

RINGKASAN

Peran Resepsionis sebagai *First Impression* dalam Meunjang Pengalaman Wisata di Lumbung Stroberi Desa Pandanrejo Kexamatan Bumiaji Kota Batu, Nurina Agustini, NIM D31231515, Tahun 2026, 48 halaman, Manajemen Agribisnis, Politeknik Negeri Jember. Dr. Ir. Sri Sundari, M. Si selaku Dosen Pembimbing.

Agrowisata merupakan sektor pariwisata yang mengintegrasikan kegiatan pertanian dengan industri pelancongan untuk menciptakan pengalaman rekreasi dan edukasi bagi pengunjung. Salah satu destinasi agrowisata unggulan di Kota Batu adalah Lumbung Stroberi Official, sebuah unit usaha milik BUMDes Raharjo di Desa Pandanrejo yang memanfaatkan potensi budidaya stroberi lokal. Dalam operasionalnya, pelayanan lini depan (*front liner*) memegang peranan krusial, di mana resepsionis bertindak sebagai titik kontak pertama (*first impression*) yang sangat menentukan kepuasan dan persepsi awal wisatawan terhadap citra destinasi.

Kegiatan magang ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami peran nyata resepsionis dalam menunjang pengalaman wisata, mempelajari proses bisnis pelayanan, serta mengidentifikasi strategi pelayanan prima (*excellent service*) di sektor agrowisata. Pelaksanaan magang dilakukan selama empat bulan, terhitung mulai tanggal 01 Maret 2026 sampai dengan 1 Juli 2026 di Agrowisata Lumbung Stroberi, Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. Metode pelaksanaan dan pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi lapang secara langsung, wawancara bersama staf dan manajemen, serta pencatatan data primer perusahaan.

Proses bisnis instansi di Lumbung Stroberi mengintegrasikan tiga pilar utama, yaitu budidaya hortikultura stroberi bersama petani lokal, pengolahan produk pascaproduksi, serta penyediaan layanan wisata edukasi dan petik stroberi kepada konsumen. Pemasaran layanan dan produk agrowisata ini dilakukan secara bauran melalui saluran *offline* (kunjungan langsung) maupun saluran *online* memanfaatkan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp.

Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa tugas dan tanggung jawab seorang resepsionis di Lumbung Stroberi tidak hanya terbatas pada penyediaan informasi dan penyambutan wisatawan dengan sikap yang ramah, sopan, serta profesional. Resepsionis juga memegang peranan vital dalam fungsi administrasi dan operasional kegiatan petik stroberi. Aktivitas harian tersebut meliputi pengelolaan meja registrasi, pelaksanaan penimbangan buah stroberi hasil petikan pengunjung, penginputan data kunjungan serta berat hasil panen ke dalam aplikasi digital operasional, hingga penyelesaian proses transaksi pembayaran tiket masuk dan hasil petikan secara teliti dan efisien. Melalui pelaksanaan peran tersebut, ketelitian komunikasi dan standar operasional yang prima dari resepsionis terbukti mampu meminimalkan kesalahan administrasi sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan, yang pada akhirnya memberikan kontribusi positif terhadap daya saing dan pengalaman berwisata secara menyeluruh di Agrowisata Lumbung Stroberi.