



**PROSEDUR PELAYANAN UNTUK PENGUNJUNG KHAZANAH  
PENGETAHUAN FAUNA PADA MUSEUM SATWA  
DI JAWA TIMUR PARK 2 KOTA BATU**

*Service procedure for a visitors in Khazanah Pengetahuan  
Fauna at Museum satwa in Jawa Timur Park 2 Batu*

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Oleh :

**Muhammad Romiz Sudarmun  
140903102049**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**



**PROSEDUR PELAYANAN UNTUK PENGUNJUNG KHAZANAH  
PENGETAHUAN FAUNA PADA MUSEUM SATWA  
DI JAWA TIMUR PARK 2 KOTA BATU**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (D3)  
dan mencapai gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh :

**Muhammad Romiz Sudarmun  
140903102049**

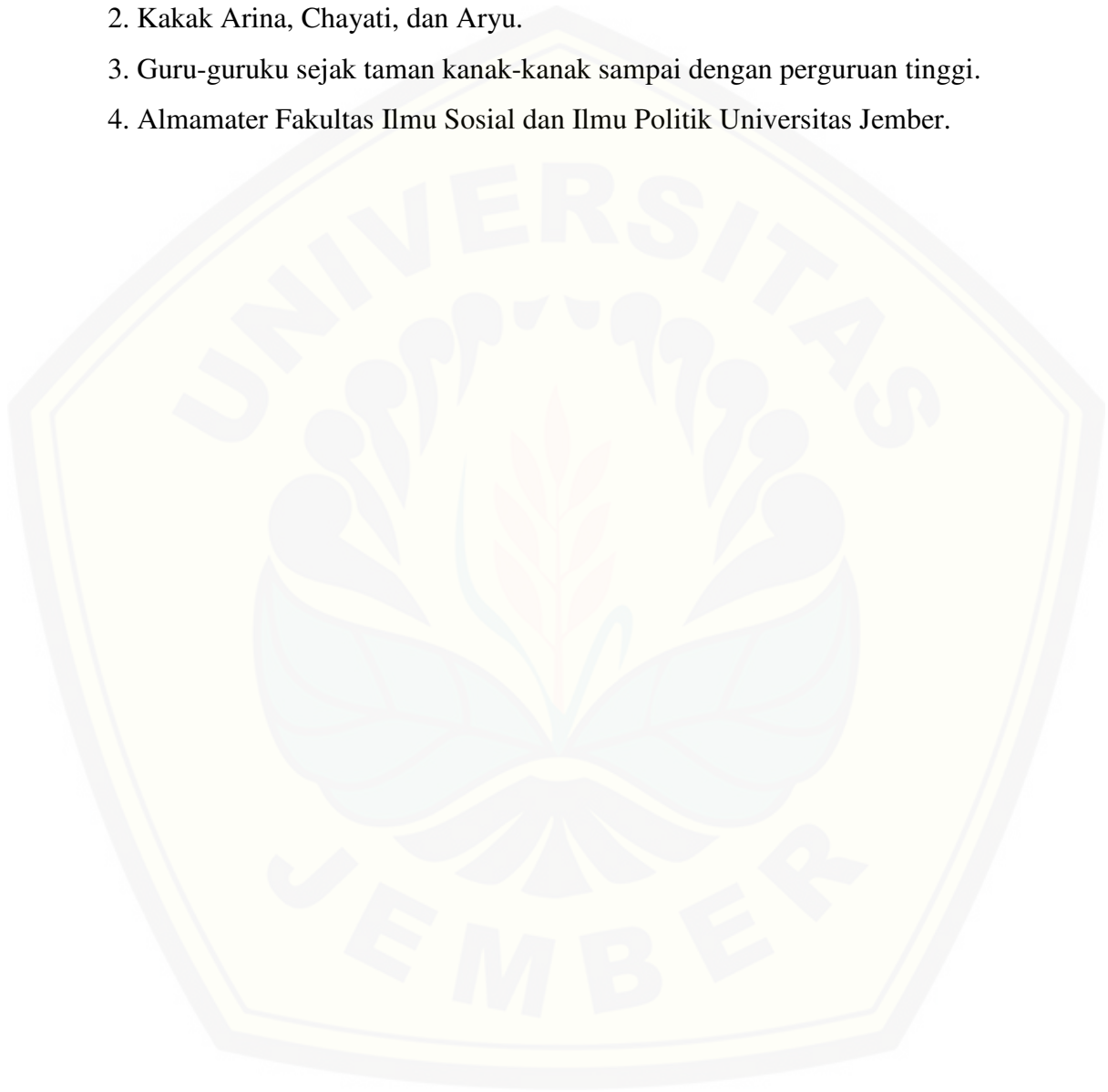
**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**

## PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. Abah Sudarmun dan Ibu Maslachah tercinta.
2. Kakak Arina, Chayati, dan Aryu.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



**MOTO**

“Belajar usia muda bagaikan mengukir di atas batu, belajar usia tua bagaikan mengukir di atas air”

(Anonim).



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Muhammad Romiz Sudarmun

NIM : 140903102049

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“PROSEDUR PELAYANAN UNTUK PENGUNJUNG DI KHAZANAH PENGETAHUAN FAUNA PADA MUSEUM SATWA DI JAWA TIMUR PARK 2 KOTA BATU”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Juni 2017

Yang menyatakan,

Muhammad Romiz Sudarmun  
NIM 140903102049

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tugas akhir yang berjudul “Prosedu Pelayanan Untuk Pengunjung di Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 Kota Batu” telah disetujui pada:

hari, tanggal : Senin, 12 Juni 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Dosen Pembimbing

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB  
NIP 197909192008122001

**PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul “Prosedur Pelayanan Untuk Pengunjung Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur 2 Kota Batu” karya Muhammad Romiz Sudarmun telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 05 Juli 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

**Dra. Sri Wahjuni, M.Si**  
NIP 195604091987022001

Sekretaris

Anggota

**Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB**  
NIP 1979090192008122001

**Drs. Juhanda, M.Par**  
NIDN 0715056406

Mengesahkan

Dekan,

**Dr. Ardiyanto, M.Si**  
NIP 195808101987021002

## RINGKASAN

**Prosedur Pelayanan untuk Pengunjung Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 Kota Batu;** Muhammad Romiz Sudarmun, 140903102049; 2017: 56 halaman; Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kegiatan praktek kerja nyata dilaksanakan di Jawa Timur Park 2 Kota Batu selama 4 bulan. Jawa Timur Park 2 memiliki dua produk yakni Museum Satwa dan Batu Secret Zoo yang terletak di Jl. Raya Oro-oro Ombo No. 9, Temas, Kecamatan Batu, Kabupaten Batu, Jawa Timur. Museum Satwa berisi 79 diorama yang berisi satwa-satwa yang diawetkan. Selain satwa yang diawetkan, Museum Satwa juga memiliki koleksi fosil-fosil binatang baik yang masih ada maupun yang telah punah. Dengan luas bangunan sebesar 0,6 km, Museum satwa dibagi beberapa wilayah diantaranya wilayah *Entrance*, *Dome*, *Insectarium*, Galeri Fosil, Khazanah Pengetahuan Fauna, *Winter*, Warung Desa, dan Exit.

Khazanah Pengetahuan Fauna Merupakan ruangan di dalam Museum Satwa, berfungsi sebagai tempat pembelajaran atau edukasi terhadap pengunjung, dan ada perpustakaan kecil dengan koleksi buku tentang fauna didalamnya. Tujuan penyusunan karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana teknik pelayanan untuk pengunjung Khazanah Pengetahuan Fauna Pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 Kota Batu..

Terdapat dua jenis pelayanan pembelajaran terhadap pengunjung, yang pertama adalah untuk pengunjung umum atau personal yaitu dengan pemutaran film edukasi bernama *Show Gajah* di waktu-waktu tertentu yang dapat diikuti oleh semua pengunjung, yang kedua adalah untuk pengunjung rombongan dari instansi sekolah, pelayanan terhadap pengunjung rombongan dari Instansi sekolah atau tempat belajar ini dapat didapatkan dengan melakukan *reservasi* terlebih dahulu pada *marketing* sebelum berkunjung di museum satwa sehingga petugas dapat mengatur jadwal dan menyiapkan materi untuk diberikan kepada pengunjung.



Pelayanan untuk pengunjung umum atau personal di ruang Khazanah Pengetahuan Fauna yang dapat diikuti oleh semua pengunjung, dengan pemutaran video edukasi tentang gajah bernama *show gajah* yang sesuai dengan ikon museum satwa yaitu gajah. Pelayanan untuk pengunjung rombongan dimana sebelum memasuki ruangan Khazanah Pengetahuan Fauna, rombongan akan dipandu mengelilingi museum untuk melihat dan belajar berbagai satwa yang ada. Setelah mengelilingi museum, rombongan akan diajak masuk di ruangan Khazanah Pengetahuan Fauna dan petugas akan memberikan pembelajaran tentang fauna yang materinya telah disesuaikan dengan kurikulum atau usia dari rombongan yang berkunjung.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan untuk Pengunjung Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 Kota Batu”. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D3) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr Edi Wahyudi, S.sos., M.M selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si selaku Ketua Prodi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata;
4. Hermanto Rohman S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Yuslinda Dwi Handini, S. Sos., M.AB,. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan tugas akhir ini;
7. Semua teman-teman yang memberi motivasi dan bantuan terhadap penulis;
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Akhirnya penulis berharap, laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Jember, Juni 2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata</b> .....	4
<b>1.4 Manfaat Prektek Kerja Nyata</b> .....	4
1.4.1 Manfaat Praktek Kerja Nyata Bagi Mahasiswa .....	4
1.4.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata Bagi Universitas .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Pengertian Pariwisata</b> .....	6
<b>2.2 Pengertian Pengunjung</b> .....	6
<b>2.3 Bentuk Pariwisata</b> .....	7
2.3.1 Bentuk Pariwisata Menurut Jumlah Wisatawan .....	8
2.3.2 Bentuk Pariwisata Menurut Waktu dan Tujuannya .....	8
<b>2.4 Jenis Objek Wisata</b> .....	9
<b>2.5 Pengertian Pelayanan</b> .....	10
<b>2.6 Dimensi Pelayanan</b> .....	11
2.6.1 Pelayanan Pengunjung di Museum Satwa .....	11

<b>2.7 Pengertian Pramuwisata .....</b>	14
<b>BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA ...</b>	16
<b>3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....</b>	16
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata .....	16
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	16
<b>3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....</b>	16
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	16
3.2.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata .....	17
<b>3.3 Sumber Data .....</b>	24
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	25
<b>BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	26
<b>4.1 Pelayanan Pada Pengunjung di Museum Satwa .....</b>	26
<b>4.2 Struktur Organisasi Jawa Timur Park 2 .....</b>	27
<b>4.3 Pelayanan Pengunjung di Khazanah Pengetahuan</b>	
<b>Fauna .....</b>	28
<b>4.4 Pelayanan Untuk Pengunjung Umum atau Personal</b>	
<b>di Khazanah Pengetahuan Fauna .....</b>	29
4.4.1 Prosedur Pelayanan Untuk Pengunjung Umum atau	
Personal .....	29
4.4.2 Pertanyaan <i>Live Quis</i> Untuk Pengunjung .....	31
<b>4.5 Pelayanan Pengunjung Rombongan di Khazanah</b>	
<b>Pengetahuan Fauna .....</b>	33
4.5.1 Prosedur Pelayanan Pengunjung Rombongan .....	34
4.5.2 Cara Mengatasi Apabila Terdapat Kendala Terhadap	
Pelayanan Pengunjung Rombongan .....	35
4.5.3 Materi yang Diberikan Kepada Pengunjung	
Rombongan .....	36
<b>4.6 Penilaian pada Pelayanan Pengunjung Khazanah</b>	
<b>Pengetahuan Fauna.....</b>	42
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	44
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	44

<b>5.2 Saran</b> .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	46
<b>LAMPIRAN</b> .....	47



**DAFTAR TABEL**

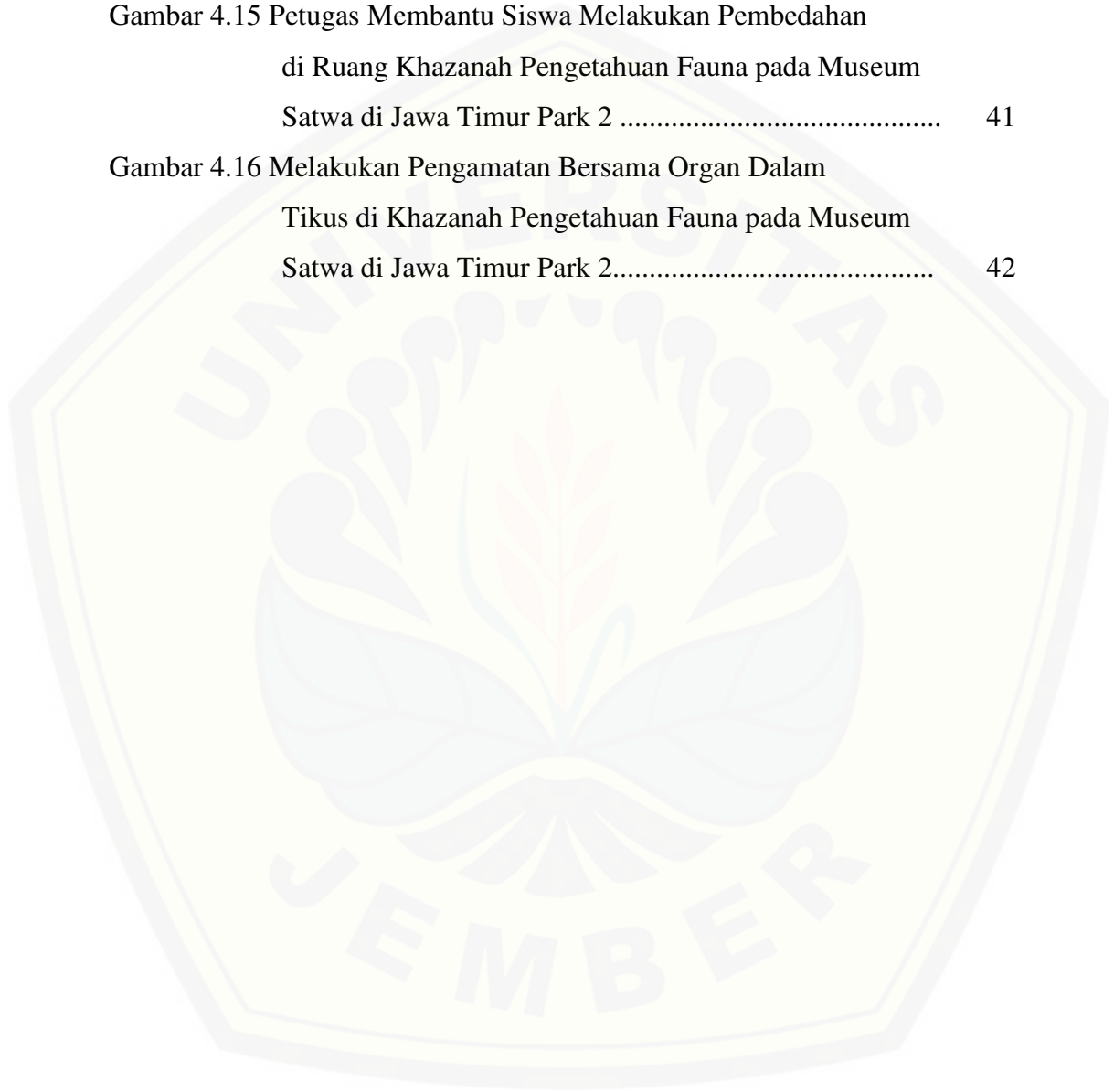
	Halaman
Tabel 3.1 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata .....	17



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Peta Wilayah Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 Kota Batu.....	27
Gambar 4.2 Sturktur Organisasi Museum Satwa dan Batu Secret Zoo di Jawa Timur Park 2 .....	28
Gambar 4.3 Pintu Masuk Ruang Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 .....	29
Gambar 4.4 Prosedur Pelayanan Pengunjung Umum atau Personal “Show Gajah” di Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa .....	30
Gambar 4.5 Pengunjung antusias mengikuti <i>live quis</i> di Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa .....	31
Gambar 4.6 Prosedur Pelayanan Pengunjung Rombongan di K hazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa .....	33
Gambar 4.7 Petugas Membariskan dan Memberi <i>Greeting</i> pada Siswa TK pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 ...	35
Gambar 4.8 Petugas Memandu Siswa TK pada Museum Satwa Di Jawa Timur Park 2.....	36
Gambar 4.9 Petugas Melakukan Presentasi Pembelajaran pada Siswa TK di Khazanah Pengetahuan Fauna Pada Museum Satwa .....	37
Gambar 4.10 LKS Untuk Siswa Kelas 3 SD di Khazanah Pengetahuan Fauna Pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 .....	38
Gambar 4.11 Menebak Suara Hewan dalam <i>Slide</i> pada Materi Presentasi di Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa .....	38
Gambar 4.12 Foto yang Sesuai dengan Suara Hewan Dalam Tampilan <i>Slide</i> Materi Presentasi di Khazanah Pengetahuan Fauna.. .....	39

Gambar 4.13 Alur Pembedahan Tikus di Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park .....	40
Gambar 4.14 Proses Pembedahan Dimulai di Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 .....	41
Gambar 4.15 Petugas Membantu Siswa Melakukan Pembedahan di Ruang Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2 .....	41
Gambar 4.16 Melakukan Pengamatan Bersama Organ Dalam Tikus di Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2.....	42





**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Surat Tugas Praktek Kerja Nyata .....	47
Lampiran 2 Surat Tugas Dosen Pembimbing .....	48
Lampiran 3 Nilai Praktek Kerja Nyata .....	49
Lampiran 4 Peta Jawa Timur Park 2 .....	50
Lampiran 5 Museum Satwa Tampak Depan.....	51
Lampiran 6 <i>Form</i> Berita Acara di Khazanah Pengetahuan Fauna .....	52
Lampiran 7 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata .....	53
Lampiran 8 LKS Untuk Siswa di Khazanah Pengetahuan Fauna .....	56

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu industri yang berkembang dengan cepat di dunia, berdasarkan laporan World Tourism Organisation pada 2016 jumlah wisatawan dunia mencapai 1.235 juta orang, dan pada 2017 pada bulan Januari hingga April berjumlah 369 juta wisatawan, telah meningkat sebesar 6% dibandingkan dengan periode yang sama pada 2016. Dari banyaknya jumlah wisatawan dunia, mereka memiliki tujuan wisata yang berbeda-beda antara lain dengan tujuan wisata alam, budaya, maupun buatan contohnya seperti mengunjungi kebun binatang dan museum.

Di Jawa Timur terdapat Jawa Timur Park Group yang merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang industri pariwisata, yang membantu perkembangan pariwisata di Indonesia, perusahaan yang memiliki kantor pusat di Kota Batu ini telah memiliki berbagai produk pariwisata diantaranya Jawa Timur Park 1, Jawa Timur Park 2, Museum Angkut, The Bagong Adventure, Eco Green Park, Predator Fun Park, Batu Night Spectacular, Wisata Bahari Lamongan, Maharani Zoo, Surabaya Carnival, Club Bunga, Butik and Resort, Hotel Pohon Inn, dan Pondok Jatim Park Hotel. Namun dari tempat-tempat diatas, mayoritas terletak di Kota Batu.

Kota Batu terletak di provinsi Jawa Timur dan merupakan salah satu kota yang baru terbentuk pada tahun 2001 sebagai pecahan dari Kabupaten Malang. Kota Batu yang terletak 800 meter diatas permukaan air laut ini dikarunia keindahan alam yang memikat. Potensi ini tercermin dari kekayaan produksi pertanian, buah dan sayuran, serta panorama pegunungan dan perbukitan. Sehingga dijuluki *the real tourism city of Indonesia* oleh Bappenas atau Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Kota Batu kini memiliki daya tarik wisata yang beragam mulai dari wisata alam hingga wisata buatan (Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Profil Kabupaten/Kota Batu, [ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/barat/jatim/batu.pdf](http://ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/barat/jatim/batu.pdf), diakses tanggal 22 Mei 2017).

*Shining Batu* merupakan jargon pemasaran dari Kota Batu, tapak wisata yang ada di kota Batu sangat beragam mulai dari wisata alam seperti pegunungan di antaranya Gunung Arjuno, Panderman dan Welirang dan Air Terjun seperti Coban Rondo, Coban Rais, Coban Talun, Wisata Alam Cangar. Selain wisata alam di kota batu juga memiliki berbagai macam wisata buatan diantaranya Jawa Timur Park 1, Jawa Timur Park 2, Museum Angkut, Eco Green Park, Predator Fun Park, Batu Night Spectakuler, Selecta, bahkan Alun-alun Kota Batu menjadi salah satu tempat yang banyak dikunjungi wisatawan.

Dengan banyaknya tapak wisata yang ada di Kota Batu dan dijuluki sebagai kota wisata, Kota Batu memiliki berbagai jenis tapak wisata yang dapat menarik wisatawan, diantaranya objek wisata yang memiliki daya tarik pembelajaran dan rekreasi yang dapat memberi wawasan terhadap pengunjung terutama para pelajar pada masa sekolah, dimana pertumbuhan dan perkembangan terjadi sangat pesat, selain pendidikan formal disekolah, proses belajar dapat ditunjang dengan pendidikan informal contohnya dengan mengunjungi Museum dan Kebun Binatang.

Jawa Timur Park 2 yang merupakan tempat belajar dan rekreasi yang terletak di Kota Batu dan merupakan tempat wisata bertaraf internasional yang memiliki dua produk diantaranya Museum Satwa dan Batu Secret Zoo, memiliki koleksi satwa yang berasal dari seluruh dunia dan memiliki area permainan yang berkonsep binatang menjadikan Jawa Timur Park 2 menjadi tempat yang ideal untuk belajar dan rekreasi baik untuk keluarga maupun para pelajar dari anak-anak hingga dewasa.

Museum Satwa merupakan salah satu produk dari Jawa Timur Park 2. Dibuka pada tanggal 27 desember 2009 dan diresmikan oleh Mentri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia yaitu DR. Mari Elka Pangestu, Ph.D pada tanggal 02 Mei 2012, Museum yang berisi 79 diorama ini telah berhasil menarik minat wisatawan baik wisatawan domestik, maupun mancanegara. Diorama yang ada di museum ini adalah ilustrasi dari sebuah adegan satwa di alam bebas sesuai dengan habitat aslinya, dimana setiap diorama berisi satwa-satwa yang diawetkan. Selain satwa yang diawetkan, Museum Satwa juga

memiliki koleksi fosil-fosil binatang baik yang masih ada maupun yang telah punah. Seluruh koleksi di museum satwa didatangkan dari seluruh benua seperti benua Amerika, Afrika, Asia, Australia, Eropa, Artik, dan Antartika. Satwa-satwa yang diawetkan di museum satwa adalah satwa yang mati secara alami dan dari semua koleksi di museum satwa adalah satwa asli, kecuali 4 jenis replika yaitu replika fosil dinosaurus, gajah besar, badak dan kudaniil.

Dengan luas bangunan sebesar 0,6 km, Museum satwa dibagi beberapa wilayah diantaranya wilayah *Entrance* atau pintu masuk, Dome yang berisi replika fosil dinosaurus, Insectarium yang berisi ratusan koleksi serangga, Galeri Fosil yang berisi fosil-fosil binatang, Panggung Mayapada yang berada di sekitar Galeri Fosil, Khazanah Pengetahuan Fauna sebagai ruang pembelajaran dan memiliki perpustakaan kecil, Winter yang terdiri dari koleksi satwa yang berasal dari lingkungan bersalju, Warung Desa adalah satu-satunya kantin di Museum satwa yang berkonsep pedesaan dan dikelilingi oleh koleksi burung, dan Exit yaitu area disekitar pintu keluar.

Khazanah Pengetahuan Fauna Merupakan ruangan yang berfungsi sebagai fasilitas di dalam Museum Satwa yang memberi pembelajaran atau edukasi terhadap pengunjung, dan juga ada perpustakaan kecil dengan koleksi buku tentang fauna didalamnya. Terdapat dua jenis pembelajaran terhadap pengunjung, yang pertama adalah untuk pengunjung umum atau personal yaitu dengan pemutaran film edukasi di waktu-waktu tertentu yang dapat diikuti oleh semua pengunjung dan diakhir pemutaran, pengunjung akan diberi pertanyaan seputar film yang telah diputar dan yang berhasil menjawab akan diberi *souvenir* atau haidiah dari Jawa Timur Park 2, dan yang kedua adalah untuk pengunjung rombongan dari instansi sekolah, dimana sebelum memasuki ruangan Khazanah Pengetahuan Fauna, rombongan akan dipandu mengelilingi museum untuk melihat dan belajar berbagai satwa yang ada. Setelah mengelilingi museum, rombongan akan diajak masuk di ruangan Khazanah Pengetahuan Fauna dimana akan diberi pembelajaran tentang fauna yang materinya telah disesuaikan dengan kelas atau usia dari rombongan yang berkunjung, dan juga disediakan *souvenir* untuk pengunjung yang aktif sehingga pembelajaran menjadi hidup. Dari ulasan

didas, penulis mengambil judul “PROSEDUR PELAYANAN UNTUK PENGUNJUNG KHAZANAH PENGETAHUAN FAUNA PADA MUSEUM SATWA DI JAWA TIMUR PARK 2 KOTA BATU”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya bagaimana Prosedur Pelayanan Untuk Pengunjung di Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2?

### **1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Adapun tujuan laporan praktek kerja nyata adalah untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Prosedur Pelayanan Untuk Pengunjung di Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2.

### **1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata**

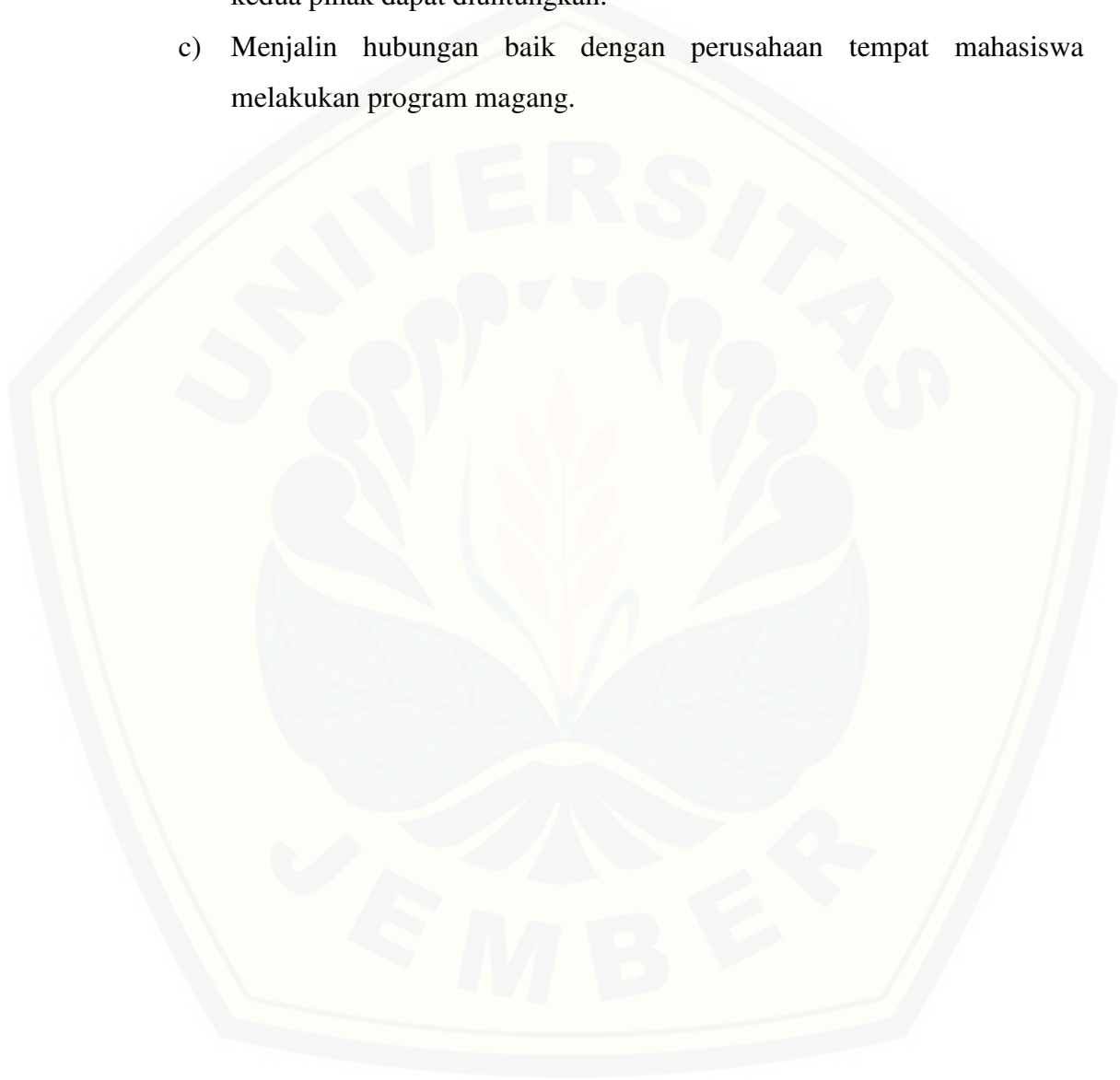
Manfaat praktek kerja nyata yang dilakukan di Jawa Timur Park 2 bagi mahasiswa maupun universitas diantaranya sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Praktek Kerja Bagi Mahasiswa**

- a) Meningkatkan kemampuan dalam melayani pengunjung di dalam industri pariwisata.
- b) Memberi pengalaman mahasiswa terhadap dunia kerja yang tidak didapatkan di universitas.
- b) Memahami langkah-langkah penerimaan pengunjung rombongan pada wahana Khazanah Pengetahuan Fauna di Museum satwa.
- c) Menambah wawasan tentang kelebihan dan kelemahan wahana Khazanah Pengetahuan Fauna di Museum satwa.
- d) Mempelajari sistem kerja dilingkungan kerja sebagai bentuk pengembangan diri mahasiswa.

#### 1.4.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata Bagi Universitas

- a) Sebagai unsur tambahan untuk menambah wawasan mahasiswa yang tidak dapat diberi oleh Universitas.
- b) Sebagai perantara kerja sama Universitas dan perusahaan sehingga kedua pihak dapat diuntungkan.
- c) Menjalin hubungan baik dengan perusahaan tempat mahasiswa melakukan program magang.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Pariwisata

Menurut World Tourism Organization mendefinisikan pariwisata sebagai *“The activity of persons traveling to and staying in the place outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business, and other purpose...”* yang berarti berbagai aktivitas yang dilakukan orang-orang yang melakukan perjalanan untuk pergi dan tinggal diluar kebiasaan lingkungannya dan tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk kesenangan, bisnis, dan keperluan lain.

Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang No. 10 tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah (Bab I, Pasal I, Ayat 3). Dengan demikian pariwisata meliputi :

- 1) Semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan wisata.
- 2) Pengusahaan objek dan daya tarik wisata seperti : kawasan wisata, taman rekreasi, kawasan peninggalan sejarah, museum, pagelaran seni budaya, tatakehidupan masyarakat atau yang bersifat alamiah: keindahan alam, gunung berapi, danau, pantai.

Istilah pariwisata menurut Muljadi (2010:8) berasal dari kata pari yang berarti banyak, berkali-kali dan berputar-putar, sedangkan wisata berarti perjalanan atau berpergian. Jadi pariwisata berarti perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berkeliling.

### 2.2 Pengertian Pengunjung

Menurut Undang-Undang dasar Republik Indonesia nomor 10 tahun 2011, bahwa pengertian wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata, sedangkan wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

Menurut Gamal (2004:4) Pengunjung (visitor), adalah setiap orang yang datang ke suatu tempat dengan maksud apapun kecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah. Pengunjung dibedakan menjadi dua jenis, diantaranya:

- 1) Wisatawan (Tourist) adalah pengunjung yang tinggal sementara, sekurang-kurangnya 24 jam disuatu negara.
- 2) Pelancong (Exursionist) adalah pengunjung sementara yang tinggal di suatu tempat atau negara yang dikunjungi dalam waktu kurang dari 24 jam.

### 2.3 Bentuk Pariwisata

Untuk mendapatkan gambaran jelas mengenai industri pariwisata, Pandit (1999:40) menjelaskan bentuk bentuk pariwisata dapat dibagi menurut beberapa kategori diantaranya:

#### 1) Menurut Asal Wisatawan

Menurut asalnya, jika wisatawan berasal dari dalam negeri maka dinamakan wisatawan domestik, sedangkan jika datang dari luar negeri dinamakan wisatawan internasional.

#### 2) Menurut Akibatnya Terhadap Neraca Pembayaran

Kedatangan wisatawan dari luar negeri membawa mata uang asing. Pemasukan valuta asing ini berarti memberi efek positif terhadap neraca pembayaran luar negeri suatu negara yang dikunjungi dan disebut pariwisata aktif, sedangkan kepergian seorang warganegara ke luar negeri memberi efek negatif terhadap neraca pembayaran luar negeri negaranya dan dinamakan pariwisata pasif.

#### 3) Menurut Waktu

kedatangan wisatawan di suatu tempat atau negara juga diperhitungkan menurut waktu tinggal di tempat atau negara yang bersangkutan, dan menimbulkan istilah pariwisata jangka pendek dan jangka panjang, yang mana tergantung ketentuan-ketentuan yang diberlakukan oleh suatu negara untuk mengukur pendek dan panjangnya waktu yang dimaksud.



#### 4) Menurut Jumlah Wisatawan

Perbedaan ini dihitung dari jumlah wisatawan yang datang, apakah sang wisatawan datang sendiri atau dalam suatu rombongan.

#### 5) Menurut Alat Angkut yang Dipergunakan

Dari penggunaan alat pengangkutan yang dipergunakan oleh wisatawan, maka kategori ini dapat dibagi menjadi pariwisata udara, pariwisata laut, pariwisata kereta api dan pariwisata mobil, tergantung apakah sang wisatawan tiba dengan pesawat udara, kapal laut, kereta api atau mobil.

### 2.3.1 Bentuk Parwisata Menurut Jumlah Wisatawan

Menurut Gamal (2004:14) dari segi jumlahnya, wisatawan dibedakan menjadi tiga, diantaranya wisatawan perorangan, keluarga, dan rombongan.

Berikut pengertiannya:

- 1) *Individual Tour* (wisatawan perorangan), yaitu suatu perjalanan wisata yang dilakukan oleh satu orang atau sepasang suami-isteri.
- 2) *Family Group Tour* (wisata keluarga), yaitu suatu perjalanan wisata yang dilakukan oleh segerombolan keluarga yang masih mempunyai hubungan kekerabatan satu sama lain.
- 3) *Group Tour* (wisata rombongan), yaitu suatu perjalanan wisata yang dilakukan bersama-sama dengan dipimpin oleh seorang yang bertanggung-jawab atas keselamatan dan kebutuhan seluruh anggotanya. Biasanya paling sedikit 10 orang.

### 2.3.2 Bentuk Pariwisata Menurut Maksud dan Tujuannya

Menurut Gamal (2004:15) dari maksud dan tujuannya, wisata dibedakan menjadi beberapa bentuk diantaranya:

- 1) *Holiday Tour* (Wisata Liburan) adalah suatu perjalanan yang diselenggarakan dan diikuti oleh anggotanya guna berlibur, bersenang-senang dan menghibur diri.

- 2) *Familiaritation Tour* (Wisata Pengenalan), adalah suatu perjalanan anjngsana yang dimaksudkan guna mengenal lebih lanjut bidang atau daerah yang mempunyai kaitan dengan pekerjaannya.
- 3) *Educational Tour* (Wisata Pendidikan) adalah suatu perjalanan wisata yang dilakukan untuk memberikan gambaran, studi perbandingan ataupun pengetahuan mengenai bidang kerja yang dikunjunginya. Wisata jenis ini disebut juga *study tour* atau perjalanan kunjungan pengetahuan.
- 4) *Scientific Tour* (Wisata Pengetahuan) adalah perjalanan wisata yang tujuan pokoknya adalah memperoleh pengetahuan atau penyelidikan terhadap suatu bidang ilmu pengetahuan. Misalnya, kunjungan wisata melihat bungai bangkai raksasa, menyelidiki kehidupan komodo, melihat orang hutan di hutan Kalimantan.
- 5) *Pilgrimage Tour* (Wisata Keagamaan) adalah perjalanan wisata yang dimaksudkan guna melakukan ibadah keagamaan, misalnya perjalanan umroh.
- 6) *Special Mission Tour* (Wisata Kunjungan Khusus) adalah suatu perjalanan wisata yang dilakukan dengan masud khusus misalnya, misi kesenian.
- 7) *Special Programe Tour* (Wisata Program Khusus) adalah suatu perjalanan wisata yang dimaksudkan untuk mengisi kekosongan khusus. Misalnya ladies programe, suatu kunjungan kesuatu objek wisata oleh para istri atau pasangan karena suaminya mengikuti rapat, konvensi, atau pertemuan khusus.
- 8) *Hunting Tour* (Wisata Perburuan) adalah kunjungan wisata yang dimaksudkan untuk menyelenggarakan perburuan binatang yang diijinkan oleh penguasa setempat sebagai hiburan semata. contohnya memburu babi hutan di sumatra.

#### 2.4 Jenis Objek Wisata

Daya tarik atau atraksi wisata menurut Yoeti (1996) adalah segala sesuatu yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung pada suatu daerah tujuan wisata, seperti:

- a. Alam (*Nature*), yaitu segala sesuatu yang berasal dari alam yang dimanfaatkan dan diusahakan di tempat objek wisata yang dapat dinikmati dan memberikan

- kepuasan kepada wisatawan. Contohnya, pemandangan alam, pegunungan, flora dan fauna.
- b. Budaya (*Culture*), yaitu segala sesuatu yang berupa daya tarik yang berasal dari seni dan kreasi manusia. Contohnya, upacara keagamaan, upacara adat dan tarian tradisional.
  - c. Buatan Manusia (*Man made*), yaitu segala sesuatu yang berasal dari karya manusia, dan dapat dijadikan sebagai objek wisata seperti benda-benda sejarah, kebudayaan, religi serta tata cara manusia.
  - d. Manusia (*Human being*), yaitu segala sesuatu dari aktivitas manusia yang khas dan mempunyai daya tarik tersendiri yang dapat dijadikan sebagai objek wisata. Contohnya, Suku Asmat di Irian Jaya dengan cara hidup mereka yang masih primitif dan memiliki keunikan tersendiri.

## 2.5 Pengertian Pelayanan

Menurut Suherlan *et al* (2013) pelayanan adalah suatu perbuatan, proses unjuk kerja yang memberikan pengalaman kasat mata, dan tidak tahan lama yang dilakukan untuk pelanggan perusahaan. Hal ini berarti suatu produk tidak hanya terdiri dari produk yang nyata, tetapi juga memiliki bentuk produk yang lain yang tidak nyata dalam bentuk pelayanan atau yang biasanya disebut dengan *intangible product*.

Zeinhaml dan bitner dalam (Suherlan dan Budiono 2013) menyatakan bahwa berbeda dengan produk nyata, produk pelayanan memiliki karakter sebagai berikut:

- 1) Tidak nyata (*intangible*), suatu pelayanan tidak berwujud namun hanya dapat dirasakan melalui proses yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*).
- 2) Heterogen (*Heterogenous*), pelayanan dihasilkan oleh manusia, dan hasil dari suatu pelayanan yang dilakukan akan berbeda tergantung dari persepsi yang menerimanya, dimana persepsi tersebut akan dipengaruhi dari pengalaman dan pengetahuan masing-masing penerima pelayanan.

- 3) Diproduksi pada saat dikonsumsi atau tidak terpisahkan (*Simultaneous Production and Consumption*), produk pelayanan merupakan proses pelayanan itu sendiri dalam artian pada saat provider memproduksi produk pelayanan, pada waktu yang sama produk pelayanan dijual.
- 4) Rentan (*Perishability*), suatu pelayanan tidak dapat disimpan, dijual kembali, atau dikembalikan, karena sifatnya tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi.

## 2.6 Dimensi Pelayanan

Zeinhaml dan bitner dalam (Suherlan dan Budiono 2013) menyatakan bahwa pelayanan merupakan bentuk yang terdiri dari 5 aspek, yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness dan disebut sebagai dimensi pelayanan. Pengertiannya adalah sebagai berikut :

- a) *Reliability* (kehandalan): kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya termasuk didalamnya ketepatan waktu, pelayanan yang sama bagi semua pelanggan, tingkat kesalahan minim dan hal lainnya.
- b) *Assurance* (jaminan kepastian): jaminan akan mendapatkan pelayanan secara benar dan tepat sehingga dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pelanggan, didalamnya termasuk pengetahuan, kepercayaan, kesopanan, keamanan (*competence, credibility, courtesy, dan security*).
- c) *Tangibles* (tampilan): bentuk penampilan dan kemampuan fasilitas, perlengkapan, peralatan, maupun sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan.
- d) *Empathy* (empati): merupakan pemberian perhatian secara khusus atau pribadi kepada para pelanggan dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen. empati juga mencakup mengenai komunikasi (*communication*), kontak dan keberadaan (*ease of contact and approachability*), dan mengerti kebutuhan konsumen (*understanding customer*).

Berdasarkan dimensi pelayanan tersebut, maka untuk memuaskan konsumen, suatu kegiatan pelayanan setidaknya harus memiliki hal yang termasuk dalam 5 dimensi pelayanan diatas.

### 2.5.1 Pelayanan Pengunjung di Museum Satwa

Menurut Soekadijo (1996:62) karena atraksi wisata harus disajikan dihadapan wisatawan, maka cara penyajiannya (presentasinya) harus tepat dan atraksi wisata dikatakan berhasil jika menimbulkan kesan kepada pengunjung, sehingga ia merasa puas. Kepuasan itu tidak hanya tergantung dari keadaan atraksi wisata itu sendiri, juga kepada cara menyuguhkan atau mempresentasikan wisata dengan cara yang baik. Mempresentasikan atraksi wisata yang baik dapat dicapai dengan mengatur hal-hal berikut ini:

#### 1) Mengatur perspektif ruang

Atraksi wisata akan lebih enak dan lebih mengesankan untuk dihasilkan apabila lingkungannya membantu. Lingkungan itu dapat lingkungan tertutup di museum atau lingkungan dalam suatu kompleks atau ditengah alam bebas. Mengatur perspektif ruang itu dapat berarti mengatur komposisi bentuk serta warna ata mengatur posisi.

##### a) Mengatur bentuk dan warna

Mengatur bentuk dan warna berarti mengatur warna-warna dan bentuk-bentuk di lingkungan obyek wisata sehingga objek wisata menjadi mencolok dan menarik perhatian, khususnya segi-seginya yang mengesankan. Di lingkungan objek wisata mungkin terdapat obyek-obyek dengan berbagai bentuk dan warna, yang dapat diatur sehingga serasi dengan obyek wisatanya, dengan tekanan diletakkan kepada obyek wisata. Mungkin dapat diciptakan bentuk-bentuk dan warna-warna baru, yang ditata menjadi pertamanan yang asri. Untuk obyek-obyek yang disimpan di dalam museum, misalnya, dapat dibuatkan dekor atau miniatur alam dan lain-lain. Dalam hal ini semua cipataan baru harus serasi dengan makna dan nilai obyek yang hendak ditonjolkan

### b) Mengatur Posisi

Yang dimaksud dengan posisi di sini ialah letak obyek wisata di hadapan wisatawan, atau tempat wisatawan waktu menyaksikan objek. Posisi itu harus diatur sedemikian rupa, sehingga objek wisata memberi kesan yang sebaik-baiknya. Kalau obyek wisata itu dapat dipindah-pindahkan seperti benda-benda dimuseum atau manifestasi kebudayaan yang berupa perbuatan (*act*), seperti misalnya: tarian, maka untuk objek itu dicarikan tempat yang tepat dan lingkungannya diatur menurut komposisi dan warna. Kalau objek wisata itu tidak dapat dipindah-pindahkan misalnya bangunan, maka wisatawanlah yang disalurkan kesuatu tempat yang memberi kesempatan kepadanya untuk menikmati obyek wisata sebaik-baiknya. Ini dapat disebut prinsip 'gardu pemandangan'. Ini dapat dikerjakan dengan mengatur jalan yang harus dilalui wisatawan, misalnya dengan papan penunjuk jalan.

### 2) Mengatur perspektif waktu

Sesuatu akan tambah berarti dan lebih mengesankan bagi pengunjung kalau diketahui sejarahnya. perspektif pada waktu dapat diberikan dengan cara sebagai berikut:

#### a) Secara Lisan Melalui Pramuwisata

Pramuwisata menceritakan riwayat penemuan dan terjadinya obyek wisata yang bersangkutan. ini salah satu dari bermacam-macam tugas pramuwisata, khususnya tugas yang dalam peraturan-peraturan pemerintah disebut 'pramuwisata khusus' atau pramuwisata untuk obyek wisata tertentu. Cerita itu harus cukup lengkap untuk dapat menaikkan kepariwisataan objek yang bersangkutan, akan tetapi tidak terlalu panjang, sehingga menurunkan mobilitas wisatawan yang merupakan salah satu sifat perjalanan wisata.

#### b) Secara Tertulis

Secara tertulis dapat dilakukan dalam bentuk tulisan dalam buku petunjuk atau buku pemandu (*brochure*), dalam lembaran kertas (*leaflet*), atau lipatan lipatan kertas (*folder*), yang dengan cepat diserap oleh wisatawan. Harus diusahakan agar buku petunjuk itu adalah suatu fungsi dari obyek wisata yang bersangkutan, bukan obyek wisata yang berdiri sendiri, adalah menyalahi fungsi buku petunjuk untuk menggunakannya guna mencari uang.

c) Secara Visualisasi

Riwayat ditemukannya atau terjadinya sesuatu obyek wisata juga dapat divisualisasikan di tempat berupa gambar, relief, patung atau diorama, yang dapat dipajang di dinding atau halaman, dan sebagainya,. Juga dapat diadakan peragaan. misalnya gamelan tidak hanya dipajang, akan tetapi juga ditabuh.

## 2.7 Pengertian Pramuwisata

Menurut Gamal (2004) Pramuwisata adalah seseorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan bila mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah wisata tertentu. Jenis pramuwisata menurut bidang keahliannya dibagi menjadi:

1. Pramuwisata Umum (*General Guide*). adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa/penduduk secara umum.
2. Pramuwisata Khusus (*Special Guide*) adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan khusus dan mendalam mengenai objek wisata seperti kebudayaan, arkeologi, sejarah, teknik, perdagangan, keagamaan, ilmiah, margasatwa, perburuan, dan lain-lain.
3. Pembimbing Darma Wisata (*Tour Conductor*) adalah pramuwisata senior yang mempunyai tanda pramuwisata untuk memimpin perjalanan suatu kelompok wisatawan yang melakukan perjalanan di suatu wilayah atau suatu negara guna memberikan asistensi perjalanan, bimbingan dan penerangan mengenai objek

wisata kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan dari penduduk atau bangsa di wilayah yang dijajahi.

4. Pramuwisata Pengemudi (*Guide Driver*) adalah pramuwisata yang mempunyai kartu tanda pramuwisata untuk memberikan bimbingan dan penerangan umum mengenai objek wisata, kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan bangsa kepada para wisatawan, di samping kedudukannya sebagai pengemudi kendaraan umum seperti taxi, bus, touring choarch, dan lain-lain.





## **BAB 3 METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA**

### **3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.**

Penentuan lokasi praktek kerja nyata sepenuhnya dibebaskan kepada mahasiswa, dan selama praktek kerja nyata, mahasiswa harus mematuhi peraturan yang sudah ditentukan oleh instansi atau perusahaan.

#### **3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata**

. Pelaksanaan praktek kerja nyata dilakukan di Jawa Timur Park 2 terletak di Jl. Raya Oro-oro Ombo No. 9, Temas, Kecamatan Batu, Kabupaten Batu, Jawa Timur.

#### **3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Pelaksanaan praktek kerja nyata sesuai surat tugas nomor 5007/UN25.1.2/SP/2016 dilaksanakan pada tanggal 2 Januari 2017 sampai dengan tanggal 30 April 2017 sesuai dengan kesepakatan perusahaan tempat mahasiswa melakukan praktek kerja nyata dan memenuhi persyaratan waktu yang ditentukan Universitas. Pelaksanaan praktek kerja nyata mengikuti aturan perusahaan dimana waktu libur para pekerjanya adalah selain hari libur nasional dan akhir pekan selama satu hari dalam satu minggu.

### **3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

#### **3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan Praktek Kerja Nyata**

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata, penulis ditempatkan di bagian *service* yaitu pelayanan langsung pada pengunjung. Dari data yang didapatkan, dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “Mekanisme Pelayanan Untuk Pengunjung Khazanah Pengetahuan Fauna pada Museum Satwa di Jawa Timur Park 2”.

### 3.2.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata dilakukan selama selama 4 bulan, dimana setiap bulan mahasiswa di *rolling* atau dipindahkan area, baik diarea Batu Secret Zoo maupun Museum Satwa.

Tabel 1.1 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata

<b>Waktu Pelaksanaan</b> (a)	<b>Kegiatan</b> (b)	<b>Hasil</b> (c)
2 Januari 2017  Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Area Fantasy Land	1. Pemempatan Di Fantasy Land  2. Sosialisai Tata Tertib  3. Perkenalan Staff  4. Belajar menjadi Operator Wahana Jelajah 5 Benua	1. Mengerti Tata-Tertib  2. Mengenal Staff  3. Mengerti cara menjadi Operator Wahana Jelajah 5 Benua
3-10 Januari 2017  Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Area Fantasy Land	1. Membersihkan dan menjadi operator Wahana Jelajah 5 Benua  2. Menjadi operator Wahana Angry Bird  3. Melakukan Perawatan dan pengecekan Kereta Perahu Pada Wahana Jelajah 5 Benua	1. Wahana Jelajah 5 Benua menjadi bersih dan operasional dapat berjalan  2. Operasional Wahana Angry Bird dapat berjalan  3. Kereta Perahu siap bekerja setelah penggantian roda.
11 Januari 2017	Libur	

(a)	(b)	(c)
12-17 Januari 2017	1. Membersihkan dan menjadi operator	1. Wahana Jelajah 5 Benua menjadi bersih dan operasional dapat berjalan
Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Area Fantasy Land	Wahana Jelajah 5 Benua	
	2. Menjadi operator Wahana Angry Bird	2. Operasional Wahana Angry Bird dapat berjalan
	3. Membantu membuat Photo Both di depan Wahana Jelajah 5 Benua	3. Adanya tempat untuk berfoto di depan Wahana Jelajah 5 Benua
18 Januari 2017	Libur	
19-24 Januari 2017	1. Membersihkan dan menjadi operator	1. Wahana Jelajah 5 Benua menjadi bersih dan operasional dapat berjalan
Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Area Fantasy Land	Wahana Jelajah 5 Benua	
	2. Menjadi operator Wahana Angry Bird	2. Operasional Wahana Angry Bird dapat berjalan
25-27 Januari 2017	Ijin Kegiatan Kuliah	
28-31 Januari 2017	1. Membersihkan dan menjadi operator	1. Wahana Jelajah 5 Benua menjadi bersih dan operasional dapat berjalan
Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Area Fantasy Land	Wahana Jelajah 5 Benua	
	2. Belajar Menjadi Pemandu di Wahana Safari Farm	2. Mendapat pelatihan dari staff di Wahana Safari Farm

(a)	(b)	(c)
1 Februari 2017	1. Membersihkan kereta dan wilayah Wahana	1. Wahana Safari Farm Menjadi bersih
Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Fantasy Land	Safari Farm 2. Menjadi Guide di Safari Farm	2. Operasional Wahana Safari Farm dapat Berjalan
2 Februari 2017	Libur	
3 – 9 Februari 2017	1. Membersihkan kereta dan wilayah Wahana	1. Wahana Safari Farm Menjadi bersih
Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Fantasy Land	Safari Farm 2. Menjadi Guide di Safari Farm	2. Operasional Wahana Safari Farm dapat Berjalan
10 – 12 Februari 2017	Ijin Kegiatan Kuliah	
13 – 15 Februari 2017	1. Membersihkan kereta dan wilayah Wahana	1. Wahana Safari Farm Menjadi bersih
Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Fantasy Land	Safari Farm 2. Menjadi Guide di Safari Farm	2. Operasional Wahana Safari Farm dapat Berjalan
16 Februari 2017	Libur	
17 – 20 Februari 2017	1. Membersihkan kereta dan wilayah Wahana	1. Wahana Safari Farm Menjadi bersih
Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Fantasy Land	Safari Farm 2. Menjadi Guide di Safari Farm	2. Operasional Wahana Safari Farm dapat Berjalan
21 Februari 2017	Libur	
22 – 26 februari 2017	1. Membersihkan kereta dan wilayah Wahana	1. Wahana Safari Farm Menjadi bersih
Penanggung Jawab: Bapak Abdullah Sebagai Kapten Fantasy Land	Safari Farm 2. Menjadi Guide di Safari Farm	2. Operasional Wahana Safari Farm dapat Berjalan

(a)	(b)	(c)
27 – 28 Februari	Ijin Kegiatan Kuliah	
1 Maret 2017	1. Pemindahan di lokasi Entrance atau Pintu Masuk Batu Secret Zoo	1. Mengenal Staff di area Entrance Batu Secret Zoo
Penanggung Jawab: Ibu Eka Dwi Sebagai Kapten Entrance Batu Secret Zoo	2. Perkenalan Staff 3. Mendapat pengarahan tata tertib Entrance 4. Mengecek dan memasang tiket pengunjung	2. Mengerti Tata Tertib Entrance Batu Secret Zoo 3. Operasional Entrance Batu Secret Zoo dapat berjalan
2 Maret 2017	1. Membersihkan Area Entrance 2. Mengecek dan memasang tiket pengunjung 3. Mengecek isi tas pengunjung	1. Area Entrance menjadi bersih 2. Operasional Entrance Batu Secret Zoo dapat berjalan
3 Maret 2017	Libur	
4 – 9 Maret 2017	1. Membersihkan Area Entrance 2. Mengecek dan memasang tiket pengunjung 3. Mengecek isi tas pengunjung	1. Area Entrance menjadi bersih 2. Operasional Entrance Batu Secret Zoo dapat berjalan
10 Maret 2017	Libur	

(a)	(b)	(c)
11- 14 Maret 2017	1. Membersihkan Area Entrance	1. Area Entrance menjadi bersih
Penanggung Jawab: Ibu Eka Dwi Sebagai Kapten Entrance Batu Secret Zoo	2. Mengecek dan memasangkan tiket pengunjung 3. Mengecek isi tas pengunjung	2. Operasional Entrance Batu Secret Zoo dapat berjalan
15 -17 Maret 2017	Ijin Kegiatan Kuliah	
18 – 19 Maret 2017	1. Membersihkan Area Entrance	1. Area Entrance menjadi bersih
Penanggung Jawab: Ibu Eka Dwi Sebagai Kapten Entrance Batu Secret Zoo	2. Mengecek dan memasangkan tiket pengunjung 3. Mengecek isi tas pengunjung	2. Operasional Entrance Batu Secret Zoo dapat berjalan
20-22 Maret 2017	1. Pemindahan ke Area Museum Satwa	1. Mengerti cara Guiding di Museum Satwa
Penanggung Jawab: Bapak Wahyu Suprayitno Sebagai Kapten Museum Satwa	2. Menjaga ruang KPF (Khazanah Pengetahuan Fauna) 2. Belajar Guiding di Museum Satwa 3. Memandu dan presentasi untuk rombongan yang berkunjung di Khazanah Pengetahuan Fauna	2. Pelayanan pengunjung rombongan dapat terselesaikan 3. Wahana KPF menjadi bersih dan operasional dapat berjalan
23 Maret 2017	Libur	

(a)	(b)	(c)
24-27 Maret 2017 Penanggung Jawab: Bapak Wahyu Suprayitno Sebagai Kapten Museum Satwa	1. Membersihkan dan Menjaga Ruang KPF 2. Memandu dan Presentasi untuk rombongan yang berkunjung di Khazanah Pengetahuan Fauna	1. Wahana KPF menjadi bersih dan operasional dapat berjalan 2. Pelayanan pengunjung rombongan dapat terselesaikan
28 – 29 Maret 2017	Ijin Kegiatan Kuliah	
30 Maret – 4 April 2017 Penanggung Jawab: Bapak Wahyu Suprayitno Sebagai Kapten Museum Satwa	1. Menjaga dan membersihkan Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF	1. Wilayah Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF menjadi Bersih dan siap menerima pengunjung
5 April 2017	Libur	
6-10 April 2017 Penanggung Jawab: Bapak Wahyu Suprayitno Sebagai Kapten Museum Satwa	1. Menjaga dan membersihkan Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF	1. Wilayah Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF menjadi Bersih dan siap menerima pengunjung

(a)	(b)	(c)
11-12 April 2017 Penanggung Jawab: Bapak Wahyu Suprayitno Sebagai Kapten Museum Satwa	1. Membersihkan dan Menjaga Ruang KPF 2. Memandu dan Presentasi untuk rombongan yang berkunjung di Khazanah Pengetahuan Fauna	1. Wahana KPF menjadi bersih dan operasional dapat berjalan 2. Pelayanan Rombongan dapat terselesaikan
13 April 2017	Libur	
14-17 April 2017 Penanggung Jawab: Bapak Wahyu Suprayitno Sebagai Kapten Museum Satwa	1. Menjaga dan membersihkan Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF	1. Wilayah Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF menjadi Bersih dan siap menerima pengunjung
18 – 19 April	Ijin Kegiatan Kuliah	
20-24 April 2017 Penanggung Jawab: Bapak Wahyu Suprayitno Sebagai Kapten Museum Satwa	1. Menjaga dan membersihkan Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF 2. Melakukan Pemutaran Film Show Gajah di Ruang Khazanah pengetahuan fauna 3. Mengepel Air Formalin dari Aquarium yang bocor	1. Wilayah Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF menjadi Bersih dan siap menerima pengunjung 2. Pelayanan terhadap pengunjung individu maupun keluarga dapat diberikan 3. Museum satwa siap beroperasi dihari selanjutnya



(a)	(b)	(c)
25 -26 April 2017	Ijin Kegiatan Kuliah	
27-30 April 2017	1. Menjaga dan membersihkan	1. Wilayah Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF
Penanggung Jawab: Bapak Wahyu Suprayitno Sebagai Kapten Museum Satwa	Wilayah Dome, Entrance, Winter, dan KPF	menjadi Bersih dan siap menerima pengunjung
	2. Melakukan Pemutaran Film Show Gajah di Ruang Khazanah pengetahuan fauna	2. Pelayanan terhadap pengunjung individu maupun keluarga dapat diberikan

### 3.3 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2012:225) pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Berikut perngertiannya:

#### a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Disini penulis melakukan observasi dan wawancara secara langsung terhadap karyawan Jawa Timur Park 2 dan peengunjung Jawa Timur Park 2.

#### b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Disini penulis mengambil data dari brosur, dokumen dan materi yang ada di Jawa Timur Park 2.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

#### a. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah sumber referensi yang penulis gunakan dalam laporan praktek kerja nyata. Penulis menggunakan buku, internet, artikel, dan referensi yang berhubungan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

b. Observasi

Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi. Menurut Hadi dalam (Sugiyono 2008) observasi merupakan suatu proses kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, yang paling penting adalah proses pengamatan dan ingatan. Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap karyawan Jawa Timur Park 2.

c. Dokumentasi

Dokumen yang penulis pergunakan berupa brosur, LKS (lembar kerja siswa, dan materi presentasi.

d. Wawancara

Wawancara secara langsung dilakukan penulis terhadap karyawan Jawa Timur Park 2 dan Pengunjung Jawa Timur Park 2. Menurut Setyadin (dalam Gunawan 2013) wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan praktek kerja nyata di Jawa Timur Park 2, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Jawa Timur Park 2 merupakan objek wisata bertema pembelajaran satwa dan rekreasi.
2. Jawa Timur Park 2 memiliki dua produk yaitu Museum Satwa dan Batu Secret Zoo.
3. Museum Satwa dibagi menjadi beberapa wilayah yaitu *Entrance, Dome, Galeri Fossil, Khazanah Pengetahuan Fauna, Winter, dan Exit*.
4. Ada dua jenis pelayanan di Khazanah Pengetahuan Fauna, pelayanan terhadap pengunjung rombongan dan pengunjung umum.
5. Pengunjung rombongan yang ingin mendapat pelayanan *guiding* maupun pembelajaran di Khazanah Pengetahuan Fauna harus melakukan reservasi terlebih dahulu.
6. Pembelajaran lewat pemutaran video edukasi untuk pengunjung umum di Khazanah Pengetahuan Fauna bernama Show Gajah.

### 5.2 Saran

Berdasarkan pada penilaian dan analisis setelah melakukan praktek kerja nyata di Jawa Timur Park 2, penulis memiliki saran yaitu:

1. Menambah peredam suara di dalam museum satwa agar suara yang dihasilkan megaphone tidak menggema
2. Membuat video edukasi yang lebih menarik sehingga dapat menahan pengunjung saat pemutaran video edukasi sehingga nilai yang disampaikan kepada pengunjung dapat tercapai.
3. Mempercepat proses perbaikan terhadap perangkat yang mengalami kerusakan di khazanah pengetahuan fauna

4. Menambah sumber daya manusia baik untuk pengembangan materi pembelajaran ataupun untuk Presentasi Materi di Khazanah Pengetahuan Fauna.
5. Menambah petunjuk arah di dalam Museum Satwa pada lokasi yang strategis dan mudah dilihat sehingga pengunjung dapat mengikuti rute dalam museum dengan lancar.



**DAFTAR PUSTAKA**

## Buku:

Gamal, S. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Gunawan, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muljadi, A, J. 2010. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Pendit, N, S. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Edisi Revisi. Jakarta: Pradya Paramita.

Suherlan, Herlan dan Budhiono, Yono. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.

Soekadijo, R, G. 1996. *Anatomi Pariwisata (Memahami Pariwisata Sebagai "Systemic Linkage")*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yoeti, Oka, A. 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradya Paramita.

## Internet:

[ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/barat/jatim/batu.pdf](http://ciptakarya.pu.go.id/profil/profil/barat/jatim/batu.pdf) (Diakses tanggal 22 mei 2017 pukul 22.00 WIB).

[media.unwto.org/press-release/2017-07-14/strong-tourism-result-first-part-2017](http://media.unwto.org/press-release/2017-07-14/strong-tourism-result-first-part-2017) (Diakses tanggal 18 Juli 2017 Pukul 12.31)

[statistics.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto\\_tsa\\_1.pdf](http://statistics.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_tsa_1.pdf) (Diakses tanggal 07 Juli 2017 Pukul 22.55 WIB).

## LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto  
 Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121

**SURAT TUGAS**

Nomor : 5007/UN25.1.2/SP/2016

Berdasarkan surat dari HRD Manager "PT. Bunga Wangsa Sejati" (Jawa Timur Park 2) tanggal 26 Desember 2016, perihal Pelaksanaan Kegiatan Magang (Praktek Kerja Nyata), maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Dessy Armada Hardiyanti	140903102004	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	M. Romiz Sudarmun	140903102049	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Jawa Timur Park 2 terhitung mulai tanggal 2 Januari 2017 s.d. 31 Mei 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 30 Desember 2016

a.n Dekan  
 Wakil Dekan I,

Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.  
 NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Jawa Timur Park 2
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

## Lampiran 2 Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegayoto Telp. (0331) 33386, 33341 Fax. (0331) 33386 Jember 68121

## SURAT TUGAS

Nomor: 1382/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB NIP 197909192008122001	Penata Muda Tk. I / IIIb	Asisten Ahli	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Muhammad Romiz Sudarmun


NIM : 140903102049

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata


Judul : Mekanisme Pelayanan Rombongan Di Museum Satwa Pada Wahana Khazanah Pengetahuan Fauna Di Jawa Timur Park 2

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember  
 Pada Tanggal : 6 April 2017  
 Dekan

  
 Dr. Ardiyanto, M.Si.  
 NIP 195808101987021002-p

Tembusan

1. Kasubag. Pendidikan
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal 

## Lampiran 3 Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121  
Telp. (0331) 332736


NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	90	A
2	Kemampuan / Kerjasama	90	A
3	Etika	90	A
4	Disiplin	90	A
NILAI RATA - RATA		90	A

## Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : MUHAMMAD ROMIZ SUDARMUN  
NIM : 140903102049  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

## Yang menilai :

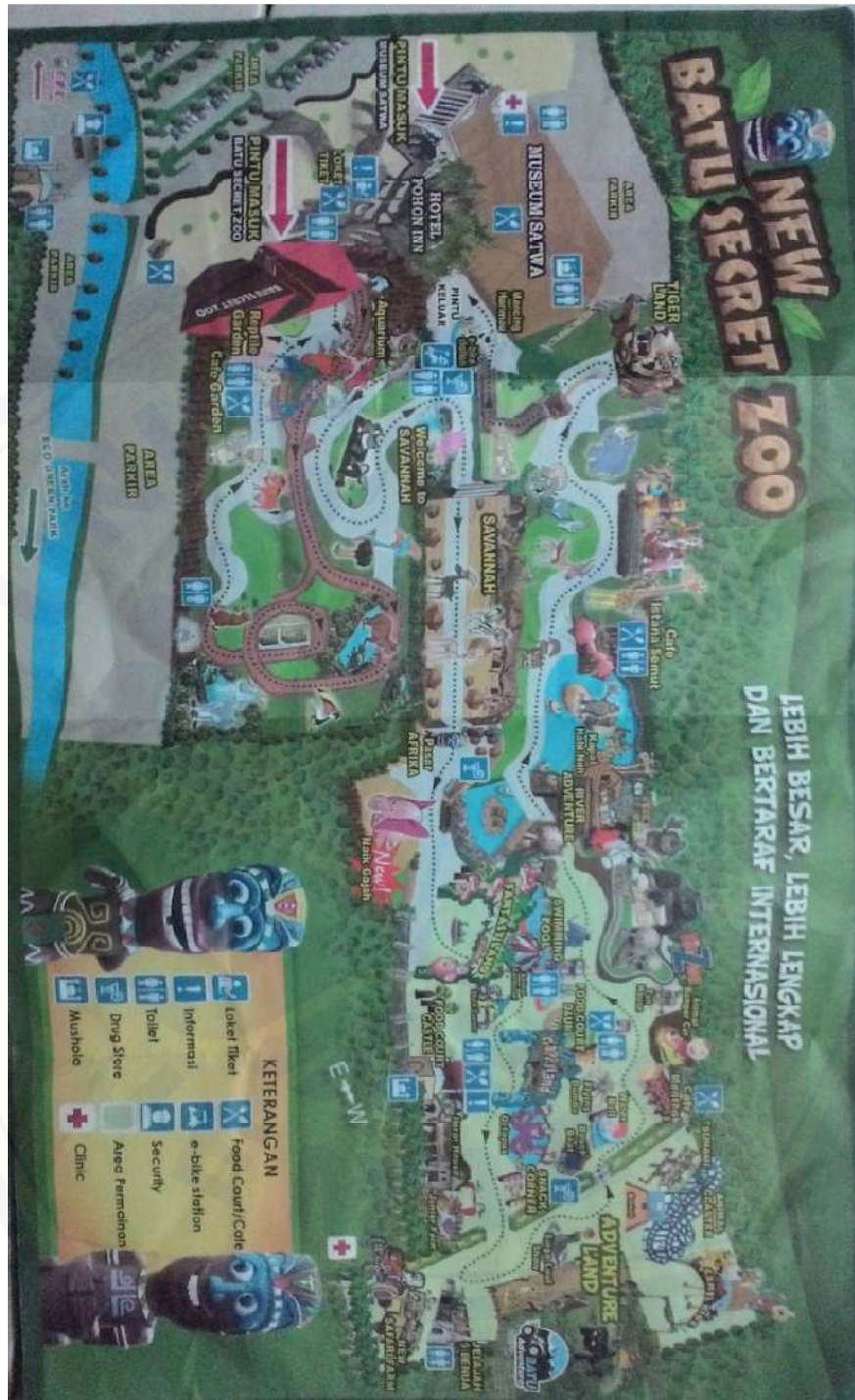
Nama : NANING A  
Jabatan : STAFF HRD  
Instansi : PT. BUNGA WANGSA SEDJATI (JATIM PARK 2)  
Tanda Tangan :  3/5

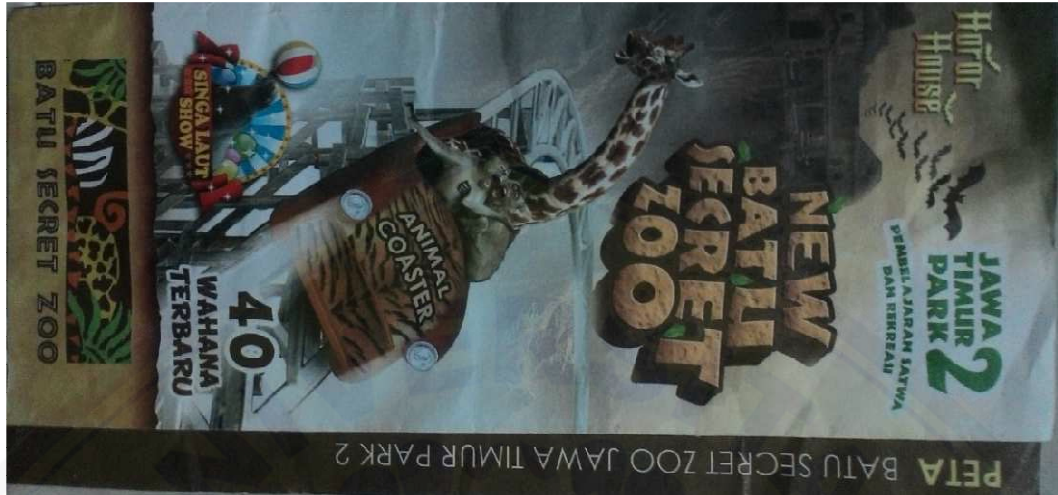
## PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	
8	DE	45 ≤ DE < 50	
9	E	< 45	SANGAT KURANG



Lampiran 4 Peta Jawa Timur Park 2






Cover Peta Jawa Timur Park 2

Lampiran 5 Museum Satwa Tampak Dari Depan



## Lampiran 6 Form Berita Acara di Khazanah Pengetahuan Fauna

Jawa Timur Park 2  
Jl. Oro-oro Ombo No. 9 Batu  
Telp. (0341) 5025777, Fax (0341) 5025666

**MUSEUM SATWA**  


### BERITA ACARA

No. 789/Kh.PF/MS-JTP2/.....4...../20.17.....

Bersama ini kami laporkan kegiatan demo dan kuis di ruang Khasanah Pengetahuan Fauna Museum Satwa Jawa Timur Park 2, sebagai berikut:

1. Hari / tanggal ..... Rabu / 12-9-17 .....
2. Waktu ..... 16.00 - 17.15 .....
3. Materi ..... Pembahasan Uks sekolah .....
4. Presenter ..... Finia .....
5. Peserta ..... SDN Madyapuro kls 3 a & 3 b .....
6. Jumlah ..... 80 .....
7. Souvenir ..... Stiker .....
8. Pemandu ..... Finia & Rono .....
9. Kritik dan saran ..... Sangat baik, memuaskan dan bagus .....

Selah: Juasss tenan JP2 !!!

Demikian Berita Acara ini kami buat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Dibuat di : Batu

Tanggal : 12 / 9 / 2017

Museum Satwa \_\_\_\_\_ Petugas,

Manajemen \_\_\_\_\_ Finia

Saksi :

Kami menyatakan bahwa berita acara ini dibuat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Nama Pembimbing ..... Pu Prayogo .....

Nama Lembaga ..... SDN Madyapuro 1 .....

Alamat Lembaga/TLP ..... Jl. Pk. Agent. Gribig Malang .....

Tanda tangan \_\_\_\_\_

Lampiran 7 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata



Pengunjung Rombongan TK Berada di Pintu Masuk Museum Satwa



Greeting Diberikan Kepada Pengunjung Rombongan SMP



Peengunjung Rombongan Dipandu Mengelilingi Museum Satwa



Petugas Melakukan Pembelajaran di ruang KPF



Pengunjung Rombongan TK Antusias Mengikuti Pembelajaran



Petugas Memberikan Souvenir Kepada Pengunjung yang Aktif



Mengisi LKS bersama di Ruang KPF

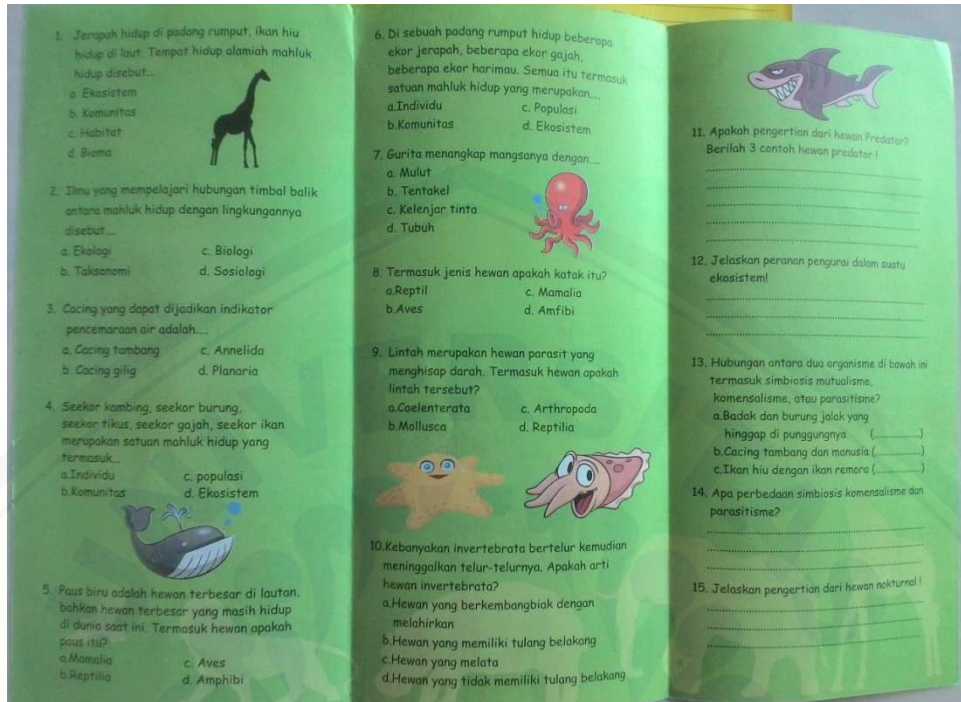


Foto Bersama Setelah Pembelajaran

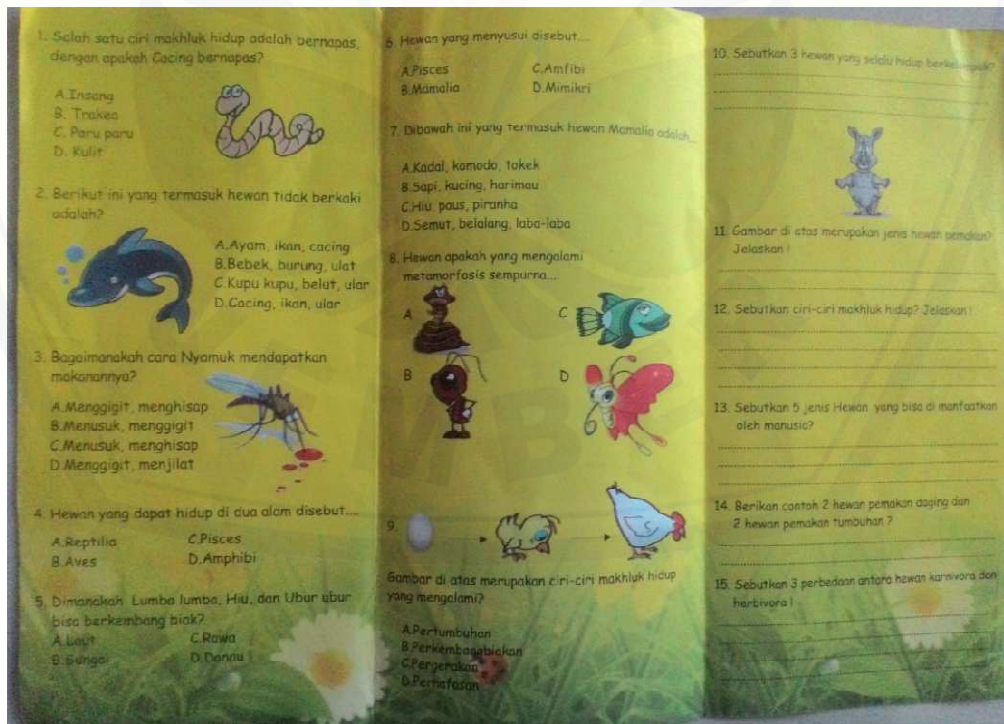


Pengunjung Meninggalkan Ruang KPF Setelah Melakukan Pembelajarans

Lampiran 8 LKS Untuk Siswa di Khazanah Pengetahuan Fauna



Materi LKS Kelas 7 di Khazanah Pengetahuan Fauna



Materi LKS kelas 3 SD di Khazanah Pengetahuan Fauna