

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Profil Data

1. Profil Umum PT. Angkasa Pura I (Persero)

a. Sejarah PT. Angkasa Pura I (Persero)

PT. Angkasa Pura I (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara dalam lingkungan departemen perhubungan yang dipimpin oleh seorang direktur utama yang dibantu oleh beberapa direktur yang menjalankan tugas pokoknya, yaitu mengusahakan menyelenggarakan penyediaan jasa kebandarudaraan dan bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham. Awalnya, PT. Angkasa pura I (Persero) ini adalah perusahaan Negara yang didirikan berdasarkan peraturan pemerintah nomor 33 tahun 1962 dengan nama perusahaan Negara (PN) Angkasa “Kemayoran”. Dimana yang kemudian berubah nama menjadi “PN Angkasa Pura”. Saat itu pula PN Angkasa Pura sudah mengantongi wewenang untuk mengusahakan Bandar udara di daerah daerah sebagai anak (cabang). Setelah melalui masa transisi selama dua tahun, terhitung sejak 20 february 1964 PN angkasa pura kemayoran resmi mengambil alih secara penuh asset dan operasional pelabuhan udara kemayoran Jakarta dari pemerintah. Tanggal 20 february 1964 itulah yang kemudian ditetapkan sebagai hari *Angkasa Pura Airports*.¹

¹ Sumber diolah dari Arsip Kantor Bandara Juanda Angkasa Pura I (Persero), 2014

Kemudian berdasarkan peraturan pemerintah nomor 37 tahun 1974, ditetapkan perubahan bentuk hukum dari perusahaan Negara (PN) berubah menjadi perusahaan umum (PERUM), sehingga PN Angkasa Pura kemayoran itu berubah nama menjadi PERUM Angkasa Pura. Lalu pada tahun 1974, Bandar udara Halim Perdana Kusuma ditetapkan menjadi Bandar udara kedua yang dikelola oleh manajemen Angkasa Pura. Dengan selesainya, pembangunan Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng pada tahun 1985, merupakan titik awal dibentuknya PERUM Angkasa pura I dan PERUM Angkasa Pura II.²

Pada tahun 1985 tersebut, telah keluar juga peraturan pemerintah nomor 3 tahun 1985 yang terbaru yang mengatur kembali tentang PERUM angkasa pura, yang dimaksudkan sebagai langkah penyesuaian atas peraturan pemerintah nomor 37 tahun 1974 terhadap perkembangan terakhir kala itu. Adapun realisasi pemisahan manajemen ditandai dengan keluarnya peraturan pemerintah nomor 25 tahun 1986, dimana terjadi perubahan nama perusahaan dari PERUM Angkasa Pura menjadi PERUM Angkasa Pura I. kemudian pada seiring dengan munculnya pembaharuan pada peraturan pemerintah nomor 5 tahun 1992, Perum Angkasa Pura 1 berubah menjadi PT. Angkasa Pura I (Persero). Sampai saat ini PT. (Persero) angkasa pura I diberi kepercayaan oleh pemerintah untuk mengelola dan membawahi 13 bandar udara di kawasan timur Indonesia, antara lain :

² Sumber diolah dari Arsip Kantor Bandara Juanda Angkasa Pura I (Persero), 2014

- 1) Bandar Udara Ngurah Rai – Denpasar
- 2) Bandar Udara Juanda – Surabaya
- 3) Bandar Udara Hasanuddin – Makassar
- 4) Bandar Udara Sepinggan – Balikpapan
- 5) Bandar Udara Fran Kaisiepo – Biak
- 6) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado
- 7) Bandar Udara Syamsudin Noor – Banjarmasin
- 8) Bandar Udara Achmad Yani – Semarang
- 9) Bandar Udara Adi Sumarmo – Surakarta
- 10) Bandar Udara Adisutjipto – Yogyakarta
- 11) Bandara Internasional Lombok – Lombok Tengah
- 12) Bandar Udara Pattimura – Ambon
- 13) Bandar Udara El Tari – Kupang

Berikut ini klasifikasi urutan sejarah PT. Angkasa Pura I berdasarkan periode :³

- 1) Periode 1964 – 1981 (Dep. Hankam)
 - (a) 7 februari 1964 diresmikan oleh perdana menteri Ir. H. Juanda sebagai pangkalan udara TNI-AL
 - (b) Pengelolaan oleh TNI-AL
- 2) Periode 1981 – 1984 (Dep. Perhubungan)
 - (a) 7 Desember 1981 pengelolaan oleh Ditjenud (surat keputusan bersama tiga menteri)

³ Sumber diolah dari Arsip Kantor Bandara Juanda Angkasa Pura I (Persero), 2014

3) Periode 1985 – 1993 (PERUM Angkasa pura I)

(a) 1 Januari 1985 dikelola PERUM Angkasa Pura I berdasarkan PP No 30 taun 1984

4) Periode 1993 – sekarang PT. Angkasa Pura I (Persero)

(a) 2 Januari 1993 perubahan status dari PERUM Angkasa Pura I Menjadi PT. (Persero) Angkasa Pura I Berdasarkan PP No. 5 Tahun 1992

(b) 7 November 2006 bandara Juanda pindah lokasi terminal ke sisi utara, diresmikan oleh presiden RI. Bp. Susilo Bambang Yudhoyono

5) Periode 1 Desember 2012 *Ground Breaking* Terminal 2⁴

b. Identitas PT. Angkasa Pura I

- 1) Nama Kantor Pusat : PT. Angkasa Pura I (Persero)
- 2) Alamat Kantor : Jl. Ir. H. Juanda No 1
Surabaya, 61253 A,
Jawa Timur
- 3) Telepon : (031) 298 6200
- 4) Faximile : (031) 866 7506
- 5) Email : pkbl_sub@angkasapura1.co.id

⁴ Sumber diolah dari Arsip Kantor Bandara Juanda Angkasa Pura I (Persero), 2014

6) Logo perusahaan :



Gambar 3.1

Logo Angkasa Pura I (Persero)

c. Visi Dan Misi PT. Angkasa Pura I

1) Visi :

Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelolaan Bandar udara terbaik di asia

2) Misi :

(a) Meningkatkan nilai pemangku kepentingan

(b) Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi

(c) Mengusahakan jasa kebandar udaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standart keamanan, keselamatan dan kenyamanan

(d) Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi

(e) Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup⁵

⁵ Sumber diolah dari Arsip Kantor Bandara Juanda Angkasa Pura I (Persero), 2014

d. Nilai Budaya PT Angkasapura I (Persero)

PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Juanda juga memiliki nilai- nilai yang menjadi dasar di dalam perusahaan dan karyawannya, yaitu SATU. Dimana SATU dijabarkan menjadi 4 nilai yang saling berkesinambungan diantaranya adalah :

1) Sinergi

Cara kami menghargai keragaman dan keunikan setiap elemen untuk memberi nilai tambah bagi perusahaan, pembangunan ekonomi dan lingkungan dimana kami berada.

2) Adaptif

Daya, semangat dan hasrat kami yang pantang menyerah, proaktif merespon perubahan dan kaya akan inovasi.

3) Terpercaya

Karakter kami yang senantiasa selaras antara kata dengan perbuatan, jujur dalam menjalankan tugas serta kewajiban dan dapat diandalkan.

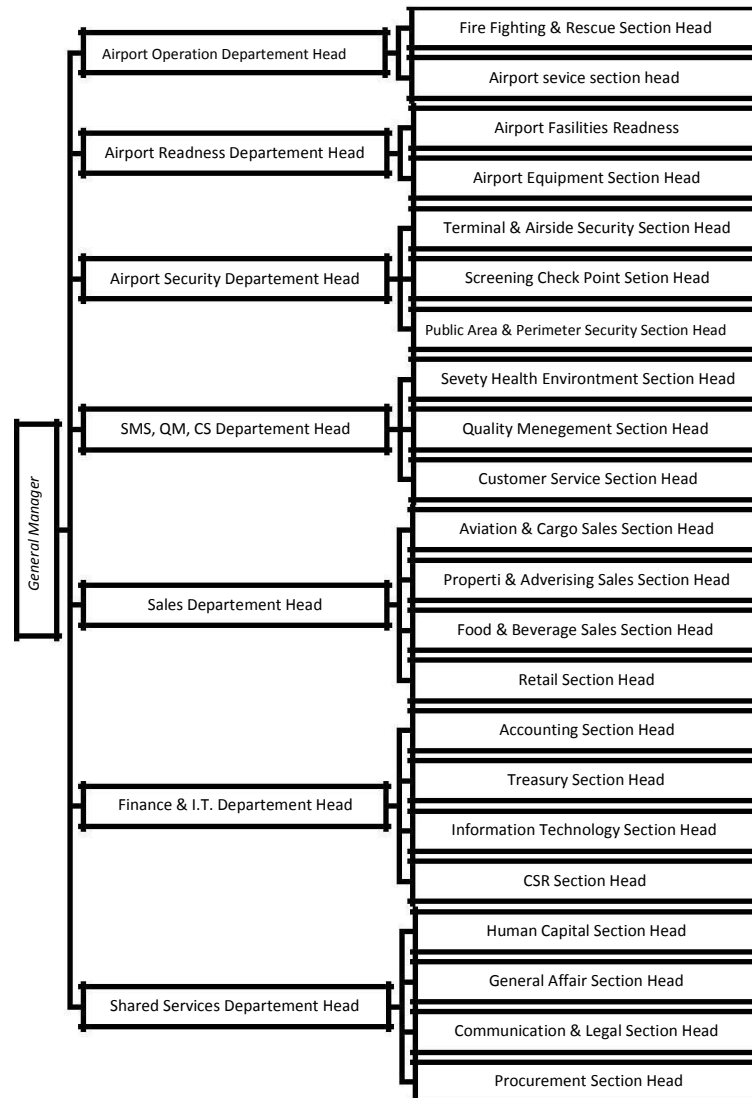
4) Unggul

Komitmen kami memberikan layanan prima dengan profesional dan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan secara berkelanjutan.⁶

e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda Surabaya secara rinci dapat dilihat pada gambar dibawah ini. PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda Surabaya memiliki Tujuh Kepala Departemen yang meliputi, *Airport Operation Departement Head, Airport Readness Departement Head, Airport Security Departement Head, SMS, QM, CS Departement Head, Sales Departement Head, Finance & I.T. Departement Head, dan Shared Services Departement Head.*

⁶ Sumber diolah dari Arsip Kantor Bandara Juanda Angkasa Pura I (Persero), 2014



Bagan 3.1

Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Juanda Surabaya.

f. Penghargaan Yang diraih PT. Angkasa Pura I (Persero)

TAHUN	JENIS PENGHARGAAN	KETERANGAN
2012	Bandara Award	Menteri Negara BUMN
	<i>Best Airport Of The Year</i>	Bandara Awards 2012
	Pemungut Dan Penyetor Pajak Terpatuh Dan Terbaik	Bupati Sidoarjo
	Penghargaan Pelayanan Prima Madya	Kementrian Perhubungan
2013	<i>Asean Airport Of The Year < 20 Million</i>	<i>Langkawi International Maritime And Aerospace Exhibition</i>
	<i>Best Performing Indonesian Airport Of The Year 2013</i>	<i>Airlines & Airports 2013 Conference And Exhibition</i>
	<i>Service Quality Gold Award 2013</i>	<i>Carre-Center For Customer Satisfaction & LOYALTY (CARRE-CCSL)</i>
	Best Of Trust Perfomance & Best Outsanding Perfomance	Universitas Kristen Petra
	Bandara Award	Menteri Negara BUMN
2014	<i>Excellence Service Experience Award (ESEA)</i>	<i>Carre-Center For Customer Satisfaction & Loyalty (CARRE-CCSL)</i>

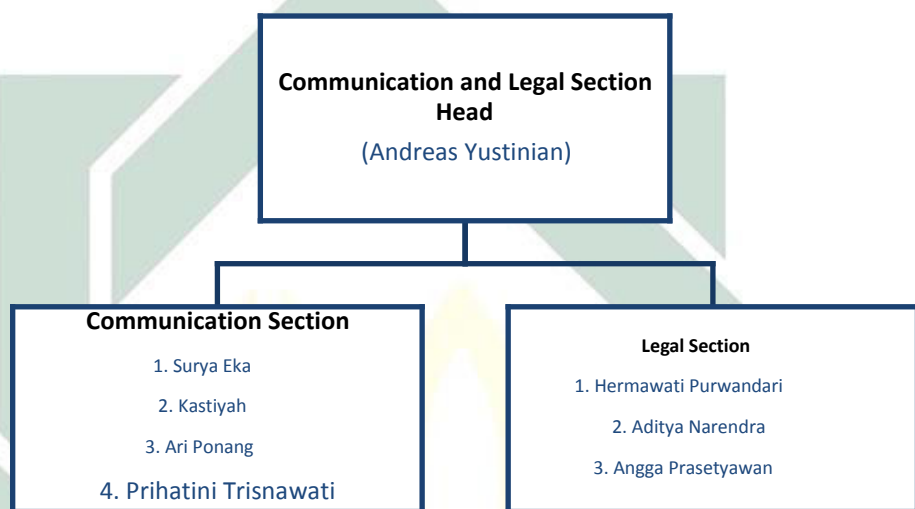
Tabel 3.1

Data Prestasi Terakhir Bandara Juanda Surabaya PT. Angkasa Pura I (Persero),

Sumber : Arsip Bandara Juanda Surabaya

2. Public Relations Bandara Juanda Surabaya

a. Struktur divisi *Communication And Legal* PT. Angkasa Pura I (Persero)



Bagan 3.2

Struktur divisi Communication And Legal PT. Angkasa Pura I

b. *Job Descriptions* Divisi *Communication*

Awal perkembangan Humas di PT.Angkasa Pura 1 Bandara Juanda Surabaya, beberapa *Job description* yang di kerjakan oleh seorang staf Humas yang sedang bertanggung jawab kala itu adalah :

1) **Kliping Dari Media Massa & Internet**

Kegiatan kliping berita adalah kegiatan yang dilaksanakan secara rutin setiap harinya. Berita-berita yang dicari adalah berita-berita yang berkaitan dengan perusahaan. Seperti, berita mengenai

PT. Angkasa Pura I (Presero), kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan, dan lain sebagainya.

Dalam pelaksanaan kegiatan kliping berita ini, seorang humas biasanya membaca beberapa surat kabar dan berita online, kemudian mencari berita-berita yang berkaitan dengan perusahaan. Bila berita yang berkaitan dengan perusahaan telah didapatkan, maka humas menggunting bagian berita tersebut, lalu menempelkannya pada sebuah buku yang dikhususkan untuk menempatkan kliping-kliping berita.

Kemudian sesudah nama surat kabar, halaman, hari dan tanggal berita dimuat, ditempelkan disebelah kiri atas dan kanan atas, foto baru ditempelkan tepat dibawahnya, disertakan *caption* foto tepat dibawah foto.

2) Pemeliharaan konten *Website* rubrik Info terkini

Pembangunan dan mengelola hubungan dengan orang-orang yang mempengaruhi suatu organisasi atau khalayak individu memiliki peran sentral dalam melakukan hubungan masyarakat. Setelah praktisi humas telah bekerja di lapangan, mereka mengumpulkan daftar hubungan yang menjadi aset, terutama bagi mereka dalam hubungan dengan media.

Dalam setiap disiplin, kegiatan khas termasuk acara publisitas, peluang berbicara, siaran *pers*, surat kabar, *blog*, media sosial, media cetak dan komunikasi di luar ruangan untuk anggota

pers dengan harapan tercipta komunikasi yang baik antara pihak *internal* perusahaan dan *eksternal* perusahaan.

3) **Pemeliharaan konten Majalah dinding**

Membuat liputan kecil dari beberapa acara yang dilakukan di lingkungan kantor Bandara Juanda Surabaya, yang pasca liputan tersebut informasi seputar kegiatan di tempelkan di mading kantor.

4) **Dokumentasi kegiatan & kedatangan tamu bandara**

Dokumentasi adalah mengelola kegiatan yang bersifat dokumentasi di antaranya, Merekam kegiatan organisasi dalam bentuk foto atau media yang lain, seperti kerjasama /MoU, pengukuhan, pelantikan, kunjungan, peninjauan, peresmian, penandatanganan kerjasama, dll.

5) **Penyimpanan Materi Dokumentasi**

Tidak hanya melakukan proses pendokumentasian, seorang humas juga bertanggung jawab untuk melakukan penyimpanan dan pengarsipan materi dokumentasi yang sudah didapatkan, sehingga dokumentasi tersebut dapat di cek dan dipilah secara langsung di kemudian hari.

6) **Pencatatan Buku, Majalah, Dokumen dan berkas untuk Perpustakaan**

Melakukan pencatatan daftar buku, majalah, dan dokumen umum yang menjadi arsip dan hak milik perpustakaan, guna

melakukan pendataan dan penomoran pada setiap dokumen yang ada di perpustakaan perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero).

7) **Penyusunan Presentasi GM**

Tak hanya melakukan penyusunan, namun seorang humas perusahaan juga bertanggung jawab untuk merencanakan, menyusun dan membuat materi alat bantu presentasi *General Manager* PT. Angkasa Pura I (Persero)⁷

Namun semakin pesatnya kemajuan kehumasan Indonesia membuat sistem kerja divisi ini semakin luas dan semakin baik perkembangannya. Kini divisi humas atau yang kini sering disebut *Divisi communication* memiliki tugas-tugas dan tanggung jawab yang lebih berat dilakukan. Hal yang sering kali dilakukan adalah mengadakan dan mempersiapkan *event*, setiap *event* yang diadakan divisi communication selalu melakukan proses pendokumentasian. Selain itu hal yang menjadi tugas divisi *communication* adalah melakukan survei lokasi yang bertujuan untuk melakukan perbandingan serta mencari lokasi yang akan diadakan untuk *event*. Divisi ini juga hampir setiap saat melakukan *blasting* di *twitter*, *BBM*, *Whatsapp*, serta *updating web*. Hal ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkini mengenai *event* yang diadakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero), fasilitas-fasilitas yang tersedia, isu-isu apa yang sedang terjadi, serta informasi-informasi lainnya.

⁷ Arsip Humas PT. Angkasa Pura I (Persero), 2012

Selain itu *event-event* yang diadakan oleh staff *communication* PT. Angkasa Pura I selalu mengundang wartawan untuk hadir dan meliput. Sebelum mengadakan *press conference*, divisi *communication* selalu membuat *press relase* sehingga dapat memberikan *statement* kepada media. Divisi ini juga tidak lupa untuk selalu melakukan *follow up* kepada media-media.

Divisi *communication* setiap harinya bertugas untuk memantau media dan melakukan klipping media cetak maupun *online* yang berkaitan dengan PT. Angkasa Pura I. Divisi ini juga memiliki tanggung jawab untuk menangani krisis yang terjadi di PT. Angkasa Pura I. ketika menghadapi krisis, divisi ini berkomunikasi dengan mitra-mitra terkait dalam menangani krisis tersebut. Selain krisis, staff *communication* selalu melayani keluhan pelanggan melalui *website* www.suara-juanda.com.⁸

B. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subjek adalah sesuatu, orang, benda, lembaga atau organisasi yang sifat dan keadaanya akan diteliti. Atau dengan kata lain, sesuatu atau seseorang yang menjadi informan dalam penelitian. Subyek dari penelitian ini ditentukan berdasarkan *purposive sampling* yakni seleksi atas dasar

⁸ Arsip Humas Bandara Juanda Surabaya, 2012

kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian.⁹

Kriteria ditentukan dari perkiraan kapasitas pengetahuan dan pengalaman subyek penelitian dalam memberikan informasi terkait dengan fokus penelitian. Dari 4 staf *Communication Section* dan 1 kepala divisi *Communication Section* PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya, peneliti memilih cukup satu staf *Communication Section* dan kepala *Communication Section* yang menjadi informan, ini dikarekan dua pegawai ini memenuhi kapasitas dibidangnya dan mengetahui seluk beluk tentang data informasi penelitian dilihat dari jabatan serta pengalaman waktu menjabat. Sedangkan pemilihan enam informan dari 2 Terminal Bandara Juanda Surabaya dengan pertimbangan keenam informan dari terminal Bandara Juanda ini berada di sekitar lokasi *Juanda Corner* saat program berlangsung, dan beberapa informan ini juga sempat mengabadikan video penampilan saat program *Juanda Corner* sedang berlangsung. Beberapa informan yang dipilih juga sempat memberikan sumbangsih hiburan di atas panggung. Karena menurut informasi, pengguna jasa *bandara juanda* diizinkan secara bebas memberikan sumbangsih hiburan apapun di atas panggung bersama pengisi acara yang bertugas.¹⁰

Berikut data Informan penelitian yakni satu staf *Communication Section*, satu kepala staf *Communication Section* PT. Angkasa Pura I

⁹ Rachmat Kriyantokno, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, 2007, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 69

¹⁰ Sumber diolah dari hasil wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) wawancara pada tanggal 29 Mei 2015

Bandara Juanda Surabaya serta enam orang pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya:

a. Nama : Surya Eka

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : *Communication and Legal Section* Staf Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya

Usia : 28 tahun

Bapak Surya dipilih menjadi informan karena sesuai dengan fungsi kerja posisi jabatannya, antara lain yakni: Menyiapkan bahan penyusunan program, menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan team lain serta menyiapkan bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas.¹¹ Dari pengalamannya, informan telah ditugaskan bekerja sebagai staf oleh Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero) di posisi *communication and legal section* staf selama hampir tiga tahun, sehingga informan dianggap mengetahui seluk beluk ruang kerjanya secara menyeluruh.¹²

Atas dasar itu, sehingga informan dianggap tepat menjadi sumber informasi yang akurat berkaitan data yang dibutuhkan mengenai program *Juanda Corner* Sebagai Strategi *Public Relations* Humas PT. Angkasa Pura I (Persero).

b. Nama : Andreas Yustinian

Jenis Kelamin : Laki-laki

¹¹Sumber diolah dari hasil data dari Web Resmi Bandara Juanda Surabaya, 2015

¹²Sumber diolah dari hasil perbincangan peneliti dengan Bapak Surya Eka dalam kegiatan observasi di kantor Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda sesaat sebelum mengadakan kegiatan wawancara

Jabatan : Communication and Legal Section Head

Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya

Usia : 53 tahun

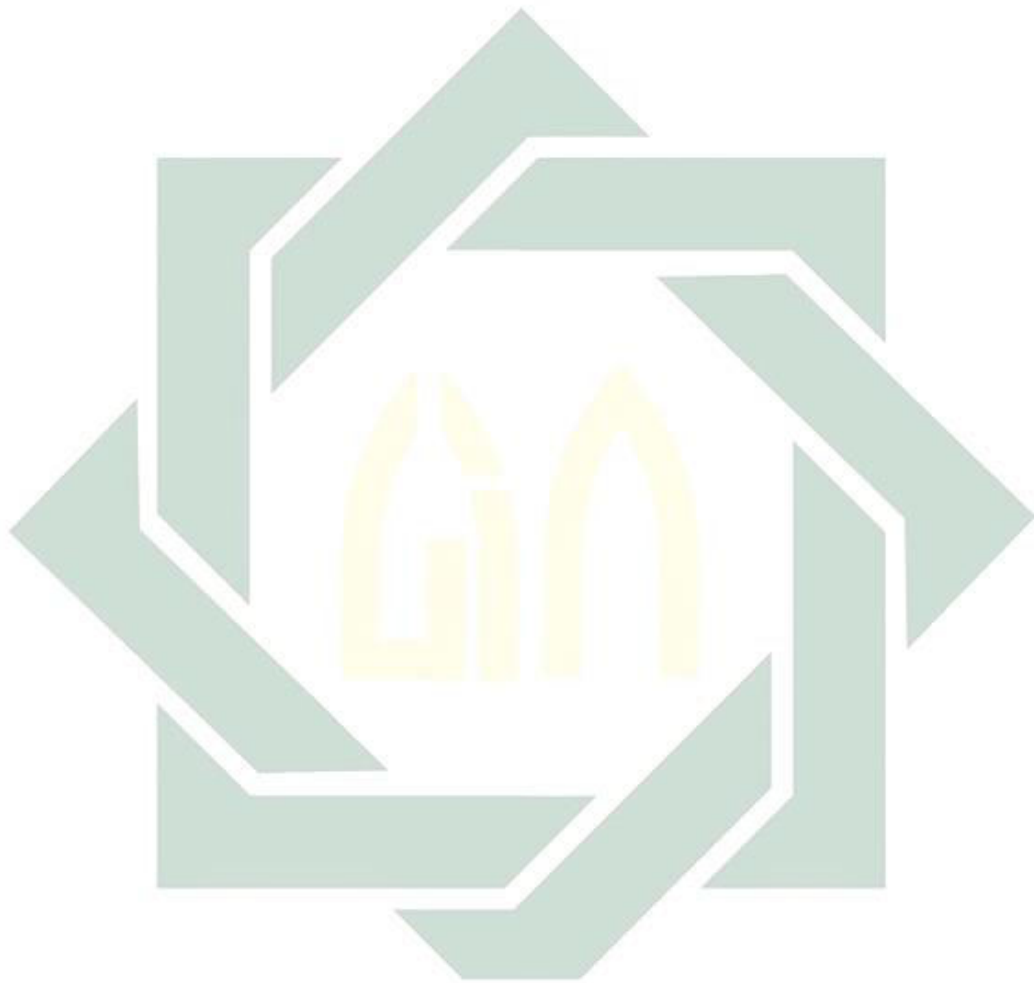
Bapak Andreas dipilih menjadi informan karena memiliki fungsi kerja pada bidang kehumasan yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bandara Juanda PT.Angkasa Pura I (Persero). Seperti tugas untuk penetapan kebijakan kehumasan dalam melakukan pengawasan secara *internal* maupun *eksternal* perusahaan meliputi, inovasi peningkatan kinerja pegawai humas, membentuk program-program untuk pengguna jasa bandara, sarana, prasarana, informasi, kemitraan, perizinan, dan pengembangan kinerja kehumasan dalam sumber daya manusia dan teknologi. Memiliki fungsi kerja pengawasan, *monitoring*, dan evaluasi program *juanda corner* dalam setiap elemen kegiatan. Serta penyelenggaraan pengembangan pelayanan dan media kritik saran sebagai upaya inovatif untuk meningkatkan kualitas kebandarudaraan. Selain itu tentang jabatan yang menjadi posisi informan dalam bekerja, informan juga telah memiliki pengalaman yang lama dalam bekerja di kantor Bandara Juanda PT.Angkasa Pura I.¹³ Atas dasar itu, peneliti memakai informan ini untuk mempeoleh data

penelitian yang dibutuhkan. : Dyah Wulantami

c. Nama : Wiraswasta (Pengusaha)

Pekerjaan

¹³ Dokumen olahan tupoksi dalam web resmi PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya. dan hasil wawancara dengan bapak Andreas Yustinian pada 8 Mei 2015



Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 35 Tahun
Pendidikan : Sekolah Menengah Atas (SMA)
Alamat : Tangerang

Informan ini merupakan salah satu pengguna jasa bandara Juanda Surabaya yang hendak melakukan bepergian menuju Tangerang. Saat program *juanda corner* berlangsung informan sedang berada di sofa pengguna jasa di depan panggung *juanda corner* terminal 2 menikmati sajian penampilan musik keroncong dan pameran fotografi. Menurut pengamatan bersama team *juanda corner* informan tampak ikut bernyanyi lirih dan mendokumentasikan penampilan musik keroncong dengan kamera ponselnya, sehingga informan merupakan sumber informasi yang tepat karena mengetahui dan mengalami secara langsung jalannya program *juanda corner* selama beberapa waktu.

d. Nama : Arissyiditta Kaenan
Pekerjaan : Pegawai
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Usia : 27 Tahun
Pendidikan : Sarjana (S1)
Alamat : Gresik

Informan ini merupakan salah satu pengguna jasa bandara Juanda Surabaya yang hendak melakukan bepergian menuju Makassar. Saat program *juanda corner* berlangsung informan sedang berada di depan

panggung *juanda corner* terminal 2 menikmati sajian penampilan musik akustik dan tarian-tarian tradisional.

Saat program *Juanda corner* berlangsung, tampak informan sedang mendokumentasikan menggunakan video ponsel tarian yang sedang berlangsung di panggung *juanda corner*, sehingga informan merupakan sumber informasi yang tepat karena mengetahui dan mengalami secara langsung jalannya program *juanda corner*.

e. Nama : Alfredo Yulius
Pekerjaan : Wiraswasta (Pengusaha)
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 38 Tahun
Pendidikan : Sarjana (S1)
Alamat : Medan

Tidak hanya menggunakan informan yang bersikap responsif terhadap program *juanda corner*, namun peneliti juga mengambil beberapa informan yang kurang responsif. Agar penelitian ini tidak bersifat justifikasi terhadap informan yang responsif saja, sehingga di dapatkan penelitian yang lebih relevan. Informan ini yang hendak melakukan penerbangan menuju Medan ini sedang berada sedikit jauh dari panggung *juanda corner* tepatnya di ujung ruang tunggu bandara dekat *escalator* terminal 2. Atas dasar itulah, informan menjadi sumber informasi yang tepat karena di rasa kurang responsif di bandingkan

dengan informan lain yang responsif, sehingga membuat peneliti dituntut untuk mengetahui alasannya.

f. Nama : Suci Denliyana
 Pekerjaan : Mahasiswi
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 23 Tahun
 Pendidikan : Sarjana (S1)
 Alamat : Denpasar

Informan ini merupakan salah satu pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya yang hendak melakukan bepergian menuju Bali. Saat program *juanda corner* berlangsung informan sedang berada di samping kanan panggung *juanda corner* terminal 1 menikmati sajian penampilan musik keroncong dan tarian-tarian tradisional. Menurut pengamatan bersama team *juanda corner* informan tampak ikut mendokumentasikan penampilan tarian tradisional dengan kamera *pocket* yang dibawa, sehingga informan merupakan sumber informasi yang tepat karena mengetahui dan mengalami secara langsung jalannya program *juanda corner* secara responsif.

g. Nama : Agung Hakim Mahendra
 Pekerjaan : Pegawai
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Usia : 26 Tahun
 Pendidikan : Sarjana (S1)

Alamat : Tangerang

Informan ini merupakan salah satu pengguna jasa bandara Juanda Surabaya yang hendak melakukan bepergian menuju Bandara Soekarno Hatta. Saat program *juanda corner* berlangsung informan sedang duduk di kursi samping kanan panggung juanda corner terminal 1 menikmati sajian penampilan musik akustik. Menurut pengamatan bersama team *juanda corner* informan tampak ikut bernyanyi lirih dan mengamati penampilan musik akustik yang sedang berlangsung. sehingga informan merupakan sumber informasi yang tepat karena mengetahui dan mengalami secara langsung jalannya program *juanda corner* yang di adakan di terminal 1.

h. Nama : Safara Falih

Pekerjaan : Pegawai

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 27 Tahun

Pendidikan : Sarjana (S1)

Alamat : Jakarta

Karena penelitian ini tidak hanya menggunakan pengguna jasa aktif sebagai informannya, maka peneliti juga mengambil beberapa informan yang kurang responsif seperti informan ini. Agar penelitian ini tidak bersifat justifikasi terhadap informan yang responsive saja, sehingga di dapatkan penelitian yang lebih relevan. Informan ini yang hendak melakukan penerbangan menuju Jakarta ini sedang berada sedikit jauh

dari panggung *juanda corner* tepatnya di ujung ruang tunggu bandara dekat *escalator* terminal 2. Atas dasar itulah, informan menjadi sumber informasi yang tepat karena di rasa kurang responsif di bandingkan dengan informan lain yang responsive, sehingga membuat peneliti dituntut untuk mengetahui alasannya.

Atas dasar itulah informan ini merupakan sumber informasi yang tepat untuk penelitian program *juanda corner* yang di adakan di terminal 2 ini.

2. Obyek Penelitian

Objek yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah keilmuan komunikasi *public relations* dengan fokus program *juanda corner* sebagai strategi *public relationsnya*.

Strategi *Public Relations* Yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah *alternatif optimal* yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan *public relations* dalam kerangka suatu rencana *public relations (public relations plan)*. Maka Strategi *Public Relations* ini merupakan suatu cara khusus yang di tempuh seorang *public relation officer* untuk mencapai sesuatu tujuan.

Sebagaimana diketahui sebelumnya, *public relations / Humas* Bertujuan untuk menegakkan dan mengembangkan suatu “citra yang menguntungkan“ (*favoreble image*) bagi organisasi atau perusahaan, atau

produk barang dan jasa terhadap para *stakeholdersnya* sasaran yang terkait yaitu publik *internal* dan publik *eksternal*.¹⁴

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih untuk menangkap fenomena ini adalah PT. Angkasa Pura I (Persero) khususnya Bandara Juanda Surabaya alamat Jalan Ir. H. Juanda No 1 Surabaya. Bandara Juanda juga dipilih sebagai lokasi penelitian karena adanya data yang menyatakan bahwa Bandar Udara Juanda merupakan salah satu bandara tersibuk kedua di dunia dengan total penumpang 17.683.955 penumpang hingga tahun 2014. Salah satu hal yang membuat padatnya Juanda adalah kota Surabaya yang dijadikan salah satu pusat pembangunan ekonomi oleh Pemerintah Indonesia, sehingga banyak *business travellers* yang bepergian dari dan ke Surabaya melalui bandara ini.¹⁵

Selain itu, serangkaian prestasi yang di dapatkan oleh Bandara Juanda ini membuat lokasi ini semakin layak untuk di teliti karena Bandara internasional ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura I ini menjadi bandara terbaik di Indonesia pada tahun 2013 ini. Bandara Juanda juga pernah meraih penghargaan di tingkat ASEAN pada ajang *ASEAN Commercial Aviation Award Langkawi International Maritime & Aerospace Exhibition*

¹⁴Rosady Ruslan, S.H., M.M., *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsep dan aplikasi*, (Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2012), hlm 135

¹⁵Sumber diolah dari Pratama yoga, <http://www.yogaslavia.com/ini-dia-10-bandara-tersibuk-di-indonesia/> , Ini Dia 10 Bandara Tersibuk Di Indonesia, 10 April 2015

(LIMA) pada tahun 2013 sebagai *ASEAN Airport of The Year*. Di tahun yang sama pula, Bandara Juanda menerima penghargaan *Service Quality Gold Award 2013* yang diadakan oleh Majalah *Service Excellence* dan lembaga riset *Carre-Center for Customer Satisfaction & Loyalty (Carre-CCSL)*.¹⁶

Serta *General Manager* Bandara Juanda Surabaya dalam sebuah sambutannya pernah menyatakan untuk menjaga mutu dan kualitas pelayanan Bandara Juanda mengadakan sejumlah aktivitas yang membuat para pengunjung semakin senang dan nyaman menggunakan jasa Bandara Juanda. Salah satu bentuk aktivitas ini adalah "*Juanda Corner*". Hal ini untuk memberikan pengalaman yang berbeda kepada para pengunjung Bandara Juanda. Juga untuk menambah nilai pelayanan Bandara Juanda kepada para pengunjung.¹⁷ Yang tentunya itu semua tidak lepas dari peran dan serta para perencana program dari team *juanda corner* PT. Angkasa Pura I (Perseo) yang berusaha secara penuh agar program *juanda corner* dapat berjalan dengan baik.

C. Deskripsi Data Penelitian

Setelah peneliti melalui tahap pra lapangan yaitu dengan menyusun persiapan turun ke lapangan, peneliti melakukan penelitian ke lapangan dengan 3 cara, dengan cara wawancara dengan informan dari staf *Communication*

¹⁶ Sumber diolah dari utiket.com, http://www.utiket.com/id/weblog/146/bandara_juanda_surabaya_bandara_terbaik_di_indonesia_tahun_2013.html, Bandara Juanda, Surabaya: Bandara Terbaik di Indonesia Tahun 2013,

¹⁷ Sumber diolah dari kutipan sambutan General Manager Bandara Juanda Surabaya dalam tulisan berita di Jawapos.com, "PT AP I dan Jawa Pos Sepakat Teken MoU" dalam <http://www.jawapos.com/baca/artikel/9045/pt-ap-i-dan-jawa-pos-sepakat-teken-mou>, 10 April 2015.

Section dan kepala staf divisi *Communication Section* PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya serta Pengguna Jasa Bandara Juanda Surabaya, kemudian dengan cara observasi langsung di Terminal 1 dan 2 Bandara Juanda Surabaya, serta menggunakan dokumen-dokumen sebagai data pendukung penelitian. Sumber data dokumen didapatkan dari divisi *Communication Section* PT. Angkasa Pura I Bandara Juanda Surabaya berupa Naskah *Company Profile* Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero), Naskah *Job Desk* 2012, dan Naskah *Company Profile* Program *Juanda Corner*, selain itu peneliti juga memperoleh data yang dibutuhkan dari *web* resmi PT. Angkasa Pura I (Persero).

Data - data yang diperoleh peneliti berfokus pada Program *Juanda Corner*, dasar pembentukannya, implementasi program dan tanggapan pengguna jasa PT. Angkasa Pura I (Persero). Untuk menjawab fokus penelitian tentang tanggapan pengguna jasa Bandara Juanda terhadap program *juanda corner*, peneliti terlebih dahulu harus terjun ke lapangan atau lokasi program *juanda corner* di gelar. Karena tanpa mengetahui terlebih dahulu bagaimana penerapannya peneliti tidak akan mengetahui bagaimana informan akan di bidik, sehingga peneliti dapat memahami terlebih dahulu bagaimana implementasi program *juanda corner*. Implementasi adalah pelaksanaan program *juanda corner* dengan sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah disepakati, sehingga nantinya peneliti akan mengkaji lebih lanjut bagaimana proses perencanaan dan dasar pembentukan program *juanda corner*.

Ada berbagai elemen program *Juanda corner* yang disajikan oleh humas PT.Angkasa Pura I (Persero) untuk pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya. Yang beberapa diantaranya Tarian Tradisional, tampilan musik, pameran, dan lain sebagainya dalam tujuan memenuhi visi dan misi perusahaan yang terus di wujudkan dengan berbagai macam inovasi baru untuk para pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya. Tentunya elemen-elemen program kegiatan yang disusun dan dijalankan tersebut tidak lepas dari strategi *Public Relations* Humas PT. Angkasa Pura I (Persero). Dari hasil penggalian informasi melalui dokumen dan wawancara dapat diperoleh data tentang strategi *public relations* yang di jalankan humas Bandara Juanda PT.Angkasa Pura I (Persero).

1. Strategi *Public Relations Officer* Dalam Program *Juanda Corner*

a) Alasan Pembentukan Program *Juanda Corner*

Program *Juanda corner* adalah program hiburan untuk pengguna jasa bandara yang dilaksanakan oleh Bandara Juanda Surabaya bekerjasama dengan Surat Kabar Harian Jawa Pos. Program yang mulai tampil pertama kali di Bandara Juanda sejak 10 November 2014 ini memiliki beberapa penampilan yang sering ditampilkan diantaranya Tarian tradisional, Angklung, *Mini Orchestra*, *Pantomim*, *Mini Theater*, Pameran Fotografi, Pameran Lukisan, Akustik, *Talk Show*, Edukasi dan Informasi.¹⁸ Hal ini sebagaimana di ungkapkan oleh staf Humas Bapak Surya :

¹⁸ Diolah Dari Sumber Company Profile Juanda Corner Halaman 5-6

“...biasanya kita ada *live* musik, penampilan musik keroncong, *full band performance*, pameran fotografi, tari-tarian tradisional, pernah juga ada *flashmoob*. Kita *nggak* membatasi *sih*, apapun hal kreatif yang bisa kita tampilkan, kita akan tampilkan, yang penting masih sesuai untuk di tampilkan di dalam area bandara.”¹⁹

Terkait ragam acara yang ditampilkan tersebut dikuatkan juga oleh Bapak Andreas kepala staf Humas Bandara Juanda Surabaya yang mengungkapkan bahwa:

“...kedepannya kami tidak menutup kemungkinan akan ada penampilan yang lebih dari itu. Selama itu *positif* dan sesuai dengan situasi di dalam bandara kami akan terus berinovasi.”²⁰

Program juanda corner ini dilaksanakan di beberapa titik di Bandara Juanda Surabaya, diantaranya di Terminal 1 dan Terminal 2 Bandara Internasional Juanda. Untuk di Terminal 1, panggung *juanda corner* terletak di lantai 2 di depan *escalator*. Namun terkadang juga melakukan penampilan *moving* antar *gate* jika di mungkinkan. Sedangkan untuk program *juanda corner* di Terminal 2, panggung untuk penampilan pengisi acara di letakkan di lantai 2 sekitar ruang tunggu pengguna jasa Bandara Juanda.

Program yang di jalankan oleh humas Bandara Juanda PT.Angkasa Pura I ini selain melakukan kerjasama dengan Harian Jawa Pos untuk perihal pengadaan sarananya, humas Bandara Juanda Surabaya juga melakukan kerjasama dengan beberapa komunitas-komunitas baik local dan nasional untuk melakukan koordinasi terkait

¹⁹Wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 29 Mei 2015 pukul 13.00

²⁰Wawancara dengan Andreas Yustinian (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 8 Mei 2015 pukul 09.15

pengisi acara yang akan di tampilkan. Hal tersebut seperti yang Bapak

Andreas sampaikan saat wawancara :

“....Jadi harapannya selain memberikan kesan nyaman pada pengguna jasa Bandara Juanda, kami berharap dapat memberikan *wadah* kepada komunitas kreatif yang yang mau menunjukkan kreatifitasnya.”²¹

Dengan mengacu dari tema bulanan yang telah di tetapkan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) program *juanda corner* ini membentuk perencanaan konsep yang sejalan dengan tema, sehingga penampilan program *juanda corner* di setiap terminal di gelar mulai dari sebulan sekali, atau hingga seminggu sekali, Namun tidak menutup kemungkinan dalam seminggu dilakukan lebih dari 2 kali, tergantung dari perintah dan bentuk kerjasama yang sudah terjalin. Deskripsi di atas berdasar dari wawancara dengan Bapak Surya saat di wawancara di kantornya :

“Program ini sifatnya berkesinambungan, artinya kita punya tema-tema bulanan yang digunakan sebagai acuan untuk membentuk tema program *juanda corner* yang akan kita tampilkan, sehingga *juanda corner* ini bukan program yang sekali dua kali main.”²²

Sebagai Bandara tersibuk kedua setelah Soekarno Hatta bandara Juanda di tuntut untuk lebih inovatif dalam memberkan bentuk pelayanan kepada pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya. Karena alasan itulah Bandara Juanda mengadakan sejumlah aktivitas yang membuat para pengunjung semakin senang dan nyaman menggunakan

²¹Wawancara dengan Andreas Yustinian (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 8 Mei 2015 pukul 09.15

²²Wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 29 Mei 2015 pukul 13.00

jasa Bandara. Senada dengan yang telah di paparkan di atas berikut

penjelasan Bapak Andreas mengenai Juanda Corner:

“...program *juanda corner* merupakan program yang di lakukan oleh humas Bandara Juanda untuk memberikan kesan *rilax*, dan nyaman kepada pengguna jasa bandara. Terus yang wujudnya berupa penampilan seni dan pameran dengan tujuan menghibur. Secara umum itu *sih* mbak.”²³

Selanjutnya humas Bandara Juanda melakukan komunikasi dengan anggota lain terkait perizinan dan pemenuhan berkas-berkas lain. Yang sembari menunggu hal tersebut selesai dikerjakan humas melakukan pengonsepan program acara dan pembuatan *rundown*. Ketika *rundown*, konsep hingga *poster* sudah selesai dikerjakan, maka saatnya melakukan publikasi melalui media sosial dan *website* resmi PT. Angkasa Pura I (Persero). Hal ini dimaksudkan untuk mengundang *antusiasme* pengguna jasa bahkan para pewarta berita untuk datang memeriahkan program *juanda corner* tersebut.

Untuk keakurasian data, peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna jasa bandara yang mengikuti program *juanda corner* terkait program *juanda corner* yang di ikuti. menurut Safara Falih :

“Poin pertama yang saya tangkap dari acara ini adalah mengeksplor budaya Indonesia. Hal itu bisa dilihat dari tarian yang *ditampilin* sama sajian musik yang dipilih. *Keliatan* asli Indonesia *banget*. Bagus.”²⁴

²³Wawancara dengan Andreas Yustinian (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 8 Mei 2015 pukul 09.15

²⁴Wawancara dengan Safara Falih (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 20 April 2015pukul 15.15

Dan ketika serangkaian program selesai dilaksanakan saatnya melakukan *live report* melalui akun *twitter* resmi Bandara Juanda Surabaya tentang program *juanda corner* yang sedang berlangsung.

Awal mula Program *Juanda Corner* mulai tampil pertama kali pada tanggal 10 November 2015 yang ditandai dengan penandatanganan MOU Kerjasama dengan Harian Jawa Pos Surabaya. Dibentuknya program ini didasari atas kesadaran dan kepedulian *General Manager* beserta jajarannya di Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero) pada kenyamanan, dan kepercayaan pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya. Sehubungan dengan hal tersebut sangat diperlukan tindakan yang nyata untuk mewujudkan rasa nyaman dan peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa bandara. Senada dengan yang disampaikan Bapak Surya :

“...adanya peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa bandara kita, sehingga kedepannya nanti pengguna jasa semakin percaya kepada kami untuk jasa transportasinya.”²⁵

Dengan melihat fenomena yang terjadi di lapangan tepatnya di dalam ruang tunggu Bandara Juanda Nampak aktivitas pengguna jasa bandara yang monoton dan Nampak jenuh menunggu lama kedatangan pesawat. Terlebih akhir-akhir ini banyak maskapai yang mengalami keterlambatan waktu dari jadwal semula yang sudah ditentukan. Hal ini memunculkan banyak permasalahan yang harus dipecahkan oleh Humas Bandara Juanda Surabaya. Salah satu diantaranya adalah

²⁵ Wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 29 Mei 2015 pukul 13.00

membentuk program *juanda corner* untuk menemani waktu pengguna jasa bandara dalam menunggu kedatangan pesawat dengan memberikan sajian hiburan ringan tanpa mengganggu aktifitas pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya. Bapak Surya juga berpendapat bahwa :

“...memberikan pelayanan tidak harus melalui aspek yang berbau layanan, jadi kita mencoba untuk memberikan layanan dari sisi lain yang tujuannya tetap untuk para pengguna jasa.”²⁶

Sehingga seiring dengan semakin berkembang pesatnya ilmu *public relations* hal itu semakin memudahkan proses pembentukan dan penyusunan setiap program *juanda corner* yang telah diagendakan. Maka dasar pembentukan program *juanda corner* ini hanya berupa bentuk inovasi dari fenomena di lapangan serta kesadaran *General manager*, Humas dan jajarannya dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya.

b) Implementasi Program *Juanda Corner*

Dalam tahap persiapan menurut Bapak Andreas bahwa persiapannya tidak jauh berbeda dengan perencanaan *event* pada umumnya yakni :

“Proses perencanaannya ya mbak? Untuk perencanaan *sih* tidak jauh *beda* dengan proses perencanaan sebuah *event* pada umumnya.”²⁷

²⁶Wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 29 Mei 2015 pukul 13.00

²⁷Wawancara dengan Andreas Yustinian (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 8 Mei 2015 pukul 09.15

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*. Hingga saat ini komunitas yang sudah tergabung dalam program *juanda corner* diantaranya komunitas *Good News From Indonesia*, *Harian Jawapos*, Komunitas Fotografi *Alpharian*, Grup Musik *Keroncong Guyub Rukun*, dan *Air Asia Entertainment*. Dalam proses komunikasi dengan komunitas tersebut biasanya ditentukan tanggal penampilan program *juanda corner*, dan berapa orang yang terlibat. Terkait keterlibatan *team* tersebut juga di kuatkan oleh hasil wawancara dengan Bapak Andreas di bawah ini :

“...kami tidak terlalu melibatkan banyak orang mbak, karena memang biasanya kita sudah bekerjasama dengan pihak lain untuk *take over* sebagian persiapannya, tapi seandainya tidak bekerjasama dengan pihak lainpun, pihak-pihak yang terlibat adalah staf humas sebagai pelaksana, sekretaris sebagai pengatur perizinan, sudah mbak. Serta beberapa pihak lain yang mungkin secara *conditional* kita *mintai* tolong.”²⁸

Barulah setelah tanggal dan pengisi acara yang terlibat ditentukan seorang humas mendapatkan tugas melakukan koordinasi antar *team* untuk membuat surat perizinan untuk di ajukan kepada pihak keamanan bandara. Dan selanjutnya menyiapkan berbagai macam materi dan hal-hal lain yang di butuhkan saat program berlangsung.

²⁸ Wawancara dengan Andreas Yustinian (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 8 Mei 2015 pukul 09.15

Sementara pihak komunitas mempersiapkan hal tersebut selesai dikerjakan humas melakukan pengonsepan program acara dan pembuatan *rundown*. Menurut Bapak Surya :

“...kebanyakan *sih* memang mereka yang mengajukan pada kita terkait *rundornnya*, mungkin pihak kita *Cuma* membuat *plot* jam-jamnya *aja*”²⁹

Itu artinya pembuatan *rundown* umumnya dikerjakan oleh komunitas yang bersangkutan melalui kesepakatan staf humas yang menjadi penanggung jawab program *juanda corner* tersebut. Berikut contoh *rundown juanda corner* yang pernah di selenggarakan oleh humas Bandara Juanda PT.Angkasa Pura I (Persero). (*Lihat Lampiran Penelitian*)

Selanjutnya saatnya melakukan publikasi tentang acara yang akan diselenggarakan melalui *media social* dan *website* resmi PT. Angkasa Pura I (Persero). Hal ini dimaksudkan untuk mengundang antusiasme pengguna jasa bahkan para pewarta berita untuk datang memeriahkan program *juanda corner* tersebut. Namun, sebelum publikasi tersebut dilakukan, biasanya 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*. Serangkaian kerumitan persiapan di atas juga di ungkapkan dengan penjelasan Bapak Surya di bawah ini :

²⁹ Wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 29 Mei 2015 pukul 13.00

“Untuk tahap perencanaan biasanya sedikit lebih rumit di banding pelaksanaannya. *Soalnya* dalam perencanaan kita biasanya lihat dulu siapa yang akan bekerjasama dengan program kita, baru setelah itu nanti kita komunikasikan elemen apa yang akan ditampilkan, sehingga kita nanti bikin *rundown*, bikin *timeline blasting media social*. Terus mulai *broadcast-broadcast* informasi di media sosial *gitu* kalo besok ada *event*. Untuk prepare di lokasi *sih* kita liat temanya biasanya.”³⁰

Selain persiapan program, publikasi juga menjadi hal yang penting dalam keberlangsungan sebuah program. Berikut contoh daftar *media share* yang biasa di buat oleh Humas Bandara Juanda sebelum pelaksanaan program. (*Lihat Lampiran Penelitian*)

Sehingga tidak ada informasi yang terlewat untuk di publikasikan kepada pengguna jasa selama persiapan dan pelaksanaan program *juanda corner* tersebut. Serangkaian aktifitas di atas merupakan tahapan pra pelaksanaan yang biasa dilakukan oleh staf humas dalam implementasi program *juanda corner*.

Selain Tahap Perencanaan, Juga Terdapat Tahap Pelaksanaan program. Dalam Tahap pelaksanaan program umumnya dilaksanakan sesuai *rundown* dan konsep yang telah disepakati. Namun tidak menutup kemungkinan ada beberapa acara yang harus berubah atau melakukan *improvisasi* menyesuaikan keadaan bandara kala itu. Untuk itulah peran humas sangat penting dalam mengawasi dan memantau keberlangsungan program.

³⁰ Wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 29 Mei 2015 pukul 13.00

Saat program *juanda corner* berlangsung, seorang humas biasanya melakukan beberapa tugas diantaranya. Melakukan pendokumentasian, melakukan *live report* melalui media sosial resmi milik Bandara Juanda PT. Angkasa Pura I (Persero) perihal acara yang sedang berlangsung. Terkait media resmi yang mereka pakai Bapak Surya mengungkapkan sebagai berikut:

“Karna ini era teknologi, jadi media yang kita pakai tidak jauh dari itu mbak, seperti *website* Bandara Juanda, *BBM (Blackberry Mesengger)*, *Twitter*, kadang pasca acaranya juga kita gunakan media cetak atau *situs-situs* berita *online* sebagai publikasi pasca kegiatan.”³¹

Alasan di gunakannya media-media resmi tersebut disampaikan oleh Bapak Andreas bahwa :

“Media yang kita gunakan tentunya media teknologi populer mbak, yang jelas segala sesuatu yang bisa di jangkau dengan *gadget* kita gunakan untuk mengkomunikasikan program *juanda corner*”³²

Dalam sekali di selenggarakan, biasanya *juanda corner* memasukkan lebih dari satu macam elemen acara sebagai sajian dalam programnya. Misalnya sajian musik dengan pameran, atau tarian tradisional dengan penampilan akustik, yang jelas *juanda corner* telah banyak melakukan inovasi dari waktu ke waktu agar dapat memberikan sajian yang terbaik untuk pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya.

Selama pelaksanaannya tak jarang *General Manager* dan Kepala staf *Communication* PT. Angkasa Pura I (Persero) juga turut datang ke

³¹Wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 29 Mei 2015 pukul 13.00

³²Wawancara dengan Andreas Yustinian (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 8 Mei 2015 pukul 09.15

lokasi pelaksanaan program *juanda corner*. Seperti yang diungkapkan informan Bapak Surya :

“...pastinya di pantau terus sama kepala staf, selama program jalan sering *banget kok* ke lokasi *juanda corner*, nanti pasti *ngasih* masukan-masukan terkait prgram”³³

Hal ini menunjukkan bahwa program ini harus selalu ditinjau ulang dan ditingkatkan secara terus menerus di dalam pelaksanaanya untuk menjamin bahwa program ini dapat berperan dan berfungsi dengan baik serta berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan.

Tahap selanjutnya yang dilakukan ketika serangkaian program selesai dilaksanakan adalah melakukan penyusunan laporan dan evaluasi untuk program *juanda corner*. Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Di Bandara Juanda sistem evaluasi yang biasa dilakukan sempat di jelaskan oleh Bapak Andreas selaku kepala staf humas yakni:

“...mungkin untuk evaluasi-evaluasi ringan, kita tidak menggunakan forum-forum resmi begitu mbak. Cuma komunikasi dengan beberapa pihak yang terkait saja. Untuk forum evaluasi resmi biasanya baru kita lakukan ketika ada *problem* yang belum terpecahkan.”³⁴

Hal senada juga di kuatkan oleh Bapak Surya selaku staf humas :

³³Wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 29 Mei 2015 pukul 13.00

³⁴Wawancara dengan Andreas Yustinian (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 8 Mei 2015 pukul 09.15

“Evaluasi sih kita laporan tulis aja biasanya, nanti baru ketika dari laporan ada masalah yang belum *tercover*, baru kita agendakan *ketemu* untuk evaluasi.”³⁵

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Djudju³⁶, yang menyatakan bahwa salah satu tujuan evaluasi adalah untuk memberi masukan bagi perencanaan program.

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, evaluasi menjadi masukan dan bahan dasar untuk penyusunan program.

2. Langkah Public Relation Officer Dalam Mengevaluasi Program

***Juanda Corner* Melalui Tanggapan Pengguna Jasa Bandara Juanda**

Dalam menjalankan program *juanda corner* untuk publik 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

³⁵Wawancara dengan Surya Eka (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 29 Mei 2015 pukul 13.00

³⁶Sudjana Djudju, *Pengantar Manajemen Pendidikan Luar Sekolah*, (Bandung: Nusantara Press, 1992), *hlm* 195

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

Kepala staf humas Bapak Andreas menyampaikan beberapa tanggapan publik yang pernah di diamati secara langsung :

“...Bahkan tidak jarang *loh* penumpang kita itu turut bernyanyi bersama pengisi acara kami, bahkan penumpang dari India dan Irlandia juga pernah menyampaikan rasa kagumnya kepada tarian tradisional kita. Cuma sayangnya *statement* itu belum sempat *tercover* melalui berita yang bisa kita *posting*.”³⁷

Tak hanya diungkapkan oleh kepala staf humas yang bertugas, Dalam program *juanda corner* yang telah berlangsung seorang pengguna jasa mbak Dyah Wulantami juga menyatakan :

“Sangat unik ya, baru kali ini saya mendengarkan penampilan musik etnik yang *main* di dalam wilayah yang isinya *nggak* Cuma orang Indonesia saja. Lingkungan Bandara Internasional sekelas Juanda yang juga di datangi penumpang warga negara asing. *Keren*.”³⁸

Dalam kesempatan yang berbeda Arissyiditta Kaenan juga memberikan komentarnya terkait program *juanda corner* :

“Sangat menghibur mbak, lumayan *buat ngisi-ngisi* waktu sambil nunggu, apalagi baru kali ini saya *liat* ada tari-tarian daerah *main* di Bandara Internasional. *kalo* akustik kan sudah umum mau di *tampilin* dimana *aja oke, lah* tarian daerah ini *loh* bisa ada di sini kan *keren banget*.”³⁹

³⁷Wawancara dengan Andreas Yustinian (Staf Humas PT. Angkasa Pura I, Bandara Juanda) pada tanggal 8 Mei 2015 pukul 09.15

³⁸Wawancara dengan Dyah Wulantami (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 28 April 2015 pukul 10.14

³⁹Wawancara dengan Arissyiditta Kaenan (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 19 Maret 2015 pukul 14.10

Sedangkan di lokasi yang berbeda tepatnya di Terminal 1, Suci

Denliyana juga mengungkapkan komentarnya seputar *juanda corner* yaitu :

“Bagus mbak, ruang tunggu bandaranya jadi ada isinya, tidak sekedar untuk tempat lewat orang saja, soanya kan biasanya di sini Cuma *buat* orang lewat, naik terus langsung masuk *gate*, sudah begitu *aja*. Kalau ada acara begini jadi terasa hidup *aja* suasananya.”⁴⁰

Tak hanya itu, Sebuah program yang baik tentunya di dukung dengan perencanaan dan kemampuan pengisi acara yang persuasif. Konsep dan paduan elemen acara yang baik akan menjadikan acara dapat dinikmati dengan baik. Melalui penampilan tarian tradisional, Safara Falih berpendapat bahwa:

“...Tadi juga saya lihat antusias pengguna jasa yang lain cukup tinggi, semuanya pada maju kedepan minta foto bersama. Ya nggak heran, *kan* jarang-jarang di bandara ada tarian *kayak* gitu.”⁴¹

Sedangkan untuk penampilan musik akustik, Agung Hakim

Mahendra berkomentar :

“Enak juga *sih* mbak, ada *akustikan* begini di dalam bandara. Apalagi lagu yang dimainkan juga *kalem-kalem*. Bikin santai yang dengerin. Kayaknya yang main musik *ngerti* telinga kita lagi *pengen dengerin* apa.”⁴²

Namun, Terlepas dari esensi menghibur, tentunya dalam keberlangsungan program di tempat yang bukan merupakan tempat hiburan pastinya akan menuai pernyataan negatif serta positif, sehingga di

⁴⁰Wawancara dengan Suci Denliyana (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 28 Maret 2015 pukul 16.00

⁴¹Wawancara dengan Safara Falih (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 20 April 2015 pukul 15.15

⁴²Wawancara dengan Agung Hakim Mahendra (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 17 Maret 2014 pukul 10.10

sini peneliti juga mencoba menggali apakah keberadaan program *juanda*

corner mengganggu aktifitas pengguna jasa, menurut dyah wunaltami :

“Kalau menurut saya *sih nggak ngganggu* ya, soalnya kan musik yang di *mainin* di sini musik *kalem*, bukan musik keras yang *bikin* siaran pengumuman jadi *gak kedengeran*. Malah kita *ngerasa enjoy banget* dengan adanya *juanda corner* ini, *nggak* ada perasaan terganggu sama sekali.”⁴³

Hal ini juga di kuatkan oleh Suci Denliyana penikmat *juanda corner* dari terminal I :

“Ya tidak *lah*, *soalnya* kan ini di luar, malah enak *banget*, bisa di *degerin* sambil *ngopi* di *café-café* depan, tidak mengganggu sama sekali.”⁴⁴

Untuk keakurasian data, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan lain. Hal senada juga diungkapkan oleh Safara Falih yang duduk sedikit menjauh saat program *juanda corner* berlangsung mengatakan bahwa :

“Oh, tidak mbak, tidak mengganggu kok, Cuma saja memang kebetulan saya pengan duduk di sini..”⁴⁵

Sedangkan Alfredo Yulius , narasumber lain yang juga berada sedikit jauh dari panggung *juanda corner* saat penampilan berlangsung menyatakan:

“Kalau di kata mengganggu begitu tidak mbak, karena memang ini hiburan, bisa di kata sesuai porsinya *lah* sebagai tenaga penghibur.

⁴³Wawancara dengan Dyah Wulantami (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 28 April 2015 pukul 10.14

⁴⁴Wawancara dengan Suci Denliyana (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 28 Maret 2015 pukul 16.00

⁴⁵Wawancara dengan Safara Falih (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 20 April 2015pukul 15.15

seandainya saya tidak baca-baca berita ya saya akan ikut bergabung ke sana mbak, ikut *request* juga begitu.”⁴⁶

Saat di Tanya soal alasan Alfredo Yulius memberikan penjelasan

bahwa :

“Tidak mbak, nonton di sini *kan* sama saja tetep kedengaran. Sambil baca-baca berita di *handphone* soalnya saya, kalau dekat-dekat nanti malah kemana-kemana pikiran saya.”⁴⁷

Untuk meyempurnakan program *juanda corner* yang selanjutnya,

Tentunya di butuhkan saran dan kritik dari para pengguna jasa Bandara

Juanda untuk bahan evaluasi berikutnya, Agung Hakim Mahendra

menyarankan untuk :

“...jangan cuma musik akustik, agar lebih variatif lagi hiburannya, tidak cuma musik akustik saja. Biar kita juga yang lama nunggu semakin *nggak* terasa nunggunya.”⁴⁸

Serta beberapa informan bernama Suci Denliyana juga memberikan

masukan berupa :

“...*udah* menghibur kita *banget*. Malah kalau bisa ini di *rekam* terus di *upload*, biar makin hidup penampilannya”⁴⁹

Dalam sebuah program, selain acara dan waktu, tempat juga

menjadi salah satu hal pendukung. Dyah Wulantami juga memberikan

masukan terkait peletakan posisi panggung *juanda corner*. Menurutnya :

“...paling sarannya kalo bisa acaranya di *taroh* di luar, jadi yang *nikmatin* gak cuma penumpang, tapi para keluarga yang lagi *nunggu*

⁴⁶Wawancara dengan Alfredo Yulius (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 28 April 2015 pukul 11.00

⁴⁷Wawancara dengan Alfredo Yulius (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 28 April 2015 pukul 11.00

⁴⁸Wawancara dengan Agung Hakim Mahendra (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 17 Maret 2014 pukul 10.10

⁴⁹Wawancara dengan Suci Denliyana (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 28 Maret 2015 pukul 16.00

di keberangkatan sama kedatangan juga bisa ikutan *enjoy*. Tapi *so far keren kok. Uda cukup semuanya*”⁵⁰

Sehingga selanjutnya dapat dilakukan pengembangan, perubahan, penyempurnaan atau bahkan penghentian program. Fungsi-fungsi itu berjalan secara sirkuler. Perencanaan menjadi pedoman implementasi dan kontrol serta evaluasi. Implementasi dan kontrol menjadi masukan bagi evaluasi. Dan, evaluasi menjadi masukan dan bahan dasar untuk penyusunan program.

⁵⁰ Wawancara dengan Dyah Wulantami (Pengguna Jasa Bandara Juanda) pada tanggal 28 April 2015 pukul 10.14