

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami upaya yang dilakukan HDCI Banyumas Raya dalam merestorasi citra klub motor Harley-Davidson. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan strategi pada teori *image restoration* dalam HDCI Banyumas Raya menerapkan lima aspek yang sesuai dengan model Benoit, yaitu *denial*, *evasion of responsibility*, *reducing the offensive*, *corrective action*, dan *mortification*. Dari lima aspek tersebut ada dua penerapan yang dinilai kurang efektif yakni *reducing the offensive* dan *mortification*. Hal itu disebabkan karena HDCI Banyumas Raya bukan penyebab dari terjadinya suatu krisis. Untuk tiga aspek lainnya, *denial*, *evasion of responsibility*, dan *corrective action* berhasil diterapkan dengan baik oleh HDCI Banyumas Raya. *Denial* dilakukan oleh HDCI Banyumas Raya dengan menyangkal bahwa bukan Pengcab mereka yang melakukan kesalahan dan menyatakan bahwa HDCI Banyumas Raya tidak terlibat sebagai penyebab krisis. *Evasion of Responsibility* dengan melakukan *good intention*, pihak HDCI Banyumas Raya mengatakan telah berupaya mengatasi dengan baik tetapi hasilnya masih belum sepenuhnya berubah dari pandangan masyarakat. *Reducing the Offensive* tidak dilakukan dan HDCI Banyumas Raya tidak mengetahui apa penyebab kejadian tersebut. Mereka meyakinkan bahwa klub motor Harley-Davidson akan menyelesaikan masalahnya dengan baik. *Corrective Action*, pada strategi ini HDCI Banyumas Raya, dengan bersedia memperbaiki citra HDCI di mata masyarakat tetapi tidak mengakui pihak klubnya bersalah atau tidak. Dengan melakukan kegiatan sosial yang peduli dengan lingkungan sekitar. *Mortification* tidak dilakukan oleh HDCI Banyumas Raya untuk secara langsung meminta maaf dan tanggung jawab kepada korban. Karena krisis yang ada bukan Banyumas Raya penyebabnya. Mereka meyakinkan bahwa klub motor Harley-Davidson selalu bertanggung jawab dan mengakui kesalahannya.

Kata kunci: Harley-Davidson, Restorasi Citra, HDCI Banyumas Raya

ABSTRACT

This research aims to determine the efforts made by HDCI Banyumas Raya to image restoration of the Harley-Davidson motorbike club. This research uses qualitative methods with data collection techniques in the form of interviews, observation, documentation and literature study. The data analysis technique in this research uses Miles and Huberman analysis. The research results show that the use of strategies in image restoration theory in HDCI Banyumas Raya applies five aspects in accordance with Benoit's model, namely denial, evasion of responsibility, reducing the offensive, corrective action, and mortification. Of these five aspects, there are two applications that are considered less effective, namely reducing the offensive and mortification. This is because HDCI Banyumas Raya was not the cause of a crisis. For the other three aspects, denial, evasion of responsibility, and corrective action were successfully implemented by HDCI Banyumas Raya. Denial was carried out by HDCI Banyumas Raya by denying that it was not Pengcab who made the mistake and stating that HDCI Banyumas Raya was not involved in causing the crisis. Evasion of responsibility by carrying out good intentions, HDCI Banyumas Raya said that it had tried to handle it well but the results still had not completely changed from the public's view. Reducing the offensive was not carried out and HDCI Banyumas Raya does not know what caused the incident. They assured that the Harley-Davidson motorcycle club would resolve the problem properly. Corrective action, in this strategy HDCI Banyumas Raya, is willing to improve HDCI's image in the eyes of the public but does not admit whether the club is guilty or not. By carrying out social activities that care about the surrounding environment. Mortification was not carried out by HDCI Banyumas Raya to directly apologize and take responsibility to the victim. Because the current crisis is not the cause of Banyumas Raya. They assured that the Harley-Davidson motorcycle club was always responsible and admitted its mistakes.

Keyword: Harley-Davidson, Image Restoration, HDCI Banyumas Raya