

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu 1) realisasi tindak tutur petugas penerangan dengan masyarakat di kelurahan, 2) alasan tindak tutur petugas penerangan yang paling banyak digunakan, serta 3) tindak tutur petugas penerangan dilihat dari teori kesantunan PSTR. Oleh karena itu, bab ini akan membahas jenis penelitian, data dan sumber data, pengembangan instrumen, prosedur pengumpulan data, serta prosedur pengolahan data. Kelima hal tersebut akan peneliti jelaskan sebagai berikut.

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, data yang diambil merupakan realisasi tindak tutur yang terjadi di bagian penerangan sebuah kelurahan. Data tersebut diperoleh dengan merekam realisasi tindak tutur yang terjadi antara petugas penerangan kelurahan dengan masyarakat yang sedang mencari informasi. Peneliti terlibat langsung dalam situasi selama tindak tutur itu terjadi. Setelah direkam, data ditranskripsikan ke dalam bentuk tulisan. Data tersebut untuk mengetahui jenis tindak tutur apa yang sering digunakan oleh petugas penerangan ketika melayani masyarakat di kelurahan. Selain itu juga untuk mengetahui nilai kesantunan pekerja penerangan terhadap masyarakat selama komunikasi berlangsung. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa percakapan atau ujaran yang dituturkan oleh pekerja

penerangan dan masyarakat yang diolah dengan menggunakan teori tindak tutur dengan mengklasifikasikan jenis tindak tutur ke dalam lima bentuk yaitu asertif, direktif, ekspresif, komisif, dan deklaratif. Kemudian dikaji nilai kesantunannya dengan menggunakan teori PSTR yang dilihat dari wacana percakapan yang terjadi dalam interaksi. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mempunyai karakteristik kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya (Sadikin, 2002). Selain itu ditambah dengan pernyataan Moleong (2007) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian pada tataran alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan.

3.2 Data dan Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, sumber data diambil dari salah satu kelurahan di kota Bandung yang berada di kawasan Sukajadi. Peneliti sengaja menyamarkan nama kelurahan karena berkaitan dengan kode etik penelitian yakni salah satunya jangan membahayakan partisipan (Cresswell, 2010: 132). Ada beberapa alasan dalam penentuan kelurahan tersebut. Pertama, tidak semua tempat pelayanan masyarakat bersedia dijadikan sebagai objek penelitian sehingga peneliti sedikit kesulitan untuk menentukan tempat penelitian. Namun ada satu tempat yang bersedia menerima, yaitu kelurahan tersebut. Kedua, kelurahan tersebut berdekatan dengan tempat tinggal peneliti sehingga peneliti mengetahui situasi dan kondisi kelurahan tersebut. Dengan memilih tempat tersebut, peneliti dapat mengefektifkan waktu dan menekan biaya.

Ketiga, ditemukan gaya atau karakter petugas penerangan di kelurahan tersebut ketika

Nuke Dewi Utami Hamid, 2016

REALISASI TINDAK TUTUR PETUGAS PENERANGAN DAN MASYARAKAT DI KELURAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

melayani masyarakat karena beredar kabar bahwa petugas pelayanan (penerangan) kelurahan tersebut *judes* (tidak ramah).

Dari pengambilan data yang telah dilakukan, didapatkan hasil tuturan petugas penerangan kelurahan dengan masyarakat. Berdasarkan cara pengambilan data, penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) karena data berupa teks lisan yaitu proses interaksi (tindak tutur) ketika petugas penerangan melayani masyarakat.

Sumber data lainnya yakni berasal dari tuturan petugas penerangan yang dijadikan sumber data yaitu satu orang petugas penerangan. Petugas penerangan yang dijadikan salah satu sumber adalah seorang perempuan dengan usia 45 tahun. Pendidikan terakhirnya adalah D3. Sementara itu untuk masyarakat yang dilayani ada 35 orang yang terdiri dari 20 orang perempuan dan 15 orang laki-laki.

3.3 Pengembangan Instrumen

Menurut Cresswell (2009), penggunaan instrumen yang keliru atau kurang tepat akan memberikan hasil penelitian yang menyesatkan. Sebaliknya penggunaan instrumen yang tepat akan menghasilkan penelitian yang akurat. Data yang terkumpul dengan menggunakan instrumen tertentu akan dideskripsikan dan dilampirkan atau digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam suatu penelitian. Instrumen yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut.

Intrumen pertama adalah obeservasi. Observasi dilakukan hanya untuk melakukan pengamatan terkait penentuan subjek penelitian. Mahsun (2005: 218) menyebut teknik observasi ini sebagai metode simak. Namun metode simak

dilakukan apabila mengambil data dengan langsung mewawancarai informan. Sementara dalam penelitian ini yang dilakukan hanya pengamatan terkait dengan penentuan subjek penelitian seperti yang dikemukakan oleh Meleong (2001).

Instrumen kedua adalah rekaman. Rekaman ini dilakukan untuk mendapatkan data yaitu tuturan petugas penerangan ketika melayani masyarakat. Hasil rekaman ini kemudian ditranskripsikan ke dalam bentuk tulisan yang nantinya akan dijadikan data utama dalam proses analisis.

3.4 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data terbagi menjadi dua teknik yaitu observasi dan perekaman. Teknik observasi dibagi ke dalam dua tahap. Pada tahap pertama dalam kegiatan ini, peneliti melakukan pengamatan awal terhadap kondisi dan situasi yang ada di kelurahan. Dari hasil pengamatan awal, ada satu petugas penerangan di kelurahan tempat peneliti mengambil data. Pada pengamatan awal ini, peneliti juga mengamati interaksi antara petugas penerangan dengan masyarakat. Interaksi ini akan menjadi sumber data untuk direkam. Kemudian tahap kedua merupakan observasi lanjutan berupa pengecekan kembali jika data masih kurang.

Setelah observasi, langkah kedua adalah perekaman. Perekaman dilakukan ketika petugas penerangan melayani masyarakat. Proses perekaman dilakukan selama satu minggu. Masyarakat yang datang ke kelurahan setiap harinya memanglah tidak banyak tetapi perekaman selama satu minggu cukup untuk mendapatkan data sebagai gambaran menyeluruh tentang tuturan petugas penerangan ketika melayani masyarakat. Selain itu, teknik perekaman ini dipadukan dengan pencatatan langsung

terhadap hal-hal yang terjadi selama interaksi berlangsung. Hal ini sebagai laporan dari hasil observasi.

3.5 Prosedur Pengolahan Data

Prosedur pengolahan data dibagi ke dalam tiga tahap yaitu tahap transkripsi, tahap klasifikasi dan identifikasi, serta tahap evaluasi.

3.5.1 Analisis Tindak tutur

Tahap pertama adalah proses transkripsi. Karena sumber data berbentuk rekaman, maka rekaman tersebut ditranskripsikan ke dalam bentuk tulisan. Hal itu untuk mempermudah proses analisis.

Contoh :

Transkrip

I = Informasi

M= Masyarakat

#1

I : *ieu jalmina araya?(1a)*

‘ini orangnya pada ada?’

M : *Muhun aya (1b)*

‘iya ada’

I : *Neng panghurungkeun ituna, hareudang, eta AC (2a)*

‘neng, nyalain itunya, gerah, itu AC’

Eta teu aya KTP-an (3a)

‘itu ga ada KTP-nya’

M : *ieu bu aya (2b)*

‘ini bu ada’

Nuke Dewi Utami Hamid, 2016

REALISASI TINDAK TUTUR PETUGAS PENERANGAN DAN MASYARAKAT DI KELURAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tahap kedua adalah proses klasifikasi dan identifikasi. Tahap ini terdiri dari dua langkah. Langkah pertama adalah tuturan petugas penerangan yang telah ditranskripsi akan dikelompokkan berdasarkan jenis-jenis ilokusi yakni asertif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklaratif. Hasil klasifikasi seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Klasifikasi tuturan petugas penerangan

No.	Jenis tuturan	Nomor Tuturan	Jumlah
1.	Asertif		
	Menyatakan	(55a) <i>Nya teu sawios</i> 'iya tidak apa-apa' (56a) <i>mung abdi mah naroskeun ieu KTP-na</i> <i>KTP naon</i> 'cuman saya menanyakan ini KTP-nya KTP apa'	2
	Menyarankan	(69a) <i>paling engke weh di dinas</i> <i>kependudukan</i>	1
2.	Direktif		
	Memerintah	(2a) <i>Neng panghurungkeun ituna,</i> <i>hareudang, eta AC</i>	1

Tabel 3.1 digunakan untuk mengelompokkan jenis tuturan petugas penerangan yang ditranskripsikan ke dalam bentuk tulisan. Pengelompokan tersebut berdasarkan wujud tuturan per kalimat, jenis-jenis tindak tutur beserta bentuk-bentuk yang muncul pada tuturan petugas penerangan, serta mengetahui jumlah tuturan per bentuk untuk mengetahui jenis tuturan yang sering digunakan oleh petugas penerangan.

Dalam penentuan jenis tindak tutur dan bentuknya, peneliti melihat terlebih dahulu bentuk gramatikal dari tuturan tersebut. Penentuan bentuk gramatikal di sini berdasarkan bidang sintaksis yakni kalimat berita, kalimat perintah, dan kalimat tanya. Akan tetapi, dalam melihat bentuk gramatikal ini tidak secara langsung dikelompokkan, melainkan pengamatan yang dilakukan peneliti secara sepintas saja. Alasannya adalah penelitian ini mengkaji pragmatik yang berkaitan dengan isi dan maksud penutur. Kemudian penentuan bentuk secara sepintas akan lebih mudah. Analisis bentuk ini sebagai penguat data.

Hasil klasifikasi tersebut kemudian diidentifikasi atau dipaparkan kembali dengan mendeskripsikan hasilnya. Data yang telah ditranskripsikan kemudian dikelompokkan ke dalam bentuk gramatikal. Dengan begitu akan diketahui bahwa satu tuturan petugas penerangan bukan berarti satu kalimat. Mungkin saja dalam satu tuturan terdapat beberapa kalimat. Karena itulah dibutuhkan pengelompokan dalam bentuk gramatikal. Setelah dikelompokkan menjadi kalimat, tuturan tersebut diidentifikasi ke dalam jenis tindak tutur menurut ilokusinya sehingga akan didapat hasil berupa bentuk tuturan tersebut.

Hasil bentuk tuturan ini misalnya tuturan (55a) dan (56a) yang merupakan jenis tindak tutur asertif menyatakan. Tuturan tersebut dikelompokkan ke dalam jenis tindak tutur asertif bentuk menyatakan karena tuturan (55a) adalah jawaban petugas penerangan dari pertanyaan masyarakat. Tidak ada kata tanya ataupun maksud lainnya. Sedangkan tuturan (56a) termasuk ke dalam jenis tuturan asertif menyatakan walaupun ada tanda *naon* ‘apa’. Pada umumnya ‘apa’ adalah untuk bentuk pertanyaan tetapi dalam tuturan (56a) merupakan bentuk pernyataan karena hanya membetulkan, tidak ada maksud untuk bertanya.

Analisis ini untuk mengetahui realisasi tindak tutur petugas penerangan dengan masyarakat di kelurahan. Hasilnya akan diketahui apakah lebih banyak tuturan asertif menyatakan, direktif memerintah, atau yang lainnya. Analisis seperti ini untuk menjawab rumusan masalah nomor satu.

Kemudian akan dibahas alasan yang melatar belakangi tuturan yang paling banyak digunakan oleh petugas penerangan. Tuturan yang paling banyak tersebut pasti memiliki alasan digunakan oleh petugas penerangan. Hal tersebut dapat terjadi dari berbagai aspek seperti yang dijelaskan oleh Van Dijk (1977) dalam Thomas (1983) mengatakan bahwa memahami kondisi-kondisi yang bersifat umum maupun khusus yang ada pada diri seseorang mempengaruhi tercapai atau tidaknya ilokusi. Kondisi-kondisi tersebut seperti budaya, usia dan jenis kelamin, kelas sosial dan pekerjaan, peranan dan status dalam interaksi

3.5.2 Analisis Kesantunan

Langkah kedua adalah menilai tuturan petugas penerangan yaitu santun atau tidak. Penilaian tuturan tersebut ditinjau dari teori kesantunan PSTR seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2. Penilaian kesantun PSTR

No.	Tuturan	DL/DS	BR	KP	KB	Ket
118	<i>Ieu fotokopi heula ieuna (118a)</i> 'Ini fotokopi dulu ininya'	-	-	-	-	Sangat tidak santun

Tabel 3.2 digunakan untuk menilai setiap tuturan petugas penerangan dilihat dari prinsip kesantunan PSTR. DS/DL adalah nilai yang memiliki daya sanjung atau daya luka, BR untuk nilai prinsip berbagi rasa, KP untuk nilai kesan pertama, dan KB untuk nilai prinsip keberlanjutan. Penilaian diberikan dengan nilai positif (+) atau negatif (-). Jika tuturan tersebut memiliki unsur daya luka bernilai negatif (-) tetapi jika tuturan tersebut memiliki unsur daya sanjung maka bernilai positif (+). Begitupun dengan prinsip BR, KP, dan KB jika di dalamnya memiliki unsur-unsur prinsip tersebut maka akan bernilai positif (+) tetapi sebaliknya jika tidak ada prinsip-prinsip tersebut dalam tuturan petugas penerangan maka akan bernilai negatif (-). Hal tersebut berfungsi untuk mengetahui ada atau tidaknya prinsip kesantunan PSTR pada setiap tuturan petugas penerangan. Penilaian tersebut nantinya akan menentukan santun atau tidaknya tuturan tersebut. Jika dari semua prinsip PSTR terpenuhi dengan nilai empat plus (4+) maka tuturan tersebut dinyatakan sangat santun, jika

hanya terpenuhi tiga plus (3+) maka tuturan tersebut dinyatakan santun, jika dua plus (2+) dinyatakan cukup santun, jika bernilai satu plus (1+) maka dinyatakan tidak santun, dan jika tidak memiliki nilai plus (0+) atau dapat dikatakan empat minus (4-) maka dinyatakan sangat tidak santun.

Setelah tuturan tersebut dianalisis dengan prinsip kesantunan, hasilnya akan menyimpulkan realisasi tindak tutur petugas penerangan dengan masyarakat. Kesimpulan tersebut tentang jenis tuturan apa yang sering dituturkan dan bagaimana nilai kesantunan dari tuturan tersebut dilihat dari prinsip kesantunan PSTR. Misalnya masyarakat yang baru datang memberikan berkasnya dan menjelaskan bahwa ia akan membuat KTP. Tuturan yang keluar dari petugas penerangan tanpa ada basa-basi langsung menyuruh untuk memfotokopi kelengkapan berkas. Tuturan (118a) tidak memiliki daya sanjung tetapi memiliki daya luka karena petugas penerangan tidak memperhitungkan tuturannya kepada masyarakat. Walaupun bermaksud agar masyarakat memfotokopi terlebih dahulu, sebenarnya ada banyak pilihan kata yang dapat digunakan. Penutur menggunakan bahasa Sunda dalam tuturannya yang sebenarnya dalam bahasa Sunda ada yang disebut *undak usuk basa*. *Undak usuk basa* memungkinkan pilihan kata mulai yang halus sampai yang kasar karena itu nilai dari tuturan itu negatif.

Kemudian tuturan tersebut tidak ada prinsip berbagi rasa sehingga berdampak tidak menyenangkan pada keberlanjutan komunikasi antara petugas penerangan dengan masyarakat. Tanpa melihat siapa yang dilayani dan bagaimana kondisinya, petugas penerangan langsung menyuruh ibu (masyarakat) yang baru datang untuk memfotokopi kekurangan berkasnya. Dalam hal ini pun nilai kesantunan petugas

penerangan adalah negatif. Kesan pertama yang ditimbulkan negatif dan keberlanjutan komunikasi pun tidak harmonis. Analisis seperti ini untuk menjawab bagaimana kesantunan tuturan petugas penerangan kepada masyarakat dilihat dari prinsip kesantunan PSTR. Yang kemudian setiap tuturan yang telah dinilai menggunakan kesantunan dari Aziz akan dinilai pula dengan menggunakan teori kesantunan Brown & Levinson atau Leech namun tidak dianalisis secara gamblang hanya sebagai bahan penguat data saja alasan menggunakan prinsip kesantunan PSTR. Pada teori Brown & Levinson dijelaskan bahwa pengancaman wajah melalui tindak tutur (*speech act*) akan terjadi jika penutur dan mitra tutur sama-sama tidak berbahasa sesuai dengan jarak sosial. Pengancaman wajah ini menyebabkan kehilangan wajah yang sama artinya dengan merasa malu atau terhina. Tuturan tersebut dinamakan sebagai tindak tutur pengancaman wajah, atau *Face Threatening Act* (FTA). Sedangkan teori Leech tentang keenam maksimum-maksimumnya. Dengan begitu analisis ini untuk menjawab rumusan masalah nomor tiga

Tahap ketiga adalah evaluasi. Tahap ini untuk melihat kembali hasil analisis yang dirasa masih kurang. Setelah tahap evaluasi dilakukan kemudian ditarik garis merah hasil dari temuan dan pembahasan penelitian ini yang dipaparkan dalam kesimpulan.