

Citra Jardin *Cafe* Pasca Pelanggaran PSBB

Dera Sindia, Riza Hernawati

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

DeraSindia06@gmail.com, Diza0712@yahoo.com

Abstract—Cafe nowadays seems to be a social need and a manifestation of personal and group existence. Some people make a Cafe as third home after home and office. Starting from just relaxing, hanging out with friends and family, to doing work remotely. Jardin Cafe is one of the popular cafes in Bandung. Located in the middle of the city which is close to other hotels and cafes, making Jardin Cafe a strategic place to visit and easy to find. In the midst of the pandemic, Jardin Cafe is currently being discussed on social media regarding the circulation of the Bandung Satpol PP raid video at the Jardin Cafe which is being visited by many visitors. This has become the spotlight of the public and the media regarding Cafe Jardin which violates the regulations that are being implemented in Indonesia, especially for all entrepreneurs to carry out social distancing, Jardin's disorderly behavior is considered to have violated health protocols, especially it can provoke the wider community. The purpose of this study, to determine the impression, trust and attitudes of Jardin Cafe consumers. The theory used in this research is Public Relations Theory and Image Theory with indicators of impressions, beliefs and attitudes. This research uses quantitative methods with a descriptive approach. The data collection techniques in this study were carried out by observing, documenting, distributing questionnaires and studying literature. Analysis of the data was carried out to make conclusions in describing the impressions, beliefs and attitudes of Jardin Cafe consumers after the Jardin Cafe raid video appeared on social media. The results of the conclusion according to the questionnaire data answered by 92 respondents are that the impression displayed by the respondent is low, the respondent's trust is low, and the attitude of the respondent is also low, from this it is stated that the Citra Jardin Cafe after the PSBB violation is concluded as negative.

Keywords—*Image, Jardin Cafe, Video PSBB Violations*

Abstrak—Cafe saat ini seolah menjadi kebutuhan sosial dan perwujudan eksistensi personal maupun kelompok. Banyak yang menjadikan Cafe sebagai rumah ketiga setelah rumah dan kantornya. Mulai dari sekedar bersantai, berkumpul bersama teman dan keluarga, hingga melakukan pekerjaan secara remote. Jardin Cafe merupakan salah satu Cafe populer di Bandung. Lokasi ditengah kota yang berdekatan dengan hotel dan Cafe lainnya, menjadikan Jardin Cafe sebagai tempat strategis untuk dikunjungi dan mudah ditemui. Ditengah masa pandemi saat ini Jardin Cafe menjadi banyak diperbincangkan di media sosial terkait beredarnya video penggerebekan Satpol PP Bandung pada Jardin Cafe yang sedang dikunjungi oleh banyak pengunjung. Hal ini menjadi sorotan masyarakat maupun media mengenai Cafe Jardin yang melanggar peraturan yang sedang diterapkan di Indonesia terutama pada seluruh wirausaha untuk melakukan social distancing, tidak tertibnya pihak Jardin ini dianggap melanggar protokol kesehatan terutama dapat memprovokasi masyarakat luas. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui Kesan, Kepercayaan

dan Sikap konsumen Jardin Cafe. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Public Relations, dan Teori Citra dengan indikator kesan, kepercayaan dan sikap. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan dekskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan observasi, dokumentasi, penyebaran angket dan studi pustaka. Analisis terhadap data dilakukan untuk membuat kesimpulan dalam menggambarkan Kesan, Kepercayaan dan Sikap konsumen Jardin Cafe pasca video penggerebekan Jardin Cafe muncul di Media Sosial. Hasil kesimpulan sesuai data kuesioner yang dijawab oleh 92 responden adalah bahwa Kesan yang ditampilkan oleh responden dinyatakan rendah, Kepercayaan responden rendah, dan Sikap dari responden juga rendah, dari hal tersebut dinyatakan bahwa Citra Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB disimpulkan negatif.

Kata Kunci—*Citra, Jardin Cafe, Video Pelanggaran PSBB*

I. PENDAHULUAN

Jardin *Cafe* merupakan salah satu *Cafe* di Bandung yang hadir dengan konsep tropikal yang menjadi banyak perhatian publik khususnya masyarakat Bandung. Saat memasuki area *Cafe*, pengunjung akan terus disuguhi pemandangan menarik mulai dari dinding pop art berwarna pastel sampai hiasan lampu yang menambah kesan futuristik. Tidak heran jika Jardin *Cafe* menjadi salah satu *Cafe* yang selalu banyak dikunjungi oleh sebagian besar masyarakat khususnya masyarakat Bandung.

Lokasi ditengah kota yang berdekatan dengan hotel dan *Cafe* lainnya, menjadikan Jardin *Cafe* sebagai tempat strategis untuk dikunjungi dan mudah ditemui. *Cafe* ini berada di Jl. Cimanuk No. 1A Citarum, kota Bandung. Tidak heran jika Jardin *Cafe* merupakan salah satu tempat populer di Bandung yang sangat instragammable

Ditengah kehidupan normal masyarakat, pertama kalinya pandemi virus corona ini muncul. Berawal dari kasus lokal yang berasal dari China sebagai negara pertama yang melaporkan kasus covid-19, virus ini menyebar keseluruh dunia silih berganti dengan cara penularan dari luar wilayah asal atau transmisi lokal antar penduduk. Akibat pandemi covid-19 yang terjadi di Indonesia, saat ini roda bisnis sangat berubah drastis.

Pemberlakuan PSBB di wilayah kota Bandung mulai diterapkan pada tanggal 22 April sampai tanggal 6 mei 2020. Setelah itu pemerintah Provinsi Jawa Barat kembali memperpanjang kebijakan PSBB hingga tanggal 29 mei 2020. Pada saat berlangsungnya jam operasional pengecekan keamanan dikota Bandung oleh pihak Satpol PP, ditemukan sejumlah tempat yang dianggap tidak

mentaati kebijakan pemerintah yang salah satunya adalah Jardin *Cafe* yang dianggap tidak mengikuti anjuran pemerintah dengan tetap beroperasi ditengah peraturan berlangsung dan memberlakukan sistem jaga jarak atau *social distancing*.

Unggahan pada Channel youtube Radio PRFM 107,5 mengenai penggrebekan Jardin *Cafe* menjadi perhatian masyarakat terkait pihak Jardin yang di anggap tidak mentaati kebijakan pemerintah. Dengan beredarnya vidio tersebut menuai pro dan kontra, dilihat dari beberapa komentar diatas yang menunjukkan pandangan negatif masyarakat pada pihak Jardin.

Dengan adanya kasus ini dapat mempengaruhi Citra Jardin *Cafe* di mata publik khususnya pelanggan Jardin *Cafe*. Citra merupakan sesuatu yang bersifat abstrak karena berhubungan dengan keyakinan, ide dan kesan yang di peroleh dari suatu object tertentu baik dirasakan secara langsung, melalui panca indra maupun mendapatkan informasi dari suatu sumber. Roesady menyatakan bahwa, Citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. (Ruslan, 2010: 80).

Berdasarkan Rumusan Masalah Penelitian di atas, maka yang menjadi Identifikasi Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana Kesan, Kepercayaan, dan Sikap Khalayak Mengenai Jardin *Cafe* setelah vidio Pelanggaran PSBB muncul di Media Sosial?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui kesan khalayak mengenai Jardin *Cafe* setelah vidio pelanggaran PSBB muncul di media sosial
2. Untuk mengetahui kepercayaan khalayak mengenai Jardin *Cafe* setelah vidio pelanggaran PSBB muncul di media sosial
3. Untuk mengetahui sikap khalayak mengenai Jardin *Cafe* setelah vidio pelanggaran PSBB muncul di media sosial

II. LANDASAN TEORI

A. Pengukuran Citra Perusahaan

Citra perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan (impressions), kepercayaan (beliefs), dan sikap (attitudes), yang ada di dalam benak konsumen terhadap perusahaan. Pembentukan citra yang ada di dalam benak konsumen terhadap perusahaan dapat diukur dengan menggunakan indikator penilaian citra (Sutojo, 2004: 96) sebagai berikut, yakni:

1. Kesan, Kesan yang didapat oleh konsumen terhadap perusahaan merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat pengukur citra. Kesan terhadap program, pelayanan dan sebagainya dapat melihat bagaimana citra perusahaan di mata masyarakat.
2. Kepercayaan, Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya,

seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan diimplementasikan dari kredibilitas perusahaan dan kepedulian perusahaan pada pelanggan yang ditujukan melalui *performance* perusahaan pada pengalaman melakukan hubungan dengan pelanggan.

3. Sikap Indikator lain dari pengukuran citra perusahaan adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu perusahaan. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik. Sebaliknya, jika sikap yang ditunjukkan negatif, berarti citra perusahaan tersebut juga kurang di mata masyarakat. Proses pembentukam sikap yaitu :
 - Komponen Kognitif
 - Komponen Afektif
 - Komponen Konatif

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis dan Pembahasan Kesan Konsumen mengenai Vidio Penggrebekan Jardin *Cafe* Muncul di Media Sosial

Hasil pengumpulan data responden dan observasi menunjukkan bahwa dari 92 responden mayoritas menjawab kurang setuju dan tidak setuju atas memiliki kesan terhadap kegiatan yang dilakukan Jardin *Cafe* pasca pelanggaran PSBB yang dilakukan untuk tetap beroperasi ditengah peraturan PSBB berlangsung. Peneliti berasumsi hal tersebut dikarenakan responden memiliki daya nalar dan kritis yang cukup tinggi terhadap pelanggaran peraturan pemerintah yang seharusnya dipatuhi oleh pihak Jardin *Cafe*, adanya rasa kecewa dari konsumen dikarenakan peraturan yang dibuat pemerintah terkait dengan kesehatan publik dalam kasus virus covid 19.

Dibalik banyaknya yang tidak setuju atas kesan terhadap kegiatan yang dilakukan Jardin *Cafe* pasca pelanggaran PSBB. Namun, cukup banyak juga responden yang mengaku setuju dan sangat setuju terhadap kegiatan yang dilakukan untuk tetap beroperasi ditengah peraturan PSBB berlangsung. Peneliti berasumsi hal tersebut dikarenakan adanya kebutuhan dari konsumen untuk tidak terus berdiam diri dirumah pada saat peraturan PSBB diterapkan, responden merasa mereka terwadahi akan kebutuhan untuk sekedar berkumpul dan bertemu dengan orang-orang yang mereka kenal. Sehingga tidak menjadi hal yang harus dipermasalahkan.

B. Analisis dan Pembahasan Kepercayaan Konsumen Mengenai vidio penggrebekan jardin *cafe* Muncul di Media Sosial

Hasil pengumpulan data responden dan observasi menunjukkan sebagian besar responden menyatakan kurang dan tidak setuju mengenai konsistensi Jardin *Cafe* dengan kualitas pelayanan yang baik pasca pelanggaran PSBB.

Peneliti berasumsi hal tersebut terjadi dikarenakan melihat tetap beroperasinya Jardin Cafe pada saat peraturan PSBB sedang berlangsung, sehingga menimbulkan opini negatif dibenak responden akan tidak konsistennya pelayanan yang akan diberikan Jardin *Cafe* yang nantinya akan disibukan dengan penyelesaian kasus tersebut.

Data juga menggambarkan beberapa responden yang setuju bahkan sangat setuju akan konsistensi kualitas pelayanan Jardin *Cafe* yang baik pasca pelanggaran PSBB. Peneliti berasumsi hal tersebut dapat terjadi dikarenakan Jardin Cafe akan tetap mematuhi protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah, dengan meningkatkan kewaspadaan dan mementingkan kenyamanan konsumen.

C. Analisis dan Pembahasan Sikap Konsumen Mengenai vidio Penggerebekan Jardin Cafe muncul di Media Sosial

Hasil pengumpulan data responden dan observasi menunjukkan bahwa, rata-rata mayoritas responden dengan jumlah sebesar 92 responden memilih kurang bahkan tidak setuju dengan Jardin Cafe yang tertib dan patuh menaati peraturan pemerintah pasca pelanggaran PSBB. Peneliti berasumsi hal tersebut dapat terjadi dikarenakan timbulnya perasaan negatif dari responden yang merasa bahwa jika sudah berani melakukan pelanggaran sekali maka tidak akan menutup kemungkinan akan timbul lagi pelanggaran-pelanggaran selanjutnya, terlebih pelanggaran pertama yang dilakukan bukanlah pelanggaran yang bisa dianggap enteng. Jika pemerintah tidak merancang sanksi tegas terhadap tempat-tempat yang memancing kerumunan maka tidak ada pembatas yang jelas bagi para pengelola tempat keramaian untuk tidak melakukan pelanggaran.

Di sisi lain masih cukup banyak responden yang percaya bahwa Jardin Cafe akan tetap tertib dan patuh menaati peraturan pemerintah pasca pelanggaran PSBB. Peneliti berasumsi hal tersebut dapat terjadi karena sidak langsung yang dilakukan oleh pihak gugus tugas covid 19 Kota Bandung sudah menjadi *warning* keras bagi pihak Jardin Cafe untuk tidak lagi melanggar peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemerintah terkait penanganan virus covid 19.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Citra Jardin *Cafe* Pasca Pelanggaran PSBB” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan pemilihan responden mengenai Kesan konsumen Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB dan dalam pengklasifikasian jumlah skor tanggapan responden termasuk dalam kategori rendah. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa apresiasi responden terhadap dimensi kesan responden memperoleh jumlah skor dalam kategori rendah yaitu 615. Dari ke dua pertanyaan yang sudah diajukan di atas menunjukkan skor terendah dan tertinggi dari setiap pertanyaan. Skor mengenai pertanyaan tertinggi sebesar 318 dan skor terendah yaitu 297 mengenai pertanyaan “Kesan responden

mengenai layanan yang diberikan jardin cafe pasca pelanggaran PSBB” hasil dari skor terendah tersebut dikarenakan tidak semua dari responden menyukai layanan yang diberikan oleh Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB yang mereka lakukan.

Berdasarkan pemilihan responden mengenai Kepercayaan konsumen Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB dan dalam pengklasifikasian jumlah skor tanggapan responden termasuk dalam kategori rendah. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa apresiasi responden terhadap dimensi kepercayaan responden memperoleh jumlah skor dalam kategori rendah yaitu 1145. Dari ke 4 pertanyaan di atas menunjukkan skor terendah dan tertinggi dari setiap pertanyaan. Skor mengenai pertanyaan tertinggi sebesar 291 dan skor terendah yaitu 280 mengenai pertanyaan “Kepercayaan responden Mengenai vidio penggerebekan jardin cafe Muncul di Media Sosial ” hasil dari skor tersebut menunjukkan skor terendah hal itu dikarenakan tidak semua dari responden mempercayai adanya rasa tanggung jawab dari pihak Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB.

Berdasarkan pemilihan responden mengenai Sikap konsumen Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB dan dalam pengklasifikasian jumlah skor tanggapan responden termasuk dalam kategori rendah. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa apresiasi responden terhadap dimensi sikap responden memperoleh jumlah skor dalam kategori rendah yaitu 1148. Dari ke 4 pertanyaan di atas menunjukkan skor terendah dan tertinggi dari setiap pertanyaan. Skor mengenai pertanyaan tertinggi sebesar 293 dan skor terendah yaitu 282 mengenai pertanyaan “Sikap Konsumen Mengenai vidio Penggerebekan Jardin Cafe muncul di Media Sosial” hasil dari skor tersebut menunjukkan skor terendah hal itu dikarenakan tidak semua dari responden tidak merasa senang terhadap kerjasama ataupun kesepakatan yang dijalin pihak Jardin Cafe dengan sattpol PP pasca pelanggaran PSBB.

V. SARAN

A. Saran Teoritis

1. Dengan adanya penelitian mengenai Citra Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB, diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pihak Jardin mengenai citra yang terbentuk dari konsumen maupun publik, yang nantinya dapat berguna untuk menentukan strategi pembentukan media *relations* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas konsumen.
2. Untuk mengembangkan ilmu komunikasi terkait proses pembentukan citra terkhusus pada bidang kewirausahaan, yang nantinya diharapkan kepada peneliti selanjutnya memiliki ketertarikan untuk meneliti objek yang sama, agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana pengaruh citra yang negatif terhadap jumlah

konsumen dan loyalitas konsumen. Hal ini guna melengkapi penelitian dan menjadi keragaman dalam sebuah penelitian.

B. *Saran Praktis*

1. Dalam penelitian ini, untuk menjaga kesan konsumen Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB, alangkah baiknya pihak pengelola Jardin Cafe tetap mematuhi peraturan pemerintah mengenai kebijakan apapun, serta meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan kebijakan tersebut, terlebih terkait dengan kesehatan masyarakat. Agar tetap meninggalkan kesan positif terhadap konsumen.
2. Untuk menjaga kepercayaan konsumen Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB, sebaiknya pihak pengelola cafe tetap konsisten akan pelayanan yang diberikan atau sebaiknya meningkatkannya dengan adanya keterbukaan informasi kepada publik yang berkaitan dengan kemaslahatan orang banyak yang bisa diwujudkan dengan kotak saran yang berwujud ataupun digital.
3. Dalam penelitian ini untuk menjaga sikap konsumen Jardin Cafe pasca pelanggaran PSBB sebaiknya pihak pengelola cafe mewujudkan rasa tanggung jawab dengan mengadakan klarifikasi dan permohonan maaf yang ditujukan kepada pemerintah dan publik atas pelanggaran yang mereka lakukan dan tidak akan mengulanginya kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta :Rajawali Pers
- [2] Rulli Nasrullah, 2016. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, Sosioteknologi*, Cet.kedua, Simbiosis Rekatama Media, Bandung
- [3] Rohmadi, M. (2016). *Pragmatik Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka
- [4] Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro, 2007, *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung, Rosdakarya.
- [5] Siswanto Sutojo, 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka
- [6] Sugiyono, 2013). Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Zarella, Dan. 2010. *The Social Media Marketing Book*. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta Anggota IKAPI.