



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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.

# **STRATEGI FACEWORK PADA SITUASI KONFLIK ANTARBUDAYA**

STUDI KASUS PADA LINGKUNGAN KERJA BIDANG PENDIDIKAN

**SKRIPSI**



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

**DITANIA MELIVIA ADIPUTRI**

13140110220

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2017**

## **LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Dengan ini saya,

Nama : Ditania Melivia Adiputri

NIM : 13140110220

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jurusan : *Multimedia Public Relations*

menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain. Semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan ini telah disebutkan sumber kutipannya dan dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan dalam penulisan skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 14 Juli 2017



Ditania Melivia Adiputri

## **HALAMAN PENGESAHAN**

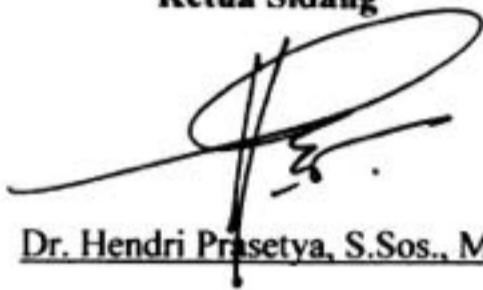
Skripsi dengan judul

**“Strategi Facework pada Situasi Konflik Antarbudaya: Studi Kasus pada Lingkungan Kerja Bidang Pendidikan”**

oleh  
Ditania Melivia Adiputri

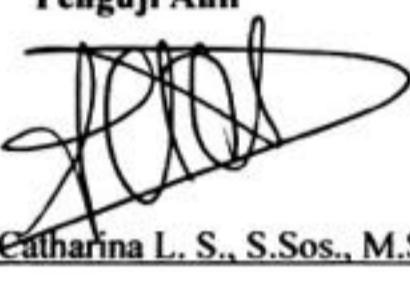
telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 27 Juli 2017, pukul 14.30 s.d. 16.00 dan  
dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

**Ketua Sidang**



Dr. Hendri Prasetya, S.Sos., M.Si.

**Penguji Ahli**



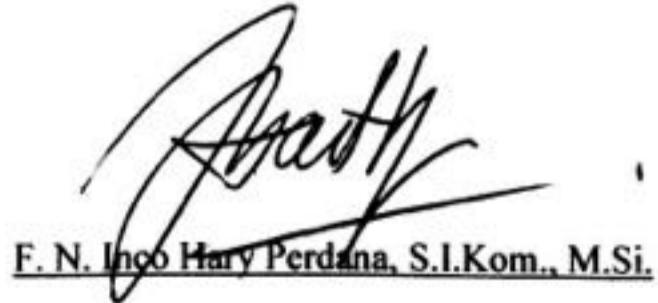
Camelia Catharina L. S., S.Sos., M.Si.

**Dosen Pembimbing**



Dr. Endah Murwani, M.Si.

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi – UMN**



F. N. Inco Harry Perdana, S.I.Kom., M.Si.

## HALAMAN PERSEMPAHAN



*“Berserah itu bukan terserah; bukan juga menyerah.”*



T, G.

## KATA PENGANTAR

Seribu satu syukur ingin penulis panjatkan kepada Tuhan yang Mahabaik yang oleh karena berkat dan tumpangan tangan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Facework pada Situasi Konflik Antarbudaya: Studi Kasus pada Lingkungan Kerja Bidang Pendidikan” ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan kepada Program Strata 1, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada

1. Dr. Endah Murwani, selaku dosen pembimbing skripsi;
2. F. N. Inco Hary Perdana, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara;
3. Drs. Darmawan Pranoto dan Dra. Agustina Santosa, Emilio Joshua, Belinda Avissa, selaku keluarga terdekat penulis yang lewat doa-doanya selalu memberikan dukungan;
4. keenam narasumber baik hati yang telah dengan rela berbagi cerita dan pengalamannya dengan penulis: Andrew Pike, Craig Dew, Will King, Alex Rudiyan, Alifia Noviani, dan Khamilla Randie;

5. Keluarga Besar Teater KataK, tempat penulis dapat selalu kembali “pulang”;
6. sahabat seperjuangan, *The Arapaimas*: Agung Aksara, Devina Octaviani, Felix Lidwino, Kinanti Odelia; dan juga Gregorius Dira, yang telah turut mendukung dan menyemangati penulis selama proses penulisan skripsi ini;
7. serta seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi 2013 yang telah bersama-sama menempuh pahit manis kehidupan perkuliahan.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, serta dapat membantu para pembaca dan peneliti berikutnya sebagai informasi, inspirasi ataupun referensi.

Tangerang, 14 Juli 2017

Ditania Melivia Adiputri



## ABSTRAK

Di zaman globalisasi ini, komunikasi antarbudaya semakin tak mungkin tak terjadi. Tidak hanya dalam dunia maya, tetapi pada dunia nyata pun semakin banyak situasi yang mengharuskan seseorang melakukan komunikasi antarbudaya, bahkan secara berkelanjutan. Dalam sebuah interaksi yang berkelanjutan, tentunya akan ditemukan situasi-situasi konflik. Dari latar belakang tersebut, penelitian ini kemudian bertujuan untuk mengetahui strategi *facework* yang dilakukan secara berbeda oleh orang-orang dari budaya yang berbeda karena turut dibentuk oleh dimensi keragaman budayanya masing-masing.

Penelitian ini berada di bawah payung besar komunikasi antarbudaya, yaitu dengan menggunakan adalah Teori Negosiasi Muka atau *Face Negotiation Theory* oleh Stella Ting-Toomey, dan dengan didukung penjelasan mengenai dimensi budaya jarak kuasa dan individualisme oleh Geert Hofstede.

Peneliti memakai metode penelitian studi kasus, dengan paradigma post-positivistik dan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan wawancara mendalam dan studi kepustakaan sebagai teknik pengumpulan data. Narasumber penelitian ini adalah tiga orang Indonesia, dua orang Inggris, dan satu orang dari Selandia Baru, yang berada dalam lingkungan kerja dengan latar belakang pendidikan yang sama di Indonesia.

Adapun hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah bahwa kedua budaya merasa bahwa *integrating facework* merupakan *facework* yang ideal untuk situasi konflik pada lingkungan kerja antarbudaya. Namun, pada realisasinya, orang-orang individualis lebih mementingkan *self-face* dan kolektivis cenderung memerhatikan *other-face*.

*Kata kunci:* facework, teori negosiasi muka, jarak kuasa, individualisme-kolektivisme, komunikasi antarbudaya

## **ABSTRACT**

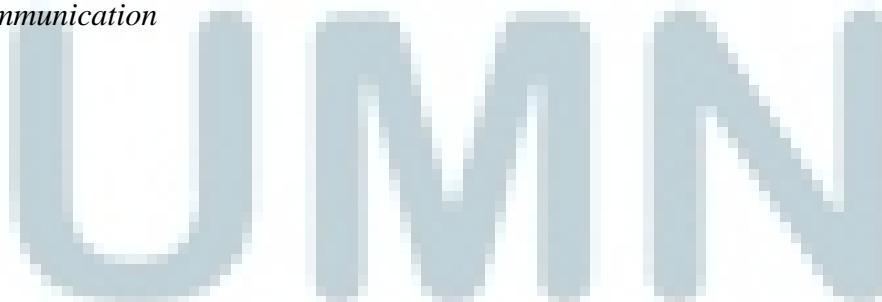
*In this globalization era, it is impossible for intercultural communication not to happen. Not only in the cyber world, but also in the real world, situations in which people are required to do intercultural communication are getting more and more ample, even in a continuous base. In continuing interactions, it is normal for conflicts to arise. According to that background, this research will then aim to find out how facework strategies are being differently used by people from different cultures as they are shaped by each person's cultural dimensions.*

*This research is conducted beneath the intercultural communications study umbrella, which use face negotiation theory by Stella Ting-Toomey, and also supported by the concept of cultural dimensions, especially power distance and individualism, by Geert Hofstede.*

*Researcher uses study case method, with post-positivism paradigm in this qualitative study. Researcher uses in-depth interview method and literature studies to collect data. The informants for this research are three Indonesian, two English people, and one New Zealander, all working for the same working environment in a education company in Indonesia.*

*Moreover, the results from this research show that both culture types use integrating facework which is an ideal facework for conflict situations happening in a working environment. Although that, in real life, the individualists tend to accentuate their self-face, while collectivists tend to be more considerate of other-face.*

*Keyword:* *facework, face negotiation, power distance, individualism, intercultural communication*



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat .....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I: Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
<b>BAB II: Kerangka Teori.....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Teori dan Konsep.....	15
2.2.1 Teori Negosiasi Muka .....	16
2.2.1.1 Strategi <i>facework</i> .....	20
2.2.1.2 <i>Conflict-styles</i> .....	25
2.2.2 Dimensi budaya .....	27
2.2.2.1 Jarak kuasa .....	27
2.2.2.2 Individualisme-Kolektivisme.....	28
2.2.2.3 Konteks tinggi dan konteks rendah .....	30
2.2.3 Komunikasi antarbudaya .....	30

2.2.3.1 Hambatan komunikasi antarbudaya .....	32
2.2.4 Budaya.....	33
2.2.4.1 Fungsi budaya .....	35
2.2.4.2 Sifat budaya.....	35
2.2.5 Konflik budaya .....	38
2.3 Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III: Metodologi Penelitian .....</b>	<b>42</b>
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian .....	42
3.2 Metode Penelitian .....	45
3.3 Key Informan dan Informan .....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Keabsahan Data .....	51
3.6 Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	56
4.2 Hasil Penelitian .....	66
4.2.1 Identifikasi konflik dalam lingkungan kerja antarbudaya ....	71
4.2.2 Strategi <i>facework</i> yang digunakan.....	87
4.3 Pembahasan .....	96
<b>BAB V: Simpulan dan Saran .....</b>	<b>120</b>
5.1 Simpulan .....	120
5.2 Saran .....	122
Daftar Pustaka .....	123
Lampiran .....	128

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2-1: Pemetaan Penelitian Sejenis Terdahulu.....	13
Tabel 4-1: Data Narasumber .....	65



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2-1: Delapan Gaya Konflik .....	25
Gambar 2-2: Kerangka Pemikiran Penelitian .....	41
Gambar 4-1: Dimensi Budaya Hofstede: Selandia Baru.....	99
Gambar 4-2: Dimensi Budaya Hofstede: Inggris .....	101
Gambar 4-3: Dimensi Budaya Hofstede: Indonesia.....	102

