

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

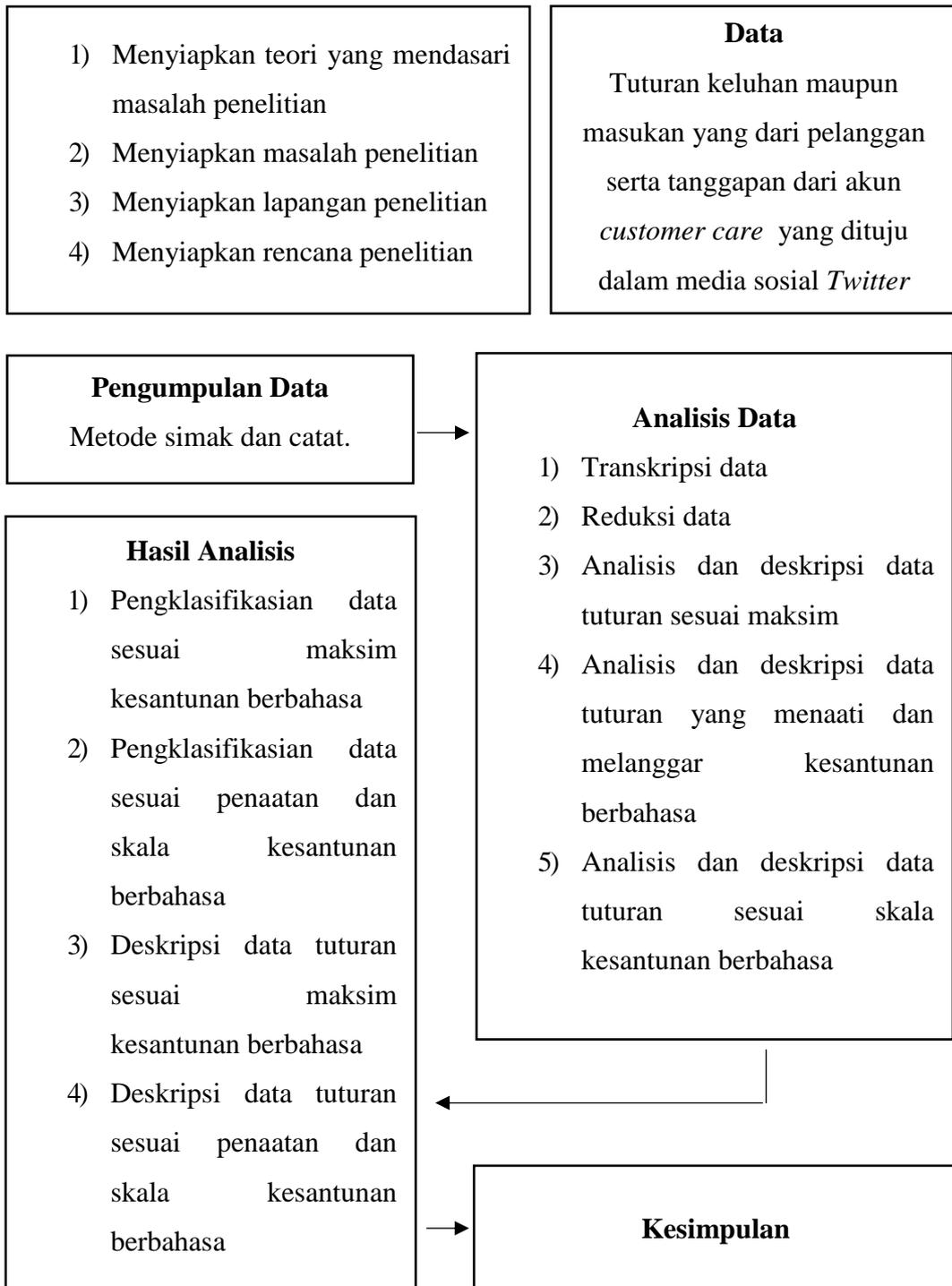
Penelitian ini mengkaji tentang penerapan prinsip kesantunan berbahasa pada *postingan* layanan masyarakat yang berupa tuturan keluhan maupun masukan dari pelanggan serta tanggapan dari akun *customer care* yang dituju dalam media sosial *Twitter*. Berdasarkan kajian tersebut, pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis. Sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode simak dari teori Sudaryanto (1993) (dalam Muhammad, 2014: 206-211).

Sudaryanto (1993: 133) (dalam Muhammad, 2014: 207) menyatakan bahwa untuk menyimak objek penelitian dilakukan dengan menyadap. Untuk mendapatkan data, peneliti harus menyadap penggunaan bahasa tulisan, atau pembicaraan seseorang sebagai sumber data. Oleh karena itu, metode ini dirasa cocok untuk dijadikan metode penelitian dalam penelitian ini. Dengan metode ini, data penelitian yang dihasilkan adalah data yang memang sesuai dengan keadaan yang ada pada sumber data dan didapatkan secara tertulis.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori mengenai pragmatik, yaitu teori kesantunan berbahasa yang sudah diciptakan oleh Leech tentang maksim prinsip kesantunan berbahasa serta skala kesantunan berbahasa. Peneliti akan mendeskripsikan masalah yang ada, yaitu berupa tuturan keluhan maupun masukan dari pelanggan serta tanggapan dari akun *customer care* yang dituju dalam media sosial *Twitter*. Peneliti akan mengklasifikasikan tuturan tersebut yang dikira terdapat maksim kesantunan berbahasa di dalamnya, serta penerapan kesantunan berbahasa di dalam tuturan-tuturan tersebut. Kemudian, peneliti akan mendeskripsikan menggunakan teori pragmatic, yaitu teori kesantunan berbahasa.

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan desain penelitian yang akan digunakan sebagai berikut.

Gambar 3. 1 Desain Penelitian



3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini akan mengkaji tentang penerapan prinsip kesantunan berbahasa pada *postingan* layanan masyarakat yang berupa tuturan keluhan maupun masukan dari pelanggan serta tanggapan yang diberikan oleh akun *customer care* yang dituju dalam media sosial *Twitter*. Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif untuk dapat memenuhi tujuan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode simak dari teori Sudaryanto (1993) (dalam Muhammad, 2014: 206-211) yang menyatakan bahwa untuk menyimak objek penelitian dilakukan dengan menyadap. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik simak bebas cakap dan teknik catat dengan teori Sudaryanto (1993: 133) (dalam Muhammad, 2014: 207-210). Data yang sudah dikumpulkan lalu akan dicatat dalam bentuk transkripsi data. Selanjutnya, peneliti akan mengklasifikasikan data mendeskripsikan hasil analisis data sesuai dengan pertanyaan penelitian. Tahap terakhir, peneliti akan membuat simpulan dari uraian-uraian sebelumnya.

Berikut ini diuraikan penjelasan lebih lanjut perihal metodologi yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian.

3.2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan prinsip kesantunan berbahasa pada *postingan* layanan masyarakat yang berupa tuturan keluhan maupun masukan dari pelanggan serta tanggapan dari akun *customer care* yang dituju dalam media sosial *Twitter*. Berdasarkan kajian tersebut, pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif juga digunakan dalam penelitian ini, yang merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data yang deskriptif berupa kata-kata tertulis. Sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode simak dari teori Sudaryanto (1993) (dalam Muhammad, 2014: 206-211).

Sudaryanto (1993: 133) (dalam Muhammad, 2014: 207) menyatakan bahwa untuk menyimak objek penelitian dilakukan dengan menyadap. Untuk mendapatkan data, peneliti harus menyadap penggunaan bahasa tulisan, atau

pembicaraan seseorang sebagai sumber data. Oleh karena itu, metode ini dirasa cocok untuk dijadikan metode penelitian dalam penelitian ini.

Dengan metode ini, data penelitian yang dihasilkan adalah data yang memang sesuai dengan keadaan yang ada pada sumber data.

3.2.2 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan teknik simak bebas cakap dan teknik catat dengan teori Sudaryanto (1993: 133) (dalam Muhammad, 2014: 207-210). Teknik ini mengharuskan peneliti menjadi pengamat atau penyimak tanpa harus melibatkan diri di dalam pembicaraan pada sumber data. Peneliti akan menggunakan sumber data berupa tangkap layar (*screenshot*) yang merupakan tuturan dengan pelanggaran dan ketaatan kesantunan berbahasa pada *postingan* keluhan pelanggan kepada akun *customer care* juga tanggapan yang diberikan akun *customer care* dalam *Twitter* sebagai dokumentasi. Pada pengumpulan data ini peneliti hanya akan membaca dan menyimak tuturan-tuturan keluhan dan tanggapan yang ada dalam *postingan* dalam *Twitter* yang ditujukan pada akun *customer care*. Teknik catat akan dilakukan untuk mencatat tuturan-tuturan yang termasuk ke dalam pelanggaran dan ketaatan kesantunan berbahasa pada sumber data yang sudah ada.

Seluruh data yang sudah didapat secara virtual yang berupa gambar tangkapan layar kemudian akan ditranskrip dengan diketik komputer. Data yang sudah dikumpulkan lalu akan diberi nomor data sesuai dengan waktu peneliti mengambil data. Kemudian masing-masing data akan dimasukkan ke dalam kartu data dan diklasifikasikan ke dalam prinsip kesantunan berbahasa, penataan kesantunan berbahasa, dan skala kesantunan berbahasa.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Setelah semua data dikumpulkan, tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis data. Sudaryanto (1993: 6) (dalam Muhammad, 2014: 222) mengungkapkan bahwa analisis merupakan upaya peneliti menangani langsung masalah yang terkandung pada data. Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya akan dicatat dalam bentuk transkripsi data dari *screenshot* pada *postingan* keluhan

pelanggan dan tanggapan yang diberikan oleh akun *customer care* yang dituju, hasil transkrip data akan dikumpulkan dan diketik di komputer. Selanjutnya, peneliti akan mengklasifikasikan data berdasarkan prinsip kesantunan yaitu maksim dan mendeskripsikan hasil analisis data sesuai dengan pertanyaan penelitian. Tahap terakhir, peneliti akan membuat simpulan dari uraian-uraian sebelumnya.

3.2.4 Instrumen Penelitian

Sugiyono (2006: 102) mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti dalam penelitian ini akan menggunakan kemampuannya dengan berbekal teori pragmatik mengenai prinsip kesantunan berbahasa dengan teori maksim yang dipopulerkan oleh Leech untuk menganalisis dan mengklasifikasikan tuturan yang mengalami pelanggaran dalam kesantunan berbahasa. Namun, terlepas dari hal tersebut, penelitian ini juga membutuhkan instrument lain yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu pedoman analisis.

Pedoman analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kartu data. Kartu data ini digunakan untuk membantu peneliti agar lebih mudah saat mengolah data dengan cara pengelompokkan tuturan yang termasuk ke dalam prinsip kesantunan berbahasa. Terdapat dua kartu data yang akan digunakan dalam penelitian ini, sesuai dengan pertanyaan penelitian yang mencari tahu tentang apa saja *prinsip kesantunan berbahasa, penerapan kesantunan berbahasa, serta skala kesantunan berbahasa*. Berikut merupakan kartu data yang akan digunakan pada penelitian kesantunan berbahasa dalam *postingan* layanan pada *Twitter*.

Tabel 3. 1 Kartu Data Prinsip Kesantunan Berbahasa

Nomor	Sumber:
Data	Penutur:
Konteks:	
Tuturan:	
Prinsip Kesantunan Berbahasa:	

Tabel 3. 2 Kartu Data Penerapan Kesantunan dan Skala Kesantunan Berbahasa

Nomor	Sumber:
Data	Penutur:
Konteks:	
Tuturan:	
Penerapan Kesantunan Berbahasa:	
Skala Kesantunan Berbahasa:	

Keterangan:

Kartu data dibagi menjadi empat bagian yang akan diuraikan sebagai berikut.

- 1) Bagian pertama terdiri atas tiga kolom:
 - a. Kolom pertama berisi nomor data;
 - b. Kolom kedua berisi informasi sumber tuturan: alamat tautan, serta tanggal pembuatan *postingan*;
 - c. Kolom ketiga berisi informasi nama pengguna penutur.
- 2) Bagian kedua berisi konteks;
- 3) Bagian ketiga berisi pengelompokan analisis data sesuai dengan yang tertera di dalam kartu data.

Analisis deskripsi lengkap dari data yang sudah diambil akan dijelaskan setelah kartu data terisi secara lengkap.

3.2.5 Sumber Data dan Data

Sumber data penelitian ini berupa kumpulan tuturan pada *postingan* keluhan pelanggan kepada akun *customer care* serta beberapa tanggapan yang akun *customer care* tersebut berikan dalam media sosial *Twitter*. Kumpulan tuturan tersebut akan disimpan dalam bentuk tangkapan layar atau *screenshot* yang diambil melalui ponsel peneliti.

Data yang diambil dalam penelitian ini merupakan unggahan atau *postingan* keluhan dan masukan dari 29 akun pelanggan di media sosial *Twitter* serta unggahan atau *postingan* tanggapan dari 12 akun *customer care* di media sosial *Twitter*. Akun *customer care* yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan banyaknya perbincangan warga net di media sosial *Twitter* yang membicarakan tentang akun tersebut. akun-akun tersebut merupakan akun *Provider*, akun layanan transformasi *online*, akun makanan siap saji, akun *travel*, akun komersial, serta akun penyedia jasa internet. Ke 12 akun *customer care* tersebut ialah Telkomsel, Smartfren, Axis, PHD Indonesia, Burger King Indonesia, McDonald's Indonesia, First Media, Indihome, Pegipegi, Grab Indonesia, Shopee Indonesia, dan Alfamart. Data diambil pada rentang waktu 2019-2020. Pada tahun 2019, data diambil pada bulan Agustus sampai Desember. Pada tahun 2020, data diambil pada bulan Februari, Juni, Juli, dan Agustus. Data diambil sesuai dengan pengerjaan skripsi ini.

3.2.6 Alur Penelitian

Alur penelitian ini sering disebut juga sebagai rancangan penelitian. Pada bagian ini akan dijelaskan bagaimana bentuk rancangan penelitian yang dilakukan. Bagian rancangan penelitian merupakan deskripsi tentang kegiatan penelitian yang dilakukan, terutama dalam mendapatkan data dan memperlakukannya.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dipaparkan dalam bab hasil dan pembahasan. Pada bagian hasil, terdapat data yang diklasifikasikan sesuai dengan pertanyaan penelitian. Pada bagian pembahasan akan berisi analisis deskripsi tentang apa yang sudah dicantumkan di bagian hasil. Data dalam penelitian ini berupa gambar tangkapan layar (*screenshot*) dari tuturan-tuturan yang mengandung prinsip kesantunan berbahasa yang akan ditranskripsikan. Adapun desain penelitian sebagai berikut.

Gambar 3. 2 Alur Penelitian

