NEGOSIASI MUKA PENGAJAR BERKEWARGANEGARAAN INDONESIA DALAM MENGATASI KONFLIK ANTARBUDAYA
(Studi pada Program Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing di Universitas X)

El Chris Natalia, S.I.Kom., M.Si.
Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya,
Jl. Jend. Sudirman No.51, Jakarta
Tlp: (021) 5708967, Email: elchris.natalia@atmajaya.ac.id

ABSTRAK

Setiap individu memiliki identitas dan latar belakang budaya yang berbeda dengan individu lainnya. Terkait dengan budaya, menyelamatkan muka menjadi kebutuhan mendasar bagi tiap individu ketika berinteraksi dengan orang lain, khususnya saat individu menghadapi budaya yang berbeda. Pada konteks pendidikan, khususnya di Program Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA) di Universitas X, staf pengajar yang adalah orang berkewarganegaraan Indonesia menghadapi banyak peserta yang berasal dari berbagai negara. Dengan adanya perbedaan budaya tidak menutup kemungkinan terjadinya konflik. Negosiasi muka dapat menjadi strategi dalam mengatasi konflik perbedaan budaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Peneliti melakukan observasi dan wawancara mendalam dengan dua staf pengajar dan empat peserta di program BIPA sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menghadapi kendala bahasa dan perilaku budaya, dua pengajar menunjukkan gaya menangani konflik yang berbeda, yaitu mendominasi dan kompromi. Pengajar yang menggunakan gaya mendominasi cenderung menunjukkan muka negatif, sedangkan pengajar dengan gaya kompromi menunjukkan muka positif. *Facework* yang ditunjukkan adalah *tact facework* dan *solidarity facework.*

Kata kunci: komunikasi antarbudaya, konflik budaya, negosiasi muka

ABSTRACT

Every individual has different identity and cultural background from other individuals. Regarding culture, face saving is a basic need for someone when interacting with others who have different cultures. In the context of education, especially in the Program Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA) at University X, teachers who are Indonesian face many students from various countries. The existence of cultural differences does not rule out the possibility of conflict. Face negotiation can

be a strategy in overcoming conflicts of cultural differences. This research uses a qualitative descriptive analysis method. In collecting data, this research uses in-depth interview and observation toward two teachers and four students in the BIPA Program as informants. The results showed that in dealing with language and cultural behavior constraints, teachers use different styles of managing conflict, namely dominating and compromising. Teacher who use a dominant style tend to show negative faces, whereas teacher with a compromise style show positive faces. Facework shown here are tact and solidarity facework.

Keywords: *intercultural communication, cultural conflict, face negotiation*

A. PENDAHULUAN

Budaya tidak bisa dipisahkan dari kehidupan seseorang. Budaya hadir dalam diri individu dan menjadi dapat menjadi identitas bagi individu tersebut. Dalam kehidupan sehari-hari, budaya juga bisa menjadi tolor ukur bagi seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain. Perbedaan budaya dapat menimbulkan terjadinya konflik. Dalam menyelesaikan konflik antarbudaya, individu dengan latar belakang budaya yang berbeda mempunyai berbagai pemikiran atau persepsi mengenai "muka" orang lain. Menurut Goffman dalam West & Turner (2014), muka dalam hal ini berarti citra dari diri yang ditunjukkan orang dalam percakapannya dengan orang lain. Ting-Toomey dkk (West & Turner, 2014) mengamati bahwa muka berkaitan dengan nilai diri yang positif dan/atau memproyeksikan nilai lain dalam situasi interpersonal.

Menyelamatkan muka menjadi kebutuhan mendasar bagi tiap individu ketika berinteraksi dengan orang lain, khususnya saat individu menghadapi budaya yang berbeda. Budaya yang dianut oleh seseorang akan membuat bagaimana muka mereka akan ditampilkan sebagai citra diri seseorang tersebut. Tiap individu akan melakukan tindakan penyelamatan muka untuk mempertahankan identitas mereka. Ting-Toomey (dalam West & Turner, 2014) mengatakan bahwa penyelamatan muka *(face saving)* mencakup usaha-usaha untuk mencegah peristiwa yang dapat menimbulkan kerentanan atau merusak citra seseorang. Seseorang akan melakukan strategi atau upaya untuk mempertahankan citranya dan bahkan budayanya.

Melakukan negosiasi muka menjadi sebuah upaya bagi seseorang untuk menyelamatkan muka atau citranya ketika menghadapi kendala yang dikarenakan adanya perbedaan budaya. Perbedaan sudut pandang atau persepsi, bahasa, perilaku, pola pikir dan hal-hal lainnya dapat memunculkan kesalahpahaman di antara orang-orang yang sedang berinteraksi. Oleh karena itu, jika kesalahpahaman dapat diminimalisasi, maka komunikasi antarbudaya dapat berjalan efektif.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2014), identitas antarnegara—Jerman, China, Indonesia—dibangun melalui cara yang berbeda. Jerman membangun identitas sosial karena adanya peran pemerintah bukan dari keluarga. Jerman tidak memperhitungkan struktur budaya dari keluarga sehingga identitas individu terbangun lebih mandiri. Identitas sosial Cina dibangun berdasarkan status sosial, strata atau golongan. Orang Jerman, China dan Indonesia seringkali mencoba dan mempertahankan citra individu dan kelompoknya. Masing-masing meyakini identitas diri penting di dalam interaksi interpersonal untuk melakukan negosiasi dalam budaya yang berbeda. Setiap individu menyadari betul bahwa "muka" adalah metafora bagi citra publik yang ditampilkan oleh setiap individu. Untuk menjaga citra tersebut, tidak heran apabila hampir semua orang di belahan dunia mencoba untuk menyelamatkan muka atau *face saving,* yaitu upaya untuk mencegah terjadinya kerentanan atau merusak citra seseorang.

Negosiasi muka dalam rangka menyelamatkan muka tidak hanya berlaku di budaya yang membahas mengenai kebiasaan atau adat-istiadat yang dianut seseorang. Negosiasi muka juga dapat terjadi di berbagai konteks kehidupan sosial, seperti saat berinteraksi di media online. Yuliati (2014), berdasarkan kajiannya mengenai penyelamatan muka pada media sosial mengatakan bahwa media sosial dapat juga menjadi suatu alat justifikasi sosial terhadap nilai, citra atau reputasi yang dilekatkan pada seseorang yang didapat dari interaksi melalui sosial media. Pesan yang ditulis, gambar, foto, video, dan nama profil yang dicantumkan maupun yang dibagikan ke media sosial dapat merefleksikan penampilan atau presentasi seseorang dan dapat mempengaruhi bagaimana orang lain melihat diri kita. Oleh karena itu, konsep mengenai muka masih tetap relevan dalam media sosial, yaitu muka yang sebagaimana kita ingin orang lain melihat kita. Pada dasarnya dengan mengelola dan mengontrol informasi di mana orang lain dapat mengakses, mampu meningkatkan dan mengangkat muka seseorang, misalnya terlihat lebih professional, pintar, berwawasan luas dan sebagainya sesuai dengan muka seperti apa yang ingin dipresentasikan.

Persamaan penelitian ini dengan dua penelitian terdahulu di atas adalah fokus penelitian yang bertuju pada negosiasi muka. Muka merupakan gambaran dan identitas diri seseorang yang dapat dikontrol atau diselamatkan. Perbedaan dari dua penelitian tersebut adalah penelitian pertama melihat bagaimana identitas sosial terbentuk dan narasumber dari tiga negara (Jerman, China, dan Indonesia) mencoba serta mempertahankan citra individu dan kelompoknya. Penelitian kedua melihat negosiasi muka melalui media sosial. Penelitian kedua menunjukkan bahwa media sosial dapat mengangkat atau menyelamatkan muka seseorang.

Dikutip dari *website* Program Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (BIPA), Universitas X, program BIPA menawarkan program bahasa Indonesia bagi para non-penutur asli (non-native speaker) yang mencari metode pembelajaran bahasa Indonesia yang sangat baik. Program BIPA yang dimiliki oleh Universitas X ini memfasilitasi mereka yang non-native speaker untuk berkomunikasi secara aktif dalam bahasa Indonesia formal, baik tertulis maupun lisan, serta memahami budaya Indonesia. Program BIPA dibagi menjadi dua, yaitu program reguler dan program spesial. Untuk program reguler, kegiatan pembelajaran diadakan di kampus Depok. Program ini dapat diambil dalam waktu 16 minggu, dari Januari hingga April, Mei hingga Agustus, dan dari September hingga Desember. Waktu pembelajaran di kelas adalah 20 jam seminggu, Senin hingga Jumat, dari pukul 08:30 hingga 13:00. Pada program spesial, program yang ditawarkan adalah program khusus yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan khusus para peserta, yaitu kursus singkat intensif untuk grup, program tutorial, dan program *in-house training.*

Penelitian ini akan dilakukan para program reguler yang diikuti oleh para peserta yang berasal dari berbagai negara. Pada kegiatan belajar-mengajar yang dilakukan di kelas, para peserta tersebut akan diajarkan oleh satu orang pengajar berkewarganegaraan Indonesia. Pada kondisi seperti ini, dalam satu kelas akan ditemukan berbagai latar belakang budaya yang berbeda. Hal inilah yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian mengenai strategi negosiasi muka yang dilakukan pengajar berkewarganegaraan Indonesia dalam menghadapi perbedaan budaya dari para peserta yang belajar di program BIPA.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah "bagaimana strategi negosiasi muka yang dilakukan pengajar berkewarganegaraan Indonesia dalam menghadapi perbedaan budaya di program BIPA Universitas X?". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi negosiasi muka yang dilakukan pengajar berkewarganegaraan Indonesia dalam menghadapi perbedaan budaya di program BIPA Universitas X.

B. LANDASAN TEORI

1. Komunikasi Antarbudaya

Budaya ada dalam diri tiap individu. Budaya dapat dipelajari dan diturunkan dari generasi ke generasi dengan tujuan individu dapat beradaptasi, bertumbuh, berkembang sesuai dengan budayanya dimana ia berada atau dibesarkan. Budaya yang dimiliki seseorang juga dapat mempengaruhi perilakunya secara langsung melalui norma dan peraturan sebagai panduan ketika berinteraksi dengan orang lain (Gudykunst & Kim,

2003). Komunikasi antarbudaya terjadi ketika orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda saliong berkomunikasi atau berinteraksi. Samovar, Porter, McDaniel, & Roy (2013) juga menyatakan bahwa komunikasi antar budaya terjadi setiap kali seseorang dari satu budaya mengirim pesan untuk diproses oleh seseorang dari budaya yang berbeda. Komunikasi antarbudaya juga melibatkan interaksi antara orang-orang yang persepsi budaya dan sistem simbolnya berbeda untuk mempengaruhi jalannya komunikasi (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2013).

Ruben & Stewart (2006) menyatakan komunikasi antarbudaya selalu terjadi setiap saat kita berinteraksi dengan orang lain yang memiliki budaya yang berbeda. Dalam hal ini, masing-masing individu memiliki simbol, identitas, makna, pilihan, polanya yang mencerminkan banyak budaya dari diri mereka saat berkomunikasi (Ruben & Stewart, 2006). Menurut Jandt (2007), "*In intercultural communication situations, it is natural for people to be aware of the potential for various misunderstandings and to want to avoid them"*. Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat dikatakan kesalahpahaman dapat terjadi ketika orang dengan latar belakang budaya yang berbeda saling berkomunikasi. Bahkan, tidak menutup kemungkinan dapat terjadi konflik karena perbedaan budaya tersebut. Hal ini juga dinyatakan oleh Lewis dan Slade (dalam Darmastuti, 2013), terdapat tiga kawasan paling problematik dalam lingkup pertukaran antarbudaya, yaitu kendala bahasa, perbedaan nilai dan perbedaan pola perilaku budaya.

2. Teori Negosiasi Muka

Goffman (dalam West & Turner, 2014) mengatakan bahwa muka *(face)* adalah citra dari diri yang ditunjukkan orang dalam percakapannya dengan orang lain. Ting-Toomey dkk (dalam West & Turner, 2014) mengamati bahwa muka berkaitan dengan nilai diri yang positif dan/atau memproyeksikan nilai lain dalam situasi interpersonal. Orang tidak "melihat" muka orang lain; sebaliknya, muka merupakan metafora bagi batasan yang dimiliki orang dalam hubungan dengan orang lain.

West & Turner (2014) menjelaskan bahwa berdasarkan pendapat para peneliti melihat dari banyaknya budaya yang berbeda, terdapat dua kebutuhan universal: kebutuhan muka positif dan muka negatif. Muka positif adalah keinginan untuk disukai dan dikagumi oleh orang-orang penting di dalam hidup kita; muka negatif merujuk pada keinginan untuk memiliki otonomi dan tidak dikekang. Ketika muka positif dan negatif para komunikator sedang terancam, mereka cenderung mencari bantuan atau cara untuk mengembalikan muka atau citra mereka. Ting-Toomey mendefinisikan hal ini sebagai *facework,* yaitu tindakan yang diambil untuk menghadapi keinginan akan muka seseorang dan/atau orang lainnya". *Facework* berkaitan dengan bagaimana

orang membuat apapun yang mereka lakukan konsisten dengan muka mereka.

3. Manajemen Muka dan Budaya

Ting-Toomey dan Chung (dalam West & Turner, 2014) menyatakan bahwa "anggota-anggota dari budaya yang mengikuti nilai-nilai individualisme cenderung lebih berorientasi pada muka diri dan anggota-anggota yang mengikuti nilai kolektivisme cenderung lebih berorientasi pada muka orang lain atau muka bersama sebuah konflik. Manajemen muka dapat diartikan sebagai perlindungan akan muka seseorang. Lebih lanjut menurut Ting-Toomey, konflik seringkali ada ketika anggota-anggota dari dua budaya yang berbeda—individualisme dan kolektivisme—berkumpul bersama dan bahwa individu-individu akan menggunakan beberapa gaya konflik yang berbeda.

4. Mengelola Konflik pada Perbedaan Budaya

Menurut Martin & Nakayama (2007), konflik antarbudaya adalah konflik yang terjadi antara dua kelompok budaya atau lebih. Konflik antarbudaya juga dapat diselesaikan dengan berbagai cara. Bahkan, penanganan konflik juga dapat dilakukan dengan gaya yang yang seseorang pelajari dari kecil. Konflik antarbudaya dapat dikarakteristikan menjadi gaya manajemen konflik (Martin & Nakayama, 2007). Menurut Ting-Toomey dkk (dalam West & Turner, 2014), dimensi budaya individualisme dan kolektivisme memengaruhi pemilihan gaya konflik. Gaya-gaya ini merujuk pada respons yang berpola, atau cara khas untuk mengatasi konflik melintasi berbagai perjumpaan komunikasi. Gaya-gaya ini mencakup: (1) menghindar (*avoiding*), yaitu orang akan berusaha menjauhi ketidaksepakatan dan menghindari pertukaran yang tidak menyenangkan dengan orang lain; (2) menurut (*obliging*), yaitu mencakup akomodasi pasif yang berusaha memuaskan kebutuhan orang lain atau sepakat dengan saran-saran dari orang lain; (3) berkompromi (*compromisin*g), yaitu individu-individu berusaha untuk menemukan jalan tengah untuk mengatasi jalan buntu dan menggunakan pendekatan memberi-menerima sehingga kompromi dapat dicapai; (4) mendominasi (*dominating*) mencakup perilaku-perilaku yang menggunakan pengaruh, wewenang, atau keahlian untuk menyampaikan ide atau untuk mengambil keputusan; dan (5) mengintegrasikan (*integrating*) digunakan untuk menemukan solusi masalah dan membutuhkan perhatian yang tinggi untuk kita dan orang lain.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Menurut Gall, Gall, & Borg (dalam Nassaji, 2015), penelitian deskriptif

berupaya untuk menjelaskan sebuah fenomena dan juga karakteristiknya. Penelitian deskriptif berfokus pada apa yang terjadi dimana dalam mengumpulkan data juga diperlukan adanya observasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi. Wawancara mendalam dilakukan pada enam narasumber. Dua di antaranya adalah pengajar berkewarganegaraan Indonesia, yaitu SY (5 tahun bekerja) dan AD (3 tahun bekerja). Empat lainnya adalah peserta yang belajar di kelas para pengajar tersebut. Dua peserta, yaitu IT (Jepang, 29) dan PU (Korea Selatan, 23) adalah peserta yang belajar di kelas SY yang mengajar di BIPA 3. Lalu EM (Jepang, 29) dan HR (Korea Selatan, 23) adalah peserta yang belajar di kelas AD yang mengajar di BIPA 1. Peneliti melakukan triangulasi untuk keabsahan data. Trianguasi membantu peneliti untuk mendapatkan pandangan dari sumber lain. Triangulasi dilakukan melalui observasi di kelas dan hasil wawancara dengan para peserta. Penelitian ini dilakukan pada periode bulan Oktober 2018-Februari 2019. Periode ini mengikuti jadwal belajar di program BIPA di mana peneliti ditempatkan di kelas BIPA 1 dan BIPA 3. Peneliti mengambil periode bulan tersebut dikarenakan sebagai perbandingan antara kelas yang tengah berjalan pada masa aktif belajar dan kelas baru yang akan berjalan di masa belajar aktif tahun depan. Batasan penelitian pada penelitian ini berfokus pada konflik budaya dan strategi negosiasi muka yang dilakukan pengajar berkewarganegaraan Indonesia di BIPA dalam menghadapi perbedaan budaya dari para peserta yang belajar bahasa Indonesia.

D. HASIL ANALISIS DAN DISKUSI

1. Komunikasi dan Konflik Antarbudaya antara Pengajar dan Peserta

Komunikasi antarbudaya merupakan komunikasi di antara orang-orang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Pada penelitian ini, komunikasi terjadi dalam dunia pendidikan di mana terdapat interaksi antara pengajar dan peserta. Pada BIPA, peserta datang dari berbagai latar belakang budaya. Lebih tepatnya lagi dari berbagai negara, usia, pekerjaan, dll. Menurut Lewis dan Slade (dalam Darmastuti, 2013), terdapat tiga kawasan paling problematik dalam lingkup pertukaran antarbudaya, yaitu kendala bahasa, perbedaan nilai dan perbedaan pola perilaku budaya. Peserta yang belajar di BIPA berasal dari berbagai negara, antara lain Jepang, Korea Selatan, Australia, Turki, dan lainnya. Bahasa menjadi salah satu kendala yang sangat terlihat. Di BIPA, walaupun peserta belajar bahasa Indonesia, namun bahasa yang dapat digunakan sebagai ‘jembatan’ atau sarana berkomunikasi adalah bahasa Inggris. Walaupun terkadang bahasa Inggris pun masih bisa menjadi kendala dalam

berkomunikasi. Hal ini diutarakan oleh salah satu pengajar di BIPA, AD.

> "Kalau mengajar sebagai orang Indonesia dan harus menggunakan bahasa Indonesia memang agak sedikit sulit ya di awal awal karena perbedaan bahasa dan kesulitan mereka menggunakan bahasa asing pun khususnya Inggris yang bahasa universal kan tidak semua orang bisa. Nah disitu sih tantangannya saja kalau misalkan ya berarti memang harus pelan - pelan mengajarnya, bener bener pakai bahasa tubuh kalau memang tidak mengerti, pun kalau misalkan tidak ngerti juga aku translate, eh aku gambar dulu baru aku translate ke bahasa Inggris. Nanti masalah mereka ngerti atau tidak ngertinya lama-lama mereka akan paham." (wawancara-AD)

Ketika bahasa Inggris tidak dapat membantu dalam mengatasi perbedaan bahasa dalam berkomunikasi dan belajar, maka hal yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan komunikasi nonverbal, yaitu gerak tubuh serta dapat dibantu dengan menggambar di papan tulis. Penyampaian pesanpun dilakukan dengan hati-hati atau pelan-pelan. Cara berkomunikasi dengan peserta bisa berbeda tergantung tingkatannya. Seperti yang sudah dijelaskan, Program BIPA reguler terdiri dari 3 tingkatan, BIPA 1, 2, dan 3. Menurut SY, pengajar di BIPA, saat mengajar peserta yang masih di tahap awal (BIPA 1), ia harus berhati-hati untuk menjaga kata-kata supaya para peserta mengerti. Peserta di tingkat awal belum memiliki banyak kosakata dalam bahasa Indonesia. Jadi, bahasa Indonesia yang digunakan harus bahasa yang mudah dan sederhana. Sedangkan untuk peserta di tingkat akhir (BIPA 3), SY juga harus berhati-hati namun dalam pemahaman bahwa ia harus menjaga kata-kata supaya peserta bisa berlatih dengan benar dalam menggunakan bahasa Indonesia dan juga supaya mereka mau mengeluarkan apa yang ada di pikiran mereka. Selain itu, karena peserta di BIPA 3 sudah mengenal dan memahami banyak kosakata, maka mereka sudah pintar dalam memprotes sesuatu. Oleh karena itulah, SY harus berhati-hati dalam menggambarkan image Indonesia saat belajar-mengajar.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti saat kegiatan belajar-mengajar di kelas, ketika pengajar sedang memaparkan materi, peserta memperhatikan dengan baik. Ketika praktek atau latihan berbicara, peserta menggunakan bahasa Indonesia. Namun, saat diskusi kelompok atau mengerjakan tugas, peserta yang berasal dari negara yang sama menggunakan bahasa asal mereka. Di dua kelas yang berbeda, BIPA 1 dan BIPA 3, mayoritas peserta berasal dari Korea Selatan. Oleh karena itulah, mereka menggunakan bahasa Korea ketika berinteraksi dengan sesama Korea, sedangkan sisanya, tetap menggunakan bahasa Indonesia.

Saat peserta harus duduk dalam kelompok, biasanya kelompok terdiri dari berbagai orang dari negara yang beda. Namun, mayoritas dalam kelompok tersebut tetap orang

Korea Selatan. Sebagai contoh, pada sebuah kelompok, terdiri dari satu orang Jepang dan tiga orang Korea Selatan. Maka, orang-orang Korea Selatan berbicara dalam bahasa Korea. Namun ketika mereka harus berbicara dengan orang Jepang tersebut, mereka menggunakan bahasa Indonesia dan ditambah dengan bahasa tubuh. Lalu ketika pengajar mendatangi kelompok mereka (pengajar biasanya berkeliling untuk mengecek kerja kelompok), mereka berbicara dalam bahasa Indonesia. Saat ada yang masih berbicara bahasa asing selain bahasa Indonesia, pengajar akan menegur orang tersebut dan memintanya untuk berbicara dalam bahasa Indonesia. Di kelas, pengajar selalu melatih dan mengingatkan peserta untuk selalu berbicara dalam bahasa Indonesia.

Walaupun mengajar bahasa Indonesia, pengaruh bahasa asing yang dibawa oleh peserta juga muncul pada pengajar. Berdasarkan hasil wawancara, pengaruh tersebut hanya dialami oleh AD. Saat mengajar di kelas dan berinteraksi dengan peserta, AD terkadang tanpa disadari mengikuti cara bicara orang asing, khususnya orang Korea dan Jepang. AD tetap berbicara bahasa Indonesia, namun ada intonasi dan kosa kata bahasa Jepang yang tanpa sengaja terucap oleh AD. Sebagai contoh, berdasarkan pemaparan AD, saat berkomunikasi dengan peserta yang berasal dari Jepang, AD pernah berbicara "*Mmmm.....etto....*" di mana "*etto*" adalah bentuk respon yang biasa diberikan orang Jepang ketika sedang berpikir untuk menjawab sesuatu.

Perbedaan nilai dan pola perilaku budaya juga menjadi konflik perbedaan budaya. Sebagai orang Indonesia, AD dan SY merasa harus mengajarkan bagaimana budaya yang ada di Indonesia. Nilai dan budaya yang ada di Indonesia tentu berbeda dengan negara lainnya. Konflik yang dihadapi di kelas oleh AD dan SY tidak hanya kendala bahasa, tetapi juga kendala saat peserta tidak mengerti materi yang diberikan dan perilaku-perilaku peserta terhadap pengajar. Seperti penuturan AD, perilaku peserta yang paling sering ditunjukkan oleh peserta adalah mereka sering memotong pembicaraan saat AD tengah mengajar. Memotong pembicaraan, misalnya untuk izin ke toilet atau tidak paham dengan materi yang dijelaskan. Perilaku memotong pembicaraan ini juga diutarakan oleh seorang peserta di kelas AD yang berasal dari Korea Selatan, HK. Menurutnya, jika ada sesuatu yang serius dan perlu pertanyaan, HK akan langsung bertanya saat itu juga, "Ini apa? Ini mengapa? Ini kenapa begini? Arti ini apa?". AD akhirnya mengatasi kendala "memotong" tersebut dengan mengambil keputusan untuk memberlakukan pengajuan pertanyaan ketika AD sudah selesai berbicara atau setelah AD menanyakan, "Apakah ada pertayaan?". AD menerapkan konsep ini di kelasnya dengan tujuan supaya peserta dapat menghargai orang lain ketika berbicara dan proses belajar juga bisa berjalan dengan lancar. Menurut AD, memotong pembicaraan merupakan salah satu hal yang tidak sopan dilakukan di Indonesia.

Selain memotong pembicaraan, AD juga sering mengalami pertentangan dalam dirinya ketika budaya Indonesia dicap buruk oleh peserta dari negara asing. Untuk menyelamatkan citra dirinya sebagai orang Indonesia, AD selalu memberikan penjelasan dan pemahaman pada peserta.

> "Salah satunya seperti itu jadi ketika itu saya membawa budaya Indonesia, apapun yang saya berikan ya tentang budaya Indonesia, tetapi di BIPA sendiri saat kita mengajar coba dikasih tahu budaya-budaya yang positif. Jangan terlalu banyak memberikan budaya-budaya yang negatif misalnya orang Indonesia suka korupsi waktu. Jelasin saja kalau di Indonesia ada jam karet misalnya. 5 menit 10 menit tidak apa-apa, tetapi kalau lebih dari 10 menit jangan." (wawancara-AD)

Saat menghadapi peserta yang tidak memahami pelajaran (termasuk bahasa yang digunakan), baik AD maupun SY memiliki caranya masing-masing dalam mengatasi kendala tersebut. Menurut HK dan EM dalam mengatasi peserta yang tidak memahami pelajaran, AD selalu bersikap sabar dan selalu mendukung pesertanya untuk terus semangat belajar. HK juga mengatakan bahwa AD selalu memberikan jawaban dan pemahaman yang baik. AD selalu melontarkan pertanyaan setelah selesai menjelaskan, seperti "Ini mengerti tidak? Oke, bagus" dan AD juga selalu memberikan pujian dan kalimat-kalimat untuk menambah rasa percaya diri peserta saat peserta mencoba berbicara dalam bahasa Indonesia. Saat observasi, peneliti juga melihat bahwa AD sering memberikan pujian pada peserta, seperti "bagus", "terima kasih" atau "tidak apa-apa, itu bagus". EM juga menyatakan bahwa AD selalu menghampirinya ketika dirinya bertanya tentang sesuatu dan AD akan mengajarinya pelan-pelan sampai EM mengerti. Dari hasil observasi, di kelas EM merupakan salah satu sosok peserta yang pendiam dan tidak terlalu banyak berinteraksi dengan teman sekelas. Di kelas AD, EM adalah satu-satunya peserta yang berasal dari Jepang dan mayoritas peserta yang ada di kelas tersebut berasal dari Korea Selatan.

> "Karena sendiri. Jadi kalau saya tidak, belum mengerti kuliah, bagaimana bertanya orang lain? Bahasa Indonesia saja tapi saya kurang, belum mengingat kata-kata bahasa jadi waktu awal kuliah saya sedih, agak sedih." (wawancara-EM)

Pernyataan EM ditunjukkan dengan sikapnya di kelas yang sangat jarang menyatakan pertanyaan terbuka ke AD seperti yang dilakukan oleh HK. Jika ada sesuatu yang tidak diketahui, maka EM lebih sering diam terlebih dahulu, lalu setelahnya EM akan bertanya dengan memanggil AD atau justru AD yang terlebih dahulu menanyakan pada EM apakah dirinya mengerti atau tidak. Dalam menangani kendala mengajar, AD lebih sering menunjukkan bahwa dirinya selalu terbuka dengan segala pertanyaan,

namun harus tetap ada sopan santun yang diterapkan saat bertanya. Menurutnya, sebagai seorang pengajar AD harus memposisikan dirinya sebagai pengajar yang mau membantu peserta dan berupaya memahami peserta dengan baik.

Saat melakukan obsenervasi, gaya AD dalam mengatasi para pesertanya di kelas cenderung sama ke semua peserta. Tidak ada perlakuan yang membedakan peserta. Saat berinteraksi dengan peserta dan mengajar, AD terlihat melakukannya dengan terstruktur. AD juga terlihat seakan mengantisipasi sesuatu. Langkah antisipasi tersebut ditunjukkan AD melalui persiapan yang sangat matang sebelum belajar di kelas.

> "Paling ketika bukan saya yang membuat bahan dan saya harus mengikuti RPP yang dibuat, "Ini bagaimana ya? Ini kegiatan di dalam kelasnya saya harus ngapain dulu ya?". Itu saya tidak bisa kalau kaya gitu. Makanya ketika ada paralel saya coba buat tanya ke temen-temen, RPPnya bisa tidak dikirim sebelum hari H atau beberapa jam sebelum mengajar supaya saya bisa mengira-ngira ini di kelas ngapain." (wawancara-AD)

Bagi SY, selain kendala bahasa, konflik yang dialami juga mengenai perilaku peserta terhadap dirinya. Sebagai pengajar di BIPA 3 yang tingkatannya paling tinggi, SY mengatakan bahwa dirinya harus berhati-hati dalam mengajar. Hal ini dikarenakan peserta yang berada di tingkat BIPA 3 sudah lebih banyak menguasai budaya Indonesia. Banyaknya kosa kata yang dikuasai oleh peserta di BIPA 3 membuat mereka menunjukkan perilaku berbeda. Menurut SY, mereka akan lebih sering protes atau mengeluh terhadap sesuatu. Bahkan, jika ada masalah di luar yang tidak berhubungan dengan kelas atau pelajaran, peserta bisa "menumpahkan"-nya ke pengajar. Misalnya, masalah mengenai pajak atau imigrasi yang menurut beberapa peserta sangat menyulitkan mereka. Untuk itulah SY juga merasa harus berhati-hati dalam menggambarkan image Indonesia dengan hal yang positif dan menyatakan bahwa tidak semua orang Indonesia itu melakukan tindakan yang merugikan orang asing. SY berusaha mengajarkan budaya Indonesia dri sudut pandang yang positif dengan harapan dapat mengubah juga sudut pandang peserta BIPA yng adalah orang asing dalam mempelajari budaya Indonesia.

> "Nah hati-hatinya di situ jangan sampai kita jadi terbawa emosi terus akhirnya malah jadi menunjukkan, mengkonfirmasi ini ada sesuatu yang jelek terjadi yang dilakukan oleh oknum. Jangan sampai kita jadi mengkonfirmasi, memvalidasi, bahwa ini juga perlakuan semua orang Indonesia. Saya harus netralisirnya bagaimana." (wawancara SY)

Saat berinterkasi, perbedaan nilai dan pola perilaku budaya menjadi salah satu penentu bagaimana seseorang berkomunikasi dengan orang lain. Bahkan antara sesama pengajarpun mereka memiliki nilai dan pola perilaku yang berbeda. Pada penelitian ini, terlihat perbedaan cara berkomunikasi dan menghadapi peserta asing yang dilakukan

oleh AD dan SY.

> "Ketika saya mengajar saya selalu memposisikan diri saya sebagai teman, tapi teman yang ada batasnya. Balik lagi karena saya pengajar dan mereka mahasiswa saya. Saya memposisikan teman. Kalau misal ada apa-apa silakan tanya. Tanyanya juga jangan terlalu kaku gitu loh, jangan terlalu formal begitu, biasa saja. Jadi kadang ada yang lupa memanggil "Ibu Asti". Ya sudah gak apa-apa saya juga gak terlalu mempermasalahkan panggilan gitu." (wawancara-AD)

> "Kadang si aku pakai pendekatan itu untuk mahasiswa yang ibu rumah tangga. Jadi supaya mereka merasa nyaman, jadi cara ngomong aku ubah dan gaya emak - emak begitu, gaya ibu - ibu. Terus kalau misalkan mahasiswanya masih muda, otomatis aku ubah juga gaya -gayanya mahasiswa, bapak - bapak yang lebih formal. Ya agak beda-beda sih ya gaya interaksinya." (wawancara-SY)

Bagi AD yang masih anak muda dan belum menikah, identitas dirinya tersebut juga terlihat saat mengajar dan berinteraksi dengan peserta di kelasnya. AD menyatakan bahwa AD memposisikan dirinya sebagai teman saat mengajar. AD meminta pesertanya di kelas untuk tidak terlalu formal. Hal ini juga terlihat dari hasil observasi dimana AD tidak membedakan cara dan gayanya berinteraksi. AD terlihat berbicara dengan asyik, tidak kaku, dan santai. Selain sebagai pengajar, SY memiliki identitas sebagai seorang ibu yang memiliki anak kecil dan identitas ini juga terlihat saat mengajar pesertanya. Berdasarkan pemaparan sebelumnya, SY mengajar dan berinteraksi seperti sedang berbicara dengan seorang anak. Walaupun SY mengatakan bahwa gayanya dalam berinteraksi berbeda-beda tergantung siapa yang dihadapinya, namun intonasinya dalam berbicara terlihat sama. Intonasi bicara yang terkesan kalem, pelan, dan sangat perhatian.

2. Negosiasi Muka dan Manajemen Konflik dalam Perbedaan Budaya

Berdasarkan teori Ting-Toomey (dalam West & Turner, 2014), identitas diri penting dalam interaksi antarpribadi dimana individu melakukan negosiasi akan identitas mereka saat berhadapan dengan individu lain yang berbeda budaya.West & Turner (2014) juga menyatakan bahwa orang memiliki kepedulian dengan identitas atau muka mereka (muka diri) dan identitas atau muka orang lain (muka orang lain). Dalam penelitian ini, AD dan SY sama-sama memiliki identitas diri sebagai pengajar bahasa dan budaya Indonesia di Universitas X yang berhadapan dengan beragam peserta yang adalah Warga Negara Asing (WNA). Identitas lain yang AD dan SY miliki adalah identitas sebagai orang Indonesia. Secara pribadi, AD yang belum berkeluarga memiliki identitas anak muda, sedangkan SY memiliki identitas seorang ibu rumah tangga yang telah memiliki anak kecil. Saat berhadapan dengan peserta

di kelasnya masing-masing, baik AD maupun SY merasa harus mempertahankan identitasnya sebagai orang Indonesia dengan baik dan membangun citra yang positif terhadap Indonesia. Dalam menghadapi peserta, AD sebagai anak muda berinteraksi dengan cara menganggap para peserta sebagai teman. AD cenderung menggunakan cara berinteraksi yang santai atau tidak terlalu kaku. SY, menunjukkan identitasnya sebagai seorang ibu saat mengajar dan berinteraksi dengan pesertanya.

Selain itu, menurut SY, beberapa peserta ada yang mengeluh tentang budaya dan aturan di Indonesia. Namun, SY harus bisa mengubah pemikiran peserta tersebut supaya tidak menggeneralisasikan apa yang dialaminya terhadap budaya Indonesia seutuhnya. SY menyatakan bahwa dirinya harus mengajarkan dan membangun image yang positif terhadap Indonesia. Hal yang sama juga dinyatakan oleh AD. AD selalu mengajarkan budaya-budaya yang positif ke pesertanya di kelas.

> "Nah kalau BIPA 3 justru mereka sudah banyak kata-kata jadi aku harus jaga kata-kata aku supaya mereka bisa berlatih benar-benar menggunakan bahasa Indonesia dan juga supaya mereka mau mengeluarkan apa yang ada di kepala mereka begitu. Dan karena sudah banyak kosa kata berarti mereka juga sudah pintar dong protes segala macam. Jadi aku juga harus hati-hati dalam menggambarkan image Indonesia itu yang baik lah, yang positif. Bahkan kalau misalkan ada masalah di luar sana yang tidak berhubungan dengan kelas atau pelajaran, mereka bisa saja menumpahkannya ke kita begitu." (wawancara SY)

> "Salah satunya seperti itu jadi ketika itu saya membawa budaya Indonesia, apapun yang saya berikan ya tentang budaya Indonesia, tetapi di BIPA sendiri saat kita mengajar coba dikasih tahu budaya-budaya yang positif." (wawancara AD)

Muka (*face*) merupakan citra dari diri yang ditunjukkan orang dalam berinteraksi dengan orang lain (Goffman, dalam West dan Turner, 2014). Citra yang ditunjukkan oleh SY dan AD sebagai pengajar di BIPA berbeda. AD menganggap citra dirinya sebagai orang Indonesia yang bertugas sebagai pengajar dan peserta adalah mahasiswanya. Ketika berinteraksi dengan peserta, baik di dalam kelas maupun di luar kelas, AD memposisikan dirinya sebagai teman yang memiliki batasan. Bagi SY, SY menganggap dirinya bukan hanya sebagai pengajar, melainkan juga sebagai penjembatan bagi peserta BIPA dan budaya di Indonesia.

HK dan EM merupakan peserta yang ada di kelas AD. Gambaran sosok AD di mata HK dan EM adalah sebagai sosok yang baik dan sabar, namun caranya mengejar terlalu cepat. EM yang masih agak sulit berbahasa Indonesia mengatakan bahwa AD orang yang baik dan selalu membantu dirinya. AD selalu menghampirinya ketika EM menanyakan sesuatu. Menurut HK, AD adalah sosok yang sangat sabar dalam

mengajar. AD akan mengajar hingga HK dan peserta lain mengerti, namun AD ketika tingkat pelajaran semakin sulit, AD dinilai kurang bisa merangkul semua peserta sehingga peserta lebih sering diskusi sendiri dalam bahasa ibu masing-masing.

Di kelas SY, menurut IT dan PU, SY merupakan sosok yang sabar dalam mengajar. Gaya SY dalam mengajar seperti sosok ibu memberikan gambaran dirinya sebagai orang yang berhati "hangat" dalam menghadapi para peserta di kelasnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan PU, PU menuturkan bahwa SY orangnya baik, ramah sepertinya hatinya hangat. IT juga mengatakan bahwa SY merupakan sosok yang sabar dan sangat membantu dalam mengajar. Hasil observasi juga menunjukkan gaya mengajar SY terlihat seperti seorang ibu yang sabar mengajar anaknya. SY terlihat sangat keibuan dan mengajar dengan perlahan hingga peserta memahami apa yang diajarkannya. Bahkan SY dengan teliti dan kalem sangat memperhatikan kinerja para pesertanya.

Dalam menghadapi beragam karakteristik dan budaya dari peserta, baik AD maupun SY memiliki gaya mengelola konflik atau kendala yang berbeda. Gaya pengelolaan konflik menurut Ting-Toomey dkk (dalam West dan Turner, 2014), antara lain: (1) menghindar (*avoiding*), yaitu orang akan berusaha menjauhi ketidaksepakatan dan menghindari pertukaran yang tidak menyenangkan dengan orang lain; (2) menurut (*obliging*), yaitu mencakup akomodasi pasif yang berusaha memuaskan kebutuhan orang lain atau sepakat dengan saran-saran dari orang lain; (3) berkompromi (*compromising*), yaitu individu-individu berusaha untuk menemukan jalan tengah untuk mengatasi jalan buntu dan menggunakan pendekatan memberi-menerima sehingga kompromi dapat dicapai; (4) mendominasi (*dominating*) mencakup perilaku-perilaku yang menggunakan pengaruh, wewenang, atau keahlian untuk menyampaikan ide atau untuk mengambil keputusan; dan (5) mengintegrasikan (*integrating*) digunakan untuk menemukan solusi masalah dan membutuhkan perhatian yang tinggi untuk kita dan orang lain.

Ketika mengajar peserta yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda, AD dan SY sering mengalami konflik perbedaan budaya seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Penanganan konflik yang dilakukan oleh AD dan SY pun berbeda. Untuk beberapa situasi, AD terlihat sering menggunakan manajemen konflik budaya mendominasi. AD menggunakan pengaruhnya sebagai pengajar untuk mengambil keputusan dalam menerapkan beberapa budaya Indonesia di kelas. Budaya yang diajarkan adalah budaya sopan di mana tidak boleh memotong pembicaraan orang. Salah satu contohnya adalah saat meminta izin ke luar kelas atau ke toilet. HK sebagai salah satu peserta bahkan menyatakan bahwa dirinya akan langsung bertanya pada AD

saat itu juga saat ada sesuatu hal yang menurutnya penting untuk ditanya. Menurut AD, mungkin budaya tersebut tidak masalah di negara lain, tetapi di Indonesia itu bisa menjadi kendala. AD akhirnya menerapkan "aturan" di kelas mengenai tata cara untuk izin ke toilet dan jika ingin bertanya mengenai hal yang tidak dimengerti.

> "Ketika kaya gitu jadi kalau saya di-cut gitu kan saya lupa ya mau ngomong apa. Jadi pas saat itu saya bilangin itu "Sudah langsung saja tidak usah ngomong saja, gak apa-apa". Ya sudah langsung saja ke toilet, saya mengerti kalau Anda juga suka mau ke toiletlah, jadi langsung kayak beri tahukan itu di depan kelas."
> (wawancara-AD)

Hal lainnya yang dilakukan AD dalam menangani konflik menggunakan dominasi adalah ketika kerja kelompok dimana peserta lebih sering berdiskusi dan memilih untuk bersama teman mereka sendiri dan menggunakan bahasa yang sama. Namun berdasarkan hasil observasi, jumlah peserta yang berasal dari Korea Selatan adalah yang terbanyak di kelas. AD mengambil keputusan untuk menetapkan teman kelompok berdasarkan keputusannya dan dipilih berdasarkan kemampuan dari peserta. Di sini AD berusaha untuk mengambil ide atau keputusan berdasarkan posisinya sebagai pengajar yang telah memahami karakteristik dan kemampuan masing-masing peserta di kelas.

> "Kalau untuk berbicara memang agak susah ya karena kan itu mereka butuh partner. Teman - temannya sendiri juga akan, "ah saya tidak mau dengan orang itu" dengan bahasa tubuh mereka gitu kan. Saya sih sendiri ya sudah saya deketin, saya ajarin pelan - pelan nah saya juga kasih pengertian kepada partnernya. Partnernya itu saya selalu pilih yang lebih pintar dan mengerti bahasa si orang yang kurang ini. Misalkan yang kurang orang Korea, ya sudah saya pasangkan dengan orang Korea seperti itu jadi ketika mereka sedang berdiskusi ya saya tungguin." (wawancara AD)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dalam mengelola konflik budaya di kelasnya SY menggunakan gaya kompromi (compromising). Di kelas, ketika mengalami kendala mengajar dan pemberian tugas, SY selalu membuka diri untuk mendengar masukan dari pesertanya, serta berusaha mencari jalan tengah bersama. Ketika pesertanya meminta atau memberikan pendapat sesuai dengan keinginan si peserta, maka SY akan mendengarkan dan kemudian SY memberikan pendapatnya juga supaya sama-sama mendapatkan titik tengah.

> "… Saya sering merasa dihormati sama Ibu Hani karena ketika dia menyuruh seseorang mruid untuk menjawab sesuatu ya selalu bertanya kemauan seorang mahasiswa." (wawancara PU)

> "Karena itu masalah pandangan ya, pandangan cara belajar. Kita tidak bisa mengubah kalau memang dia sudah punya prinsip ya seperti itu. Jadi ya kita akan berusaha mengakomodasi kalau memang dia pikir, "Saya mau bicara dengan seperti ini". "Oh ok, Bu. Tapi akan lebih baik kalau begini…"". (wawancara SY)

Selain gaya kompromi, SY juga melakukan gaya yang sama seperti AD saat mengajar di kelas dan berhadapan dengam peserta asing. Untuk beberapa situasi, SY menggunakan pengaruh atau wewenangnya sebagai pengajar untuk mengambil keputusan. Tidak ada negosiasi yang dilakukan. Sebagai contoh, ada peserta di kelasnya yang tidak ingin mengikuti budaya "basa-basi" di Indonesia. Dalam hal ini, SY menegaskan bahwa untuk memahami dan lancar berbahasa Indonesia, maka mereka harus mengikuti budaya di Indonesia.

> "Tapi ada juga yang merasa gak perlu ya sudah terserah kembali lagi ke pilihan masing-masing. Kalau Anda ingin berbicara lancar seperti orang Indonesia ya Anda ikuti budaya yang ada, termasuk basa-basi. Justru kalau itu tidak ada kompromi, justru itu dimasukkan ke dalam komponen penilaian begitu. Kalau misalnya tiba-tiba ngobrol nih ya, tiba-tiba datang langsung, "Besok kita belajar bersama ya", kan tidak enak kayaK begitu. Itu biasanya kita langsung, "Oh, dia kurang mampu membuka percakapan." Nah itu bagian penting kan dalam komunikasi kita." (wawancara SY)

Negosiasi muka terkait dengan muka yang positif dan negatif. Muka positif adalah keinginan untuk disukai dan dikagumi oleh orang-orang penting di dalam hidup kita; muka negatif merujuk pada keinginan untuk memiliki otonomi dan tidak dikekang. Ketika muka positif dan negatif para komunikator sedang terancam, mereka cenderung mencari bantuan atau cara untuk mengembalikan muka atau citra mereka. Bagi AD, AD sebagai sosok yang cenderung melakukan dominasi saat menangani konflik perbedaan budaya menunjukkan muka negatifnya bahwa dirinya memiliki otonomi dan wewenang untuk mengatur jalannya pembelajaran di kelas. Ketika AD merasa terganggu saat mengajar dan membuat dirinya kesal, AD melakukan cara untuk menangani gangguan tersebut dengan menggunakan posisinya sebagai pengajar.

> "… tiba - tiba diinterupsi selalu bertanya ribut sendiri, berisik sendiri. Itu yang membuat, "Tunggu dong, dengerin dulu penjelasan gua". Kadang saya juga ngomong dalam hati "Ih, ini orang berisik". Begitu si temen-temen Asia, yang lain dengerin." (wawancara AD)

Menghadapi situasi seperti itu, AD langsung menginfokan untuk tenang dan akan menjelaskan lagi setelah dirinya selesai menerangkan sesuatu. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, AD menerapkan norma kesopanan di kelas untuk tidak

menginterupsi atau memotong pembicaraan tiba-tiba. Lain hal bagi SY. SY cenderung lebih menunjukkan muka positif dimana SY mencoba berkompromi dengan pesertanya jika terjadi suatu masalah. Berdasarkan hasil observasi, SY memiliki keinginan untuk disukai oleh pesertanya. SY juga menyatakan dirinya lebih sering terbuka dan menerima pendapat dari para peserta di kelasnya dan berusaha mengakomodasi pendapat-pendapat tersebut.

> "… Jadi lebih banyak kontrol karena kalau orang Asia itu lebih seneng kalau dikontrol. Jadi kalau misalnya nih kalau mau bicara "A", ya sudah pakai ini ya sudah langsung. Tapi kalau misalnya orang Eropa itu lebih bebas jadi, "Saya gak mau dikontrol harus pakai bicara apa, pakai kata apa". Kaya dicampur-campur gak apa-apa tata bahasanya salah, yang penting mengerti kan? Begitu. Nah itu kalau orang Eropa, biasanya lebih bebas gak suka terlalu banyak kontrol. Jadi kadang suka bentrok. Nah kalau kaya begitu itu cukup menyulitkan. Yang menyulitkannya adalah jadinya orang Eropa merasa sebal melihat yang dari Asia terus yang Asianya juga, "Kenapa ya seperti itu"." (wawancara SY)

Ketika merasa bahwa terjadi konflik yang berasal dari pesertanya di kelas, SY mengakomodasi pendapat dari para pesertanya. SY juga berusaha memberikan penjelasan gaya dan tata cara berbahasa Indonesia yang baik seperti apa. Hal ini sesuai dengan observasi yang dilakukan di kelas. Ketika terjadi kendala karena salah satu peserta tidak mau melakukan seperti apa yang diajarkan dan peserta lainnya merasa terganggu karena peserta tersebut, SY mencoba menanyakan keinginan dari si peserta itu. SY mencoba mendengarkan dengan baik dan sabar. Setelah si peserta selesai menyampaikan, SY memberikan pendapat yang masuk akal dan mencoba menjelaskan dengan baik tata cara yang benar seperti apa. Namun menurut SY, nanti tergantung dari keinginan si peserta apakah dia akan menggunakan cara seperti yang disampaikan atau tidak dan SY membebaskan keinginan si peserta ingin mencapai level seperti apa. Cara yang digunakan SY adalah membebaskan si peserta dan mencoba membuat si peserta melihat secara langsung tata cara berbahasa yang benar dari teman-temannya.

> "Biasanya sih pertamanya tidak. Tapi setelah melihat temannya yang lain pakai cara yang diajarkan, "Oh iya ya ternyata lebih keren". Nah baru, jadi dia setelah melihat, "Oh…". Ternyata dia setelah melihat bentuknya, caranya yang benar, "Oh ini yang kelihatannya lebih tinggi ya bahasanya…" baru deh. Ada buktinya, baru deh mereka mau begitu. Bisanya sih seperti itu." (wawancara SY)

Melalui situasi yang dihadapi AD dan SY tersebut, terlihat bahwa tindakan yang digunakan oleh AD dalam menghadapi kebutuhan atau keinginan diri sendiri dan orang lain (*facework*) adalah *tact facework. Tact facework* adalah sejauh mana seseorang menghormati otonomi orang lain (West & Turner, 2014). AD menghadapi

kebutuhan akan dirinya sendiri agar peserta dapat menghormati wewenangnya sebagai seorang pengajar. Bagi SY, dirinya melakukan *solidarity facework. Solidarity facework* menekankan seseorang menerima orang lain sebagai anggota in-group (West & Turner, 2014). Dalam hal ini, SY tidak menunjukkan adanya perbedaan status. SY berusaha melakukan percakapan dengan selalu mendengarkan pendapat dari peserta dan tidak memaksakan dirinya sebagai pengajar untuk menggunakan wewenangnya. SY yang lebih lama bekerja dibandingkan AD menunjukkan perbedaan gaya dalam menghadapi peserta dimana hal ini disebabkan banyaknya pengalaman yang pernah dialami SY daripada AD.

E. KESIMPULAN

AD dan SY pengajar bahasa Indonesia di Universitas X adalah orang Indonesia yang berhadapan dengan peserta yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda. AD dan SY menghadapi masalah atau konflik budaya saat mengajar dan berinteraksi dengan pesertanya. Konflik budaya yang dihadapi AD dan SY adalah kendala bahasa dan perilaku budaya. Dalam menghadapi konflik budaya, gaya pengelolaan konflik yang dilakukan AD adalah mendominasi. AD, yang adalah pengajar muda dan masih tiga tahun mengajar menggunakan otoritas atau wewenangnya sebagai pengajar untuk mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah. SY, pengajar yang sudah berkeluarga dan lima tahun mengajar menggunakan gaya kompromi dalam mengatasi kendala atau konflik budaya saat mengajar. SY lebih cenderung mendengarkan berbagai pendapat dari pesertanya, selain menyuarakan pendapatnya sendiri. Kemudian, SY akan mengambil jalan tengah dari berbagai pendapat tersebut.

Jika terjadi suatu masalah atau kendala saat mengajar, AD cenderung menunjukkan muka negatif menghadapi masalah tersebut. SY, lebih cenderung menunjukkan muka positifnya saat menghadapi masalah. *Facework* yang digunakan oleh AD dan SY pun berbeda dalam menghadapi kebutuhan atau keinginan diri sendiri dan orang lain. AD menggunakan tact facework dimana dalam belajar-mengajar harus ada saling menghormati. Di sini, AD memiliki keinginan atau kebutuhan untuk dihormati wewenangnya sebagai pengajar. Berbeda dengan SY, SY melakukan solidarity facework dimana dirinya tidak menunjukkan perbedaan status dengan menerima berbagai pendapat dari pesertanya di kelas.

DAFTAR PUSTAKA

BIPA Universitas X. (n.d.). Retrieved from https://lbifib.ux.ac.id/archives/category/bipa/about-bipa/regular-program

Darmastuti, R. (2013). Mindfullness dalam Komunikasi Antarbudaya. Yogyakarta: Buku Litera.

Griffin, E. (2012). A First Look at Communication Theory. New York: McGraw-Hill.

Gudykunst, W. B., & Kim, Y. (2003). Communicating with Strangers, fourth edition. New York: McGraw-Hill.

Gudykunst, W. B., & Mody, B. (2002). Handbook of International and Intercultural Communication. New York: Sage.

Hidayat, D. (2014). Social and Cultural Identity Pendekatan Face Negotation Theory dan Public Relations Multikulturalism Negara Jerman-China dan Indonesia . Jurnal ASPIKOM Vol.2 No.2, 115-126.

Jandt, F. E. (2007). An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community, 5th Edition. USA: Sage.

Martin, J. N., & Nakayama, T. (2007). Intercultural Communication in Contexts, Fourth Edition. New York: McGraw-Hill.

Nassaji, H. (2015). Qualitative and descriptive. Language Teaching Research Vol.19 No.2, 129-132.

Ruben, B. D., & Stewart, L. (2006). Communication and Human Behaviour, Fifth Edition. USA: Pearson Education, Inc.

Samovar, L. A., Porter, R., McDaniel, E., & Roy, C. (2013). Communication between Cultures, 8E. Boston: Wadsworth.

West, R., & Turner, L. (2014). Introducing Communication Theory: Analysis and Application, International Edition. New York: McGraw-Hill.

Yuliati, R. (2014). Perilaku Penyelamatan Muka Pada Sosial Media. SEMINAR NASIONAL TEKNOLOGI INFORMASI & KOMUNIKASI TERAPAN (SEMANTIK) , 41-46.