



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi *facework* yang digunakan dalam suatu situasi konflik dalam suatu lingkungan kerja. Oleh karena itu, simpulan dari penelitian ini akan menjawab tujuan tersebut.

Pertama, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disusun, dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah bahwa konflik yang terjadi pada suatu lingkungan kerja antarbudaya meliputi berbagai tipe konflik budaya, yakni konflik afektif, nilai, tujuan, dan kognitif, terutama dalam hal-hal perbedaan cara pandang atau pendapat yang berkaitan dengan pekerjaan. Kemudian, konflik juga terjadi akibat adanya perbedaan-perbedaan budaya, yakni berupa konflik perbedaan opini atau cara pandang, perbedaan konsep waktu, dan tentunya halangan bahasa dan komunikasi nonverbal, terutama gestur dan ekspresi muka.

Konflik-konflik yang terjadi tersebut juga dapat dikaitkan dengan adanya perbedaan dimensi budaya jarak kuasa dan individualisme. Menurut hasil, secara garis besar, Indonesia menganut jarak kuasa tinggi dan budaya kolektivistik, sementara Inggris dan Selandia Baru menganut jarak kuasa rendah dan budaya individualisme. Walaupun begitu, terdapat beberapa bukti yang mengindikasikan adanya karakter-karakter dari kedua belah pihak yang tidak sesuai dengan yang

diasumsikan oleh teori dan konsep awal. Hal ini membuktikan bahwa budaya adalah suatu hal yang dinamis dan dapat berubah-ubah.

Kedua, orang asing dari Selandia Baru dan Inggris yang menganut budaya individualistik cenderung menggunakan komunikasi konteks rendah, *dominating facework*, dan gaya konflik yang menaruh kepentingan tinggi pada *self-face*. Sementara, orang Indonesia yang menganut budaya kolektivistik cenderung memakai komunikasi konteks tinggi, *avoiding facework*, dan gaya konflik yang lebih beragam. Namun, juga ditemukan kesamaan pada kedua budaya dalam kasus ini, yaitu keduanya sama-sama mengupayakan *integrating facework* dan juga menggunakan strategi-strategi *facework* restoratif.

Dapat disimpulkan pula bahwa orang Indonesia hanya menggunakan strategi restorasi dengan gaya konflik *third-party*, *obliging* dan *avoiding* pada konflik nilai, kognitif, dan afektif, sementara orang asing menggunakan kedua jenis strategi, dengan gaya konflik *dominating*, *avoiding*, *compromising*, *emotional expression*, *third-party*, *neglect*, dan *integrating*. Sedangkan, dalam konflik tujuan, orang Indonesia menggunakan gaya konflik *integrating* dan *third-party* didukung dengan strategi restorasi. Sementara, orang asing menggunakan strategi preventif *disclaimer* dan restorasi *apology* dan *excuses*, dengan gaya konflik *dominating* dan *integrating*.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti ingin memberi saran-saran kepada peneliti-peneliti berikutnya, yaitu penelitian tentang negosiasi muka dan situasi konflik seperti ini juga dapat dilakukan dengan melihat dalam lingkungan yang berbeda, seperti lingkungan tempat tinggal atau komunitas, atau dapat pula dimodifikasi untuk melihat *facework* budaya melalui media sosial. Selain itu, penelitian *facework* juga dapat dilakukan pada subjek penelitian yang berbeda, seperti pada warga negara yang memiliki kecenderungan budaya kolektivistik lainnya, misalnya Jepang, Cina, atau Korea. Maupun warga negara dengan kecenderungan budaya individualistik yang lain, seperti Amerika, Kanada, atau negara-negara Eropa Barat lainnya.

Sementara, saran praktis untuk para narasumber dan anggota tiap-tiap budaya yang sering melakukan interaksi komunikasi antarbudaya, adalah untuk saling mempelajari budaya masing-masing untuk membantu menambah pemahaman tentang budaya individualis dan kolektivis. Dalam situasi konflik, pemahaman tentang *facework* akan sangat membantu rasa saling pengertian. Selain itu, peneliti juga menyarankan upaya penggunaan *facework* integratif dalam situasi konflik antarbudaya yang meliputi saling mendengarkan opini kedua belah pihak, mengupayakan dialog kolaboratif, dan pemecahan masalah yang mutualisme.