

TEORI NEGOSIASI WAJAH DALAM KOMUNIKASI PASANGAN UNTUK PENYELESAIAN KONFLIK DI PENGADILAN AGAMA MEDAN KELAS 1A

Ahmad Yasin, Hasan Sazali

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

ahmad0603212026@uinsu.ac.id, hasansazali@uinsu.ac.id

Abstract

Article History	<i>Unavoidable marital conflict requires effective</i>
Received : 10-04-2025	<i>communication management to maintain harmonious</i>
Revised : 25-04-2025	<i>family ties. This qualitative case study research analyzes</i>
Accepted : 10-05-2025	<i>the application of Face Negotiation Theory in</i>
Keywords:	<i>communication with couples resolving conflicts at the</i>
Face Negotiation	<i>Medan Class 1A Religious Court. Data were collected</i>
Theory,	<i>through in-depth interviews with three subjects</i>
Communication,	<i>(husband/wife) and divorce file documentation. The</i>
Conflict Resolution,	<i>results show that preventive and restorative face-work</i>
	<i>plays a crucial role in managing conflict, influenced by</i>
	<i>cultural assumptions (individualism/collectivism) and</i>
	<i>personality tendencies (independent/interdependent), as</i>
	<i>well as situational factors such as role assessment and</i>
	<i>relational distance. In the formal context that has reached</i>
	<i>the trial, individuals have specifically experienced a face-</i>
	<i>threatening process, so that the tendency of mutual-face</i>
	<i>concern becomes dominant towards self-face concern with</i>
	<i>the aim of restoring reputation and winning arguments.</i>
	<i>This study confirms the relevance of Face Negotiation</i>
	<i>Theory in the communication process with couples for</i>
	<i>conflict resolution in the religious court environment,</i>
	<i>offering benefits to increase the effectiveness of mediation</i>
	<i>and family dispute resolution with attention to the "face"</i>
	<i>aspect and interpersonal communication behavior.</i>

Pendahuluan

Hubungan yang harmonis adalah hal yang diinginkan oleh berbagai manusia dengan berbagai ikatan yang dimilikinya. Salah satu ikatan tersebut adalah hubungan pasangan yang sudah terjalin dalam status pernikahan. Ini tidak serta merta terjadi dengan begitu saja, melainkan secara alami manusia akan berusaha membentuk lingkungan keluarga yang dapat memberikan keamanan dari berbagai macam gangguan yang tampak dan yang gaib. Ini mengacu pada lima tingkatan kebutuhan menurut Abraham Maslow, yang diurutkan dari yang paling dasar hingga yang paling tinggi sebagai berikut: kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri (Bari, A., & Hidayat, R., 2022)

Menjadikan kepentingan keluarga sebagai yang utama dengan membangun komunikasi yang memiliki rasa saling percaya, sabar dan pengertian terhadap

antar individu dalam keluarga, tentu adalah hal yang sangat wajar terjadi. Prioritas ini tentu saja juga berlaku bagi setiap bentuk komunikasi pasangan, sehingga menghindari kedua individu dengan kehendak bebas tersebut dari berbagai bentuk komunikasi disosiatif yang serampangan. Harmonisnya komunikasi dan saling menghargai pendapat masing-masing individu akan mendorong kesepemahaman dalam interaksi pasangan dan konflik dapat diredam untuk memperkuat hubungan. Komunikasi yang saling menghormati dan saling mempertimbangkan kepentingan pihak lain juga memudahkan pasangan dalam mengelola perbedaan dan menghindari konfrontasi negatif yang bisa menimbulkan konflik. (Hartanto, D., Hidayat, N., & Sazali, H. 2018)

Sewajarnya konflik adalah fasal yang tidak dapat dihindarkan dalam suatu hubungan manusia bagaimanapun bentuknya. Sehingga konflik juga sangat normal apabila muncul dalam hubungan pasangan. Konflik dalam lingkungan keluarga bukanlah sesuatu yang aneh dan bahkan bisa datang silih berganti. Memahami konflik dan mencari solusi untuk menyelesaikannya akan sangat menentukan keberlangsungan dan jalannya hubungan. Dalam kehidupan sehari-hari sering terlihat berbagai macam cara yang sekiranya dianggap oleh beberapa individu dapat dilakukan untuk mengatasi konflik padahal sering menyulitkan proses komunikasi dan pemulihan hubungan pasca konflik seperti tindakan berupa mengalah dengan pergi meninggalkan tempat.

Pada proses penyelesaian konflik, perlu beberapa elemen penting untuk dihadirkan seperti: Keterbukaan yang ditandai oleh adanya tanggapan jujur antar pasangan setiap menghadapi permasalahan; Empati yang ditandai dengan mampu merasakan situasi dan kondisi pasangan; Suportif yang ditandai oleh adanya kemampuan menyetujui dan mendukung pilihan pasangan; Komunikatif yang ditandai dengan mampu bercerita dan mengobrol panjang bersama pasangan; dan Setara yang ditandai dengan mengaku bahwa pasangan adalah figur yang mempunyai kelebihan dan kekurangan Elemen-elemen ini baiknya disadari, agar konflik di tengah hubungan pasangan yang terjadi akibat sebagian pihak merasa perlu mencapai apa yang sebelumnya tidak dapat dicapai dengan komunikasi asosiatif dapat terselesaikan dengan persatuan kembali. (Pangaribuan, L., 2016)

Sedangkan bentuk penyelesaian konfliknya berdasarkan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang paling umum, yaitu: Konsiliasi dengan kedua pasangan bebas berdiskusi dan berdebat secara terang-terangan serta setara demi tercapainya kesepakatan bersama; Mediasi dengan kedua pasangan sama-sama setuju untuk mendapatkan petuah dari pihak yang dianggap lebih ahli dan berpengetahuan; dan terakhir adalah Arbitrasi dengan kedua pasangan sama-sama setuju untuk mempercayakan hasil akhirnya kepada pihak lain yang bersifat resmi. Secara umum bentuk pengaturan konflik yang digunakan oleh pihak Pengadilan Agama terhadap pasangan yang bertikai, terlebih dahulu adalah mediasi dengan hakim atau mediator bersertifikat untuk membantu pasangan dalam menengahi permasalahannya sebelum akhirnya masuk dalam proses Litigasi melalui pengadilan untuk diputuskan oleh Hakim secara formal yang merupakan bentuk penyelesaian konflik dari setiap suami atau istri yang diteliti. (Rosana, E., 2015)

Komunikasi yang efektif dan etis dapat menjadi jembatan utama untuk menghindari eskalasi konflik dan membangun sikap toleran serta saling menghormati antar pihak. Dalam situasi konflik, seperti perbedaan pandangan atau nilai, penerapan komunikasi yang memprioritaskan penghormatan terhadap

“wajah” atau harga diri masing-masing pihak dapat mengurangi ketegangan dan mengarahkan dialog menuju penyelesaian yang konstruktif. Intoleransi dan kurangnya etika komunikasi sering kali memperburuk konflik, sehingga pendekatan komunikasi berbasis moderasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan ruang diskusi yang inklusif dan harmonis. Dengan demikian, pentingnya menjaga muka dan pemahaman bersama sangat relevan untuk diterapkan sebagai sarana mendukung penyelesaian konflik yang mengatasi masalah hukum pihak yang bersengketa. (Daulay, M. Y., & Sazali, H., 2024).

Berlatar belakang dari betapa pentingnya memahami konflik di antara pasangan yang mengajukan penyelesaian konflik di Pengadilan Agama Medan Kelas 1A dan tiga penelitian terdahulu yang serupa, memilih satu dari beberapa isu yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai batasan untuk bab hasil dan pembahasan adalah harus. Sehingga ditemukan masalah tersebut adalah Bagaimana Teori Negosiasi Wajah diterapkan dalam Komunikasi Pasangan untuk Penyelesaian Konflik di Pengadilan Agama Medan Kelas 1A? Rumusan masalah yang telah dipilih tersebut pada akhirnya bertujuan untuk mengklasifikasi dan menjelaskan mengenai penerapan Teori Negosiasi Wajah dalam Komunikasi kepada Pasangan untuk Penyelesaian Konflik di Pengadilan Agama Medan Kelas 1A.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif. Hal ini dikarenakan tujuan penelitian adalah untuk mengkaji secara mendalam penerapan Teori Negosiasi Wajah dalam Komunikasi Pasangan untuk Penyelesaian Konflik di Pengadilan Agama Medan Kelas 1A, bukan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini juga menerapkan metode studi kasus. Alasan pemilihan metode ini adalah karena penelitian ini menitikberatkan pada pemahaman yang mendalam terhadap satu konteks yang spesifik, yaitu Teori Negosiasi Wajah. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam dan komprehensif fenomena negosiasi wajah pada pasangan yang berkonflik. Teknik pengumpulan data adalah wawancara mendalam dengan panduan wawancara terhadap suami atau istri yang sesuai kriteria untuk digali informasi tentang pengalaman, perspektif dan interpretasinya, serta dokumentasi dengan daftar dokumen berupa berkas putusan perceraian dan berkas gugatan perceraian untuk melihat data lebih lanjut mengenai pola dan tema yang terkandung dalam proses penyelesaian konflik suami atau istri yang menjadi subjek penelitian.

Pembahasan

Konsep Komunikasi

Istilah ‘komunikasi’ memiliki akar bahasa yang kaya. Kata ini berasal dari bahasa Inggris “*communication*”, yang ditelusuri ke bahasa Latin “*communis*” yang artinya “sama”, menurut Oxford Dictionary of English. Selain itu, kata-kata seperti “*communico*”, “*communicatio*”, dan “*communicare*” juga berkontribusi pada maknanya, yaitu ‘membuat umum’ atau ‘berbagi’. (Siregar, S. A. F., &

Sazali, H., 2022). Sedangkan komunikasi secara terminologi, dijelaskan oleh Brent D. Ruben adalah proses dimana individu dalam hubungan, menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungannya, keadaannya dan orang lain. Komunikasi memerlukan kejelasan, sehingga tidak menyebabkan kesalahpahaman oleh pesan yang diterjemahkan secara tidak benar. (Bustami, & Hasan Sazali. 2024).

Istilah “pasangan” dijelaskan oleh DeGenova dan Rice adalah ikatan yang terjalin antara dua orang yang berinteraksi dan melakukan kegiatan bersama untuk membangun pemahaman yang lebih baik satu sama lain. Pasangan sebagai dua orang yang saling bertemu untuk membangun hubungan pernikahan, menjalani rumah tangga, dan menjadi pelengkap bagi satu sama lain. Oleh karena itu, komunikasi pasangan dapat disimpulkan sebagai proses pertukaran informasi diantara dua orang yang saling bersama-sama membangun hubungan pernikahan demi terjadinya pertukaran timbal balik produk dan nilai agar bisa mendapatkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan darinya. (Arifianti, A. D., 2016).

Istilah “konflik” berakar dari bahasa Latin, yaitu ‘con’ yang berarti bersama, dan ‘figere’ yang berarti memukul. Sedangkan konflik secara terminologi, dijelaskan oleh Alo Liliweri adalah pertentangan alami yang muncul dari perbedaan keyakinan, sikap, kebutuhan, atau nilai, baik pada tingkat individu maupun kelompok. Konflik dalam hal ini dapat dipahami sebagai suatu bentuk pertentangan alamiah untuk menetralkan, mencederai, dan bahkan pada tingkatan ekstrim sampai berusaha melenyapkan lawan demi memperoleh keuntungan yang beragam. Sehingga penyelesaian konflik dapat diartikan sebagai usaha menangani penyebab konflik dengan berbagai bentuk penyelesaian konflik yang dikenal dan relevan dalam situasinya untuk kemudian tetap menjaga kelangsungan hubungan atau membentuk hubungan baru antara pihak-pihak yang berkonflik. (Liliweri, A., 2018)

Landasan Teori Negosiasi Wajah

Proses komunikasi pada suasana konflik berupa tindakan verbal dan non-verbal serta perasaan saling menghormati antar pasangan, sangat erat kaitannya dengan Teori Negosiasi Wajah yang menyatakan bahwa wajah (*Face*) memainkan peran penting dalam menjelaskan gaya penyelesaian konflik yang berbeda diberbagai situasi untuk setiap individu dengan kelompok budaya yang berbeda. Wajah pada teori ini mengacu pada penggambaran untuk citra diri atau identitas diri manusia yang dianggap bernilai baik untuk lingkungan dan interaksi sosial disekelilingnya. Stella Ting-Toomey mengembangkan teori negosiasi wajah untuk membantu memaparkan perbedaan cara merespon suatu konflik dari setiap individu dengan nilai-nilai berbeda yang dibawanya. Ting-Toomey beranggapan bahwa setiap yang berbudaya akan selalu melakukan negosiasi dengan wajah yang melekat dan bagaimana individu ingin orang lain memperlakukan dan memandang mereka, serta bagaimana mereka ingin memperlakukan individu lain. (Oetzel, J., Meares, M., Myers, K. K., & Lara, E. 2003).

Citra sebagai seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang terbentuk dalam benak orang lain terhadap diri sendiri, mencerminkan reputasi dan kepercayaan yang telah dibangun melalui rentetan komunikasi selama ini. Citra berperan penting sebagai representasi wajah yang harus dijaga dan dinegosiasikan dalam interaksi pasangan. Citra tersebut memberikan gambaran bagaimana individu

berperilaku untuk mempertahankan harga diri dan identitasnya selama proses komunikasi, khususnya dalam situasi konflik. Negosiasi wajah bertujuan menjaga citra positif masing-masing pihak agar tercipta dialog yang konstruktif dan tercapai penyelesaian konflik secara damai jika hal itu memungkinkan untuk dilakukan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap citra dan pengelolaan komunikasi yang tepat sangat penting dalam upaya penyelesaian perselisihan, Fadillah, I., Harahap, N., & Devianty, R. (2022).

Setiap pesan verbal dan non-verbal yang diterima, dapat disebut sebagai cara kerja wajah (*Face-Work*) yang diterima, berpotensi meningkatkan, menyelamatkan atau menyerang citra diri seseorang. Pasal dari teori ini secara tersirat juga mengatakan bahwa wajah setiap individu yang berbeda akan menimbulkan cara penyelesaian konflik yang berbeda dan kondisi wajah yang berbeda juga akan menimbulkan cara kerja wajah yang berbeda pula. Ketika seseorang merasa wajahnya telah dipojokkan, seseorang tersebut akan merasa perlu untuk memulihkan atau menyelamatkannya (*Restoration Face-Work*). Sebaliknya, ketika seseorang merasa wajahnya disanjung dan dipandang baik oleh orang lain, seseorang tersebut akan merasa wajahnya telah ditingkatkan dan akan berusaha untuk menjaga atau mencegahnya dari dipermalukan (*Preventive Face-Work*). Wajah yang direndahkan dan wajah yang ditingkatkan, masing-masing dapat dikenal dengan istilah (kehilangan wajah dan menyelamatkan wajah). (Kroeger, F., 2016).

Konsep wajah dalam cara kerja wajah pada hakikatnya adalah sebuah konsep dari Sosiologi dikarenakan kaitannya yang sangat kuat terhadap identitas diri untuk interaksi sosial. Psikologi yang sering dianggap sebagai awal dari kemunculan konsep wajah tidak lah sepenuhnya salah, hanya saja perlu diketahui bahwa wajah bukan berwujud fisik atau berupa personalitas, melainkan berupa interaksi antara komunikator dengan komunikan yang memiliki makna. Wajah selalu berubah-ubah dan tidak memiliki bentuk yang tetap sepanjang waktu. Fleksibilitas wajah ini membuatnya cocok disandingkan dengan kata “kerja” karena menggambarkan hal yang selalu berubah, tergantung situasinya. Individu yang mengelola wajahnya dalam proses komunikasi akan menggantungkan harga diri sosialnya pada hal tersebut yang sayangnya sering diinginkan oleh individu lain untuk diambil atau diancam darinya (berharga). (Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2016).

Data Perceraian di Indonesia Nasional dan Lokal

Berdasarkan data yang didapat dari Pengadilan Agama dan Badan Pusat Statistik, jumlah perceraian di Indonesia mengalami pasang surut setiap tahunnya. Pada tahun 2018 sebanyak 444.358 kasus perceraian terjadi, kemudian pada tahun 2019 sempat mengalami kenaikan walaupun per Agustus satu tahun berikutnya, pada 2020 kembali mengalami penurunan yaitu sebanyak 480.618 kasus dan 306.688 kasus perceraian. (Munthe, M., & Firmansyah, H., 2022)

Pada tahun 2021, terdapat 447.743 kasus, diikuti dengan peningkatan menjadi 516.334 kasus pada tahun 2022, dan kemudian penurunan menjadi 463.654 kasus di tahun 2023, yang mencakup baik cerai talak maupun cerai gugat. Tidak hanya pada tingkat nasional, pada tingkatan lokal pun kasus perceraian di Pengadilan Agama Medan kelas 1A selama tahun 2020 sampai 2024 telah banyak

diputuskan. Misalnya saja pada tahun 2020 sebanyak 2.935 kasus, tahun 2021 sebanyak 3.052 kasus, tahun 2022 sebanyak 3.160 kasus, tahun 2023 dengan 3.041 kasus, dan kemudian pada tahun 2024 dengan 3.401 kasus perceraian diklasifikasikan dengan keseluruhan cerai gugat lebih tinggi dibandingkan cerai talak. (Mahkamah Agung Republik Indonesia., 2021)

Pengadilan Agama

Prinsip Islam yang mengedepankan dialog, toleransi, dan penghormatan terhadap martabat setiap individu, termasuk dalam interaksi pasangan yang berkonflik memiliki peran penting sebagai landasan nilai yang membimbing Pengadilan Agama dalam menangani proses komunikasi dan penyelesaian konflik pasangan yang diserahkan kepadanya. Nilai-nilai Islam menuntut agar penyelesaian konflik dilakukan secara bijaksana, penuh empati, dan tanpa merendahkan pihak lain. Pendekatan ini sangat relevan dalam konteks Pengadilan Agama, di mana penyelesaian konflik rumah tangga tidak hanya bersifat legal formal, tetapi juga mengandung nilai-nilai agama yang harus dihormati dan diterapkan demi tercapainya harmoni dan keadilan dalam keluarga. Dengan demikian, komunikasi yang mengedepankan nilai-nilai keIslaman dapat menjadi strategi efektif dalam meminimalisir ketegangan dan menciptakan solusi terbaik bagi suami dan istri yang berkonflik. (Indainanto, Y. I. dkk., 2023).

Pengadilan Agama secara aktif juga memberikan bantuan kepada penggugat selama proses persidangan. Bantuan tersebut meliputi mediasi antara suami istri, pemberian informasi lengkap mengenai prosedur hukum, dan panduan dalam pengajuan bukti agar persidangan berjalan dengan lancar. Selain itu, lingkungan Pengadilan Agama bisa secara pasif memberikan ruang seluas-luasnya terhadap suami istri yang bersengketa untuk melanjutkan atau mengakhiri perkara yang telah diajukan kepada hakim untuk diproses dengan sama-sama berdamai atau mencopot gugatan. Sifat pasif ini timbul karena peran hakim sebagai bagian dari Pengadilan Agama adalah untuk membantu menemukan dan mengatasi segala bentuk upaya menghalangi tercapainya keadilan.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1 Undang-undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, hakim yang bertugas di Pengadilan Agama memiliki kewajiban untuk menegakkan keadilan dan melaksanakan hukum bagi masyarakat Indonesia, dengan berlandaskan pada nilai-nilai Ketuhanan Yang Maha Esa yang terkandung dalam Pancasila. Penjelasan ini berupaya membuka setiap indra hakim pada bermacam-macam masalah yang tumbuh di tengah-tengah masyarakat. Tersirat makna bahwa setiap perkara yang diperiksa dan diadili dalam lingkungan Pengadilan Agama, harus mengandung keobjektivitasan dan dijalankan dengan penuh tanggung jawab. Hakim adalah jabatan fungsionaris yang dipilih oleh undang-undang, sehingga sudah sepatutnya berdiri seadil-adilnya di atas kedua belah pihak yang berkegugatan, tanpa condong ke salah satu pihak saja. (Aisyah, N., 2018).

Suami atau istri yang dipilih dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 3 orang dengan hanya mewawancarai dan mengobservasi salah satu pasangan saja tanpa melakukan wawancara dan observasi terhadap pasangan lainnya. Hal ini dilakukan karena peneliti berfokus pada pemahaman mendalam tentang penerapan Teori Negosiasi Wajah dalam komunikasi pasangan untuk penyelesaian konflik dan bukan untuk mencari sebuah generalisasi. Oleh karena peneliti berfokus pada

pemahaman yang mendalam, triangulasi data dengan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi berkas dilakukan untuk mengatasi jumlah subjek yang terbatas. Subjek penelitian yang dipilih adalah suami atau istri yang sedang berada di Pengadilan Agama Medan Kelas 1A dan berusia dari 34 sampai 57 tahun dengan usia pernikahan dari 10 sampai 35 tahun.

Suami atau istri yang menjadi subjek ataupun pasangan subjek penelitian juga memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda, seperti wiraswasta, ibu rumah tangga, asisten rumah tangga, dan lain-lain. Kesemua suami atau istri tersebut juga sudah memiliki 2 sampai 3 anak dengan berjenis kelamin laki-laki ataupun perempuan. Para suami atau istri adalah partisipan penelitian dengan kriteria yang dibutuhkan oleh peneliti. 1 Subjek adalah seorang suami dengan gugatan cerai talak dan 2 lainnya adalah istri-istri dengan gugatan cerai gugat. Para partisipan kemudian meminta agar peneliti menyamarkan nama asli mereka demi menjaga kerahasiaan identitas dan citra diri.

Tabel 1. Partisipan Penelitian

No.	Partisipan (Inisial)	Jenis Kelamin	Lokasi	Usia Diri	Pekerjaan
1.	B	Lk	PA Medan	34	Wiraswasta
2.	R	Pr	PA Medan	57	Ibu Rumah Tangga
3.	W	Pr	PA Medan	38	Asisten Rumah Tangga

Tabel 2. Pasangan Partisipan Penelitian

No.	Pasangan Partisipan (Inisial)	Jenis Kelamin	Usia Diri	Pekerjaan	Pasangan dari
1.	L	Pr	36	Karyawan Swasta	B
2.	S	Lk	57	Wiraswasta	R
3.	T	Lk	42	Wiraswasta	W

Tabel 3. Keluarga Partisipan Penelitian

No.	Keluarga	Urutan	Jenis	Usia
-----	----------	--------	-------	------

		Kelahiran	Kelamin Anak	Anak
1.	B & L	Sulung	Pr	9
		Bungsu	Lk	3
		-	-	-
2.	R & S	Sulung	Pr	35
		Tengah	Pr	32
		Bungsu	Lk	30
3.	W & T	Sulung	Lk	9
		Tengah	Pr	6
		Bungsu	Lk	5

Penerapan teori negosiasi wajah dalam komunikasi pasangan untuk penyelesaian konflik di Pengadilan Agama Medan Kelas 1A dapat diketahui dan dipahami apabila terlebih dahulu peneliti menjelaskan dan menggambarkan secara runut beberapa konsep dalam teori negosiasi wajah dalam penyelesaian konflik sambil memaparkan hasil. Dimulai dari tindakan dan perilaku komunikasi yang digunakan individu, sampai pada tahap individu menetapkan wajah pihak mana yang diselamatkan atau dijaga.

Bentuk-Bentuk Cara Kerja Wajah (*Face-Work*)

Bentuk-bentuk cara kerja wajah secara garis besar dibagi menjadi cara kerja wajah memulihkan (*Restoration Face-Work*) dan cara kerja wajah mencegah (*Preventive Face-Work*). Pembagian ini didasarkan pada perbedaan waktu terjadinya suatu konflik yang mengancam eksistensi wajah. Cara kerja wajah memulihkan mengacu pada tindakan dan perilaku komunikasi seseorang yang dilakukan setelah wajah mengalami kerusakan. Tujuan dari cara kerja wajah memulihkan adalah agar wajah yang telah rusak dapat dibangun kembali. Sementara itu, cara kerja wajah mencegah mengacu pada Tindakan dan perilaku komunikasi seseorang yang dilakukan sebelum wajah mengalami kerusakan. Tujuan dari cara kerja wajah mencegah ini adalah agar wajah tidak sampai dirusak atau mencegah hilangnya wajah.

Pembagian cara kerja wajah ke dalam 2 bentuk utama akan peneliti gunakan untuk mengkategorisasikan berbagai tindakan dan perilaku komunikasi individu dengan 5 turunan dari bentuk cara kerja wajah yang utama, yaitu:

1. *Preventive Face-Work*: Melindungi Wajah (*Face-Protecting*), Membangun Wajah (*Face-Building*), dan Menghargai Wajah (*Face-Honoring*)
2. *Restoration Face-Work*: Menyelamatkan wajah (*Face-Saving*) dan Mengkompensasi Wajah (*Face-Compensating*).

Face-Work
Preventive Face-Work | Restoration Face-Work

Face-Protecting *Face-Saving*
Face-Building *Face-Compensating*
Face-Honoring

Gambar 1. Alur Penerapan Teori Negosiasi Wajah – Bentuk Cara Kerja Wajah

Partisipan pertama adalah B, seorang suami yang berusia 34 tahun dengan L sebagai mantan istri yang berusia 36 tahun. B bertemu dan melakukan proses wawancara dengan peneliti di Pengadilan Agama Medan Kelas 1A pada saat sedang dalam proses pengambilan berkas perceraian seorang diri. Situasi B saat itu menandakan bahwa B telah melewati proses persidangan. B adalah seorang suami yang telah menjalin hubungan pernikahan dengan istrinya L selama lebih 10 tahun. Selama pernikahan, B dan L bekerja sebagai Wiraswasta dan Karyawan Swasta serta telah dikaruniai seorang anak perempuan dan anak laki-laki. Berdasarkan keterangan B, L adalah seorang istri yang Nusyuz karena tidak melakukan fungsinya sebagai istri dalam mengurus rumah tangga. B juga menerangkan bahwa L tidak ingin lagi melayani B dan selalu membantah perkataan B sebagai suami. Puncak konflik kemudian terjadi setelah L meninggalkan rumah yang selama ini mereka tempati.

Pada saat ditanya mengenai gambaran sekilas rumah tangganya, B mengaku menyesal telah bersama L karena merasa perjuangannya merantau ke Jakarta untuk keluarga kecilnya di Medan tidak dihargai dan terpaksa pulang. B juga mengatakan bahwa dirinya memang sering berkonflik dengan L, namun selama ini B merasa permasalahan tersebut selalu ada jalan keluarnya, kecuali saat B merasa L sudah tidak lagi menghargainya karena menolak melayaninya sebagai suami. Perihal lain yang peneliti dapati saat proses wawancara adalah proses komunikasi B dengan L setiap harinya yang jarang terjadi secara langsung dan mendalam. B mengatakan bahwa B dan L bisa untuk berkomunikasi hanya dengan aplikasi media chating dan sesekali teleponan selama beberapa waktu tertentu. Saat peneliti mencari jawaban terkait topik pembicaraan tertentu yang cenderung dihindari dalam percakapan sehari-hari, B mengatakan bahwa hal tersebut tidak ada, dikarenakan B merasa sampaikan saja semua hal yang ingin disampaikan.

“Gak, gak ada topik yang dihindari, selalu sampaikan saja.”. – B
(Sumber: Wawancara. Rabu, 14 Mei 2025)

Pertanyaan selanjutnya dari peneliti terkait solusi yang coba dilakukan untuk meredakan konflik yang sedang terjadi, B beranggapan bahwa tidak ada solusi yang spesifik, melainkan hanya dengan tidak membahas masalah yang telah terjadi dalam komunikasi berikutnya dan selama proses ketegangan berlangsung B akan melakukan hobinya dalam bermain basket. B juga mengatakan bahwa B merasa marah terhadap yang L sudah lakukan, namun masih berusaha ditahan. B sebenarnya berharap L dapat berubah dan kembali pulang dalam 3 bulan yang mana hal tersebut tidak terjadi, jawab B terhadap pertanyaan perasaan setelah konflik dan ada tidaknya perasaan masih tetap dihargai oleh pasangannya.

“Perasaan marah, namun masih berusaha untuk ditahan. Kalau memang bisa berubah, setelah 3 bulan datang pun, maka masih dimaafkan, tapi ternyata tidak.”. – B
(Sumber: Wawancara. Rabu, 14 Mei 2025)

Berikutnya, peneliti mengulik tentang cara B saling berbagi rasa bahagia dan sedih satu sama lain. B menjawab bahwa pastinya mereka pernah melakukan hal seperti menceritakan permasalahan dan perasaan disaat itu. B juga berkata bahwa B melihat cara L menyampaikan keluhan kepadanya adalah dengan bercerita apa pun. Terhadap pertanyaan apa arti menjaga “harga diri” dalam hubungan pernikahan, B menilai bahwa istri yang selalu izin kepada suami sama dengan menjaga harga diri. Pertanyaan terakhir adalah apakah B merasa bahwa dia dan L memiliki pemahaman yang sama tentang apa yang dianggap sebagai “menjaga nama baik keluarga”. B mengatakan bahwa pada awalnya iya, namun setelah berjalannya pernikahan, berangsur-angsur pemahaman mereka menjadi berbeda.

“Diawalnya iya, setelah menikah dan diakhir malah menjadi berbeda dari yang sebelum dan sesudah.”. – B

(Sumber: Wawancara. Rabu, 14 Mei 2025)

Berdasarkan berbagai informasi yang diperoleh lewat dokumentasi dan wawancara, maka dapat ditemukan beberapa tindakan dan perilaku komunikasi yang tercermin dari pernyataan dan jawaban B. B menunjukkan adanya *preventive face-work* berupa *face-protecting* kepada dirinya sendiri dan pasangannya. *Face-protecting* kepada diri sendiri dapat dilihat dari B yang mengaku menyesal karena telah bersama L dan perjuangannya yang merantau tidak dihargai. Jawaban ini menunjukkan bahwa B telah berkorban dan menimbulkan narasi sebagai suami yang bertanggungjawab. *Face-protecting* kepada pasangannya dapat dilihat dari B yang berusaha menahan amarahnya. Tindakan ini menunjukkan bahwa B berusaha melindungi L dari konsekuensi amarahnya. Sedangkan *restoration-facework* ditunjukkan oleh B lewat *face-saving* kepada diri sendiri dan pasangannya. *Face-saving* kepada diri sendiri dapat dilihat dari B yang tidak membahas masalah dan memilih melakukan hobinya. Tindakan ini menunjukkan bahwa B berusaha menyelamatkan wajah dirinya sendiri dari kerusakan lebih lanjut. *Face-saving* kepada pasangannya dapat dilihat dari B yang berharap L untuk kembali agar dapat dimaafkan. Jawaban ini menunjukkan bahwa B ingin memulihkan wajah pasangannya.

Tabel. 4 Analisis Bentuk Cara Kerja Wajah – Partisipan B

No.	Kategori Utama <i>Face-Work</i>	Kategori Turunan <i>Face-Work</i>	Tujuan	Indikasi
-----	------------------------------------	--------------------------------------	--------	----------

1.	<i>Preventive Face-Work</i>	<i>Face - Protecting</i>	Diri Sendiri	Ada
			Orang Lain	Ada
		<i>Face - Building</i>	Diri Sendiri	-
			Orang Lain	-
		<i>Face - Honoring</i>	Diri Sendiri	-
			Orang Lain	-
2.	<i>Restoration Face-Work</i>	<i>Face – Saving</i>	Diri Sendiri	Ada
			Orang Lain	Ada
		<i>Face – Compensating</i>	Diri Sendiri	-
			Orang Lain	-

Partisipan kedua adalah R, seorang istri yang berusia 57 tahun dengan S sebagai mantan suami yang juga berusia 57 tahun. R bertemu dan melakukan proses wawancara dengan peneliti di halaman Pengadilan Agama Medan Kelas 1A pada saat sedang akan mengantarkan surat gugatan perceraian dengan didampingi oleh pengacaranya. Situasi R saat itu menandakan bahwa R baru saja akan menempuh jalur hukum. R adalah seorang istri yang telah menjalin hubungan pernikahan dengan suaminya S selama lebih dari 35 tahun. Selama pernikahan, R dan S bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga dan Wiraswasta serta telah dikaruniai dua orang anak perempuan dan seorang anak laki-laki. Berdasarkan keterangan R, S telah melangsungkan pernikahan dengan wanita lain yang sebenarnya juga diketahui langsung oleh R sebagai istri pertama. R juga menerangkan bahwa semenjak S menikah untuk kedua kalinya, S telah melalaikan kewajibannya sebagai suami untuk memberikan nafkah kepada keluarganya selama 5 tahun. Puncak konflik kemudian terjadi setelah S memilih untuk pergi meninggalkan R hingga sampai saat ini. Kaitannya dengan penyelesaian konflik secara kekeluargaan R telah meminta bantuan keluarganya dan keluarga S untuk menasehati S agar segera menunaikan kewajibannya dalam menafkahi R, namun tidak berhasil.

Pada saat ditanya mengenai gambaran sekilas rumah tangganya, R meluapkan perasaannya yang sudah capek dengan sikap suaminya yang hanya memikirkan diri sendiri, egois dan justru memilih menikah lagi. R juga mengatakan bahwa dirinya sangat sering berkonflik dengan S setiap saat, dikarenakan S selalu menuntut haknya, padahal dia juga sudah tidak menafkahi keluarganya. R mengutarakan bahwa sedari dulu dia selalu berusaha mempertahankan pernikahannya sampai akhirnya saat R memutuskan untuk menggugat cerai S. Perihal lain yang peneliti dapati saat proses wawancara adalah

proses komunikasi R dengan S setiap harinya yang jarang terjadi secara mendalam dikarenakan S yang selalu marah-marah. Saat peneliti mencari jawaban terkait topik pembicaraan tertentu yang cenderung dihindari dalam percakapan sehari-hari, R mengatakan bahwa hal tersebut tentu saja adalah karena masalah keuangan dan S yang tidak kunjung bekerja.

“Masalah uang dan gak kerja-kerja.” – R
(Sumber: Wawancara. Rabu, 14 Mei 2025)

Pertanyaan selanjutnya dari peneliti terkait solusi yang coba dilakukan untuk meredakan konflik yang sedang terjadi, R mengungkapkan bahwa dia akan bersabar agar situasi konflik tidak semakin memanas, lari kerumah saudaranya dan setelah suasana menjadi lebih tenang, R akan berhubungan suami-istri dengan S setiap hari. R juga mengatakan bahwa R selalu berpikiran untuk bercerai setelah berkonflik dengan S, namun senantiasa berusaha ditahan demi terlihat rukun didepan anak-anak.

“Sebenarnya, asal bertengkar, selalu kepikiran untuk bercerai, tapi selalu ditutupi dengan terus ngomong depan anak-anak. Ditahan terus karena demi anak.” – R
(Sumber: Wawancara. Rabu, 14 Mei 2025)

Berikutnya, peneliti mengulik tentang cara R saling berbagi rasa bahagia dan sedih satu sama lain. R menjawab bahwa dia tidak bisa untuk mengutarakan emosi yang dia rasakan kepada S suaminya tersebut. Akan tetapi, R mengatakan cara S dalam menyampaikan keluhan kepadanya adalah dengan terus berusaha menasehati R seakan-akan hanya dirinya yang salah. R yang berusaha menyampaikan keluhannya langsung dipatahkan. R mengungkapkan bahwa agar S merasa dihormati, R harus mendengarkan perkataan suami tanpa membantah. Terhadap pertanyaan apa arti menjaga “harga diri” dalam hubungan pernikahan, R menilai bahwa dirinya sudah tidak ada harga diri lagi dan bahkan sampai mengizinkan S untuk menikah lagi. Pertanyaan terakhir adalah apakah R merasa bahwa dia dan S memiliki pemahaman yang sama tentang apa yang dianggap sebagai “menjaga nama baik keluarga”. R menyebut dia dan S tidak sepaham karena S beranggapan cukup hanya dengan tidak judi, tidak minum dan tidak melakukan KDRT (kekerasan dalam rumah tangga), walaupun sebenarnya S dulu sempat KDRT terhadap anaknya sewaktu kecil. Sementara R menginginkan lebih dari itu, yang mana R ingin agar suaminya berperilaku baik-baik terhadapnya.

“Tidak memiliki pemahaman yang sama, karena dia tidak bisa bersikap baik-baik, hanya tidak judi, tidak minum dan tidak KDRT, walau hanya dulu sama anak-anak.” – R
(Sumber: Wawancara. Rabu, 14 Mei 2025)

Berdasarkan berbagai informasi yang diperoleh maka dapat ditemukan beberapa tindakan dan perilaku komunikasi yang tercermin dari pernyataan dan jawaban R. R menunjukkan adanya *preventive face-work* berupa *face-protecting* kepada dirinya sendiri dan *face-honoring* kepada pasangannya. *Face-protecting*

kepada diri sendiri dapat dilihat dari R yang berusaha lari ke rumah saudaranya. Tindakan ini menunjukkan bahwa R berusaha menghindari dari S yang dianggap sebagai inisiator konflik agar mencegah terjadinya konflik. *Face-honoring* kepada pasangannya dapat diketahui dari R yang berusaha mendengarkan perkataan suami tanpa membantah. Jawaban ini menunjukkan bahwa R berusaha menghargai suaminya dengan menurutinya. Sedangkan *restoration face-work* ditunjukkan oleh R lewat *face-saving* kepada diri sendiri dan pasangannya serta *face-compensating* kepada orang lain. *Face-saving* kepada diri sendiri dapat dilihat dari R yang bersabar agar situasi konflik tidak semakin memanas. Tindakan ini menunjukkan bahwa R berusaha menyelamatkan wajah dirinya sendiri dari kerusakan lebih lanjut. *Face-saving* kepada pasangannya dapat dilihat dari R yang selalu menahan niatannya untuk bercerai dikarenakan ingin terlihat rukun di depan anak-anaknya. Tindakan ini menunjukkan bahwa R berusaha menyelamatkan wajah S agar tidak terlihat buruk di depan anak-anak, meskipun dibaliknya hubungan mereka sedang menghadapi konflik. *Face-compensating* kepada pasangannya dapat diketahui dari R yang akan melakukan hubungan suami-istri dengan S setelah konflik setiap harinya. Tindakan ini menunjukkan bahwa R berusaha meredakan konflik dengan mencoba meningkatkan keintiman.

Tabel 5. Analisis Bentuk Cara Kerja Wajah - Partisipan R

No.	Kategori Utama <i>Face-Work</i>	Kategori Turunan <i>Face-Work</i>	Tujuan	Indikasi
1.	<i>Preventive Face-Work</i>	<i>Face - Protecting</i>	Diri Sendiri	Ada
			Orang Lain	-
		<i>Face - Building</i>	Diri Sendiri	-
			Orang Lain	-
		<i>Face - Honoring</i>	Diri Sendiri	-
			Orang Lain	Ada
2.	<i>Restoration Face-Work</i>	<i>Face - Saving</i>	Diri Sendiri	Ada
			Orang Lain	Ada
		<i>Face - Compensating</i>	Diri Sendiri	-
			Orang Lain	Ada

Partisipan ketiga adalah W, seorang istri yang berusia 38 tahun dengan T sebagai mantan suami yang berusia 42 tahun. W bertemu dan melakukan proses wawancara dengan peneliti di Pengadilan Agama Medan Kelas 1A pada saat sedang menunggu antrian untuk penyerahan berkas dan bukti pada hakim dengan

didampingi pengacaranya. Situasi W saat itu menandakan bahwa W sedang dalam proses persidangan. W adalah seorang istri yang telah menjalin hubungan pernikahan dengan suaminya T selama lebih 10 tahun. Selama pernikahan, W dan T bekerja sebagai Asisten Rumah Tangga dan Wiraswasta serta telah dikaruniai seorang anak perempuan dan dua orang anak laki-laki. Berdasarkan keterangan W, T adalah seorang yang egois karena tidak mendengarkan pendapat W sebagai istri. W juga menerangkan bahwa T sering melakukan KDRT terhadap dirinya dan memiliki sifat yang mudah marah. Oleh karena hal ini, W sering berselisih dan bertengkar dengan T yang pada puncaknya, konflik terjadi disebabkan oleh W yang memberikan jajan kepada anaknya yang dianggap sudah besar oleh T. T kemudian pergi dari rumah sambil membawa kedua anak laki-laki mereka.

Pada saat ditanya mengenai gambaran sekilas rumah tangganya, W mengaku rumah tangganya baik-baik saja sebelum T mulai menjadi semakin temperamental dan menggunakan kekerasan untuk meluapkan emosinya. W juga mengatakan bahwa dulu dirinya dan T jarang berkonflik, namun seiring berjalannya pernikahan, T terus mempermasalahkan cara mendidik W, terutama kepada anaknya yang perempuan karena sedang berada dalam asuhan W. Perihal lain yang peneliti dapati saat proses wawancara adalah proses komunikasi W dengan T yang umumnya dilakukan lewat media telepon, terkecuali saat mereka bertemu di waktu-waktu tertentu. Saat peneliti mencari jawaban terkait topik pembicaraan yang cenderung dihindari dalam percakapan sehari-hari, W mengatakan bahwa hal tersebut tidak ada, dikarenakan W merasa bisa membahas apa saja.

“Tidak ada, saya bahas saja, ngomong langsung.”. – W
(Sumber: Wawancara. Rabu, 14 Mei 2025)

Pertanyaan selanjutnya dari peneliti terkait solusi yang coba dilakukan untuk meredakan konflik yang sedang terjadi, W menyatakan bahwa dirinya telah memanggil orang tua T untuk membicarakan semua perilaku T terhadap W. W juga mengatakan bahwa W semakin terbiasa diperlakukan KDRT oleh T sehingga tidak ada perasaan tertentu saat menyelesaikan konflik yang sudah berlangsung lama tersebut, jawab W terhadap pertanyaan perasaan setelah konflik.

“Sudah biasa, gak ada perasaan saya.”. – W
(Sumber: Wawancara. Rabu, 14 Mei 2025)

Berikutnya, peneliti mengulik tentang cara W saling berbagi rasa bahagia dan sedih satu sama lain. W menjawab bahwa mereka tentu akan saling mengungkapkan perasaannya, terlebih lagi perasaan marah, walaupun W tetap mencoba bertanya keseharian tertentu dan sebagainya yang direspon oleh T dengan menjawab pertanyaan dan bertanya kembali. W juga berkata bahwa W dan T umumnya tidak akan saling berkomunikasi ketika baru selesai berkonflik yang menariknya disadari oleh W sebagai hal yang sebenarnya tidak boleh dilakukan saat peneliti bertanya mengenai hal yang tidak boleh dilakukan agar W dan T sama-sama tetap merasa dihormati. Terhadap pertanyaan apa arti menjaga “harga diri” dalam hubungan pernikahan, W beranggapan bahwa mereka mempunyai pandangan yang sama untuk tidak berselingkuh dan tetap setia.

Pertanyaan terakhir tentang cara tertentu yang digunakan W dalam menyampaikan pembelaan diri tanpa membuat pasangannya semakin marah adalah tidak ada, W akan langsung membicarakannya dan menganggap memang sudah tidak ada kecocokan.

“Enggak, saya ngomong saja langsung, anggap sudah gak cocok.”. – W
(Sumber: Wawancara. Rabu, 14 Mei 2025)

Berdasarkan berbagai informasi yang diperoleh, maka dapat ditemukan beberapa tindakan dan perilaku komunikasi yang tercermin dari pernyataan dan jawaban W. W menunjukkan adanya preventive face-work berupa face-protecting kepada dirinya sendiri dan face-honoring kepada pasangannya. Face-protecting kepada diri sendiri dapat dilihat dari W yang mengaku rumah tangganya diawal baik-baik saja, namun menjadi memburuk semenjak tingkah T dan bukan karena W. Jawaban ini menunjukkan bahwa W tidak bersalah atas konflik yang terjadi. Face-honoring kepada pasangannya dapat diketahui dari W yang mengatakan bahwa dia dan T mempunyai pandangan yang sama tentang kesetiaan. Jawaban ini menunjukkan bahwa W berupaya menunjukkan bahwa T adalah pasangan yang setia seperti penilaiannya. Sedangkan restoration face-work ditunjukkan oleh W lewat face-saving kepada diri sendiri dan pasangannya. Face-saving kepada diri sendiri dapat dilihat dari W yang telah menemui orang tua T untuk menceritakan hal yang telah dilakukan T. Tindakan ini menunjukkan bahwa W berusaha menyelamatkan wajahnya dengan mencoba menyebarkan informasi bahwa L bersalah. Face-saving kepada pasangannya dapat dilihat dari W yang berusaha menekankan bahwa mereka hanya tidak cocok, walaupun kenyataannya lebih dari pada itu. Jawaban ini menunjukkan bahwa W berusaha menyelamatkan wajah T dari detail peristiwa yang dianggap lebih buruk.

Tabel 6. Analisis Bentuk Cara Kerja Wajah – Partisipan W

No.	Kategori Utama <i>Face-Work</i>	Kategori Turunan <i>Face-Work</i>	Tujuan	Indikasi
1.	<i>Preventive Face-Work</i>	<i>Face - Protecting</i>	Diri Sendiri	Ada
			Orang Lain	-
		<i>Face - Building</i>	Diri Sendiri	-
			Orang Lain	-
		<i>Face - Honoring</i>	Diri Sendiri	-
			Orang Lain	Ada
2.	<i>Restoration Face-Work</i>	<i>Face – Saving</i>	Diri Sendiri	Ada

			Orang Lain	Ada
		<i>Face – Compensating</i>	Diri Sendiri	-
			Orang Lain	-

Faktor-Faktor dan Pengelompokan Pemilihan Perhatian Wajah

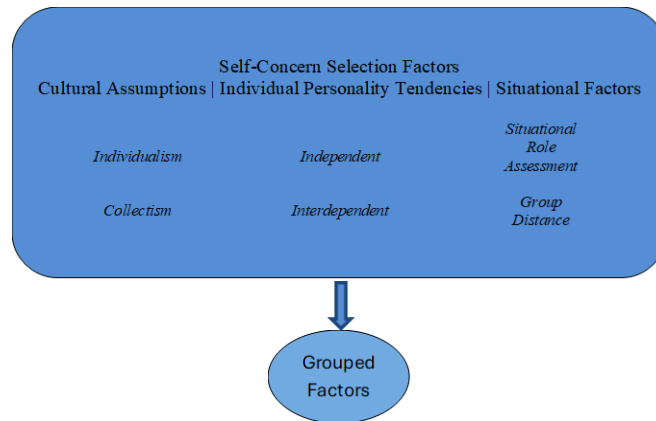
Tindakan dan perilaku komunikasi yang telah diketahui dan ditentukan kategori bentuk-bentuk cara kerja wajahnya, selanjutnya dapat ditentukan faktor-faktor pemilihan perhatian wajah (*face-concern*) yang terpenuhi dan dominan untuk kemudian faktor tersebut dikelompokkan dan digunakan untuk memilih dan menjawab ragam perhatian wajah yang ada dan kondisi-kondisi dalam proses ancaman wajah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan perhatian wajah, diantaranya adalah Asumsi Kultural, Tendensi Personalitas Individual dan Faktor Situasional. Susunan ini didasarkan pada pengaruh eksternal dan internal yang memiliki peran besar dalam membentuk persepsi individu terhadap lingkungan, konflik dan diri sendiri. Asumsi kultural didasarkan pada nilai-nilai yang diadopsi individu dari budaya ke dalam dirinya untuk menghadapi konflik yang umumnya juga terjadi dalam ruang lingkup budaya yang hampir sama. Susunan tendensi personalitas individual mungkin terdengar seperti memiliki bentuk yang sama dengan asumsi kultural dan itu benar adanya. Tendensi personalitas individual sebenarnya adalah nilai yang dikembangkan oleh individu berdasarkan pemahamannya tentang diri sendiri. Faktor situasional, sesuai dengan sebutannya adalah hal-hal yang berada diluar individu yang tidak mengubah cara berpikir individu secara langsung, namun juga tetap memberikan pengaruh terhadap keputusan yang akan diambil oleh individu terhadap perilaku komunikasi yang akan digunakan. Faktor-faktor ini kemudian juga terdiri lagi dari beberapa bentuk yang dapat menjadi indikator, yaitu

1. Asumsi Kultural: Individualisme dan Kolektivisme.
2. Tendensi Personalitas Individual: Independen dan Interdependen.
3. Faktor Situasional: Penilaian Peran Situasional (Pengaturan konflik, Iklim Interaksi, Peran Hubungan antar Partisipan, dan Tujuan Proses *Face-Work*), dan Jarak Relasional (Dalam Kelompok Akrab, Dalam Kelompok Familier, Luar Kelompok Familier, dan Luar Kelompok Periferal)

Face-Work





Gambar 2. Alur Penerapan Teori Negosiasi Wajah – Faktor Pemilihan Perhatian Wajah

Partisipan pertama adalah B yang menunjukkan beberapa kecenderungan terhadap faktor-faktor pemilihan *face-concern*. B menunjukkan bahwa dia lebih cenderung pada asumsi kultural berupa kolektivisme. Hal ini ditunjukkan B dari pernyataannya yang merasa L sudah tidak lagi menghargai B karena menolak melayaninya sebagai suami dan B yang memiliki nilai bahwa istri yang menjaga harga diri sama dengan istri yang selalu izin kepada suami. Pernyataan ini menunjukkan bahwa B fokus pada pelanggaran peran istri dan hubungan pernikahan yang bersifat memerintah. B menunjukkan bahwa dia lebih condong pada tendensi personalitas individual berupa interdependen. Hal ini ditunjukkan B dari pernyataannya yang merantau demi keluarga kecilnya dan B yang masih ingin memaafkan apabila L berubah, walaupun setelah 3 bulan. Hal ini menunjukkan bahwa B memprioritaskan pada pemulihan hubungan yang menjadi karakteristik dari individu interdependen. Terkait faktor situasional berupa penilaian peran situasional, B dan L sedang berada pada pengaturan konflik privat dan informal. Hal ini didasarkan pada konflik B yang merupakan konflik antar pasangan dalam keluarga dan tidak ada indikasi melibatkan pihak lain, selain dari B, L dan keluarga. B dan L juga sedang berada dalam iklim interaksi kompetitif. Hal ini didasarkan pada hubungan B dan L yang terus dilanda konflik baru dan tidak ada solusi konkrit untuk penyelesaiannya. B menunjukkan peran hubungan antar partisipan berupa hierarkis. Hal ini didasarkan pada B yang mempunyai pandangan bahwa L sebagai istri harus melayani dan patuh pada suami. B juga menunjukkan tujuan proses *face-work* nya adalah untuk mempertahankan hubungan. Hal ini ditunjukkan B dari dirinya yang masih ingin memaafkan bahkan setelah 3 bulan. Faktor situasional berupa jarak relasional, B dan L memiliki jarak berupa Dalam Kelompok Akrab. Hal ini didasari pada B dan L yang pada saat konflik merupakan pasangan suami istri.

Tabel 7. Faktor Pemilihan Perhatian Wajah – Partisipan B

No.	Faktor Pemilihan	Indikator	Indikasi
-----	------------------	-----------	----------

	Perhatian Wajah		
1.	Asumsi Kultural	Individualisme	-
		Kolektivisme	Dominan
2.	Tendensi Personalitas Individual	Independen	-
		Interdependen	Dominan
3.	Faktor Situasional	Penilaian Peran Situasional	Pengaturan Konflik
			Privat & Informal
			Iklim Interaksi
			Kompetitif
			Peran Hubungan
			Hierarkis
			Tujuan <i>Face-Work</i>
			Mempertahankan Hubungan
		Jarak Kelompok	Dalam Kelompok Akrab

Partisipan kedua adalah R yang menunjukkan beberapa kecenderungan terhadap faktor-faktor pemilihan *face-concern*. R menunjukkan bahwa dia lebih cenderung pada asumsi kultural berupa kolektivisme. Hal ini ditunjukkan R dari tindakannya yang berupaya menahan diri agar tidak bercerai demi terlihat rukun di depan anak-anak. Tindakan ini menunjukkan bahwa R mengutamakan keluarga diatas keinginan pribadi yang merupakan indikasi kolektivisme. R menunjukkan bahwa dia lebih condong pada tendensi personalitas individual berupa interdependen. Hal ini ditunjukkan R dari tindakannya yang menahan niat bercerai demi anak-anak, bersabar, dan sulit untuk mengutarakan emosinya kepada S. Hal ini menunjukkan bahwa R berusaha menghindari lebih banyak konflik demi menjaga kerukunan rumah tangga. Terkait faktor situasional berupa penilaian peran situasional, R dan S sedang berada pada pengaturan konflik privat dan informal. Hal ini didasarkan pada konflik R yang merupakan konflik antar pasangan dalam keluarga dan tidak ada indikasi melibatkan pihak lain, selain dari R, S dan keluarga. R dan S juga sedang berada dalam iklim interaksi kompetitif. Hal ini didasarkan pada hubungan R dan S yang terus dilanda konflik baru dan R yang sudah merasa Lelah dengan keadaan. R menunjukkan peran hubungan antar partisipan berupa hierarkis. Hal ini ditunjukan R dari tindakannya yang diharuskan menuruti suami tanpa membantah. R juga menunjukkan tujuan proses *face-work* nya adalah untuk mempertahankan hubungan. Hal ini ditunjukkan R dari perkataannya yang secara jelas ingin terus berusaha mempertahankan hubungan. Faktor situasional berupa jarak relasional, R dan S memiliki jarak relasional berupa Dalam Kelompok Akrab. Hal ini didasari pada R dan S yang pada saat konflik merupakan pasangan suami istri.

Tabel 8. Faktor Pemilihan Perhatian Wajah – Partisipan R

No.	Faktor Pemilihan	Indikator	Indikasi
-----	------------------	-----------	----------

	Perhatian Wajah			
1.	Asumsi Kultural	Individualisme		-
		Kolektivisme		Dominan
2.	Tendensi Personalitas Individual	Independen		-
		Interdependen		Dominan
3.	Faktor Situasional	Penilaian Peran Situasional	Pengaturan Konflik	Privat & Informal
			Iklim Interaksi	Kompetitif
			Peran Hubungan	Hierarkis
			Tujuan <i>Face-Work</i>	Mempertahankan Hubungan
		Jarak Kelompok		Dalam Kelompok Akrab

Partisipan ketiga adalah W yang menunjukkan beberapa kecenderungan terhadap faktor-faktor pemilihan *face-concern*. W menunjukkan bahwa dia lebih cenderung pada asumsi kultural berupa individualisme. Hal ini ditunjukkan W dari pernyataannya yang mengaku sudah tidak ada perasaan saat proses penyelesaian konflik yang mengindikasikan kejujuran pribadi daripada menjaga hubungan. W menunjukkan bahwa dia lebih condong pada tendensi personalitas individual berupa independen. Hal ini ditunjukkan W dari pernyataannya yang sudah tidak ada perasaan dan sudah tidak ada kecocokan yang mengindikasikan penekanan pada diri sendiri. Terkait faktor situasional berupa penilaian peran situasional, W dan T sedang berada pada pengaturan konflik privat dan informal. Hal ini didasarkan pada konflik W yang merupakan konflik antar pasangan dalam keluarga dan tidak ada indikasi melibatkan pihak lain, selain dari W, T dan keluarga. W dan T juga sedang berada dalam iklim interaksi kompetitif. Hal ini didasarkan pada hubungan W dan T yang terus berselisih dan bertengkar sampai terjadinya KDRT. W menarasikan peran hubungan antar partisipan berupa hierarkis. Hal ini didasarkan pada W yang secara terus menerus menerima perilaku kekerasan dari T yang mencoba menunjukkan kekuasaannya. W juga menunjukkan tujuan proses *face-work* nya adalah untuk memulihkan reputasi. Hal ini ditunjukkan W dari perkataannya yang merasa sudah tidak ada kecocokan untuk mengakhiri situasi yang mengancam diri W. Faktor situasional berupa jarak relasional, W dan T memiliki jarak relasional berupa Dalam Kelompok Akrab. Hal ini didasari pada W dan T yang pada saat konflik merupakan pasangan suami istri.

Tabel 9. Faktor Pemilihan Perhatian Wajah – Partisipan W

No.	Faktor Pemilihan	Indikator	Indikasi
-----	------------------	-----------	----------

	Perhatian Wajah			
1.	Asumsi Kultural	Individualisme		Dominan
		Kolektivisme		-
2.	Tendensi Personalitas Individual	Independen		Dominan
		Interdependen		-
3.	Faktor Situasional	Penilaian Peran Situasional	Pengaturan Konflik	Privat & Informal
			Iklim Interaksi	Kompetitif
			Peran Hubungan	Hierarkis
			Tujuan <i>Face-Work</i>	Memulihkan Reputasi
		Jarak Kelompok		Dalam Kelompok Akrab

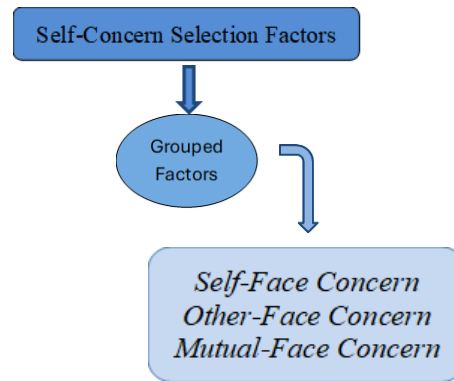
Ragam Perhatian Wajah (*Face-Concern*)

Faktor pemilihan perhatian wajah partisipan yang telah diketahui dan ditentukan kecenderungan serta bentuknya, selanjutnya dapat ditentukan perhatian wajahnya dari beragam perhatian wajah yang ada untuk kemudian dibandingkan dengan kondisi-kondisi dalam proses ancaman wajah setiap partisipan.

Ragam perhatian wajah yang menentukan kecenderungan individu dalam melakukan cara kerja wajah terhadap citra, diantaranya adalah Perhatian Wajah Sendiri (*Self-Face Concern*), Perhatian Wajah Orang Lain (*Other-Face Concern*), dan Perhatian Wajah Bersama (*Mutual-Face Concern*). Jenis-jenis perhatian wajah ini didasarkan pada faktor-faktor pemilihan perhatian wajah yang dipengaruhi oleh aspek internal dan eksternal individu. Pembagian perhatian wajah menjadi 3 bagian sangat erat kaitannya dengan berbagai bentuk gaya penyelesaian konflik yang dapat muncul sebagai *face-work*. *Self-face concern* adalah perhatian yang ditujukan untuk citra diri sendiri, sehingga *face-work* akan berfokus pada cara melindungi dan menyelamatkan citra diri. Sebaliknya, *Other-face concern* adalah perhatian yang ditujukan untuk citra diri orang lain, sehingga *face-work* akan berfokus pada cara melindungi dan menyelamatkan citra orang lain. Sedangkan *mutual-face concern* adalah perhatian yang ditujukan untuk citra diri bersama, sehingga *face-work* akan berfokus pada cara melindungi dan menyelamatkan citra bersama yang seringnya menjadi satu kesatuan dalam konteks tertentu. Setiap *face-concern* mempunyai kecenderungan faktor pemilihan wajah yang berbeda-beda.

Face-Work





Gambar 3. Alur Penerapan Teori Negosiasi Wajah – Ragam Perhatian Wajah

Partisipan pertama adalah B yang menunjukkan beberapa kecenderungan terhadap faktor-faktor pemilihan *face-concern* berupa *mutual-face concern*. Hal ini didasarkan pada B yang sering kali tidak hanya berfokus pada bentuk *face-work* terhadap diri sendiri, namun secara bersamaan juga terlihat adanya *face-work* terhadap orang lain. B juga menunjukkan bahwa kecenderungan asumsi kulturalnya berupa kolektivisme yang menekankan pada peran dan pemenuhan kewajiban setiap individu untuk menjaga hubungan baik dan persatuan dalam kelompok. B juga merupakan seorang yang memiliki tendensi personalitas individual berupa interdependen yang cenderung pada menjaga hubungan baik antar individu dengan orang lain melalui kewajiban dari peran masing-masing untuk orang lain yang terpenuhi. Faktor situasional berupa pengaturan konflik dan iklim interaksi yang informal, dan kompetitif, menunjukkan individu sedang berada dalam situasi yang mendorongnya untuk lebih condong pada *self-face concern* walaupun situasi privat membuatnya bisa lebih leluasa untuk berfokus pada *other-face concern* tanpa mengkhawatirkan *self-face concern* secara berlebihan. Peran hubungan hierarkis menunjukkan adanya kecenderungan kolektivisme yang kuat dan tujuan *face-work* untuk mempertahankan hubungan menunjukkan adanya nilai *mutual-face concern* yang dipertahankan bahkan setelah bercerai. Faktor situasional berupa jarak relasional dalam kelompok akrab juga mendorong individu untuk peduli pada wajah orang lain.

Partisipan kedua adalah R yang menunjukkan beberapa kecenderungan terhadap faktor-faktor pemilihan *face-concern* berupa *mutual-face concern*. Hal ini didasarkan pada R yang sering kali tidak hanya berfokus pada bentuk *face-work* terhadap diri sendiri, namun secara bersamaan juga terlihat adanya *face-work* terhadap orang lain. Dibeberapa kesempatan, terlihat bahwa R bahkan lebih peduli terhadap *face-work* untuk orang lain. R juga menunjukkan bahwa kecenderungan asumsi kulturalnya berupa kolektivisme yang menekankan pada peran dan pemenuhan kewajiban setiap individu untuk menjaga hubungan baik dan persatuan dalam kelompok. B juga merupakan seorang yang memiliki tendensi personalitas individual berupa interdependen yang cenderung pada menjaga hubungan baik antar individu dengan orang lain dan untuk orang lain. Faktor situasional berupa pengaturan konflik dan iklim interaksi yang informal, dan kompetitif, menunjukkan individu sedang berada dalam situasi yang mendorongnya untuk lebih condong pada *self-face concern* walaupun situasi privat membuatnya bisa lebih leluasa untuk berfokus pada *other-face concern*

tanpa mengkhawatirkan *self-face concern* secara berlebihan. Peran hubungan hierarkis menunjukkan adanya kecenderungan kolektivisme yang kuat dan tujuan *face-work* untuk mempertahankan hubungan menunjukkan adanya nilai *mutual-face concern* yang dipertahankan bahkan selama bertahun-tahun. Faktor situasional berupa jarak relasional dalam kelompok akrab juga mendorong individu untuk peduli pada wajah orang lain.

Partisipan ketiga adalah W yang menunjukkan beberapa kecenderungan terhadap faktor-faktor pemilihan *face-concern* berupa *self-face concern*. Hal ini didasarkan pada W yang sering berfokus pada bentuk *face-work* terhadap diri sendiri, walaupun secara bersamaan juga terlihat adanya beberapa *face-work* terhadap orang lain. W juga menunjukkan bahwa kecenderungan asumsi kulturalnya berupa individualisme yang menekankan pada tercapainya tujuan pribadi, membela diri sendiri tanpa memikirkan orang lain terlalu dalam. W juga merupakan seorang yang memiliki tendensi personalitas individual berupa independen yang cenderung pada keunikan diri sendiri dan kemandirian diri. Faktor situasional berupa pengaturan konflik dan iklim interaksi yang informal, dan kompetitif, menunjukkan individu sedang berada dalam situasi yang mendorongnya untuk menjadi lebih condong lagi pada *self-face concern* walaupun situasi privat masih membuatnya bisa untuk lebih leluasa memikirkan *other-face concern* tanpa mengkhawatirkan *self-face concern* secara berlebihan. Peran hubungan hierarkis menunjukkan adanya kecenderungan kolektivisme yang kuat pada hubungan W, sekalipun bertolak belakang dari tujuan *face-work* W untuk memulihkan reputasi yang menunjukkan adanya nilai *self-face concern* yang dipertahankan dari pertengahan konflik terjadi sampai proses penyelesaian konflik. Faktor situasional berupa jarak relasional dalam kelompok akrab mendorong individu untuk lebih peduli pada wajah orang lain.

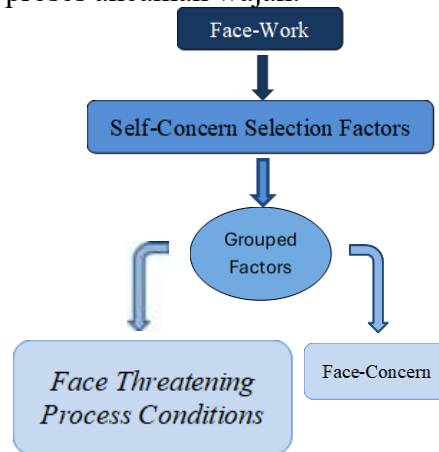
Kondisi dalam Proses Ancaman Wajah (Face-Threatening Process)

Faktor pemilihan perhatian wajah partisipan yang telah digunakan untuk menentukan perhatian wajah dari ragam yang ada, selanjutnya akan digunakan untuk menjawab kondisi-kondisi dalam proses ancaman wajah (*face-threatening process*) setiap partisipan. Informasi faktor pemilihan perhatian wajah partisipan akan menghasilkan informasi mengenai makna ancaman wajah diri sendiri.

Face-threatening process (FTP) akan menentukan kecenderungan individu terhadap perhatian akan wajah sendiri dibandingkan dengan wajah orang lain ataupun wajah bersama. Jika faktor-faktor pemilihan perhatian wajah seperti asumsi kultural, tendensi personalitas individual, dan faktor situasional menentukan arah perhatian wajah seseorang secara umum terhadap ketiga ragam perhatian wajah, maka proses ancaman wajah secara khusus akan mempengaruhi individu untuk fokus pada perhatian wajah sendiri. Terdapat 5 kondisi proses ancaman wajah, yaitu:

1. Semakin penting nilai suatu budaya yang dilanggar, maka semakin besar proses ancaman wajah yang dirasakan oleh pemilik budaya.
2. Semakin besar jarak nilai antar budaya dari pihak-pihak yang berkonflik, maka semakin besar kesalahpahaman yang meningkatkan proses ancaman wajah.

3. Semakin penting tema konflik atau semakin besar beban dari pihak yang sedang berkonflik, maka semakin besar proses ancaman wajah yang dirasakan.
4. Semakin besar kekuasaan inisiator konflik dibanding penerima konflik, maka semakin besar proses ancaman wajah yang dirasakan pihak penerima konflik.
5. Semakin besar kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah, maka semakin banyak waktu dan tenaga yang dibutuhkan untuk memperbaiki proses ancaman wajah.



Gambar 4. Alur Penerapan Teori Negosiasi Wajah – Kondisi dalam Proses Ancaman Wajah

Partisipan pertama adalah B yang menunjukkan adanya 4 kondisi FTP yang terpenuhi, yaitu besaran nilai budaya yang dilanggar, jarak nilai antar budaya dari pihak yang berkonflik, besaran tema konflik, dan besaran kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah. Pada kondisi besaran nilai budaya yang dilanggar, B sebagai individu dengan asumsi kultural kolektivisme, memiliki pandangan yang penting tentang istri yang harus melayani dan menghormatinya sebagai suami. L yang telah melanggar nilai penting bagi B ini akan sangat mengancam wajah B sebagai suami. Pada kondisi jarak nilai antar budaya, B menyatakan bahwa pada awalnya mereka memiliki pandangan yang sama, namun setelah berjalannya pernikahan, pandangan mereka berangsur-angsur berbeda. Pernyataan ini menunjukkan bahwa secara perlahan terdapat peningkatan jarak antara nilai budaya B dan L dalam pernikahan yang semakin meningkatkan kesalahpahaman. Pada kondisi besaran tema konflik, tema konflik B dan L sangatlah mendalam, terkait ketidakfungsian peran, penolakan, pembangkangan dan peninggalan. Tema konflik yang penting ini membuat ancaman wajah yang dirasakan B semakin besar. Pada kondisi besaran kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah, B dilanda kerugian yang sangat besar, berupa hancurnya hubungan pernikahan, pengabaian, dan terserangnya citra diri.

Tabel 10. Kondisi Proses Ancaman Wajah – Partisipan B

No.	Kondisi Proses	Indikasi	Bentuk
-----	----------------	----------	--------

	Ancaman Wajah		
1.	Besaran Nilai Budaya yang Dilanggar	Ada	Pelanggaran Kewajiban Peran
2.	Jarak Nilai Antar Budaya dari Pihak yang Berkonflik	Ada	Perbedaan Pandangan yang Berangsur
3.	Besaran Tema Konflik	Ada	Ketidakfungsian Peran, Penolakan, Pembangkangan dan Peninggalan
4.	Besaran Kekuasaan Inisiator Konflik	-	-
5.	Besaran Kerugian yang Meningkatkan Proses Ancaman Wajah	Ada	Hancurnya Hubungan Pernikahan, Pengabaian, dan Terserangnya Citra Diri

Selanjutnya, partisipan kedua adalah R yang menunjukkan adanya 5 kondisi FTP yang terpenuhi, yaitu besaran nilai budaya yang dilanggar, jarak nilai antar budaya dari pihak yang berkonflik, besaran tema konflik, besaran kekuasaan inisiator konflik, dan besaran kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah. Pada kondisi besaran nilai budaya yang dilanggar, R sebagai individu dengan asumsi kultural kolektivisme, memiliki pandangan yang penting tentang nilai-nilai pernikahan, persatuan keluarga dan tanggung jawab suami. S yang telah melalaikan tanggung jawabnya sebagai suami sangat mengancam wajah R sebagai istri. Pada kondisi jarak nilai antar budaya, R tidak memiliki pandangan yang sama dengan S dalam pernikahan. S beranggapan bahwa cukup bagi dirinya hanya dengan tidak judi, tidak minum dan tidak melakukan KDRT, sementara R menginginkan S untuk juga berperilaku baik terhadap dirinya yang semakin meningkatkan kesalahpahaman. Pada kondisi besaran tema konflik, tema konflik R dan S sangatlah mendalam, terkait pelalaian nafkah, ketidaksetiaan dan peninggalan. Tema konflik yang penting ini membuat ancaman wajah yang dirasakan R semakin besar. Pada kondisi besaran kekuasaan inisiator konflik, R sebagai seorang istri menerima dampak ancaman wajah yang besar dari perilaku S yang menggunakan kekuasaannya sebagai seorang suami untuk bertindak sesuai keingannya. Pada kondisi besaran kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah, R dilanda kerugian yang sangat besar, berupa hancurnya hubungan pernikahan, tidak dinafkahi, dan terserangnya citra diri.

Tabel 11. Kondisi Proses Ancaman Wajah – Partisipan R

No.	Kondisi Proses Ancaman Wajah	Indikasi	Bentuk
1.	Besaran Nilai Budaya yang Dilanggar	Ada	Pelanggaran Kewajiban Peran
2.	Jarak Nilai Antar Budaya dari Pihak	Ada	Perbedaan Pandangan

	yang Berkonflik		
3.	Besaran Tema Konflik	Ada	Pelalaian Nafkah, Ketidaksetiaan dan Peninggalan
4.	Besaran Kekuasaan Inisiator Konflik	Ada	Penggunaan Kekuasaan Sesuai Keinginan
5.	Besaran Kerugian yang Meningkatkan Proses Ancaman Wajah	Ada	Hancurnya Hubungan Pernikahan, Tidak Dinafkahi, dan Terserangnya Citra Diri

Terakhir, partisipan ketiga adalah W yang menunjukkan adanya 5 kondisi FTP yang terpenuhi, yaitu besaran nilai budaya yang dilanggar, jarak nilai antar budaya dari pihak yang berkonflik, besaran tema konflik, besaran kekuasaan inisiator konflik, dan besaran kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah. Pada kondisi besaran nilai budaya yang dilanggar, W sebagai individu dengan asumsi kultural individualisme juga terbukti masih memiliki nilai-nilai tertentu dalam pernikahan yang salah satunya ditunjukkan W dari pernyataannya terkait kesetiaan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa W masih memegang nilai-nilai penting dalam pernikahan yang salah satunya, menurut tingkatan kebutuhan adalah untuk mencari rasa aman. Perilaku KDRT T menyebabkan ancaman wajah bagi W terhadap rasa aman. Pada kondisi jarak nilai antar budaya, W dan T memiliki nilai yang berbeda sampai pada tingkatan T begitu kesalnya dengan W yang memberi jajan pada anak sulungnya. Perbedaan nilai yang besar antara W dan T menyebabkan tumbuhnya sebuah perbedaan dalam memaknai konflik dan bagaimana konflik harus diselesaikan. Pada kondisi besaran tema konflik, tema konflik W dan T sangatlah mendalam, terkait KDRT yang sering dilakukan oleh T sehingga W sampai terbiasa akan hal tersebut. Tema konflik yang penting ini membuat ancaman wajah yang dirasakan W semakin besar. Pada kondisi besaran kekuasaan inisiator konflik, W sebagai seorang istri menerima dampak ancaman wajah yang besar dari perilaku T yang menggunakan kekuasaannya sebagai seorang suami untuk bertindak sesuai keinginannya. Pada kondisi besaran kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah, W dilanda kerugian yang sangat besar, berupa hancurnya hubungan pernikahan, KDRT, pengabaian, dan anak-anak yang dibawa pergi.

Tabel 12. Kondisi Proses Ancaman Wajah – Partisipan W

No.	Kondisi Proses Ancaman Wajah	Indikasi	Bentuk
1.	Besaran Nilai Budaya yang Dilanggar	Ada	Pelanggaran Rasa Aman

2.	Jarak Nilai Antar Budaya dari Pihak yang Berkonflik	Ada	Perbedaan Nilai
3.	Besaran Tema Konflik	Ada	KDRT
4.	Besaran Kekuasaan Inisiator Konflik	Ada	Penggunaan Kekuasaan Sesuai Keinginan
5.	Besaran Kerugian yang Meningkatkan Proses Ancaman Wajah	Ada	Hancurnya Hubungan Pernikahan, KDRT, Pengabaian, dan Anak-Anak yang Dibawa Pergi

Peralihan atau Penetapan Perhatian Wajah untuk Cara Kerja Wajah

Tahap terakhir dari penerapan teori negosiasi wajah adalah membandingkan dan menggabungkan kecenderungan perhatian wajah (*face-concern*) dengan kondisi-kondisi yang terpenuhi dari proses ancaman wajah (*face-threatening process*). Perhatian wajah yang telah dibandingkan dengan proses ancaman wajah akan ditentukan ketetapannya pada kecenderungan perhatian wajah tersebut, atau justru mengalami peralihan pada ragam perhatian wajah yang lain.

Partisipan pertama adalah B yang memiliki kecenderungan terhadap faktor-faktor pemilihan *face-concern* berupa *mutual-face concern* dan dengan 4 kondisi FTP yang terpenuhi berupa besaran nilai budaya yang dilanggar, jarak nilai antar budaya dari pihak yang berkonflik, besaran tema konflik, dan besaran kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah. Berdasarkan *face-concern* dan FTP yang dimiliki B ini, maka telah terjadi peralihan dari *mutual face-concern* menjadi dominan pada *self-face concern*. Hal ini terjadi dikarenakan terdapat kegagalan dalam upaya melakukan *face-work* untuk *mutual-face concern*. Pernyataan ini dikuatkan oleh B yang telah berupaya untuk memaafkan L apabila dia kembali, namun ternyata hal ini gagal. Dorongan lainnya yang membuat peralihan *face-concern* B adalah terpenuhinya 4 dari 5 kondisi *face-threatening process*. Nilai budaya yang dilanggar L menyebabkan B akan berusaha melindungi *self-face* nya secara keras. Jarak nilai antar budaya B dan L yang semakin berbeda membuat *mutual-face concern* menjadi sangat sulit dilakukan. Besarnya tema konflik dalam hubungan B dan L akan menyebabkan B menjadi lebih berfokus pada beban dirinya dalam konflik tersebut, alih-alih meningkatnya fokus terhadap hubungan bersama. Selain itu, besaran kerugian berupa hancurnya hubungan pernikahan, pengabaian dan wajah yang direndahkan akan membuat B menjadi mengeluarkan banyak hal untuk memulihkan wajahnya, yang mana akan membuat B menjadi lebih berfokus pada *self-concern*.

Partisipan kedua adalah R yang memiliki kecenderungan terhadap faktor-faktor pemilihan *face-concern* berupa *mutual-face concern* dan dengan 5 kondisi FTP yang terpenuhi berupa besaran nilai budaya yang dilanggar, jarak nilai antar

budaya dari pihak yang berkonflik, besaran tema konflik, besaran kekuasaan inisiator konflik dan besaran kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah. Berdasarkan *face-concern* dan FTP yang dimiliki R ini, maka telah terjadi peralihan dari *mutual face-concern* menjadi dominan pada *self-face concern*. Hal ini terjadi dikarenakan terdapat kegagalan dalam upaya melakukan *face-work* untuk *mutual-face concern* dalam waktu yang lama. Pernyataan ini dikuatkan oleh R yang selalu berusaha mempertahankan pernikahannya dengan menahan niatan untuk bercerai. Dorongan lainnya yang membuat peralihan *face-concern* R adalah terpenuhinya semua kondisi *face-threatening process*. Nilai budaya yang dilanggar S terhadap hubungan pernikahan dengan R karena telah melalaikan tanggung jawabnya sebagai suami, telah menyebabkan R kehilangan wajah begitu lama. Jarak nilai antar budaya R dan S yang semakin berbeda membuat *mutual-face concern* menjadi tidak memiliki dasar yang kuat untuk secara efektif dipertahankan. Besarnya tema konflik dalam hubungan R dan S akan menyebabkan R menanggung beban yang besar, sehingga membuatnya menjadi terlalu lelah untuk memperhatikan wajah orang lain lebih lama lagi. Besarnya kekuasaan inisiator konflik juga menyebabkan R menjadi semakin tidak memiliki banyak pilihan, selain dari menyelamatkan wajah sendiri. Selain itu, besaran kerugian berupa hancurnya hubungan pernikahan, tidak dinafkahi, dan terserangnya wajah sendiri akan membuat R menjadi mengeluarkan banyak hal untuk memulihkan wajahnya, yang mana akan membuat R menjadi lebih berfokus pada *self-concern*.

Partisipan ketiga adalah W yang memiliki kecenderungan terhadap faktor-faktor pemilihan *face-concern* berupa *self-face concern* dan dengan semua kondisi FTP yang terpenuhi berupa besaran nilai budaya yang dilanggar, jarak nilai antar budaya dari pihak yang berkonflik, besaran tema konflik, besaran kekuasaan inisiator konflik dan besaran kerugian yang meningkatkan proses ancaman wajah. Berdasarkan *face-concern* dan FTP yang dimiliki W ini, maka telah terjadi pemilihan terhadap *self-face concern* tanpa adanya peralihan pada *face concern* lainnya. Hal ini terjadi dikarenakan terdapat sebuah mekanisme pertahanan diri yang muncul pada W akibat upaya serangan terhadap wajah yang terjadi secara terus menerus. Pernyataan ini dikuatkan oleh W yang mengatakan sudah terbiasa diperlakukan KDRT oleh T sehingga sudah tidak ada perasaan lagi pada saat proses penyelesaian konflik yang menandakan *other-face concern* atau *mutual-face concern* tidak lagi menjadi pilihan. Dorongan lainnya yang membuat pemilihan *face-concern* W terjadi tanpa adanya peralihan pada *face-concern* lainnya adalah terpenuhinya semua kondisi *face-threatening process*. Nilai budaya yang dilanggar T terhadap kebutuhan akan rasa aman W, telah menyebabkan W memunculkan mekanisme pertahanan diri untuk melindungi fisik dan citra dirinya. Jarak nilai antar budaya W dan T terhadap perbedaan pandangan akan membuat *mutual-face concern* menjadi tidak bisa terwujud. Besarnya tema konflik yang dialami W akan menyebabkan W sepenuhnya mengalihkan energi untuk melakukan *face-work* yang berorientasi pada *self-concern*. Besarnya kekuasaan inisiator konflik juga menyebabkan W berada dalam kondisi yang rentan, memaksa W untuk terus berfokus pada *self-face concern*. Selain itu, besaran kerugian berupa hancurnya hubungan pernikahan, KDRT, pengabaian, dan anak-anak yang dibawa pergi dapat membuat wajah W terancam, *other-face concern*

atau *mutual-face concern* yang dilakukan secara terus menerus dalam situasi ini akan terasa tidak bermakna.

Runtutan penerapan teori negosiasi wajah secara terpadu telah menjelaskan apa yang menjadi penyebab dari bervariasinya *face-work* partisipan dalam komunikasi partisipan kepada para pasangannya. Penerapan teori negosiasi wajah ini juga menjelaskan bagaimana proses perubahan *face-work* partisipan sehingga pada akhirnya berada di Pengadilan Agama, meninggalkan cara penyelesaian konflik yang damai dan kekeluargaan, menuju proses Litigasi melalui pengadilan oleh Hakim. Sebagian partisipan pada awalnya terlihat berfokus pada *mutual-face concern*, terkecuali partisipan W yang mendapatkan perilaku KDRT dari T. Namun pada akhirnya, semua partisipan menunjukkan adanya peralihan atau pengukuhan terhadap *self-face concern*. Sehingga *face-work* yang digunakan tidak lagi bertujuan untuk mempertahankan hubungan, melainkan untuk memulihkan reputasi dan bahkan menyelamatkan diri sendiri. Pada proses persidangan, tujuan *face-work* juga akan menjadi semakin condong pada memenangkan argumen.

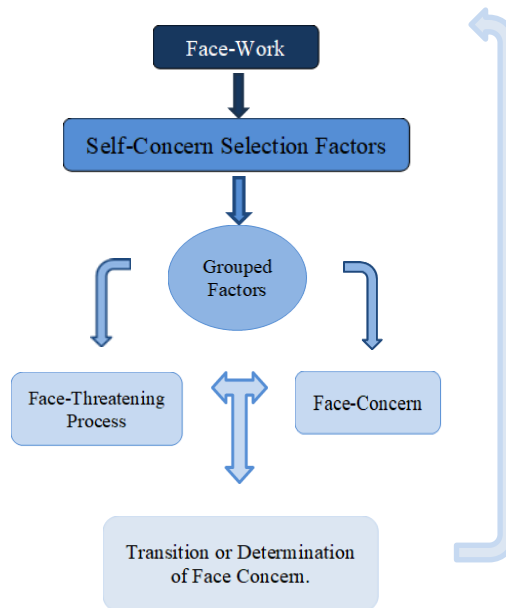
Penelitian ini telah menjawab bagaimana penerapan teori negosiasi wajah dalam komunikasi pasangan untuk penyelesaian konflik di pengadilan agama medan kelas 1A melalui 3 partisipan yang dipilih berdasarkan karakteristik tertentu. Penerapan teori negosiasi wajah dalam komunikasi pasangan untuk penyelesaian konflik dapat dijelaskan dan digambarkan secara runtut dengan konsep-konsep dalam teori negosiasi wajah. Konsep tersebut kemudian dijabarkan sebagai 5 runtutan utama untuk mengetahui cara teori negosiasi wajah berlangsung, yaitu:

1. Bentuk-Bentuk cara Kerja Wajah
2. Faktor dan Pengelompokan Pemilihan Perhatian Wajah
3. Ragam Perhatian Wajah
4. Kondisi dalam Proses Ancaman Wajah
5. Peralihan atau Penetapan Perhatian Wajah untuk Cara Kerja Wajah

Runtutan penerapan teori negosiasi wajah ini secara khusus ditujukan untuk fenomena penyelesaian konflik dalam komunikasi terhadap pasangan. Namun, penggunaan konsep-konsep teori negosiasi wajah yang universal, seperti yang ditetapkan dalam salah satu asumsi inti teori negosiasi wajah, bahwa setiap orang dari semua budaya tanpa terkecuali, selalu berusaha menjaga dan menegosiasikan wajah mereka dalam setiap situasi komunikasi menjadikan runtutan penerapan teori negosiasi wajah ini dapat menjadi acuan dalam melihat fenomena-fenomena komunikasi dari sudut pandang teori negosiasi wajah, tentunya dengan penyesuaian didalamnya. Beberapa konsep teori negosiasi wajah yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah *face*, *face-work*, *face-concern*, *face-threatening process*, *self-construal*, nilai kultural individualisme-kolektivisme, penilaian peran situasional, dan jarak relasional.

Berdasarkan penelitian ini, peneliti menyarankan penelitian selanjutnya untuk menggunakan teori negosiasi wajah pada fenomena-fenomena komunikasi selain dari penyelesaian konflik. Peneliti juga menyarankan penelitian selanjutnya untuk menggunakan metode penelitian lainnya seperti fenomenologi yang berfokus pada pengalaman subjektif setiap individu dalam kaitannya dengan *face*, atau metode penelitian etnografi yang berfokus pada observasi mendalam terhadap budaya partisipan dalam periode waktu tertentu untuk mendapatkan

pemahaman yang lebih luas terhadap facework yang digunakan, terutamanya terhadap bahasa non-verbal partisipan.



Gambar 4. Alur Penerapan Teori Negosiasi Wajah – Peralihan atau Penetapan Perhatian Wajah

Simpulan

Penerapan Teori Negosiasi Wajah dalam komunikasi pasangan untuk penyelesaian konflik di Pengadilan Agama Medan Kelas 1A dapat dipahami sebagai suatu proses dari melibatkan berbagai bentuk *face-work* yang merepresentasikan *face-concern* suatu individu disaat tersebut. Jawaban terhadap rumusan masalah penelitian ini menunjukkan bahwa teori negosiasi wajah relevan digunakan dalam menganalisis komunikasi kepada pasangan yang sedang menghadapi konflik. Pada tahap situasi formal seperti persidangan di pengadilan agama, *face-concern* juga telah menunjukkan peralihan menjadi berfokus pada *self-face concern* dan tujuan *face-work* bergeser menjadi lebih kompetitif untuk memenangkan argumen. Penelitian ini mengidentifikasi lima runtutan utama penerapan teori negosiasi wajah yang berperan dalam proses tersebut, yakni bentuk-bentuk cara kerja wajah, faktor dan pengelompokan pemilihan perhatian wajah, ragam perhatian wajah, kondisi dalam proses ancaman wajah, serta peralihan atau penetapan perhatian wajah untuk cara kerja wajah.

Face-work yang paling sering ditemukan pada partisipan adalah bentuk *face-work* yang terkait dengan *other-face concern* dan *self-face concern* dengan jumlah yang hampir berimbang, dengan kecenderungan dominan pada *mutual-face concern* sebelum eskalasi konflik semakin sering terjadi. Hal ini terlihat pada partisipan B, yang awalnya berorientasi pada menjaga hubungan dan menghargai wajah orang lain, namun ketika kondisi konflik memburuk, nilai budaya dilanggar, dan jarak nilai antar budaya meningkat, *mutual-face concern* bergeser menjadi berfokus pada *self-face concern* untuk melindungi dan memulihkan wajah diri sendiri. Kecenderungan terhadap *mutual-face concern* B tersebut pada awalnya dipengaruhi oleh asumsi kultural partisipan yang cenderung kolektivistik,

tendensi personalitas interdependen, serta faktor situasional seperti pengaturan konflik yang lebih informal namun kompetitif, peran hubungan yang menekankan kewajiban menjaga harmoni, dan jarak relasional yang masih cukup dekat dalam kelompok akrab, mendorong B untuk peduli pada wajah orang lain tanpa menghilangkan fokus pada *self-face*.

Penelitian ini memberi kontribusi dalam memperluas pemahaman Teori Negosiasi Wajah, khususnya dalam konteks penyelesaian konflik kepada pasangan yang berlangsung sampai ranah proses hukum di Indonesia. *Face-negotiation* menegaskan bahwa proses penyelesaian konflik sangat kompleks dan dipengaruhi oleh kombinasi nilai kultural, personalitas, dan situasi yang spesifik. Peneliti sekaligus juga merekomendasikan agar Pengadilan Agama mempertimbangkan faktor-faktor *face-work* dalam memediasi perselisihan pasangan sebelum persidangan, sehingga proses komunikasi dapat diarahkan untuk mengembalikan harmoni tanpa mengabaikan aspek perlindungan wajah masing-masing pihak. Selain itu, pasangan yang berkonflik disarankan untuk memahami pentingnya menjaga keseimbangan antara *self-face* dan *other-face concern* agar penyelesaian konflik lebih efektif. Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu fokus pada sejumlah partisipan yang terbatas, sehingga hasilnya masih harus disesuaikan sesuai kondisi, belum dapat digeneralisasi secara luas dan perlu dikembangkan dengan metode dan konteks penelitian lain untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N. 2018. Peranan Hakim Pengadilan Agama dalam Penerapan Hukum Islam di Indonesia. *Al-Qadau: Peradilan Dan Hukum Keluarga Islam*, 5(1), 73–92. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/al-qadau.v5i1.5665>
- Aprilia, S., & Yuliani, F. 2022. Studi Negosiasi Wajah Dalam Interaksi Etnik Batak Dan Etnik Jawa Di Desa Suro Bali Kec. Ujan Mas Kab. Kepahiang. *J-Sikom*, 2 (1), 65–72.
- Arifianti, A. D. 2016. Penentu Pemilihan Pasangan Hidup Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Bari, A., & Hidayat, R. 2022. Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian merek gadget berdasarkan teori Hirarki Maslow. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 7-14. <https://doi.org/10.32502/mti.v7i1.4303>
- Bustami, & Hasan Sazali. 2024. Mencegah konflik di Aceh: Strategi komunikasi untuk menjembatani TNI dan eks kombatan GAM. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(9), 4012–4027. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i9.2443>
- Daulay, M. Y., & Sazali, H. 2024. Religious moderation as the spirit of Islamic education building tolerance in virtual conflict. *FIKROTUNA: Jurnal Pendidikan dan Manajemen Islam*, 14(2), 179–189. <https://doi.org/10.32806/jf.v14i2.584>
- Fadillah, I., Harahap, N., & Devianty, R. 2022. Peran humas dalam meningkatkan promosi dan citra di sekolah Madrasah Aliyah Swasta Persatuan Amal Bakti 2 Helvetia. *JIPDAS: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 1(1), 66–74.
- Hartanto, D., Hidayat, N., & Sazali, H. 2018. The leadership of Head of the Medan City Police Department in strengthening community systems. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 292, 205-209. <https://doi.org/10.2991/agc-18.2019.32>
- <https://doi.org/10.1177/0093650203257841>
- Indainanto, Y. I., Dalimunthe, M. A., Sazali, H., Rubino, & Kholil, S. 2023. Islamic communication in voicing religious moderation as an effort to prevent conflicts of differences in beliefs. *Pharos Journal of Theology*, 104(4), 1-13. <https://doi.org/10.46222/pharosjot.104.415>
- Kroeger, F. 2016. Facework: Creating trust in systems, institutions and organisations. *Cambridge Journal of Economics*, 41(2), 487–514. <https://doi.org/10.1093/cje/bew038>
- Liliweri, A. 2018. Prasangka, Konflik dan Komunikasi Antarbudaya (Edisi ke-2.). Kencana. <https://shorturl.at/CruOx>
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. 2016. Ensiklopedia Teori Komunikasi (Edisi ke-1.). Kencana.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (n.d.). *Direktori Putusan Pengadilan Agama Medan: Periode Putus, Kategori Perceraian*. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/periode/tahunjenis/putus/pengadilan/pa-medan/kategori/perceraian.html>
- Munthe, M., & Firmansyah, H. 2022. Analisis Penyebab Meningkatnya Angka Perkara Cerai Gugat Tahun 2020-2022 di Pengadilan Agama Medan Kelas

- IA. AL-MANHAI: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam, 4(2), 679–690. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v4i2.2198>
- Oetzel, J. G., & Ting-Toomey, S. 2003. Face concerns in interpersonal conflict: A cross-cultural empirical test of the face negotiation theory. *Communication Research*, 30(6), 599-624.
- Oetzel, J., Meares, M., Myers, K. K., & Lara, E. 2003. Interpersonal Conflict in Organizations: Explaining Conflict Styles Via Face Negotiation Theory. *Communication Research Reports*, 20(2), 106–115. <https://doi.org/10.1080/08824090309388806>
- Pamungkas, A. M. Y. 2015. Manajemen konflik dan negosiasi wajah dalam budaya kolektivistik: Konflik pembangunan bandara di Kulon Progo (Skripsi, Universitas Diponegoro). Universitas Diponegoro.
- Pangaribuan, L. 2016. Kualitas Komunikasi Pasangan Suami Istri Dalam Menjaga Keharmonisan Perkawinan. *Jurnal Simbolika: Research And Learning In Communication Study*, 2(1), 1–19. <https://doi.org/10.31289/simbolika.v2i1.214>
- Rosana, E. 2015. Konflik Pada Kehidupan Masyarakat (Telaah Mengenai Teori dan Penyelesaian Konflik Pada Masyarakat Modern). *Al-Adyan: Jurnal Studi Lintas Agama*, 10(2), 216–230. <https://doi.org/10.24042/ajsla.v10i2.1430>
- Siregar, S. A. F., & Sazali, H. 2022. Sinergitas komunikasi interpersonal antara owner Toko Fariz Fashion Padangsidempuan dengan karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 55–60. <https://doi.org/10.31002/jikom.voxxiixx>