

Negosiasi Komunikasi Antarbudaya Dalam Membangun Keharmonisan Hubungan Antaranggota Kelompok Arisan Multietnis

Yusmawati¹, Restiawan Permana²

Prodi Ilmu Komunikasi Universitas BSI¹, Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Pakuan²

Corresponding email: yusmawati.ymw@bsi.ac.id

ARTICLE INFO

Article History

Submission : 12-04-2026

Received : 21-05-2026

Revised : 29-07-2026

Accepted : 15-08-2026

Keywords

Komunikasi Antarbudaya

Negosiasi Komunikasi

Teori Negosiasi Wajah

Arisan Multietnis

Keharmonisan Sosial

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses negosiasi komunikasi antarbudaya di dalam kelompok arisan multietnis RW 006 Jatimurni, Kota Bekasi. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kelompok tersebut menjaga keharmonisan hubungan berdasarkan perspektif *Teori Negosiasi Wajah*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Informan penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yang terdiri dari ketua kelompok arisan sebagai informan kunci dan anggota yang mewakili latar belakang etnis yang beragam, termasuk Jawa, Sunda, Betawi, Minangkabau, dan Sumbawa. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan gaya komunikasi antara anggota kelompok, baik yang bersifat *high-context* maupun *low-context*, tidak menyebabkan konflik terbuka. Hal ini dikarenakan adanya sensitivitas etnik dan proses adaptasi budaya yang berlangsung secara berkelanjutan. Anggota kelompok secara aktif menerapkan strategi *facework*, seperti penyampaian kritik secara personal, penggunaan bahasa yang sopan, dan humor, untuk mencegah munculnya *Face-Threatening Acts (FTAs)*. Keharmonisan hubungan sosial dalam kelompok didukung oleh orientasi *mutual-face concern* yang dominan, sehingga keutuhan ikatan kelompok selalu dijunjung tinggi di atas ego pertahanan citra diri pribadi (*self-face*). Gaya penyelesaian konflik yang paling banyak diterapkan adalah *integrating*, *compromising*, dan *preventive avoiding*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kelompok arisan berfungsi sebagai wahana rekayasa sosial yang alami di tingkat akar rumput, yang efektif dalam menumbuhkan toleransi dan memperkuat kohesi sosial di masyarakat perkotaan yang plural.

Introduction

Indonesia merupakan masyarakat yang ditandai oleh keberagaman etnis, bahasa, agama, nilai, dan praktik budaya. Keragaman tersebut membuat interaksi antarkelompok budaya menjadi bagian dari kehidupan sosial sehari-hari. Dalam situasi demikian, perbedaan

budaya tidak hanya berkaitan dengan identitas kelompok, tetapi juga dapat memengaruhi cara individu memahami pesan, mengekspresikan diri, membangun hubungan, dan merespons perilaku orang lain. Persoalan komunikasi antarbudaya karena itu tidak cukup dipahami sebagai perbedaan bahasa atau kebiasaan, tetapi juga sebagai proses negosiasi makna dan hubungan sosial. Kajian mengenai sensitivitas interkultural di Indonesia menunjukkan bahwa kemampuan memahami perbedaan dan mengembangkan keterbukaan terhadap kelompok lain merupakan unsur penting dalam membangun interaksi yang konstruktif (Handoko et al., 2022). Sebaliknya, perbedaan yang tidak dikelola dapat membuka ruang bagi stereotip dan salah penafsiran terhadap kelompok budaya tertentu (Wicaksono et al., 2021).

Dalam interaksi antarbudaya, individu membawa pengalaman sosial dan budaya yang membentuk cara mereka menafsirkan pesan serta menentukan perilaku komunikasi. Perbedaan tersebut dapat terlihat dalam pilihan bahasa, tingkat keterusterangan, penggunaan ekspresi nonverbal, cara menyampaikan kritik, maupun cara menunjukkan persetujuan dan ketidaksetujuan. Karena itu, komunikasi yang efektif dalam lingkungan multikultural membutuhkan kemampuan untuk memahami perspektif pihak lain sekaligus menyesuaikan perilaku komunikasi sesuai konteks. Sunendar *et al.* (2021) menunjukkan pentingnya kompetensi komunikasi antarbudaya dalam membantu individu memahami dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan budaya yang berbeda. Temuan mengenai kompetensi komunikasi pekerja Indonesia dalam lingkungan lintas budaya juga memperlihatkan pentingnya kesadaran, sensitivitas, dan kemampuan menyesuaikan perilaku dalam membangun interaksi yang efektif (Koswara & Lukman, 2022).

Penyesuaian tersebut tidak selalu berarti meninggalkan identitas budaya asal. Individu dapat mengakomodasi cara berkomunikasi pihak lain sambil tetap mempertahankan karakter budaya yang dianggap penting. Penelitian Adinisa dan Astuti (2024), misalnya, memperlihatkan bahwa akomodasi komunikasi dapat dilakukan melalui penyesuaian bahasa, gaya komunikasi, perilaku, dan aktivitas sosial, sementara identitas budaya tetap dipertahankan melalui bentuk divergensi tertentu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa adaptasi komunikasi merupakan proses yang bersifat dinamis: individu menyesuaikan diri untuk memperoleh penerimaan sosial, tetapi pada saat yang sama tetap melakukan negosiasi terhadap identitasnya. Dalam konteks Indonesia, pengalaman mahasiswa perantauan juga menunjukkan bahwa perbedaan lingkungan budaya dapat menuntut proses adaptasi komunikasi agar interaksi dapat berlangsung secara lebih nyaman (Ambarwati & Indriastuti, 2022).

Dengan demikian, komunikasi antarbudaya dapat dipandang sebagai proses yang berlangsung secara terus-menerus, bukan hanya sebagai mekanisme penyelesaian konflik ketika perbedaan telah muncul. Interaksi yang berulang memberikan kesempatan bagi individu untuk mempelajari kebiasaan komunikasi pihak lain, mengurangi ketidakpastian, dan membentuk pola interaksi yang lebih dapat diterima bersama. Perspektif ini menjadi penting karena banyak kajian komunikasi antarbudaya masih menempatkan perbedaan

budaya terutama dalam konteks adaptasi, migrasi, pendidikan, organisasi, atau konflik antarkelompok. Padahal, proses negosiasi budaya juga berlangsung dalam komunitas sosial informal yang memiliki interaksi rutin dan hubungan interpersonal yang relatif dekat.

Salah satu ruang sosial tersebut adalah kelompok arisan. Dalam kehidupan masyarakat Indonesia, arisan tidak hanya berkaitan dengan aktivitas ekonomi berupa pengumpulan dan pergiliran dana, tetapi juga menyediakan ruang perjumpaan sosial yang memungkinkan anggota berinteraksi secara berkala. Pertemuan yang berulang dapat membangun kedekatan, pertukaran pengalaman, solidaritas, dan rasa memiliki terhadap kelompok. Pada saat kelompok tersebut terdiri atas individu dengan latar budaya yang beragam, arisan sekaligus menjadi ruang berlangsungnya komunikasi antarbudaya dalam bentuk yang relatif informal. Di sinilah perbedaan cara berbicara, norma kesopanan, cara menyampaikan kritik, serta cara merespons perbedaan dapat dinegosiasikan dalam kehidupan sehari-hari.

Kelompok arisan RW 006 Jatimurni, Kota Bekasi, memperlihatkan kondisi tersebut. Anggotanya berasal dari latar budaya yang beragam, termasuk Jawa, Sunda, Betawi, Minangkabau, Sumbawa, serta daerah lainnya. Keberagaman tersebut membuat kelompok arisan tidak hanya menjadi tempat berkumpul, tetapi juga menjadi arena perjumpaan berbagai pengalaman budaya dan pola komunikasi. Observasi terhadap interaksi kelompok menunjukkan adanya variasi dalam cara anggota menyampaikan pendapat dan merespons anggota lain. Sebagian anggota cenderung lebih lugas dan langsung, sementara sebagian lainnya lebih mempertimbangkan kesopanan, konteks hubungan, dan situasi ketika menyampaikan pesan. Namun, perbedaan tersebut tidak secara otomatis berkembang menjadi konflik terbuka. Anggota justru melakukan penyesuaian dan memilih cara penyampaian yang dianggap sesuai dengan karakter lawan bicara.

Temuan awal tersebut penting karena memperlihatkan bahwa keberagaman budaya tidak dapat dijelaskan hanya melalui kategori etnis. Latar budaya memang menyediakan konteks bagi terbentuknya kebiasaan komunikasi, tetapi perilaku aktual individu juga dipengaruhi oleh pengalaman interaksi, kedekatan hubungan, situasi, dan norma yang berkembang di dalam kelompok. Karena itu, penelitian ini tidak menempatkan etnis sebagai penentu tunggal gaya komunikasi. Sebaliknya, perhatian diarahkan pada bagaimana anggota mengenali perbedaan, menafsirkan perilaku komunikasi anggota lain, dan melakukan penyesuaian dalam interaksi yang berlangsung secara rutin. Pendekatan tersebut juga penting untuk menghindari generalisasi yang dapat memperkuat stereotip antarkelompok.

Dalam konteks masyarakat multikultural, kemampuan membangun dialog menjadi salah satu mekanisme penting untuk mengelola perbedaan. Moeis *et al.* (2022) menunjukkan bahwa dialog antarbudaya dapat berfungsi sebagai proses sosial yang memungkinkan nilai dan kearifan lokal menjadi sumber pembelajaran dalam membangun hubungan antarkelompok. Komunikasi antarbudaya juga memiliki hubungan dengan pembentukan harmonisasi sosial antaretnis. Daud dan Prihatmojo (2022), misalnya, menunjukkan pentingnya komunikasi antarbudaya dalam menciptakan harmonisasi di antara kelompok

etnis. Temuan-temuan tersebut mengisyaratkan bahwa keharmonisan bukan kondisi yang terbentuk secara otomatis karena individu hidup berdampingan, melainkan hasil dari proses interaksi yang memungkinkan perbedaan dinegosiasikan.

Persoalan selanjutnya adalah bagaimana individu mempertahankan hubungan ketika terdapat perbedaan kepentingan atau kemungkinan munculnya ancaman terhadap citra sosial seseorang. Pada titik ini, Teori Negosiasi Wajah yang dikembangkan Stella Ting-Toomey menjadi relevan. Teori ini memandang komunikasi antarbudaya tidak hanya sebagai pertukaran pesan, tetapi juga sebagai proses pengelolaan wajah, identitas, dan hubungan interpersonal. Dalam interaksi, individu memiliki kebutuhan untuk mempertahankan citra diri sekaligus mempertimbangkan citra pihak lain. Karena itu, cara seseorang merespons perbedaan tidak hanya ditentukan oleh isi persoalan, tetapi juga oleh bagaimana respons tersebut dapat memengaruhi hubungan sosial.

Perspektif Teori Negosiasi Wajah memungkinkan perhatian diarahkan pada konsep *self-face*, *other-face*, dan *mutual-face*. Dalam konteks komunitas sosial, *mutual-face* menjadi menarik karena menempatkan keberlangsungan hubungan sebagai bagian dari pertimbangan komunikasi. Ketika anggota lebih memperhatikan kepentingan bersama, pilihan komunikasi dapat bergeser dari upaya mempertahankan posisi pribadi menuju usaha menjaga kenyamanan dan keberlanjutan hubungan. Studi Syarizka *et al.* (2021) memperlihatkan relevansi negosiasi muka dengan konteks budaya kolektivistik, sedangkan Eko dan Putranto (2021) menunjukkan bahwa strategi negosiasi muka dapat dikaitkan dengan kompetensi antarbudaya dan kearifan lokal dalam pengelolaan konflik antaretnis di Indonesia. Dengan demikian, teori ini memiliki peluang yang kuat untuk menjelaskan komunikasi dalam komunitas Indonesia yang hubungan sosialnya berlangsung secara berulang dan dekat.

Namun, Teori Negosiasi Wajah tidak seharusnya dipahami secara terlalu mekanistik. Pilihan strategi komunikasi dapat berubah mengikuti situasi, identitas, hubungan, dan pengalaman individu. Hou (2023) menunjukkan bahwa teori tersebut memiliki keterbatasan ketika digunakan secara terlalu fungsional untuk menjelaskan proses konflik yang dinamis. Integrasi antara *face* dan identitas dapat membantu menjelaskan mengapa seseorang memilih strategi *facework* tertentu dalam situasi yang berbeda. Perspektif ini relevan bagi penelitian komunitas informal karena hubungan antaranggota tidak hanya ditentukan oleh satu peristiwa komunikasi, tetapi berkembang melalui interaksi yang berulang.

Konsep *facework* menjadi semakin penting ketika anggota menghadapi situasi yang berpotensi menimbulkan ketegangan. Kritik, koreksi, ketidaksetujuan, atau perbedaan kepentingan dapat disampaikan dengan cara yang berbeda-beda. Individu dapat memilih menyampaikan persoalan secara langsung, melalui komunikasi personal, menggunakan bahasa yang lebih halus, membuka ruang dialog, melakukan kompromi, atau memilih tidak memperpanjang persoalan tertentu. Dengan demikian, strategi komunikasi tidak hanya berkaitan dengan bagaimana masalah diselesaikan, tetapi juga bagaimana hubungan tetap dapat dipertahankan setelah perbedaan terjadi.

Kajian empiris terbaru mendukung pentingnya perspektif tersebut. Lin *et al.* (2022) menunjukkan keterkaitan antara strategi *facework* dan pengelolaan konflik dalam komunikasi antarbudaya. Guan dan Berg (2024) juga memperlihatkan bahwa respons terhadap *face-threatening act* dapat melibatkan berbagai bentuk *facework*, termasuk penghindaran, sehingga pilihan untuk tidak melakukan konfrontasi tidak selalu dapat dimaknai sebagai ketidakmampuan menghadapi persoalan. Perspektif tersebut membuka ruang untuk membaca *avoiding* secara lebih kontekstual, terutama dalam komunitas yang mengutamakan keberlanjutan hubungan.

Dalam masyarakat Indonesia, dimensi harmoni sosial memberikan konteks tambahan untuk memahami strategi tersebut. Hubungan sosial yang berlangsung secara berulang dapat membuat anggota mempertimbangkan konsekuensi jangka panjang dari sebuah perbedaan. Persoalan kecil mungkin tidak selalu dianggap perlu diselesaikan melalui konfrontasi terbuka apabila hal tersebut justru berpotensi mengganggu hubungan kelompok. Orientasi semacam ini tidak berarti bahwa anggota kehilangan kemampuan menyampaikan pendapat, tetapi menunjukkan adanya pertimbangan mengenai kapan sebuah persoalan perlu diperdebatkan dan kapan lebih baik dikelola secara preventif. Penelitian mengenai sensitivitas interkultural dan komunikasi antarkelompok di Indonesia memperlihatkan bahwa kemampuan memahami perbedaan dan mengembangkan relasi yang saling menghargai merupakan bagian penting dari proses membangun keharmonisan sosial (Daud & Prihatmojo, 2022; Handoko *et al.*, 2022).

Selain itu, komunikasi berbasis kearifan lokal dapat menjadi sumber daya sosial dalam mengelola keberagaman. Eko dan Putranto (2021) menunjukkan bahwa strategi negosiasi muka yang berakar pada konteks lokal dapat mendukung penyelesaian konflik antaretnis. Moeis *et al.* (2022) juga menempatkan dialog antarbudaya dan kearifan lokal sebagai bagian dari proses sosial yang dapat memperkuat hubungan komunitas. Penelitian mengenai komunikasi budaya antaretnis di Indonesia juga menunjukkan bahwa praktik komunikasi sehari-hari dapat berperan dalam mempertahankan harmoni di antara kelompok yang memiliki latar budaya berbeda (Harahap & Mailin, 2025). Temuan-temuan tersebut memperkuat alasan untuk mengkaji komunikasi antarbudaya bukan hanya dalam ruang institusional, tetapi juga dalam komunitas akar rumput.

Meskipun penelitian mengenai komunikasi antarbudaya, adaptasi, sensitivitas interkultural, dan negosiasi wajah telah berkembang, masih terdapat ruang untuk memperluas perhatian pada komunitas sosial informal yang hubungan antaranggota berlangsung secara rutin. Studi mengenai akomodasi komunikasi menunjukkan bahwa individu dapat menyesuaikan bahasa, gaya komunikasi, dan perilaku untuk membangun hubungan positif, sekaligus mempertahankan identitas budaya tertentu (Adinisa & Astuti, 2024). Sementara itu, kajian mengenai kompetensi komunikasi dan sensitivitas interkultural lebih banyak memberikan perhatian pada konteks pendidikan, migrasi, mobilitas, atau interaksi dengan kelompok yang berbeda. Penelitian tentang harmoni sosial juga menunjukkan pentingnya modal sosial dan hubungan interpersonal dalam mempertahankan

kehidupan komunitas yang plural (Azharghany et al., 2025). Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang melihat bagaimana negosiasi wajah berlangsung dalam interaksi informal yang tidak selalu ditandai oleh konflik terbuka.

Posisi penelitian ini terletak pada upaya melihat kelompok arisan sebagai arena komunikasi antarbudaya yang berlangsung secara rutin, dekat, dan relatif informal. Fokus penelitian bukan hanya pada bagaimana anggota menyelesaikan konflik, tetapi pada bagaimana mereka mempertahankan hubungan melalui proses negosiasi komunikasi sehari-hari. Perhatian diberikan pada cara anggota mengelola perbedaan budaya, melakukan *facework*, membangun *mutual-face*, serta menggunakan strategi *integrating*, *compromising*, dan *avoiding* ketika menghadapi perbedaan. Dengan fokus tersebut, penelitian ini berupaya menggeser perhatian dari komunikasi antarbudaya sebagai respons terhadap konflik menuju komunikasi antarbudaya sebagai praktik pemeliharaan hubungan.

Kebaruan penelitian terutama terletak pada penerapan Teori Negosiasi Wajah untuk membaca proses komunikasi dalam komunitas sosial informal, khususnya kelompok arisan multietnis di tingkat lingkungan perkotaan. Dalam konteks ini, *facework* tidak hanya dipahami sebagai respons terhadap konflik yang telah terjadi, tetapi juga sebagai praktik preventif untuk mempertahankan kenyamanan dan keberlangsungan hubungan. Orientasi *mutual-face* menjadi penting karena memungkinkan kepentingan individu dinegosiasikan dengan kepentingan kelompok. Dengan demikian, penelitian ini memperluas ruang penerapan Teori Negosiasi Wajah dari konteks konflik atau organisasi formal menuju kehidupan sosial komunitas yang berlangsung secara informal dan berulang. Perluasan tersebut sekaligus memberikan konteks empiris Indonesia bagi pembahasan mengenai wajah, identitas, dan strategi komunikasi antarbudaya.

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis proses negosiasi komunikasi antarbudaya yang dilakukan anggota kelompok arisan multietnis RW 006 Jatimurni, Kota Bekasi, dalam mempertahankan keharmonisan hubungan sosial. Secara khusus, penelitian mengkaji bagaimana anggota mengelola perbedaan budaya dalam interaksi sehari-hari, bagaimana praktik *facework* digunakan untuk menjaga hubungan, bagaimana orientasi *mutual-face* dibangun, serta bagaimana strategi *integrating*, *compromising*, dan *avoiding* digunakan dalam menghadapi perbedaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan kajian Teori Negosiasi Wajah dalam komunitas informal sekaligus memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan komunikasi di lingkungan masyarakat multietnis.

Method

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam proses negosiasi komunikasi antarbudaya dalam interaksi anggota kelompok arisan multietnis RW 006 Jatimurni, Kota Bekasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman, pemaknaan, dan praktik komunikasi yang berlangsung dalam konteks sosial alaminya. Desain studi kasus digunakan karena

penelitian diarahkan pada satu kasus yang spesifik, yaitu dinamika komunikasi antarbudaya dalam sebuah komunitas sosial informal yang anggotanya memiliki latar belakang budaya beragam. Fokus analisis diarahkan pada cara anggota mengelola perbedaan komunikasi, melakukan facework, membangun mutual-face, serta menggunakan strategi komunikasi ketika menghadapi perbedaan dalam interaksi sehari-hari. Pendekatan ini memungkinkan fenomena dipahami berdasarkan pengalaman dan konteks sosial anggota, bukan dipisahkan dari lingkungan tempat interaksi berlangsung (Creswell & Creswell, 2018; Yin, 2018).

Penelitian dilaksanakan pada kelompok arisan RW 006 Jatimurni, Kota Bekasi. Lokasi dipilih secara purposif karena kelompok tersebut merupakan komunitas informal dengan anggota dari latar budaya yang berbeda dan memiliki intensitas pertemuan yang rutin. Informan ditentukan melalui *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan aktif dalam kelompok, keberagaman latar belakang budaya, pengalaman berinteraksi dengan anggota dari latar budaya berbeda, serta kesediaan memberikan informasi mengenai pengalaman komunikasinya. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian melibatkan empat informan yang seluruhnya berstatus sebagai anggota kelompok. Tidak terdapat informan yang berperan sebagai ketua atau pengurus kelompok. Identitas informan disamarkan menggunakan kode I1 sampai I4 untuk menjaga kerahasiaan data pribadi.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

Kode Informan	Usia (tahun)	Latar Belakang Etnis	Peran dalam Kelompok	Lama Bergabung (tahun)
I1	35	Betawi – Jawa	Anggota	2
I2	45	Minangkabau	Anggota	10
I3	41	Sumbawa	Anggota	2
I4	28	Betawi – Palembang	Anggota	4

Sumber: Data Primer Penelitian

Profil tersebut memberikan variasi dari sisi usia, latar belakang budaya, dan pengalaman keanggotaan. Perbedaan lama bergabung juga memungkinkan penelitian menangkap pengalaman komunikasi dari anggota dengan tingkat keterlibatan yang berbeda. Informasi profil digunakan sebagai konteks interpretasi, bukan untuk menggeneralisasi bahwa karakter komunikasi tertentu secara otomatis melekat pada suatu etnis.

Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman informan ketika berinteraksi dengan anggota yang memiliki latar budaya berbeda, cara menyesuaikan penyampaian pesan, pengalaman menghadapi perbedaan pendapat, praktik menjaga hubungan, serta strategi yang digunakan untuk mencegah atau mengelola ketegangan. Observasi nonpartisipan digunakan untuk mengamati pola komunikasi yang berlangsung dalam kegiatan arisan, termasuk cara anggota menyampaikan pendapat, merespons perbedaan, menggunakan bahasa verbal maupun nonverbal, dan mempertahankan hubungan interpersonal. Dokumentasi berupa catatan kegiatan, foto, dan

dokumen yang relevan digunakan sebagai bahan pendukung untuk memahami konteks interaksi.

Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses penelitian, mulai dari menentukan fokus, melakukan pengumpulan data, membaca dan menafsirkan informasi, hingga menyusun kesimpulan. Instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, alat perekam, dan catatan lapangan. Seluruh proses pengumpulan data dilakukan dengan memperhatikan konteks alami interaksi anggota sehingga informasi yang diperoleh tidak dilepaskan dari situasi sosial tempat komunikasi berlangsung.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles *et al.* (2014). Tahap pertama adalah data condensation, yaitu menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi berdasarkan tema yang berkaitan dengan komunikasi antarbudaya, *facework*, *mutual-face*, dan strategi pengelolaan perbedaan. Tahap kedua berupa data display, yaitu menyusun data yang telah dikategorikan dalam bentuk uraian naratif dan matriks tematik agar hubungan antartemuan dapat terlihat secara sistematis. Tahap ketiga adalah *conclusion drawing and verification*, yakni mengidentifikasi pola, hubungan antarkategori, serta makna yang muncul dari proses interaksi, kemudian memeriksa kembali konsistensinya dengan keseluruhan data.

Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari empat informan yang memiliki latar belakang budaya dan pengalaman keanggotaan berbeda. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan temuan wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Proses tersebut digunakan untuk melihat konsistensi informasi sekaligus mengurangi ketergantungan analisis pada satu jenis sumber data.

Penelitian juga memperhatikan prinsip etika penelitian kualitatif. Sebelum pengumpulan data, informan memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian, bentuk keterlibatan yang diperlukan, serta penggunaan informasi yang diberikan. Persetujuan informan diperoleh melalui informed consent. Nama dan identitas personal tidak dicantumkan dalam pelaporan; seluruh informan direpresentasikan menggunakan kode I1, I2, I3, dan I4. Dengan demikian, data yang disajikan dalam artikel diarahkan untuk menjelaskan fenomena komunikasi, bukan mengekspos identitas personal informan.

Results and Discussion

Perbedaan Latar Belakang Budaya dan Pola Komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok arisan RW 006 Jatimurni, Kota Bekasi, merupakan ruang interaksi informal yang mempertemukan anggota dengan latar budaya berbeda. Keempat informan memiliki pengalaman budaya yang beragam, yaitu Betawi–Jawa, Minangkabau, Sumbawa, dan Betawi–Palembang. Perbedaan tersebut tampak dalam kecenderungan cara menyampaikan pendapat, memberikan respons, menyampaikan ketidaksetujuan, serta mempertimbangkan perasaan lawan bicara. Namun, berdasarkan

pengalaman informan, perbedaan tersebut tidak berkembang menjadi konflik terbuka yang mengganggu keberlangsungan hubungan kelompok.

Untuk menghindari generalisasi bahwa karakter komunikasi tertentu secara mutlak melekat pada suatu etnis, temuan penelitian diposisikan sebagai kecenderungan komunikasi yang muncul pada informan dalam konteks interaksi kelompok. Ringkasan temuan tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kecenderungan Pola Komunikasi Informan dalam Interaksi Antarbudaya

Informan	Latar budaya	Kecenderungan komunikasi yang ditemukan	Pertimbangan dalam berinteraksi	Implikasi terhadap hubungan
I1	Betawi–Jawa	Relatif terbuka, tetapi mempertimbangkan situasi dan lawan bicara	Menjaga agar keterusterangan tidak menyinggung pihak lain	Mendorong adaptasi menuju <i>mutual-face</i>
I2	Minangkabau	Lugas, argumentatif, dan dialogis	Memberikan ruang bagi pandangan anggota lain	Memperkuat dialog dan kesepahaman
I3	Sumbawa	Relatif spontan dan langsung	Menyesuaikan penyampaian berdasarkan kedekatan dan situasi	Mengurangi potensi salah tafsir
I4	Betawi–Palembang	Fleksibel dan adaptif terhadap situasi komunikasi	Mempertimbangkan cara dan waktu penyampaian pesan	Membantu mempertahankan kenyamanan interaksi

Sumber: Diolah dari hasil wawancara peneliti, 2026

Tabel tersebut menunjukkan bahwa perbedaan komunikasi lebih tepat dipahami sebagai kecenderungan individual dalam konteks budaya, bukan sebagai kategori yang menentukan perilaku setiap anggota. I1 menunjukkan kecenderungan mempertimbangkan hubungan ketika menyampaikan sesuatu secara terbuka. I2 cenderung menggunakan komunikasi yang dialogis dan memberikan ruang bagi argumentasi. I3 menunjukkan kecenderungan komunikasi yang lebih spontan, tetapi tetap melakukan penyesuaian berdasarkan situasi. Sementara itu, I4 memperlihatkan fleksibilitas dalam memilih cara penyampaian.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemahaman terhadap perbedaan tersebut berkembang melalui pertemuan rutin. Anggota secara bertahap mengenali karakter komunikasi satu sama lain dan belajar membedakan antara keterusterangan, kebiasaan berbicara, dan tindakan yang benar-benar dimaksudkan sebagai serangan personal. Dengan demikian, perbedaan gaya komunikasi tidak otomatis dimaknai sebagai ancaman terhadap hubungan. Temuan ini sejalan dengan Adinisa dan Astuti (2024) yang menunjukkan bahwa

akomodasi komunikasi dapat digunakan untuk menyesuaikan bahasa, gaya komunikasi, dan perilaku dalam interaksi antarbudaya. Bibi dan Hamida (2024) juga menunjukkan bahwa interaksi lintas budaya dalam konteks Indonesia melibatkan proses adaptasi pola komunikasi dan perilaku sebagai bagian dari penyesuaian terhadap lingkungan budaya.

Jika dibaca melalui Teori Negosiasi Wajah, proses tersebut menunjukkan bahwa anggota tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga mempertimbangkan dampak sosial dari cara pesan tersebut disampaikan. Keterusterangan perlu dinegosiasikan dengan kebutuhan menjaga kenyamanan lawan bicara, sementara kehati-hatian dalam berkomunikasi memungkinkan anggota mempertahankan hubungan tanpa harus menghilangkan identitas komunikasinya. Temuan ini memperlihatkan bahwa adaptasi komunikasi bukan proses menyeragamkan gaya komunikasi. Anggota tetap mempertahankan karakter komunikasinya, tetapi secara bertahap membentuk pola komunikasi bersama yang dapat diterima kelompok. Dalam konteks ini, interaksi rutin menjadi mekanisme pembelajaran sosial yang membantu anggota memahami perbedaan sekaligus membangun kesepahaman.

Strategi *Facework* dalam Mengelola Interaksi

Temuan kedua berkaitan dengan penggunaan *facework*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota menggunakan berbagai cara untuk menjaga citra diri dan citra anggota lain selama interaksi. Strategi tersebut terutama terlihat dalam penyampaian kritik atau masukan secara personal, pemilihan waktu yang dianggap tepat, pemberian kesempatan kepada pihak lain untuk berbicara, serta penggunaan humor dalam situasi informal. Ringkasan hubungan antara bentuk komunikasi, fungsi *facework*, dan dampaknya terhadap kelompok disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Strategi *Facework* dan Gaya Penyelesaian Perbedaan

Dimensi	Bentuk tindakan komunikasi	Fungsi <i>facework</i>	Dampak terhadap hubungan
<i>Other-face</i>	Kritik atau masukan disampaikan secara personal	Mengurangi kemungkinan mempermalukan anggota di depan kelompok	Menjaga kenyamanan dan harga diri
<i>Preventive facework</i>	Memilih waktu dan cara penyampaian yang tepat	Mencegah <i>face-threatening acts</i>	Mengurangi potensi ketegangan
<i>Mutual-face</i>	Memberikan ruang kepada anggota lain untuk menyampaikan pandangan	Menyeimbangkan kepentingan diri dan pihak lain	Mendorong kesepahaman

Dimensi	Bentuk tindakan komunikasi	Fungsi <i>facework</i>	Dampak terhadap hubungan
<i>Integrating</i>	Membuka dialog dan mencari titik temu	Menghasilkan <i>shared meaning</i>	Memperkuat keputusan bersama
<i>Compromising</i>	Mengurangi sebagian kepentingan pribadi	Menyeimbangkan kepentingan individual dan kelompok	Menjaga stabilitas hubungan
<i>Avoiding preventif</i>	Tidak memperpanjang perdebatan yang tidak substantif	Mencegah eskalasi <i>face threat</i>	Mempertahankan kerukunan

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan hasil wawancara dan kerangka Teori Negosiasi Wajah

Dalam praktiknya, kritik tidak selalu disampaikan secara terbuka di hadapan seluruh anggota. Informasi dari informan menunjukkan bahwa persoalan yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan lebih memungkinkan disampaikan secara personal atau melalui percakapan informal. Pilihan tersebut menunjukkan perhatian terhadap *other-face*, karena anggota mempertimbangkan bagaimana pesan dapat memengaruhi perasaan dan posisi sosial pihak lain. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa *facework* dalam kelompok tidak hanya muncul setelah konflik terjadi. Ia juga bekerja sebagai mekanisme pencegahan. Anggota melakukan penyesuaian sebelum suatu perbedaan berkembang menjadi konflik terbuka. Hal ini sejalan dengan Guan dan Berg (2024), yang dalam penelitian mengenai *face-threatening act* lintas budaya menemukan bahwa *avoidance facework* menjadi salah satu respons terhadap situasi yang dipersepsikan mengancam *face*.

Penggunaan humor juga memiliki fungsi relasional. Dalam interaksi informal, humor dapat mencairkan suasana dan mengurangi jarak interpersonal. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa humor tidak dapat dipisahkan dari konteks hubungan. Humor dapat berfungsi sebagai pengikat ketika dipahami sebagai bentuk keakraban, tetapi dapat menjadi ancaman *face* apabila digunakan tanpa memperhatikan sensitivitas pihak lain. Karena itu, kemampuan membaca situasi menjadi bagian dari kompetensi komunikasi antarbudaya. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa *facework* bukan sekadar seperangkat teknik untuk menyelesaikan konflik. Dalam kelompok arisan, *facework* menjadi praktik pemeliharaan hubungan yang berlangsung dalam komunikasi sehari-hari.

***Mutual-Face* sebagai Orientasi Keharmonisan**

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa orientasi *mutual-face* menjadi salah satu pola penting dalam menjaga keharmonisan kelompok. Anggota tidak hanya mempertimbangkan kepentingan dan citra dirinya sendiri, tetapi juga memperhatikan kenyamanan anggota lain serta keberlangsungan hubungan kelompok.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa anggota cenderung memberi ruang kepada pihak lain untuk menyampaikan pandangan, menyesuaikan cara memberikan kritik, dan

mempertimbangkan apakah suatu perbedaan perlu diperpanjang. Pola tersebut menunjukkan bahwa kepentingan individual tidak sepenuhnya dihilangkan, tetapi dinegosiasikan dengan kepentingan relasional. Dalam Teori Negosiasi Wajah, *mutual-face* merujuk pada orientasi yang menempatkan kepentingan hubungan sebagai bagian dari proses pengelolaan *face*. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa orientasi tersebut terlihat bukan melalui pernyataan teoritis informan, melainkan melalui pilihan tindakan komunikasi mereka. Syarizka *et al.* (2021) menunjukkan bahwa konsep *face* dan *self-construal* berpengaruh terhadap cara individu mengelola konflik komunikasi antarbudaya. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena menunjukkan bahwa cara individu menempatkan dirinya dalam relasi sosial dapat memengaruhi strategi komunikasi yang dipilih.

Dalam konteks kelompok arisan, *mutual-face* tampak ketika anggota lebih mengutamakan keberlanjutan hubungan daripada memenangkan perdebatan mengenai persoalan yang relatif kecil. Orientasi tersebut tidak berarti bahwa semua perbedaan harus dihindari. Sebaliknya, perbedaan yang penting tetap dapat dibicarakan melalui dialog dan kompromi. Temuan ini juga selaras dengan penelitian Daud dan Prihatmojo (2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya dapat berperan dalam membangun harmonisasi antaretnis melalui pengelolaan perbedaan dan pengurangan ego kelompok. Dengan demikian, keharmonisan bukan kondisi tanpa perbedaan, tetapi hasil dari kemampuan anggota mengelola perbedaan secara relasional.

Integrating, Compromising, dan Preventive Avoiding

Dalam menghadapi perbedaan pendapat, ditemukan tiga strategi yang paling menonjol, yaitu *integrating*, *compromising*, dan *avoiding* secara preventif. Ketiga strategi tersebut tidak digunakan dalam semua situasi, tetapi disesuaikan dengan tingkat kepentingan persoalan dan kemungkinan dampaknya terhadap hubungan. *Integrating* terlihat ketika anggota membuka ruang dialog dan berusaha memahami sudut pandang pihak lain sebelum menentukan keputusan. Strategi ini memungkinkan perbedaan tidak langsung berubah menjadi pertentangan. Dialog menjadi sarana untuk membangun *shared meaning* sekaligus menjaga keterlibatan anggota. *Compromising* muncul ketika kepentingan individual dan kepentingan kelompok tidak sepenuhnya dapat dipenuhi secara bersamaan. Anggota kemudian bersedia melakukan penyesuaian agar keputusan dapat diterima bersama. Pola ini memperlihatkan keseimbangan antara perhatian terhadap diri sendiri dan perhatian terhadap anggota lain. Temuan tersebut dapat dibandingkan dengan penelitian Eko dan Putranto (2021), yang menunjukkan bahwa strategi negosiasi muka yang mempertimbangkan kearifan lokal dan kompetensi antarbudaya dapat membantu pengelolaan konflik antaretnis. Penelitian tersebut menunjukkan pentingnya membaca strategi *face negotiation* berdasarkan konteks budaya dan relasi sosial, bukan semata-mata berdasarkan klasifikasi strategi.

Sementara itu, *avoiding* ditemukan terutama ketika persoalan dipandang tidak substantif atau ketika perdebatan diperkirakan menghasilkan ketegangan yang lebih besar daripada manfaatnya. Anggota dapat memilih menahan respons, mengalihkan pembicaraan,

atau tidak memperpanjang persoalan. Dalam konteks penelitian ini, tindakan tersebut tidak tepat langsung dikategorikan sebagai sikap pasif. *Avoiding* justru dapat dipahami sebagai *preventive facework* ketika digunakan untuk mencegah eskalasi. Guan dan Berg (2024) memberikan dukungan empiris terhadap pemahaman bahwa penghindaran dapat menjadi bentuk respons *facework* dalam situasi lintas budaya yang mengandung ancaman terhadap norma atau *face*.

Namun demikian, penelitian ini tidak menempatkan *avoiding* sebagai strategi yang selalu lebih baik daripada dialog. Ketika persoalan menyangkut kepentingan substantif kelompok, *integrating* dan *compromising* lebih memungkinkan menghasilkan penyelesaian. Sebaliknya, ketika persoalan kecil dan tidak memiliki konsekuensi jangka panjang, *avoiding* dapat berfungsi sebagai mekanisme pengendalian eskalasi. Oleh karena itu, strategi konflik dalam kelompok arisan bersifat situasional. Pilihan strategi tidak hanya ditentukan oleh karakter individu, tetapi juga oleh kepentingan persoalan, kedekatan relasional, serta pertimbangan terhadap keberlanjutan interaksi.

Interaksi Rutin sebagai Pembentukan Norma Komunikasi

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pola komunikasi tersebut tidak dibentuk melalui aturan formal. Norma interaksi berkembang dari pengalaman bersama dalam pertemuan yang berlangsung secara rutin. Anggota secara bertahap belajar mengenai cara memberikan masukan, batas humor, bentuk komunikasi yang dianggap nyaman, dan situasi ketika perbedaan perlu dibicarakan atau justru tidak perlu diperpanjang. Proses ini menunjukkan bahwa kelompok arisan berfungsi sebagai ruang pembelajaran komunikasi antarbudaya. Anggota belajar melalui pengalaman langsung, bukan melalui instruksi formal. Mereka mengamati respons anggota lain, menyesuaikan cara menyampaikan pesan, dan membentuk kebiasaan komunikasi yang dapat diterima bersama.

Dalam pengertian tersebut, kelompok arisan dapat dipahami sebagai bentuk rekayasa sosial yang berlangsung secara alamiah, tetapi istilah tersebut perlu dipahami secara terbatas sebagai proses pembentukan norma sosial melalui interaksi berulang, bukan sebagai rekayasa yang dirancang atau dikendalikan oleh pihak tertentu. Temuan tersebut memperluas pemahaman tentang komunikasi antarbudaya karena menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi dapat berkembang dalam komunitas informal. Adinisa dan Astuti (2024) menunjukkan bahwa akomodasi komunikasi dapat menjadi strategi untuk mengatasi perbedaan dalam interaksi sosial. Sementara itu, penelitian Daud dan Prihatmojo (2022) memperlihatkan hubungan komunikasi antarbudaya dengan harmonisasi antaretnis.

Dalam konteks RW 006 Jatimurni, interaksi rutin memungkinkan anggota mempertahankan identitas budaya sekaligus membangun pola komunikasi bersama. Hal ini menunjukkan bahwa kohesi sosial tidak menuntut kesamaan budaya, melainkan membutuhkan kemampuan mengelola perbedaan.

Conclusion

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya dalam kelompok arisan RW 006 Jatimurni, Kota Bekasi, berlangsung melalui proses penyesuaian yang terus berkembang dalam interaksi sehari-hari. Keberagaman latar budaya anggota tidak secara otomatis menghasilkan konflik, karena anggota secara bertahap mengenali perbedaan cara berkomunikasi, menyesuaikan penyampaian pesan, dan membangun pola interaksi yang dapat diterima bersama. Dengan demikian, perbedaan budaya dalam kelompok lebih berfungsi sebagai kondisi yang mendorong proses adaptasi daripada sebagai sumber konflik yang tidak terhindarkan.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa *facework* menjadi mekanisme penting dalam mempertahankan hubungan antaranggota. Penyampaian kritik secara personal, pemberian ruang kepada pihak lain, penyesuaian waktu dan cara berkomunikasi, serta penggunaan humor dalam situasi tertentu menunjukkan adanya perhatian terhadap *self-face* dan *other-face*. Praktik tersebut tidak hanya digunakan ketika persoalan telah berkembang menjadi konflik, tetapi juga berfungsi secara preventif untuk mengurangi kemungkinan munculnya *face-threatening acts*.

Penelitian juga menemukan tiga strategi utama dalam mengelola perbedaan, yaitu *integrating*, *compromising*, dan *avoiding*. *Integrating* digunakan ketika perbedaan membutuhkan dialog dan pencarian kesepahaman, sedangkan *compromising* muncul ketika kepentingan individual perlu disesuaikan dengan kepentingan kelompok. Sementara itu, *avoiding* ditemukan terutama pada persoalan yang dianggap tidak substantif atau berpotensi menimbulkan ketegangan yang lebih besar daripada manfaat penyelesaiannya. Dalam konteks tersebut, *avoiding* tidak semata-mata menunjukkan sikap pasif, tetapi dapat berfungsi sebagai *preventive facework* untuk mencegah eskalasi dan mempertahankan keberlanjutan hubungan.

Temuan utama penelitian terletak pada kuatnya orientasi *mutual-face*. Anggota tidak hanya mempertimbangkan kepentingan dan citra dirinya sendiri, tetapi juga memperhatikan kenyamanan anggota lain serta keberlangsungan hubungan kelompok. *Mutual-face* dalam penelitian ini bukan sekadar hasil dari interaksi yang harmonis, melainkan menjadi orientasi yang memengaruhi pilihan komunikasi. Dialog, kompromi, penyampaian kritik secara personal, penyesuaian komunikasi, dan penghindaran terhadap persoalan tertentu merupakan bagian dari upaya mempertahankan hubungan sosial di tengah perbedaan.

Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan Teori Negosiasi Wajah pada konteks komunitas sosial informal. Negosiasi wajah tidak hanya berlangsung ketika konflik terbuka terjadi, tetapi juga hadir dalam praktik komunikasi sehari-hari yang bersifat preventif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa makna dan efektivitas suatu strategi *facework* sangat bergantung pada konteks sosial, jenis persoalan, kedekatan hubungan, dan orientasi terhadap keberlanjutan interaksi. Dengan demikian, teori ini dapat digunakan untuk memahami komunikasi antarbudaya bukan hanya sebagai mekanisme pengelolaan konflik, tetapi juga sebagai proses pemeliharaan relasi sosial. Sedangkan secara praktis, penelitian

ini menunjukkan bahwa komunitas multi-etnis dapat memperkuat kohesi sosial melalui komunikasi yang memberikan ruang bagi perbedaan, penyampaian kritik secara proporsional, dialog dalam persoalan substantif, kompromi ketika kepentingan berhadapan, serta pengendalian eskalasi pada persoalan yang tidak mendasar. Pola tersebut dapat menjadi pembelajaran bagi komunitas tingkat RT/RW maupun organisasi sosial lain yang memiliki karakter anggota heterogen.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang terbatas dan fokus pada satu kelompok arisan dalam konteks sosial perkotaan tertentu. Karena itu, temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik kepada seluruh komunitas multi-etnis. Penelitian selanjutnya dapat memperluas konteks dengan melibatkan komunitas yang berbeda, jumlah informan yang lebih beragam, atau membandingkan beberapa kelompok sosial untuk melihat bagaimana konteks budaya dan struktur hubungan memengaruhi strategi negosiasi wajah. Pada akhirnya, keharmonisan dalam kelompok arisan RW 006 Jatimurni tidak terbentuk karena perbedaan budaya dihilangkan, tetapi karena anggota mengembangkan kemampuan untuk mengenali, menegosiasikan, dan mengelola perbedaan tersebut. Komunikasi antarbudaya dengan demikian menjadi praktik sehari-hari yang memungkinkan identitas budaya tetap dipertahankan sekaligus membangun hubungan sosial yang saling menghargai.

References

- Adinisa, T., & Astuti, Y. D. (2024). Communication accommodation of Raja Ampat students in Yogyakarta for dispelling negative stereotypes. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 23(1), 152–165. <https://doi.org/10.32509/wacana.v23i1.3744>
- Ambarwati, M., & Indriastuti, Y. (2022). Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa Rantau dalam Menghadapi Culture Shock di Madura. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Bisnis*, 8(1), 9–24. <https://doi.org/10.36914/jikb.v8i1.777>
- Azharghany, R., Rachmawati, C. Y., & Harnadi, D. (2025). Social Capital in Maintaining Harmony in Multicultural Communities in Wanasari Hamlet, Denpasar, Bali. *SOSEARCH: Social Science Educational Research*, 6(1), 20–30. <https://doi.org/10.26740/sosearch.v6n1.p20-30>
- Bibi, F., & Hamida, L. (2024). Exploring communication patterns among international students in Indonesia: A study using communication accommodation theory. *Cogent Arts & Humanities*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311983.2024.2397188>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Daud, R. F., & Prihatmojo, A. (2022). The correlation and influence of intercultural communication in creating social harmonization between ethnicities. *The Indonesian Journal of Communication Studies*, 14(2), 128–139. <https://doi.org/10.31315/ijcs.v14i2.6094>
- Eko, B. S., & Putranto, H. (2021). Face Negotiation Strategy Based on Local Wisdom and Intercultural Competence to Promote Inter-ethnic Conflict Resolution: Case Study of Balinuraga, Lampung. *Journal of Intercultural Communication Research*, 50(5), 506–

540. <https://doi.org/10.1080/17475759.2021.1898450>
- Guan, X., & Berg, S. S. (2024). Wait ... did you just call me fat? A multimethod study of U.S. Americans' facework in an intercultural face-threatening act. *Journal of International and Intercultural Communication*, 17(3), 293–312. <https://doi.org/10.1080/17513057.2024.2366497>
- Handoko, A. I., Senja Andarini, R., & Malinda, F. (2022). Sensitivitas Interkultural Antarumat Beragama di Kota Palembang. *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 19(2), 163–180. <https://doi.org/10.24002/jik.v19i2.4011>
- Harahap, M., & Mailin, M. (2025). Mandailing and Javanese cultural communication in preserving interethnic harmony in Tanjung Ale from an Islamic perspective. *Syiar: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 5(1), 215–228. <https://doi.org/10.54150/syiar.v5i1.772>
- Hou, M. (2023). Face and identity in intercultural conflict management. *Journal of Intercultural Communication*, 23(2), 88–96. <https://doi.org/10.36923/jicc.v23i2.55>
- Koswara, A., & Lukman, S. (2022). Communication competence of Indonesian workers in intercultural interaction in Munich and Canberra. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 10(2), 199–214. <https://doi.org/10.24198/jkk.v10i2.41976>
- Lin, S. E., Tan, D. Y. C., & Chang, K. L. (2022). Facework strategies and intercultural conflict management procedures between international undergraduates and Malaysian instructors at a private university. *Issues in Language Studies*, 11(2), 20–36. <https://doi.org/10.33736/ils.4162.2022>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moeis, I., Indrawadi, J., Prasajo, Z. H., Wirdanengsih, W., Fatmariza, F., & Febriani, R. (2022). Intercultural dialogue in social processes: Lessons learned from local wisdom. *The International Journal of Community Diversity*, 22(2), 27–39. <https://doi.org/10.18848/2327-0004/CGP/v22i02/27-39>
- Sunendar, D., Darmawangsa, D., & Sukmayadi, V. (2021). Thriving in Indonesian Academia: French Students' Intercultural Communication Competence in Studying Abroad. *Journal of Intercultural Communication*, 21(1), 80–91. <https://doi.org/10.36923/jicc.v21i1.7>
- Syarizka, D., Nareswari, K., & Pascasarjana Ilmu Komunikasi, P. (2021). CITRA DIRI INDIVIDU DAN NEGOSIASI MUKA WARGA DENGAN BUDAYA KOLEKTIVISME DI NEGARA BERBUDAYA INDIVIDUALISME. In *Jurnal Ilmu Komunikasi* (Vol. 10, Number 1).
- Wicaksono, D., Suryandari, N., & Camelia, A. (2021). Stereotip tentang difabel: Sebuah perspektif komunikasi lintas budaya. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 33–43. <https://doi.org/10.14710/interaksi.10.1.33-43>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.