



Upaya HDCI Banyumas dalam Merestorasi Citra Harley Davidson

Yohanna Tania Hartanto¹, Pundra Rengga Andhita^{2*}, R. Satria Setyanugraha³

Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

ABSTRACT

The existence of the Harley Davidson motorbike club in Indonesia is experiencing a fluctuating image shift. One of the reasons is suspected to be several traffic accidents related to Harley Davidson motorbike users in Indonesia. This condition was swiftly realized by the Harley Davidson Club Indonesia (HDCI) Banyumas Raya by trying to restore the image of the Harley Davidson motorbike club. HDCI Banyumas Raya's efforts to restore the image of Harley Davidson are the fundamental reason for the urgency of this research. Through a qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and literature studies, this research will dissect the efforts of HDCI Banyumas Raya through the perspective of Benoit's image restoration theory which pays attention to 5 aspects, namely denial, evasion of responsibility, reducing the offensive, corrective action, and mortification. The research results show that HDCI Banyumas Raya's strategy in restoring the image of the Harley Davidson motorbike club is carried out with a social philanthropy strategy in the Greater Banyumas area. HDCI Banyumas Raya realizes that although these efforts cannot completely restore the image of the Harley Davidson motorbike club, at least there is a positive image that has emerged from HDCI Banyumas Raya through social philanthropy. It is hoped that the existence of this positive image can provide another perspective on the existence of the Harley Davidson motorbike club in Indonesia. The negative image circulating in society needs to be balanced appropriately with the emergence of a positive image in order to give birth to two comparative points of view.

 OPEN ACCESS

ARTICLE HISTORY

Received: 01-05-2026

Accepted: 19-05-2026

KEYWORDS

Citra,
Filantropi,
Harley Davidson,
Komunikasi,
Organisasi,
Restorasi

Pendahuluan

Dalam perkembangan kendaraan bermotor roda dua, motor Harley-Davidson yang dirilis oleh William Sylvester Harley dan Arthur Davidson pada tahun 1901 telah berkembang pesat menjadi salah satu merek motor paling populer di pasar internasional. Popularitas Harley-Davidson semakin meningkat karena motor ini dinilai memiliki keandalan dan pemasaran yang utilitarian (Ahlers, 2019). Dilansir dari Motorcycle.com, angka penjualan Harley Davidson pada kuartal akhir tahun 2023 berhasil mencapai 30.162 unit di seluruh dunia. Kondisi tersebut jelas memperlihatkan adanya antusiasme yang besar dari masyarakat internasional untuk membeli motor Harley Davidson.

Pada perkembangannya, para pengguna motor Harley Davidson akhirnya berkumpul dan membentuk klub atau komunitas tersendiri. Termasuk juga di Indonesia, para pengguna Harley Davidson membentuk Harley Davidson Club Indonesia (HDCI). Jika dilihat dari motif mendasarnya, para pengguna motor ingin membentuk klub motor sebagai cara untuk melepaskan diri dari banyaknya kenyataan hidup sehingga memiliki kebebasan dan kemampuan menjelajahi jalan terbuka serta mendapatkan lebih banyak makna dari sekadar diri mereka sendiri (Corey & Millage, 2014). Mengikuti klub motor merupakan salah satu cara individu untuk meningkatkan gaya hidupnya (Beri, 2020). Dalam hal inilah produk ikonik seperti sepeda motor Harley Davidson akhirnya mampu menciptakan keterikatan emosional bagi penggunanya (Catulli et al, 2017).

Keberadaan HDCI sendiri sudah tersebar luas di Indonesia dengan jumlah total anggota mencapai kurang lebih 3.960 member. HDCI juga memiliki 15 Pengurus Daerah (Pengda) dan 57 Pengurus Cabang (Pencab), termasuk juga HDCI Banyumas Raya yang sudah didirikan sejak 2 Desember 2017 dan meliputi beberapa Kabupaten seperti Wonosobo, Banjarnegara, Purbalingga, Banyumas, Bumiayu serta Cilacap. Adapun profil member dari HDCI secara umumnya terdiri dari orang-orang yang berprofesi sebagai pengusaha otomotif, retail, industri kreatif, artis, tokoh masyarakat, musisi, polisi, TNI, pegawai BUMN dan sejenisnya. Jika dilihat latar belakang ekonomi, penghasilan rata-rata orang-orang yang bergabung di klub ini berada di atas angka 6 juta rupiah atau termasuk kategori kelompok sosial masyarakat menengah ke atas (Susiang et al, 2020). Dilihat dari citra yang muncul dari pengguna motor Harley Davidson memang ada sebuah kebanggaan tersendiri bagi mereka yang memilih merek ini. Pengendaranya akan merasa gagah, mewah dan bangga karena harga motor ini yang terbilang cukup mahal. Belum lagi jika dilihat dari kombinasi desain yang solid, performa mesin twin V dan nilai estetika merek yang mampu menempatkan pengguna motor ini pada kelas yang berbeda (Yunos, 2019). Kondisi inilah yang secara tidak langsung memunculkan eksklusivitas dan sensitivitas tersendiri dalam pandangan masyarakat awam. Ada kesenjangan persepsi antara pengguna motor Harley Davidson dibandingkan merek motor lainnya. Padahal di sisi lain klub motor ini sebenarnya terbuka untuk umum dan siapapun bisa bergabung selama memiliki motor Harley Davidson.

Persoalan mulai muncul ketika ada beberapa kecelakaan lalu lintas dan gesekan sosial yang melibatkan pengguna motor Harley Davidson. Kecelakaan tersebut seperti yang terjadi pada tanggal 15 Desember 2019 di mana pengendara motor Harley Davidson menabrak pejalan kaki hingga meninggal dunia. Selain itu, pada tanggal 30 Oktober 2020 juga ada pengendara motor Harley Davidson yang dikabarkan menganiaya atau mengeroyok 2 anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI) di Bukit Tinggi, Sumatera Barat. Kejadian kecelakaan lalu lintas lain juga terjadi pada tanggal 12 Maret 2022 ketika salah satu pengendara motor Harley Davidson menabrak anak kembar di Jalan Raya Banjar-Pangandaran. Peristiwa demi peristiwa secara tidak langsung memengaruhi citra klub motor Harley Davidson secara keseluruhan. Persepsi masyarakat semakin sensitif pada pengendara motor Harley Davidson yang dinilai arogan, memiliki kekuasaan dan dominan.

Menyikapi hal tersebut, HDCI Banyumas Raya tidak tinggal diam. HDCI Banyumas Raya sebagai bagian dari HDCI merasa perlu melakukan upaya untuk merestorasi citra pengendara motor Harley Davidson. HDCI Banyumas Raya menyadari bahwa keberadaan reputasi negatif yang sudah ada memang tidak bisa dihilangkan secara total namun meminimalisir kerusakan reputasi yang lebih parah bisa diperbaiki dengan melakukan sejumlah kegiatan positif. Dalam kondisi krisis citra, organisasi perlu melakukan strategi komunikasi yang tepat dan jangan membiarkan ada kekosongan informasi di masyarakat (Andhita et al, 2023). Meski juga harus disadari oleh HDCI Banyumas bahwa reputasi yang sudah ada tidak dapat dikembalikan dalam waktu yang singkat, namun hal tersebut masih lebih baik dan memungkinkan bisa diperbaiki selama dilakukan dengan pengelolaan strategi perbaikan citra yang tepat. Jika organisasi dapat mengelola upaya perbaikan citra dengan baik maka hal itu dapat meningkatkan kembali reputasi organisasi (Lai, 2019).

Hal tersebut juga selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Willian Lyon Benoit ketika mencetuskan teori restorasi citra. Teori ini membahas upaya individu, kelompok, atau organisasi dalam mengatasi ancaman citra negatif yang berpotensi menjatuhkan reputasinya (Avraham, 2013). Teori ini juga berkaitan dengan upaya perbaikan citra, suatu organisasi atau kelompok dalam mengatasi ancaman citra negatif (Rueyanno, R. R., dan Andhita, 2021). Dalam pandangan Benoit diungkapkan bahwa citra organisasi yang sudah rusak mungkin masih dapat diperbaiki tetapi tidak sepenuhnya dipulihkan selama menggunakan pendekatan restorasi citra yang tepat (Benoit, 2015). Restorasi citra mampu memengaruhi cara orang lain dalam memperlakukan kita lebih lanjut. Benoit mengungkapkan ada 5 hal yang perlu diperhatikan dalam restorasi citra yakni denial, evasion of responsibility, reducing the offensive, corrective action, dan mortification.

Denial merupakan strategi organisasi yang dilakukan dengan menyangkal setiap tuduhan yang belum terbukti kebenarannya. Strategi denial bisa dilakukan dengan dua cara yakni menyangkal secara sederhana dengan atau tidak melakukan kesalahan itu, yang kedua menyangkal dengan menyalahkan pihak lain untuk disalahkan. Adapun *evasion of responsibility* berkaitan dengan strategi untuk menghindari tanggung jawab atas tindakan mereka. Ada 4 cara yang bisa dilakukan terkait ini yakni provokasi (memberikan respon kepada tindakan pihak lain), menyampaikan maksud baik (menyatakan telah melakukan hal terbaik namun, hasilnya dirasa kurang maksimal oleh pihak lain), kecelakaan (peristiwa yang tidak diharapkan), dan *defeasibility* (kekurangan informasi atau ketidakmampuan organisasi dalam mengontrol situasi). Strategi yang ketiga, *reducing the offensive* berkaitan dengan strategi pengurangan dampak negatif krisis dalam kelompok atau individu. Dalam aspek ini ada beberapa strategi yang bisa dilakukan yakni *compensation* (mengganti rugi untuk mengurangi kekecewaan), *bolstering* (mengingatkan kepada publik tentang kebaikan yang pernah dilakukan oleh organisasi), *attack accuser* (menuduh pihak lain sebagai pihak yang bertanggung jawab), *transcendence* (mengartikan kejadian ke arah konteks yang lebih menguntungkan), *differentiation* (memberikan pembandingan mengenai kejadian saat krisis dengan kejadian serupa namun pada skala lebih besar), dan *minimalization* (menyatakan krisis berdampak kerusakan kecil untuk meminimalkan persepsi negatif publik). Strategi lainnya adalah *corrective action* dan *mortification*. *Corrective action* merupakan strategi pengupayaan perbaikan kerusakan dan berusaha mencegah pengulangan krisis. Adapun *mortification* merupakan strategi pernyataan bersalah dan bersedia bertanggung jawab atas krisis yang diperbuat serta menyampaikan penyesalan dan permohonan maaf.

HDCI Banyumas Raya memahami bahwa meski beberapa kasus yang ada melibatkan organisasi HDCI secara luas namun bukan tidak mungkin kerusakan citra juga dirasakan oleh seluruh pengurus HDCI di Indonesia. Dengan pemahaman tersebutlah HDCI Banyumas Raya mengambil langkah konkrit untuk mengupayakan citra yang telah rusak menjadi lebih baik lagi. Meski juga harus diakui bahwa suatu citra mungkin dapat diperbaiki tetapi tidak sepenuhnya di pulihkan, namun minimalnya ada upaya untuk memulihkan kembali citra yang ada sehingga tidak memberikan dampak kerusakan yang berat. Berangkat dari pemahaman itulah urgensi penelitian ini perlu dilakukan untuk menelaah upaya HDCI Banyumas Raya dalam merestorasi citra motor Harley Davidson dilihat dari pendekatan teori restorasi citra yang memerhatikan aspek denial, *evasion of responsibility*, *reducing the offensive*, *corrective action*, dan *mortification*.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu realita secara spesifik dengan memahami dan eksplorasi atas masalah sosial tertentu (Manurung, 2022). Hasil penelitian ini menggambarkan temuan yang tidak dapat diukur dan dicapai dengan prosedur statistik. Desain penelitian kualitatif ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Bogdan et al, 2015). Untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menekankan pada tiga hal yakni observasi, wawancara pada pengurus HDCI Banyumas Raya dan studi literasi. Adapun teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan model analisa data Miles dan Huberman yang memerhatikan empat langkah analisis interaktif yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik validasi data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil dan Pembahasan

HDCI Banyumas Raya memahami bahwa kerusakan citra yang disebabkan oleh satu atau dua anggota itu jelas berimplikasi pada organisasi secara keseluruhan. Berangkat dari hal inilah HDCI Banyumas Raya mengambil langkah konkrit melalui aktivitas filantropi sosial yang melibatkan varian kegiatan tertentu. HDCI Banyumas Raya meyakini bahwa upaya restorasi citra yang dilakukan oleh pengurus cabang dan pengurus daerah itu pasti bisa berkontribusi pada terciptanya keberimbangan persepsi masyarakat tentang klub motor Harley Davidson. HDCI Banyumas Raya beranggapan bahwa jangan sampai masyarakat hanya mengenal citra arogannya saja dari HDCI. Citra positif perlu dibangun dengan cermat dan tepat. Gambaran lebih jauh mengenai upaya HDCI Banyumas dalam merestorasi citra Harley Davidson akan penulis telaah dalam perspektif teori restorasi citra yang memerhatikan aspek *denial*, *evasion of responsibility*, *reducing the offensive*, *corrective action*, dan *mortification*.

1. Denial

HDCI Banyumas Raya tidak memungkiri bahwa ada beberapa kecelakaan yang memang melibatkan pengguna motor Harley Davidson. Namun HDCI Banyumas Raya menilai adanya ketidakberimbangan pemberitaan mengenai HDCI secara keseluruhan. Dalam pandangan HDCI Banyumas Raya, kecelakaan yang melibatkan Moge (Motor Gede) atau Harley Davidson itu sebenarnya memiliki angka yang lebih rendah dibandingkan dengan kecelakaan yang melibatkan non moge. Hanya saja pemberitaan yang cukup gencar dan mengupas profil pengendaranya akhirnya memunculkan sentimen negatif masyarakat terhadap HDCI.



Gambar 1. Data Laka Lintas yang melobatkan Moge dan Non Moge pada Rentang Tahun 2019-2022 (Sumber: HDCI Banyumas Raya).

HDCI Banyumas Raya sendiri cukup menyesalkan dengan hal tersebut. Jumlah angka kecelakaan yang melibatkan motor Harley Davidson sebenarnya lebih kecil dibandingkan motor lainnya namun kasus kecelakaan HDDCI senantiasa disorot sehingga menjatuhkan reputasi dari HDCI itu sendiri. Ditengarai, salah satu penyebabnya adalah adanya sensitivitas sosial yang membuat berita tentang moge menjadi sangat menonjol (Ananda et al, 2021). HDCI Banyumas Raya juga perlu menyangkal (*denial*) kesan dari masyarakat mengenai pengendara Harley Davidson yang dinilai arogan, "raja jalanan" dan semena-mena terhadap masyarakat. HDCI Banyumas memastikan bahwa kecelakaan

yang melibatkan anggota HDCI itu jangan sampai digeneralisasikan sebagai karakteristik keseluruhan. HDCI Banyumas Raya menegaskan bahwa tidak ada satu pihak yang menginginkan terjadinya kecelakaan. Pengendara Harley Davidson sudah berupaya mengendarai motor dengan sangat hati-hati agar tidak membahayakan pengguna jalan lainnya. Hanya saja menjadi kurang adil rasanya jika beberapa peristiwa kecelakaan yang ada akhirnya menggeneralisasikan reputasi pengendara motor ini secara keseluruhan.

2.Evasion of Responsibility

Untuk strategi ini HDCI Banyumas Raya menerapkan tiga aspek yakni memberikan respon balasan kepada tindakan pihak lain, menyampaikan maksud bahwa klub ini telah melakukan hal terbaik namun hasilnya dirasa kurang maksimal oleh pihak lain, dan menyampaikan juga bahwa kecelakaan merupakan peristiwa yang tidak diharapkan oleh siapapun. Terkait respon atas sentimen negatif masyarakat yang menggeneralisasikan seluruh anggota pengguna motor ini seolah-olah hanya perkumpulan yang tidak memiliki sensitivitas pada masyarakat, HDCI Banyumas Raya menilai bahwa sensitivitas muncul karena masyarakat belum mengenal lebih dekat dengan organisasi ini. Bahkan reputasi yang ada itu bertentangan dengan misi HDCI Banyumas Raya yang senantiasa berupaya merealisasikan nilai etika kepedulian terhadap masyarakat. HDCI Banyumas Raya selayaknya HDCI pada umumnya ketika *touring* senantiasa mengedepankan keamanan, keselamatan, dan ketertiban, serta kelancaran dalam perjalanan. Adapun reputasi arogansi "raja jalanan" yang muncul itu tidak terlepas dari deru mesin dan laju kecepatan motor ini yang terkesan mendominasi. Padahal ketika di jalan raya, ada upaya HDCI Banyumas Raya untuk menciptakan citra yang terbuka, sejajar atau setara kepada pengguna lain.

HDCI Banyumas Raya namun juga tidak bisa mengesampingkan bahwa ada anggota HDCI yang juga pernah diberitakan melanggar lalu lintas. Pemberitaan itu diangkat oleh @infobatang pada tanggal 19 Oktober 2022. Dalam hal ini HDCI Banyumas Raya mengungkapkan bahwa sebenarnya organisasi telah melakukan upaya terbaik untuk mengingatkan anggotanya agar berhati-hati dalam berkendara, namun, realisasi di lapangan bisa saja ada perbedaan karena situasi tertentu. Belum lagi jika ditambah dengan peristiwa kecelakaan lalu lintas yang menabrak anak kembar di Jalan Raya Banjar-Pangandaran pada tanggal 12 Maret 2022. Peristiwa demi peristiwa tersebut akhirnya merugikan reputasi seluruh anggota HDCI di wilayah Indonesia. Apalagi jika dikaitkan dengan adanya pemberitaan yang kurang berimbang seolah-olah HDCI yang terlibat kecelakaan tidak bertanggung jawab padahal HDCI menekankan jika ada anggota klubnya melakukan kesalahan itu pasti ada upaya tanggung jawab, ganti rugi dan pemberian kompensasi untuk mengurangi kekecewaan tertentu,

HDCI Banyumas Raya menegaskan, kecelakaan merupakan sesuatu yang tidak pernah diharapkan terjadi oleh siapapun. Kecelakaan bisa melibatkan pengguna motor jenis apapun. Hanya saja karena citra pengguna motor Harley Davidson yang terkesan hanya bisa dimiliki oleh orang yang banyak uang dan kuasa akhirnya semakin mempertajam sentimen masyarakat terhadap pengguna motor ini. Apalagi jika ditambah dengan kontrasnya perbedaan visual antara pengendara lain di jalan raya. Namun HDCI Banyumas Raya menyadari bahwa adanya kesenjangan tersebut juga tidak terlepas dari kurangnya komunikasi eksternal yang dilakukan oleh pengendara motor. Dalam hal ini HDCI Banyumas Raya memastikan bahwa di wilayahnya, HDCI Banyumas Rasya sangat menekankan mengenai pentingnya jalinan kedekatan dengan masyarakat. Salah satu program andalan yang dilakukannya adalah filantropi sosial.

3.Reducing the Offensive

Penekanan kegiatan filantropi sosial yang dilakukan HDCI Banyumas Raya berkaitan dengan penerapan salah dua aspek dalam strategi *reducing the offensive* yakni *differentiation* (suatu upaya untuk memberikan pembandingan mengenai kejadian saat krisis dengan kejadian serupa namun pada skala lebih besar) dan *minimalization* (meminimalkan persepsi negatif publik). Terkait *differentiation*, HDCI Banyumas Raya memastikan bahwa jika dilihat secara keseluruhan, sentimen negatif masyarakat terhadap organisasi ini tidak sepenuhnya bisa digeneralisasikan pada seluruh pengguna. Dalam pengalaman berkendara yang selama ini dilakukan oleh HDCI Banyumas Raya belum pernah ada kecelakaan sejenis seperti pemberitaan yang pernah melibatkan Pengcab HDCI lain. Meski demikian juga tidak bisa dipungkiri bahwa citra itu bersifat sporadis, Edi Haryanto, Ketua Bidang Kegiatan dan Touring mengatakan "*Sudah tidak heran jika ada yang mengira semua kasus HDCI yang ada di berita itu juga melibatkan HDCI Banyumas Raya. Padahal tidak. Kita memang satu klub motor Harley tapi beda pengurus cabang*" (Edi Haryanto, wawancara, 1 Desember 2023).

Hal yang menarik adalah jika dibandingkan antara aktivitas *touring* dan filantropi sosial, HDCI Banyumas Raya justru lebih dominan melakukan aktivitas filantropi sosial. HDCI Banyumas Raya menegaskan bahwa di balik kejadian yang buruk, juga ada banyak hal baik yang sudah dilakukan oleh anggota HDCI. Melalui filantropi sosial, HDCI Banyumas Raya berupaya menggugah ingatan masyarakat mengenai berbagai kepedulian sosial yang pernah dilakukan oleh organisasi ini. Adapun beberapa kegiatan filantropi sosial yang pernah dilakukan HDCI Banyumas Raya bisa dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Aktivitas Filantropi Sosial HDCI Banyumas Raya

Tahun	Jenis Kegiatan
2021	<ol style="list-style-type: none">1. Santunan ke Panti Asuhan Al-Fath Kaliwungu (12 Februari 2022).2. Bakti Sosial ke Pondok Pesantren Tanbihul Ghofilin Alif Baa Banjarnegara (16 April 2022).3. Bakti sosial ke Panti Asuhan Darul Yatama Banjarnegara (17 April 2021).4. Bakti sosial ke Pondok Pesantren Syafa'atul Quran Cilacap (25 Maret 2021).5. Bakti sosial ke Panti Asuhan Aisyah Bumiayu (4 Mei 2021).6. Bantuan logistik bagi petugas posko lebaran di Tonjong Bumiayu (6 Mei 2021).7. Bakti sosial ke Yayasan Al-Kahfi Purwokerto (7 Mei 2021).8. Bantuan hewan qurban ke Mushola Al Ikhlas Desa Tipar, Rawalo (21 Juli 2021).9. Bantuan masker dan <i>hand sanitizer</i> kepada Polresta Banyumas (12 Agustus 2021).10. Bantuan Masker dan <i>hand sanitizer</i> kepada Kodim 0701/Banyumas (19 Agustus 2021).11. Kegiatan Donor Darah untuk masyarakat Cilacap di PMI Cilacap (21 Agustus 2021).12. Santunan ke lembaga anak yatim piatu dan difabel netra di Bumiayu (26 Agustus 2021).13. <i>Christmas Charity</i> ke Panti Asuhan Siloam dan Panti Asuhan Bunda Serayu (12 Desember 2021).
2022	<ol style="list-style-type: none">1. Mendonan <i>ride</i>, menjaga tali persaudaraan sesama pengguna jalan (16 Januari 2022).2. Peresmian wisata baru di Sirah Pemali Winduaji (13 Februari 2022).3. Vaksin <i>drive thru</i> bersama Polresta Banyumas di Alun-alun Purwokerto (6 Maret 2022).4. <i>Support</i> kegiatan motor lintas komunitas <i>Dakota Ride</i> Cilacap (24 Maret 2022).5. Bantuan untuk korban banjir di wilayah Banyumas (28 Maret 2022).6. Santunan untuk Masjid Nuruddin di Temanggung (16 April 2022).7. Bantuan minyak goreng untuk masyarakat kurang mampu, sinergi dengan Korem 071/Wijayakusuma (26 April 2022).

	8. Santunan untuk Polres Brebes di posko mudik Kecamatan Tonjong (26 April 2022). 9. Memeriahkan pembukaan Menara Teratai di Purwokerto (7 Mei 2022). 10. Mendoan <i>ride</i> -bakti sosial, UMKM <i>Exhibition</i> di Tritih Golf Country Club Cilacap (11 Juni 2022). 11. Memeriahkan liga santri piala Kasad sinergi Korem 071/Wijayakusuma (26 Juli 2022). 12. Peringatan HUT RI ke-77 dengan Tipar Garage, Upacara Bendera dan lomba (17 Agustus 2022). 13. <i>Support</i> program pemerintah pembagian kantong ramah lingkungan bersama Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas di Pasar Manis Purwokerto (19 Agustus 2022). 14. Bantuan sembako dan santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa di Desa Kalicupak Lor, Banyumas (21 Agustus 2022). 15. Bakti sosial anak yatim piatu dan kaum Dhuafa warga sekitar Temanggung (28 Agustus 2022). 16. Pemberian sembako masyarakat sekitar bandara 1B Jenderal Soedirman, Purbalingga (27 September 2022). 17. Bantuan Donasi untuk bencana gempa di Cianjur (22 November 2022). 18. Berbagi kepada Panti Asuhan Almaauun PCM Wangon (6 Desember 2022).
2023	1. Santunan kepada Panti Asuhan Al Munawaroh Banjarnegara (3 Maret 2023). 2. Bantuan UMKM makanan gratis, santunan yatim piatu dan dhuafa di Cilacap (1 April 2023). 3. Bantuan modal usaha UMKM untuk menjual makanan gratis, santunan anak yatim piatu dan dhuafa di Menara Teratai Purwokerto (10 April 2023). 4. Bantuan hewan qurban ke Desa Babakan, Banyumas, dan Desa Klapasawit (30 Juni 2023). 5. Bantuan hewan qurban ke Desa Ujung Alang Kampung Laut, Cilacap (1 Juli 2023). 6. Bantuan tali asih veteran (10 November 2023). 7. Bantuan Dana Pembangunan Masjid Baitulrahkim Wlahar, Wangon (17 Desember 2023).

Total kegiatan filantropi sosial yang telah dilakukan oleh HDCI Banyumas Raya sepanjang tahun 2021 hingga 2023 sebanyak 38 kegiatan. Dengan rincian kegiatan sebanyak 13 kegiatan sosial pada tahun 2021, 18 kegiatan pada tahun 2022, dan 7 kegiatan pada tahun 2023 yang melibatkan masyarakat. Hal tersebutlah yang dilakukan HDCI Banyumas Raya untuk membuat citra klub motor Harley Davidson menjadi lebih baik dalam pandangan masyarakat. Angka tersebut sangat positif jika dibandingkan dengan nol peristiwa kecelakaan yang melibatkan HDCI Banyumas Raya. Yon Haryono, Ketua HDCI Banyumas Raya mengatakan, "*Selama saya menjabat jadi ketua HDCI Banyumas Raya, alhamdulillah tidak pernah ada kejadian yang menimpa HDCI Banyumas Raya seperti pemberitaan yang pernah ada. Kita selalu hati-hati jika mengendarai motor, apalagi Harley itu motor berat dan kecepatannya tinggi jadi perlu ekstra hati-hati*" (Yon Haryono, wawancara, 1 Desember 2023). Dalam hal ini bisa terlihat bahwa HDCI Banyumas Raya tidak hanya sekadar mengendarai motor saja, melainkan juga mengedepankan ketertiban berkendara dan berupaya menjalin kepedulian dengan masyarakat. Hal inilah yang jarang mendapatkan ruang publikasi mumpuni di media massa sehingga apa yang sudah mereka lakukan dirasakan kurang maksimal oleh masyarakat.

4. Corrective Action

Penerapan filantropi sosial yang dilakukan HDCI Banyumas Raya sangat baik dalam menghadirkan sudut pandang berbeda dari pengguna Harley Davidson. Semua kegiatan

tersebut mampu melahirkan persepsi publik yang komparatif mengenai HDCI Banyumas Raya dan HDCI secara keseluruhan. Pilihan kegiatan filantropi sosial sangat tepat dilakukan bagi perbaikan citra organisasi agar masyarakat merasa simpati dengan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi (Tamim, 2016). Filantropi sosial langkah efektif bagi organisasi untuk mendapatkan respon positif yang bertujuan dalam memecahkan masalah sosial (Tajudin et al, 2021). Inilah yang nampaknya menjadi keunggulan dari HDCI Banyumas Raya dibandingkan Pengcab lain.

Masyarakat Banyumas sendiri merasakan pendekatan sosial yang nyata dari HDCI Banyumas Raya. Salah satunya disampaikan oleh Priyadi, selaku tokoh masyarakat sekaligus Pembangunan Masjid Jami Baitulrahkim, *"Komunikasi yang dilakukan oleh HDCI Banyumas Raya sangat tertib dan baik, mereka menjalin kedekatan dengan masyarakat. Bahkan ketika ulang tahun HDCI Banyumas Raya yang ke-6 mereka justru memberikan bantuan dana sebesar 54 juta untuk membangun Masjid Jami Baitulrahkim"* (Priyadi, wawancara, 17 Desember 2023). Selaras dengan hal tersebut, Joko Pramono, anggota kepolisian yang pernah ikut dalam Patwal (patrol dan pengawalan) *touring* HDCI Banyumas Raya mengatakan bahwa *"anggota HDCI Banyumas Raya itu sangat patuh aturan lalu lintas dan tidak ada yang melakukan hal-hal ekstrem yang bisa membahayakan pengguna jalan lain. Selain itu, anggota klub ini juga cukup aktif dalam melakukan aktivitas sosial seperti pembagian takjil gratis di bulan puasa, pemberian bantuan pada Veteran, dan bantuan qurban ke beberapa desa"* (Joko Pramono, wawancara, 2 Desember 2023).

Peristiwa demi peristiwa kecelakaan lalu lintas yang pernah terjadi dan melibatkan pengguna motor Harley Davidson sangatlah tidak adil jika digeneralisasikan kepada seluruh pengguna. Sofyan Sofiadi, Ketua Hubungan Masyarakat HDCI Banyumas Raya mengatakan bahwa *"HDCI Banyumas Raya ini tidak pernah mengalami kejadian yang menjatuhkan reputasi HDCI, tapi justru kita yang memberikan corrective action, membangun citra positif klub kami di mata masyarakat"*. (Sofyan Sofiadi, wawancara, 1 Desember 2023). Meski demikian HDCI Banyumas Raya juga perlu memahami bahwa pemulihan citra itu tidak bisa berlangsung secara cepat melainkan membutuhkan ekstra waktu tertentu. Dalam hal inilah konsistensi sangat berpengaruh bagi pemulihan citra. Konsistensi untuk tetap mempertahankan kedekatan dengan masyarakat melalui kegiatan filantropi sosial.

5. Mortification

Untuk strategi *mortification* yang diterapkan oleh HDCI Banyumas Raya atas peristiwa yang melibatkan Pengcab lain, HDCI Banyumas Raya tetap menjaga soliditas bersama. Namun bentuk soliditas yang dilakukan adalah dengan menjaga konsistensi pada aktivitas filantropi sosial pada masyarakat. Semua bentuk tanggung jawab moral kembali pada pihak-pihak yang terlibat. Meski demikian HDCI Banyumas Raya juga tidak menampik bahwa organisasi ini merupakan entitas yang besar dan membutuhkan pengelolaan komunikasi internal yang solid. Hal inilah yang perlu menjadi catatan bagi HDCI secara keseluruhan.

Pengelolaan komunikasi internal yang solid itu bisa menjadi standarisasi acuan bagi seluruh anggota yang ada. Bahkan, penerapan etika keanggotaan dalam berkendara juga perlu diutamakan sebagai bagian penting dari organisasi. Jangan sampai kelalaian satu atau dua orang justru berimplikasi secara masif dengan spektrum kerusakan citra yang luas. Organisasi perlu menerapkan petunjuk teknis yang lebih mendalam terkait ketertiban lalu lintas yang perlu diterapkan oleh seluruh anggota. Organisasi juga perlu membangun identitas positif yang khas. Dalam hal ini filantropi sosial bisa menjadi pilihan bagi organisasi untuk membangun kekhasan tersebut. Filantropi sosial akan menempatkan organisasi sebagai bagian dari masyarakat yang memiliki kebermanfaatan positif. Filantropi sosial juga yang akan menghilangkan kesenjangan sosial yang selama ini digambarkan dari pengguna Harley Davidsons di Indonesia.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa reputasi pengguna Harley Davidson di Indonesia sedang mengalami krisis organisasi yang genting. HDCI Banyumas Raya sebagai salah satu dari bagian HDCI telah menunjukkan konsistensi yang baik melalui kegiatan filantropi sosial. Kebermanfaatan dari kegiatan filantropi sosial yang dilakukan HDCI Banyumas Raya telah berhasil mendapatkan respon positif dari masyarakat. Hal inilah yang seharusnya bisa menjadi peluang bagi HDCI. Filantropi sosial bukan hanya menjadi strategi untuk mengalihkan krisis melainkan juga bisa menjadi identitas khas organisasi jika dilakukan secara masif dan menyeluruh. Persoalannya tinggal sejauh mana seluruh pengurus klub motor ini bisa melakukan hal yang sama secara konsisten. Selain itu, organisasi ini juga perlu menjalin kedekatan komunikasi dengan media massa. Hal ini penting karena sebaik apapun kegiatan yang dilakukan jika tidak mendapatkan ruang publikasi di media massa maka masyarakat tidak mengetahui hal tersebut. Jika kondisi ini dibiarkan bukan tidak mungkin pemberitaan di media massa lebih didominasi oleh peristiwa kecelakaan yang melibatkan pengguna Harley Davidson. Implikasinya, sentiment negatif dari masyarakat bisa menjadi lebih dominan dibandingkan dengan sentiment positif meskipun kegiatan positif yang dilakukan klub motor ini sudah sangat baik.

Referensi

- Andhita, P. R., Rasyid, M. R. A., & Hartanto, Y. T. (2023). Analisis konten instagram bupati Banyumas terkait penanganan krisis hoaks Covid-19. *Jurnal Studi Komunikasi*, 7(1), 335-354.
- Ahlers, T. J. (2019). *The Impact of Emotions on Consumer Decision-Making: A Consumer Behaviour Analysis of Hedonic Consumption as Related to the Harley-Davidson Brand* (Doctoral dissertation, Queen Margaret University, Edinburgh).
- Benoit, W. L. (2015). *Image restoration theory*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Beri, O. (2020). Strategi komunikasi club motor include Pekanbaru dalam pembentukan citra positif. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 1-15.
- Bogdan, Robert, Taylor, Steven J. & DeVault, Marjorie L. (ed). 2016. *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resouce*. Edisi keempat. New York: John Wiley & Sons. Hal. 5.
- Catulli, M., Cook, M., & Potter, S. (2017). Product service systems users and Harley Davidson riders: The importance of consumer identity in the diffusion of sustainable consumption solutions. *Journal of Industrial Ecology*, 21(5), 1370-1379.6.

- Corey, J., & Millage, P. (2014). Ethnographic study on the Harley Davidson culture and community. *Journal of Technology Management in China*, 9(1), 67–74. doi:10.1108/jtmc-12-2013-0046
- Manurung, K. (2022). Mencermati penggunaan metode kualitatif di lingkungan sekolah tinggi teologi. *Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen*, 3(1), 285–300.
- Rueyanno, R. R., dan Andhita, P. R. (2021). Implementasi image restoration theory dalam film Hancock. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 150–168.
- Sulhan, M., & Januri, M. R. (2021). Esensi Agama Dalam Konflik Sosial Di Kabupaten Poso Menggunakan Teori Karl Marx : Sebuah Literatur Review. *Acta Islamica Counsenesia: Counselling Research and Applications*, 2(1), 15–28.
- Tajudin., Zulfikar, G., Putri, M. F. J. L., Amrizal, dan Hardi, R. (2021). Menumbuhkan filantropi antar sesama. *Jurnal Loyalitas Sosial: Journal of Community Service in Humanities and Social Sciences*, 3(1), 36-46.
- Tamim, I. H. (2016). Filantropi dan pembangunan. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 1(1), 121–136.
- Taufik, T., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Bisnis Dan Eksistensi Platform Online. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(01), 21. <https://doi.org/10.33370/jpw.v22i01.389>
- Warrad, L., & Khaddam, L. (2020). The effect of corporate governance characteristics on the performance of jordanian banks. *Accounting*, 6(2), 117–126. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2019.12.001>
- Yunos, M. Y. M. (2019). Harley Davidson Malaysia in a Communication Perspective. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 3(6), 69-75.