

ABSTRAK

Citra organisasi merupakan representasi identitas yang terbentuk melalui proses komunikasi dan interaksi sosial antara organisasi dengan masyarakat. Citra tersebut dapat mengalami perubahan akibat konstruksi sosial yang berkembang, termasuk munculnya stigma negatif yang memengaruhi legitimasi dan kepercayaan publik terhadap organisasi. *Exalt To Creativity* (XTC) Ciwastra merupakan organisasi kepemudaan yang pernah memperoleh stigma sebagai kelompok yang identik dengan konflik dan perilaku menyimpang. Kondisi tersebut mendorong organisasi melakukan rekonstruksi citra melalui strategi komunikasi yang lebih adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses rekonstruksi citra organisasi *Exalt To Creativity* (XTC) Ciwastra dalam menghadapi stigma negatif masyarakat Ciwastra berdasarkan perspektif *Face Negotiation Theory* Stella Ting-Toomey. Penelitian ini menggunakan paradigma *post-positivisme* dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan terhadap satu informan ahli serta empat informan utama yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rekonstruksi citra organisasi berlangsung melalui lima dimensi *Face Negotiation Theory*, yaitu *Face Concern*, *Facework*, *Conflict Style*, *Cultural Orientation*, dan *Identity Negotiation*, yang diwujudkan melalui peningkatan kepedulian terhadap persepsi masyarakat, penerapan strategi komunikasi berbasis kegiatan sosial dan kolaborasi, perubahan pola penyelesaian konflik menuju dialog dan kerja sama, internalisasi nilai-nilai budaya Sunda, serta pembentukan identitas organisasi yang lebih inklusif, produktif, dan berorientasi pada pengabdian kepada masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa rekonstruksi citra organisasi merupakan proses komunikasi yang berkelanjutan yang dibangun melalui konsistensi perilaku, adaptasi terhadap budaya lokal, pengelolaan konflik yang konstruktif, dan aksi sosial yang mampu membangun kembali legitimasi serta kepercayaan masyarakat. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Face Negotiation Theory* memiliki kontribusi konseptual dalam menjelaskan proses rekonstruksi citra organisasi kepemudaan yang menghadapi stigma sosial.

Kata Kunci: *Face Negotiation Theory*, Komunikasi Organisasi, Rekonstruksi Citra Organisasi, Stigma Negatif Masyarakat, XTC Ciwastra.

ABSTRACT

Organizational image represents an identity that is formed through communication processes and social interactions between an organization and the community. This image may change as a result of evolving social constructions, including the emergence of negative stigma that affects an organization's legitimacy and public trust. Exalt To Creativity (XTC) Ciwastra is a youth organization that has experienced negative stigma by being associated with conflict and deviant behavior. This condition encouraged the organization to reconstruct its image through communication strategies that are more adaptive, participatory, and community-oriented. This study aims to analyze the process of organizational image reconstruction carried out by Exalt To Creativity (XTC) Ciwastra in responding to the negative stigma of the Ciwastra community based on Stella Ting-Toomey's Face Negotiation Theory. This study employed a post-positivist paradigm with a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, documentation, and literature review involving one expert informant and four key informants selected using purposive sampling. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña through the stages of data condensation, data display, conclusion drawing, and verification. The findings indicate that the process of organizational image reconstruction was carried out through the five dimensions of Face Negotiation Theory, namely Face Concern, Facework, Conflict Style, Cultural Orientation, and Identity Negotiation, which were reflected in the organization's increased concern for public perceptions, the implementation of communication strategies through social activities and collaboration, the transformation of conflict management from confrontation to dialogue and cooperation, the internalization of Sundanese cultural values, and the establishment of a more inclusive, productive, and socially oriented organizational identity. This study concludes that organizational image reconstruction is a continuous communication process developed through consistent organizational behavior, adaptation to local cultural values, constructive conflict management, and tangible social actions that restore public legitimacy and trust. Furthermore, the findings demonstrate that Face Negotiation Theory provides a valuable conceptual contribution to explaining the process of organizational image reconstruction within youth organizations facing negative social stigma.

Keywords: *Face Negotiation Theory, Negative Social Stigma, Interpersonal Communication, Organizational Image Reconstruction, XTC Ciwastra.*

RINGKESAN

Citra organisasi mangrupa gambaran jati diri anu kabentuk ngaliwatan prosés komunikasi jeung interaksi sosial antara organisasi jeung masarakat. Citra éta bisa robah ku ayana konstruksi sosial anu mekar di masarakat, kaasup munculna stigma négatif anu mangaruhan legitimasi jeung kapercayaan masarakat ka hiji organisasi. Exalt To Creativity (XTC) Ciwastra mangrupa organisasi kapamudaan anu kungsi dipatalikeun jeung konflik sarta paripolah anu dianggap nyimpang ku masarakat. Kaayaan éta nyurung organisasi pikeun ngalaksanakeun rekonstruksi citra ngaliwatan stratégi komunikasi anu leuwih adaptif, partisipatif, sarta museur kana kapentingan masarakat. Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nganalisis prosés rekonstruksi citra organisasi Exalt To Creativity (XTC) Ciwastra dina nyanghareupan stigma négatif masarakat Ciwastra dumasar kana Face Negotiation Theory anu dipedalkeun ku Stella Ting-Toomey. Ieu panalungtikan ngagunakeun paradigma post-positivisme kalayan pamarekan kualitatif déskriptif. Data dikumpulkeun ngaliwatan observasi, wawancara jero, dokuméntasi, jeung studi pustaka ka hiji informan ahli sarta opat informan utama anu dipilih maké téhnik purposive sampling. Analisis data dilaksanakeun maké modél interaktif Miles, Huberman, jeung Saldaña ngaliwatan tahapan kondensasi data, midangkeun data, nyindekkeun, sarta verifikasi. Hasil panalungtikan nuduhkeun yén rekonstruksi citra organisasi lumangsung ngaliwatan lima diménsi Face Negotiation Theory, nyaéta Face Concern, Facework, Conflict Style, Cultural Orientation, jeung Identity Negotiation, anu diwujudkeun ku ngaronjatna kasadaran organisasi kana persepsi positif masarakat, ngalarapkeun strategi komunikasi ngaliwatan kagiatan sosial jeung gawé bareng, ngarobah pola ngaréngsékeun konflik tina konfrontasi jadi dialog jeung gawé bareng, ngainternalisasikeun ajén-inajén budaya Sunda, sarta ngawangun jati diri organisasi anu leuwih inklusif, produktif, jeung miboga tanggung jawab sosial. Ieu panalungtikan nyindekkeun yén rekonstruksi citra organisasi mangrupa prosés komunikasi anu lumangsung sacara terus-terusan ngaliwatan konsistensi paripolah organisasi, kamampuh nyaluyukeun diri kana ajén budaya lokal, cara ngaréngsékeun konflik anu konstruktif, sarta aksi sosial anu nyata pikeun ngawangun deui legitimasi jeung kapercayaan masarakat. Salian ti éta, hasil panalungtikan ieu ngabuktikeun yén Face Negotiation Theory miboga kontribusi konséptual dina ngajelaskeun prosés rekonstruksi citra organisasi kapamudaan anu nyanghareupan stigma négatif di masarakat.

Kecap Galeuh: Face Negotiation Theory, Komunikasi Interpersonal, Rekonstruksi Citra Organisasi, Stigma Négatif Masarakat, XTC Ciwastra.