

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi di Jawa Timur. Politeknik Negeri Jember menerapkan teknologi dan berperan secara nasional, dilengkapi dengan sistem pendidikan khusus yang ditujukan untuk melatih mahasiswa tertentu. Sistem pendidikan vokasional merupakan proses pembelajaran pada tingkat pengetahuan adaptif. Mahasiswa diharapkan dapat menerapkan serta mengembangkan kriteria kualifikasi tertentu yang dibutuhkan oleh berbagai industri. Politeknik Negeri Jember menggunakan pelatihan profesional dengan perbandingan praktik dan teori 60% : 40%, sehingga lulusan Politeknik Negeri Jember harus memiliki keterampilan yang praktis dalam menerapkan disiplin ilmunya.

Program Studi Sarjana Terapan Destinasi Pariwisata di Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu program studi di bawah naungan jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata. Program ini berfokus pada pembelajaran berbasis praktik, dimana mahasiswa akan mempelajari cara merancang, mengelola, dan mempromosikan destinasi wisata, termasuk bekerja sama dengan berbagai industri pariwisata serta melakukan studi lapangan. Selain itu, program ini juga mendorong pengembangan ekonomi kreatif berbasis pariwisata agar bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Lulusan dari program ini memiliki peluang kerja yang luas, baik sebagai pengelola destinasi wisata, pemandu wisata, konsultan pariwisata, hingga wirausaha di bidang pariwisata.

Oleh karena itu dilaksanakanlah Program Magang yang wajib dijalani oleh mahasiswa di berbagai program studi di Politeknik Negeri Jember. Dengan adanya kegiatan magang ini dapat memberi peluang pada mahasiswa untuk memperluas wawasan, mengasah cara berfikir para mahasiswa, serta memperoleh pengalaman nyata terkait dunia kerja. Pengalaman tersebut diharapkan bisa membentuk lulusan-lulusan yang siap bersaing dalam industry maupun membuka lapangan usaha secara mandiri.

Mahasiswa program studi destinasi pariwisata sendiri dapat melakukan kegiatan magang di berbagai Lembaga, seperti destinasi wisata, biro perjalanan, Hotel, event organizer (EO), dan dinas kepariwisataan. penulis sendiri menjalankan kegiatan magang di destinasi wisata PDTS Kebun Binatang Surabaya dan ditempatkan di 2 bidang yaitu HUMAS & CSEV selama melakukan kegiatan magang penulis dapat mempelajari tentang pengelolaan informasi public, pelayanan pengunjung, dokumentasi kegiatan, serta terlibat dalam event-event yang diselenggarakan oleh Kebun Binatang Surabaya. Selain itu, penulis menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan seperti literasi digital, komunikasi bisnis pariwisata, pelayanan jasa, serta pemandu wisata, dalam tugas yang dilakukan selama magang di Kebun Binatang Surabaya.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari diadakannya Program Magang ini adalah sebagai berikut:

1.2.1. Tujuan Umum Magang

1. Meningkatkan keterampilan yang dimiliki oleh mahasiswa pada bidangnya sebagai bekal saat bekerja.
2. Mahasiswa mampu memahami perbedaan yang ditemukan antara teori yang diterima di bangku kuliah dan praktek di lapangan.
3. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana terapan (S.Tr).

1.2.2. Tujuan Khusus Magang

1. Mengembangkan Strategi Pemasaran

Menganalisis dan merancang strategi pemasaran yang efektif untuk menarik lebih banyak pengunjung ke Kebun Binatang Surabaya,

2. Aktivitas Hubungan Masyarakat Mengkaji dan memberikan saran mengenai kegiatan humas yang dapat meningkatkan citra Kebun Binatang Surabaya di kalangan masyarakat luas,

3. Pengalaman Pemanduan Wisata

Mengembangkan keterampilan pemanduan wisata dengan berpartisipasi dalam program pemanduan di Kebun Binatang Surabaya.

1.2.3. Manfaat Magang

1. Manfaat Bagi Penulis (Mahasiswa Magang)

Magang ini memberikan kesempatan berharga bagi penulis untuk mengaplikasikan pengetahuan secara langsung di lingkungan kerja nyata, khususnya pada divisi Hubungan Masyarakat (Humas) dan Customer Service & Visitor Experience (CSEV) di PDTS Kebun Binatang Surabaya. Penulis memperoleh kompetensi praktis di sektor pariwisata, meliputi penguatan kemampuan komunikasi, pelayanan publik, dokumentasi kegiatan, serta pemahaman mendalam tentang alur kerja pengelolaan informasi dan penyelenggaraan acara/event. Selain itu, pengalaman ini berhasil mengasah keterampilan kerja sama tim dan kolaborasi dalam berbagai program edukasi serta pelayanan publik.

2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan / Program Studi Destinasi Pariwisata

Keterlibatan mahasiswa dalam magang di PDTS Kebun Binatang Surabaya memperkuat dan memperluas jaringan kerja sama antara institusi pendidikan dengan sektor pariwisata dan konservasi. Laporan magang ini dapat difungsikan sebagai sumber referensi yang kredibel bagi mahasiswa lain yang berencana memilih KBS sebagai lokasi magang di periode berikutnya. Lebih jauh, laporan ini merupakan bahan rujukan dan pembelajaran yang sangat relevan mengenai praktik kerja operasional di destinasi wisata berbasis edukasi dan konservasi.

3. Manfaat Bagi Perusahaan (Kebun Binatang Surabaya)

Kebun Binatang Surabaya mendapatkan dukungan sumber daya manusia (SDM) tambahan yang semangat, kreatif, inovatif dan profesional untuk menunjang program kerja divisi Humas & CSEV. Kehadiran mahasiswa magang efektif membantu menggantikan beban kerja harian karyawan, terutama dalam tugas-tugas operasional seperti optimalisasi pelayanan pengunjung, dokumentasi, penyebaran informasi, serta partisipasi aktif dalam pelaksanaan berbagai event. Di samping itu, kegiatan magang berfungsi sebagai sarana promosi dan sosialisasi KBS kepada lingkungan akademis dan masyarakat luas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra positif serta membuka peluang rekrutmen tenaga kerja yang potensial di masa depan.

1.3. Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi pelaksanaan Program Magang di Kebun Binatang Surabaya, yang beralamat di Jl. Setai No.1, Darmo, Kec. Wonokromo, Kota Surabaya.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Program Magang dilaksanakan selama 5 bulan terhitung mulai dari tanggal 1 Juli 2025 sampai dengan 30 November 2025, dengan 6 hari kerja dalam seminggu.

1.4. Metode Pelaksanaan

Kegiatan Magang di Kebun Binatang Surabaya dimulai pada tanggal 1 Juli 2025. Penulis melaksanakan kegiatan Magang di Bidang CSEV DAN HUMAS selama 6 hari selama seminggu, dan hari libur di tentukan oleh pembimbing lapang. kegiatan magang mulai pukul 08.00 hingga selesai pukul 16.00. Selama kegiatan magang, kelompok kami dibagi 2 di humas 2 orang dan di CSEV 2 orang. setiap bulannya akan di pindah bidang atau di rolling antara CSEV dan HUMAS untuk melaksanakan kegiatan magang.

Bidang CSEV (customer servis, education and volunteers) merupakan bagian yang perfokus pada pelayanan pengunjung, kegiatan edukasi dan pengelolaan relawan. Selain itu bidang ini juga bertanggung jawab untuk memberikan informasi kepada pengunjung, mengenai kebutuhan serta keluhan yang di alami oleh pengunjung, mendukung program edukasi satwa, serta mengoordinasikan relawan yang terlibat dalam berbagai kegiatan di Kebun Binatang Surabaya.

Sementara Bidang HUMAS (Hubungan Masyarakat) merupakan bagian yang berfokus pada tugas membangun dan menjaga hubungan baik antara Kebun Bintang Surabaya dengan publik melalui pengelolaan informasi, publikasi, kegiatan dokumentasi, serta menjaga citra postif Kebun Binatang Surabaya.