

BAB IV

INTERPRETASI HASIL PENELITIAN

A. Temuan Hasil Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan, temuan yang didapatkan antara lain berkaitan dengan serangkaian program *Juanda Corner* yang telah direncanakan dan dilaksanakan oleh Humas Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero) untuk memberikan kenyamanan dan layanan kepada pengguna jasa bandara. Hasil penelitian di lapangan tersebut menemukan beberapa temuan yaitu:

1. Perencanaan, Publikasi Dan Evaluasi Sebagai Kunci Penting Strategi *Public Relations Officer* Dalam Pelaksanaan Program *Juanda Corner*

Dalam proses Pengolahan Data di lapangan ditemukan bahwa Program *Juanda Corner* merupakan program *event* yang di buat berdasarkan tema-tema yang telah ditetapkan setiap bulannya. Program *Juanda Corner* memberikan nuansa baru dalam aktifitas pengguna jasa di dalam fenomena kebarudaraan Indonesia. Program yang dibentuk dengan kerjasama bersama Harian JawaPos ini memiliki beberapa pilihan penampilan yang sering ditampilkan diantaranya Tarian tradisional, Angklung, *Mini Orchestra*, *Pantomim*, *Mini Theater*, Pameran Fotografi, Pameran Lukisan, Akustik, *Talk Show*, Edukasi dan Informasi.

Di lokasi penelitian, Tarian Tradisional di dalam sajian seni memiliki sebuah nilai budaya yang sangat tinggi. Setiap gerakan yang di lantunkan memiliki makna filosofis budaya Indonesia. Hal ini menjadi

hiburan yang sangat menarik ketika di tampilkan di dalam sebuah kawasan bandara. Yang dalam kasus penelitian ini adalah Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero). Melalui hasil wawancara yang telah dilakukan pengguna jasa Bandara Juanda mengungkapkan bahwa tarian tradisional di dalam bandara ini menjadi penampilan yang sangat unik dan jarang di temui sebelumnya. Mengingat kawasan bandara bukan merupakan kawasan yang di datangi pengunjung dari Indonesia saja. Melainkan dari seluruh Negara juga memungkinkan menggunakan jasa transportasi ini. Sehingga sajian tarian di dalam lingkungan bandara menjadi sangat unik dijumpai.

Selain Hal tersebut, saat proses penelitian berlangsung, Penampilan Musik Keroncong juga menjadi hal yang sangat erat kaitannya jika di hubungkan dengan nilai budaya. Dalam sebuah aktifitas kebandarudaraan musik keroncong menjadi alunan musik yang jarang sekali di perdengarkan mengingat segmentasi pengguna jasa bandara bukan hanya berasal dari Jawa atau Indonesia saja. Hampir tak jauh berbeda dengan sajian hiburan musik tradisional. Humas PT. Angkasa Pura I (persero) seolah mencoba segala cara untuk memberikan yang terbaik bagi pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya. Ketika peneliti sedang melakukan pengamatan di lapangan, ternyata musik keroncong yang di mainkan memiliki kecenderungan minat pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya dengan cukup tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan permintaan *request* lagu kepada pengisi acara yang datang dari berbagai kalangan. Hal

ini membuktikan bahwa musik keroncong yang disajikan mampu memberikan hiburan kepada seluruh golongan tanpa terbatas wilayah atau *genre*. Selain *request* lagu, tak jarang ada pengguna jasa yang turut bernyanyi bersama saat program musik *juanda corner* berlangsung, sehingga program *juanda corner* mendapat antusiasme yang positif sebagai sebuah sajian hiburan di dalam bandara.

Untuk Penampilan Musik Akustik hampir tidak Jauh berbeda dengan sajian musik keroncong yang sudah peneliti paparkan di atas. Permainan musik akustik yang ringan dan lembut membuat pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya merasa *rilex* dan nyaman saat mendengarkan penampilannya. Untuk konsep dan cara penyajiannya hampir tidak jauh berbeda dengan musik keroncong. Namun bedanya terletak pada alat musik dan jumlah personil yang dibawa.

Selain hiburan-hiburan yang bersifat penampilan, peneliti juga menemukan beberapa sajian hiburan lain yang salah satunya adalah Pameran Fotografi. Dalam pemeran fotografi yang sempat diamati oleh peneliti, ditemukan bahwa *display* foto yang di letakkan di area ruang tunggu Bandara Juanda Surabaya menjadi aktifitas baru yang dapat dilakukan sembari berjalan menuju lokasi selanjutnya. Beberapa foto yang menggambarkan keindahan Indonesia menjadi daya tarik tersendiri menurut pengguna jasa yang sempat menjadi informan dalam penelitian ini.

Namun, tidak semua elemen sajian acara yang pernah ditampilkan PT. Angkasa Pura I (Persero) sempat didatangi dan diamati langsung oleh peneliti. Ada penampilan seperti Angklung, *Mini Orchestra*, *Pantomim*, *Mini Theater*, Pameran Lukisan, *Talk Show*, serta Edukasi dan Informasi yang pernah di tampilkan namun belum diagendakan untuk ditampilkan kembali di kawasan Bandara Juanda Surabaya PT. Angkasa Pura I (Persero). Hal tersebut dikarenakan kerjasama dengan pengisi acara yang bersangkutan, belum dikomunikasikan kembali.

Segala macam sajian yang telah didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan pegamatan di atas menguatkan pernyataan bahwa program *Juanda Corner* Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero) sebagai sarana hiburan bagi pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya.

Dalam sebuah pelaksanaan dan penerapan program *Juanda Corner*, peneliti menemukan beberapa temuan baru yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara dan observasi di lokasi *Juanda Corner* di selenggarakan. Diantaranya adalah ditemukan bahwa dalam sebuah pelaksanaan atau penerapan program *Juanda Corner* perencanaan sebelum acara dilaksanakan, publikasi program *Juanda Corner* melalui media sosial terkait acara hingga evaluasi terkait acara yang sudah berlangsung untuk pedoman melakukan program kedepannya menjadi kunci penting yang harus dilakukan agar pelaksanaan dan penerapan program dapat berjalan dengan baik.

Saat peneliti melakukan pengambilan data terkait perencanaan, di temukan bahwa tahap perencanaan memiliki tahapan yang lebih panjang dan penting di bandingkan pelaksanaannya. Pada tahap persiapan hal-hal yang biasa dilakukan oleh humas Bandara Juanda PT.Angkasa Pura I (Persero) yang pertama adalah melakukan kerjasama dengan komunitas atau lembaga yang berkeinginan dan sudah terlibat dalam proses kerja *Juanda Corner* . Seperti yang telah peneliti jelaskan di atas, hingga saat ini komunitas yang sudah tergabung dalam program *Juanda Corner* diantaranya komunitas *Good News From Indonesia*, Harian Jawa Pos, Komunitas Fotografi Alpharian, Grup Musik Keroncong Guyub Rukun, *Air Asia Entertainment*, dll.

Dalam proses perencanaan dan komunikasi dengan komunitas tersebut biasanya di lakukan dengan tujuan penentuan kesepakatan tanggal diselenggarakannya program *Juanda Corner* , dan berapa orang yang akan terlibat dalam program program *Juanda Corner* di hari tersebut.

Barulah setelah tanggal dan pengisi acara yang terlibat ditentukan seorang humas mendapatkan tugas melakukan koordinasi antar anggota untuk membuat surat perizinan acara yang ditujukan kepada pihak keamanan bandara. Dan selanjutnya menyiapkan berbagai macam materi dan hal-hal lain yang di butuhkan saat program berlangsung. Tentunya dengan mengacu pada konsep dan tema yang sudah disepakati.

Sementara pihak komunitas mempersiapkan hal tersebut selesai dikerjakan humas melakukan pengonsepan program acara dan pembuatan

rundown. Dalam proses pembuatan *rundown* umumnya dikerjakan oleh komunitas yang bersangkutan melalui kesepakatan staf humas yang menjadi penanggung jawab program *Juanda Corner* tersebut.

Segala macam keperluan yang di butuhkan saat perencanaan tersebut menjadi sangat penting dilakukan. Bahkan menjadi sebuah kunci keberhasilan pelaksanaan program *Juanda Corner* . Semakin detail dan matang persiapannya. Maka semakin lancar pelaksanaan program *Juanda Corner* tersebut. Itulah alasannya mengapa persiapan menjadi salah satu kunci keberhasilan program *Juanda Corner*.

Selain persiapan hal lain yang ditemukan saat melakukan observasi, wawancara dan penelitian di lapangan terkait pelaksanaan dan penerapan program *Juanda Corner* adalah publikasi. Dalam kasus program *Juanda Corner* publikasi yang dimaksudkan sebagai kunci penting keberhasilan kebersamaan program adalah publikasi tentang acara yang akan diselenggarakan melalui media sosial dan *website* resmi PT.Angkasa Pura I (Persero). Hal ini dimaksudkan untuk mengundang antusiasme pengguna jasa serta para pewarta berita untuk datang memeriahkan program *Juanda Corner* tersebut. Namun, hal yang biasa dilakukan dalam kasus *Juanda Corner* sebelum publikasi tersebut adalah Seorang Humas Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero) membuat sebuah daftar berita yang akan di *share* selama pra pelaksanaan, hingga pasca pelaksanaan program *Juanda Corner*.

Adapun komponen dalam daftar berita *share* atau yang disebut sebagai *blasting media share* ini berisi komponen diantaranya waktu konten *share* yang akan di *publish*, isi konten berita yang akan di ambil. Gambar yang akan di *upload*, serta media apa yang akan digunakan. Sehingga tidak ada informasi yang terlewat untuk di publikasikan kepada pengguna jasa selama persiapan dan pelaksanaan program *Juanda Corner* tersebut.

Hakikatnya Tugas seorang *Humas* PT.Angkasa Pura I (persero) dalam melakukan publikasi yaitu dengan menyebarluaskan informasi melalui media sosial tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) agar diketahui oleh publik, serta menghasilkan publisitas untuk memperoleh tanggapan positif secara lebih luas dari masyarakat. Dalam hal ini tugas humas PT.Angkasa Pura I (persero) adalah menciptakan berita untuk mencari publisitas melalui kerjasama dengan berbagai pihak dengan tujuan menguntungkan perusahaan dan pihak yang terkait.

Ada dua fungsi utama dari publikasi yang dilakukan humas, yaitu memberikan informasi kepada publik atau menarik perhatian, sehingga diharapkan akan memperoleh tanggapan berupa citra positif. Sebagai seorang humas PT.Angkasa Pura I (Persero) juga berperan dalam memberikan informasi yang baik kepada publik, media, masyarakat dan mempengaruhi publik dari yang tidak tahu menjadi tahu dan setelah mengetahui menjadi suka dan kemudian diharapkan timbul sesuatu.

Segala macam data yang diperoleh saat proses penelitian berlangsung mengarah pada hal selanjutnya yang yang menjadi kunci penting dalam pelaksanaan program *Juanda Corner* di lapangan adalah tahap evaluasi untuk program *Juanda Corner* . Namun dalam temuan penelitian yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak humas PT. Angkasa Pura I (Persero) mengungkapkan bahwa bentuk evaluasi yang menjadi tahap terakhir dalam proses ini adalah dengan melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program.

Yang kemudian dari hasil evaluasi tersebut dilakukan perbaikan untuk pembentukan program *Juanda Corner* selanjutnya. Karena itu, evaluasi bermakna amat penting bagi perencanaan dan pengembangan program. Fungsi-fungsi itu berjalan secara sirkuler. Perencanaan menjadi pedoman implementasi dan kontrol serta evaluasi. Implementasi dan kontrol menjadi masukan bagi evaluasi. Dan, akhirnya evaluasi menjadi masukan dan bahan dasar untuk penyusunan program *Juanda Corner* .

2. Langkah Evaluatif melalui tanggapan pengguna jasa sebagai cara Public Relation Officer menyempurnakan Program *Juanda Corner*.

Dalam menjalankan program *Juanda Corner* untuk public umum, terutama pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya, Humas membutuhkan *progress* program yang meningkat positif . Program yang di tampilkan kepada pengguna jasa bandara kedepannya tergantung dari sejauh mana tanggapan pihak *eksternal* atau lebih khususnya pengguna jasa Bandara

Juanda. Tanggapan baik penikmat program *Juanda Corner* akan membentuk citra positif kepada pihak di luar perusahaan tempat program tersebut di selenggarakan. Dan sebaliknya, Tanggapan tidak baik penikmat program *Juanda Corner* akan membentuk citra negatif kepada pihak di luar perusahaan tempat program tersebut di selenggarakan.

- a) Program *Juanda Corner* merupakan program yang sangat unik.

Bagi Dyah Wulantami hal tersebut merupakan kali pertama beliau menjumpai sajian hiburan di wilayah bandara. Sehingga humas Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero) melakukan peningkatan dalam program *Juanda Corner* dengan memperkaya sajian hiburan untuk pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya.

- b) Program *Juanda Corner* merupakan sajian yang menghibur untuk mengisi waktu luang

Dalam kesempatan yang berbeda Arissyiditta Kaenan juga memberikan komentarnya terkait program *Juanda Corner* baginya program *Juanda Corner* merupakan sajian yang menghibur untuk mengisi waktu luang sembari menunggu kedatangan pesawat yang akan mengantarnya ke lokasi tujuan. Sedangkan di lokasi yang berbeda tepatnya di terminal 1, Suci Denliyana juga mengungkapkan program *Juanda Corner* merupakan sajian yang bagus, dengan adanya program *Juanda*

Corner menurutnya ruang tunggu bandara menjadi ramai dan tidak hanya menjadi tempat orang lewat saja seperti biasanya.

Sehingga humas Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero) melakukan pengaturan jadwal hiburan agar tidak mengganggu dan menemani waktu luang pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya.

- c) Program *Juanda Corner* ini merupakan program yang jarang-jarang di temukan di lingkungan bandara

Menguatkan seluruh tanggapan di atas, Agung Hakim Mahendra mengungkapkan program *Juanda Corner* ini merupakan program yang jarang-jarang dia temukan di lingkungan bandara, terlebih bisa menyanyi bersama pengisi acara yang sedang bertugas. Sehingga humas Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero) terus melakukan inovasi untuk memberikan sajian yang jarang ditemukan secara umum di dalam bandara.

Namun, Sebuah tanggapan yang baik tentunya di dapat bukan hanya berasal dari pengguna jasa yang berada di sekitar panggung *Juanda Corner* saja. Sehingga di sini peneliti juga mencoba menggali informasi dari pengguna jasa yang sedang duduk jauh dari lokasi program *Juanda Corner* . Bagi Alfredo Yulius yang sedang asik memainkan *gadgetnya*, menyatakan bahwa lokasi dimanapun baginya sama saja. Dikarenakan saat itu pengguna jasa ini sedang membaca berita *online* melalui *gadget*.

Sehingga berada dekat dengan panggung *Juanda Corner* membuatnya sedikit kehilangan konsentrasi dalam membaca berita online tersebut.

Di dukung dengan perencanaan dan kemampuan pengisi acara yang persuasif. Konsep dan paduan elemen acara yang baik akan menjadikan acara dapat dinikmati dengan baik. Untuk menyempurnakan tanggapan pengguna jasa bandara terkait program *Juanda Corner* , Tentunya di butuhkan saran dan kritik dari para pengguna jasa Bandara Juanda untuk bahan evaluasi berikutnya,

Pendapat yang diberikan berupa saran dan kritik sangat beraneka ragam diberikan oleh pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya. Ada yang mengusulkan agar program *Juanda Corner* ini di letakkan di luar area keberangkatan, hal tersebut agar tidak hanya penumpang yang dapat menikmati sajian program, namun keluarga yang sedang menunggu kedatangan juga dapat menikmati sajian program. Selain itu juga ada yang mengusulkan agar jumlah kursi di sekitar panggung *Juanda Corner* dapat di tambah. Ada juga yang mengusulkan agar penampilan yang sedang berlangsung dapat di rekam dan nantinya di upload ke media social. Menindaklanjuti hal tersebut, humas PT. Angkasa Pura I (Persero) mash erus melakukan pengkajian dan komunikasi mendalam dengan pihak-pihak terkait, mengingat hal-hal diatas berkaitan dengan sarana dan prasarana kebandaraan.

Sehingga selanjutnya setelah berbagai tanggapan yang di dapat melalui proses wawancara, peneliti kini melengkapi data dengan hasil

pengamatan yang di dapatkan dari penelitian di lokasi program *Juanda Corner* dilaksanakan.

Dalam program *Juanda Corner* yang telah berlangsung ada beberapa hasil pengamatan yang di dapatkan dari proses penelitian program *Juanda Corner*. Diantaranya adalah mendokumentasikan penampilan, turut bernyanyi bersama dari bangku penonton sembari mengangguk-anggukkan kepala, serta melakukan pemotretan ulang pada foto pameran yang sedang dipajang.

Beberapa yang dalam pengamatan tampak sedang mendokumentasikan penampilan adalah Dyah Wulantami, Arissyiditta Kaenan, Suci Denliyana, dan Agung Hakim Mahendra. Mereka tampak menggunakan kamera ponselnya untuk mengabadikan program *Juanda Corner*. Baik di dokumentasikan berupa video maupun berupa foto.

Hal lain yang berhasil diamati oleh peneliti tentang tanggapan program *Juanda Corner* adalah hampir seluruh yang menjadi informan dalam penelitian ini tampak bernyanyi bersama dari bangku tempat para informan duduk, seraya mengangguk-anggukkan kepalanya sesuai ketukan musik yang sedang bermain. Serta tampak juga beberapa pengunjung yang memotret ulang foto yang di pameran dalam pameran fotografi beserta albumnya tersebut. Seperti yang dilakukan Dyah Wulantami dan Alfredo Yulius

Segala macam fenomena terkait tanggapan non verbal pengguna jasa bandara Juanda Surabaya, selalu di lakukan monitoring oleh humas

bandara juanda PT. Angkasa Pura I (Persero), agar kedepannya segala macam komplain dari pengguna jasa bandara juanda Surabaya dapat diatasi dengan cepat.

Setelah segala temuan ini di dapat, diharapkan dapat dilakukan pengembangan, perubahan, penyempurnaan atau bahkan penghentian program jika diperlukan.

B. Konfirmasi dengan Teori

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori diatarannya Penyusunan Tindakan dan Teori Behaviorisme Sosial untuk menganalisa hasil temuan penelitian.

Pada fokus penelitian mengenai program Junada Corner, dasar pembentukan program, implementasi dan tanggapan pengguna jasa Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero), peneliti menemukan beberapa temuan penelitian yang dapat dianalisis melalui kedua teori diatas.

Berbicara mengenai Penyusunan Tindakan, teori ini biasa digunakan dalam suatu penelitian mengenai pembentukan pesan. Teori ini mengasumsikan bahwa Individu menyusun pesan dengan menggunakan kandungan pengetahuan dan pengetahuan prosedural. Pengetahuan prosedural terdiri dari urat syaraf yang berhubungan dengan prilaku, akibat, dan situasi. Teori penyusunan tindakan ini juga disebut sebagai sebuah teori mikrokognitif karena berhubungan dengan pengoperasian kognitif. Teori Penyusunan Tindakan menguji cara kita mengatur pengetahuan dalam pikiran dan

menggunakannya untuk membentuk pesan. Menurut teori ini, anda membentuk pesan dengan menggunakan *kandungan pengetahuan* dan *pengetahuan prosedural*. Anda tahu tentang hal-hal dan anda tahu bagaimana melakukan hal tersebut. Dalam teori penyusunan tindakan, pengetahuan prosedural menjadi intinya. Penyusunan tindakan memakan waktu dan usaha. Semakin kompleks penyusunan tugas, maka waktu dan usaha makin banyak terpakai.

Sedangkan bila penelitian mencoba mengkonfirmasikan antara temuan penelitian dengan teori penyusunan tindakan, bahwa terjadi kesinambungan antara temuan penelitian dan teori tersebut. Dalam temuan penelitian, dijelaskan bahwa Perencanaan, Publikasi Dan Evaluasi Sebagai Kunci Penting Dalam Pelaksanaan Program *Juanda Corner* .

Mengacu pada yang telah dijabarkan di atas, itu artinya bahwa untuk membangun sebuah strategi *Public Relations* sebuah instansi harus mampu untuk membangun persepsi. Membangun persepsi untuk mendapatkan hasil yang diharapkan dapat dilakukan dalam berbagai hal, yang didasari oleh kegiatan penyampaian pesan persuasi terhadap objek yang menjadi target. Saat teori penyusunan tindakan di atas berbicara tentang pembentukan pesan, peneliti mencoba mengupas hasil penelitian dari aspek pembentukan pesannya. Saat temuan di lapangan menyatakan bahwa Perencanaan, Publikasi dan Evaluasi menjadi kunci penting dalam pembentukan program *Juanda Corner* , peneliti terlebih dahulu mencari pesan apa yang ingin di sampaikan kepada pengguna jasa bandara selaku penikmat program *Juanda Corner*

.ternyata dalam program *Juanda Corner* terselip pesan yang ingin di sampaikan bahwa menggunakan transportasi udara itu nyaman. Hal itu di kuatkan program dari kementerian perhubungan yang bermisi terbang aman, nyaman, dan selamat sampai tujuan. Sehingga pembentukan pesan tersebut di implementasikan dalam program *Juanda Corner* melalui proses perencanaan.

Teori ini juga mengasumsikan bahwa Individu menyusun pesan dengan menggunakan kandungan pengetahuan dan pengetahuan prosedural. Dalam program *Juanda Corner* proses perencanaan program dengan di dasari oleh kandungan pengetahuan yang berupa pengetahuan akan fenomena yang sedang terjadi di lapangan, dan juga di dasari dengan pengetahuan procedural yang dalam program *Juanda Corner* berupa pemahaman akan langkah langkah dan prosedur apa yang harus dilakukan dalam membentuk sebuah program.

Menurut Grenee, pemilik teori penyusunan tindakan menegaskan bahwapengetahuan prosedural terdiri dari urat syaraf yang berhubungan dengan prilaku, akibat, dan situasi. Hal ini tentu memiliki korelasi dengan program *Juanda Corner* di lapangan. Dalam program *Juanda Corner* setiap proses perencanaan programnya selalu awali dengan pengetahuan yang didasari prosedur yang sudah di tetapkan oleh PT.Angkasa Pura I (Persero). Tentunya yang berhubungan dengan aturan, hasil evaluasi situasi di lapangan sebelumnya, serta fenomena kebandarudaraan Indonesia. Karena Teori Penyusunan Tindakan menguji cara kita mengatur pengetahuan dalam pikiran dan menggunakannya untuk membentuk pesan. Maka teori pembentukan

tindakan ini cenderung digunakan peneliti untuk mengupas permasalahan penelitian di tahap perencanaan serta dasar pembentukan, yang mana dalam focus penelitian ini temuannya berupa Inovasi Dan Eksplorasi Kreatifitas Menjadi Alasan Dibentuknya Program *Juanda Corner* . Inovasi dan Eksplorasi Kreatifitas termasuk kandungan pengetahuan yang dimiliki dalam proses penyusunan tindakan dan penyusunan pesan dalam program *Juanda Corner* PT.Angkasa Pura I (Persero). Seperti yang telah di sebutkan di atas, bahwa, dalam membentuk pesan melalui teori penyusunan tindakan kita menggunakan *kandungan pengetahuan* dan *pengetahuan prosedural*. Sehingga itu artinya kita tahu tentang hal-hal dan dengan itu kita tahu bagaimana melakukan hal tersebut. Dalam teori penyusunan tindakan, pengetahuan prosedural menjadi intinya. Mengingat program *Juanda Corner* memiliki tahap persiapan yang lebih lama dan rumit di bandingkan aplikasinya itu sebabnya hal atau tahapan ini menjadi sebuah hal yang sangat penting dan menjadi intinya,

Dalam teori penyusunan tindakan di mungkinkan sangat memakan waktu dan usaha. Semakin kompleks penyusunan tugas, maka waktu dan usaha makin banyak terpakai. Ketika proses penyusunan dan perencanaan program *Juanda Corner* semakin besar dampak dan hasil yang ingin di berikan kepada pengguna jasa bandara juanda, itu artinya usaha dan sajian yang harus dipersiapkan juga jauh lebih besar dan lebih kompleks. Sehingga pesan yang dimaksudkan dapat di tangkap dengan baik oleh pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya.

Menurut teori ini, kapanpun kita bertindak, kita harus menyusun hubungan perilaku dari prosedur catatan yang tepat. Sehingga, situasi seperti ini sering menuntut kita untuk bekerja secara sadar dan terkonsep. Mungkin menginginkan sejumlah hasil, termasuk pencapaian objektif dari seseorang, menunjukkan informasi, mengatur percakapan, menghasilkan sajian program *Juanda Corner* yang tepat sasaran, dan hasil-hasil lainnya. Akhirnya ilustrasi korelasi teori ini dengan program *Juanda Corner* adalah sebagai berikut. Sebagai contoh, ketika saat membuat sebuah program *Juanda Corner*, pastinya segala hal tersebut direpresentasikan untuk pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya, baik itu ingin terlihat maksimal, ingin bersenang-senang dan menghibur, yang jelas semuanya dalam rangkaian tindakan. Hal ini adalah representasi keluaran (*output representation*) yang merupakan “rencana” pikiran yang menyimpan apa yang akan dilakukan terhadap situasi yang dihadapi.

Teori selanjutnya yakni Teori Behaviorisme Sosial, Menurut Mead, Behaviorisme Sosial merujuk kepada deskripsi perilaku pada tingkat yang khas manusia. Jadi, dalam pandangan behaviorisme sosial, konsep mendasarnya adalah tindakan sosial (*social act*), yang juga mempertimbangkan aspek tersembunyi perilaku manusia.

Relevansi teori ini dengan Program *Juanda Corner* Sebagai Strategi Public Relations PT. Angkasa Pura I (Persero) menurut peneliti adalah dari segi tanggapan public atau pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya. Dalam program *Juanda Corner* yang telah berlangsung ada beberapa hasil

pengamatan yang di dapatkan dari proses penelitian program *Juanda Corner* . Diantaranya adalah mendokumentasikan penampilan, turut bernyanyi bersama dari bangku penonton sembari mengangguk-anggukkan kepala, serta melakukan pemotretan ulang pada foto pameran yang sedang di pajang.

Dalam pandangannya, pengamatan atas perilaku luar manusia semata menafikkan kualitas penting manusia yang berbeda dengan kualitas alam. Untuk membedakannya dengan behaviorisme radikal John B. Watson, tokoh utama behaviorisme, Mead menyebut pandangannya sebagai behaviorisme sosial (social behaviorism).

Sehingga dilakukanlah wawancara untuk menyempurnakan pengamatan ini. Program yang di tampilkan kepada pengguna jasa bandara kedepannya tergantung dari sejauh mana tanggapan pihak eksternal atau lebih khususnya pengguna jasa Bandara Juanda. Tanggapan baik penikmat program *Juanda Corner* akan membentuk citra positif kepada pihak di luar perusahaan tempat program tersebut di selenggarakan. Dan sebaliknya, Tanggapan tidak baik penikmat program *Juanda Corner* akan membentuk citra negatif kepada pihak di luar perusahaan tempat program tersebut di selenggarakan.

Behaviorisme social mengkonseptualisasikan perilaku lebih luas, termasuk aktifitas tersembunyi (covert activity). Mead menganggap aktifitas tersembunyi ini justru yang membedakan perilaku manusia dengan hewan lebih rendah.

Kerjasama manusia hanya bisa dijelaskan bila kita mempertimbangkan proses yang memungkinkan manusia memastikan maksud tindakan orang lain,

dan kemudian memungkinkan manusia membuat responsnya sendiri berdasarkan maksud orang lain tadi. Perilaku manusia tidak hanya berupa respons terhadap maksud orang lain. Dapat disimpulkan, bahwa Mead memperluas teori behavioristic ini dengan memasukkan apa yang terjadi antara stimulus dan respons itu.

Menurut teori ini, semua bentuk tingkah laku manusia merupakan hasil belajar melalui proses perkuatan. Lingkunganlah yang akan menentukan arah perkembangan tingkah laku manusia lewat proses belajar. Perkembangan manusia dapat dikendalikan ke arah tertentu sebagaimana ditentukan oleh lingkungan dengan kiat-kiat rekayasa yang bersifat impersonal dan direktif.