

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada ketiga dari lima bab penulisan tesis ini akan diuraikan mengenai metodologi penelitian. Prosedur dalam penelitian ini meliputi jenis penelitian yang digunakan, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Bab ini berusaha memaparkan bagaimana proses penelitian ini dilaksanakan untuk mendapatkan hasil penelitian.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai kualitatif karena penelitian ini adalah jenis penelitian yang hasil temuannya tidak didapatkan melalui prosedur statistik atau bentuk hitung lainnya yang menggunakan angka-angka (Creswell, 2010). Fenomena sosial yang di dalamnya juga terdapat fenomena kebahasaan dikaji dengan mendalam melalui penelitian ini dengan cara menganalisis data yang memiliki ciri khas, sifat tertentu, dan watak khusus yang pada akhirnya dapat memberikan hasil penelitian yang apa adanya.

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, peneliti berusaha untuk melakukan interpretasi dan deskripsi data terhadap objek penelitian. Peneliti menggunakan metode analisis isi yang merujuk pada metode analisis dengan cara melakukan analisis linguistik pada tindak tutur mengeluh tamu hotel pada laman penyedia review hotel secara deskriptif. Analisis tersebut dilakukan dengan cara mengidentifikasi bentuk dan strategi tindak tutur mengeluh yang muncul pada laman penyedia review hotel.

### 3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini berupa sumber data primer, yakni review tamu hotel pada empat laman penyedia review tamu hotel, yaitu Agoda.com, Traveloka.com, Booking.com, dan Tripadvisor.com. Keempat laman penyedia review hotel dipilih karena kepopuleran laman-laman tersebut di kalangan tamu hotel. Data review hotel berasal dari hotel di daerah Bandung dan sekitarnya dari keempat laman penyedia review hotel. Data dalam penelitian ini berupa tuturan tindak tutur mengeluh dari tamu hotel yang ditujukan pada pihak hotel atau pembaca laman. Peneliti dalam penelitian ini hanya membatasi dengan hanya mengambil 160 tindak tutur mengeluh tamu hotel guna mewakili seluruh data.

Penelitian ini mendapatkan sumber data dari Agoda.com, Traveloka.com, Booking.com, dan Tripadvisor.com. Data yang digunakan adalah review tamu hotel sejak 1 Januari 2016 sampai dengan 1 Juli 2016 dengan masing-masing laman diambil 10 pernyataan hotel non-bintang, 10 pernyataan hotel bintang 3, 10 pernyataan hotel bintang 4, dan 10 pernyataan hotel bintang 5, sehingga total keseluruhan pernyataan yang didapat adalah 160 pernyataan. Review hotel yang diambil berasal 130 hotel yang berlokasi di daerah Bandung dan sekitarnya. Penutur dalam penelitian ini adalah tamu hotel yang menuliskan keluhannya pada laman penyedia review hotel. Sedangkan mitra tutur yang dituju adalah pembaca review hotel, seperti pihak hotel, calon tamu hotel, dan lainnya.

Review tamu hotel dalam penelitian ini dianggap sebagai sebuah kesatuan bahasa dengan mengacuhkan aspek penutur asli dan non-penutur asli. Beberapa data yang didapatkan merupakan review tamu hotel dalam bahasa Inggris, namun aspek perbedaan bahasa tidak dikaji dalam penelitian ini. Faktor demografi dalam penelitian ini, seperti jenis kelamin, asal daerah, usia, dan lain-lain, juga tidak dipertimbangkan sebagai bagian dari fokus penelitian. Penelitian ini hanya berfokus pada aspek kebahasaan yang muncul pada review tamu hotel di empat laman penyedia review hotel.

Untuk menjaga etika penelitian, nama-nama hotel yang muncul dalam review tamu hotel pada empat laman penyedia review hotel akan dihilangkan dan diganti menjadi Hotel X. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya pihak-pihak yang mungkin dapat tersinggung karena berkaitan dengan keluhan tamu hotel. Namun demikian, tidak disebutkannya nama hotel dalam penelitian ini diharapkan tidak mengganggu data penelitian, proses analisis data, dan hasil penelitian.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah tindak tutur mengeluh tamu hotel pada pihak hotel yang diekspresikan melalui tulisan di laman penyedia review hotel. Data dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dengan metode unggah, simak, dan catat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Content Analysis* melalui teknik observasi dan analisis terhadap isi tuturan review tamu hotel pada empat laman penyedia review hotel. Metode ini digunakan dengan cara mengidentifikasi karakteristik dan informasi dalam review tamu hotel pada empat laman penyedia review hotel yang berkaitan dengan tindak tutur mengeluh agar dapat menghasilkan deskripsi yang sistematis dan obyektif.

Selanjutnya, peneliti membuka keempat laman penyedia review hotel, yaitu Agoda.com, Traveloka.com, Booking.com, dan Tripadvisor.com. Di setiap laman digunakan mesin pencari untuk mendapatkan daftar hotel-hotel yang berada di kota Bandung dan sekitarnya dengan kata kunci 'Bandung'. Setelah mendapatkan daftar hotel di kota Bandung, peneliti kemudian memilih tingkat bintang hotel untuk menyaring hotel yang sesuai dengan pilihan tingkat bintang. Untuk mendapatkan tuturan mengeluh yang dapat mewakili tingkat bintang hotel, data penelitian didapatkan dari setiap hotel dengan tuturan mengeluh pertama yang muncul pada tahun 2016 di halaman review setiap hotel.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti mengumpulkan review-review hotel sejak 1 Januari 2016 sampai dengan 1 Juli 2016 sebagai sumber data. Data

yang diperoleh melalui metode simak kemudian diabadikan dengan cara mencatatnya pada lembar analisis. Penggunaan cara ini cukup bermanfaat, karena mengingat penelitian ini memerlukan beberapa kali proses pengecekan agar peneliti dapat mengidentifikasi kemunculan tindak tutur mengeluh.

Mengingat tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi bentuk tindak tutur mengeluh dan strategi mengeluh, maka pada teknik analisis data peneliti terfokus pada tindak tutur mengeluh saja. Penentuan apakah sebuah tindak tutur dianggap sebagai tindak tutur mengeluh atau tidak dilakukan dengan mengecek syarat-syarat sebuah tindak tutur dari Olshtain dan Weinbach (1987, dalam Moon, 2001) yang terdiri dari empat syarat, yaitu:

1. Penutur sebelumnya mengharapkan terjadi peristiwa yang diharapkan atau mencegah terjadinya peristiwa yang tidak diharapkan. Hasil dari peristiwa ini kemudian tidak sesuai dengan harapan penutur, baik dengan dapat atau gagal mencegah untuk menyinggung penutur.
2. Penutur memandang sebuah tindakan yang dahulu mempunyai konsekuensi yang tidak diharapkan untuk penutur dan menyinggung penutur.
3. Penutur memandang bahwa mitra tutur bertanggung jawab atas tindakan yang dahulu.
4. Penutur memilih untuk mengekspresikan rasa kecewa dan frustasinya dengan bertutur.

### **3.4 Teknik Analisis Data**

Mengingat tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan isi keluhan tamu secara *online* dan strategi tindak tutur mengeluh pada laman penyedia review hotel, maka pada teknik analisis data peneliti terfokus pada isi keluhan dan jenis-jenis tindak tutur mengeluh saja. Untuk lebih jelasnya, berikut digambarkan tahapan-tahapan yang ditempuh oleh peneliti dalam teknik analisis data.

Peneliti terlebih dahulu memilih pernyataan keluhan tamu hotel pada data yang telah diperoleh melalui metode simak dan catat untuk membagi pernyataan

berdasarkan isi keluhan tamu *online*. Setiap tuturan akan diberi keterangan isi keluhan tamu hotel berdasarkan Sparks dan Browning (2010, dalam Avant, 2013).

Isi keluhan tamu hotel dibagi menjadi:

- 1.) *Room features*
- 2.) *Consumer service*
- 3.) *Public areas of hotel*
- 4.) *Star reference*
- 5.) *Food or beverage*
- 6.) *Value reference*
- 7.) *Location*
- 8.) *Tour company*
- 9.) *Ambience*

Pada tahap ini peneliti mempertimbangkan data yang dipilih dengan mencatat tuturan tamu hotel pada laman penyedia review hotel, yaitu Agoda.com, Traveloka.com, Booking.com, dan Tripadvisor.com.

Setelah memilih data, peneliti mulai mengklasifikasikan data tersebut berdasarkan jenis-jenis tindak tutur mengeluh yang dikemukakan oleh Trosborg (1994) yang juga pernah digunakan dalam penelitian Sukyadi dan Dyah (2012) dan Eshraghi dan Shahrokhi (2016).

**Tabel 1 Strategi Mengeluh Trosborg (1994)**

Jenis	Contoh Kalimat
1. <i>Hints</i>	“Bu, saya heran mengapa saya mendapatkan nilai C di kelas. Dapatkah Anda dapat menyebutkan alasannya?”
2. <i>Annoyances</i>	“Mendengar banyak keributan di malam hari sangat mengganggu. Jadi, dapatkah kamu membuatnya lebih baik?”

3. <i>Ill consequences</i>	“Hellow, mengapa saya tidak dapat menggunakan kamera saya lagi? Apa yang telah kamu lakukan terhadap kamera saya? Baik, mulai sekarang saya tidak akan meminjamkannya lagi padamu”
4. <i>Indirect accusation</i>	“Permisi Pak, saya ingin bertanya mengenai nilai saya. Mengapa saya mendapat nilai C sedangkan pada tes akhir saya mendapat nilai A?”
5. <i>Direct accusation</i>	“Apa yang telah kamu lakukan terhadap kamera saya? Kamu harus menjelaskannya pada Ibu dan memintanya untuk membelikan yang baru untuk mengganti yang kamu rusak ini”
6. <i>Modified blame</i>	“Ya Tuhan, sangat berisik.. Saya sangat mengantuk, saya harus tidur. Dapatkah kamu setidaknya sedikit lebih tenang?”
7. <i>Explicit blame (behavior)</i>	“Saya mengerti bahwa kamu mungkin memiliki beberapa hal yang harus dilakukan sehingga kamu pulang sangat larut. Tetapi, karena sekarang sudah sangat larut malam dan orang-orang sudah tidur, saya pikir lebih baik jika kamu tidak membuat suara yang mengganggu saat pulang. Saya piker ini hal yang bagus untukmu karena akhir-akhir ini orang-orang di sini tidak nyaman dengan sikapmu. Jadi, dapatkah kamu lebih berhati-hati lain kali?”
8. <i>Explicit blame (person)</i>	“Hey kamu, anak sundal jelek!!! Kamera ini tidak dapat diperbaiki dengan kamu hanya berkata ‘maaf’ lalu menonton TV. Pergi dan perbaiki”

Selanjutnya, dalam analisis data akan dilakukan perbandingan strategi tindak tutur mengeluh pada empat laman penyedia review hotel berdasarkan

tingkat bintang hotel. Empat laman penyedia review hotel yang dibandingkan adalah Agoda.com, Traveloka.com, Booking.com, dan Tripadvisor.com. Data isi keluhan tamu hotel dan strategi tindak tutur mengeluh yang telah dianalisis kemudian diperbandingkan berdasarkan tingkat bintang hotel, yaitu non-bintang, bintang 3, bintang 4, dan bintang 5.

Pada bagian terakhir, analisis antara data isi keluhan dan strategi tindak tutur mengeluh akan disandingkan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai keterkaitan antara isi keluhan dan tindak tutur. Untuk menyandingkan dua variabel tersebut, setiap komponen isi keluhan akan dicari strategi tindak tutur mengeluh apa yang digunakan. Pemahaman De Felice dkk. (2013) yang menganggap bahwa untuk memahami maksud dari penutur diperlukan pemahaman mengenai konteks dengan cara melihatnya sebagai sebuah kesatuan akan digunakan untuk membuat kaitan antara isi keluhan dan strategi tindak tutur mengeluh. Sebuah pernyataan dari penutur yang terbagi menjadi beberapa tuturan berdasarkan isi keluhan akan dicari kaitannya dengan strategi tindak tutur mengeluh yang melihat seluruh bagian pernyataan sebagai sebuah kesatuan dari tindak tutur.