

ABSTRAK

Pemandu dalam tempat wisata umumnya dikenal sebagai *Tour Guide*, namun di Bandung Zoo memakai istilah *Zoo Educator*. Tidak banyak masyarakat umum mengetahui keberadaan *Zoo Educator* di tempat wisata Bandung Zoo atau yang biasa disebut Kebun Binatang Bandung. Disisi lain, ternyata peran *Zoo Educator* bisa dikatakan sangat penting untuk keberlangsungan lembaga konservasi. Dalam pelaksanaannya *Zoo Educator* di Bandung Zoo hanya bersifat sukarela (*volunteering*) yaitu dengan merekrut masyarakat dari kalangan mahasiswa dan bukan dari bagian internal organisasi tersebut. Oleh karena itu, ketika kita mengunjungi Bandung Zoo, kita tidak akan menemukan *Zoo Educator* di dalam area Bandung Zoo. Berkaitan dengan sebuah informasi atau penyampaian pesan tidak terlepas dari yang namanya komunikasi. Dalam proses komunikasi tersebut dibutuhkan sebuah strategi agar pesan tersampaikan dengan baik sesuai dengan perencanaan awal dan tujuan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk membahas strategi komunikasi yang digunakan oleh para *Volunteer Zoo Educator* untuk mengedukasi pengunjung yang berwisata edukasi di Bandung Zoo.

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode studi deskriptif pada penelitian ini. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian diantaranya observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi yang digunakan oleh *Volunteer Zoo Educator* dalam mengedukasi pengunjung diantaranya menggunakan strategi komunikasi yang terbuka dan jujur, strategi komunikasi yang empatik, strategi komunikasi yang aktif, dan strategi komunikasi yang positif.

Penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan atau referensi bagi peneliti lain dalam penelitian selanjutnya, khususnya dalam topik strategi komunikasi. Untuk Bandung Zoo harapannya semoga *Zoo Educator* tidak hanya sebatas *volunteer*, namun bisa menjadi bagian tetap dari Bandung Zoo karena peran *Zoo Educator* dalam hal ini sangat penting.

Kata Kunci : Strategi, Komunikasi, Satwa, *Volunteer, Educator, Zoo*.

ABSTRACT

Guides in tourist attractions are generally known as Tour Guide, but in Bandung Nice use terms Zoo Educator. Not many of the general public know about its existence Zoo Educator in Bandung tourist attractions Nice or what is usually called the Bandung Zoo. On the other hand, it turns out to be a role Zoo Educator It could be said to be very important for the sustainability of conservation institutions. In implementation Zoo Educator in Bandung Nice only voluntary (volunteering) namely by recruiting people from among students and not from internal parts of the organization. Therefore, when we visit Bandung Nice, we will not find Zoo Educator in the Bandung area Nice. Relating to information or conveying a message cannot be separated from what is called communication. In the communication process, a strategy is needed so that the message is conveyed well in accordance with the initial planning and communication objectives. This research aims to discuss the communication strategies used by the Volunteer Zoo Educator to educate visitors on educational tours in Bandung Nice.

Researchers used a qualitative research approach with descriptive study methods in this research. Data collection used in research includes observation, in-depth interviews and documentation. The research results show the communication strategies used by Volunteer Zoo Educator in educating visitors, including using open and honest communication strategies, empathetic communication strategies, active communication strategies, and positive communication strategies.

This research can be used as reference or reference material for other researchers in further research, especially on the topic of communication strategies. For Bandung Nice hope hopefully Zoo Educator not only limited volunteer , but could become a permanent part of Bandung Nice because of the role Zoo Educator in this case it is very important.

Keywords : *Strategy, Communication, Animals, Volunteer, Educator, Zoo.*