

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 pelayanan, 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.

Sebagai bagian dari pemenuhan kompetensi tersebut, kegiatan magang menjadi salah satu kompetensi pembelajaran yang wajib diikuti oleh mahasiswa. Magang dapat diartikan sebagai proses pembelajaran secara langsung di dunia kerja untuk menghubungkan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengalaman profesional, tetapi juga

memahami bagaimana cara pengelolaan destinasi wisata secara langsung. Seperti yang dikemukakan oleh Kolb (1984), *“learning is the process whereby knowledge is created through the transformation of experience”*, sehingga pengalaman magang menjadi sarana penting untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang lebih aplikatif.

Mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata memiliki kesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang di berbagai jenis lembaga, seperti destinasi wisata, biro perjalanan, hotel, event organizer (EO), maupun dinas yang bergerak di bidang kepariwisataan. Penulis sendiri melaksanakan magang di salah satu destinasi wisata yang ada di Jawa Timur, yaitu Kebun Binatang Surabaya, dan ditempatkan pada dua bidang berbeda, yaitu HUMAS dan CSEV. Selama mengikuti kegiatan magang, penulis memperoleh pengalaman langsung mengenai pengelolaan pelayanan pengunjung, edukasi, dokumentasi kegiatan, pengelolaan konten media sosial dan, publikasi digital. Selain itu, penulis juga berkesempatan menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, antara lain literasi digital, komunikasi bisnis pariwisata, pelayanan jasa, serta pengetahuan sebagai pemandu wisata, dalam setiap tugas yang diberikan selama menjalani magang.

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

Magang di Kebun Binatang Surabaya memberikan kesempatan bagi penulis khususnya di Bidang CSEV dan HUMAS untuk mempelajari secara langsung proses pelayanan pengunjung, edukasi, dokumentasi kegiatan, pengelolaan konten media sosial dan, publikasi digital. Penulis dapat mengaplikasikan kompetensi yang diperoleh selama perkuliahan, seperti pelayanan pengunjung, pengelolaan atraksi, hingga strategi promosi digital. Selain menambah pengalaman kerja, magang ini juga meningkatkan kemampuan penyelesaian masalah, komunikasi, dan manajemen waktu yang sangat dibutuhkan di industri pariwisata.

2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Pelaksanaan magang ini memberi manfaat bagi Politeknik Negeri Jember sebagai bahan evaluasi terkait efektivitas

pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa. Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan operasional di Kebun Binatang Surabaya menjadi indikator sejauh mana kompetensi yang diberikan program studi sesuai dengan kebutuhan sektor pariwisata. Kerja sama ini juga memperkuat hubungan antara perguruan tinggi dan dunia usaha, serta menjadi landasan dalam pengembangan kurikulum berbasis praktik kerja nyata.

3. Bagi Instansi Tempat Magang

Bagi Kebun Binatang Surabaya, keberadaan mahasiswa magang membantu meringankan tugas karyawan operasional di Bidang CSEV dan HUMAS, terutama dalam pengelolaan pelayanan pengunjung, edukasi, dokumentasi kegiatan, pengelolaan konten media sosial dan, publikasi digital. Mahasiswa membawa kemampuan kreatif yang dapat mendukung pengembangan program-program edukasi dan promosi di Kebun Binatang Surabaya. Selain itu, Kebun Binatang Surabaya dapat mengenali potensi mahasiswa sebagai calon tenaga kerja yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan sektor pariwisata.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Kebun Binatang Surabaya yang beralamat di Jl. Setail No. 1, Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Kebun Binatang Surabaya merupakan salah satu lembaga konservasi terbesar di Indonesia yang berfokus pada pelestarian satwa, edukasi, rekreasi, dan pengembangan wisata berbasis konservasi. Adapun informasi kontak PDTS Kebun Binatang Surabaya, sebagai berikut:

- Nomor Telepon: +62 31 5678703
- Email: pdtskbs@surabayazoo.co.id.
- Situs Web Resmi: www.surabaya-zoo.co.id

1.3.2 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

Metode pelaksanaan magang di Kebun Binatang Surabaya dilaksanakan dengan penempatan mahasiswa pada dua bidang, yaitu CSEV dan HUMAS, sehingga mahasiswa dapat memahami berbagai aspek pengelolaan dan operasional destinasi wisata secara menyeluruh. Pada bidang CSEV (Customer Service Education and Volunteer), mahasiswa bertugas memberikan pelayanan langsung kepada pengunjung, tugas utamanya adalah mengecek tiket pengunjung, memberikan informasi mengenai fasilitas dan wahana, mengedukasi tentang satwa saat menjadi pemandu, membantu kelancaran aktivitas pengunjung. Sedangkan pada bidang HUMAS (Hubungan Masyarakat), mahasiswa terlibat dalam kegiatan dokumentasi, pembuatan konten promosi, publikasi informasi melalui media sosial, serta membantu koordinasi kegiatan edukasi dan promosi yang dilakukan oleh lembaga. Untuk memberikan pengalaman yang lebih luas, pelaksanaan magang menerapkan sistem rolling setiap satu bulan, sehingga dapat mengalami kedua bidang secara bergantian dan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai operasional kebun binatang dari berbagai perspektif.

Kegiatan magang dilaksanakan setiap hari dari pukul 08.00 hingga 16.00 WIB dengan enam hari kerja serta 1 hari libur dalam seminggu. Selama periode magang, mahasiswa mengikuti serangkaian kegiatan harian, mulai dari pelaksanaan tugas operasional, pendampingan kegiatan edukasi,

pengawasan area wisata, hingga penyusunan laporan harian. Metode ini dirancang untuk melatih keterampilan komunikasi, pelayanan pengunjung, dokumentasi, serta promosi destinasi, sekaligus membiasakan mahasiswa dengan disiplin kerja dan tanggung jawab profesional di lingkungan industri pariwisata berbasis konservasi. Dengan demikian, magang ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana praktik kerja, tetapi juga sebagai wadah pengembangan kompetensi dan pengalaman nyata yang dapat menjadi pembelajaran bagi mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Negeri Jember dalam menghadapi dunia kerja.

