

**KOMUNIKASI ANTARBUDAYA STUDI NEGOSIASI WAJAH DALAM
INTERAKSI ETNIK BATAK DAN ETNIK MINANG DI DURI KELURAHAN
GAJAH SAKTI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

Oleh :

Maduma Yanti Sari

Pembimbing : Dr. Noor Efni Salam, M.Si

Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Km 12.5 Simpang Baru-Pekanbaru

TELP (0761) 63277/ 23430

Abstract

Indonesian society is a plural society. This pluralism is made up of diverse national backgrounds in tribes, religions, races and classes. In addition to this every culture also has certain characteristics such as differences in language, customs, and habits, food and norms and values are believed. This makes the two ethnics in the city Duri ethnic Batak and ethnic Minang require to be able to adapt to different cultures. In the process of daily interaction the differences between ethnic Batak and ethnic Minang cause misunderstandings occur in everyday interactions seen from the form Facework seen from the negotiation of the face of each ethnic. This study aims to determine the forms of intercultural communication facework between ethnic batak and ethnic Minang when interacting in their daily life as well as ethnic conflict management in facial rescue to maintain their respective cultural identity in the city of Duri Kelurahan Gajah Sakti, Mandau District Bengkalis District.

This research uses qualitative method with Phenomenology approach by Alfred Schutz. The location of this research is in Duri City of Gajah Sakti Village, Mandau Sub-district, Bengkalis Regency. Informants in this study amounted to ten people and determined by purposive technique. Data collection techniques used in the form of observation, interview and documentation. In achieving the validity of the data in this study, the authors use extension of participation and triangulation. The results of this study indicate that the intercultural interactions that.

occur between ethnic Batak and ethnic Minang show accommodative behavior in the form of Facework through facial negotiation in the form of verbal and nonverbal when interacting in ethnic batak ethnic and ethnic Minang. Intercultural communication of ethnic Batak and ethnic Minang also experience obstacles such as cultural barriers, parangliustik, different perceptions and different nonverbal habits. These barriers are resolved through conflict manageme

Keywords : Intercultural communication, Interpersonal Communication, negotiation theory

PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia merupakan suatu masyarakat majemuk. Kemajemukan itu terbentuk, antara lain karena beragamnya latar belakang bangsa dalam suku, agama, ras dan golongan, selain itu tiap budaya juga memiliki ciri khas tertentu seperti perbedaan bahasa, adat, dan kebiasaan, makanan serta norma dan nilai yang dipercayai. Demikian pula kabupaten Bengkalis tepatnya kecamatan mandau, kelurahan Gajah sakti mempunyai masyarakat yang majemuk yang pada dasarnya merupakan daerah tumpuan para pendatang untuk bekerja dan sebagainya.

Keberagaman budaya sangat mempengaruhi cara seseorang berinteraksi. Ketika berinteraksi dengan berbeda budaya, seseorang tentu saja mempunyai gambaran diri dan karakteristik masing-masing. Kebiasaan yang sudah membudaya dalam proses interaksi, tanpa sengaja ikut terbawa dalam kehidupan sehari-hari, dimana hal ini dapat dilihat dari pola berbicara dan mimik wajah seseorang terhadap lainnya. Ekspresi wajah atau mimik wajah adalah hasil dari satu atau lebih gerakan atau posisi otot pada wajah. Ekspresi wajah merupakan salah satu bentuk komunikasi nonverbal dan dapat menyampaikan keadaan emosi dari seseorang yang mengamatinya. Ekspresi wajah merupakan salah satu

cara penting dalam menyampaikan pesan sosial dalam berinteraksi sehari-hari. Manusia dapat mengalami ekspresi wajah tertentu secara sengaja, tetapi umumnya ekspresi wajah dialami secara tidak sengaja akibat perasaan dan emosi manusia tersebut. Misalnya seseorang yang menyembunyikan perasaan bencinya terhadap seseorang, pada saat tertentu tanpa sengaja akan menunjukkan perasaannya tersebut melalui ekspresi wajahnya atau *facework*, walaupun ia berusaha menunjukkan perasaannya tersebut di wajahnya, dan berusaha menunjukkan ekspresi netral. Tersenyum juga dapat mempengaruhi situasi normal untuk dapat menghindari kesalahpahaman. Menurut Ekman (1982) ekspresi wajah utama adalah mereka untuk kebahagiaan, terkejut, takut, sedih, marah dan penghinaan. Ekspresi wajah merupakan sumber penting dari umpan balik dalam proses komunikasi antar pribadi yang menunjukkan bagaimana orang lain bisa merespon pesan yang disampaikan dengan Wajah mengacu pada gambar diri seseorang di hadapan orang lain. Wajah merupakan gambaran yang diinginkan seseorang sebagai jati dirinya dalam sebuah situasi sosial. Walaupun wajah merupakan konsep yang universal, terdapat berbagai perbedaan yang menginterpretasikan budaya masing-masing. Kebutuhan akan wajah ada didalam setiap budaya namun tiap budaya memiliki

perbedaan dalam mengelola kebutuhan wajahnya.

Etnik Minang sebagai salah satu subjek penelitian ini yang juga menjadi penghuni mayoritas di kota Duri. Minang perantauan merupakan istilah untuk orang-orang dari etnik minangkabau yang hidup diluar provinsi sumatera barat. Tradisi merantau orang minang terbangun dari budaya yang dinamis, egaliter mandiri dan berjiwa merdeka. Ada sebuah peribahasa ‘Dima bumi dipijak, di sinan langik dijunjuang’ merupakan peribahasa yang tepat untuk mendeskripsikan bagaimana etnik minang mudah menyesuaikan diri dengan masyarakat dan peraturan setempat. Selain itu etnik minang dikenal dengan kemampuan bersilat lidah atau berkomunikasi sebagai salah satu ciri khas etnik minang. Mampu berkomunikasi dan berbaur membuat etnik minang dapat beradaptasi dengan etnik batak maupun dengan etnik lainnya. Berbeda dengan etnik Batak, Minang memiliki kontur wajah yang lembut dan lebih suka tersenyum.

Keberadaan etnik batak dan etnik minang di Kota duri kelurahan gajah sakti merupakan suatu realitas yang dapat dilihat dan diselidiki melalui bentuk interaksi yang terjadi.

Kerangka Dasar Teori Teori Negosiasi Wajah

Face-negotiation theory adalah teori pertama diusulkan oleh Brown

dan Levinson (1978) untuk memahami bagaimana orang-orang dari budaya yang berbeda mengelola hubungan dan perbedaan pendapat. Teori ini berpendapat "wajah", atau citra diri, sebagai fenomena universal yang meliputi seluruh budaya. Dalam konflik, wajah seseorang yang terancam, cenderung menyimpan atau mengembalikan wajahnya. Setiap perilaku komunikatif ini, menurut teori ini, yang disebut "*facework*". Sejak orang-orang memaknai "wajah" dan memberlakukan "*facework*" berbeda dari satu budaya ke yang berikutnya, teori ini menimbulkan kerangka budaya yang umum untuk memeriksa negosiasi *facework*.

Teori Negosiasi Wajah (Face-Negotiation Theory) dikembangkan oleh Stella Ting-Toomey pada tahun 1988. Teori ini memberikan sebuah dasar untuk memperkirakan bagaimana manusia akan menyelesaikan karya wajah dalam sebuah kebudayaan yang berbeda. Wajah atau rupa mengacu pada gambar diri seseorang di hadapan orang lain. Hal ini melibatkan rasa hormat, kehormatan, status, koneksi, kesetiaan dan nilai-nilai lain yang serupa. Dengan kata lain rupa merupakan gambaran yang anda inginkan atau jati diri orang lain yang berasal dari anda dalam sebuah situasi sosial. Karya wajah adalah perilaku komunikasi manusia yang digunakan untuk membangun dan melindungi rupa mereka serta untuk melindungi, membangun dan mengancam wajah orang lain.

Teori ini merupakan teori gabungan antara penelitian komunikasi lintas budaya, konflik, dan kesantunan.

Teori negosiasi wajah sendiri memiliki daya tarik dan penerapan lintas budaya karena Stella Ting-Toomey pencetus teori ini berfokus pada sejumlah populasi budaya, termasuk Jepang, Korea Selatan, Taiwan, Cina dan Amerika Serikat. Ting-Toomy menjelaskan bahwa budaya memberi bingkai interpretasi yang lebih besar di mana wajah dan gaya konflik dapat diekspresikan dan dipertahankan secara bermakna. Penulis telah meneliti antar etnik batak dan minang kerap terjadi konflik diantara dua etnik ini dengan ciri khas ekspresi masing-masing tiap etnik, akan timbul konflik jika tidak dapat mengekspresikan wajah saat berinteraksi.

Komunikasi Antarpribadi

Menurut Mulyana (2002:73), komunikasi antarpribadi (Interpersonal Communication) adalah komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka, yang memungkinkan adanya reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non-verbal. Selain itu menurut Joseph A.Devito (dalam effendy), proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua atau diantara kelompok sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Berdasarkan dua pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi anta pribadi adalah suatu proses pengiriman pesan berupa informasi, pikiran dan sikap tertentu dari seseorang kepada orang lain atau beberapa orang, baik secara verbal maupun non-verbal yaitu berupa pesan-pesan simbol yan ditanggapi

orang lain secara langsung dengan metode tatap muka.

Adapun pentingnya komunikasi antar pribadi dikaji dalam penelitian ini karena salah satu fungsi dari komunikasi antar pribadi adalah sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan hubungan antar manusia, mengatasi konflik, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman kepada orang lain dengan cara memperhatikan penggunaan bahasa, perilaku nonverbal untuk menciptakan komunikasi yang efektif (Cangara, 2005:56).

Dengan demikian, maka dapat diasumsikan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi antar pribadi dengan negosiasi wajah dimana teori ini mengkaji segala bentuk komunikasi verbal dan no-verbal ketika dua orang atau lebih sedang berinteraksi dimana komunikator dapat mengetahui pada saat itu bagaimana tanggapan komunikan terhadap pesan yang dilontarkan melalui gaya bicara, ekspresi wajah dan gerak tubuh (Efendy.2003:62).

Komunikasi Antarbudaya

Dalam penelitian ini mengambil konteks komunikasi antarbudaya yang dialami oleh etnik batak dan etnik minang di lingkungan kelurahan gajah sakti. Edward T.Hall dalam (Lubis, 2012:1) mengatakan budaya dan komunikasi tidak dapat dipisahkan. Oleh karena budaya tidak hanya menentukan siapa bicara dengan siapa, tentang apa, dan bagaimana orang menyandi pesan, namun makna yang dimiliki untuk pesan dan kondisi-

kondisinya untuk mengirim, memperhatikan dan menafsirkan pesan. Komunikasi dan budaya diibaratkan seperti dua sisi mata uang, yang mana budaya dapat dijadikan bagian dari perilaku komunikasi dan pada gilirannya komunikasi pun turut menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya.

Komunikasi dapat dikatakan menyentuh semua aspek kehidupan bermasyarakat, atau sebaliknya semua aspek kehidupan bermasyarakat menyentuh komunikasi. Oleh karena itu orang melukiskan komunikasi sebagai ubiquitous atau serba hadir. Artinya komunikasi berada dimanapun dan kapan pun juga.

Teori Komunikasi digunakan karena merupakan dasar dari adanya komunikasi antarbudaya. Komunikasi antarbudaya merupakan salah satu kajian dalam ilmu komunikasi. Komunikasi antarbudaya sebagai objek formal yang telah dijadikan bidang kajian sebagai ilmu memiliki teori. Pembentukan teori-teori dalam Komunikasi Antarbudaya yang mempunyai daya guna dalam membahas masalah-masalah kemanusiaan antarbudaya. Jadi, teori-teori komunikasi antarbudaya merupakan teori-teori yang secara khusus menggeneralisasi konsep komunikasi diantara komunikator dengan komunikan yang berbeda kebudayaan dan yang membahas pengaruh kebudayaan terhadap kegiatan komunikasi (Liliweri; 2001:29).

Hambatan Komunikasi Antarbudaya

Hambatan komunikasi atau yang juga dikenal sebagai communication barrier adalah segala sesuatu yang menjadi penghalang untuk terjadinya komunikasi yang efektif (Chaney dan Martin, 2004: 11). Menurut Chaney dan Martin hambatan dalam komunikasi antar budaya dibedakan menjadi dua jenis besar yaitu hambatan diatas air (above waterline) dan bawah air (below waterline). Faktor-faktor hambatan komunikasi antarbudaya yang berada dibawah air (belowwaterline) adalah faktor-faktor yang membentuk perilaku atau sikap jenis hambatan yang termasuk dalam below waterline adalah persepsi (perceptions), norma (norms), stereotip (stereotypes), filosofibisnis (business philosophy), aturan (rules), jaringan (networks), nilai (values), dan grup cabang (subculturesgroup).

Metodologi Penelitian

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi yang bertujuan mendeskripsikan perilaku manusia, dari apa yang dikatakan, apa yang dilakukan sebagai bentuk produk dari bagaimana orang melakukan tafsiran terhadap sesuatu melalui bentuk Negosiasi wajah yang dilakukan subjek yaitu etnik batak dan etnik minang di kota Duri Kelurahan Gajah sakti.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah proses komunikasi yang terjadi diantara Etnis Batak dan Etnis Minang di Kota Duri. Maka dari itu, penelitian ini berfokus pada segala bentuk interaksi komunikasi yang mengacu pada bentuk-bentuk negosiasi wajah seperti gaya bahasa, kecepatan bicara, jeda bicara, senyuman, tatapan mata, gerak tubuh serta hasil dari komunikasi dan interaksi yang dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data interaktif Miles dan Huberman. Dalam pengumpulan data peneliti memulai mencari arti benda-benda, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Melalui teknik observasi terhadap objek dan wawancara terhadap subjek penelitian sehingga didapatkan keterangan mengenai fenomena yang diteliti. Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Hasil Penelitian.

Bentuk *Facework* Etnik Batak dan Etnik Minang dalam Interaksi Komunikasi Antarbudaya.

Budaya menentukan karakter individu serta berpengaruh dalam proses interaksinya dengan orang lain. Smith (1996) menerangkan hubungan yang tidak terpisahkan antara komunikasi dan kebudayaan yang kurang lebih sebagai berikut : kebudayaan merupakan suatu kode atau kumpulan peraturan yang dipelajari dan dimiliki bersama, untuk mempelajari dan memiliki bersama diperlukan komunikasi, sedangkan komunikasi memerlukan kode-kode dan lambang-lambang yang harus dipelajari dan dimiliki bersama. Banyak bentuk kode dan lambang dalam keefektifan komunikasi yang dilakukan. Salah satunya adalah bentuk mimik wajah atau *facework* yang ditampilkan seseorang dalam berinteraksi.

Ketika berinteraksi, setiap kata yang keluar dari peserta komunikasi yang sedang berbicara mengandung tindakan verbal dan nonverbal yang berpengaruh terhadap situasi percakapan. Saat mengungkapkan sesuatu manusia juga mengikutsertakan tindakan nonverbalnya seperti gerakan tangan termasuk mimik wajah. Hal ini dapat dilihat dengan jelas ketika berkomunikasi secara tatap muka. Mimik wajah yang berbeda-beda dapat muncul dari seorang manusia yang sedang berinteraksi. Mimik wajah ini adalah sesuatu yang unik yang hanya dapat diproduksi oleh seseorang

tersebut. Artinya tidak ada orang yang memiliki ekspresi mimik wajah yang persis serupa bahkan kembar sekalipun.

Seperti yang telah peneliti sebutkan di atas, bahwa budaya berpengaruh terhadap perilaku komunikasi seseorang dan cara memaknainya. Pernyataan tersebut membuktikan bahwa setiap ekspresi wajah yang muncul dari setiap orang berbeda karena latar belakang budayanya yang berbeda juga. Sehingga tidak ada yang sama. Dalam teori negosiasi wajah, istilah mimik wajah disebut dengan istilah *facework* yang memiliki beberapa asumsi. Dasar dari asumsi ini adalah bagaimana seseorang mengatur wajahnya dalam menghadapi orang lain. Asumsi yang pertama berkaitan dengan identitas diri seseorang. Seseorang yang berasal dari budaya tertentu akan menegosiasikan wajahnya tergantung akan budaya yang ia miliki. Sesuatu yang menjadi kebiasaan seseorang akan terlihat dari caranya menyikapi sebuah masalah atau dalam hal ini sebuah interaksi.

Asumsi kedua berkaitan dengan cara seseorang memajemen sebuah masalah atau konflik. Hal ini juga dipengaruhi oleh bagaimana seseorang mengendalikan ekspresi wajahnya. Sehingga asumsi satu dan dua berkaitan sangat erat dan saling ketergantungan sebagai sebab akibat. Kemudian asumsi ketiga terkait dengan dampak yang ditimbulkan oleh tindakan wajah yang tergambar di wajah seseorang. Dampak yang dimaksud dalam hal ini adalah reaksi seseorang menerima *facework* didepannya.

Berdasarkan kode dan lambang yang muncul saat berinteraksi, Ting-Toomey mengubah wajah menjadi objek studi *multifaced*. Dimana wajah bermakna berbeda pada orang yang berbeda, bergantung pada budaya dan identitas individu sendiri. Menurut Penelope brown dan Stephen Levinson (1978) menyatakan bahwa orang akan menggunakan strategi kesantunan berdasarkan persepsi ancaman wajah. Terdapat dua kebutuhan akan wajah yaitu kebutuhan wajah positif dan kebutuhan wajah negatif. Kebutuhan wajah positif adalah keinginan dimana seseorang untuk disukai dan dikagumi oleh orang lain, sedangkan kebutuhan wajah negatif merujuk kepada keinginan untuk memiliki otonomi dan tidak dikekang. Wajah positif dan wajah negatif individu sedang terancam, cenderung akan mencari bantuan atau cara untuk mengembalikan wajah mereka untuk tetap terlihat baik.

Ting-Toomey membagi menjadi dua strategi *facework*, yang pertama *Face-restoration* yakni strategi *facework* yang digunakan untuk dapat mempertahankan mimik wajah kita saat berinteraksi, dan dapat menyelamatkan wajah kita dari ancaman wajah lain untuk melakukan pembelaan diri. Etnik Batak memiliki kebiasaan kalau berbicara suka mengerutkan dahi, memperlihatkan wajah yang serius serta nada suara yang meninggi. Oleh sebab itu sering dianggap pemarah oleh etnik Minang. Dalam berkomunikasi dan berinteraksi sehari-hari pun etnik Batak terbiasa memakai suara dengan volume yang tinggi dari orang-orang disekitarnya. Sehingga acapkali rumah etnik Batak

akan selalu ramai dan riuh meski isi rumah tersebut hanya 2-3 orang saja. Hal ini sudah menjadi pengetahuan umum di masyarakat.

Strategi *facework* yang kedua adalah *Face-giving* yakni perhatian untuk orang lain yang merupakan strategi untuk mempertahankan atau mendukung kebutuhan. *Face Giving* merupakan salah satu strategi *facework* yang muncul saat seseorang berusaha untuk mempertahankan sebuah pendapat atau mempertahankan kedudukannya.

Ting-toomey berpendapat bahwa wajah dapat diinterpretasikan dalam dua cara yaitu melalui kepedulian akan wajah dan kebutuhan akan wajah. Kepedulian akan wajah (*face concern*) dimana hal ini berkaitan dengan wajah seseorang maupun wajah orang lain, adanya unsur kepentingan diri sendiri dan kepentingan orang lain. Tampak saat kita bertemu dengan orang yang berbeda budaya kita berusaha menjaga *image* dan bersikap santun agar tidak menyinggung perasaan orang lain.

Kebutuhan akan wajah (*Face need*) juga sangat mempengaruhi saat berkomunikasi. Penampilan wajah memiliki pengaruh sehingga dapat diterima dengan baik dengan lawan bicara. Hal ini dibenarkan dengan pernyataan Bapak Pardede, yang menyatakan tidak masalah hidup bertentangan dengan orang yang beda suku, karena baginya bersikap ramah dengan sesama dan tidak cuek merupakan salah satu cara untuk menunjukkan rasa kepedulian dengan sesama karena hidup saling membutuhkan satu dengan lainnya.

Kebutuhan akan wajah sangat berpengaruh dalam interaksi sehari-hari dengan bersifat tidak cuek, dan senyum saat bertemu sesama di jalan menunjukkan kepedulian dan bersahabat dengan budaya lainnya. Hal ini juga menunjukkan kesantunan dan saling menjaga kerukunan antara satu dengan lainnya serta agar tidak terkesan sombong.

Dalam berinteraksi dengan etnik Minang yang notabene bersuara pelan, membuat kesalahpahaman dan ketidaknyamanan. Hal ini dirasakan oleh etnik Minang yang menjadi informan dalam penelitian ini. Dheri seorang etnik Minang yang merupakan warga kelurahan Gajah Sakti menganggap etnik Batak memiliki jiwa premanisme karena ketika berbicara etnik Batak kerap menyertakan kalimat ancaman dan yang mengandung singgungan-singgungan, dan Etnik Batak mengnggapnya sebagai hal yang lumrah dan biasa.

Manajemen Konflik komunikasi antarbudaya Etnik Batak dan Etnik Minang dalam Interaksi.

Dalam berinteraksi dalam berbeda budaya, kesalahpahaman yang berujung konflik terkadang kerap muncul. Dimana kedua etnik memiliki ciri khas tersendiri dalam berkomunikasi. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya etnik batak yang pada umumnya dikenal dengan pembawaanya yang kasar dan etnik minang yang dikenal dengan pembawaanya yang gampang senyum atau ramah. Konflik merupakan salah satu yang tidak dapat dihindari oleh

setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat. Perbedaan perilaku komunikasi yang dimiliki setiap etnik yang berbeda akan menimbulkan kesulitan saat berinteraksi. Hal ini dikarenakan adanya ekspektasi budaya masing-masing.

Konflik dapat terjadi dimana saja dan dalam situasi dan kondisi apapun, hal ini dapat diselesaikan dengan melalui manajemen konflik. Manajemen konflik sangat berpengaruh bagi setiap orang untuk dapat menjada dirinya agar terhindar dari perkelahian atau pertikaian dengan yang lainnya. Manajemen konflik dapat dimediasi melalui *face* dan budaya. Menurut Ting-toomey (1994), konflik dapat merusak *face* sosial individu dan dapat mengurangi kedekatan hubungan antara dua orang. Dimana konflik dapat mengancam *face* kedua etnik individu saat terjadinya negosiasi yang tidak kompatibel tentang bagaimana menyelesaikan konflik.

Etnik batak dikenal dengan nada tinggi dan terlihat seperti orang marah dengan penekanan nada etnik batak gunakan. Hal ini menimbulkan persepsi negatif pada etnik minang yang beranggapan kalau etnik batak itu semua keras-keras. Berdasarkan hasil observasi langsung peneliti, etnik batak memajemen wajahnya untuk menghindari konflik dengan memberikan senyuman dan pupil mata agak sedikit mengecil. Untuk memberikan respon positif dengan lawan bicara mereka.

Etnik Batak dikenal dengan nada tinggi saat berbicara, etnik minang

dikenal dengan keramahan nya yang murah senyum karena pewartakan wajahnya yang tidak keras seperti etnik batak. Berdasarkan hasil observasi langsung peneliti etnik minang saat berada dalam situasi konflik, etnik minang berbicara dengan santai dan tidak tergesa-gesa, mimik wajah yang terlihat tenang bibir melebar menunjukkan senyuman, alis melebar dan pupil mata yang sedang. Hal ini yang menjadi pembeda bagaimana cara penyelamatan akan wajah antara etnik batak dan etnik minang.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menyimpulkan etnik Batak dan etnik Minang di RT.001 kelurahan Gajah Sakti lebih condong menghindari konflik (*avoiding*) dan memberikan harapan-harapan melalui perkataan-perkataan yang baik dan menenangkan kepada lawan bicaranya (*obliging*).

KESIMPULAN

Bentuk *Facework* etnik batak dengan etnik minang di Kota Duri Kelurahan Gajah sakti memperlihatkan adanya bentuk Negosiasi wajah dalam interaksi dalam keseharian yaitu dilihat dari *facework*nya melalui strategi verbal dan non verbal, yaitu bahasa, kebiasaan dan nilai-nilai sosial etnik batak dan etnik minang dalam kesehariannya berinteraksi dengan sesamanya dilingkungan Kelurahan Gajah Sakti. *Facework* digunakan untuk dapat menjaga dan memelihara, mempertahankan atau meningkatkan citra diri sosial kita terhadap orang lain.

Hambatan komunikasi yang dihadapi etnik batak dan etnik minang dalam berinteraksi sehari-hari di Kelurahan Gajah Sakti bervariasi karena adanya perbedaan budaya yang cukup signifikan dari kedua etnik. Hambatan komunikasi yang ditemui etnik batak dan etnik minang yaitu kesalahpahaman yang kerap berujung konflik, selain konflik hambatan lainnya yaitu parangulistik, perbedaan persepsi dan hambatan nonverbal, untuk menyelesaikan hal tersebut dibutuhkan manajemen konflik. Etnik batak memangguk mimik wajahnya dengan memberikan senyuman saat berbicara agar terkesan tidak seperti orang marah. Etnik minang juga *facework* saat berkomunikasi dengan tenang tidak tergesa-gesa dalam berbicara, ketidaksi dalam keadaan genting menunjukkan *facework* yang tenang dan sambil senyum saat berbicara. Dari hal tersebut kedua etnik ini berhasil melalui proses adaptasi dalam berinteraksi dengan baik setelah dapat menguasai bahasa dan memahami budaya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Alo Liliweri, 2007. *Dasar-dasar Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Bergerand Arthr Asa. 2000. *Tanda-tanda dalam kebudayaan kontemporer*. (edisi terjemahan oleh M.Dwi Mariyanto & Sunarto). Yogyakarta. Tiara wacana Yogya.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta : Kencana, 2008, h. 104.
- Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Deddy Mulyana. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif; Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- 2005, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat. *Komunikasi Antarbudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. 2006. Bandung: Remaja Rosdakarya. hal.25
- Effendy, Onong Uchajana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Cetakan Kesembilanbelas. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Gudykunst, Wiliam B & Bella Mody (eds). 2002. *Handbook of International Interkultural Communication 2nd Edition*. Sage Publication. Thousands Oaks
- Gudykunst, Wiliam B. 2000. “ *Intercultural Communication*

Theories” dalam

Wiliam B. Gudykunst Wiliam B & Bella Mody (eds). 2002. *Handbook of International Interkultural Communication 2nd Edition*. Sage Publication.

Gudykunst, Wiliam B. & Carmen M.Lee. 2002. “ *Cross-Cultural Communication*

Theories” dalam Wiliam B. Gudykunst Wiliam B & Bella Mody (eds). 2002. *Handbook of International Interkultural Communication 2nd Edition*. Sage Publication.

Gunawan Witjaksana.2005,*Pokok-Pokok Pikiran dalam Metodologi Penelitian*

Komunikasi Kualitatif. Buku ajar Ilmu Komunikasi. USM
Griffin, Em.2012, *A First Look At Communication Theory,8th ed. Mc Grow Hill*

Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intra personal dan Komunikasi Onterpersonal*. Yogyakarta : Kanusius

Heimstra. N.W and Mc. Farling, LH.1982. *Environmental Psychology*. California:
brooks Cole
PublishingCompany.

Kuswarno, Engkus. 2013. Metodologi Penelitian Komunikasi fenomenologi :
Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitian Fenomena Pengemis kota Bandung.
Bandung : Widya Padjajaran.

Liliweri Alo. 2002. *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta : Lkis.

Moloeng, Lexy J.2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, Bandung Remaja Rosdakarya.

Jalaludin Rakhmat.1994.*Psikologi Komunikasi*. Bandung:Remaja Rosdakarya.
Koencoroningrat. 1981.*Metode-Metode Penelitian Masyarakat*.

Jakarta: gramedia
Pustakautama.1981

Rahkmat, Jalaluddin. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

.....2001. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

.....2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Samovar, Larry A.1998. *Communication Between Cultures*. USA : Wadsworth.

Samovar, Larry A and Richard E.Potter. 1998. *Intercultural Commnucation A Reader*. USA : Wadsworth

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Penerbit Alfabeta, 2010, h. 89.

Suranto.2010. *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta : Graha Ilmu

West, R dan Lynn H.Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi : Analisis dan*

Aplikasi. Jakarta : Salemba Humanika.

Skripsi

Destien.2014. *Pola Komunikasi pada proses Mangulosi dalam Pernikahan budaya Batak toba*. Medan. Universitas Sumatera Utara.

Reny Yulianti.2015. *Perilaku Peyelamatan muka pada Media sosial*. Jakarta. Universitas Indonesia.

Anjar Mukti Yuni Pamungkas.2015. *Manajemen Konflik dan negosiasi wajah dalam budaya kolektivistik*.

Sumber Lain :

1 Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik, Universitas

Mulawarman.

Email:

yayatdayat501@yahoo.co.id

[Journal Ilmu Komunikasi](#), Volume

2, Nomor 1, 2014: 305-320 306

[Http://sangit26.blogspot.com/2011/07/analisis-data-penelitian-kualitatif.html](http://sangit26.blogspot.com/2011/07/analisis-data-penelitian-kualitatif.html), di

unduh pada tanggal 18

November 2012

<http://yasir.staff.unri.ac.id/2012/03/21/teori-negosiasi-muka/>.