



- 04** **Komunikasi Kepemimpinan dalam Perubahan Organisasi Pemerintah**
Yudie Aprianto, Wahyudi Kumorotomo, Rajiyem
- 23** **Keterdedahan Informasi Bencana dan Kesiapsiagaan Masyarakat Menghadapi Bencana Banjir Rob di Kabupaten Aceh Barat**
Farina Islami, Yuhdi Fahrimal, Asmaul Husna, Putri Maulina
- 40** **Fantasy Premier League: Game dan Pergeseran Budaya Fans Sepakbola di Era Digital**
Irham Nur Anshari, Faridhian Anshari
- 58** **Analisis Jaringan Opini Publik tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar di Twitter**
Tatak Setiadi
- 74** **Komunikasi Antarbudaya dalam Konflik di Media Sosial (Analisis Isi Konflik Overstay Kristen Gray di Twitter)**
Dimas Satriawan Lambang Wicaksono, Farah Fattatin Fauziah, Ulima Nabila Adinta, Lidwina Mutia Sadasri



Jurnal Media dan Komunikasi Indonesia

Jurnal Media dan Komunikasi (JMKI) diterbitkan Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada. Terbit dua kali setahun, Maret dan September. JMKI didedikasikan untuk mempublikasikan dan mendiseminasikan hasil penelitian, kajian, dan fenomena dalam Ilmu Komunikasi khususnya di Indonesia. Ruang lingkup manuskrip yang diterbitkan di JMKI adalah manifestasi dari visi Departemen Ilmu Komunikasi yaitu *"Crafting Well Informed Society."* JMKI mengundang para peneliti maupun praktisi dari berbagai disiplin keilmuan untuk menulis tentang kajian media dan komunikasi seperti jurnalisme dan media, media *entertainment*, periklanan, humas, *cultural studies*, *film studies*, dan *game studies*.

Editor in Chief

Rajiyem, Faculty of Social and Political Sciences Universitas Gadjah Mada

Deputy Editor in Chief

I Gusti Ngurah Putra, Faculty of Social and Political Sciences Universitas Gadjah Mada

Editorial Board

Budhi Widi Astuti, Universitas Kristen Satya Wacana

Widodo Agus Setianto, Faculty of Social and Political Sciences Universitas Gadjah Mada

Wisnu Prasetya Utomo, Faculty of Social and Political Sciences Universitas Gadjah Mada

Yudi Perbawaningsih, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Reviewer

Effendi Gazali, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Gregoria Arum Yudarwati, Universitas Atma Jaya

Hermin Indah Wahyuni, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Gadjah Mada

Megandaru Widhi Kawuryan, Departemen of Government, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

Muninggar Saraswati, Swiss German University

Novi Kurnia, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Gadjah Mada

Nunung Prajarto, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Gadjah Mada

Rajab Ritonga, Faculty of Communication Science, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Editorial Secretary

Jusuf Ariz Wahyuono, Faculty of Social and Political Sciences Universitas Gadjah Mada

Mailing Address

Departemen Ilmu Komunikasi

Jalan Sosio Yustisia No. 2 Bulaksumur

Yogyakarta 55281

Email: jmki@ugm.ac.id



Jurnal Media dan Komunikasi Indonesia,
Volume 4, Nomor 1, Maret 2023 (halaman 4 – halaman 87)

Daftar ISI

Komunikasi Kepemimpinan dalam Perubahan Organisasi Pemerintah Yudie Aprianto, Wahyudi Kumorotomo, Rajiyem	4
Keterdedahan Informasi Bencana dan Kesiapsiagaan Masyarakat Menghadapi Bencana Banjir Rob Di Kabupaten Aceh Barat Farina Islami, Yuhdi Fahrimal, Asmaul Husna, Putri Maulina	23
Fantasy Premier League: Game dan Pergeseran Budaya Fans Sepakbola di Era Digital Irham Nur Anshari, Faridhian Anshari	40
Analisis Jaringan Opini Publik tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar di Twitter Tatak Setiadi	58
Komunikasi Antarbudaya dalam Konflik di Media Sosial (Analisis Isi Konflik Overstay Kristen Gray di Twitter) Dimas Satriawan Lambang Wicaksono, Farah Fattatin Fauziah, Ulima Nabila Adinta, Lidwina Mutia Sadasri	74

Komunikasi Antarbudaya dalam Konflik di Media Sosial (Analisis Isi Konflik Overstay Kristen Gray di Twitter)

Dimas Satriawan Lambang Wicaksono	Mahasiswa Departemen Ilmu Komunikasi, Universitas Gadjah Mada email: dimasstrwn@mail.ugm.ac.id
Farah Fattatin Fauziah	Mahasiswa Departemen Ilmu Komunikasi, Universitas Gadjah Mada email: farahfttn12@mail.ugm.ac.id
Ulima Nabila Adinta	Mahasiswa Ilmu Antropologi Budaya, Universitas Gadjah Mada email: ulimanabilaadinta@mail.ugm.ac.id
Lidwina Mutia Sadasri	Dosen Departemen Ilmu Komunikasi, Universitas Gadjah Mada email: lidwina.mutia@ugm.ac.id

ABSTRAK

Social media has become a place for various limitless interactions, including conflict interaction. This research is intended to discover the face management of individuals with different cultural backgrounds in intercultural conflict situations on social media. One of the issues that can be studied using the concept of face negotiation theory is the case of Kristen Gray's overstay, which was discussed for several days on Twitter. Therefore, three research questions emerge: (1) how is face management between Indonesian citizens and Black Americans in the intercultural conflict "Kristen Gray" on Twitter in the period of January 17-20, 2021? (2) when compared to Ting-Toomey's assumption, is there any change in face management in Indonesian and Black American individuals? (3) why did face management changes occur? Content Analysis is used as a primary method. There are several findings in this research: individualistic face management is shown by both conflicting actors, shifting in Indonesian's netizen face management that analyzed using the role of social media, and absence of Black's face management shifting is analyzed using community perspective.

Keywords: *intercultural, conflict, Twitter, face negotiation.*

PENDAHULUAN

Media sosial seharusnya hadir sebagai ruang interaksi yang bebas dan tanpa sekat. Namun demikian, yang terjadi justru ruang tersebut semakin mencekam, menjadi ruang saling mencela, dan menghina satu sama lain. Liu (2019) mengatakan bahwa kehadiran media sosial menjadi ruang virtual baru bagi para penggunanya dalam melakukan interaksi sosial. Media sosial memanfaatkan internet untuk menyediakan tempat yang menghubungkan pengguna ke ruang virtual. Sekat tak lagi

menjadi penghalang, dan manusia bisa terhubung secara global hingga tercipta komunikasi antarbudaya. Keberadaan komunitas virtual menunjukkan bahwa internet bukan hanya media akses informasi, tetapi juga ruang untuk menjangkau orang lain, berbicara, bertukar pendapat, dan membangun suatu hubungan (Sproull & Faraj, 1997).

Salah satu isu yang bisa dikaji menggunakan konsep komunikasi antarbudaya di media sosial adalah kasus Kristen Gray. Kasus

ini bermula saat Kristen membuat utas untuk mengajak Warga Negara Asing (WNA) hidup di Bali (Kumparan, 2021). Kristen menulis *e-book* tentang bagaimana cara Kristen dan pasangannya, Saundra Michelle Alexander, bisa hidup di Bali. Akan tetapi, cuitan tersebut mengindikasikan bahwa Kristen dan Saundra tinggal di Bali dengan cara ilegal. Dalam utas tersebut, mereka mengatakan bahwa mereka tidak membayar pajak karena tidak menghasilkan uang dalam mata uang rupiah, tetapi dolar. Tagar #bali sempat trending di Twitter pada 17-18 Januari 2021 yang berisi tentang opini-opini pengguna Twitter tentang kasus Kristen Gray (Prayitno, 2021).

Utas ini memicu konflik di antara warganet Indonesia dan warganet *Black-American*. Konflik ini merupakan konflik antarbudaya yang melibatkan perasaan pengumpulan atau frustrasi emosional, baik secara implisit maupun eksplisit di antara dua pihak yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dengan penyebab nilai-nilai, norma, orientasi wajah, tujuan, sumber daya, proses dan atau hasil dalam situasi komunikasi (Ting-Toomey & Chung, 2012). Konflik ini direfleksikan oleh argumen dalam cuitan-cuitan dan utas oleh warganet Indonesia dan *Black-American* di Twitter.

Warganet Indonesia berargumen bahwa Kristen Gray melanggar beberapa hal, yaitu pelanggaran protokol kesehatan karena mengajak perpindahan massa di tengah pandemi, penawaran eksploitasi sistem visa turis, dan menyebar misinformasi mengenai Bali merupakan tempat yang *queer-friendly*—ramah

bagi minoritas yang mereferensikan komunitas Lesbian, Gay, Biseksual, Transgender, dan *Queer* (LGBTQ) (Kumparan, 2021). Selain itu, isu-isu gentrifikasi, yaitu proses masuknya penduduk yang mengakibatkan perubahan ekonomi di daerah Bali juga digaungkan oleh warganet Indonesia (Rentjoko, 2021). Di titik ini, warganet Indonesia ingin mempertahankan Indonesia, yang dalam konteks ini adalah Bali, agar tidak dieksploitasi.

Di sisi lain, terdapat *Black-American* yang membela Kristen Gray. Argumen yang diluncurkan adalah mengenai isu *anti-blackness*. Tariq Nasheed, seorang jurnalis *Black-American* pendukung Kristen Gray, mengatakan bahwa dia sudah pernah pergi ke Bali dan orang-orang Bali tidak memiliki masalah dengan pengunjung berwarna kulit putih. Tariq juga menyematkan tautan artikel tentang isu mahasiswa Papua di Surabaya pada tahun 2019 untuk memvalidasi argumennya. Di titik ini, diasumsikan bahwa Tariq Nasheed dan *Black-American* pendukung Kristen Gray lain menjunjung *black solidarity*, yaitu kampanye kepada *Black-American* untuk menjadi agen perubahan sosial yang lebih menyatu (Shelby, 2002). *Black solidarity* sendiri merupakan usaha untuk membebaskan *black*, sebutan bagi orang-orang berkulit hitam, dari opresi, dan dukungan terhadap Kristen Gray serta pengangkatan isu Papua merupakan refleksi dari kampanye *black solidarity*.

Dalam konflik ini, pihak-pihak yang berkonflik menunjukkan wajah mereka di media sosial. Wajah di sini merupakan citra diri seseorang atau pihak yang ditampilkan dalam

pertemuan dan interaksi sosial. Menurut Goffman (1967), wajah bukanlah citra diri yang melekat di dalam individu, tetapi wajah merupakan citra yang dibentuk, dipertahankan, diperkuat, dinegosiasikan, rusak ataupun hilang. Cara individu untuk mengelola wajah sebagai citra disebut sebagai *facework*. Dalam konteks konflik, Ting-Toomey mencetuskan *Face Negotiation Theory* (FNT) untuk menjelaskan bagaimana seseorang menunjukkan dan mengelola wajah dalam keadaan konflik. Pengelolaan wajah dipengaruhi oleh latar belakang budaya. Ting-Toomey mengungkapkan setidaknya pengelolaan wajah dipengaruhi oleh dimensi kultural individualisme dan kolektivisme (West & Turner, 2010). Indonesia, dalam riset Hofstede (2011) memiliki nilai kolektivisme yang terhitung tinggi, sedangkan Amerika Serikat memiliki nilai individualisme yang tinggi (West & Turner, 2010).

Ting-Toomey mempercayai bahwa konflik terjadi antara kedua pihak yang memiliki dimensi kultural yang berbeda. Asumsi awal dari riset ini menilai bahwa *Black American* memiliki dimensi kultural yang berbeda dengan individualisme Amerika. Hal ini disebabkan adanya *black solidarity* yang membuat *Black American* menganut nilai-nilai kolektivisme di antara sesama *Black American*. Riset analisis isu *overstay* Kristen Gray dari perspektif FNT pada periode 17-20 Januari 2021 di Twitter penting untuk dilakukan karena keberadaan media sosial memungkinkan interaksi antar pengguna dari berbagai latar belakang budaya dan membangun relasi, baik yang memiliki tendensi

positif maupun negatif (Liu, 2019). Kekayaan kiriman Twitter yang berasal dari penggunaan tagar memungkinkan siapapun untuk melacak akar masalah serta individu yang berkelindan di dalamnya (Davis, 2014). Komunikasi antarbudaya yang terjadi di platform Twitter ini menjadi dasar peneliti dalam menelisik konflik ini melalui pemikiran Ting-Toomey dengan hipotesis awal bahwa konflik terjadi jika melibatkan pihak yang memiliki dimensi kultural yang berbanding terbalik.

Dukungan hipotesis Ting-Toomey sekaligus menjadi pijakan salah satu riset di bidang komunikasi yang mengintegrasikan kasus antarbudaya di media sosial dan perspektif FNT sebagai teori analisis. Riset ini juga memiliki kebaruan kasus berupa konflik yang dipicu kondisi pandemi Covid-19. Riset terdahulu mengenai pengelolaan wajah sejauh yang diketahui, belum mengandung integrasi kasus dan teori. Salah satu contohnya adalah riset Merolla *et. al.* (2019) yang meneliti tentang pengelolaan wajah antara warga Amerika Serikat dan China dalam konteks permintaan maaf, rekonsiliasi, dan balas dendam. Riset Merolla meneliti perbedaan pengelolaan wajah tanpa adanya kasus spesifik dan memberikan gambaran tentang situasi konflik antarbudaya di media sosial. Gambaran ini dapat digunakan sebagai basis kesadaran bahwa orang-orang yang berlatar belakang budaya berbeda memiliki pengelolaan wajah yang berbeda. Dengan adanya kesadaran, harmonisasi antarbudaya di media sosial dapat terjaga.

Selain itu, lingkungan digital sekarang telah terintegrasi dengan kehidupan sosial

masyarakat. Konflik yang terjadi di media sosial tidak lagi hanya dapat dimaknai sebagai konflik pribadi. Konflik dalam tingkatan relasi yang lain juga dapat dengan mudah ditemukan di media sosial, seperti komunitas, organisasi, bahkan level yang lebih luas, yakni konflik antar negara. Pada riset ini, secara spesifik menunjukkan satu kasus dimana konflik di media sosial telah masuk ke ranah hubungan antarnegara, yaitu Indonesia dan Amerika Serikat. Riset ini berfungsi sebagai pemetaan manajemen wajah yang berguna sebagai masukan terhadap cara pemerintah atau *stakeholder* lain menyelesaikan konflik dengan berbagai macam wajah.

Maka dari itu, riset ini bertujuan menganalisis pengelolaan wajah antara warganet Indonesia dan *Black American* dalam konflik antarbudaya “Kristen Gray dengan berangkat dari tiga pertanyaan, yaitu (1) Bagaimana pengelolaan wajah antara warganet Indonesia dan *Black American*, dalam konflik antarbudaya “Kristen Gray” di Twitter pada periode 17-20 Januari 2021? (2) Jika dibandingkan dengan asumsi Ting-Toomey, apakah terjadi perubahan pengelolaan wajah pada individu Indonesia dan *Black American*? dan (3) Mengapa perubahan pengelolaan wajah dapat terjadi?

Metode Penelitian

Riset ini dilakukan dengan menggunakan analisis isi. Analisis isi digunakan dalam studi tentang komunikasi manusia yang direkam jejaknya di dunia digital (Sadasri, 2020). Analisis isi oleh Babbie (2007) dinyatakan

sebagai seperangkat metode untuk menganalisis konten simbolik komunikasi. Ide dasarnya adalah untuk mengurangi ruang lingkup komunikasi secara keseluruhan menjadi sekelompok kategori yang mewakili beberapa karakteristik minat studi. Metode ini digunakan untuk memeriksa berbagai hal dari fenomena Kristen Gray dengan menganalisis bentuk-bentuk komunikasi digital dalam Twitter yang menimbulkan konflik antar identitas.

Data yang mendukung riset ini adalah 1.451 cuitan Twitter, yang mencakup 1.053 cuitan dari warganet Indonesia, 53 cuitan dari warganet *African American*, serta 14 cuitan dari warganet *Others* (lain-lain). Terdapat 1.120 cuitan yang berhasil diidentifikasi, dan 331 data lainnya tidak dapat diidentifikasi karena konten cuitan tidak berbahasa Inggris atau Indonesia, konten cuitan merupakan konten *spam*, media, dan tidak berhubungan dengan konflik. Data ini didapatkan dari Indonesia Indicator (i2) sebagai penyedia jasa *data mining*. Dalam melakukan analisis isi, peneliti menggunakan perangkat lunak QDA Miner untuk mengolah data cuitan Twitter. Dalam riset ini, QDA Miner digunakan untuk menyimpan semua dokumen dalam bentuk foto, baik tunggal maupun serial, skema pengkodean, kode, dan catatan di satu set file yang disebut 'proyek'. Alat analisis pada QDA Miner yang digunakan dalam riset ini adalah *coding frequency*, *distribution of codes*, dan *co-occurrence link*.

Pada analisis data tahap pertama, dilakukan identifikasi kategori konten yang akan dikodekan dengan memetakan konten yang ada selama dua minggu berdasarkan FNT dari Ting-

Toomey. Pertama, *Self-construal* yang diartikan sejauh mana individu menganggap dirinya independen atau bagian dari suatu kelompok. Dalam *self-construal* terdapat dua konsep, yaitu independen (terlepas dari identitas grup) dan interdependen (menganggap dirinya tergabung dalam grup). Independen memiliki kecenderungan ke budaya individualis, sedangkan interdependen memiliki kecenderungan ke budaya kolektivis. Kedua, *Face concern* yang dimaknai sebagai fokus seseorang dalam memberi perhatian kepada wajahnya (*self-face*) sendiri atau melindungi wajah orang lain (*other face*). Ketiga, dalam manajemen konflik, terdapat beberapa respon berbeda yang mungkin akan dilakukan oleh individu: *avoiding*/menanggapi konflik dengan menarik diri dari diskusi terbuka, *obliging*/mengakomodasi atau mengalah pada keinginan orang lain, *compromising*/melakukan negosiasi dan mencari jalan tengah, *dominating*/menggunakan otoritas untuk membuat keputusan dan memenangkan, dan *integrating*/berdiskusi dan berkolaborasi untuk menemukan solusi, *third party help*/meminta bantuan pihak ketiga untuk menemukan solusi, *passive aggressive*/ menyelesaikan konflik dengan menyindir atau merasa pihak lain bersalah secara tidak langsung, *emotional expression*/ menyelesaikan konflik dengan menunjukkan emosi (Griffin, 2011).

Setiap manajemen konflik memiliki kecenderungan dengan asumsi seperti gambar berikut:

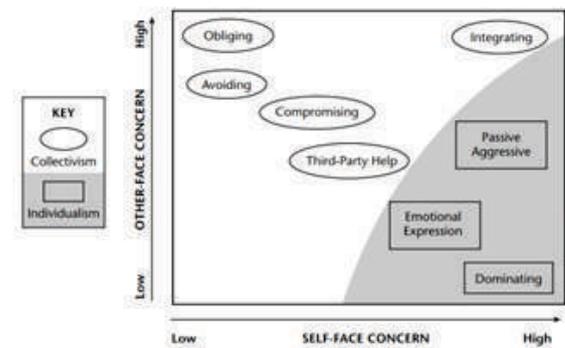


FIGURE 32-2 A Cultural Map of Eight Conflict-Management Styles
Adapted from Stella Ting-Toomey and John Oetzel, *Managing Intercultural Conflict Effectively*

Gambar 1.1 Peta Manajemen Konflik

Populasi cuitan tersebut dipersempit dengan menghapus konten *retweet* karena tidak merepresentasikan argumen. Dari hasil penjarangan data dari bantuan perangkat lunak, terdapat 1.452 cuitan Twitter yang dianalisis oleh dua *coders*. *Coders* independen yang memetakan data memiliki latar belakang ilmu komunikasi untuk memperkuat sensitivitas *coders* terhadap data yang di-coding. *Coders* dilatih menggunakan alat perekam, dan *coders* tidak terhubung untuk mencegah diskusi tentang proses coding. Reliabilitas antar-coder diuji dengan menggunakan *intercoder agreement* pada QDA Miner 5 menggunakan kriteria kesepakatan ada atau tidak adanya kasus, menggunakan statistik alpha Krippendorff. Hasil riset menunjukkan bahwa secara kumulatif 0.7 pada keandalan *intercoder*.

Hasil dan Pembahasan Pengelolaan Wajah Antara Warganet Indonesia dan *Black American*

Dalam kategori *self construal*, terdapat 637 cuitan yang diidentifikasi sebagai

independen dan 485 cuitan yang diidentifikasi sebagai interdependen. Dalam kategori *face concern*, terdapat 740 cuitan yang mementingkan wajah pribadi (*self-face*) dan 375 cuitan yang mementingkan wajah pihak lain (*others face*). Dalam kategori manajemen konflik, *dominating* menjadi manajemen konflik yang paling banyak dilakukan. Urutan manajemen konflik sebagai berikut: *dominating* sebanyak 374 cuitan, *integrating* sebanyak 268 cuitan, *passive aggressive* sebanyak 258 cuitan, *compromising* sebanyak 119 cuitan, *third party help* sebanyak 87 cuitan, *emotional expression* sebanyak 41 cuitan, *obliging* sebanyak 31 cuitan, dan *avoiding* sebanyak 22 cuitan.

	Count	% Codes	Cases	% Cases
Kebangsaan				
• Indonesia	1053	23.1%	1053	72.6%
• Others	14	0.3%	14	1.0%
• Others (Probably Black)	53	1.2%	53	3.7%
Self Construal				
• Independen	638	14.0%	637	43.9%
• Interdependen	485	10.6%	485	33.4%
Face Concern				
• Self Face	740	16.2%	740	51.0%
• Others Face	375	8.2%	375	25.8%
Conflict Management				
• Avoiding	22	0.5%	22	1.5%
• Obliging	31	0.7%	31	2.1%
• Dominating	374	8.2%	374	25.8%
• Compromising	119	2.6%	119	8.2%
• Emotional Expression	41	0.9%	41	2.8%
• Integrating	268	5.9%	268	18.5%
• Passive Agressive	258	5.7%	258	17.8%
• Third-Party Help	87	1.9%	87	6.0%

Gambar 1.2. Persebaran Kategorisasi

Lebih lanjutnya, *self construal*, *face concern*, dan manajemen konflik akan dikategorisasikan per-kebangsaan. Warganet Indonesia memiliki kecenderungan menganut *self construal* independen. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kategori independen sebanyak 594 cuitan, sedangkan interdependen sebanyak 458

cuitan. Selain itu, warganet Indonesia juga lebih mementingkan wajah pribadi, daripada wajah pihak lain. Hal ini dapat dilihat dari jumlah cuitan bernada *self-face* sebanyak 684 cuitan, sedangkan *others face* sebanyak 362 cuitan. Warganet Indonesia juga mayoritas memanajemen konflik menggunakan *dominating* dengan indikator 323 cuitan bernada *dominating*. Selanjutnya, terdapat *integrating* sebanyak 260 cuitan, *compromising* sebanyak 115 cuitan, *third party help* sebanyak 87 cuitan, *emotional expression* sebanyak 40 cuitan, *obliging* sebanyak 30 cuitan, dan *avoiding* sebanyak 21 cuitan.

Warganet *Black* memiliki kecenderungan menganut *self construal* independen dengan 28 cuitan, sedangkan interdependen sebanyak 25 cuitan. Warganet *Black* juga cenderung melindungi wajahnya sendiri dengan cuitan bernada *self face* sejumlah 46 cuitan dan 6 cuitan bernada *others face*. *Dominating* merupakan manajemen konflik mayoritas yang digunakan oleh *Black*, yaitu sebanyak 42 cuitan. Selanjutnya, terdapat *passive aggressive* sebanyak 9 cuitan, *compromising* sebanyak 4 cuitan, dan *third party help*, *avoiding*, dan *obliging* sebanyak 1 cuitan.

Warganet *Others* memiliki kecenderungan menganut *self construal* independen dengan 13 cuitan, sedangkan interdependen sebanyak 1 cuitan. Warganet *Black* juga cenderung melindungi wajahnya sendiri dengan cuitan bernada *self face* sejumlah 8 cuitan dan 6 cuitan bernada *others face*. *Dominating* merupakan manajemen

konflik mayoritas yang digunakan oleh *Others*, yaitu sebanyak 8 cuitan. Selanjutnya, terdapat *passive aggressive* sebanyak 5 cuitan. Riset ini belum menemukan identifikasi manajemen konflik lain, selain *dominating* dan *passive aggressive*. Dari data yang tersaji, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat tren kecenderungan identitas warganet, baik Indonesia, *Black*, dan *Others* sebagai penganut manajemen wajah individualistik.

Pergeseran Pengelolaan Wajah

Pada asumsi awal, Ting-Toomey mencantumkan bahwa kecenderungan tipe manajemen wajah akan berdasar pada latar belakang budaya. Sebagai contoh, China memiliki latar belakang budaya kolektivistis, sedangkan Amerika memiliki latar belakang budaya individualis. Masyarakat yang tinggal di China cenderung akan menganut nilai-nilai kolektivistis sehingga ia akan menyelesaikan konflik dengan metode dan orientasi mempertahankan harmoni sosial. Masyarakat yang tinggal di Amerika, dengan premis yang sama, akan menganut nilai-nilai individualis. Latar belakang budaya lingkungan tempat tinggal menjadi prediktor kecenderungan konsep diri bagi individu (Ting-Toomey & Chung, 2012). Menurut Ting-Toomey (2012), semakin individu memegang konsep diri (*self construal*) independen, ia akan cenderung memperhatikan wajahnya sendiri (*self-face*), menggunakan logika linear, dan *low-context approach* dalam menyelesaikan konflik. Begitu juga sebaliknya, semakin individu memegang konsep diri

interdependen, ia akan cenderung memperhatikan wajah pihak lain (*other-face*) dan wajah sesama (*mutual face*), menggunakan logika memutar, dan *high-context approach* dalam menyelesaikan konflik. Beberapa riset sebelumnya menemukan bahwa individu dari negara-negara berlatar belakang individualis cenderung menggunakan manajemen konflik *self-defensive*, *dominating*, dan *competitive*. Sebaliknya, individu dari negara-negara berlatar belakang kolektivistis cenderung menggunakan manajemen konflik *integrative*, *compromising*, *obliging*, dan *avoiding*.

Menariknya, temuan riset tidak menunjukkan hasil yang sama. Temuan ini mengindikasikan adanya pergeseran yang terjadi dalam manajemen wajah oleh pengguna media sosial di Indonesia. Warganet Indonesia, dalam konflik di Twitter, menunjukkan kecenderungan konsep diri independen, mempertahankan *self-face*, dan menganut manajemen konflik *dominating*. Temuan ini berbeda dari asumsi Ting-Toomey yang mengatakan bahwa latar belakang budaya menjadi prediktor kecenderungan manajemen wajah. Temuan ini juga sejalan dengan hasil riset Microsoft (2021) mengenai *civility, safety & interaction online* di Indonesia dan Amerika Serikat. Aksi paling umum yang diambil oleh pengguna media sosial di kedua negara ialah “*I stood up for myself*” atau berdiri sendiri (independen). Walaupun begitu, ragam kolektivistik tetap terlihat dari sebagian warganet. Hal ini terlihat dari konsep diri interdependen (458) yang jumlahnya hampir menyamai independen (594) dan manajemen

konflik khas kolektivistis (*integrating* dan *compromising*) yang berada pada urutan kedua dan ketiga.

Sementara itu, manajemen konflik dari *black* mengkonfirmasi temuan Ting-Toomey, yaitu *black* memiliki pola manajemen konflik yang terpengaruh dari budaya individualistik dan kolektivistik (Ting-Toomey & Chung, 2012). Individualistik terlihat dari konsep diri independen, *face-concern* berupa *self-face*, dan menggunakan manajemen konflik *dominating*. Kolektivistik terlihat dari *values* yang terkandung dalam argumen-argumen *Black* dalam konflik. Bukti lainnya adalah konsep diri interdependen teridentifikasi dengan jumlah yang hampir sama dengan independen. Selain itu, keberadaan *values* membuat *Black* cenderung memperlihatkan emosi (*emotionally engaged*) dalam berkonflik. Salah satu contoh cuitan *Black* bernada emosi:



Gambar 1.3. Salah satu contoh cuitan

Pergeseran, seperti pada temuan warganet Indonesia, bukanlah hal yang baru.

Pergeseran manajemen konflik juga ditemukan dalam riset Croucher *et. al* (2012) tentang strategi konflik di Thailand dan India yang berlatar belakang kolektivistik. Poin menarik dari riset ini adalah beberapa responden menunjukkan kecenderungan penggunaan strategi konflik berorientasi solusi (*solution-oriented style*), seperti *compromising* dan *integrating*. Temuan Croucher berbeda dengan temuan lampau milik Ting-Toomey (1985) dan Chau & Gudykunst (1987) yang hanya menunjukkan penggunaan strategi konflik non-konfrontasi, seperti *avoiding* dan *obliging*. Croucher menginterpretasikan temuannya dengan beberapa sudut pandang, tetapi semuanya memiliki inti yang sama, yaitu perubahan dinamika sosio-kultural dan ekonomi. Dalam konteks riset ini, peneliti melihat medium - media sosial - menjadi salah satu faktor yang menyebabkan dinamika pergeseran dan penetapan manajemen wajah dalam konflik.

Faktor Pergeseran Manajemen Wajah

Media sosial, seperti Twitter, memiliki sifat-sifat yang menjadikannya berbeda. Media sosial memungkingkan penggunaannya untuk bebas dan unik. Opini, konten, emosi, ide, dan pemikiran pengguna bebas disebar, sekaligus tanpa sensor (Gündüz, 2017). Kebebasan ini pun juga membuka gerbang-gerbang pembatas dalam interaksi konvensional, seperti pembatas geografis, kultur, dan pemikiran. Kebebasan ini menyebabkan pengguna memiliki berbagai kontrol, seperti kontrol untuk membuat profil

(akun) baik sesuai dengan identitas asli atau palsu, mempersonalisasi dan memproduksi konten, dan berinteraksi dengan pengguna lain melalui fitur yang disediakan oleh media sosial (Hjorth & Hinton, 2013).

Kebebasan memungkinkan pengguna untuk terbebas dari norma-norma tempat tinggal pengguna (Gündüz, 2017). Terlebih lagi, fitur anonimitas memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan siapapun tanpa menunjukkan identitas aslinya. Di titik ini, pengguna mempunyai identitas lain di media sosial yang sepenuhnya berbeda dengan identitas yang dimilikinya di dunia nyata. Implikasi dari banyaknya kebebasan ini adalah sifat individu yang terlihat lebih ekspresif daripada di dunia nyata. Konsekuensi dari kebebasan berekspresi adalah pergeseran nilai-nilai yang dipercayai oleh individu sehingga konsep diri interdependen bergeser ke independen.

Selain kebebasan berekspresi, perubahan pola hubungan di media sosial juga menyumbang pergeseran manajemen wajah warganet Indonesia. Media sosial melemahkan intimasi dan kedekatan hubungan. Keterhubungan pengguna di media sosial membuat pengguna dapat berinteraksi tanpa membentuk hubungan yang intim. Pola jaringan, setidaknya di Twitter, terbentuk dari jaringan dengan "ikatan lemah". Ikatan lemah didefinisikan dengan interaksi antar pengguna yang tidak memiliki hubungan, seperti hubungan teman (Hjorth & Hinton, 2013). Definisi ini berbeda dengan ikatan kuat yang berarti interaksi antar individu yang memiliki

hubungan, Walaupun dinamakan lemah, ikatan ini membawa sebagian besar diskursus di Twitter. Pengguna Twitter berdiskusi isu dengan pengguna lain yang tidak dikenal di dunia nyata (Granovetter, 1973). Ikatan lemah ini juga diakomodasi oleh fitur-fitur di Twitter. Fitur tagar dan *trending* memungkinkan pengguna untuk melacak isu daripada melacak pengguna lain. Hubungan yang lemah ini membuat individu lebih berani dalam menyampaikan pendapat-pendapat yang dirasa menyinggung. Individu dapat berasumsi bahwa ia tidak akan bertemu dengan seseorang yang ia temui di media sosial. Maka dari itu, individu tidak memiliki atau minim keterikatan emosional dengan pengguna lain. Hal ini direfleksikan dari mayoritas manajemen konflik yang digunakan oleh semua pihak adalah *dominating* yang bersifat agresif.

Temuan ini juga mengimplikasikan bahwa terdapat pelunturan budaya kolektivis dalam manajemen wajah oleh warganet Indonesia. Hal ini dapat dijelaskan oleh nilai-nilai yang dibawa oleh kultur internet, yaitu multikulturalisme. Multikulturalisme mengubah persepsi lokal dan tradisional dari pengguna internet dengan menyajikan konten-konten yang bernilai global (Gündüz, 2017). Dengan banyaknya kultur yang tersebar di internet, pengguna dihadapkan pada pertanyaan: "Kultur mana yang harus diikuti?". Pada tahap ini, pengguna sedang mengalami pemosisian identitas kultural (*positioning cultural identity*) (Baltezarevic, et al, 2019). Implikasinya, pengguna, terutama warganet dari Indonesia, sedang melakukan rekonstruksi

dan pendefinisian ulang identitasnya dengan kultur internet (Kellner, 1992). Identitas telah menjadi permainan pilihan (*game of choice*) yang dipilih berdasarkan pilihan individu itu sendiri (Baltezarevic, *et al*, 2019). Dalam temuan ini dan temuan Microsoft, dapat disimpulkan bahwa mayoritas warganet Indonesia memilih identitas dengan konsep diri independen, perlindungan wajah *self-face*, dan manajemen konflik *dominating*. Temuan ini juga mengimplikasikan bahwa masih banyak warganet Indonesia yang memegang nilai-nilai kolektivis walaupun tidak mendominasi.

Di sisi lain, identitas *black* di media sosial merupakan salah satu identitas yang unik. Dalam temuan ini, individu *black* tidak mengalami pergeseran manajemen wajah. Temuan ini bisa dipahami bahwa *black* memiliki rasa solidaritas yang tinggi dikarenakan perasaan senasib (Ting-Toomey & Chung, 2012). Hasil dari solidaritas adalah komunitas berbasis warna kulit. Komunitas ini telah banyak produk budaya, salah satunya klaim *n-words* sebagai kata yang hanya boleh digunakan oleh komunitas *black* (O'Dea & Saucier, 2020). Solidaritas ini pun terbawa ke lingkungan internet, bahkan internet digunakan sebagai mempromosikan komunitas virtual *black*. Gerakan BLM (*Black Lives Matter*) menjadi salah satu kampanye yang diusung oleh komunitas virtual *black* melalui berbagai media sosial, khususnya Twitter. Solidaritas *black* juga pernah terlihat dalam kasus kekerasan George Floyd. Isu yang dibawa pun merefleksikan trauma *black*, yaitu isu opresi berdasarkan ras. Dengan kata lain, sebagai identitas, *black* telah membuat

komunitas yang mengakomodasi permasalahan *black* sebagai minoritas di segala penjuruan tempat dengan memanfaatkan internet sebagai medium. Menurut Handajani (2021), *collective memory* dari *black* membuat komunitas kulit hitam semakin solid dan semakin peka terhadap isu-isu yang dihadapi oleh *black*. Maka dari itu, argumen-argumen yang dibawa oleh *black* dalam kasus Kristen Gray ini pun kebanyakan merelasikan isu ras dengan penolakan Kristen Gray oleh warganet Indonesia.

Kesimpulan

Riset ini mempertanyakan bagaimana pengelolaan wajah para aktor berkonflik di Twitter, lebih tepatnya pada isu Kristen Gray. Berdasarkan hasil olah data, konten-konten yang dianalisis menunjukkan kecenderungan semua pihak dalam menggunakan strategi manajemen wajah khas individualistik, yaitu konsep diri independen, *self face concern*, dan manajemen konflik *dominating*. Jika diukur dari riset manajemen wajah sebelumnya, terjadi pergeseran manajemen wajah warganet Indonesia dari manajemen khas kolektivistik ke individualistik. Di sisi lain, warganet *Black* tidak menunjukkan perubahan manajemen wajah yang signifikan.

Jika ditelaah melalui *framework* media sosial, dapat diketahui bahwa pengguna merasa lebih bebas dalam berekspresi di dalam lingkungan media sosial. Kebebasan ini menyebabkan berbagai dinamika penampilan wajah di media sosial, termasuk pergeseran manajemen wajah yang terjadi pada warganet

Indonesia. Kebebasan yang diberikan oleh media sosial membuat penggunanya lebih bebas dan ekspresif untuk berpendapat. Beberapa penyebabnya adalah anonimitas identitas dan kelonggaran hubungan di media sosial. Pengguna menjadi lebih berani untuk berpendapat walaupun menyinggung perasaan orang lain. Buktinya, manajemen konflik yang digunakan oleh semua pihak adalah *dominating* yang cenderung bersifat agresif.

Pergeseran manajemen wajah juga dapat dianalisis dari konsep identitas yang berakar dari ideologi. Ideologi multikulturalisme yang dibawa oleh internet membuat berbagai nilai budaya dari seluruh dunia bercampur di satu medium. Dalam keadaan ini, individu mengalami restrukturisasi dan pendefinisian ulang identitasnya berdasarkan pilihan kultur yang ingin ia percayai dari internet. Walaupun identitas mayoritas warganet Indonesia yang diidentifikasi telah bergeser ke ragam budaya individualistik, masih cukup banyak warganet Indonesia yang memegang ragam budaya kolektivistik. Akan tetapi, riset lanjutan perlu dilakukan untuk membuktikan analisis ini.

Di sisi lain, penetapan manajemen wajah dapat ditilik dari warganet *Black*. Dalam temuan ini, diketahui bahwa warganet *Black* tidak mengalami pergeseran manajemen wajah. analisis tentang solidaritas *Black* menjadi salah satunya. Komunitas yang dibangun dari kesamaan nasib dan dapat memberikan 'ruang aman' diasumsikan dapat menjadi basis mengapa individu dalam suatu budaya tidak mengalami identitas - yang nantinya berpengaruh pada pergeseran manajemen

wajah. Dalam konteks konflik Kristen Gray, isu-isu rasisme dan *anti-black* terus digaungkan. Isu rasisme merefleksikan kesamaan nasib yang menjadi basis komunitas *black* didirikan.

Dapat disimpulkan, terlepas dari latar belakang budaya, warganet cenderung memilih manajemen wajah khas individualistik dengan manajemen konflik *dominating* yang menunjukkan bahwa rasa menghargai perspektif-perspektif yang berbeda kurang terlihat di media sosial. Hal ini disebabkan *dominating* diasosiasikan dengan mengintimidasi dan ingin menang sendiri, tanpa memperhitungkan perspektif orang lain yang berbeda. Oleh karena itu, kepekaan perbedaan budaya dan manajemen pengelolaan wajah menjadi suatu hal yang sangat krusial pada komunikasi antarbudaya di media sosial.

Daftar Pustaka

- Babbie, E. 2007. *The practice of social research*. Edisi ke-11. Thomson Wadsworth. Belmont, CA.
- Baltezarevic, *et al.* 2019. The Impact of Virtual Communities on Cultural Identity. *Symposium*. 6(1): 7-22.
- Chau, E. G. & Gudykunst, W. B. (1987). Conflict Resolution Styles in Low and High Context Cultures. *Communication Research Reports*, 4, 32-37.
- Croucher *et. al.* 2012. Conflict Styles and High-Low Context Cultures: A Cross-Cultural Extension. *Communication Research Reports*. 29(1): 64-73.

- Davis, J.L. 2014. Triangulating the Self: Identity Processes in a Connected Era. *Symbolic Interaction*, 37(4): 500-523
- Goffman, E. 1967. ON FACE-WORK: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. *Psychiatry*. 18(3): 213-231.
- Granovetter, M. S. 1973. The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*. 78(6): 1360-1380.
- Griffin, E. M. 2012. *A FIRST LOOK AT COMMUNICATION THEORY*. Edisi ke-8. Mc-GrawHill. New York.
- Gündüz, U. 2017. The Effect of Social Media on Identity Construction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 8 (5): 85-92.
- Handajani, S. 2021. Diwawancarai oleh Dimas *et, al* [Google Meet]. 11 Agustus
- Hjort, L. & Hinton, S. 2013. *Understanding Social Media*. SAGE Publications: London.
- Hofstede, G. 2011. Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(1).
- Kellner, Douglas. 1992. Popular Culture and the Construction of Postmodern Identities. In Scott, Lash & Friedman, Jonathan, *Modernity and Identity*, Cambridge: Blackwell. pp. 141-177.
- Kumparan. 2021. *Ini Daftar Pelanggaran Kristen Gray Selama di Bali Hingga Akhirnya D i d e p o r t a s i*. U R L : <https://kumparan.com/kumparannews/ini-daftar-pelanggaran-kristen-gray-selama-di-bali-hingga-akhirnya-dideportasi-1v0vinSOC99>. Diakses tanggal 25 Januari 2021.
- Liu, Mingxing. 2019. Impact of social media on Intercultural Communication Competence of Chinese People living in Sweden. *Tesis*. KTH Royal Institute of Technology.
- Merolla, A. J., Zhang, S. & Sun, S,. 2013. Forgiveness in the United States and China: Antecedents, Consequences, and Communication Style Comparison. *Communication Research*, 40(5), 595-622.
- Microsoft. 2021. *Civility, safety & interaction online: Indonesia*. URL: Digital Civility Index & Our Challenge | Microsoft Online Safety. Diakses tanggal 10 Agustus 2021.
- O'Dea, C. J. & Saucier, Donald. A. 2020. Perceptions of Racial Slurs Used by Black Individuals Toward White Individuals: Derogation or Affiliation?. *Journals of Language and Social Psychology*. 39 (5-6): 678-700.
- Rentjoko, A., 2021. *Komik: Kasus Kristen Gray dan Gentrifikasi*. U R L : <https://lokadata.id/artikel/komik-kasus-kristen-gray-dan-gentrifikasi>. Diakses tanggal 8 Maret 2021.
- Prayitno, N. A. 2021. *Berbagi Soal Pengalaman Hidup di Bali, Dua WNA Ini Dikecam W a r g a n e t*. U R L : <https://www.popbela.com/lifestyle/news/niken-ari/berbagi-soal-pengalaman-hidup-di-bali-dua-wna-ini-dikecam-warganet/8>. Diakses tanggal 7 Februari 2021.
- Sadasri, L. M. 2020. Micro-celebrity

- participation and risk communication in Indonesia. *Pacific Journalism Review: Te Koakoa*, 26(2), 53-71.
- Shelby, T. 2002. Foundations of Black Solidarity: Collective Identity or Common Oppression?. *Ethics*, 112(2), 231-266.
- Sproull, L. & Faraj, S. 1997. Atheism, sex, and databases: The net as a social technology. In S. Kiesler (Ed.), *Culture of the Internet*, Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates Publishers. pp. 35-51.
- Ting-Toomey, S. 1985. Toward a theory of conflict and culture. In W. B. Gudykunst, L. P. Stewart & S. Ting-Toomey (Eds.), *Communication, culture, and organizational processes*, Beverly Hills, CA: Sage. pp. 71-86.
- Ting-Toomey, S. & Chung, L. C.,. 2012. *Intercultural Communication*. Edisi ke-2. Oxford University Press. Oxford.
- West, R. & Turner, L 2010. *Introducing Communication Theory Analysis and Application*. Edisi ke-4. McGraw Hill. London.