

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode yang terbaik untuk meneliti suatu hal ialah metode yang dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, penelitian ini dilakukan secara sinkronis karena hanya pada satu kurun waktu yaitu hari itu juga atau hari penelitian itu berlangsung.

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk berupaya atau menjawab permasalahan yang dihadapi pada situasi sekarang, dilakukan dengan menempuh langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi dan analisis atau pengolahan data, membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu situasi (Ali, 1987:20).

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pemaparan yang objek tentang strategi tindak tutur yang dilakukan petugas pelayanan konsumen PT. Telkomsel pada saat melayani pelanggan.

Metode ini juga dipergunakan untuk memecahkan masalah aktual dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan, menganalisis, dan menginterpretasikannya (Surakhmad, 1985:139). Dalam penelitian ini peneliti tidak hanya terbatas pada pengumpulan data, namun meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut.

## 3.2 Prosedur Penelitian

### 3.2.1 Langkah-langkah Penelitian

Langkah –langkah yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut:

- a) Peneliti memilih sejumlah konsumen *Telkomsel* diminta untuk menelepon petugas pelayanan konsumen yang akan dijadikan objek penelitian.
- b) Peneliti merekam percakapan petugas dan konsumen, dalam hal ini konsumen adalah para konsumen P.T. *Telkomsel* yang sudah dipilih.
- c) Hasil rekaman percakapan ditranskrip menjadi bentuk tulisan agar mudah dianalisis.
- d) Peneliti membagikan angket kepada konsumen untuk memperoleh data.

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik :

#### 1) Cakap

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini salah satunya menggunakan teknik cakap karena data yang akan diteliti merupakan hasil percakapan antara penelepon dan petugas yang ditelepon.

#### 2) Rekam

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik rekam karena cara yang digunakan penulis untuk memperoleh data dilakukan dengan merekam penggunaan tindak tutur dan pendapat konsumen terhadap tuturan objek yang akan diteliti. Teknik ini memiliki teknik lanjutan berupa teknik

simak dan catat. Teknik simak dilakukan setelah pengumpulan data melalui perekaman. Setelah penulis merekam tuturan petugas pelayanan konsumen menggunakan perangkat elektronik telepon genggam, kemudian disimak dan dilanjutkan dengan mentranskripsi hasil rekaman.

3) Catat

Mengklarifikasikan data dari hasil transkripsi berdasarkan pematuhan serta pelanggaran Prinsip Kesantunan.

4) Angket

Penelitian ini menggunakan teknik angket, karena angket bisa mengumpulkan sejumlah data secara cepat. Peneliti menyebarkan angket kepada para konsumen pengguna jasa PT. Telkomsel.

### **3.2.4 Teknik Pengolahan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data kualitatif. Setelah data terkumpul, maka peneliti melakukan :

1) Setelah penulis memperoleh data berupa tuturan petugas pelayanan konsumen PT. Telkomsel melalui proses rekaman, maka langkah selanjutnya adalah mentranskrip atau memindahkan data tersebut dengan cara menulis kembali semua hasil tuturan yang diujarkan oleh para peserta tutur apa adanya tanpa menambahi atau mengurangi.

2) Identifikasi Data

Identifikasi berarti mengenali atau memberikan ciri terhadap data yang terkumpul dari hasil proses rekam. Setelah ditranskripsi maka data-data

diidentifikasi dengan cara memilah-milah bentuk-bentuk tuturan apa saja yang berkenaan dengan pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan.

3) Mengklarifikasi Data

Setelah diperoleh dari hasil proses identifikasi data yang diperlukan maka langkah selanjutnya adalah mengklarifikasikan atau menggolongkan data tuturan tersebut

4) Penyalinan ke Dalam Kartu Data.

Setelah data diklarifikasikan maka selanjutnya adalah penyalinan ke dalam kartu data. Hal ini dimaksudkan agar kita mudah mengelompokkan tuturan tersebut menurut pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan.

5) Analisis Kartu Data

Data yang diperoleh dari hasil proses kartu data, kemudian dianalisis dan dibahas berdasarkan pematuhan dan pelanggaran prinsip kesantunan dari tuturan petugas pelayanan konsumen.

6) Angket data.

Angket data dianalisis secara deskriptif. Berdasarkan data yang telah dikelompokkan menggunakan kartu data tersebut.

7) Menyimpulkan.

Hasil dari analisis akan menghasilkan simpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

### 3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Telepon genggam yang digunakan untuk menelepon.
2. Telepon genggam yang mempunyai fasilitas rekaman yang digunakan untuk merekam data.
3. Kartu data untuk memudahkan penganalisaan.
4. Angket untuk memperoleh data dari konsumen.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data tuturan petugas pelayanan konsumen PT. Telkomsel yang mematuhi dan menyimpang dari Prinsip Kesantunan.

### 3.5 Contoh Data :

No. Data :		
Hari/tanggal :		
Konteks :		Data :
Kata	Kelompok kata	Kalimat