

## RINGKASAN

**“Kegiatan Pemandu Wisata Dalam Paket Edukasi di Kebun Binatang Surabaya”**. Kegiatan ini bertujuan untuk mendukung pariwisata berbasis Edukasi dan Konservasi melalui kegiatan Paket Edukasi di PDTS Kebun Binatang Surabaya. Penulis merupakan seorang mahasiswa Program Studi Diploma IV Destinasi Pariwisata, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata Politeknik Negeri Jember, melaksanakan magang di PDTS Kebun Binatang Surabaya selama lima bulan, mulai dari 01 Juli 2025 hingga 30 November 2025. Lokasi magang berada di PDTS Kebun Binatang Surabaya, yang terletak di Jl. Setial No. 01, Darmo, Wonokromo, Kota Surabaya.

Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan di Departemen Marketing yakni dalam Divisi Humas dan Custumer Service, Edukasi dan Volunter (CSEV). Departemen ini memiliki tanggung jawab utama dalam meningkatkan kunjungan melalui promosi, pelayanan, event di Kebun Binatang Surabaya. Penulis diberikan berbagai tugas yang terbagi menjadi dua bagian divisi yakni di Humas dan CSEV.

Dalam Divisi Humas penulis bertugas untuk mengelola media sosial dan melakukan promosi serta membuat konten edukasi, informatif dan fun activity. penulis juga melakukan dokumentasi ketika adanya kegiatan atau event di Kebun Binatang Surabaya yang nantinya akan di publikasikan ataupun hanya disimpan untuk arsip. Selain itu penulis juga berperan dalam menjaga citra baik Kebun Binatang Surabaya terhadap publik.

Selanjutnya dalam Divisi CSEV penulis bertugas untuk menjadi garda terdepan dalam pelayanan pengunjung dimana penulis ditugaskan menjaga pintu masuk kebun binatang Surabaya maupun pintu masuk wahana yang ada di dalam Kebun Binatang Surabaya. penulis juga bertanggung jawab dalam memberikan informasi kepada pengunjung, mengenai kebutuhan serta keluhan yang di alami oleh pengunjung, mendukung program edukasi di Kebun Binatang Surabaya.

Melalui berbagai kegiatan dalam divisi Humas dan Marketing, laporan magang ini menunjukkan pentingnya pelayanan terhadap pengunjung, promosi dalam meningkatkan kunjungan di Kebun Binatang Surabaya, guna mendukung pertumbuhan pariwisata berbasis edukasi dan konservasi di Jawa Timur.