

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata berbasis pertanian atau agrowisata telah berkembang pesat sebagai salah satu instrumen penggerak ekonomi kreatif di Indonesia. Kota Batu, khususnya Desa Pandanrejo melalui unit usaha Lumbung Stroberi, menjadi representasi nyata bagaimana potensi agribisnis dapat diintegrasikan dengan jasa pelayanan wisata yang terorganisir. Dalam ekosistem ini, keberhasilan sebuah destinasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas komoditas pertaniannya saja, tetapi juga sangat bergantung pada manajemen pelayanan (*hospitality*) yang diberikan kepada pengunjung sejak pertama kali mereka tiba di lokasi.

Sebagai garda terdepan dalam struktur organisasi pelayanan, resepsionis memegang peranan krusial sebagai penentu *first impression* atau kesan pertama bagi wisatawan. Kesan pertama ini merupakan momen singkat namun menentukan yang dapat memengaruhi persepsi, kepuasan, hingga loyalitas pengunjung selama menikmati fasilitas di Lumbung Stroberi. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi, keramahan, dan penguasaan informasi oleh resepsionis menjadi aspek manajemen jasa yang sangat vital dalam menunjang keseluruhan pengalaman wisata yang ditawarkan kepada publik.

Melalui program magang yang dilaksanakan, penting untuk menganalisis sejauh mana peran resepsionis berkontribusi terhadap citra institusi dan kenyamanan wisatawan. Dengan memahami dinamika interaksi antara petugas di lini depan dan pengunjung, diharapkan laporan ini dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi pelayanan prima di sektor agrowisata. Hal ini sejalan dengan upaya pengembangan kualitas sumber daya manusia di Lumbung Stroberi guna menciptakan standar operasional yang mampu meningkatkan nilai saing destinasi wisata di Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang Mahasiswa

- a. Mengasah kemampuan komunikasi, kerjasama tim, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam lingkungan profesional.
- b. Menerapkan ilmu manajemen agribisnis yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata, khususnya dalam manajemen pelayanan dan operasional agrowisata.
- c. Memenuhi kurikulum wajib Program Studi Manajemen Agribisnis Politeknik Negeri Jember sebagai syarat kelulusan.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang Mahasiswa

- a. Menganalisis secara mendalam peran resepsionis dalam membangun kesan pertama (*first impression*) pengunjung di Lumbung Stroberi.
- b. Mempelajari alur pelayanan dan prosedur operasional standar (SOP) yang diterapkan di destinasi wisata berbasis pertanian.
- c. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi petugas lini depan dalam menangani beragam karakteristik wisatawan serta mencari solusi praktis dalam meningkatkan pengalaman wisata.

1.2.3 Manfaat Magang Mahasiswa

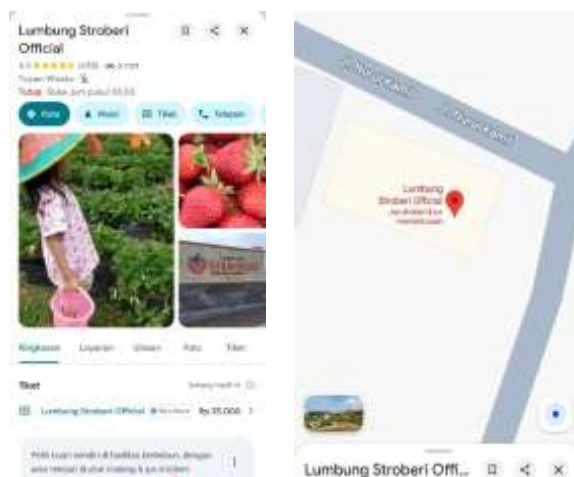
- a. Peserta Mahasiswa
 1. Mendapatkan pengalaman praktis mengenai manajemen *hospitality* yang berkaitan erat dengan pemasaran produk agribisnis dan jasa wisata.
 2. Memahami etika kerja dan dinamika di lapangan yang tidak didapatkan secara penuh melalui teori di kelas.
 3. Membangun relasi profesional dengan para praktisi di sektor agrowisata Kota Batu yang bermanfaat bagi karier di masa depan.

- b. Mitra Penyelenggaraam Magang Mahasiswa (Lumbung Stroberi)
 - 1. Memperoleh dukungan tenaga terampil yang dapat membantu kelancaran aktivitas pelayanan sehari-hari.
 - 2. Mendapatkan masukan atau saran objektif berdasarkan sudut pandang akademis mahasiswa terkait peningkatan kualitas pelayanan resepsionis.
 - 3. Memperkuat hubungan kerja sama antara industri pariwisata dengan institusi pendidikan (Polije) dalam pengembangan sumber daya manusia.
- c. Perguruan Tinggi Politeknik Negeri Jember
 - 1. Mendapatkan umpan balik mengenai kesesuaian materi perkuliahan dengan kebutuhan terkini di industri agribisnis dan agrowisata.
 - 2. Meningkatkan reputasi kampus melalui performa mahasiswa yang kompeten di lokasi magang.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Magang

Magang ini dilaksanakan di Agrowisata Lumbung Stroberi yang terletak di Jalan Nurul Kamil, Dusun Pandan, Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. Berikut Gambar 1.1 Denah Lokasi Perusahaan.



Gambar 1. 1 Denah Lokasi Agrowisata Lumbung Stroberi
Sumber: *Google Maps* (2026)

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang dari tanggal 01 Maret 2026 sampai 30 Juni 2026. Jam kerja setiap harinya 8 jam dimulai pukul 08.00 – 16.00 WIB. Hari libur satu minggu sekali pada *weekday*.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Observasi Lapang

Observasi atau pengamatan secara langsung di lapangan selama proses kegiatan yang dilakukan di Agrowisata Lumbung Stroberi, Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur.

1.4.2 Wawancara

Metode wawancara dengan mewawancarai langsung staff atau karyawan serta sumber daya manusia (SDM) yang berkaitan dengan pengelolaan Agrowisata Lumbung Stroberi, Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur.

1.4.3 Pengumpulan Data

Pengambilan data adalah metode pelaksanaan magang yang dilakukan dengan cara pencatatan data yang diperlukan untuk menunjang masalah yang akan dikaji.

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung atau terjun langsung dalam pelaksanaan magang. Pengumpulan data ini dilakukan secara langsung.
- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pengumpulan informasi dari berbagai literatur seperti jurnal, dan artikel.

1.4.4 Studi Pustaka

Pelaksanaan studi pustaka yaitu dilakukan dengan cara membandingkan beberapa referensi dan pemahaman teori yang ada pada referensi laporan atau jurnal.

1.4.5 Praktik

Metode yang diterapkan selama kegiatan magang dilakukan secara langsung dengan mengimplementasikan teori yang telah dipelajari melalui partisipasi aktif. Metode ini dilaksanakan dengan mengikuti berbagai kegiatan yang berlangsung di lapangan maupun di pabrik. Partisipasi dilakukan secara langsung dalam setiap aktivitas kerja yang sedang berjalan sesuai dengan arahan dan bimbingan dari pembimbing lapang.