



**STRATEGI *TOUR GUIDE* DALAM MELAYANI
WISATAWAN DI MUSEUM SATWA
JAWA TIMUR PARK 2**

*Tour guide strategy in serving tourist at wildlife
museum jawa timur park 2*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**Sabila Muzdalifah
NIM 140903102034**

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

2018



**STRATEGI *TOUR GUIDE* DALAM MELAYANI
WISATAWAN DI MUSEUM SATWA
JAWA TIMUR PARK 2**

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

**Sabila Muzdalifah
NIM 140903102034**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda Babun Sulianto dan Ibunda Farida Isnaini yang terkasih, karena berkat doa dan dukungannya baik secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir dengan baik;
2. Saudaraku, Aulia dwi anisa, Neysa andin, Ruri dan Devi yang telah membantu dalam bentuk tenaga, moril, ataupun ide dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Terimakasih untuk Randika yang telah memberikan dukungan, doa, serta pengorbanan waktu dan tenaga dalam membantu menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh guru pengajar dari bangku sekolah dasar hingga perguruan tinggi yang saya hormati karena dengan sabar telah memberikan wawasan, ilmu dan pengetahuan yang berguna bagi penulis;
5. Almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Dari semua hal, pengetahuan adalah yang paling baik, karena tidak kena tanggung jawab maupun tidak dapat dicuri, karena tidak dapat dibeli, dan tidak dapat dihancurkan .”.

(Hitopadesa)



¹ <http://www.mantannapi/2016/05/100-kata-mutiara-bijak-motto-hidup.html?m=1>
[Diakses pada 22 maret 2018]

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Sabila Muzdalifah

NIM : 140903102034

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul “STRATEGI *TOUR GUIDE* DALAM MELAYANI WISATAWAN DI MUSEUM SATWA JAWA TIMUR PARK 2” adalah benar-benar 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.

Jember, 23 desemeber 2017

Yang menyatakan,

(Sabila Muzdalifah)

NIM 140903102034

LAPORAN TUGAS AKHIR

**STRATEGI *TOUR GUIDE* DALAM MELAYANI
WISATAWAN DI MUSEUM SATWA
JAWA TIMUR PARK 2**

Oleh

Sabila Muzdalifah
NIM 140903102034

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M.

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “Strategi *tour guide* dalam melayani wisatawan di museum satwa jawa timur park 2 ” karya Sabila Muzdalifah telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Kamis, 11 januari 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M.,
NIP 197508252002121002

Anggota I,

Anggota II,

Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M.
NIP 198701052014041001

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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Strategi *Tour Guide* Dalam Melayani Wisatawan di Museum Satwa Jawa Timur Park 2; Sabila Muzdalifah, 140903102034; 2018: 59 halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Jawa Timur Park 2 adalah pengembangan dari wahana Jawa Timur Park 1 yang berjarak satu kilometer dari Jawa Timur Park 1. Jawa Timur Park 2 berlokasi di Jalan Oro-Oro Ombo 9, Kota Batu. Luas taman wisata ini mencapai 15 hektar dengan 3 bangunan utama yaitu Museum Satwa, Batu Secret Zoo dan Pohon Inn. Jawa Timur Park 2 merupakan tempat wisata baru di Kota Batu, mulai dibangun akhir tahun 2008 bersamaan dengan Jawa Timur Park 1 dan diresmikan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tahun 2010. Museum Satwa merupakan wahana edukasi, yang menyajikan diorama-diorama satwa dari berbagai belahan dunia. Museum satwa berdiri pada tanggal 27 Desember 2009 dan diresmikan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Ibu Maria Elka Pangestu pada tanggal 2 Mei 2012.

Tour guide di museum satwa jawa timur park 2 berperan sangat penting untuk pengembangan wisatawan yang berkunjung. *Tour guide* memiliki strategi yang perlu diperhatikan untuk menarik wisatawannya. Berbicara bagi seorang *tour guide* adalah sesuatu penyampain informasi yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi yang mendengarkannya. Adapun beberapa bahasa yang digunakan bahasa lisan, kosa kata yang baik dan benar, tata bahasa dengan rangkaian kata yang muda dimengerti, tekhnik suara agar lebih terdengar jelas, bahasa tubuh pergerakan tubuh yang membantu menunjukkan informasi dengan lebih jelas lagi. Selain itu pengetahuan yang dimiliki *tour guide* membutuhkan wawasan yang sangat luas, tidak hanya mengenal destinasi wisatanya saja namun *tour guide* juga menambah pengetahuan tentang disekitar atau sekelilingnya. Etika *tour guide* juga dapat menunjang strategi peran *tour guide* dalam penampilan juga harus diperhitungkan, selain memilih bahan yang nyaman serta model yang sopan, *tour guide* harus menyesuaikan pakaian dengan medan wisata yang dikunjungi. Sikap dan bahasa tubuh juga menjadi penting untuk diperhatikan. Dalam penerapannya

strategi-strategi tersebut tidak sepenuhnya dilakukan oleh *tour guide* di jawa timur park 2, adapun kendala yang dialami dari peralatan maupun tata bahasa yang kurang terpenuhi. Selain itu desain materi yang masih terlalu monoton. Untuk mengatasi kendala yang dialami *tour guide* di jawa timur park 2 perlu adanya penambahan kurang lebih 3 *tour guide* sehingga wisatawan rombongan dapat teratasi dan perlu adanya ahli desain agar materi yang disampaikan lebih bervariasi selain itu juga memperhatikan *standard operational procedures* yang telah ditetapkan oleh perusahaan agar wisatawan memperoleh kepuasan dari segi pelayanan dan komunikasi.

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Allah S.W.T atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “Strategi *tour guide* dalam melayani wisatawan di Museum Satwa Jawa Timur Park 2” Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Edy Wahyudi, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata;
4. Indra Perdana Wibisono, S.ST, M.M selaku dosen pembimbing yang terus memberikan wawasan dan pengetahuan baru
5. Rebecha Prananta, S.Si, M.Si selaku dosen supervisi yang telah meluangkan waktunya untuk memantau kita selama praktek kerja nyata.
6. Segenap dosen dan staf DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berguna bagi penulis;
7. Ibu Na’imahtus Sa’diyah selaku HRD Jawa Timur Park 2 Batu, Ibu Naning Agustina, dan seluruh karyawan Jawa Timur Park 2 Batu yang telah membimbing saya dengan sabar dan teman seperjuangan magang Desy armada dan Romis sudarmun yang telah membantu menyelesaikan laporan ini.
8. Sahabatku, W-VACT terdiri dari 12 orang perempuan yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup di kota rantau tercinta sehingga penulis tidak pernah merasa sendirian;
9. Teman-teman seperjuangan DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP Universitas Jember khususnya angkatan 2014 yang telah menunjukkan artinya toleransi dan solidaritas sehingga meninggalkan banyak cerita indah yang tak akan terlupakan selama tiga tahun ini;

10. Almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat.

Jember, 23 desember 2017

Penulis



DAFTAR ISI

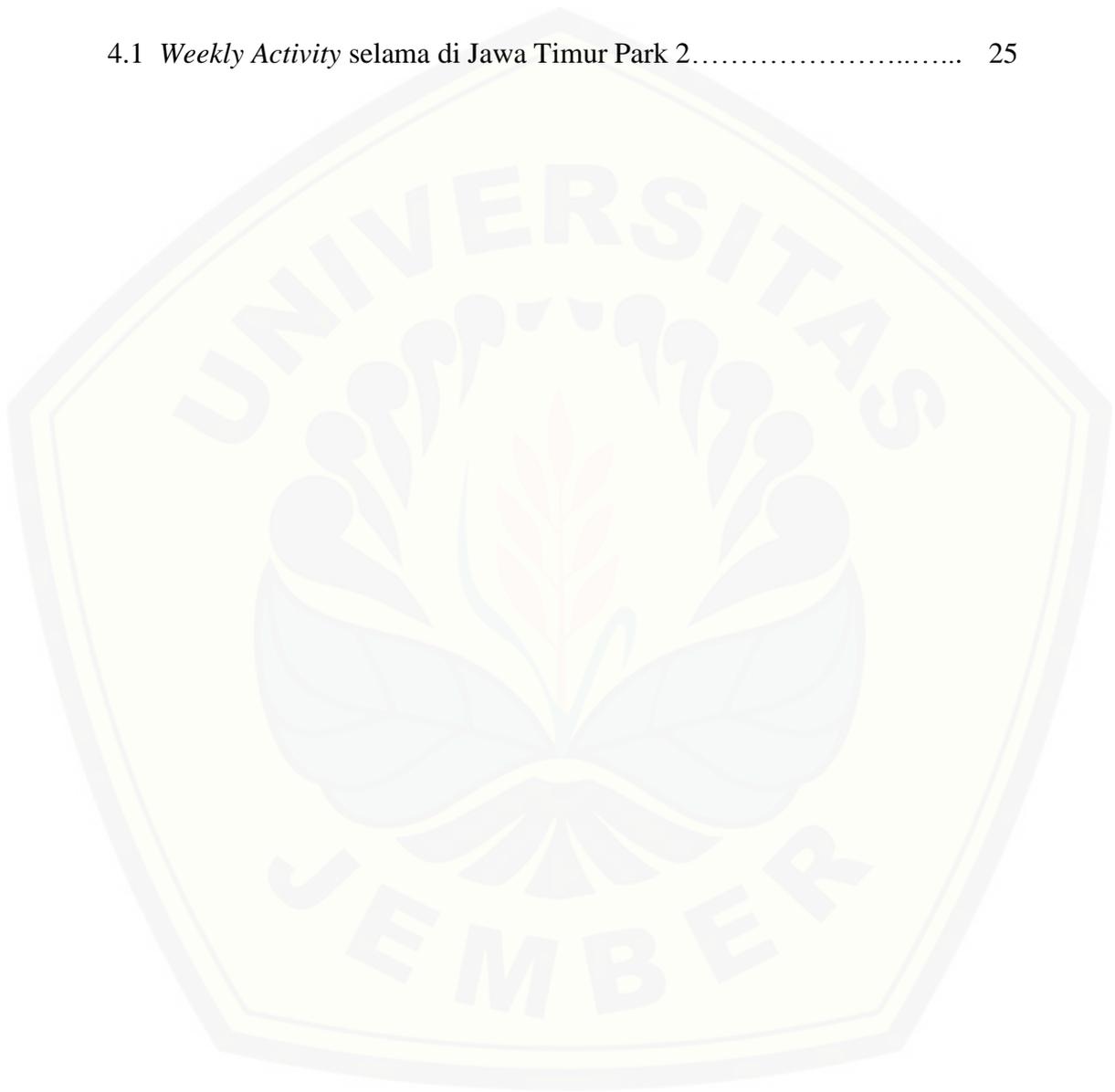
DAFTAR ISI	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 TujuanPraktek Kerja Nyata	5
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pariwisata	6
2.2 Strategi	7
2.3 Pramuwisata (Tour Guide)	12
2.3.1 Pengertian Pramuwisata	12
2.3.2 Penggolongan Pramuwisata	14
2.4 Pelayanan	16
2.5 Wisatawan	18
2.6 Museum	19
2.6.1 Pengertian Museum.....	19
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	21
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	21
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	21
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	21
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	21
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	21
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata ...	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1 Jenis Data	23
3.3.2 Sumber Data	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	25
4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	25
4.2 Gambaran Umum	30

4.3 Struktur Organisasi di Jawa Timur Park 2.....	31
4.4 Strategi <i>Tour Guide</i>	33
4.5 Proses Penerapan Strategi <i>Tour Guide</i> Dalam Melayani Wisatawan di Jawa Timur Park 2.....	39
BAB 5. PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49



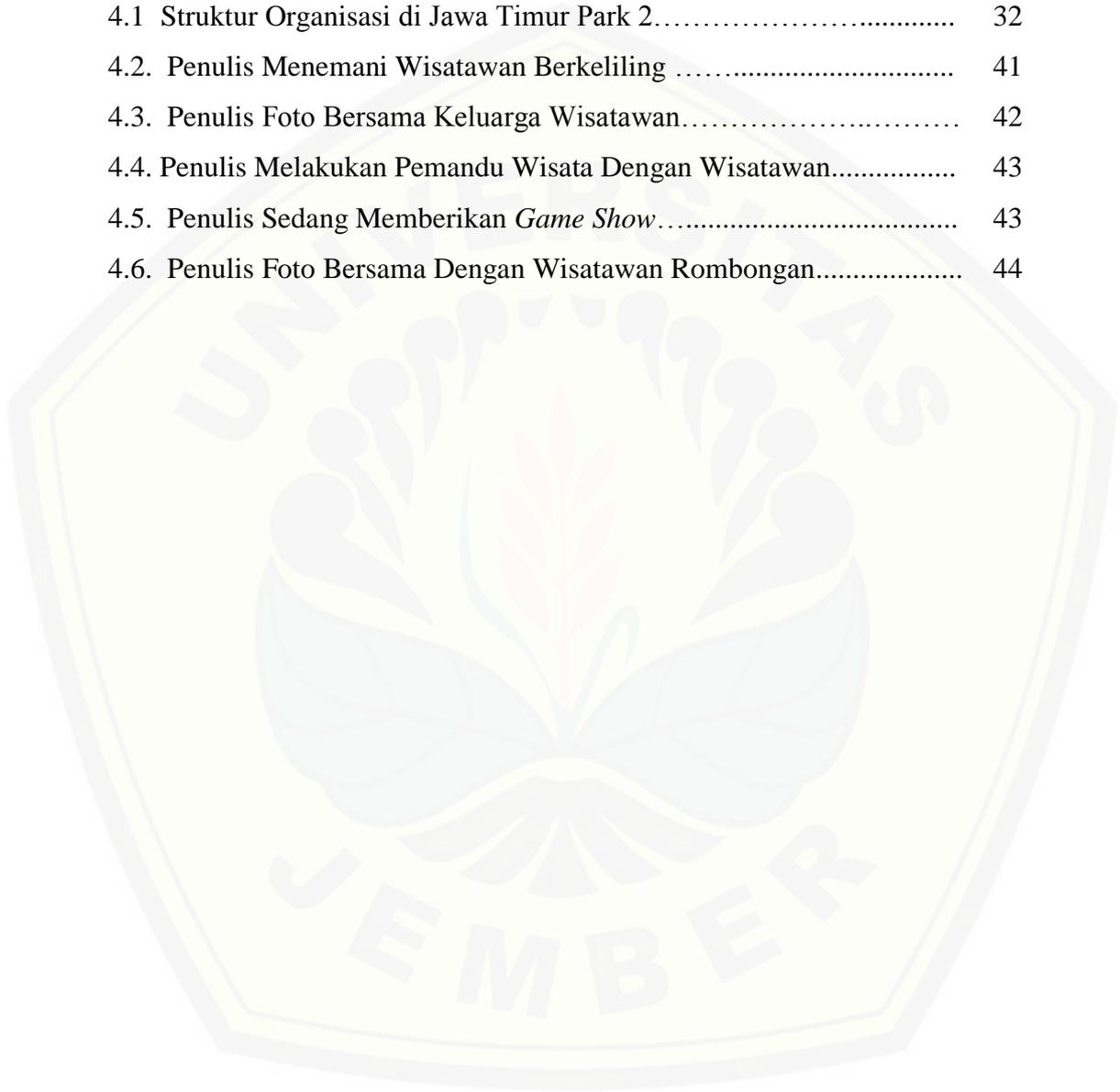
DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Hari dan jam kerja kegiatan Praktek kerja nyata di Jawa Timur Park 2.....	16
4.1 <i>Weekly Activity</i> selama di Jawa Timur Park 2.....	25



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
.	
4.1 Struktur Organisasi di Jawa Timur Park 2.....	32
4.2. Penulis Menemani Wisatawan Berkeliling	41
4.3. Penulis Foto Bersama Keluarga Wisatawan.....	42
4.4. Penulis Melakukan Pemandu Wisata Dengan Wisatawan.....	43
4.5. Penulis Sedang Memberikan <i>Game Show</i>	43
4.6. Penulis Foto Bersama Dengan Wisatawan Rombongan.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata.....	49
2. Surat Balasan Penerimaan Praktek Kerja Nyata di Jawa Timur Park 2.....	50
3. Surat Tugas Pembimbing Dosen.....	51
4. Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata di Jawa Timur Park 2.....	52
5. Kegiatan <i>Tour Guide</i> di Museum Satwa Jawa Timur Park 2.....	53
6. Gambar Kegiatan Memberikan <i>Game Show</i> Kepada Wisatawan.....	54
7. Gambar Memberikan Materi Pembedahan.....	55
8. Gambar <i>Tour Guide</i> Di Atas Kereta.....	56
9. Gambar Diorama di Museum Satwa.....	57
10. Gambar Replika Satwa Yang di Awetkan.....	57
11. Gambar Area Beruang Kutub.....	58
12. Gambar Area Tampak Depan Museum Satwa.....	58
13. Gambar Suasana Keramaian Wisatawan.....	59



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia telah dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi, bahkan sektor pariwisata diharapkan akan dapat menjadi penghasil devisa negara. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi industri pariwisata yang cukup baik, dimana Indonesia memiliki bentang alam yang indah dari Sabang sampai Merauke. Menurut Koen Meyers (2009) pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya. Pariwisata Indonesia yang terkenal dengan pulau Bali dan Danau Toba serta berbagai tujuan pariwisata lain dan daya tarik alam, wisata budaya merupakan salah satu destinasi wisatawan antar bangsa daya tarik perbedaan suku, ras, ataupun bahasa. Daya tarik di Bunaken bisa menyelam melihat keindahan alam bawah laut, keindahan pegunungan Rinjani di Lombok, dan berbagai Taman Nasional di Sumatera merupakan contoh tujuan wisata alam di Indonesia. Tujuan wisata alam sebagai objek dan daya tarik wisata menjadi dasar bagi kepariwisataan.

Objek dan daya tarik wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan yang saling berhubungan, dan dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang ke suatu daerah atau tempat tertentu. Daya tarik yang belum dikembangkan merupakan sumber daya potensial dan belum dapat disebut sebagai daya tarik wisata, sampai adanya suatu jenis pengembangan tertentu. Tanpa adanya daya tarik di suatu daerah atau tempat tertentu, kepariwisataan sulit untuk dikembangkan. Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan alam, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Dalam hal ini keanekaragaman tersebut objek dan daya tarik wisata dapat membantu sektor ekonomi industri-industri pariwisata,

seperti di provinsi Jawa Timur yang memiliki tempat wisata yang terkenal Jawa Timur Park atau Jatim Park. Objek dan daya tarik wisata ini mampu membantu perekonomian warga sekitar dengan membuka usaha penginapan atau vila untuk wisatawan, jasa antar jemput wisatawan, dan lain sebagainya.

Jatim Park singkatan dari Jawa Timur Park, Jatim Park adalah perusahaan swasta yang dikelola oleh swasta, Bapak Paul Sastro merupakan pemilik dari Jatim Park Group yang berada dibawah naungan PT. Bunga Wangsa Sedjati. Jatim Park Group ini, menjadi industri pariwisata terbesar di Jawa Timur. Jatim Park Group meliputi beberapa tempat hiburan dan rekreasi di Jawa Timur yaitu Wisata Bahari Lamongan (WBL) yang terletak di kabupaten Lamongan Jawa Timur, Suroboyo Carnival terletak di kota Surabaya Jawa Timur yang mengusung tema carnival park di malam hari, kurang lebih terdapat 50 wahana yang disediakan, Museum Angkut terletak kota Batu Jawa Timur, merupakan museum transportasi dan tempat wisata modern, *Predator Fun Park* taman hiburan yang bertema reptil dengan pameran dan pertunjukkan edukatif, wahana dan kolam renang dengan seluncuran air yang terletak di kota Batu Jawa Timur, *Batu Night Spectacular (BNS)* yang menggabungkan konsep pusat perbelanjaan, permainan, olahraga dan hiburan, yang terletak di kota Batu Jawa Timur, *Eco Green Park* terletak di kota Batu Jawa Timur, taman margasatwa *outdoor* dengan penangkaran burung, atraksi mengelus hewan, pusat belajar sains, dan bioskop 3D, museum tubuh atau *the bagong adventure* tempat wisata edukasi untuk pembelajaran anatomi tubuh manusia yang masih masuk lingkup kawasan Jatim Park 1, adapun Jawa Timur Park 1 sebagai taman belajar dan rekreasi sedangkan Jawa Timur Park 2 yang mengusung tema tempat pembelajaran satwa dan rekreasi.

Jatim Park 2 terdiri dari beberapa pilihan objek wisata seperti museum satwa dan *Batu Secret Zoo*. Kedua wahana ini memiliki wahana yang berbeda dan juga wahana yang unik. *Batu Secret Zoo* adalah kebun binatang modern yang merupakan bagian dari Jatim Park 2. Kebun binatang ini memiliki berbagai macam koleksi hewan dari berbagai benua seperti Asia, Australia, dan Afrika yang beberapa diantaranya sudah mulai punah dan dikonservasi dalam konsep menyesuaikan habitatnya mulai dari *reptil garden*, *flying lemur*, *aquarium*,

savanah, kampung afrika dan lain sebagainya. Museum satwa adalah wahana yang pertama. Bangunan dari museum satwa sangatlah unik ini sangat elegan, terutama jika anda melihat di bagian depan. Arsitekturalnya begitu indah dan mengingatkan pada pilar-pilar tinggi ala yunani. Setelah memasuki pintu depan anda akan disambut oleh sebuah sangkar raksasa yang didalamnya berisi patung-patung dan taman cantik. Desain yang warna warni dari kurungan raksasa tersebut menjadikannya ideal sebagai latar belakang foto. Museum ini menampilkan banyak diorama unik dan menarik dari beragam satwa. Ada juga beberapa scene menarik seperti diorama tebing salju, gurun, hutan pinus, dan danau. Apabila wisatawan atau rombongan ingin mengetahui lebih detail satwa-satwa yang ada di dalam diorama ada jasa pramuwisata atau dalam bahasa inggris disebut *Tour Guide* yang membantu melayani wisatawan dari pintu masuk museum satwa sampai pintu keluar, wisatawan asing maupun wisatawan lokal.

Pramuwisata bisa disebut juga *tour guide* yang berada didalam bidang kepariwisataan. *Tour Guide* menurut Suyitno (2005:1) selalu dikaitkan dengan “orang bule, turis” (wisatawan/*tourist*). Setiap orang yang menemani wisatawan mengunjungi objek wisata, menonton pertunjukkan, belanja di *souvenir shop*, dan lain-lain selalu dikonotasikan sebagai seorang guide. Untuk itulah, pertama-pertama perlu kita pahami apa dan siapa sebenarnya pramuwisata itu. Lanjut Suyitno, pramuwisata (*guide*) adalah pada hakikatnya seseorang yang menemani, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan dalam melakukan aktivitas wisatanya.

Wisatawan memiliki beragam motif, minat, ekspektasi, karakteristik sosial, ekonomi, budaya, dan sebagainya. Dengan motif dan latar belakang yang berbeda-beda itu mereka menjadi pihak yang menciptakan permintaan produk dan jasa wisata. Peran ini sangat menentukan dan sering diposisikan sebagai jantung kegiatan pariwisata itu sendiri. Adapun ciri-ciri wisatawan dapat melakukan suatu perjalanan di luar tempat tinggal, sehubungan dengan berbagai keperluan seperti rekreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, tugas-tugas, pekerjaan, usaha bisnis, kesenian, ilmu pengetahuan, ibadah, olahraga dan pameran selain itu melakukan perjalanan dan persinggahan di tempat lain untuk sementara waktu tanpa

bermaksud untuk memperoleh penghasilan tetap ditempat yang dikunjungi. Wisatawan itu konsumen atau pengguna produk dan layanan. Dari pengertian diatas jadi wisatawan yang merasakan perubahan yang terjadi dalam kehidupan mereka berdampak langsung pada kebutuhan wisata, yang dalam hal ini permintaan wisata.

Sehubungan dengan permintaan wisata berpengaruh terhadap tempat wisata yang dapat berdampak langsung dengan adanya strategi layanan pramuwisata. Strategi penting di dalam usaha jasa pramuwisata adalah bahwa Pemerintah Republik Indonesia dan Pemerintah Daerah berkewajiban antara lain menyediakan informasi, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. Sehingga tiap wisatawan yang datang mudah memperoleh informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata, pelayanan standar kepariwisataan, perlindungan hak pribadi dan asuransi keselamatan baik bagi pekerja maupun wisatawan untuk kegiatan wisata yang beresiko tinggi. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan kemajuan destinasi wisata sangat bergantung terhadap pelayanan pramuwisata kepada wisatawan. Salah satunya di Museum Satwa Jatipark 2 yang mengutamakan pelayanan terhadap wisatawan. Pramuwisata yang bertugas harus bertanggung jawab dan mampu menguasai diri, tenang, segar, rapi, bersih, simpatik, sopan, menciptakan suasana gembira, memberi layanan terbaik, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi. Ia mampu memahami altar budaya wisatawan serta meyakinkan mereka agar mematuhi hukum, adat istiadat setempat. Dia harus memberi informasi yang baik dan benar, Maka saat perpisahan mampu memberi kesan baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

Jawa Timur Park 2 dipilih penulis dalam praktek kerja nyata ini karena mempunyai kualitas dan pelayanan yang baik dan merupakan destinasi wisata yang terkenal di provinsi jawa timur. Dalam laporan praktek kerja nyata ini, menginspirasi penulis untuk membuat judul “Strategi *Tour Guide* Dalam Melayani Wisatawan di Museum Satwa Jawa Timur Park 2”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun tugas akhir yang sekaligus berisi praktek laporan kerja nyata ini memiliki beberapa batasan masalah, yaitu:

1. Bagaimana strategi *tour guide* dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada wisatawan di Museum Satwa Jatim Park 2?
2. Bagaimana proses penerapan strategi *tour guide* yang ada di Museum Satwa Jatim Park 2?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui strategi *tour guide* dalam melayani wisatawan di Museum Satwa Jatim Park 2
2. Untuk mengetahui pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh *tour guide* pada pengunjung untuk meningkatkan kualitas di Museum Satwa Jatim Park 2

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya adalah:

1. Menambah pengetahuan ilmu di bidang strategi *tour guide*
2. Menambah pengalaman dan wawasan sistem kerja di suatu perusahaan.
3. Belajar memandu wisata dan berinteraksi langsung dengan wisatawan

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Richardson and fluker (2004), Menjelaskan bahwa pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Sedangkan menurut Cooper (dalam Heriawan, 2004), pariwisata adalah serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan, keluarga atau kelompok dari tempat tinggal asalnya ke berbagai tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata dan bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tujuan. Kunjungan yang dimaksud bersifat sementara dan pada waktunya akan kembali ke tempat tinggal semula. Hal tersebut memiliki dua elemen yang penting yaitu, perjalanan itu sendiri dan tinggal sementara di tempat tujuan dengan berbagai aktivitas wisatanya.

Heriawan (2004) mengomentari uraian tersebut memiliki pengertian bahwa tidak semua orang yang melakukan perjalanan dari suatu tempat (tempat asal) ke tempat lain termasuk kegiatan wisata. Perjalanan rutin seseorang ke tempat bekerja walaupun mungkin cukup jauh dari segi jarak tentu bukan termasuk kategori wisatawan. Dengan kata lain, kegiatan pariwisata adalah kegiatan bersenang-senang (*leisure*) yang mengeluarkan uang atau melakukan tindakan konsumtif. Suwanto (2004), mendefinisikan pariwisata sebagai bentuk, suatu proses kepergian sementara dari seorang, lebih menuju ketempat lain diluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan baik karena kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain. Sedangkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan

pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara.

2.2 Strategi

Fred (2006) mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi bisnis bisa berupa perluasan geografi, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, rasionalisasi karyawan, divestasi, likuidasi dan *joint venture*. Sedangkan manajemen strategis dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Pengertian strategi lainnya seperti yang diutarakan Sulastiyono (2001:80) adalah suatu pendekatan pemakaian sumber daya untuk menanggulangi atau mengantisipasi kendala-kendala dalam iklim kompetitif agar sasaran organisasi dapat tercapai. Pengertian strategi yang diutarakan oleh May (2002:1) adalah seluruh keputusan kondisional yang menetapkan tindakan-tindakan yang akan dan yang harus dijalankan guna menghadapi setiap keadaan yang mungkin terjadi dimasa depan. Alma (2005:3) menyatakan bahwa strategi berarti sebuah konsep ordinat, yang mencakup keseluruhan kebijaksanaan yang perlu dirinci lagi dalam taktik-taktik untuk dilaksanakan.

Menurut Jain (dalam Tjiptono, 2001:3) setiap organisasi membutuhkan strategi manakala menghadapi situasi berikut:

1. Sumber daya yang dimiliki terbatas.
2. Ada ketidakpastian mengenai kekuatan bersaing organisasi.
3. Komitmen terhadap sumber daya tidak dapat diubah lagi.
4. Keputusan-keputusan harus dikoordinasikan antar bagian sepanjang waktu.
5. Ada ketidakpastian mengenai pengendalian inisiatif.

Adapun strategi *tour guide* menurut (Suyitno 2005:54), adalah sebagai berikut:

1. Teknik berbicara

bagi seseorang pramuwisata adalah suatu seni penyampaian informasi yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi yang mendengarkannya. Dilihat dari cara penyampaiannya maka bahasa yang digunakan dalam berbicara dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Bahasa lisan (*Oral language*)

Yaitu berbicara dengan menggunakan lisan sebagai sarannya. Informasi disampaikan melalui simbol-simbol suara, bagi seorang pramuwisata, berbicara tidak sekedar menyampaikan informasi melalui simbol-simbol suara saja, akan tetapi berbicara juga dapat merupakan seni, yang menarik dan dapat membangkitkan minat wisatawan untuk menikmati informasi yang disampaikan.

b. Kosa kata (*Vocabulary*)

Kosa kata adalah bahan dasar untuk dapat berbahasa lisan, sebab kata-kata merupakan wakil dari aktivitas, lisan, sebab kata-kata merupakan wakil dari aktivitas, maupun benda ataupun sifat. Semakin banyak kosa kata yang dimiliki berarti semakin banyak pula kejadian, objek maupun sifat yang dapat diungkapkan. Jumlah kosa kata yang dimiliki oleh seseorang pramuwisata akan menentukan kualitas kata-kata yang digunakan karena semakin banyak pilihan kata untuk mengungkapkan objek yang sama. Agar kosa kata yang digunakan dapat secara efektif dipahami maka perlu dipertimbangkan usia, tingkat pendidikan, latar belakang bahasa yang digunakan, keahlian tertentu, ketertarikan pada atraksi tertentu (*special interest*)

c. Tata Bahasa (*Grammar*)

Tata bahasa merupakan alat yang dipakai untuk merangkai kosa kata yang ada. Dengan adanya tata bahasa maka pertalian kata-kata tersebut mengandung makna yang dapat dimengerti. Penggunaan tata bahasa yang benar menjadikan pembicaraan mudah dipahami, apalagi jika menggunakan bahasa asing, tata bahasa yang salah akan menimbulkan arti yang sangat berbeda.

d. Teknik suara (*Vocal Technique*)

Kosa kata yang telah dirangkai dan memiliki makna disampaikan kepada wisatawan melalui media suara. Kata-kata yang telah disusun dengan tata bahasa yang baik dan benar belum merupakan jaminan dapat menghantarkan informasi secara efektif jika penyampaiannya dilakukan dengan suara yang parau, kurang dapat didengar atau bahkan teralalu keras. Untuk itulah perlu diperhatikan hal-hal yaitu, pengucapan kosa kata (*pronunciation*) dengan benar, kejelasan suara, tinggi rendahnya suara (*pitch*), kecepatan (*speed*), volume suara. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan bahasa lisan antara lain, berbicara pada waktu yang tepat, tunjukkan kesan ramah selama berbicara (*keep smile*), hindari penggunaan bahasa dan logat daerah, kecuali jika bahasa tersebut dijadikan sebagai materi pemandu, bersikap dengan baik selama berbicara, padukan bahasa lisan dengan bahasa tubuh secara harmonis.

e. Bahasa tubuh (*Body Language*)

Menurut keterangan para ahli bahwa dalam keterampilan berkomunikasi apa yang kita katakan pentingnya hanyalah berkomunikasi 7%, bagaimana kita mengatakannya 38% dan bahasa tubuh pentingnya adalah 55%. Hal ini dapat dipahami karena pada umumnya pendengar lebih percaya terhadap apa yang mereka lihat daripada yang mereka dengar dan bahasa tubuh adalah kenyataan yang mereka lihat pada saat informasi diterima.

2. Pengetahuan

Seorang *tour guide* harus cerdas, *tour guide* tidak hanya menghafalkan kelebihan-kelebihan suatu destinasi saja tetapi lebih dari itu. Seorang *tour guide* harus bisa merangkai kata agar menarik minat wisatawan untuk mendengarkan. Keterampilan merangkai kata ini tentu membutuhkan banyak pengetahuan

a. Kuasai informasi wilayah destinasi wisata

Penguasaan terhadap informasi dari destinasi adalah mutlak, informasi yang dimaksud bukan hanya sekedar objek wisata saja tapi seperti

mengetahui lokasi-lokasi fasilitas umum yang penting untuk wisatawan seperti *toilet*, mushola, ATM dan sebagainya

b. Kuasai lebih dari satu bahasa asing

Tour guide tentu menguasai setidaknya yaitu bahasa Inggris, namun jika *tour guide* yang handal satu bahasa tidak cukup. Tidak jarang ada wisatawan mancanegara yang tidak bisa berbahasa Inggris dengan lancar. Ini akan menghambat komunikasi antara *tour guide* dengan wisatawan. Dengan menggunakan bahasa asli wisatawan, *tour guide* akan mudah memberikan penjelasan kepada wisatawan.

c. Memiliki pengetahuan selain pengetahuan mengenai wisata

Pengetahuan seluk beluk tentang wisata adalah hal mutlak untuk *tour guide*. Salah satu pengetahuan yang perlu diketahui mengenai ilmu P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan) yang sering terjadi wisatawan tiba-tiba sakit. Selain itu sebaiknya mengetahui secara umum budaya wisatawan tersebut, beberapa perilaku maupun tindakan yang dianggap sopan oleh wisatawan agar tidak terjadi kesalah pahaman.

3. Etika

Tour guide harus mengetahui etika pergaulan dengan wisatawan asing. Sebagaimana setiap negara memiliki budaya dan etika yang berbeda-beda. Biasanya, dalam pelatihan bahasa asing juga diajarkan masalah tata karma yang berlaku di setiap negara tersebut. Selain itu penampilan juga harus diperhitungkan, selain memilih bahan yang nyaman serta model yang sopan, *tour guide* harus menyesuaikan pakaian dengan medan wisata yang dikunjungi. Sikap dan bahasa tubuh juga menjadi penting untuk diperhatikan. Misalnya ketika berbicara dengan wisatawan barat, *tour guide* harus menatap wajah mereka dan jangan berpaling kearah yang lain kecuali sesekali ketika sedang menerangkan suatu objek.

4. Kepribadian *tour guide*

Secara teori yang dimaksud dengan kepribadian (*personality*) adalah integritas psiko-fisik sebagai resultan dan hereditas, lingkungan dan kematangan yang

bersifat unik dan dinamis serta berbeda satu dengan yang lainnya. Jelasnya, kepribadian lahir karena perpaduan antara tiga faktor, yakni keturunan (hereditas), lingkungan atau pergaulan dan waktu atau kematangan. Ketiga unsur ini saling berkaitan dalam membentuk satu wujud kepribadian. Karena sifatnya yang spesifik, maka setiap orang memiliki kepribadiannya masing-masing. Menurut ilmu jiwa, kepribadian seseorang dapat berkembang karena dua hal, yaitu bakat dan didikan. Kepribadian karena faktor bakat sulit untuk diubah atau diciptakan, akan tetapi kepribadian itu dapat pula dikembangkan melalui proses pendidikan. Agar dapat mengembangkan kepribadian yang menarik maka seseorang *tour guide* hendaknya menampilkan sifat-sifat, antara lain sebagai berikut:

a. Penuh perhatian

Memberi perhatian penuh dan tulus kepada setiap aktivitas atau kejadian sehingga tidak menimbulkan kesan setengah hati dalam memberikan pelayanan

b. Ketajaman daya ingatan

Selain merupakan cermin tingkat kecerdasan, daya ingatan yang tinggi juga mencerminkan penghormatan dan perhatian terhadap orang lain. Dalam hubungan dengan wisatawan maka seseorang pramuwisata yang baik akan senantiasa mengingat nama-nama wisatawannya dan jika perlu panggilan kesayangannya. Wisatawan akan merasa lebih diperhatikan jika dipanggil namanya daripada disebut “pak, bu, nona” dan sebagainya.

c. Pandai bergaul

Dapat menyatu dengan wisatawan tanpa memandang golongan, pendidikan, profesi maupun identitas yang lain, dapat menempatkan diri sebagai bagian dari wisatawan tanpa bersikap yang berlebihan “*over acting*”.

d. Periang

Sifat ini dapat melahirkan suasana menyenangkan. Untuk mengukir suasana periang dalam raut muka biasakanlah bermurah senyum secara wajar, tulus dan, *keep smile*.

e. Jujur dan dipercaya

Kejujuran dan ketulusan kadang-kadang memang terasa menyakitkan, akan tetapi sifat yang demikian akan memberikan keuntungan yang tahan lama. Kejujuran akan menjadikan seseorang dipercaya oleh orang lain dan kepercayaan itu teramat penting sebagai awal dari sebuah pelayanan yang berhasil.

f. Penuh inisiatif

Inisiatif, gagasan-gagasan akan selalu muncul setiap dihadapkan pada suatu masalah, tidak bersifat menunggu dan pasif akan tetapi aktif dan dinamis.

g. Humoris

Sifat humor dapat merekatkan hubungan dan dapat menjadi jembatan kepada keakraban. Sifat ini perlu diimbangi dengan pengendalian dan ketajaman dalam membaca situasi dan suasana hati wisatawan sehingga tidak akan menimbulkan ketersinggungan.

h. Suka menolong

Menolong dalam artian yang tulus tidak dibatasi oleh ruang lingkup tugas yang diemban oleh pramuwisata. Pramuwisata harus ringan tangan berdasarkan naluri manusiawi bukan karena tugas semata, untuk itulah hal ini harus dilakukan dengan penuh ketulusan.

i. Empati

Empati berarti dapat melibatkan diri dalam suasana hati wisatawan, berusaha bahwa pramuwisata telah menjadi bagian dari wisatawan.

j. Pemimpin yang baik

Seorang pramuwisata hendaknya memiliki jiwa sebagai seorang pemimpin yang baik, bijaksana, diplomatis, antusias, tegas, disiplin, berkharisma, mampu mengorganisir dan sebagainya.

2.3 Pramuwisata (*Tour Guide*)

2.3.1 Pengertian Pramuwisata

Dalam kegiatan sehari-hari pramuwisata lebih dikenal dengan istilah *tour guide* daripada pemandu wisata maupun pramuwisata. *Tour guide* menurut Suyitno (2005:1) selalu dikaitkan dengan “orang bule, turis” (wisatawan/*tourist*). Setiap orang yang menemani wisatawan mengunjungi objek wisata, menonton pertunjukkan, belanja di *souvenir shop*, dan lain-lain selalu dikonotasikan sebagai seorang *tour guide*. Untuk itulah, pertama-pertama perlu kita pahami apa dan siapa sebenarnya pramuwisata itu. Lanjut Suyitno (2005:1), pramuwisata (*tour guide*) adalah pada hakikatnya seseorang yang menemani, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan dalam melakukan aktivitas wisatanya. Aktivitas tersebut antara lain mengunjungi objek dan atraksi wisata, berbelanja, makan di rumah makan, dan aktivitas wisata lainnya. Untuk itu ia mendapatkan imbalan tertentu. Sebagai bahan kajian, berikut ini disajikan beberapa pengertian pramuwisata menurut beberapa sumber:

1. *International Travel Dictionary*

From the point tourist of view, the tour guide is a person employed, either directly by the traveller, an official or private tourist organization or travel agent to inform directly and advice the tourist before and during his journey.

2. *Oxford advanced learner's dictionary of current English a persa'employed to point out interesting sights on a journey or visit.*

3. Menurut Damardjati (dalam Suyitno, 2005:2) seorang yang telah memiliki sertifikat tanda lulus ujian profesi dari instansi atau lembaga resmi pariwisata dan telah memiliki tanda pengenal (*badge*). Sehingga berhak untuk menyelenggarakan bimbingan perjalanan serta pemberian penerangan tentang kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan bangsa Indonesia atau penduduk suatu wilayah dan mengenai sesuatu objek spesialisasi khusus terhadap para wisatawan baik sebagai perorangan atau dalam suatu kelompok, dengan menggunakan satu atau dalam suatu kelompok, dengan menggunakan satu atau beberapa bahasa tertentu. Dalam kaitan tugas-tugas tersebut di atas,

dikenal adanya pemimpin perjalanan wisata (*tour leader*), pramuwisata umum, dan pramuwisata khusus.

Dari beberapa pengertian di atas dapatlah ditarik beberapa penjelasan sebagai berikut:

1. Dari sudut pandang wisatawan, pramuwisata adalah seseorang yang mengarahkan sebuah *tour*. Pramuwisata yang bertugas langsung memberikan informasi dan kunci utama yang akan membawa wisatawan mendapatkan pengalaman-pengalaman selama *tour*.
2. Pramuwisata yang memimpin wisatawan, memberikan bimbingan, penjelasan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang memiliki daya tarik bagi wisatawan.
3. Pramuwisata adalah profesi, sebab untuk menyanggah gelar dan melakukan kegiatannya ia harus melalui proses pendidikan dan mendapatkan legalitas tertentu, dan atas pekerjaannya ia mendapatkan imbalan tertentu.

2.3.2 Penggolongan Pramuwisata

Menurut Suyitno (2005:3), pramuwisata dapat dikelompokkan sesuai dengan sudut pandang berikut ini:

1. Berdasarkan ruang lingkup kegiatannya

- a. *Transfer guide*

Transfer guide adalah pramuwisata yang kegiatannya menjemput wisatawan di bandara, pelabuhan laut, stasiun atau terminal menuju ke hotel atau sebaliknya atau mengantar wisatawan dari satu hotel ke hotel lainnya.

- b. *Walking guide/tour guide*

Walking guide adalah pramuwisata yang kegiatannya memandu wisatawan dalam suatu *tour*.

- c. *Local/expert guide*

Local guide adalah pramuwisata yang kegiatannya khusus memandu wisatawan pada suatu objek atau atraksi wisata tertentu, misalnya museum, wisata agro, *river rafting*, goa, gedung bersejarah dan lain-lain.

d. *Common guide*

Common guide adalah pramuwisata yang dapat melakukan kegiatan baik *transfer* maupun *tour*

e. *Driver guide*

Driver guide adalah pengemudi yang sekaligus berperan sebagai pramuwisata. Ia bertugas mengantarkan wisatawan ke objek atau atraksi yang dikehendaki sekaligus memberikan informasi yang diperlukan. Tak jarang pula seseorang pramuwisata pengemudi ikut turun ke objek untuk memberikan penjelasan tentang objek tersebut jika tidak ada lokal *guide* menjalankan sebagai dua fungsi, yakni sebagai pengemudi dan pramuwisata.

2. Berdasarkan status

Menurut Suyitno (2005:4) berdasarkan status, *tour guide* dibedakan menjadi 5 macam diantara:

a. *Payroll guide*

Payroll guide adalah pramuwisata yang berstatus sebagai pegawai tetap perusahaan perjalanan (*travel agency*) dengan mendapatkan gaji tetap di samping komisi dan tip yang diterima dari wisatawan.

b. *Part time/Free lance guide*

Part time/free lance guide adalah pramuwisata yang bekerja pada suatu perusahaan perjalanan untuk bekerja pada suatu perusahaan perjalanan untuk kegiatan tertentu dan dibayar untuk tiap pekerjaan yang dilakukan serta tidak terikat oleh suatu perusahaan perjalanan tertentu dan bebas melakukan kegiatannya sesuai permintaan wisatawan atau perusahaan perjalanan lain yang membutuhkannya

c. *Member of guide association*

Member of guide association adalah pramuwisata yang berstatus sebagai peserta dari suatu asosiasi pramuwisata dan melakukan kegiatannya sesuai dengan tugas yang diberikan oleh asosiasi tersebut.

d. *Government officials*

Government officials adalah pegawai pemerintah yang bertugas untuk memberikan informasi kepada tamu tentang suatu aktivitas, objek, gedung, atau suatu wilayah tertentu.

e. *Company guide*

Company guide adalah karyawan sebuah perusahaan yang bertugas memberikan penjelasan kepada tamu tentang aktivitas atau objek perusahaan.

3. Berdasarkan karakteristik wisatawan yang dipandu

Menurut Suyitno (2005:5) berdasarkan karakteristik wisatawan yang dipandu:

a. *Individual Tourist Guide*

Individual Tourist Guide adalah pramuwisata yang khusus memandu wisatawan individu

b. *Group Tour Guide*

Group Tour Guide adalah pramuwisata yang khusus memandu wisatawan rombongan.

c. *Domestic Tourist Guide*

Domestic Tourist Guide adalah pramuwisata yang memandu wisatawan nusantara/*domestic*.

d. *Foreign Tourist Guide*

Foreign Tourist Guide adalah pramuwisata yang memandu wisatawan mancanegara.

Disamping pengelompokan di atas, dikenal pula pengelompokan berdasarkan spesialisasi sehingga kita kenal *japanese guide*, *group tour guide*, dan lain-lain. Berdasarkan pertimbangan berikutnya, perusahaan berjalan kadang-kadang juga mengelompokkan pramuwisata ke dalam tingkatan-tingkatan tertentu sehingga dikenal *guide grade A*, *grade B*, *grade C*, dan lain-lain.

2.4 Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan

orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Sinambela (2001:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan hakikatnya serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Menurut Kotler dalam Supranto (2006:228) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangible* (tidak terwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik. Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.5 Wisatawan

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata, sedangkan pengertian wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Menurut *United Nation Conference on Travel and Tourism* dalam Pitana (2005:42) yaitu “setiap orang yang mengunjungi negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya untuk berbagai tujuan, tetapi bukan untuk mencari pekerjaan atau penghidupan dari negara yang dikunjungi”. Batasan ini hanya berlaku untuk wisatawan domestik dengan membagi negara atas daerah.

International Union of Official Travel Organization (IUOTO) dalam Pitana (2005: 43-44) memberikan batasan dan membedakan visitor menjadi dua, yakni:

1. Wisatawan (*tourist*), yaitu mereka yang mengunjungi suatu daerah lebih dari 24 jam

2. Pelancong/pengunjung (*excursionists*), yaitu mereka yang tinggal di tujuan wisata yang kurang dari 24 jam.

Cohen (1972) dalam Pitana (2005: 53-54), memaparkan tipologi wisatawan dan mengklasifikasi wisatawan atas dasar tingkat familiarisasi dari daerah yang akan dikunjungi, serta tingkat pengorganisasian dari perjalanan wisatanya. Cohen membedakan empat jenis wisatawan, yaitu:

1. *Drifter*, yaitu wisatawan yang ingin mengunjungi daerah yang sama sekali belum diketahuinya, dan bepergian dalam jumlah kecil.
2. *Explorer*, yaitu wisatawan yang melakukan perjalanan dengan mengatur perjalanannya sendiri, dan tidak mau mengikuti jalan – jalan wisata yang sudah umum melainkan mencari hal yang tidak umum (*off the beaten track*). Wisatawan seperti ini bersedia memanfaatkan fasilitas dengan standar lokal dan tingkat interaksinya dengan masyarakat lokal juga tinggi.
3. *Individual Mass Tourist*, yaitu wisatawan yang menyerahkan pengaturan perjalanannya kepada agen perjalanan dan mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah terkenal.
4. *Organized-Mass Tourist*, yaitu wisatawan yang hanya mau mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah kenal, dengan fasilitas seperti yang dapat ditemuinya ditempat tinggalnya dan perjalanannya selalu dipandu oleh pemandu wisata. Wisatawan seperti ini sangat terkungkung oleh apa yang disebut sebagai *environmental bubble*.

2.6 Museum

Museum merupakan tempat untuk menyimpan dan merawat benda-benda peninggalan sejarah yang dapat digunakan sebagai sumber informasi tentang aspek kehidupan masa lampau. Sebagaimana yang tercantum dalam peraturan pemerintah No.19 Tahun 2006 pasal 1 ayat (1), menjelaskan bahwa museum dalam kaitannya dengan warisan budaya adalah lembaga, tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan, dan pemanfaatan benda-benda bukti materil hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan

pelestarian kekayaan budaya bangsa (Ristirawan, 2011:92 *dalam* Ekowati, Marjono, Handayani, 2015). Museum merupakan bagian dari warisan budaya, sebab benda-benda yang berada di dalamnya merupakan benda-benda hasil ciptaan manusia di masa lalu. Museum menampilkan cuplikan potongan sejarah dan budaya sehingga masyarakat dapat melihat secara langsung peristiwa-peristiwa di masa lalu (Hayati, 2012:8 *dalam* Ekowati, Marjono, Handayani, 2015).



BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan penulis adalah di Jawa Timur Park 2 yang beralamat di Jalan Raya Oro-Oro Ombo No.9, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65315, Indonesia. Jalannya menuju tempat rekreasi ini pun terbilang sangat mudah dan bisa dijangkau dengan menggunakan angkutan umum maupun kendaraan pribadi. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *tour guide*.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sesuai Surat Tugas Wakil Dekan Nomor : 5007/UN25.1.2/SP/2016 yaitu terhitung mulai Januari 2017 sampai dengan April 2017 di Jawa Timur Park 2 Batu. Adapun kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan sesuai dengan kesepakatan dari pihak Jawa Timur Park 2 Batu seperti pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1 Hari dan jam kerja kegiatan Praktek Kerja Nyata di Jawa Timur Park 2

Hari kerja	Jam kerja	Istirahat
Senin s/d Jumat	10.00-18.00 WIB	-
Sabtu s/d Minggu	09.30-18.00 WIB	-

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, data yang diperoleh oleh penulis dalam Laporan Tugas Akhir dengan judul “Strategi *Tour Guide* Dalam Melayani Wisatawan di Museum Satwa Jawa Timur Park 2”. Pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada bagian pemandu wisata (*tour guide*).

3.2.2 Kegiatan yang dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan yang dilakukan selama praktek kerja nyata di Jawa Timur Park 2 Batu harus sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Selama praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua *job description* yang telah diberikan. Ada beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis yaitu *entrance*, *tour guide*, dan mengoperasikan wahana. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. *Entrance*

Pada *section* ini penulis diberi tugas menggelangkan tiket pengunjung, *scanner* tiket agar tidak ada kecurangan tiket yang belum dipakai dan sudah dipakai, selain itu mengontrol tas pengunjung untuk dilarang membawa makanan berat masuk ke area batu *secret zoo* ataupun museum satwa dan mengukur batas tinggi diatas 65 cm sudah dikenakan biaya tiket masuk.

2. *Tour guide*

Tour guide ada dua tempat yaitu *tour guide* area museum satwa dan *tour guide* area safari farm. *Tour guide* museum satwa mengantarkan rombongan sekolah dari pintu masuk menjelaskan semua binatang yang ada didalam diorama, sekaligus mengajarkan pembedahan hewan di ruang khazanaah, selain itu menjelaskan beberapa area seperti, ruang *insectarium*, ruang *winter*, dan ruang galeri fosil sampai pintu keluar. Sedangkan perbedaan *tour guide* area safari farm di *outdoor* sambil menaiki kereta pengunjung yang diajak memasuki beberapa area satwa yang dilepas. *Tour guide* menjelaskan satwa-satwa disetiap zonanya dan pengunjung bisa memberi makan langsung kepada satwanya.

3. Mengoperasikan wahana

Penulis disini bertugas mengoperasikan wahana kereta yang berkeliling jelajahi 5 benua dengan macam-macam boneka dari luar negeri, mengoperasikan alat-alat yang sudah disediakan sambil mengontrol kereta yang layak dipakai dan tidak layak dipakai. Wahana ini peminatnya lebih banyak usia anak-anak karena didalamnya banyak pembelajaran seusianya.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata menggunakan jenis data kualitatif. Menurut Nazir (2003:54) metode deskriptif suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa, gambaran atau lukisan secara sistematis, actual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antara fenomena yang diselidiki. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara *Human Resources Management, Marketing* dan karyawan Jawa Timur Park 2 Batu khususnya Museum Satwa dan observasi atau pengamatan langsung aktivitas karyawan Jawa Timur Park 2 Batu khususnya Museum Satwa.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui hasil wawancara *Human Resources Management, Marketing*, dan para karyawan Jawa Timur Park 2 khususnya Museum Satwa dan observasi di tempat Praktek Kerja Nyata yang penulis lakukan.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen (Sugiyono, 2005:62). Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012:225). Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara.

Penulis menggunakan data sekunder hasil dari artikel, internet, skripsi, dan lain-lain.

3.4 Metode Pengumpulan Data

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

1. Wawancara

Menurut Stewart dan Cash (2012) “wawancara adalah proses komunikasi interaksi antara dua pihak yang setidaknya satu diantara mereka memiliki tujuan serius yang telah ditetapkan dan melibatkan proses tanya jawab tentang sesuatu”. Melalui wawancara ini penulis menggali informasi secara mendalam dari *Marketing*, dan karyawan Jawa Timur Park 2 khususnya Museum Satwa mengenai promosi dan sosialisasi tentang Museum Satwa sebagai wisata edukasi dan pusat pembelajaran yang diterapkan oleh pihak Jawa Timur Park 2.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian. Penulis menggunakan buku, internet, artikel, skripsi dan referensi yang berhubungan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

3. Observasi

Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh karyawan Jawa Timur Park 2 Batu khususnya Museum Satwa dan fasilitas pembelajaran yang disediakan pihak Jawa Timur Park 2 sebagai alat penunjang pembelajaran di Museum Satwa.

4. Dokumen

Dokumen yang penulis pergunakan berupa arsip manual, arsip dokumen, buku brosur, dan hasil dokumentasi (foto) kegiatan langsung yang dilakukan karyawan Museum Satwa.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata di Jawa Timur Park 2 Batu tentang *tour guide* di Museum Satwa Jawa Timur Park 2 Batu dapat ditarik kesimpulan bahwa *tour guide* sangat berperan penting untuk wisatawan yang ingin mengetahui informasi-informasi tentang satwa atau fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan. Strategi *tour guide* dapat memberikan informasi dan penjelasan kepada wisatawan mengenai semua yang menarik di area museum satwa jawa timur park 2. Berperan penjagaan wisatawan, keselamatan mereka dan menghindarkan wisatawan dari segala keadaan yang membuat kerugian.

Tour guide di Museum Satwa Jawa Timur Park 2 selalu mengutamakan pelayanan dari teknik berbicara, pengetahuan lingkungan sekitar, maupun penampilan yang menunjang wisatawan nyaman dengan informasi dan pelayanan yang diberikan. Dalam melaksanakan tugasnya *tour guide* juga memperhatikan *standard operational procedures* yang telah ditetapkan di jawa timur park 2 termasuk beberapa kewajiban *tour guide* dalam melakukan *guiding*, sehingga wisatawan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang akan membantu perjalanan mreka lebih terarah lagi.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis untuk *tour guide* di Museum Satwa Jawa Timur Park 2, diantaranya ialah:

- a. Pembelajaran di Museum Satwa seharusnya bisa lebih berinovasi lagi untuk membuat materi, agar tidak selalu monoton pada materi yang sama, supaya ada perubahan dan hal baru setiap harinya. Museum Satwa membutuhkan seseorang yang ahli dalam bidang Teknologi Informasi (TI) untuk merancang dan mendesain sistem pembelajaran yang ada di Museum Satwa. *Tour guide* bertugas tidak hanya merangkap 2 pembuat materi sekaligus desain dan menyampaikan.
- b. Perlu ditambahkan lagi 3 jasa *tour guide* di museum satwa jawa timur park 2,

agar *tour guide* tidak kelelahan mengantarkan wisatawan yang diperkirakan sehari dapat menerima 3 rombongan wisatawan.

- c. Peralatan seperti *mic wireless* yang digunakan *tour guide* perlu diperbarui kembali, karena terkadang disaat *tour guide* menyampaikan informasi suaranya kurang terdengar begitu jelas.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, B. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa – Cetakan 5*. Bandung: CV Alfabeta.
- [2] Fred, David. 2006. *Manajemen Strategis-Konsep*. Jakarta: Edisi Sepuluh Salemba Empat.
- [3] Ekowati, R. Marjono, Handayani, S. (2015), *Perkembangan Museum Suaka Budaya Keraton Kasunanan Surakarta Sebagai Objek Pariwisata Sejarah dan Budaya*, *Unej Journal Pendidikan 2015*, Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan.
- [4] Heriawan, R. 2004. *Peranan dan Dampak Pariwisata Pada Perekonomian Indonesia*. Bogor
- [5] Kamus Besar Bahasa Indonesia.
<http://bahasa.kemendiknas.go.id/kbbi/index.php>. [diakses 23 desember]
- [6] Meyers, Koen. (2009). *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Jakarta: *Unesco Office*
- [7] Moenir, A. 2010. *Masalah-Masalah Dalam Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- [8] Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- [9] Pitana, Gede. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- [10] Ratminto dan Atik, Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- [11] Richardson and Fluker, Martin. 2004. *Understanding and Managing Tourism*. Australia: *Pearson Education*.
- [12] May, Rudy. 2002. *Hukum Internasional 2*. Bandung: Refika Aditama.
- [13] Sinambela, Litjan. 2001. *Revormasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Askara.
- [14] Sugiono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Sugiono. 20012. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung

- [16] Sulastiyono, A. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- [17] Stewart, C. J. dan Cash, W. B. 2012. *Interviu: Prinsip dan Praktik edisi 13*. Jakarta: Salemba Humanika.
- [18] Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [20] Suwanto, G. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- [21] Suyitno. 2005. *Pemandu Wisata (Tour Guiding)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- [22] Tjiptono, F. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial Majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta.
- [23] Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

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
e-mail : uisip@unsj.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor : 5005/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.	Aulia Korika Dewi	140903102004	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Sabila Muzdalifah	140903102034	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

an 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 Balasan Praktek Kerja Nyata

No : 12/EKS/HRD-JTP2/XII/16
Hal : Pelaksanaan Kegiatan Magang (Praktek Kerja Nyata)

Kepada Yth.
Pembantu Dekan I
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
Up. Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
Di Jember

Dengan hormat,

Berkaitan dengan datangnya surat nomor 4669/UN25.1.2/SP/2016 tanggal 14 Desember 2016 perihal permohonan Tempat Magang, kami dari manajemen Jatim Park 2 sebelumnya menyampaikan banyak terima kasih karena telah memilih Jatim Park 2 sebagai tujuan Kegiatan Magang (Praktek Kerja Nyata). Dalam hal ini Manajemen Jatim Park 2 siap melakukan kerja sama dalam rangka pelaksanaan Kegiatan Magang bagi Mahasiswa Universitas Jember dengan ketentuan wajib mengikuti standar prosedur yang ada di Jatim Park 2.

Demikian kami sampaikan, kami harapkan kerjasama ini juga terjalin dengan baik, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Batu, 26 Desember 2016


Na'imahus Sa'diyah
HRD Manager



Lampiran 3 Surat Tugas Pembimbing Dosen

	<p>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121</p>
---	--

SURAT TUGAS
Nomor: 3558/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.	Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M NIP 198701052014041001	Penata Muda Tk. I / IIIb	Tenaga Pengajar	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Sabilla Muzdalifah
NIM : 140903102034
Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Pengaruh Peran *Tour Guide* Di Museum Satwa Jatim Park 2

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
Pada Tanggal : 12 September 2017
Dekan

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP 195808101987021002

Tembusan:
1. Kasubbag. Akademik & Kemahasiswaan
2. Kasubbag. Keuangan & Kepegawaian
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Pertinggal

Lampiran 4 Hasil 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 : SABILA MUZDALIFAH
 NIM : 140903102034
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : NANING A
 Jabatan : STAFF HRD
 Instansi : PT. PUNGA WANGSA SEDJATI (JATIM PARK 2)
 Tanda Tangan :  3/17

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	SANGAT KURANG
9	E	< 45	

Lampiran 5 kegiatan *Tour Guide* di Museum Satwa Jawa Timur Park 2



Lampiran 6 kegiatan memberikan game show kepada wisatawan



Lampiran 7 memberikan materi pembedahan



Lampiran 8 *Tour Guide* di atas kereta



Lampiran 9 diorama-diorama di museum satwa jawa timur park 2



Lampiran 9 Replika Satwa yang diawetkan





Lampiran 10 Beruang Kutub



Lampiran 11 tampak depan area museum satwa jawa timur park 2



Lampiran 12 suasana keramaian wisatawan

