

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 di ikuti oleh setiap mahasiswanya di program studi ini, yaitu magang.

Selain itu magang juga wajib dijalani oleh beberapa mahasiswa di berbagai program studi. Menurut Nasution (2023) Tujuan dari program ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan teori dan pengetahuan selama perkuliahan dengan kenyataan praktik di dunia kerja. Dengan adanya kegiatan magang ini dapat memberi peluang pada mahasiswa untuk memeperluas wawasan, mengasa 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 Kebun Binatang Surabaya dan di tempatkan di 2 bidang yaitu HUMAS & CSEV selama melakukan kegiatan magang pelulis dapat memepelajari 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 di peroleh selama perkuliahan seperti literasi digital, komunikasi bisnis pariwisata, pelayanan jasa, serta pepadu wisata, dalam tugas yang di lakukan selama magang di Kebun Binatang Surabaya.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

- a. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang berbagai kegiatan pelayanan jasa dan dukungan komunikasi.
- b. Memperluas wawasan dan pengetahuan dalam berfikir sehingga dapat menerapkan ilmu yang dipelajari serta keterkaitannya dengan bidang ilmu yang lain.
- c. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung hingga dapat membandingkan antara teori dan aplikasi yang didapat di lapang.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Memperoleh pemahaman dan pengalaman langsung mengenai pelayanan pengunjung di pos pintu masuk.
- b. Meningkatkan kemahiran dalam memproduksi konten audio visual untuk keperluan Hubungan Masyarakat (Humas)
- c. Mampu berkontribusi secara seimbang antara operasional lapangan dan kebutuhan branding Kebun Binatang.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Mengasah kemampuan interpersonal dan etika professional dalam berhadapan langsung dengan publik sebagai petugas Customer service
- b. Mendapatkan keahlian praktis dalam pengelolaan dan produksi media (terutama Capcut) serta perekaman narasi suara (Voice Over).
- c. Memperluas pemahaman mengenai sinkronisasi antara materi kuliah (teori) dan implementasinya dalam menjaga citra lembaga melalui komunikasi public yang terencana.

1.3 Lokasi dan Waktu

Perusahaan Daerah Taman Satwa Kebun Binatang Surabaya beralamat di Jl. Setail No. 1, Darmo, Kec. Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur. Kegiatan Magang mulai dilaksanakan pada hari Selasa 1 Juli 2025 dan diakhiri pada tanggal 30 November 2025. Dimulai pada pukul 07.00 – 12.00 WIB, dengan hari kerja yaitu senin sampai minggu kecuali hari rabu (libur).

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan magang untuk memperoleh informasi, yaitu:

1.4.1 Observasi

Observasi dengan melakukan pengamatan dan keikutsertaan aktif dalam kegiatan harian operasional Kebun Binatang.

1.4.2 Praktik Langsung

Melaksanakan fungsi layanan pelanggan dengan penanganan tiket dan penyampaian informasi, serta bertanggung jawab penuh atas proses pasca produksi digital, yaitu penyuntingan video di capcut.

1.4.3 Wawancara

Pengambilan data dilakukan dengan cara berdiskusi secara formal dan terencana dengan pihak-pihak yang memiliki kompetensi spesifik di Kebun Binatang Surabaya. Fokus utama wawancara adalah menggali informasi mendalam dari petugas operasional (mengenai SOP CS) dan spesialis komunikasi/konten (mengenai strategi Humas dan alur kerja produksi multimedia).