

## **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. Untuk mencapai tujuan tersebut terdapat salah satu kegiatan akademik yang wajib diikuti oleh setiap mahasiswa di program studi ini adalah magang.

Program magang wajib dijalani oleh beberapa mahasiswa diberbagai program studi. 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 di harapkan bisa membentuk

lulusan-lulusan yang siap bersaing dalam industry maupun membeuka 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 (Perusahaan Daerah Taman Satwa) Kebun Binatang Surabaya, dan di tempatkan di 2 bidang yaitu CSEV (Customer Servis Edukasi dan Voulunter) & HUMAS (Hubungan Masyarakat) selama melakukan kegiatan magang pelulis dapat mempelajari tentang pengelolaan informasi public, pelayanan pengunjung, dokumentasi kegiatan, serta terlibat dalam event-event yang di selenggarakan 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 di lakukan selama magang di Kebun Binatang Surabaya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memilih PDTS Kebun Binatang Surabaya yang berlokasi di Surabaya Jawa Timur, sebagai tempat pelaksanaan kegiatan magang dikarenakan penulis dapat menerapkan ilmu dan keterampilan yang di peroleh selama di bangku perkuliahan.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dan manfaat yang ingin tercapai dalam kegiatan magang di kebun Binatang Surabaya 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 praktik 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. Untuk penulis**

Penulis memperoleh pengalaman secara langsung dalam dunia kerja nyata, khususnya dalam bidang HUMAS & CSEV di PDTs Kebun Binatang Surabaya, melalui magang ini, penulis dapat memperoleh pengalaman praktis dalam dunia pariwisata, seperti kemampuan komunikasi, pelayanan pengunjung, dokumentasi, serta memahami alur kerja pengelolaan informasi dan event. Penulis juga mampu mengasah kemampuan berkerja dalam tim, berkolaborasi dalam berbagai kegiatan edukasi maupun pelayanan public.

#### **2. Untuk institusi Pendidikan/ program studi destinasi**

#### **Pariwisata**

Magang di PDTs Kebun Binatang Surabaya memberikan manfaat bagi kampus karena dapat memperluas jaringan kerjasama instansi pariwisata dan konservasi. Laporan magang ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang ingin memilih Kebun Binatang Surabaya sebagai tempat magang di tahun berikutnya. Laporan ini juga dapat menjadi bahan rujukan dan pembelajaran terkait praktik kerja

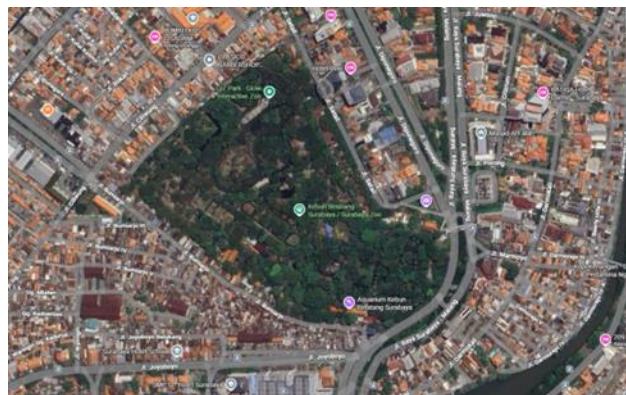
di destinasi wisata berbasis edukasi dan konservasi.

### 3. Untuk Perusahaan ( Kebun Binatang Surabaya)

Kebun Binatang Surabaya mendapatkan tenaga kerja tambahan yang semangat dan kreatif untuk membantu berbagai program kerja di bidang HUMAS & CSEV. Kehadiran mahasiswa magang membantu meringankan beban karyawan dalam pelaksanaan tugas harian seperti pelayanan pengunjung, dokumentasi, penyebarluasan informasi, hingga keterlibatan dalam event. Selain itu, kegiatan magang juga menjadi sarana promosi dan sosialisasi Kebun Binatang Surabaya kepada mahasiswa dan masyarakat luas, sehingga dapat meningkatkan ketertarikan serta peluang rekrutmen tenaga kerja di masa mendatang.

## 1.3 Lokasi dan Waktu

### 1. Lokasi Magang



Gambar 2.1 lokasi kebun Binatang Surabaya (*sumber: google maps*)

Kegiatan magang dilaksanakan di kebun Binatang Surabaya (KBS) yang beralamat di Jl. Setiabudi No. 1, Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Kebun Binatang Surabaya merupakan salah satu embagan konservasi terbesar di Indonesia yang berfokus pada pelestarian satwa, edukasi, rekreasi, dan pengembangan wisata berbasis konservasi. Selama pelaksanaan magang, penulis di tempatkan pada bagian CSEV dan HUMAS yang berkaitan dengan pelayanan pengunjung, edukasi, dokumentasi kegiatan, dan pengelolaan konten media sosial.

### 2. Waktu Pelaksanaan Magang

Magang dilaksanakan selama 5 bulan terhitung mulai tanggal 01 Juli 2025 hingga 30 November sesuai dengan ketentuan Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Negeri Jember. Selama periode tersebut, penulis mengikuti seluruh rangkaian kegiatan magang yang telah ditetapkan oleh pihak Kebun Binatang Surabaya, termasuk orientasi, pembagian tugas, observasi lapangan, pelayanan wisatawan, hingga pembuatan laporan kegiatan harian.

#### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Kegiatan Magang di Kebun Binatang Surabaya dimulai pada tanggal 1 Juli 2025 yang dilaksanakan secara luring. Penulis melaksanakan kegiatan Magang di Bidang CSEV DAN HUMAS selama 6 hari karena hari libur di tentukan oleh pembimbing lapang kegiatan magang mulai pukul 08.00 hingga selesai secara luring. Selama bulan magang, penulis setiap bulannya akan di pindah bindang antara CSEV dan HUMAS untuk melaksanakan kegiatan magang. Bidang CSEV (customer servis, education and volunteers) merupakan bagian yang berfokus 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 konten media sosial, kegiatan dokumentasi, serta menjaga citra positif Kebun Binatang Surabaya.