

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Cara ilmiah dalam mendapatkan data yang dengan kegunaan dan tujuan merupakan metode penelitian (Sugiyono, 2013:2). Sehingga agar terwujudnya penelitian ini, maka metode yang akan digunakan adalah metode *discourse analysis* dengan menggunakan jenis atau desain penelitian kualitatif.

Metode *discourse analysis* adalah studi tematis (berbasis konten) tentang bahasa, teks, atau komunikasi saat mereka bekerja di masyarakat dan sejarah, dengan sedikit ikatan dengan sintaksis (Weigand, 2017). *Discourse Analysis* secara implisit diperlakukan seolah-olah disiplin dalam teks-teks yang disusun sebagai serangkaian ikhtisar topik penelitian (*narrative, media discourse, discourse and gender, institutional discourse*) atau teori-teori (*pragmatic, politeness theory, conversation analysis, and so on*) (Johnstone, 2017). Dalam linguistik, *discourse analysis* dapat dicocokkan atau dapat saling melengkapi dengan pragmatik (*the study of how speech acts, inferencing work in communication, and implicature*) (Weigand, 2017).

Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) (dalam Hermawan, 2017) “penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.” Dengan demikian, metode penelitian yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan dari penelitian ini.

#### **3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama bulan November 2019. Untuk lokasi penelitiannya berada di Podomoro University lantai 5 Jl. Letjen S. Parman No.28, RT.12/RW.6, Tj.Duren Sel., Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

#### **3.3 Teknik Pengumpulan data**

Sugiyono (2013:193) mengungkapkan bahwa “teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuisisioner (angket), observasi (pengamatan), interview

(wawancara), dan gabungan ketiganya”. Data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pihak yang melakukan penelitian (Setiawan, 2019). Untuk penelitian ini, data primer didapat dengan menggunakan kuisioner yang berupa *Written Discourse Completion Task* dan *Interview*. Sedangkan, data sekunder adalah data sebagai pendukung keperluan data primer yang ada (Setiawan, 2019). Data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari buku-buku, jurnal, artikel, dan literatur baik mengenai teori yang berkaitan maupun tema penelitian yang serupa dengan studi penelitian ini.

### **3.4 Populasi dan Teknik Sampling**

Sugiyono (2005) menyatakan, “populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Keseluruhan dari variable yang menyangkut masalah diteliti disebut dengan populasi (Nursalam, 2003). Populasi yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah mahasiswa jurusan bisnis perhotelan angkatan tahun 2016 di universitas podomoro. Teknik sampling yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah *purposive sampling*, dikarenakan sampel yang diperlukan berdasarkan tujuan dan kebutuhan penelitian. Menurut Sugiyono (2010), “teknik *purposive sampling* untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang dimana bertujuan agar data yang didapat nantinya bisa lebih *representative*”. Sampel untuk penelitian ini adalah 16 mahasiswa yang sudah melaksanakan magang pada semester 3. Mahasiswa tersebut akan dibagi menjadi 2 grup, yaitu angkatan 2016 dan angkatan 2017, kemudian kedua grup tersebut dibagi lagi menjadi dua kelompok berdasarkan lokasi magang, magang luar negeri dan magang dalam negeri. Setiap grup berdasarkan lokasi magang tersebut terdiri dari 2 mahasiswa dan 2 mahasiswi.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah pembuatan uraian suatu hasil penelitian dan kemudian disajikan baik dalam

bentuk statistik populer (grafik, tabel dan diagram) sederhana, sehingga akan memudahkan mendapat gambaran dari situasi penelitian (Djarwanto, 1982; dalam Setiawan, 2019).

Kriteria penilaian digunakan untuk menilai atau menandai tanggapan responden yang ditimbulkan melalui WDCT. Berikut adalah beberapa kriteria penilaian yang akan digunakan:

1. Penilaian kemampuan pragmatik diadaptasi dari Cohain (1994), Pinyo, Aksornjarung, dan Laohawiriyanon (2010) dalam Khamyod & Aksonjarung (2011)

Tabel 3.1 Penilaian Kemampuan Pragmatik Dalam Meminta Maaf

Tingkat (Angka)	Tingkat Efektif	Syarat
0	Tidak Efektif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada tanggapan</li> <li>- Tidak menggunakan ekspresi meminta maaf</li> <li>- Tanggapan tidak relevan terhadap situasi yang sudah diberikan</li> </ul>
1	Efektif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan ekspresi meminta maaf</li> <li>-Tanggapan agak relevan terhadap situasi yang sudah diberikan</li> <li>- Informasi terlalu sedikit</li> <li>-Terdapat kesalahan grammar, namun tidak mempengaruhi atau mengubah artj dan maksud, dan tanggapan dapat dimengerti</li> </ul>
2	Sangat Efektif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan ekspresi meminta maaf</li> <li>- Tanggapan sepenuhnya relevan terhadap situasi yang sudah diberikan</li> <li>- Terdapat kesalahan grammar, namun tidak mempengaruhi atau mengubah arti dan maksud</li> </ul>

2. Penilaian strategi meminta maaf diadaptasi dari (Olstain & Cohen, 1986; dalam Wardoyo, 2017):

Tabel 3.2 Penilaian Strategi Meminta Maaf

Komponen	Contoh	Skala Pengukuran
Ekspresi Meminta Maaf	<i>I apologize; I'm sorry; excuse me; forgive me</i>	Skala Nominal
Penjelasan	<i>(an explanation)</i>	Skala Nominal
Pengakuan Tanggung Jawab	<i>It is my fault; I was confused; I forgot; You're right; I didn't mean it</i>	Skala Nominal
Menawarkan Perbaikan	<i>I'll get a new one for you</i>	Skala Nominal
Janji Kesabaran	<i>I promise it will not happen again</i>	Skala Nominal

3. Penilaian penggunaan fitur linguistik diadaptasi dari Sirikhan (2010):

Tabel 3.3 Penilaian Penggunaan Fitur Linguistik

Jenis Fitur Linguistik	Contoh fitur linguistik	Skala Pengukuran
Ekspresi Penyesalan	<i>Excuse me ... Sorry ... So sorry ... I'm sorry to hear that I'm sorry/ for the mistake/for this wrong I'm so/very/really/sorry for that /about it/about this I'm terribly/truly sorry I apologize I do apologize for this inconvenience Please accept my apology</i>	Skala Nominal

	<p><i>We're sorry (about the problem)</i>  <i>We're so/really/very/terribly sorry (for this)</i>  <i>We apologize (and show your sorry)</i>  <i>We have to apologize (about this)</i>  <i>We do apologize (for this inconvenience)</i>  <i>Please accept our apology</i>  <i>...sorry for keeping/letting/you waiting</i></p>	
Pola Rutinitas	<p><i>(Please) wait for a moment/just a minute</i>  <i>(Please)</i>  <i>We do understand...</i>  <i>...let me talk to the manager and see what should we do for you</i></p>	Skala Nominal
Tanda Kesopanan	<p><i>I'm afraid that...</i>  <i>I think...</i>  <i>Could/Can you (please) ...?</i>  <i>Would you mind ...?</i>  <i>Would it possible ...?</i>  <i>Embedded (if)</i>  <i>Please + VP</i>  <i>Please</i></p>	Skala Nominal
Kata Keterangan	<p><i>Immediately</i>  <i>Urgently</i>  <i>Right now</i>  <i>Very/really sorry</i>  <i>As soon as I can</i></p>	Skala Nominal
Address of Form	<p><i>Sir</i>  <i>Madam</i>  <i>Ma'am</i></p>	Skala Nominal
Pemakaian kata ganti	<p><i>The use of 'we'</i></p>	Skala Nominal
Affirmation Markers	<p><i>Of course</i>  <i>Okay...</i>  <i>...okay...</i>  <i>Certainly?</i>  <i>Okay?</i></p>	Skala Nominal