

## Teori Manajemen Identitas : Kajian tentang *Faceworks* dalam Hubungan antar Budaya

**Nikmah Suryandari**

Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya ( FISIB )

Universitas Trunojoyo Madura

E-mail: [nikmahsuryandari@gmail.com](mailto:nikmahsuryandari@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.21107/ilkom.v14i1.7171>

### ABSTRAK

Teori Manajemen Identitas (TMI) memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai kompetensi komunikasi antar budaya dengan cara mengklarifikasikan hubungan antara manajemen identitas dengan strategi tatap muka, Prinsip dari teori ini memperoleh dukungan dari beberapa hasil penelitian dan memiliki ketahanan yang baik terhadap kritik-kritik. Teori Manajemen Identitas (TMI) disusun dalam kerangka kerja heuristik untuk membantu memahami kerumitan / kompleksitas dari manajemen identitas dalam kaitannya dengan interaksi antar budaya. Meskipun TMI tidak disusun dalam bentuk preskriptif 'berbentuk ketentuan', Teori Manajemen Identitas (TMI) menyajikan beberapa prinsip terhadap perkembangan kompetensi komunikasi pada pasangan antar budaya, yaitu (a) Menentukan hubungan identitas melalui peningkatan coactions, konvergensi simbolik, dan koordinasi suatu hubungan dari aturan-aturan, (b) Memandang perbedaan budaya sebagai aset bukan hambatan, dan (c) mengetahui bahwa manajemen identitas dan hubungan 'relasi' dapat dianalogikan seperti dua sisi uang logam.

**Kata kunci** : teori manajemen identitas, komunikasi antarbudaya, *facework*

### ABSTRACT

*Identity Management Theory contributes to the understanding of intercultural communication competencies by clarifying the relationship between identity management and face-to-face strategies, the principle of this theory has the support of several research results and has a good resistance to criticism. Identity Management Theory is structured in a heuristic framework to help understand the complexity / complexity of identity management in relation to interactions between cultures. Although is not arranged in the prescriptive form of 'provisions', Identity Management Theory presents several principles for the development of communication competencies in intercultural couples, namely (a) Determining identity relationships through increased coactions, symbolic convergence, and coordination of a relationship of rules - rules, (b) View cultural differences as assets not obstacles, and (c) know that identity management and 'relationship' relations can be analogous to two sides of a coin..*

**Keywords** : *management identity theory, intercultural communication, facework*

---

**Cite this as :**

Suryandari, Nikmah (2020). Teori Manajemen Identitas : Kajian tentang *Faceworks* dalam Hubungan antar Budaya. Jurnal Komunikasi, 14(1), 95-104. doi : <https://doi.org/10.21107/ilkom.v14i1.7171>

© 2020 Nikmah suryandari

**Article History :**

Received December, 9<sup>th</sup> 2019,  
Accepted February, 13<sup>th</sup> 2020

## PENDAHULUAN

Apakah ada definisi tentang kompetensi komunikasi antarbudaya secara umum? Ataukah setiap budaya memiliki pengertiannya masing-masing secara khusus). Kompetensi komunikasi antar budaya merupakan kebudayaan umum dan kebudayaan khusus, selanjutnya, juga merupakan kebudayaan sinergistik (Cupach & Imahori, 1989). Secara rinci, kompetensi komunikasi adalah kemampuan manusia untuk bersikap efektif (misalnya dalam mencapai tujuan) secara tepat/benar (misalnya memperlakukan orang lain dengan baik) adalah secara kultural sama secara umum bagi kompetensi antarbudaya. Namun demikian, setiap kebudayaan, memiliki perbedaan ekspektasi atau harapan akan perilaku komunikasi yang dianggap efektif dan tepat. Kompetensi komunikasi antar budaya juga bersifat sinergis karena hubungan antar pasangan dapat 'bernegosiasi' dengan cara yang istimewa dalam bersikap 'kompeten' antara pasangan tersebut dan hubungan ini menghasilkan / merefleksikan suatu sinergi diantara kedua pasangan yang memiliki ekspektasi/harapan yang berbeda terhadap kompetensi.

## METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam tulisan ini adalah kajian literatur dari referensi yang berkaitan dengan tema komunikasi antarbudaya, teori identitas dan kajian komunikasi terkait.

Tulisan ini dimulai dari penjelasan mengenai ruang lingkup asumsi-asumsi yang digunakan dalam Teori Manajemen Identitas (TMI), posisi Teori Manajemen Identitas (TMI) saat ini dalam kaitannya dengan berbagai persoalan-persoalan yang dihadapi oleh Teori Manajemen Identitas (TMI) berdasarkan pada penelitian empiris terkini. Kesimpulan dibuat dengan memberikan arahan terhadap penelitian dan aplikasi lanjutan yang dapat dilakukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori Manajemen Identitas (TMI) di konseptualisasikan berdasarkan pada kompetensi hubungan antar budaya dan sinergitas. Teori ini seperti halnya teori identitas lainnya yang berfokus pada kajian komunikasi antar budaya, seperti teori budaya identitas (Collier & Thomas, 1988). Menurut Wiseman (2002), Teori Manajemen Identitas (TMI) mirip dengan teori identitas budaya dan kedua teori itu menggunakan dasar ontologi dalam hal pengertian, interpretasi, dan aturan yang mengatur perilaku.

Sama halnya dengan teori yang berbasis identitas lainnya, kompetensi komunikasi membutuhkan kemampuan suatu individu "untuk bisa bernegosiasi, secara menguntungkan dan diterima identitasnya dalam berinteraksi" (Cupach & Imahori, 1993). Namun demikian, Teori Manajemen Identitas (TMI) memiliki keunikan setidaknya dalam dua hal. Pertama, kompetensi memerlukan manajemen yang efektif terhadap hubungan 'relasi' dan ciri budaya. Kedua, dalil bahwa 'face' dapat mencerminkan suatu komunikasi dalam suatu hubungan 'relasi' manusia dan budaya, oleh karena itu suatu manajemen identitas yang efektif membutuhkan kompetensi dalam hal face. Penggunaan "face' dan 'tindakan muka/faceworks' dalam teori Teori Manajemen Identitas (TMI) dipicu dari ketertarikan dalam meta-teori dalam hal interaksi simbolik, juga pada hasil kerja Goffman (1967).

Sejak Teori Manajemen Identitas (TMI) diperkenalkan, banyak studi studi yang dilakukan agar TMI dapat digunakan dalam berbagai tipe interaksi antarbudaya, serta telah banyak penelitian untuk menguji validitas dari persoalan-persoalan yang menyangkut teori tersebut.

### Ruang Lingkup Teori

TMI dipakai untuk menjelaskan bagaimana ciri budaya dapat 'bernegosiasi'

dalam suatu hubungan antar personal/pribadi. Teori ini menjelaskan kompetensi manajemen identitas melalui tahapan dalam perkembangan suatu hubungan 'relasi', dimulai dari perkenalan awal, sampai kepada tahap hubungan keintiman dan komitmen. Teori ini lebih mengutamakan ciri budaya yang terdapat pada seseorang, namun teori ini berlaku juga untuk hubungan antar budaya karena suatu ciri budaya selalu ada di dalam segala jenis hubungan, baik hubungan antar sesama budaya, lintas budaya, dan antar/lintas personal/pribadi. Teori ini tidak sampai membahas hubungan antar/lintas kelompok. Dalam kebudayaan, Teori Manajemen Identitas (TMI) dapat dipakai pada bermacam-macam tipe suatu kebudayaan, termasuk kebudayaan suatu negara, etnis, wilayah, kelas sosial ekonomi, seksualitas, kemampuan dan ketidakmampuan dalam kaitan dengan disabilitas, dan sebagainya. Sejak diperkenalkan Teori Manajemen Identitas (TMI), teori ini telah digunakan dalam hubungan antar/lintas etnis (Imahori, 2003), dan terhadap hubungan antara seseorang yang normal dengan yang mengalami disabilitas (Merrigan, 2000)

### **Asumsi dan Meta-Teori Manajemen Identitas**

Teori manajemen identitas memiliki beberapa konsep utama, diantaranya kompetensi, ciri/identitas, ciri budaya dan hubungannya, muka, dan tindakan muka / *faceworks*. Definisi serta asumsi ontologis yang kami lakukan berdasarkan pada konsep tersebut, seperti yang akan dijelaskan kemudian.

Teori manajemen identitas (TMI) dibuat berdasarkan pada adanya suatu kompetensi. Kompetensi tumbuh dari suatu perilaku yang tepat dan efektif yang dapat memberikan kepuasan terhadap partisipan, lawan, pasangan dalam suatu hubungan. (Cupach & Imahori, 1993). Dalam suatu hubungan antar atau lintas budaya, kemampuan untuk bernegosiasi dalam ciri budaya membutuhkan dukungan dari suatu

identitas budaya. Suatu anggota di dalam budaya yang dominan memiliki keuntungan dari pengaruh kompetensi standar sosial yang ada di dalam budaya dominan. Namun demikian, terdapat kemungkinan yang bisa terjadi antara dua individu yang dapat saling memuaskan karena adanya suatu negosiasi dalam hal identitas /ciri masing-masing, diluar dari kompetensi standar sosial tersebut.

Sesuai dengan tepro identitas Kultural (Collier & Thomas, 1988), Teori Manajemen Identitas (TMI) juga memandang ciri atau identitas suatu budaya sebagai elemen utama didalam komunikasi antar atau lintas budaya. Identitas didefinisikan sebagai "konsep diri" (Cupach & Imahori, 1993). Suatu identitas berfungsi sebagai kerangka kerja untuk bisa memahami tentang diri sendiri dan sekitarnya. Identitas di susun, ada melalui suatu proses mekanis yaitu dari kategorisasi yang dilakukan oleh diri sendiri maupun oleh suatu kelompok sosial (Tajfel & Turner, 1979) dan dari identifikasi terhadap suatu peran sosial seperti misalnya peran sebagai suami, istri, guru, murid, dan seterusnya .

Identitas merupakan suatu bentuk bangunan yang kompleks. Identitas individu dihasilkan dari sejumlah aspek dan sub-identitas yang saling tumpang tindih. Keberadaan suatu identitas dapat berhubungan dengan hal-hal seperti kebangsaan, kesukuan, wilayah, jenis kelamin, seksualitas, generasi usia, pekerjaan, afiliasi politik, beraneka macam kelompok sosial seperti kelompok/komunitas hobby, kelompok pengalaman (misalnya terhadap bencana, veteran vietnam, tawanan Jepang-Amerika), dan kelompok ilegal seperti kelompok pengguna obat-obatan terlarang dan pelaku kejahatan. Identitas tercermin dalam segala aspek tersebut terhadap diri sendiri/pribadi seseorang dan dapat dilihat dalam suatu hubungan antar personal/pribadi, atau suatu hubungan identitas (Cupach & Imahori, 1993). Teori Manajemen Identitas (TMI) lebih mengutamakan kepada identitas budaya dan hubungannya 'relasi'.

Identitas budaya didefinisikan sebagai suatu identifikasi yang dianggap diterima oleh

suatu kelompok dimana anggota kelompok tersebut saling berbagi dalam simbol, arti, norma dan aturan (Collier & Thomas, 1988). Pengertian tersebut mencakup seluruh tipe identitas yang berkaitan dengan kelompok sosial dan budaya. Identitas relasional muncul diluar dari hubungan 'relasi' budaya, yaitu, "sistem saling kesepahaman yang ada dalam diri" yang membantu orang dalam hal arti dan perilaku (Wood, 1982). Identitas relasional lebih mengutamakan arti kata "kami, kita" daripada "kamu dan saya" yang terjadi dalam suatu hubungan. Montgomery (1992) menjelaskan, sebagaimana kebudayaan secara umum, bahwa suatu hubungan budaya timbul ketika terdapat pasangan yang saling mengembangkan arti/makna dan mengevaluasi norma, dan hal itulah yang membedakan mereka dengan suatu pasangan lainnya. Keunikan ini terjadi baik didalam menginterpretasi dan mengevaluasi perilaku komunikasi mereka sehingga menampilkan keunikan suatu pasangan individu dibandingkan dengan pasangan yang lain.

Collier dan Thomas (1988) menjelaskan kompleksitas dari suatu identitas/ ciri dengan menggunakan 3 dimensi identitas/ciri: Cakupan/scope, ciri khas/salience, dan intensitas / intensity. Scope atau cakupan sama dengan ukuran dari suatu kelompok masyarakat yang memiliki identitas yang sama. Hubungan identitas dalam suatu scope/cakupan relatif kecil, karena hanya terjadi dalam lingkungan individu dengan hubungan yang spesifik/khusus. (Missal hubungan antara suami dan istri, teman dekat, dsb). Ciri khas (salience) mengacu kepada hubungan psikologi individual terhadap beragam aspek dalam suatu interaksi spesifik. Sedangkan intensitas mengacu kepada seberapa terbuka dan jelasnya suatu individu mengekspresikan aspek dari identitas dalam sebuah interaksi. Intensitas sama dengan konsep aktivasi dalam teori identitas, dimana berkaitan dengan identitas di dalam sebuah situasi sosial (Stets & Burke, 2000)

Meskipun *scope* merupakan suatu dimensi yang cenderung stabil, dan *salience* dengan *intensity* bersifat fluktuatif dalam

sebuah situasi, namun identitas dalam scope sangatlah *amorf* (tidak jelas kedudukannya). Suatu aspek identitas akan menjadi ciri khas/Salient tergantung dari kepada siapa seseorang itu berkomunikasi, topik dari yang dibicarakan, ataupun konteks sosial, Selanjutnya, suatu ciri khas/ salient dapat memberikan motivasi / masukan dalam suatu hubungan dengan intensitas yang tinggi maupun rendah. Sebagai contoh, Orang Jepang ketika ditanya tentang peristiwa bom di Hiroshima dan Nagasaki mereka menjelaskan apa yang dialami orang Jepang, hal itu merupakan suatu identitas kultural/budaya dalam dimensi ciri khas/salient.

Identitas ciri khas/*salient* mempengaruhi harapan terhadap interpretasi dan interaksi sosial, sebagaimana perilaku motivasi sosial. Identitas ciri khas/salient menentukan apakah suatu komunikasi tersebut ada didalam lingkup antar budaya, dalam budaya, atau antar personal. Dalam Teori manajemen identitas (TMI), komunikasi antar budaya diartikan sebagai suatu kejadian ketika identitas budaya suatu masyarakat sebagai suatu ciri khas /salient dan berbeda. Sedangkan, ketika suatu hubungan identitas lebih menunjukkan ciri khas /salient daripada identitas budaya, maka komunikasi yang terjadi menjadi hubungan antar personal/pribadi. Karena suatu identitas ciri khas/salience dapat secara fluktuatif timbul, tipe komunikasi antara kedua orang yang saling berbagi dapat bervariasi dalam suatu interaksi. Keanekaragaman/ variasi yang timbul karenanya jangan dibuat bingung. Ketika ada 2 orang berasal dari kelompok budaya yang membentuk suatu hubungan antar budaya, komunikasi yang terjadi diantara mereka bisa terbagi-bagi antara antar budaya antar personal. Untuk alasan ini, setiap hubungan 'relasi', baik itu interpersonal, antar budaya, melibatkan komunikasi antar personal, antarbudaya, atau dalam budaya, sehingga, teori manajemen identitas (TMI) tidak membahas masalah ini.

Pada interaksi antar pribadi, antar budaya, identitas dapat berupa pengakuan

dari individu atau identitas yang diasumsikan oleh mereka sendiri, dan berupa anggapan suatu individu sebagai sumber (Weinsten & Deutschberger, 1963) atau identitas yang ditetapkan oleh lawan bicara (Collier & Thomas, 1988). Ciri seseorang dalam bersosialisasi dapat dikenali menurut tatap muka mereka (Tracy, 1990). Penggunaan tatap muka dalam suatu interaksi disebabkan adanya suatu kondisi tertentu sehingga interaksi menggunakan tatap muka memberikan suatu kesopanan dan ketertiban dalam berinteraksi. Pengelolaan/tata kelola wajah atau "face" menjadi sebuah objek yang eksplisit ketika suatu mekanisme mengalami kebuntuan karena adanya suatu hal yang tidak terduga.

Brown dan Levinson (1978) mengatakan bahwa ada dua perbedaan yang ditunjukkan oleh "face" atau muka seseorang. Muka positif (*positive face*) adalah keinginan untuk dikagumi serta disukai orang-orang penting dalam hidup kita. Untuk memperoleh perhatian terhadap muka positif lainnya adalah dengan menunjukkan penerimaan dari pribadi/personal, atribut, prestasi, penampilan, dan seterusnya, sebagaimana halnya dengan menunjukkan bahwa mereka layak untuk dijadikan teman. (Metts, 2000). Muka negatif (*negative face*) merujuk pada keinginan untuk memiliki otonomi dan tidak dikekang. Menangani sesuatu dengan bijaksana, serta menghindari dari suatu tindakan yang mengganggu dan menghambat, ditunjukkan oleh sebuah muka negatif.

Ketika seseorang terlibat dalam suatu perilaku yang 'bertentangan', dalam hubungannya terhadap muka (face), maka salah satu muka tersebut akan melakukan suatu tindakan 'mengancam' (Brown & Levinson, 1978). Ancaman yang diterima seseorang berupa tantangan melalui suatu muka, dalam suatu identitas dan kondisi seseorang, dengan demikian dapat merusak suatu hubungan kerjasama dari suatu dukungan identitas yang terjadi dalam suatu interaksi terprediksi. Komunikator memberikan berbagai cara untuk menindak balik atau mengurangi ancaman bagi dirinya

dan orang lain terkait dalam hal muka, baik positif dan negatif: yaitu, mereka berperilaku menghindari ancaman muka, dan mereka berusaha untuk mengembalikan keadaan dari muka ketika telah hilang atau terputus dari ancaman tersebut. Komunikasi semacam ini disebut dengan *facework* "Tindakan muka" (Goffman, 1967). Jadi tindakan muka (*facework*) adalah mengenai strategi verbal dan non verbal yang dimanfaatkan untuk memelihara, mempertahankan, meningkatkan citra diri sendiri dan menyerang atau mempertahankan (atau menyelamatkan) citra sosial orang lain.

'Kemampuan' atau skill dalam hubungannya dengan tindakan muka atau *faceworks*, merupakan hal yang penting dalam kompetensi antar personal/pribadi (Cupach & Metts, 1994). 'Situasi/kondisi' merupakan sumber dari segala penghargaan dan beban bagi segala aktor sosial (Weinstein, 1969). Tindakan muka/*faceworks* memberikan ciri dari situasi dan mengusulkan pencapaian yang saling menguntungkan dari tujuan personal/pribadi. Lebih lanjut, *faceworks* menghasilkan keuntungan tersendiri. "Hal ini mendukung suatu pekerjaan dalam suatu interaksi sosial, mempertemukan antara dua orang agar lebih santai dan nyaman, daripada merasa terganggu" (Cupach & Metts, 1994)

### **Persoalan-Persoalan Teori dan Bukti Penelitian**

Teori Manajemen Identitas membahas persoalan-persoalan khusus mengenai masalah identitas yang terjadi di dalam hubungan antar budaya dan bagaimana cara menanganinya. Sebelum menguji persoalan-persoalan tersebut, dilakukan pengujian terhadap studi sebelumnya (Imahori, 1999, 2001) untuk memastikan apakah identitas merupakan faktor yang signifikan terhadap kompetensi komunikasi antar budaya. Imahori (1999) mengukur persepsi orang Jepang terhadap berbagai faktor kompetensi antarbudaya yang di anjurkan oleh Teori manajemen identitas (TMI), Teori kecemasan dan ketidakpastian (Gudykunst, 1993). Gudykunst menemukan

bahwa manajemen budaya/kultural, hubungan 'relasi', dan identitas/ciri personal / pribadi dirasakan oleh orang Jepang sebagai faktor yang sangat penting terhadap komunikasi antarbudaya dalam hubungannya dengan faktor kompetensi lainnya dari teori lainnya. Dalam studi yang kedua, Imahori (2001) membandingkan persepsi orang Jepang terhadap Manajemen identitas/ciri Manajemen dalam hipotesis interaksi yang terjadi didalam pada sesama orang Jepang dan antar etnik (Jepang-Amerika). Hasilnya menunjukkan bahwa ciri kultural dan hubungan 'relasi' dengan sesama lebih dirasakan oleh orang Jepang.

### **Persoalan Mengenai permasalahan muka (face) dan Dialektik**

Teori Manajemen Identitas (TMI) mengusulkan bahwa dalam suatu manajemen ciri/identitas kultural, seseorang mengalami 4 tipe persoalan yang terjadi dalam tatapan muka (Persoalan1). Pertama, Seseorang mungkin mengalami ancaman ketika ciri kultural mereka dipaksa karena suatu stereotip atau karena terlihat sebagai seseorang dengan ciri budaya khusus (Persoalan 1a). Ancaman ini terjadi karena seseorang pada fasa hubungan antarbudaya kekurangan informasi antara satu dengan yang lainnya (Gudykunst, 1993). Keanggotaan merupakan tipe pertama dari informasi terhadap orang yang menghasilkan suatu isyarat yang dapat dibaca antara satu dan yang lainnya, Mereka hanya melihat salah satu diantara mereka sebagai budaya masing-masing dan mengabaikan aspek lainnya terhadap ciri lainnya. Ancaman dalam suatu tatap muka cenderung dianggap sebagai 'Pembekuan identitas'. Pembekuan identitas jelas mengancam tatapan negatif dari orang lain karena memaksa orang lain untuk mengakui perbedaan atas ciri /identitas. Pembekuan identitas juga mengancam tatapan muka positif selama mengabaikan karakteristik orang lain.

Penelitian mengindikasikan bahwa pembekuan identitas/ciri sering dialami oleh seseorang. Imahori (2002) melakukan wawancara terhadap 120 individu yang

mengalami hubungan antar budaya, bervariasi mulai dari suatu hubungan perkenalan maupun pernikahan. Dia menemukan bahwa setiap responden pernah mengalami beragam permasalahan dalam suatu tatapan muka dan dialek, dan menemukan hal tentang bagaimana cara mereka menanggapi. Dia menemukan bahwa sebanyak 22.3 % dari responden mengalami perlakuan 'pembekuan identitas' oleh pasangan mereka dalam hubungan antar budaya. Lebih jauh, studi terhadap komunikasi antar etnik di bagian Utara Amerika (Hecht, 1989) menemukan bahwa orang Afrika Amerika juga mengalami suatu tindakan 'pembekuan identitas'. Hal ini menyebabkan perasaan terperangkap, termanipulasi, atau dikendalikan oleh partnernya dalam sebuah percakapan.

Terkait dengan pembekuan identitas, stereotip juga umumnya dialami dalam hubungan antarbudaya. Orang mungkin tidak hanya melihat satu sama lain sebagai anggota budaya masing-masing, tetapi juga untuk mencoba berinteraksi satu sama lain berdasarkan keyakinan tentang budaya masing-masing. Stereotip seperti mengabaikan karakteristik unik dari individu dan memaksa orang ke dalam kategori yang telah ditetapkan. Dalam sebuah wawancara tentang studi hubungan antarbudaya (Imahori, 2002), sebanyak 66% dari responden yang diwawancara mengaku mengalami stereotip dari lawan bicara mereka. Meskipun studi ini umumnya melaporkan bahwa stereotip negatif lebih sering dialami oleh kelompok etnis minoritas. Bahkan, orang-orang dari kelompok budaya dominan mengalami pembekuan identitas dan proses stereotip.

Konsekuensi yang lain ketika identitas budaya seseorang tidak cukup didukung. Hal ini terjadi mungkin karena pengalaman antar komunikator yang cukup menyadari akan bahaya stereotip dan pembekuan identitas. Dengan demikian, komunikator mencoba untuk melihat satu sama lain lebih sebagai individu daripada sebagai anggota budaya tertentu. Hal ini mengakibatkan pengabaian identitas budaya masing-masing. Ketika identitas budaya orang diabaikan, mereka

akan mengalami ancaman terhadap muka positif mereka. Kita dapat melihat hal ini sebagai nonsupport problematic atau persoalan yang tak terdukung (Proposisi 1b).

Selain problematika tersebut, lawan bicara antarbudaya menghadapi pilihan dialektis antara muka sendiri dan muka orang lain. Dialektika muka ini menjadi semakin sulit untuk diselesaikan sebagai identitas budaya dari pasangan antarbudaya. Mendukung identitas budaya sendiri, melegitimasi norma-norma atau nilai-nilai budaya sendiri, yang mungkin bertentangan dengan norma-norma atau nilai-nilai budaya pasangan, sehingga mengancam identitas budaya pasangannya. Di sisi lain, mendukung identitas budaya pasangan mungkin memerlukan pengorbanan perasaan kebanggaan terhadap budaya sendiri. Komunikator mengalami suatu dialektika *self-other face* atau muka sendiri dan orang lain, yaitu, ketegangan dialektis antara mendukung wajah sendiri terhadap pasangan terkait dengan identitas budaya mereka. (Proposisi 1c).

Selain dari dialektika muka lainnya, antar komunikator mengalami dialektika muka positif-negatif, yaitu, ketegangan dialektis antara mendukung muka negatif atau muka positif lawan bicara (proposisi 1d).

Dalam menghadapi masalah pembekuan identitas, Imahori (2002) mengidentifikasi empat jenis strategi, yaitu 1) *self positive face support*, 2) *mutual positive face support*, 3) *other positive face support*, 4) *mutual negative face support*. Strategi *self positive face support* digunakan untuk melindungi wajah/muka sendiri ketika terancam oleh stereotip atau pembekuan identitas. Strategi *mutual positive face support* mengusahakan untuk mendukung kedua orang itu sendiri dan wajah pasangannya. Strategi *other positive face support* bertujuan untuk menyelamatkan wajah pasangannya. Akhirnya, dukungan muka negatif saling dirancang untuk menghormati otonomi masing-masing dengan menghindari interaksi

yang mengungkapkan stereotip. Penelitian sebelumnya pada komunikasi Afrika Amerika-Eropa Amerika telah melaporkan strategi yang sama untuk menghadapi orang lain tentang stereotip, memperlakukan orang lain sebagai individu, mendidik orang lain tentang stereotip.

Strategi *other positive face support* mencoba untuk mendukung budaya mitra daripada diri sendiri. *Self positive face support* adalah seperangkat pengembangan strategi yang khusus dirancang untuk meningkatkan persetujuan diri. Strategi *mutual positive face support* dirancang untuk secara bergantian mendukung identitas satu sama lain, adaptasi terhadap budaya masing-masing, atau memfasilitasi adaptasi yang lain terhadap budaya sendiri. Akhirnya, *mutual positive face support* saling menghindari interaksi budaya yang berhubungan atau hanya menerima perbedaan budaya.

Dalam mengatasi dialektika muka positif-negatif, Imahori (2002) melaporkan tiga set strategi. *Other negative face support* mencakup strategi yang semuanya dimaksudkan untuk menghindari pemaksaan pada otonomi mitra, seperti "memantul" dari batas otonomi lain (menghindari topik-topik tertentu). *Mutual negative face support* menghindari interaksi yang menyebabkan ketegangan muka positif-negatif. *Mutual positive face support* termasuk meminta maaf atau membenarkan peringatan terhadap pasangan muka negatif. Menawarkan permintaan maaf untuk mendukung muka positif diri sendiri dengan menunjukkan bahwa salah satu pihak cukup bisa berkompetensi untuk mengakui kesalahan sendiri.

Selain strategi *facework*, teori manajemen identitas menawarkan bahwa antara *self-other face* dan muka positif-negatif dapat diselesaikan jika identitas relasional dapat ditekan dan saling mendukung dalam membahas manajemen identitas dalam konteks pengembangan hubungan (Cupach & Imahori, 1993).

## Proposisi Terkait Fase Manajemen Identitas

Terkait fase, Teori manajemen identitas (TMI) menunjukkan bahwa individu mengelola identitas mereka secara berbeda, pada saat-saat yang berbeda dalam hubungan mereka. Teori ini memiliki tiga tahapan yang saling tergantung dan berputar menyerupai siklus dalam hubungan antarbudaya, yakni *face*. Ketiga tahapan tersebut adalah uji coba atau *trial*, *enmeshment*, dan negosiasi ulang (*renegotiation*).

### Penjajakan (*Trial*)

Pada tahapan ini, masing-masing individu merasa bahwa identitas kultural yang mereka miliki adalah perbedaan yang menonjol. Perbedaan ini dianggap sebagai hambatan dalam komunikasi karena terdapat perbedaan dalam bahasa, gaya berkomunikasi, dan norma. Pada tahap ini, pasangan antarbudaya mengalami dialektika yang sangat kuat antara *self* (dirinya) dan muka orang lain (orang lain). Pada tahap ini individu mengalami fase problematik berdasarkan informasi dan gambaran stereotipe tertentu. Namun, pada akhirnya individu mulai menunjukkan saling tertarik pada budaya lainnya, mengakibatkan kebekuan identitas atau dialektika muka positif-negatif.

Pada tahap ini, individu menunjukkan reaksi dengan dua cara. Pertama, mereka memutuskan bahwa '*cost*' (biaya atau beban) yang berasal dari perbedaan mereka terlalu berat untuk dilalui pada sebuah hubungan. Reaksi kedua, mereka mencoba mengembangkan hubungan berdasarkan kesamaan yang mereka miliki pada minat, kegiatan yang diikuti, hobi, dan lainnya. Fase ini dalam Teori Manajemen Identitas dinamakan sebagai *face trial* atau penjajakan.

### Perjuangan (*Enmeshment*)

Jika pasangan antar budaya menemukan kesamaan yang cukup selama fase penjajakan (*trial*), tahap berikutnya adalah '*enmeshment*'. Pada tahap ini, terdapat

peningkatan aksi misalnya saling berbagi simbol dan aturan, menggunakan kerangka interpretif '*interpretive framework*' agar dapat saling memahami. Penelitian yang dilakukan Baxter (1987) menunjukkan lima tipe simbolik yang dibagikan dalam hubungan tersebut, yaitu: terkait aksi verbal dan non verbal (misalnya mulai menggunakan nama panggilan), saling berbagi waktu atau kegiatan yang telah dilakukan sebelumnya, objek fisik (seperti hewan kesayangan), tempat spesial, dan benda bersejarah (buku, musik, film) yang memiliki arti khusus bagi pasangan/ lawan interaksi mereka.

Di sini, individu saling berbagi harapan tentang perilaku yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam konteks hubungan. Mereka saling mengembangkan dan menegosiasikan standard kompetensi komunikasi pada tahap ini akan terjadi peningkatan konvergensi dalam simbol dan aturan, yang berkembang menjadi '*shared relational identity*' atau identitas relasional. Pada tahap ini Teori Manajemen Identitas menjelaskan bahwa identitas relasional belum berkembang secara penuh. Mereka belum merasa nyaman dengan perbedaan namun mencoba mengaburkan (*de-emphasize*) perbedaan tersebut dengan cara lebih menonjolkan kesamaan yang dimiliki.

Dalam tahapan ini, masalah *face*/muka dan dialektika tidak berarti sudah selesai. Pada tahap hubungan antarbudaya yang platonik, individu tidak memiliki harapan seksual, kebiasaan atau ritual tertentu. Namun demikian, meningkatnya aksi berbagi simbol dan aturan menjadikan hubungan ini dapat berkembang ke jenis hubungan romantis. Individu harus kembali mengatasi dialektika antara *self* dan *other*, juga muka positif dan negatif.

### (*Re negotiation*) Negosiasi Ulang

Tahap ketiga dari manajemen identitas ditandai meningkatnya kemampuan pasangan antarbudaya untuk keluar dari permasalahan serta dialektika wajah, berdasarkan identitas relasional yang telah dibangun, Pada tahapan

ini pasangan antarbudaya akan melihat hubungan mereka, diluar dari diri mereka. Kesamaan perspektif menjadikan komunikator antarbudaya mencoba memandang perbedaan kultural sebagai aset, yang membuat hubungan mereka utuh tidak dipandang sebagai hambatan.

Dalam Teori Manajemen Identitas (TMI), kecepatan atau reaksi individu pada tiap tahapan berbeda-beda, dan juga ditentukan faktor lain seperti keterbukaan, ketergantungan, komitmen, dan kepuasan. Tahapan dalam manajemen identitas dikatakan akan berulang seperti siklus, karena individu dapat kembali ke fase awal setelah mencapai fase akhir

## PENUTUP

Teori Manajemen Identitas (TMI) memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai kompetensi komunikasi antar budaya dengan cara mengklarifikasikan hubungan antara manajemen identitas dengan strategi tatap muka. Prinsip dari teori ini memperoleh dukungan dari beberapa hasil penelitian dan memiliki ketahanan yang baik terhadap kritik-kritik. Meskipun, studi yang dilakukan oleh Imahori (2002, 2003) telah dapat mengidentifikasi tipologi strategis tatap muka terhadap persoalan dan dialektanya, dan lebih lanjut bagaimana suatu hubungan identitas, tipe hubungan, dan simbol serta aturan dapat mempengaruhi strategi raut wajahraut. Studi ini tidak sampai kepada pembahasan mengenai proses perkembangan relasi yang ada di dalam suatu pasangan antar budaya. Untuk mengetahui validitas dari Teori Manajemen Identitas (TMI), perlu dilakukan penelitian secara berkesinambungan. Teori Manajemen Identitas (TMI) disusun dalam kerangka kerja heuristik untuk membantu memahami kerumitan/kompleksitas dari manajemen identitas dalam kaitannya dengan interaksi antar budaya. Meskipun TMI tidak disusun dalam bentuk preskriptif 'berbentuk ketentuan', Teori Manajemen Identitas (TMI) menyajikan beberapa prinsip terhadap

perkembangan kompetensi komunikasi pada pasangan antar budaya, yaitu (a) Menentukan hubungan identitas melalui peningkatan coactions, konvergensi simbolik, dan koordinasi suatu hubungan dari aturan-aturan, (b) Memandang perbedaan budaya sebagai aset bukan hambatan, dan (c) mengetahui bahwa manajemen identitas dan hubungan 'relasi' dapat dianalogikan seperti dua sisi uang logam. Penelitian mengenai proses manajemen raut wajah dalam kaitannya dengan pasangan antar budaya dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana suatu pasangan antar budaya dapat mengatasi hambatan budaya yang dapat merusak susunan 'formasi' suatu hubungan 'relasi' yang dekat" (Cupach & Metts, 1994).

## DAFTAR PUSTAKA

- Baxter, L. A. (1987). Symbols of relationship identity in relationship cultures. *Journal of Social and Personal Relationships*
- Brown P & Levinson A (1978) Universals in language usage : politeness phenomena. In E.N Goody (ed) questions and politeness. Cambridge, UK. Cambridge University Press
- Collier. MJ & Thomas M (1988). Cultural Identity < an interpretive perspective. In YY Kim & WB Gudykunst (eds). *Theories in Intercultural Communication*. Newbury Park, CA. Sage
- Cupach WR & Imahori TT (1989) *Intercultural Communication Competence: Culture-general, culture-specific, and culture-synergistic*. Naskah presentasi pada of the Speech Communication Association, San Francisco.
- Cupach. WR & Metts. S. (1994). *Facework*. Thousand Oaks, CA: Sage. Duck, S. (1991, May). New lamps for old: A new theory of relationships and a fresh look at some old research. Naskah presentasi di Third Annual Conference of the International Network on Personal

- Relationships, Normal/ Bloomington, IL.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Garden City, NY: Anchor.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face to face behavior*. Garden City, NY: Anchor.
- Gudykunst, W. B. (1993). *Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication: An anxiety/uncertainty management (AUM) perspective*. Dalam R. L. Wiseman & J. Koester (Eds.), *Intercultural communication competence* hal.33-71. Newbury Park, CA: Sage
- Gudykunst, W. B. (1995). *Anxiety/uncertainty management (AUM) theory: Current status*. Dalam R. L. Wiseman (Ed.), *Intercultural communication theory* hal. 8-58. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hecht, M. L., Collier, M. & Ribeau, S. (1993). *African American communication: Ethnic identity and cultural interpretation*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hecht, M. L., Ribeau, S., & Alberts, J. K. (1989). *An Afro-American perspective on interethnic communication*. *Communication Monographs*
- Imahori, T. T. (2002, November). *Facework strategies for identity management in real intercultural relationships: An extensive interview study*. Nasakah dipresentasikan di the annual meeting of the National Communication Association, New Orleans.
- Imahori, T. T., & Lanigan, M. (1989). *Relational model of intercultural communication competence*.
- Merrigan, G. (2000). *Negotiating personal identities among people with and without identified disabilities: The role of identity management*. Dalam D. O. Braithwaite & T. L. Thompson (Eds.), *Handbook of communication and people with disabilities: Research and application*
- Stets, J. E., & Burke, P. J. (2000). *Identity theory and social identity theory*. *Social Psychology Quarterly*
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). *An integrative theory of intergroup conflict*. dalam W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations*, Monterey, CA: Brooks-Cole.
- Ting-Toomey, S. (1993). *Communicative resourcefulness: An identity negotiation perspective*. dalam R. L. Wiseman & J. Koester (Eds.), *Intercultural communication competence* hal.72-111. Newbury Park, CA: Sage.
- Weinstein, E. A. & Deutschberger, P. (1963). *Some dimensions of altercasting*. *Sociometry*,
- Wiseman, R. L. (2002). *Intercultural communication competence*. Dalam W. B. Gudykunst & B. Mody (Eds.), *Handbook of international and intercultural communication* 2nd ed. hal 207-224. Thousand Oaks, CA: Sage.