

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung yang dijuluki kota kembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang mempunyai daya tarik wisata. Berdasarkan kondisi pariwisata dan pola pengembangan perkotaannya, Kota Bandung dapat digolongkan sebagai daerah tujuan wisata dengan beragam daya tarik wisata potensial yang banyak dikunjungi oleh wisatawan maupun mancanegara. Daya tarik wisata yang dapat dikunjungi di Bandung antara lain wisata alam, wisata sejarah, wisata religi, wisata buatan, wisata kuliner dan wisata komersial. Tempat wisata ini tersebar di berbagai wilayah kota Bandung.

Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda merupakan salah satu daya tarik wisata yang ada di Bandung. Tahura diresmikan pada Agustus 1965 dengan luas 30 hektar bagian dari kawasan ini ditanami berbagai koleksi tumbuhan *endemic* Indonesia maupun dari luar Indonesia. Diresmikan sebagai Taman Hutan Raya rekreasi Ir. H. Djuanda. Tahura menyediakan berbagai aktivitas wisata seperti; *trekking* dan *hiking*, Mengunjungi gua Jepang dan gua Belanda.

Berikut data kunjungan wisata di Tahura periode September – Desember 2023:

Tabel 1. data kunjungan wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda periode 2023

No	Bulan	Jumlah Kunjungan	
		Wisnus	Wisman
1.	September	37.056	267
2.	Oktober	32.730	225
3.	November	23.290	149
4.	Desember	34.453	147
	Total	127.529	788

Sumber : Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

Berdasarkan tabel diatas, jumlah kunjungan mengalami penurunan dan peningkatan dalam 4 bulan terakhir di tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa ketika jumlah wisatawan meningkat, kebutuhan akan *tour guide* juga meningkat untuk memastikan pengalaman wisata yang baik dan terpandu dengan baik. Misalnya, bulan dengan jumlah kunjungan tinggi seperti September dan Desember membutuhkan lebih banyak *tour guide* yang siap untuk menangani jumlah pengunjung yang lebih besar. Pada bulan-bulan dengan kunjungan yang lebih rendah seperti November, *tour guide* harus tetap menyediakan layanan yang berkualitas tinggi dan mungkin harus lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan. *Tour guide* harus siap secara mental dan fisik untuk menghadapi lonjakan pengunjung pada bulan-bulan tertentu, dan manajemen perlu memastikan bahwa *training* serta *briefing* disesuaikan dengan pola kunjungan yang ada.

Setiap aktivitas wisata, dipandu oleh *tour guide*. *Tour guide* adalah orang yang bertugas memberikan bimbingan, informasi, dan petunjuk tentang atraksi atau destinasi (Yoeti,2010). Seorang *tour guide* selain bertanggung jawab untuk mendampingi wisatawan dan memberikan petunjuk atau arahan kepada wisatawan, sebaliknya memiliki pengetahuan serta keterampilan sehingga dapat memberikan kesenangan dan tercapainya kepuasan wisatawan yang dibawa.

Dapat dilihat bahwa Tahura menjadi daya tarik wisata yang banyak dikunjungi wisatawan. Setiap aktivitas wisata, dipandu oleh *tour guide*. Penulis tertarik untuk membuat laporan tugas akhir terkait peran *tour guide* dalam memfasilitasi aktivitas wisata berbasis pengalaman di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Kota Bandung, untuk menambah pemahaman dan meningkatkan kompetensi penulis sebagai mahasiswa perjalanan wisata terkait wisata hutan, khususnya di Tahura Djuanda.

## 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan peran *tour guide* dalam kegiatan wisata hutan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Kota Bandung.

## 1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Tempat dilakukannya kegiatan magang ini berada di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung Utara. Waktu yang dilakukan untuk menyelesaikan kegiatan ini adalah 3 (tiga) bulan dimulai dari 4 September 2023 – 8 Desember 2023.

## 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah dengan metode *coaching* dan *mentoring*, observasi dan praktik kerja yang akan dijabarkan dibawah ini:

### 1. *Coaching* dan *Mentoring*

*Coaching* merupakan metode pelatihan yang melibatkan individu yang lebih berpengalaman sebagai coach dan peserta yang dibimbing sebagai coachee. Dalam metode ini, coach memberikan saran dan bimbingan kepada karyawan untuk mengembangkan skill, kinerja, atau karier mereka. Menurut Nazifah (2021) *coaching* adalah suatu cara atau metode guna memperbaiki dan meningkatkan kemampuan pekerja yang lebih bersifat teknis sehingga dapat mencapai sasaran kerjanya. *Coaching* merupakan metoda yang cukup penting untuk mendukung tidak hanya performa kerja pegawai, namun juga performa organisasi. *Coaching* juga merupakan proses pengembangan yang terarah, terstruktur dan termonitor secara terus menerus yang mengarahkan individu dalam mencapai performa kerja yang optimal dalam organisasi. *Coaching* dipandang sebagai suatu metode yang efektif guna merespon kebutuhan dan tuntutan tugas yang terus berubah dan semakin

berkembang dan juga sangat efektif guna melakukan koreksi dan pengembangan kinerja bagi pekerja. Menurut Nazifah (2021), mentoring merupakan suatu aktifitas yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam perusahaan serta meningkatkan kualitas kinerja dan efektivitas kerja dari anggota organisasi melalui percakapan intensif, pengarahan diri, dan peningkatan kepercayaan diri dalam berkontribusi positif pada organisasi. Mentoring juga mencakup aspek melatih, membimbing, konseling dan ikatan kerjasama dengan individu lain.

Dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, kegiatan *coaching* dan *mentoring* dilakukan oleh manajemen meliputi aspek-aspek terkait dunia kerja seperti pengenalan profil perusahaan, pengetahuan tentang produk, aturan kerja, pengenalan tugas lapangan lainnya. Penulis melakukan kegiatan tersebut didampingi oleh pemimpin perusahaan dan karyawan perusahaan.

## 2. Observasi

Hasanah (2016) menjelaskan observasi sebagai aktivitas mencatat suatu gejala dengan bantuan instrumen-instrumen dan merekamnya dengan tujuan ilmiah atau tujuan lain yang merupakan kumpulan kesan tentang dunia sekitar berdasarkan semua kemampuan daya tangkap pancaindera manusia. Observasi merupakan sebagai suatu proses melakukan pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengkodeaan serangkaian perilaku dan suasana berkenaan dengan organisme in situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Dalam proses ini, penulis melakukan observasi dengan melihat secara langsung, dimana penulis sebagai observasi diberi kesempatan untuk mengamati langsung proses *tour guide* yang dilakukan karyawan perusahaan sebagai proses belajar.

## 3. Praktik Kerja

Nugraheni (2017) menjelaskan kerja praktik sebagai bentuk kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa dalam dunia kerja nyata. Program kerja

praktik merupakan kegiatan pembelajaran yang dilakukan untuk mendapatkan pengalaman dalam berkontribusi dan berkarya di kehidupan nyata. Dengan demikian diharapkan setiap mahasiswa mampu mengikuti dan memahami kegiatan kerja yang dilakukan di dunia usaha, sehingga mendapatkan sesuatu yang baik dan berguna bagi dirinya serta mampu menunjukkan kinerjanya secara maksimal. Program ini dapat membentuk mental motivasi mahasiswa sebagai tenaga kerja yang siap kerja dan mampu mandiri serta berjiwa pekerja keras, jujur dan bertanggung jawab. Dalam proses praktik kerja di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, penulis mengikuti pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing. Kegiatan ini biasanya merupakan pelatihan di tempat kerja yang hampir sama secara teoritis didapatkan di bangku perkuliahan.

## II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 2.1 Sejarah Singkat

Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, atau yang dulu dikenal dengan nama Taman Hutan Raya Dago Pakar, memiliki sejarah yang cukup kaya. Dibuka pada tahun 1966, taman ini dinamai sesuai dengan nama Ir. H. Djuanda, seorang pejuang kemerdekaan Indonesia dan juga mantan Perdana Menteri Indonesia. Pada awalnya, taman ini diresmikan sebagai kawasan konservasi alam guna melindungi keanekaragaman hayati dan ekosistem alami yang ada di wilayah Bandung. Selain itu, taman ini juga dijadikan sebagai tempat wisata dan edukasi bagi masyarakat. Berikut adalah gambar dari logo Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda:



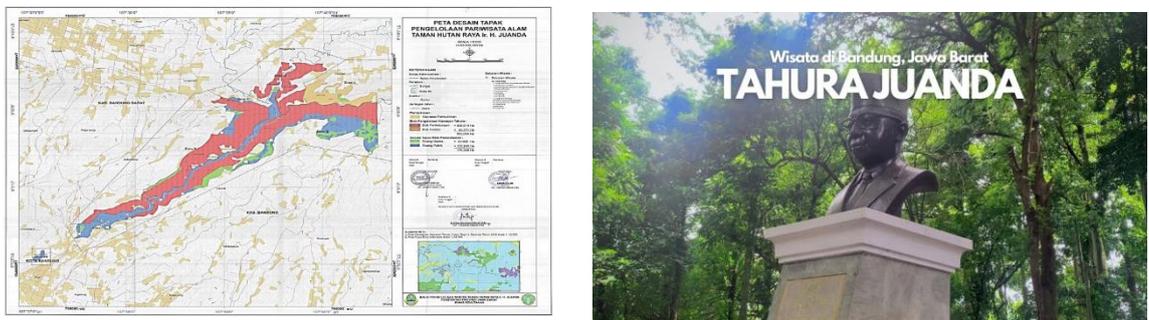
Gambar 1. Logo Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

Sumber: Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

Selama beberapa dekade, Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda terus mengalami perkembangan dan peningkatan fasilitas. Saat ini, taman ini menjadi salah satu tujuan wisata populer di Bandung yang menawarkan udara segar, pemandangan alam yang memukau, dan berbagai kegiatan rekreasi seperti *trekking*, *camping*, *hiking* dan bersepeda. Taman ini juga menjadi tempat penelitian dan pendidikan lingkungan yang penting di wilayah Bandung.

## 2.2 Letak Geografis

Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda (Tahura Djuanda) merupakan kawasan konservasi yang terletak di sebelah utara Kota Bandung berjarak kurang lebih 7 km dari pusat kota. Secara geografis berada pada 107° BT dan 60° LS. Secara administrasi berada di wilayah Desa Ciburial, Kecamatan Cimencyan, Kabupaten Bandung dan sebagian masuk Desa Mekarwangi, Desa Cibodas, Desa Langensari, dan Desa Wangunharja, Kecamatan Lembang, Kabupaten, Bandung Barat serta Kelurahan Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung.



Gambar 2. Lokasi Geografis Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

Sumber: Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

## 2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut adalah Visi dan Misi dari Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda:

### a. Visi

Terciptanya pengembangan pengelolaan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda yang berwawasan lingkungan untuk mewujudkan kelestarian hutan sebagai system penyangga kehidupan bagi kesejahteraan rakyat.

b. Misi

1. Meningkatkan kontribusi pemanfaatan kawasan hutan melalui pariwisata alam untuk kepentingan konservasi, sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat.
2. Mengoptimalkan distribusi manfaat pariwisata alam bagi para pihak.
3. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman pentingnya manfaat sumber daya alam hayati dan ekosistemnya bagi kehidupan umat manusia.
4. Meningkatkan pengembangan produksi aneka pariwisata alam.
5. Menciptakan mekanisme keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pengelolaan dan kemitraan dengan para penyelenggara pariwisata alam.

## **2.4 Ruang Lingkup Usaha**

Berikut adalah ruang lingkup usaha yang ada di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda:

1. Pelayanan Tiket

Salah satu layanan yang ada di Tahura Djuanda dan sesuai namanya, layanan ini berfungsi untuk melayani para pengunjung yang akan masuk ke Tahura Djuanda.

2. Kepemanduan

Tahura Djuanda memiliki layanan pemandu, dan biasanya pemandu akan bertugas saat ada permintaan dari pengunjung. Untuk jumlah saat ini pemandu yang ada berjumlah 20 orang.

### 3. Taman Kelinci Tahura

Taman Kelinci adalah salah satu layanan dalam Tahura. Taman Kelinci buka hanya di hari Sabtu dan Minggu, karena pada hari itu sedang ramai-ramainya wisatawan berkunjung.

### 4. Molita

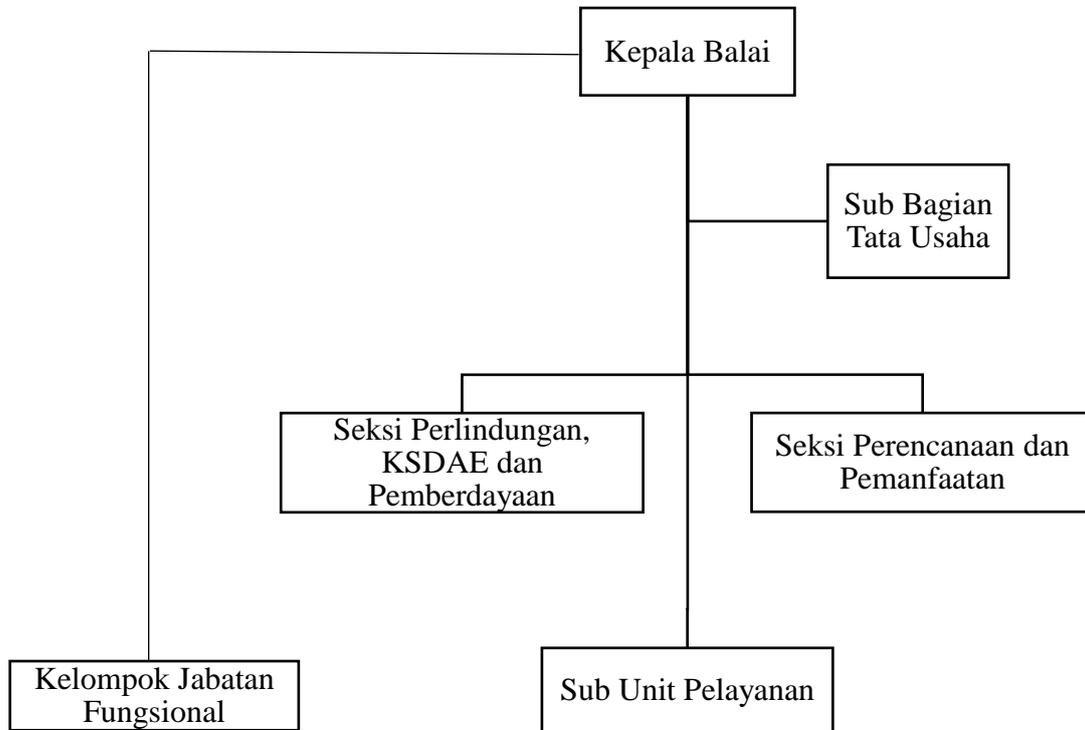
Molita ini adalah salah satu kolaborasi antara PT. Marlip Indo Mandiri dengan Tahura. Menghadirkan mobil listrik yang ramah lingkungan dan tidak mengeluarkan suara sehingga dapat menjaga ketenangan alam.

### 5. Kantin

Keberadaan kantin di Tahura sangat berpengaruh dikarenakan kantin dapat mendapat pendapatan dari beberapa makanan dan minuman yang tersedia di Tahura.

## 2.5 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda:



Gambar 3. Struktur Organisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

Sumber: Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, 2023

### 1. Kepala UPTD

Bertanggung jawab atas pengelolaan operasional harian, perencanaan program konservasi, pendidikan lingkungan, promosi pariwisata, manajemen sumber daya manusia, pengelolaan keuangan dan anggaran hubungan stakeholder dengan pemerintah, LSM, perusahaan, dan masyarakat lokal, pelaporan kinerja dan evaluasi kegiatan. Kontribusi dalam pengembangan kebijakan terkait pengelolaan hutan dan pembangunan berkelanjutan.

2. Sub Bagian Tata Usaha

Bertanggung jawab meliputi penanganan administrasi, pengelolaan keuangan, pemeliharaan inventaris, pelayanan informasi kepada pengunjung, koordinasi dengan pihak eksternal, dan dukungan terhadap berbagai program yang dilaksanakan

3. Seksi Perlindungan, Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem dan Pemberdayaan Masyarakat

Bertanggung jawab atas pemantauan lingkungan, konservasi sumber daya alam, pengembangan ekowisata, serta pemberdayaan masyarakat setempat.

4. Sub. Perencanaan dan Pemanfaatan

Bertanggung jawab atas penyusunan rencana pengelolaan, pemantauan ekosistem hutan, penelitian terkait konservasi alam, pengelolaan wisata dan rekreasi, serta pengembangan program ekowisata.

5. Sub. Unit Pelayanan

Bertanggung jawab atas menyediakan layanan informasi, pengelolaan pengunjung, dan fasilitas di dalam taman hutan.

6. Kelompok Jabatan Fungsional

Bertanggung jawab atas konservasi dan perlindungan, pendidikan dan pemahaman publik, pengelolaan sumber daya, pengelolaan infrastruktur dan fasilitas, keamanan dan keselamatan