

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

Bab ini secara khusus akan membicarakan 4 pokok permasalahan. Bagian pertama membahas tentang formulasi masalah yang berhubungan dengan pertanyaan penelitian kemudian diikuti dengan pembahasan yang berhubungan dengan desain penelitian. Di dalamnya akan dibahas metode penelitian, akses, dan peran peneliti. Setelah itu dilanjutkan dengan pembahasan mengenai prosedur pengumpulan data yang tercakup di dalamnya tentang angket dan sadap-rekam, serta diakhiri dengan pembahasan mengenai langkah-langkah analisis data.

A. Formulasi Masalah

Penelitian ini mengkaji fenomena kesantunan berbahasa dalam pelayanan publik yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru yang berada di bawah naungan Walikota Pekanbaru. Penelitian dilakukan terhadap orang-orang yang terlibat dalam pelayanan publik. Adapun penelitian ini akan difokuskan untuk menjawab pertanyaan berikut.

- (1) Bagaimanakah realisasi tuturan menerima dan menolak yang dibuat oleh para petugas layanan publik?
- (2) Faktor-faktor apakah yang menentukan pola persamaan/perbedaan realisasi tuturan tersebut?
- (3) Bagaimanakah teori kesantunan berbahasa melihat fenomena tersebut?

B. Desain Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah suatu upaya sistematis dalam menemukan, menganalisis dan menafsirkan bukti-bukti empirik untuk memahami gejala-gejala atau untuk menemukan jawaban terhadap suatu permasalahan yang terkait dengan gejala itu.

Penelitian ini bersifat **deskriptif**. Hal ini berkenaan dengan tujuan penelitian ini yaitu ingin memperoleh gambaran tentang kesantunan berbahasa yang dipergunakan oleh petugas loket Kantor Pelayanan Terpadu secara langsung kepada masyarakat kemudian data itu diambil sampelnya lalu dianalisis secara kualitatif. Dengan menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif penelitian ini diarahkan kepada pelaporan hasil analisis data yang dilengkapi dengan simpulan dan saran.

Pelaksanaan metode kualitatif menempuh beberapa langkah kerja, seperti: pengumpulan data, klasifikasi data, pengolahan atau penganalisan data, penyusunan laporan, serta pembuatan simpulan, dengan tujuan utama membuat gambaran hasil suatu penelitian secara objektif.

Travers (1978) dan Gay (1976) (dalam Sevilla et. al, 1993: 71) mengatakan bahwa tujuan utama menggunakan metode deskriptif adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

Penelitian ini juga merupakan studi kasus yang berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti. Studi kasus mempunyai beberapa keuntungan. Menurut Lincoln dan Guba (dalam Mulyana 2003:201) Studi kasus mempunyai beberapa keistimewaan sebagai berikut. (1) Studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian emik, yakni menyajikan pandangan subjek yang diteliti. (2) Studi kasus menyajikan uraian menyeluruh yang mirip



dengan apa yang dialami pembaca dalam kehidupan sehari-hari. (3) Studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dan responden. (4) Studi kasus memungkinkan pembaca untuk menemukan konsistensi internal yang tidak hanya merupakan konsistensi gaya dan konsistensi faktual tetapi juga keterpercayaan (*trust-worthiness*). (5) Studi kasus memberikan “uraian tebal” yang diperlukan bagi penilaian atas transferabilitas, dan (6) Studi kasus terbuka bagi penilaian atas konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut.

2. Akses

Peneliti adalah orang Riau asli yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil di bawah naungan Kantor Walikota Pekanbaru. Selain itu, ia memiliki beberapa sahabat dan kolega yang bekerja di sana. Semua ini diharapkan akan mempermudah akses terhadap data yang diperlukan, karena pengambilan data dilakukan di kantor tersebut.

3. Peran Peneliti

Pada penelitian ini peneliti berada pada peran sebagai pengamat, tidak merangkap sebagai partisipan. Dengan demikian, data-data kebahasaan yang diperoleh tidak terpengaruh dan pembahasannya pun dilihat dari segi pengamatannya. Dengan kata lain, data yang diperoleh bersifat *emic*, yaitu data yang diperoleh dari segi pandangan responden yang kemudian data itu bersifat *etic* yaitu data diinterpretasikan.

C. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik:

1. Angket

Angket digunakan untuk mendapatkan data primer dari petugas loket. Angket diberikan kepada orang-orang yang bertugas di pelayanan publik. Teknisnya, angket diberikan setelah sadap-rekam selesai supaya data sadap-rekam tidak terpengaruh oleh angket.

Lewat angket data yang diperoleh lebih terfokus sehingga jawaban yang diinginkan tidak menyimpang dari masalah yang diteliti. Namun, lewat angket juga data yang diperoleh tidak natural. Untuk meminimalisasi ketidak-naturalan itu, digunakan pertanyaan yang sesuai dengan matriks yang tertuang dalam daftar isian wacana atau DCT (*discourse completion test*).

Angket dibuat berdasarkan matriks yang telah dikondisikan sebarannya sesuai dengan situasi, penutur, mitra tutur, jarak sosial, kewenangan relatif, dan imposisi, seperti tergambar pada lampiran I (A dan B).

Selanjutnya angket disebarkan ke 9 loket pelayanan. Rincian sebaran angket kepada petugas pelayanan publik di setiap loket berikut jumlah petugasnya disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Daftar sebaran angket

| No. | Loket | Jenis Pelayanan | Jumlah Petugas |
|-----|-------|------------------------------|----------------|
| 1. | I | TDG, TDI, IUI, SIUP, dan TDP | 3 orang |
| 2. | II | SITU dan HO | 1 orang |
| 3. | III | SKRA | 1 orang |
| 4. | IV | IR, SKF dan NPWPD | 1 orang |
| 5. | V | IMB | 2 orang |
| 6. | VI | IT, IDJ dan IUK | 2 orang |
| 7. | VII | AK, KIS, dan KIM | 2 orang |
| 8. | VIII | ST | 2 orang |
| 9. | IX | IMRS, IAW, RTKL, dan IPD | 3 orang |

Sumber: KPT Kota Pekanbaru

2. Sadap-rekam

Sadap-rekam digunakan untuk mendukung/mengkonfirmasi data primer. Dengan kata lain, perekaman ini juga ingin menjaring atau mengungkap kesantunan berbahasa yang digunakan oleh petugas pelayanan publik dan masyarakat yang berurusan di KPT. Perekaman dilakukan sebanyak tiga (3) kali di tiap-tiap loket pelayanan.

Percakapan yang direkam yaitu dialog antara petugas loket dengan klien yang berfokus pada transaksi-transaksi di masing-masing layanan. Kalau pelayanan itu ada tiga, misalnya AK, KIS dan KIM maka perekaman dilaksanakan untuk transaksi AK, KIS, dan KIM masing-masing sekali.

Proses sadap-rekam tidak berjalan lancar kalau dilakukan secara terang-terangan. Telah di coba dengan minta izin terlebih dahulu kepada klien dan ternyata sebagian besar menolak untuk direkam dengan alasan bermacam-macam. Karena itu, untuk mendapatkan data perekaman dilakukan secara tersembunyi setelah itu baru mohon izin kepada responden. Izin dari responden perlu

didapatkan karena data tersebut akan diangkat dalam tesis, meskipun tidak akan ada paparan dalam tesis yang dapat mengidentifikasi responden manapun, demi etika penelitian.

D. Langkah-langkah Analisis Data

Penelitian ini membahas masalah kesantunan berbahasa dengan batasan masalah pada ungkapan menolak dan menerima baik secara langsung maupun secara tak langsung. Tuturan yang diperoleh akan dikategorisasi ke dalam 19 kategori. Kategorisasi ini dibuat berdasarkan Rubin (1993) dan Aziz (200). Data yang diperoleh melalui angket sebanyak 58 tuturan dan sadap-rekam 27 tuturan. Ke-85 data tersebut terlebih dahulu diklasifikasikan ke dalam 2 kategori, yaitu kategori tuturan menolak dan kategori tuturan menerima. Tuturan menolak dibagi ke dalam 2 jenis, yaitu menolak secara langsung dan menolak secara tidak langsung. Tuturan menerima pun dibagi ke dalam 2 jenis, yaitu menerima secara langsung dan menerima secara tidak langsung.

Sebuah ungkapan menolak dikategorikan sebagai langsung apabila pada tuturan itu terdapat kata negasi seperti *tidak, tolak, bukan*, seperti pada tuturan *Saya tolak dan permintaan Bapak/Ibu tersebut, dan saya minta agar Bapak/Ibu tersebut melengkapi syarat-syarat tanda daftar gudang*. Ungkapan pembawa maksud pada tuturan tersebut (mengambil istilah yang dipakai oleh Aziz & Lukmana, 2004:60) adalah *saya tolak...*, sedangkan ungkapan yang lainnya

berfungsi sebagai pendukung yang menjelaskan mengapa petugas loket itu menolak permohonan mitra tuturnya.

Namun, pada tuturan seperti *Persyaratannya dilengkapi dulu, jika Ibu/Bapak bisa melengkapinya, kita usahakan besok selesai jika tidak ada halangan*, tidak ditemukan ungkapan pembawa maksud maupun bagian yang mendukung. Namun demikian, apabila tuturan itu dimaknai secara keseluruhan maka maksud tuturan itu adalah menolak. Penolakan seperti ini dikategorikan sebagai tuturan menolak secara tidak langsung.

Sebuah ungkapan menerima, dikategorikan sebagai langsung apabila pada tuturan itu terdapat kata negasi seperti *ya, terima, dan bisa*, seperti pada tuturan *Persyaratan Bapak/Ibu kami terima dan proses langsung, serta ditandatangani maka saya akan menghubungi Bapak. Saya boleh minta nomor telpon yang dapat dihubungi*. Ungkapan pembawa maksud pada tuturan itu adalah *kami terima...*, sedangkan ungkapan yang lainnya berfungsi sebagai pendukung.

Namun, pada tuturan seperti *Baiklah Pak suratnya akan saya proses, tetapi yang menandatangani atasan saya, Bapak silahkan tunggu sampai surat ditandatangani atasan saya*, tidak ditemukan ungkapan pembawa maksud maupun bagian yang mendukungnya. Namun demikian, apabila tuturan itu dimaknai secara keseluruhan, maka maksud tuturan itu adalah menerima. Penerimaan seperti ini dikategorikan sebagai tuturan menerima secara tidak langsung.

Tuturan menolak dan menerima secara langsung dan tidak langsung di atas selanjutnya dikategorisasi secara lebih terperinci oleh Rubin (1983) dan Aziz (2003), seperti terlihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2
Kategori menolak dan menerima

| Kategori Jawaban | MENOLAK | Kategori Jawaban | MENERIMA |
|------------------|---|------------------|----------------------------------|
| 1 | Langsung mengatakan TIDAK | 13 | Langsung mengatan YA |
| 2 | Ragu-ragu dan tanpa semangat | | |
| 3 | Menawarkan jalan keluar | 14 | Jawaban retorik |
| 4 | Menunda keputusan | | |
| 5 | Menyalahkan pihak ketiga | 15 | Ungkapan solidaritas |
| 6 | Seperti menerima tetapi tidak memberi kepastian | 16 | Menerima sekalipun nampak enggan |
| 7 | Menerima tetapi dengan penyesalan | 17 | Menerima secara sembunyi |
| 8 | Memberi alasan dan penjelasan | | |
| 9 | Memaki dan mengkritik | 18 | LAIN-LAIN |
| 10 | Mengiyakan tetapi bersyarat | | Diam |
| 11 | Mempertanyakan keabsahan permintaan | 19 | Komentar tanpa memberi contoh |
| 12 | Mengancam | | |

Sebuah tuturan menolak dianggap “langsung mengatakan TIDAK” kalau kalimat itu mengandung kata negasi seperti *tolak*, *tidak* dan *bukan*, seperti pada contoh [3a].

[3a] *Saya tolak dan persyaratan harus dilengkapi dulu baru bisa saya terima dan harus sudah sesuai ketentuan dan tidak mengganggu jalan dan tidak membahayakan orang lain baru bisa dipasang apabila iklannyabersifat permanen.* (kategori # 1).

Pada tuturan [3a] tuturan pembawa maksudnya adalah “Saya tolak” sedangkan ungkapan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Dalam situasi yang mendasari munculnya tuturan [3a] di atas, penutur tidak dapat menerima permohonan mitra tuturnya dengan langsung mengatakan tolak sebab mitra tutur tidak memiliki persyaratan yang lengkap untuk pemasangan iklan.

Sebuah tuturan menolak dianggap “ragu-ragu dan tanpa semangat” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *kalau-kalau* atau *tetapi*, seperti pada contoh [3b].

[3b] *Sebelumnya saya minta maaf Pak! Bukan saya tidak mau membantu, memang benar izin trayek ini udah penuh linenya, tapi kami juga berusaha untuk mengecek kalau-kalau ada yang kurang, tapi saya tidak janji ya!”* (Sambil menyodorkan amplop yang diberikan tadi). (kategori #2).

Ketika membuat tuturan [3b] di atas, penutur menolak permintaan mitra tutur secara tidak langsung dengan tuturan pembawa maksudnya adalah “kalau-kalau dan tetapi” sedangkan tuturan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Penutur menolak dengan cara demikian karena menghormati mitra tuturnya. Perkataan penutur seperti “Sebelumnya saya minta maaf Pak!” merupakan cara penutur menghormati mitra tutur yang dianggap lebih tua dari penutur. Kalau tuturan itu

dipahami secara keseluruhan maka maksud tuturan penutur menolak permohonan mitra tutur untuk mendapatkan izin trayek.

Sebuah tuturan menolak dianggap “menawarkan jalan keluar” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *sebaiknya*, seperti pada contoh [3c].

[3c] *Bapak/Ibu sebaiknya datang aja ke kantor nanti di kantor dapat dijelaskan dengan blangko yang akan diisi dan bisa mengetahui dengan jelas menurut prosedur yang diterapkan.* (kategori #3).

Ketika membuat tuturan [3c] di atas, penutur menolak permintaan mitra tutur dengan menawarkan jalan keluar yang ditandai dengan ungkapan pembawa maksudnya adalah “sebaiknya” sedangkan ungkapan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Penutur menggunakan kata sapaan Bapak/Ibu adalah untuk menghormati mitra tutur walaupun permintaannya ditolak.

Sebuah tuturan menolak dianggap “menunda keputusan” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *tunggu sampai*, seperti pada contoh [3d].

[3d] *Baiklah Pak suratnya akan saya proses, tapi yang menandatangani atasan saya, Bapak silahkan tunggu sampai surat ditandatangani atasan saya.* (kategori #4).

Ketika membuat tuturan [3d] di atas, penutur melakukan penundaan keputusan kepada mitra tuturnya yang ditandai dengan ungkapan pembawa maksud “belum” karena mitra tutur tidak menemukan kepastian jawaban dan ditambah lagi dengan tuturan basa-basi yang panjang membuat mitra tutur jadi kebingungan.

Sebuah tuturan menolak dianggap “menyalahkan pihak ketiga” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti “...karena bukan saya...tetapi dia...”tetapi tuturan itu tidak terdapat pada data angket dan data sadap-rekam sebagai contoh dibuat tuturan [3e].

[3e] *Ah, susah juga tuh. Emh, bisa-bisa kita kepepet. Lagian, kita kan ngak punya waktu lagi? Kalau ngak jadi rapat, bisa kacau proyek kita.* (Aziz, 2003: 257) (kategori #5).

Pada tuturan [3e] di atas, penutur menyalahkan pihak ketiga walaupun ungkapan pembawa maksudnya tidak ada tetapi apabila kita maknai ungkapan tuturan secara keseluruhan, maka maksud tuturan itu adalah menyalahkan pihak ketiga.

Sebuah tuturan menolak dianggap “seperti menerima tetapi tidak memberi kepastian” tidak ditemukan pada data angket dan data sedap-rekam. Sebuah penolakan dianggap kategori “seperti menerima tetapi tidak memberi kepastian” apabila penutur tidak ada memberikan ketegasan kepastian terhadap mitra tutur, seperti pada contoh [3f].

[3.f] *Memangnya kamu sakit apa sih, kok kelihatannya parah. Aku sebenarnya punya acara dengan keluarga di rumah, tetapi kalau kamu masih sakit, ngak apa-apa aku kerja malam lagi. Nanti aku bilang sama istriku. Tapi aku juga mau bilang sama bos bahwa aku mungkin agak terlambat.* (Aziz, 2003: 257) (kategori #6).

Ketika membuat tuturan [3f] di atas, penutur tidak ada menyatakan ungkapan menolak seperti menerima tetapi tidak memberi kepastian. Namun demikian, apabila tuturan itu dimaknai secara keseluruhan, maka maksud tuturan itu adalah seperti menerima tetapi tidak memberi kepastian. Tuturan di atas

merupakan sebuah tanggapan seorang penutur terhadap mitra tutur yang meminta menggantikan kerja malam karena sakit.

Sebuah tuturan menolak dianggap “menerima tetapi dengan penyesalan” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *aduh*, *sayang sekali* tidak ditemukan pada data angket dan data sedap-rekam, untuk itu dibuat seperti pada contoh [3g].

[3.g] *Aduh, sayang sekali ya, saya sekeluarga sudah punya acara. Kenapa tidak bilang-bilang dari dulu.* (Aziz, 2003: 262) (kategori #7).

Ketika membuat tuturan [3g] di atas, penutur mengalami penyesalan terhadap mitra tutur yang ditandai dengan ungkapan pembawa maksud “*aduh, sayang sekali ya,*” sedangkan ungkapan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Secara keseluruhan kalimat itu mengandung maksud penutur tidak dapat menerima permohonan mitra tutur karena ia sudah punya rencana duluan.

Sebuah tuturan menolak dianggap “meberi alasan dan penjelasan” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *bagaimana*, seperti pada contoh [3h].

[3h] *Bagaimana saya akan membuat tanda daftar gudang jika tidak ada persyaratannya, InsyaAllah kalau persyaratan lengkap kita usahakan secepatnya selesai.* (kategori #8).

Ketika membuat tuturan [3h] diatas, penutur melakukan penolakan terhadap mitra tutur dengan memberikan alasan dan penjelasan yang ditandai dengan kata negasi “*bagaimana*” sedangkan ungkapan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Kata *insyaAllah* yang digunakan oleh penutur merupakan cara untuk menutupi kehilangan wajah saja.

Sebuah tuturan menolak dianggap “memaki dan mengkritik” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *lepas saja* dan *kritik saya*. Namun, data itu

tidak kita temukan pada data angket dan data sadap-rekam. Untuk itu dibuat seperti pada contoh [3i].



[3i] *Bapak lepas saja kopiah haji itu! Karena penampilan Bapak tidak sesuai dengan perangai yang dibuat. Kopiah tidak lepas di kepala tetapi kalau berjanji selalu ingkar. Ini termasuk ciri-ciri orang munafik.* (kategori #9).

Ketika membuat tuturan [3i] di atas, penutur melakukan penolakan memaki dan mengkritik terhadap mitra tutur karena ungkapan pembawa maksud kalimat itu “lepas saja” sedangkan tuturan yang lain berfungsi sebagai penjelas yang merupakan tanggapan seorang penutur terhadap mitra tutur untuk menyeimbangkan antara penampilan dengan perbuatan.

Sebuah tuturan menolak dianggap “mengiyakan tetapi bersyarat” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *harus dapat* tetapi tuturan itu tidak terdapat pada data angket dan data sadap-rekam, seperti pada contoh [3j].

[3.j] *Ia Bapak belikan sepeda tapi kamu harus dapat juara 1 di kelas.* (kategori #10).

Ketika membuat tuturan [3j] di atas, penutur mengiyakan tetapi bersyarat karena tuturan pembawa maksudnya adalah “harus dapat” sedangkan tuturan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Secara keseluruhan kalimat itu mengandung maksud penutur tidak dapat menerima permohonan mitra tuturnya untuk dibelikan sepeda karena yang bersangkutan belum dapat juara 1.

Sebuah tuturan menolak dianggap “mempertanyakan keabsahan permintaan” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *apakah* dan *jangan-jangan* tetapi tuturan itu tidak terdapat pada data angket dan data sadap-rekam, seperti pada contoh [3k].

[3.k] *Apakah paspor yang Bapak miliki sudah di cek keabsahannya di kantor Imigrasi? Jangan-jangan paspornya palsu.* (kategori #11).

Ketika membuat tuturan [3k] di atas, penutur mempertanyakan keabsahan permintaan karena tuturan pembawa maksudnya “apakah dan jangan-jangan” sedangkan tuturan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Secara keseluruhan kalimat itu dimaknai penutur tidak dapat menerima permohonan mitra tuturnya untuk mempergunakan paspor karena keabsahan paspor itu masih dipertanyakan.

Sebuah tuturan menolak dianggap “mengancam” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *awas, lihat saja nanti* tetapi tuturan itu tidak ditemukan pada data angket dan data sedap-rekam seperti pada contoh [31].

[31] *Awas hentikan pencurian listrik sekarang juga! Kalau tidak, lihat saja nanti akibatnya Anda akan didenda bahkan juga kurungan.* (kategori #12).

Pada tuturan [31] tuturan pembawa maksudnya adalah “awas dan lihat saja nanti” sedangkan ungkapan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Dalam situasi yang mendasari munculnya tuturan di atas, mitra tutur melakukan pengancaman terhadap mitra tutur yang mencuri listrik.

Kalimat tuturan ungkapan menerima langsung mengatakan YA, kalau kalimat kalimat itu menggunakan kata seperti *ya, terima* dan *bisa*, seperti pada contoh [3m].

[3m] *Berkas Bapak kami terima, cuma izinnya tidak bisa keluar sekarang karena, selesai apabila sudah ditandatangani kepala dinas. Mungkin besok baru Bapak bisa ambil. Maaf ya Pak!* (kategori 13).

Ketika membuat tuturan [3m] di atas, penutur menerima permohonan mitra tutur secara langsung dengan ungkapan pembawa maksud “kami terima” sedangkan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Dalam situasi yang mendasari munculnya tuturan [3m] di atas penutur sudah merasa paham dengan

ungkapan mitra tutur karena itu ia mengabulkan permohonannya sedangkan untuk menghormati mitra tutur, penutur menggunakan kata sapaan Bapak dan diakhiri dengan ungkapan maaf.

Sebuah tuturan menerima dianggap “jawaban retorik” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *kami akan memproses*, seperti pada contoh [3n].

[3n] *Persyaratan Bapak sudah lengkap dan sesuai peraturan. Kami akan memproses sesuai prosedur yang ada dan sesuai dengan hari penyelesaian IMB yang telah ditetapkan.* (kategori 14).

Penutur menerima dengan cara demikian karena persyaratan yang dimiliki mitra tutur untuk membuat IMB sudah lengkap. “Kami akan memproses” merupakan ungkapan pembawa maksud jawaban retorik, sedangkan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Untuk menghormati mitra tutur, penutur menggunakan kata sapaan Bapak

Sebuah tuturan menerima dianggap “ungkapan solidaritas” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *turut prihatin*, dalam data angket dan data sadap-rekam tidak ditemukan seperti pada contoh [3.o].

[3o] *Saya turut prihatin atas kejadian yang menimpa perusahaan Saudara sehingga perusahaan menanggung kerugian jutaan rupiah, masalah laporan keuangan kita siapkan saja seadanya.* (kategori #15)

Pada tuturan [3o] tuturan pembawa maksudnya adalah “turut prihatin” sedangkan ungkapan yang lain berfungsi sebagai penjelas. Dalam situasi yang mendasari munculnya tuturan [3o] di atas, penutur menerima permohonan mitra tuturnya dengan ungkapan solidaritas sebab penutur turut prihatin terhadap mitra tutur yang ditimpa suatu kejadian sehingga perusahaan menanggung kerugian.

Sebuah tuturan menerima dianggap “menerima sekalipun nampak enggan” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *akan dikerjakan*, seperti pada contoh [3p].

[3.p] *Syarat lengkap, bukti penyetoran Anda akan dikerjakan tiga hari selesai (Sesuai dengan Perda).* (kategori #16).

Ketika membuat tuturan [3p] di atas, penutur menerima permohonan mitra tutur sekalipun nampak enggan yang ditandai dengan tuturan pembawa maksud “akan dikerjakan” sedangkan yang lain berfungsi sebagai penjelas.

Sebuah tuturan menerima dianggap “menerima secara sembunyi-sembunyi” apabila penutur menerima permohonan mitra tutur secara tersembunyi atau tidak diketahui orang lain. Namun, akan dipahami oleh mitra tutur sebagai menerima kalau penutur menerima transaksi yang dilakukan walaupun secara sembunyi-sembunyi.

Sebuah tuturan dianggap “diam” kalau penutur tidak mengatakan apa-apa atau apabila dalam angket tidak menuliskan apa-apa.

Sebuah tuturan dianggap “komentar tanpa memberi contoh” kalau kalimat itu menggunakan kata seperti *akan* dan *kalau* seperti pada contoh [3m].

[3q] *Akan saya buat surat keterangan sehat kalau yang bersangkutan diperiksa kesehatannya terlebih dahulu.* (kategori #19).

Ketika membuat tuturan [3q] di atas, penutur berkomentar tanpa memberikan contoh kepada mitra tutur dengan tuturan pembawa maksud “akan” sedangkan yang lain berfungsi sebagai penjelas.



Selain menggunakan analisis kualitatif, data juga dianalisis secara kuantitatif. Analisis kuantitatif tersebut digunakan untuk penghitungan kemunculan tuturan menolak untuk setiap kategori menolak, penghitungan persentase menerima untuk setiap kategori menerima, dan melihat kecenderungan pemakaian dari setiap strategi.

Untuk lebih jelas bisa dilihat pada rumus berikut.

$$\frac{\text{jumlahtuturanmenolak}(20)}{\text{jumlahkeseluruhantuturanmenolak}(41)} \times 100\% = 48.9\%$$

Analisis kuantitatif tuturan menolak seperti pada contoh [3q].

[3r] Strategi tuturan menolak dengan langsung mengatakan tidak berjumlah 20 tuturan. Jumlah keseluruhan tuturan menolak 41 tuturan. Dari hasil rumus tersebut diperoleh nilai persentase 48,9 %.

Analisis kuantitatif tuturan menerima langsung mengatakan YA seperti pada contoh [3r].

[3s] Strategi menerima langsung mengatakan YA berjumlah 2 tuturan. Jumlah keseluruhan tuturan menerima 17 tuturan. Dari hasil analisis rumus tersebut diperoleh nilai persentase 11,8 %.

Demikianlah metode dan teknik penelitian pada bab III ini. Selanjutnya, pada bab IV akan dibahas temuan penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini.

