

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Bab ini memaparkan metode penelitian yang digunakan meliputi desain penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif karena mendeskripsikan dan menguraikan fenomena kebahasaan yang terjadi dalam kehidupan sosial, khususnya dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah. Metode kualitatif digunakan untuk meneliti fenomena sosial, menggambarkan, memahami, dan menjelaskan pengalaman manusia, serta memahami makna dari fenomena yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif bersifat interpretatif karena tidak hanya mengumpulkan data dari sebuah fenomena, tetapi juga memahami dan menguraikan makna di balik data tersebut (Etikan dkk, 2007). Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan aspek-aspek percakapan dan menguraikan realisasi alih tutur dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dengan nasabah di Pegadaian.

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan adalah mengumpulkan data dengan merekam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah, mentranskripsikan percakapan, melakukan analisis data untuk mengidentifikasi mekanisme perbaikan, penggunaan umpan balik, dan pola alih tutur pada percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah.

#### **3.2 Objek Penelitian**

Data penelitian ini adalah transkripsi percakapan antara petugas layanan pelanggan dengan nasabah di Pegadaian yang merupakan bagian dari lembaga keuangan. Percakapan yang diidentifikasi bersifat alami, artinya bukan percobaan, serta tidak dibuat dan dipaksa oleh peneliti.

### 3.3 Sumber Data

Penelitian dilakukan di PT Pegadaian Persero Cabang Pungkur. Pemilihan tempat penelitian mengikuti regulasi dan perizinan dari Pegadaian Kantor Wilayah X sesuai dengan surat nomor e-269/00110.OP/2023 yang menentukan Kantor Cabang Pegadaian sebagai tempat penelitian. Lembaga keuangan tersebut memiliki satu orang petugas layanan pelanggan sebagai petugas pemberi layanan dan informasi kepada nasabah, serta nasabah yang berasal dari berbagai latar belakang berbeda. Nasabah dan satu orang petugas layanan pelanggan menjadi responden dalam penelitian ini. Proses perekaman sudah mendapatkan izin dari masing-masing responden secara lisan. Untuk nama responden, nama-nama instansi, nama tempat usaha, serta merk dagang yang bukan merupakan produk Pegadaian ditranskripsikan menjadi X untuk menjaga kerahasiaan nasabah dan instansi lain.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dilakukan empat tahap pengumpulan data sebagaimana disebutkan ten Have (2007), yaitu merekam percakapan yang alami, mentranskripsikan seluruh percakapan atau sebagian, menganalisis data terpilih, dan menyajikan hasil penelitian. Data dikumpulkan menggunakan teknik rekam audio menggunakan alat perekam suara digital. Melalui rekaman percakapan yang terjadi secara alami, peneliti dapat menganalisis bentuk sistematis percakapan yang paling sederhana, seperti pengaturan alih tutur dan hubungan timbal balik dari berbagai jenis organisasi sekuensial dalam percakapan (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974). Rekaman memiliki kelebihan untuk memutar ulang interaksi dan memungkinkan untuk dilakukan beberapa kali pemeriksaan terhadap detail yang dikesampingkan agar peneliti dapat menyalin dan mengembangkan analisis (Liddicoat, 2007).

Setelah sampel data terkumpul, dilakukan proses pengkodean untuk setiap responden. Petugas layanan pelanggan akan diberi kode CS, sedangkan nasabah diberi kode NA1, NA2, dan seterusnya untuk membedakan urutan data. Pengumpulan data dilakukan selama 5 hari, yaitu tanggal 15, 16, 17, 20 dan 21 Maret 2023. Data waktu penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Waktu perekaman percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah

Data	Tanggal perekaman
CSNA1 - CSNA7	15 Maret 2023
CSNA8 – CSNA13	16 Maret 2023
CSNA14 – CSNA18	17 Maret 2023
CSNA19 – CSNA22	20 Maret 2023
CSNA23 – CSNA24	21 Maret 2023

Setelah data percakapan diurutkan, kemudian percakapan ditranskripsikan ke dalam teks untuk mengamati proses interaksi. Analisis percakapan tidak hanya meneliti apa yang dikatakan, tetapi juga bagaimana suatu tuturan dikatakan, salah satu caranya adalah dengan melakukan transkripsi data. Hasil transkripsi merupakan data yang telah dikonstruksi oleh peneliti untuk tujuan tertentu. Menurut Liddicoat (2007) dalam mentranskripsikan pembicaraan, peneliti perlu mempertimbangkan dua hal. Pertama adalah tingkat detail yang ditemukan dalam pembicaraan, dan kedua adalah aksesibilitas transkrip ke berbagai audiens yang potensial, artinya sistem transkripsi tidak boleh memiliki terlalu banyak simbol asing.

Sistem transkripsi yang digunakan adalah notasi Jefferson (2004) yang dianggap cocok untuk proses transkripsi karena dapat mentranskripsikan percakapan secara perinci dan membantu memahami penggunaan bahasa dalam interaksi sosial. Untuk membantu memudahkan proses transkripsi, peneliti menggunakan perangkat lunak *InqScribe*. Sistem transkripsi yang digunakan adalah sistem vertikal seperti yang digunakan dalam transkripsi Jefferson dan ditampilkan dalam format tabel untuk memudahkan proses identifikasi dan analisis. Dalam sistem vertikal, ucapan dari satu pembicara disimpan di bawah ucapan pembicara lain sesuai dengan urutan pengucapannya. Oleh karena itu, setiap pembicara memiliki kolomnya sendiri sehingga perbedaan pola tuturan dari setiap pembicara akan terlihat.

Dalam proses transkripsi, ada beberapa informasi yang ditampilkan seperti durasi rekaman, tanggal dan tempat rekaman, identifikasi partisipan, kata-kata yang

diucapkan, suara lain yang terdengar seperti *minimal response tokens* “eh,” “mm,” “hm,” “heeh,” serta *filler* seperti “eu,” atau kata-kata yang kurang jelas terdengar atau tidak dapat dipahami, jeda, tekanan, volume suara, dan intonasi.

Identifikasi identitas partisipan menggunakan teori *membership categorization device* (MCD) dari Schegloff (2007). Kategori yang diidentifikasi meliputi jenis kelamin (laki-laki/perempuan), usia yang dikategorikan ke dalam remaja, dewasa, orang tua, dan kategori yang didasarkan pada keanggotaan. Dalam penelitian ini, kategori keanggotaan meliputi nasabah dan petugas layanan pelanggan sebagai penutur dan mitra tutur. Berikut ini adalah contoh informasi data dan partisipan.

Kode dan nomor data : CSNA2

Tanggal rekaman : 15 Maret 2023

Tempat rekaman : Kantor Pegadaian Cabang Pungkur

Durasi rekaman : [00:07:04.19]

Tabel 3.2 Identitas partisipan

Penutur	Jenis kelamin	Usia	Keanggotaan
CS	Perempuan	Dewasa	Petugas layanan pelanggan
NA2	Laki-laki	Dewasa	Nasabah

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengacu pada teori mekanisme perbaikan Schegloff (1977), teori penggunaan respon berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Paltridge (2012) dan Simon (2018) mengenai token respon, Fischer-Lokou dkk (2016), Paltridge (2012), dan Nugent & Halvorson (1995) mengenai parafrasa sebagai respon yang menandakan pemahaman, dan Paltridge (2012) mengenai respon dengan mengulang kata kunci. Untuk menganalisis pola alih tutur mengacu pada teori *turn allocation component* dari Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) dan strategi alih tutur dari Matt, Truong, & (Heylen, 2011)

### 3.5.1 Analisis Mekanisme Perbaikan

Analisis mekanisme perbaikan mengacu pada teori Schegloff (1977) yang menyebutkan empat cara perbaikan, yaitu 1) *self-initiated repair*, 2) *self-initiated other-repair*, 3) *other-initiated self-repair*, dan 4) *other-initiated other-repair*. Data percakapan disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan proses identifikasi. Setiap baris tuturan akan diidentifikasi jenis-jenis mekanisme perbaikan yang muncul, kemudian tuturan yang menunjukkan mekanisme perbaikan ditandai dengan warna untuk membedakan dengan tuturan lainnya dan diberi keterangan sesuai dengan jenis inisiasi dan perbaikannya. Berikut ini adalah contoh sampel analisis data 1 yang menunjukkan mekanisme perbaikan.

Data 1

No	Penutur	Transkripsi tuturan	Mekanisme perbaikan
...			
39	CS	nah ini X yang harga terba:ru: tu:h ni ada: X, ada: X (1.5) X, (0.8) X, iyah	
40	NA3	X	Sumber masalah tuturan
41	((percakapan antara NA3 dan NA3A tidak terdengar jelas karena suara mesin pemanggil antrian yang nyaring))		
42	NA3A	Kenapa?	<i>Other-initiated</i>
43	NA3	dua: tiga jadinya	<i>Self-repair</i>
44	NA3A	o:h	
45	NA3	dua dua delapan (0.5) lima puluh ya?	
46	CS	i:yah, (1.0) nah ini harga la:ma:nya ini: angsurannya pa: (1.3) angsuran lamanya i:tu (0.2) sih	
47	NA3	°ini angsuran lama ya:, kira-kira i:tu te:h°	
48	(7.0)		
49	((suara NA3A yang bertanya ke NA3 terlalu kecil sehingga tidak terdengar jelas))		
50	NA3	ngga ini ma:h (0.4) eu: apa: (0.9) perkiraan, ini kan=	<i>Self-initiated self-repair</i>
51	CS	=perkiraannya, iya, perkiraan cicilannya bu:	

Pada data 1, peserta tutur melakukan dua mekanisme perbaikan, yaitu *other-initiated self-repair* dan *self-initiated self-repair*. Terdapat sumber masalah tuturan

di baris 40 karena adanya suara bising di sekitar sehingga tuturan tersebut tidak terdengar oleh NA3A. Kemudian NA3A sebagai lawan tutur menginisiasi perbaikan (*other-initiated*) dengan menggunakan kata tanya “kenapa.” Dengan begitu, NA3 melakukan perbaikan (*self-repair*) dengan mengulang tuturan sebelumnya karena sumber masalah tuturan sebelumnya terletak pada tuturan NA3. Oleh karena itu, cara tersebut termasuk mekanisme perbaikan *other-initiated self-repair*. Sedangkan di baris 50, penutur melakukan perbaikan dengan cara *self-initiated self-repair* karena sumber masalah tuturan dan perbaikan terletak pada tuturan yang sama. Pada baris 50, tuturaan “ngga ini ma:h (0.4)” merupakan sumber masalah tuturan ditandai dengan pemanjangan vokal “ma:h” dan jeda selama 0.4 detik yang mengindikasikan nasabah mengalami *linguistics confusion*. NA3 menginisiasi dengan cara menuturkan “eu: apa:” diikuti jeda selama 0.9 detik. Pemanjangan vokal dan jeda dapat memberikan waktu kepada NA3 untuk mencari padanan kata yang tepat. Selanjutnya, NA3 melakukan perbaikan dengan menyebutkan maksud tuturannya, yaitu “perkiraan.”

### 3.5.2 Analisis Umpan balik

Analisis umpan balik difokuskan pada sudut pandang petugas layanan pelanggan untuk mengidentifikasi strategi merespon dalam memberikan layanan kepada nasabah. Tuturan yang menunjukkan umpan balik ditandai untuk membedakan dengan tuturan lainnya dan memudahkan proses identifikasi dan analisis. Berikut contoh sampel analisis data 2 yang menunjukkan analisis umpan balik.

Data 2

No	Penutur	Transkripsi tuturan	Terjemahan dalam Bahasa Indonesia	Jenis Umpan balik
53	CS	Muhu::n, kita ada X ce:ki::ng. bapa emang X cekingnya kenapa? bang?	Iya, kita ada X <i>Checking</i> . Bapak emang X <i>Checking</i> - nya kenapa? Bank?	
54	NA2	Hen:teu X ti payun te:h, ku abi teu dibayar ba:ya:r dua juta pat ratus deu:i	Eenggak, dulu X sama saya gak dibayar-bayar dua juta empat ratus lagi	
55	CS	<u>Mm</u>		Mm

56	NA2	Kamari teh abi bade ngajukeun ka:: (1.3) bang X	Kemarin tuh saya mau mengajukan ke bank X	
57	CS	Muhu:n	Iya	Muhun
58	NA2	Ngan gara gara (0.5) bang X sareng: bank X, naon nu di X? enya gara-garana eta X ce:king	Tapi gara-gara bank X sama bank X, apa itu yang di X? Iya gara-gara itu, X <i>Checking</i>	
59	CS	Oh gitu		Oh gitu
60	NA2	Abi kan (1.1) tadina bade tek oper kitu nya:=	Saya kan tadinya mau <i>take over</i> ya	
61	CS	=Iya:		Iya

Pada data 2, ditemukan umpan balik berupa respon-respon pendek atau *minimal response token*. Respon tersebut menandakan bahwa petugas layanan pelanggan mendengarkan dan menyimak dengan baik apa yang dibicarakan oleh nasabah. Aktif mendengarkan dengan cara merespon memengaruhi nasabah untuk lebih aktif mengambil giliran bicara, seperti yang ditunjukkan pada data 2. Setelah mendapat respon, nasabah aktif mengambil giliran bicara, seperti pada baris 56, 58, dan 60.

### 3.5.3 Analisis Realisasi Alih Tutur

Dalam menganalisis realisasi alih tutur, pertama kali dimulai dengan data percakapan yang sudah ditranskripsikan secara keseluruhan. Pola alih tutur diidentifikasi dengan cara mengamati setiap baris tempat terjadinya peralihan tuturan, kemudian mengelompokkannya ke dalam tiga strategi alih tutur, yaitu *direct*, *late*, dan *early* (Matt, Truong, & Heylen, 2011) dan tiga cara alokasi alih tutur, yaitu *currents speaker selects next speaker/CSSNS*, *next speaker self selects/NSSS*, dan *current speaker continue/CSC* (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974).. Setelah diidentifikasi, kemudian dihitung frekuensi strategi dan alokasi alih tutur dari masing-masing penutur. Jumlah tersebut akan disajikan dalam tabel pada pembahasan di bab IV serta persentasinya agar lebih jelas dan lebih terlihat siapa yang mendominasi alokasi alih tutur dan strategi apa yang paling banyak dilakukan. Setiap strategi dan alokasi alih tutur diberi warna yang berbeda untuk memudahkan pengelompokkan dan perhitungan. Berikut contoh sampel analisis data 6 yang menunjukkan identifikasi dan analisis realisasi alih tutur.

Data 6

No	Penutur	Transkripsi tuturan	Terjemahan dalam Bahasa Indonesia	Alokasi tuturan	Strategi alih tutur
94	NA2	kita juga kan: haknya kalau: udah dibeli lewat (0.4) misalkan nya pelantara atau pun calo ya, kan kita juga: haknya dua kom- bayar dua koma lima perse:n ya?		CSSNS	Direct
95	CS	mu:hu:n	Iya		Direct
96	NA2	kalau dari: lima em berarti: [seratus seratus dua puluh] lima juta: nya?=-		CSSNS	Direct
97	CS	iya: kango age:n, kaya agennya] gitu:	Iya buat agen, kayak agennya gitu		Direct
98	NA2	=nya walaupun uang pribadi oge	Ya walaupun uang pribadi juga	NSSS	Cirect
99	CA	nya tos luma:ya:an atuh ageu:ng	Iya udah lumayan besar	NSSS	Direct
100	NA2	nyuhunkeun tapi lima [ratus juta: abi teu ka:ha:rto:s matak batal weh ti dinya teh,]=	minta 500 juta, saya gak ngerti. makanya dari situ batal	NSSS	Direct
101	CS	[ih enya eta ma:ah (0.8) awon, entong]	Ih, iya itu gak baik, jangan	NSSS	Early
102	NA2	=nya intina mah panginten lah Alloh subhanahu wata'ala teu acan ngaridoan, teu acan jodona	Iya intinya mungkin Allah subhanahu wata'ala belum meridoi. belum jodohnya	NSSS	Direct
103	CS	mu:hu:n	Iya	Token respon	Direct
104	NA2	ieu abi bi:ngu:ung	Iya	NSSS	Direct
105	(1.5)				
106	NA2	kange:: nambahan produksi sakedik sakedik, kan abi (0.4) klo:tinga:n	Buat nambahin produksi sedikit-sedikit, kan saya usaha <i>clothing</i>	CSC	Direct
107	CS	muhun lere:s	Iya betul	Token respon	Direct



108	NA2	da: ayeuna dipaksakeun X ceking mah angger nya: moal cair nya?	Soalnya sekarang dipaksain X <i>checking</i> tetap gak akan cair ya?	CSC	Direct
109	CS	muhun (0.7) [heh heh paling diuihkeun deui]=	Iya, paling dikembalikan lagi		Direct
110	NA2	=[nuhun pisan nya: punten,] [hapunten tos ngarepotkeu:n nya:.. mangga: assalamualaiku:m]	Terima kasih banyak ya. Maaf sudah merepotkan ya. Mari. Assalamualaikum		direct
direct111	CS	[muhu:n bapa: punte:n sami-sami: bapa: waalaikumsala:m]	Iya, Bapak.Maaf. Sama-sama, Bapak. Waalaikumsalam	NSSS	Direct

Sebagaimana ditunjukkan pada data 6, terdapat tiga cara alih tutur yang dilakukan oleh petugas layanan pelanggan dan nasabah. Pada baris 94 dan 96 nasabah memberikan giliran bertutur kepada petugas layanan pelanggan dengan cara bertanya. Bertanya merupakan salah satu cara alih tutur dengan cara menunjuk orang yang ditanya untuk menjadi penutur selanjutnya (*current speaker selects next speaker/CSSNS*). Hal tersebut dikarenakan dengan memberikan pertanyaan berarti penutur selanjutnya harus menjawab pertanyaan. Pada baris 98-102 dan 104 masing-masing penutur mengambil giliran bertutur atas inisiasinya sendiri, tanpa ditunjuk terlebih dahulu oleh penutur sebelumnya (*next speaker self selects/NSSS*). Sementara itu, NSSS pada baris 111 merupakan bentuk pasangan berurutan dari salam dan ucapan terima kasih pada tuturan sebelumnya di baris 110.

Salam dan ucapan terima kasih merupakan jenis tuturan yang memerlukan respon, seperti salam dibalas dengan salam dan ucapan terima kasih dibalas dengan “sama-sama.” Oleh karena itu, jawaban dari salam dan ucapan terima kasih termasuk jenis alih tutur dengan cara NSSS. Sementara itu, setelah tuturan pada baris 104 dan diikuti jeda selama 1.5 detik pada baris 105, nasabah melanjutkan tuturannya. Hal tersebut juga dilakukan oleh nasabah pada baris 108 setelah adanya *continuer*. Meneruskan tuturan sebelumnya termasuk ke dalam jenis alih tutur dengan cara CSC.