

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi yang digunakan dalam penelitian yang meliputi desain penelitian, pengumpulan data, dan analisis data.

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif karena sebagian besar fitur penelitian ini menganut karakteristik penelitian kualitatif seperti yang dipaparkan oleh Basri (2014) bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena (Mohamed, Abdul Majid & Ahmad, 2010). Menurut McCusker, K., & Gunaydin, S. (2015), metode kualitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan tentang “apa (*what*)”, “bagaimana (*how*)”, atau “mengapa (*why*)” atas suatu fenomena.

Hasil dari penelitian ini diuraikan dalam kata-kata dan cocok dengan desain kualitatif karena lebih mengutamakan kata-kata daripada angka dalam deskripsinya (Berg, 2007; Stake, 2010; Miles dan Huberman, 1990; Liamputtong, 2009). Penelitian ini tidak berusaha untuk membuat generalisasi dari fokus yang diselidiki dan ini juga mirip dengan fitur penelitian kualitatif yang menekankan bahwa jenis penelitian ini mempelajari hal-hal khusus dan interpretasi yang dihasilkan membutuhkan kontekstualisasi (Connole, et.al., 1990; Travers, 2001).

Sejalan dengan itu, penelitian ini menggunakan analisis kontrastif sebagai metodenya. Analisis kontrastif merupakan aktivitas atau kegiatan yang mencoba membandingkan struktur B1 dengan struktur B2 untuk mengidentifikasi perbedaan-perbedaan antara kedua bahasa (Tarigan, 2009:5).

Analisis kontrastif adalah komparasi sistem linguistik dua bahasa, misalnya sistem bunyi atau sistem gramatikal. Menurut Richards (dalam Tarigan, 2009: 5) analisis kontrastif didasarkan pada asumsi-asumsi berikut:

- 1) Kesukaran-kesukaran utama dalam mempelajari suatu bahasa baru disebabkan oleh interferensi dari bahasa pertama
- 2) Kesukaran-kesukaran tersebut dapat diprediksi atau diprakirakan oleh analisis kontrastif
- 3) Materi atau bahan pengajaran dapat memanfaatkan analisis kontrastif untuk mengurangi efek-efek interferensi. Analisis kontrastif memang lebih berhasil dalam bidang fonologi daripada bidang-bidang bahasa lainnya.

Peneliti mencoba menganalisis, mendeskripsikan, dan mengontraskan tindak tutur meminta maaf dalam kedua bahasa berdasarkan teori, data, dan literatur yang telah diperoleh. Pendeskripsian tindak tutur meminta maaf kedua bahasa dilakukan secara terpisah dan pada tahap berikutnya dilakukan perbandingan untuk melihat karakteristik masing-masing. Metode penelitian ini digunakan sebagai upaya untuk mencapai tujuan penelitian.

3.2 Pengumpulan Data

Meskipun pengumpulan data dan analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara bersamaan (Hood, 2009; Merriam, 1991), kedua proses tersebut akan dijelaskan secara terpisah dalam bab ini agar dapat dideskripsikan dengan jelas. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan metode simak, melalui teknik catat. Metode simak dalam penelitian ini berupa metode simak libas cakap artinya peneliti hanya berperan sebagai pengamat penggunaan bahasa dan sama sekali tidak terlibat dalam proses petuturan. Metode simak yang dilakukan yaitu dengan cara menyimak tindak tutur meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia yang disampaikan oleh pihak restoran pada laman ulasan *TripAdvisor*. *TripAdvisor* dipilih menjadi sumber data pada penelitian ini karena banyak orang yang menggunakan, banyak yang memberikan ulasan, & sebagian pihak restoran memberikan respons.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan 40 respons berbahasa Jepang dari pihak restoran bintang 3-5 pada beberapa kota di Jepang serta 40 respons berbahasa Indonesia dari pihak restoran bintang 3-5 pada beberapa kota di Indonesia terhadap ulasan pelanggan dengan penilaian 1-3 dalam

10 tahun terakhir. Restoran bintang 3-5 dipilih sebagai sumber data karena restoran-restoran tersebut dianggap lebih profesional dalam melayani konsumen.

3.3 Analisis Data

Mahsun (2011: 117) menyatakan bahwa tahapan analisis data merupakan tahapan yang sangat menentukan, karena pada tahapan ini kaidah-kaidah yang mengatur keberadaan objek penelitian harus sudah diperoleh. Penemuan kaidah tersebut merupakan inti dari sebuah aktivitas ilmiah yang disebut penelitian. Oleh karena itu dalam penanganan tahapan analisis data itu pun diperlukan metode dan teknik analisis yang handal. Setelah semua data terkumpul dan diklasifikasikan, kegiatan selanjutnya adalah analisis data. Pada tahap analisis data dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif yang berusaha menjabarkan suatu bentuk proses kegiatan penelitian, serta menjabarkan hasil yang telah dilakukan dalam penelitian. Ali (dalam Sutedi, 1987: 121-127) memaparkan bahwa penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang ada secara apa adanya. Objeknya berupa fenomena aktual yang terjadi pada masa kini dalam suatu populasi tertentu atau berupa kasus yang aktual dalam kehidupan sehari-hari.

Penelitian kualitatif kekuatannya terdapat pada triangulasi data. Data diperoleh, dianalisis, lalu di triangulasi datanya. Triangulasi menurut Sugiyono (2015: 83) diartikan sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Data pada penelitian ini menggunakan instrumen berupa analisis dokumen yang berasal dari komentar berbahasa Jepang & Indonesia pada laman *TripAdvisor*. Dokumen-dokumen tersebut berupa ungkapan-ungkapan tindak tutur meminta maaf. Dengan demikian, teks-teks yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat objektivitas dan stabilitas yang tinggi karena sudah dibuat tanpa adanya intrusi peneliti (Lazaraton, 2009; Merriam, 1988).

Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut,

- 1) Mereduksi data. Pada penelitian ini data diuraikan dengan cara

- menggunakan komentar pada laman *TripAdvisor* Jepang dan *TripAdvisor* Indonesia yang direspons oleh restoran bintang 3-5 dalam 10 tahun terakhir.
- 2) Mengumpulkan data berupa kalimat-kalimat meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia yang disampaikan oleh pihak restoran pada laman ulasan *TripAdvisor* kemudian diklasifikasikan dengan *semantic formula*.
 - 3) Membuat tabulasi strategi meminta maaf yang digunakan dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia.
 - 4) Mengontraskan hasil dari analisis dari tindak tutur yang digunakan dalam data penelitian.
 - 5) Memberikan interpretasi terhadap data sesuai dengan teori yang sudah dipaparkan dalam kajian teoretis.
 - 6) Menyimpulkan hasil analisis data.

Penelitian ini tidak memperhatikan faktor usia pemberi komplain. Acuan analisis data pada penelitian ini menggunakan *semantic formula* (Imikoushiki) berdasarkan kepada teori Fraser (1981) dan Olshtain & Cohen (1981). Selain itu, proses analisis data juga dilakukan dengan mempertimbangkan teknik analisis data dari beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tanaka, N., Spencer-Oatey, H., Cray, E. (2000), Haristiani (2010), dan Mikako (2015). Di bawah ini merupakan definisi dari masing-masing *semantic formula* beserta contoh penggunaannya.

1. *Meikakuna Shazai Hyoumei*: IFID permintaan maaf (*Apology Illocutionary Force Indicating Devices*) yaitu ungkapan meminta maaf yang sering dipakai ketika meminta maaf kepada seseorang. Dalam bahasa Jepang seperti: *Moushiwake arimasen, Moushiwake gozaimasen, Owabimōshiagemasu*. Sedangkan dalam bahasa Indonesia seperti: Mohon maaf, Memohon maaf, Meminta maaf.
2. *Kongo no Taisho*: Pernyataan yang diungkapkan sebagai tindakan berjanji akan memperbaiki, mengevaluasi, atau tidak akan mengulangi kesalahan yang sama di masa mendatang. Dalam bahasa Jepang seperti: *Chōdaiitashimashita goiken'o shin'shini uketome kon'gono menyū sakusējino san'kōni saseteitadakimasu* (Kami akan menanggapi komentar Anda dengan serius dan

- mempertimbangkannya saat membuat menu di masa mendatang). Sedangkan dalam bahasa Indonesia seperti: Kami dari *management* akan menindaklanjuti hal ini, supaya tidak terulang kembali.
3. *Riyuu/joukyou setsumei*: Alasan atau penjelasan mengenai terjadinya ketidaknyamanan. Dalam bahasa Jepang seperti: *Sumide onikuo yaku sutairudesunode dōshitemo oheyaga atsuku natteshimaimasu* (Kami memanggang daging dengan arang, jadi ruangan pasti akan menjadi panas). Sedangkan dalam bahasa Indonesia seperti: Karena tempat kami berada di luar ruangan, terkadang kami tidak dapat mengendalikan serangga pada beberapa cuaca seperti setelah hujan.
 4. *Yobikake*: Panggilan yang digunakan saat menyebut lawan bicara. Dalam bahasa Jepang seperti: *Okyaku sama*, (Nama pelanggan) *sama*. Sedangkan dalam bahasa Indonesia seperti: Yang terhormat, (Nama pelanggan), Bapak, Ibu.
 5. *Kansha Hyoumei*: Ungkapan terima kasih. Dalam bahasa Jepang seperti: *Kono tabiwa tōten'o goriyōitadakimashite makotoni arigatōgozaimashita* (Terima kasih banyak atas ketertarikan Anda pada toko kami), *Goraiten'itadaki arigatōgozaimashita* (Terima kasih telah mengunjungi toko kami). Sedangkan dalam bahasa Indonesia seperti: Terima kasih atas kunjungannya dan waktunya untuk memberikan ulasan di halaman *TripAdvisor* kami, Terima kasih telah meluangkan waktu memberi kami umpan balik dari pengalaman Anda.
 6. *Kibou Hyoumei*: Ungkapan yang menyatakan harapan. Dalam bahasa Jepang seperti: *Mata ashio ohakobikudasaimasu kotoo setsuninegai* (Kami sangat berharap bahwa Anda akan mengunjungi kami lagi). Sedangkan dalam bahasa Indonesia seperti: Kami harap Anda mau berkunjung kembali ke tempat kami, Kami harap Anda mau berkunjung kembali ke tempat kami.
 7. *Shijitekina Shazai Hyoumei*: Ekspresi penyesalan, beban, saran, dan ujaran lain yang mendukung tindak tutur permintaan maaf. Dalam bahasa Jepang seperti: *Warewareno shidōga sābisureberuya*

main'doni oyon'deinaito yū jijitsu mōsēshiteorimasu (Kami sangat menyesal atas fakta bahwa panduan kami tidak meluas ke tingkat layanan dan pola pikir kami), *Goshitekiitadakimashita ten'ni tsukimashitewa watashidomono futokuno itasu tokoroto mōsēshiteorimasu* (Kami menyesali poin-poin yang telah Anda tunjukkan kepada kami yang merupakan hasil dari kelalaian kami sendiri). Sedangkan dalam bahasa Indonesia seperti: Saya menyesal mendengar kunjungan terakhir Anda ke *Street Grill and Friends* tidak sesuai dengan harapan Anda.