

**DIKTAT KULIAH
PENGANTAR PSIKODIAGNOSTIK III
INTERVIEW – WAWANCARA**



Disusun Oleh:

**Tanti Susilarini, M.Si., Psikolog
NID : 950768/NIDN : 0303086803
SINTA ID : 674574**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA Y.A.I.
MARET, 2021**

Daftar Isi

HALAMAN COVER.....	1
DAFTAR ISI.....	2
PRAKATA	5
INTRODUCTION	6
BAB I : KONSEP DASAR INTERVIEW	10
A. PENDAHULUAN	10
B. KAJIAN TEORI	10
1. Pengertian Wawancara	10
2. Kedudukan Wawancara dalam Psikodiagnostik.....	11
3. Tujuan Wawancara.....	12
4. Karakteristik Wawancara	13
5. Fungsi Interview	14
C. KESIMPULAN	14
BAB II : TEORI-TEORI DALAM INTERVIEW	15
A. PENDAHULUAN	15
B. KAJIAN TEORITIS.....	15
1. Jenis & Tipe Wawancara	15
2. Bentuk-bentuk Wawancara.....	18
3. Anamnesa.....	19
C. KESIMPULAN	20
BAB III : PROSES WAWANCARA.....	21
A. PENDAHULUAN	21
B. KAJIAN TEORITIS.....	21
1. Bagian-bagian dalam wawancara:.....	21
2. Pertanyaan dalam Wawancara	22
3. Kesalahan yang sering terjadi:.....	24
C. KESIMPULAN	24
BAB IV : KOMUNIKASI INTERPERSONAL.....	26
A. PENDAHULUAN	26
B. KAJIAN TEORITIS.....	26
1. Pihak-pihak Yang Terlibat Dalam Proses Komunikasi Interpesonal	26
2. Sistematika Komunikasi Interpersonal.....	27

C. KESIMPULAN	31
BAB V : PROBING INTERVIEW.....	32
A. PENDAHULUAN	32
B. KAJIAN TEORITIS.....	32
1. Menyiapkan Wawancara.....	32
2. Menyusun Struktur Wawancara.....	33
3. Memilih Narasumber Wawancara	35
4. Melakukan Wawancara.....	37
5. Menyiapkan laporan Atau Sebuah Tulisan Berita	45
C. KESIMPULAN	45
BAB VI : TEORI WAWANCARA PERSUASIF	46
A. PENDAHULUAN	46
B. KAJIAN TEORITIS.....	46
1. Pengertian	46
2. Lima Kondisi Yang Berhubungan Dengan Persuasi	46
3. Etika Persuasi	47
4. Menganalisa Interviewee	47
5. Mempelajari Situasi.....	48
6. Researching The Issue	49
7. Interviewee Dalam Wawancara Persuasi.....	60
C. KESIMPULAN	60
BAB VII : <i>THE COUNSELING INTERVIEW</i>	61
A. PENDAHULUAN	61
B. KAJIAN TEORITIS	61
1. Beberapa istilah yang perlu untuk diperhatikan ketika melakukan interview dalam proses konseling yaitu :.....	61
2. Persiapan Wawancara Dalam Konseling	63
3. Tahapan Dalam Wawancara	65
C. KESIMPULAN	76
BAB VIII : <i>THE HEALTH CARE INTERVIEW</i>	77
A. PENDAHULUAN	77
B. KAJIAN TEORITIS.....	77
1. Etika & Wawancara Pelayanan Kesehatan	77
2. The health care providers view	78

3.	The patient's view	78
4.	The Emerging View.....	79
5.	Creating Collaborative Relationship.....	79
6.	Creating Collaborative Relationship.....	81
7.	Opening the Interview	81
8.	Giving Information More Effectively	82
9.	Counseling and Persuading	85
10.	Barriers to Counseling and Persuading	85
11.	Effective Counseling and Persuading	85
BAB IX : THE RECRUITING INTERVIEW.....		86
A.	PENDAHULUAN	86
B.	KAJIAN TEORITIS.....	86
1.	Pengertian Rekrutmen	86
2.	Tujuan Rekrutmen.....	87
3.	Hal yang perlu diperhatikan ketika melakukan proses rekrutmen :	87
4.	MELAKUKAN REKRUITMEN DI ERA PERCEPATAN PERUBAHAN DUNIA	87
5.	Preparing the Recruiting Effort (mengantisipasi kesalahan).....	92
6.	<i>Developing an Applicant Profile</i> . Mengembangkan Aplikasi Profile.....	92
7.	Behavior-based Selection adalah suatu proses wawancara yang mengedepankan	93
8.	Memperoleh dan Meninjau Informasi tentang Pelamar.....	93
BAB X :THE EMPLOYMENT INTERVIEW		107
A.	PENDAHULUAN	107
B.	KAJIAN TEORITIS.....	107
1.	Pengertian	107
2.	Tujuan Wawancara Kerja	107
3.	Jenis-jenis Wawancara Kerja.....	108
4.	Preparing Credentials.....	109
5.	Langkah-langkah Wawancara.....	111
6.	Menganalisis Diri Sendiri	112
7.	Mengenal Seluk-Beluk Pekerjaan	114
8.	Asking Questions	130

PRAKATA

Puji dan syukur kami haturkan ke hadirat Allah Swt. karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Diktat Pengantar Perkuliahan Psikodiagnostik III – Interview sebagai bahan acuan bagi para mahasiswa agar mendapatkan gambaran materi secara tepat mengenai Psikodiagnostik III dapat terselesaikan. Wawancara menjadi penting dipelajari karena merupakan senjata bagi praktisi psikologi untuk dapat menggali berbagai informasi penting dari klien. Selain itu, dengan mempelajari proses wawancara ini, diharapkan mahasiswa mampu melakukan serangkain wawancara sederhana dalam setting dunia psikologi.

Isi bahan ajar ini mencakup materi pokok wawancara yakni : pengertian wawancara, proses yang ada di dalam wawancara, cara membuka dan mengakhiri wawancara, jenis-jenis pertanyaan yang digunakan untuk menggali informasi, kesalahan-kesalahan yang biasa terjadi dalam proses wawancara, serta berbagai setting wawancara psikologi. Bahan ajar ini dapat digunakan sebagai salah satu literatur dibidang pengajaran dan penelitian dalam bidang psikodignostik.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, baik dari segi tata bahasa, susunan kalimat maupun isi. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati, saya menerima segala kritik dan saran yang mambangun dari pembaca.

Bogor, Maret 2021

INTRODUCTION

Mata kuliah Psikodiagnostik 3 merupakan mata kuliah lanjutan dari Psikodiagnostik 1 dan Psikodiagnostik 2. Dalam mata kuliah ini, mahasiswa dibekali teori serta dituntut untuk mampu melakukan praktek wawancara sederhana dalam setting psikologi. Selain proses wawancara itu sendiri, mahasiswa juga diminta untuk mampu menggunakan pertanyaan-pertanyaan serta probing- probing dalam menggali informasi dari klien apabila diperlukan. Dengan tugas akhir melakukan wawancara dengan klien yang sesungguhnya akan membuat mahasiswa makin mumpuni dan percaya diri dalam melakukan wawancara di kemudian hari.

MANFAAT :

1. Manfaat Mata Kuliah

Mata kuliah ini diberikan pada mahasiswa untuk dapat memahami dasar-dasar wawancara dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam dunia kerja. Selain dituntut untuk memahami metode wawancara sebagai alat pengumpul data, mahasiswa juga dituntut untuk dapat menerapkan dan melaksanakan wawancara sebagai alat pemeriksaan psikologis secara benar dan rasional.

2. Deskripsi Perkuliahan

Mata kuliah ini membahas tentang dasar-dasar, peranan, dan penerapan wawancara dalam kerangka kerja psikologi, baik itu di bidang klinis, perkembangan, serta industri dan organisasi.

3. Tujuan Instruksional

Setelah menyelesaikan mata kuliah ini (pada akhir semester), mahasiswa akan dapat menunjukkan, menerapkan dan melaksanakan wawancara dalam konteks psikologi klinis, perkembangan, dan industri-organisasi agar

dapat memberikan pelayanan kesehatan pada umumnya dan memberikan pelayanan psikologi pada khususnya secara optimal.

4. Organisasi Materi

Organisasi materi dapat dilihat pada jadwal perkuliahan.

5. Strategi Perkuliahan

Strategi instruksional yang digunakan pada mata kuliah ini terdiri dari:

1. Urutan kegiatan instruksional berupa: pendahuluan (tujuan mata kuliah, cakupan materi pokok bahasan, dan relevansi), penyajian (uraian, contoh, diskusi, evaluasi), dan penutup (umpan balik, ringkasan materi, petunjuk tindak lanjut, pemberian tugas di rumah, gambaran singkat tentang materi berikutnya)
2. Metode instruksional menggunakan : metode ceramah, demonstrasi, tanya-jawab, diskusi kasus, dan penugasan.
 - Ceramah berupa penyampaian bahan ajar oleh dosen pengajar dan penekanan- penekanan pada hal-hal yang penting dan bermanfaat untuk diterapkan nantinya dalam praktek sebagai praktisi psikologi.
 - Demonstrasi berupa menunjukkan *role play* yang berkaitan dengan pokok bahasan.
 - Tanya jawab dilakukan sepanjang tatap muka, dengan memberikan kesempatan mahasiswa untuk memberi pendapat atau pertanyaan tentang hal-hal yang tidak mereka mengerti atau bertentangan dengan apa yang mereka pahami sebelumnya.
 - Diskusi kasus dilakukan dengan memberikan contoh kasus/kondisi pada akhir pokok bahasan, mengambil tema yang sedang aktual di masyarakat dan berkaitan dengan pokok bahasan tersebut, kemudian mengajak mahasiswa untuk memberikan pendapat atau menganalisis secara kritis kasus/kondisi tersebut sesuai dengan pengetahuan yang baru mereka dapatkan.

- Penugasan diberikan untuk membantu mahasiswa memahami bahan ajar, membuka wawasan, dan memberikan pendalaman materi. Penugasan bisa dalam bentuk menulis praktek wawancara, tulisan ilmiah, membuat *review* artikel ilmiah, ataupun membuat tulisan yang membahas kasus/kondisi yang berkaitan dengan pokok bahasan. Pada penugasan ini, terdapat komponen keterampilan menulis ilmiah, berpikir kritis, dan keterampilan berkomunikasi.
3. Media instruksionalnya berupa: *LCD projector*, *whiteboard*, bangku untuk praktek wawancara, artikel aktual di surat kabar/internet/majalah/jurnal ilmiah, buku diktat bahan ajar, *handout*, dan kontrak perkuliahan.
 4. Waktu: 5 menit pada tahap pendahuluan, 40 menit pada tahap penyajian, dan 5 menit pada tahap penutup.
 5. Evaluasi: evaluasi formatif dilakukan selama proses pembelajaran berlangsung.
 6. Materi/Bacaan Perkuliahan Buku/bacaan pokok dalam perkuliahan ini adalah:
 1. Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
 2. Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.
 3. L.M. Jeanette, Panduan Praktikum Interview, Fakultas Psikologi Indonesia, Jakarta, 2001
 4. Cohen, Ronald J., Swerdik, Maerk E, *Psychological Testing and Assesment: And Introduction to Test and Measurement*, McGrawHill International, New York, 2005
 5. Kaplan, Robert M. Saccuzzo, Dennis P, *Psychological testing: Principles, Application and Issue*, Wadsworth, United States of America, 2001
 7. Tugas : Dalam perkuliahan, diberikan beberapa tugas sebagai berikut:

1. Materi perkuliahan sebagaimana disebutkan dalam jadwal perkuliahan harus sudah dibaca sebelum mengikuti tatap muka. Apabila ada, *handout* sudah akan diserahkan pada mahasiswa sebelum hari kuliah.
 2. Penugasan praktek wawancara dilakukan 2 kali untuk menilai pemahaman mahasiswa. Penugasan yang pertama, mahasiswa melakukan role play praktek wawancara dengan teman di kelas. penugasan yang kedua, mahasiswa melakukan praktek wawancara dengan mencari interviewee dari luar kampus sesuai dengan tema yang telah dipilih.
 3. Kehadiran pada tatap muka minimal 75%.
 4. Evaluasi mahasiswa dilakukan dengan mengadakan tugas dan ujian semester, dengan format soal pilihan ganda atau essay.
 5. Penugasan sesuai pokok bahasan, yang harus sudah diselesaikan sesuai tanggal yang ditentukan.
8. Kriteria Penilaian

Penilaian akan dilakukan oleh pengajar dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

Nilai dalam Huruf	Rentang Skor
A	80 - ke atas
B	68 - 79
C	56 - 67
D	40 - 55
E	Ke Bawah - 39

Pembobotan Nilai adalah sbb :

Nilai Tugas : 20%

Nilai UTS : 30%

Nilai UAS : 50%

BAB I

KONSEP DASAR INTERVIEW

A. PENDAHULUAN

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik yang ada dalam psikodiagnostik yang dipergunakan untuk mengumpulkan informasi atau data. Wawancara memiliki sifat-sifat penting yang tidak dimiliki oleh tes-tes dan skala objektif lain serta pengamatan behavioral. Apabila digunakan dengan memakai skedul yang tersusun baik, suatu wawancara dapat menghasilkan banyak informasi, bersifat fleksibel, dan dapat diadaptasikan terhadap situasi- situasi individual, serta acapkali dapat digunakan manakala tidak ada metode lain yang dimungkinkan atau memadai.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian Wawancara

Secara umum wawancara dapat diartikan sebagai sebuah proses komunikasi antara dua pihak yang memiliki tujuan dan mengandung prinsip timbal balik, dinamis, serta bersifat interaksional. Menurut Flanagan dan Flanagan (1999) wawancara adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh interviewer dengan interviewee. Interviewer menggunakan keahliannya dalam berbicara secara aktif saat proses komunikasi. Sedangkan Kerlinger berpendapat bahwa wawancara adalah interaksi antara dua orang atau lebih, dimana satu pihak berperan sebagai proses dan pihak lain berperan untuk mempengaruhi respon yang lain.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai interviewer dan pihak lainnya berperan sebagai interviewee dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data. Interviewer menanyakan sejumlah pertanyaan kepada interviewee untuk mendapatkan jawaban.

Slamet (2011) menyebutkan bahwa wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti, sedangkan menurut Djuharie (2012) wawancara adalah bagian dari proses penerimaan atau perekrutan karyawan/ anggota yang mempunyai berbagai tujuan. Ada yang dimaksudkan untuk lebih mengetahui keterampilan teknis yang dimiliki pelamar, mengetahui kepribadian pelamar, mengetahui seberapa banyak pelamar mengetahui suatu perihal, atau mengetahui potensi pelamar untuk mengikuti suatu program tertentu. Wawancara atau *interview* berasal dari kata *entrevue* yang berarti pertemuan sesuai dengan perjanjian sebelumnya, serta kata *entre = inter & voir = videre = melihat*, yang berarti tanya jawab lisan dengan maksud untuk dipublikasikan (Kartono, 1996 dalam Rini & Santi, 2012).

Wawancara atau interview merupakan salah satu wujud dari komunikasi interpersonal yang merupakan suatu bentuk komunikasi langsung tanpa perantara media antar individu, dalam hal ini peran sebagai pembicara dan pendengar dilakukan secara bergantian, serta sering kali peran itu menyatu.

Wawancara merupakan suatu proses komunikasi *dyadic* dengan suatu tujuan dan maksud yang serius yang dirancang untuk pertukaran perilaku dan melibatkan proses tanya jawab. Yang dimaksud dengan proses dalam hal ini adalah terjadinya suatu proses yang dinamis yang saling bergantian dengan beberapa variabel yang terlibat dimana derajat dari system/struktur tidak terlalu pasti (fleksibel). Sedangkan yang dimaksud dengan *dyadic* adalah bahwa interview atau wawancara merupakan interaksi antar dua pihak (individu ke individu) tidak lebih dari dua pihak yaitu interviewer (pewawancara) dan interviewee (orang yang diwawancarai).

2. Kedudukan Wawancara dalam Psikodiagnostik

Kedudukan wawancara dalam psikodiagnostik selain sebagai metode pelengkap juga sebagai metode untuk mendapatkan data ataupun untuk mencocokkan konsistensi dengan apa yang didapatkan dari metode-metode lain yang dipergunakan.

3. Tujuan Wawancara

Menurut Herdiansyah (2015), tujuan utama dari proses wawancara. Untuk dapat dikatakan “paham” dari proses memahami tersebut, diperlukan banyak hal seperti kemampuan merangkai kata agar kalimat yang diutarakan mampu memotivasi orang untuk memberikan jawaban, bukan justru merasa terancam dan menutup diri. Ini yang membedakan antara wawancara dengan interogasi. Dalam wawancara, *interviewer* harus mampu memotivasi *interviewee* dan mempertahankan motivasinya selama wawancara berlangsung agar dari perasaan positif *interviewee* tersebut mampu memunculkan data yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sedangkan dalam proses interogasi, barangkali seperti yang sering kali kita lihat di film-film *action*, *interviewee* dibuat tertekan dan ketakutan agar dari kondisi ketidaknyamanan psikologis tersebut, dapat memunculkan data yang cepat, efisien, dan sesuai dengan kondisi nyata. Di sisi lain menurut Rich (dalam Baker, 1990) mengklasifikasikan tujuan wawancara menjadi lima hal, yaitu:

a. *Fact finding interviews*,

yaitu wawancara yang dilakukan dengan tujuan untuk menggali data atau informasi atas suatu topik. Contohnya dalam wawancara kerja pewawancara perlu mengetahui data pribadi pelamarnya baik itu latar belakang pendidikan, riwayat pekerjaan sebelumnya atau informasi lain yang mendukung tercapainya tujuan wawancara.

b. *Fact giving interviews*, yaitu

wawancara yang dilakukan di mana pewawancara memberikan keterangan atau penjelasan kepada orang yang diwawancarai. Contohnya adalah seorang supervisor yang memberikan instruksi atau data yang dapat meningkatkan performance-nya.

c. *Manipulative interviews*,

yaitu wawancara yang bertujuan untuk mengarahkan atau membuat subjek melakukan apa yang diinginkan (menuju kondisi yang lebih baik). Wawancara

pada setting klinis banyak menggunakan hal ini untuk mengubah atau mengarahkan perilaku subjek menuju perilaku yang lebih adaptif.

d. *Treatment interviews,*

yaitu wawancara yang bertujuan untuk memberikan support, konseling, atau menumbuhkan insight kepada subjek.

e. *Demonstrative interviews,*

yaitu wawancara yang dilakukan untuk mengilustrasikan atau mendemonstrasikan teknik atau hal-hal penting kepada subjek. *Demonstrative interview* ini memungkinkan untuk digunakan dalam model pembelajaran atau untuk tujuan penelitian.

Secara umum tujuan dilakukan wawancara dikarenakan ingin mengetahui sesuatu sehingga wawancara harus dimulai dengan rasa ingin tahu. Dalam penelitian wawancara bisa menjadi alat utama atau sebagai pelengkap dari teknik lain. Wawancara bertujuan untuk mengungkap permasalahan yang sifatnya lebih rumit dan bisa dilakukan dengan

wawancara mendalam. Verifikasi informasi dapat dilakukan melalui wawancara kepada keluarga atau teman subjek yang kita wawancara sehingga tujuan wawancara bergantung dari kemauan pewawancara dan sejauh mana yang diinginkan.

4. Karakteristik Wawancara

Wawancara berbeda dengan percakapan biasa. Wawancara merupakan salah satu cara untuk melakukan asesmen yang mempunyai beberapa ciri, yaitu:

1. Mempunyai tujuan dan maksud yang jelas.
2. Pewawancara bertanggung jawab untuk mengarahkan interaksi dan memilih isi pembicaraan.
3. Tidak ada pertanyaan yang bersifat timbale balik antara pewawancara dan klien.
4. Perilaku pewawancara direncanakan dan diatur.

5. Biasanya pewawancara diharuskan menerima permintaan klien untuk suatu kegiatan wawancara walaupun dalam beberapa situasi (sekolah, rumah, kantor). Untuk hal-hal tertentu anak dan orangtua diharuskan datang guna melakukan wawancara.
6. Pewawancara disyaratkan untuk memberikan atensi yang berkesinambungan selama terjadi interaksi.
7. Wawancara secara formal direncanakan dalam suatu pertemuan.
8. Kenyataan dan perasaan yang tidak menyenangkan tidak perlu dihindari.

5. Fungsi Interview

Fungsi Interview pada dasarnya adalah sebagai metode Primer, Pelengkap dan Kriterium. **Sebagai Metode Primer**, apabila dalam suatu pemeriksaan psikologis atau penelitian, metode tersebut merupakan satu-satunya Teknik atau alat pengumpul data yang digunakan. **Sebagai Metode Pelengkap**. Apabila dalam suatu pemeriksaan psikologis atau penelitian, interview digunakan sebagai alat untuk mendapatkan data yang tidak dapat diperoleh dengan cara lain. Misalnya : mengobservasi untuk mengobservasi tingkah laku karyawan, apakah dia sungguh-sungguh dalam bekerja atau tidak. Sebagai Metode Kriterium. Dalam hal ini apabila interview dipergunakan dalam menguji suatu data yang telah diperoleh dengan cara lain. Untuk itu tingkat validitas dan reliabilitas dari kerangka interview harus sudah teruji.

C. KESIMPULAN

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik yang ada dalam psikodiagnostik yang dipergunakan untuk mengumpulkan informasi atau data. Wawancara memiliki sifat-sifat penting yang tidak dimiliki oleh tes-tes dan skala objektif lain serta pengamatan behavioral. Wawancara memiliki kedudukan, fungsi dan tujuan yang jelas dalam psikodiagnostik. Dengan mengetahui berbagai macam karakteristik yang ada memudahkan kita dalam memahami proses wawancara dengan baik

BAB II

TEORI-TEORI DALAM INTERVIEW

A. PENDAHULUAN

Pada dasarnya lingkup wawancara cukup luas karena tidak terbatas pada salah satu ilmu, namun berbagai ilmu serta bidang, namun demikian dalam kajian ini lingkup hanya dibatasi pada kajian khusus terkait dengan Psikologi. Sementara jenis, tipe, kelebihan serta kelemahan dari Teknik interview juga akan dibahas dalam materi ini.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Jenis & Tipe Wawancara

Pada dasarnya terdapat dua jenis wawancara, yaitu : Wawancara Prosedur dan wawancara Menurut Sasaran Penjawab.

Berdasarkan Wawancara Prosedur, maka terdapat 3 tipe wawancara yaitu : wawancara terpimpin, tidak terpimpin dan wawancara bebas terpimpin. Sementara itu berdasarkan sasaran pendapat, maka terbagi dalam tipe wawancara perseorangan, kelompok, *research interview*, *diagnostic interview* dan *clinical interview* serta *intake interview*.

Wawancara Prosedur, meliputi :

a. Wawancara Terpimpin

Wawancara yang dilakukan dengan cara memandu orang lain selama proses wawancara berlangsung. Dalam hal ini jenis pertanyaan terstruktur dengan sangat jelas, lengkap dan terperinci. Wawancara terpimpin digunakan untuk mendapatkan respon dari banyak daftar pertanyaan agar efektivitas waktu dapat terpelihara dengan baik. Dalam wawancara ini, kesimpulan diambil dari banyak jumlah jawaban ya/tidak. Wawancara ini dapat diterapkan saat menggali masalah psikologi keluarga.

Kelemahan: (1) bila pokok-pokok masalah disusun dalam daftar pertanyaan yang lebih detail, hingga menyerupai angket; dan (2) bila suasana hubungan antara pewawancara dan yang diwawancarai terlalu formal, jalannya wawancara akan tampak kaku.

Kelebihan: (1) keseragaman pertanyaan akan memudahkan penelitian untuk membandingkan jawaban pada interview untuk diambil kesimpulan; (2) pemecahan problem akan lebih mudah diselesaikan; (3) memungkinkan analisis kuantitatif disamping kualitatif; (4) kesimpulannya lebih reliabel

b. Wawancara Tidak Terpimpin

Proses wawancara dimana interviewer tidak sengaja mengarahkan tanya jawab pada pokok-pokok persoalan dari fokus penelitian dan interviewee (orang yang diwawancarai). Dalam banyak hal, wawancara bebas akan lebih mendekati pembicaraan bebas atau *free talk*, sehingga menemukan kualitas wawancara.

Kelemahan: (1) kualitas data rendah; (2) tidak dapat digunakan untuk pengecekan secara mendalam; (3) memerlukan waktu yang lama; (4) hanya cocok untuk penelitian eksploratif.

c. Wawancara Bebas Terpimpin

Wawancara jenis ini merupakan kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin, pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi pewawancara harus pandai mengarahkan yang diwawancarai apabila ternyata ia menyimpang. Pada metode ini, pedoman interview berfungsi sebagai pengendali, jangan sampai proses wawancara kehilangan arah.

Wawancara Berdasarkan Sasaran Pendapat/Penjawab, meliputi :

a. Wawancara Perseorangan :

Jenis wawancara ini terjadi apabila proses tanya jawab tatap muka itu berlangsung secara langsung antara pewawancara dengan yang

diwawancarai. Dengan menggunakan metode ini, data yang didapatkan akan lebih intensif.

b. Wawancara Kelompok :

Jenis wawancara ini terjadi apabila proses interview berlangsung sekaligus dua orang pewawancara atau lebih menghadapi dua orang atau lebih yang diwawancarai. Wawancara jenis ini berguna sebagai alat pengumpulan data yang sekaligus difungsikan sebagai *check cross check*. Wawancara kelompok juga akan menjadi alat untuk mempermudah informasi yang luas dan lengkap tentang hubungan sosial dan aksi reaksi pribadi dalam hubungan sosial.

c. *Research Interview* :

Jenis wawancara ini dirancang untuk mendapatkan data riset, bentuk dari wawancara ini terstruktur dan terfokus, yang ditentukan berdasarkan tujuan riset daripada kebutuhan individu. Pada penelitian ini, semua individu diberikan pertanyaan yang sama, sebagai bahan pertimbangan. Pelaksanaan wawancara ini harus sesuai dengan etika riset, persetujuan dan pelemahan klien.

d. *Diagnostic Interview*

Jenis wawancara ini lebih relevan di dunia medis, biasanya digunakan pada pasien atau klien psikiatri, yang berfokus pada symptom-symptom pada klien, untuk mendeskripsikan berbagai macam kemungkinan seperti tipe, tingkat keparahan, durasi, waktu, sejarah masa lalu, dsb. Menggunakan *Mental-status Examination* yang meliputi: proses pikir dan intelektual, gangguan persepsi, atensi dan orientasi, ekspresi emosi, insight dan konsep diri, perilaku dan penampilan.

e. *Clinical Interview*.

- *Consultation interview*, jenis wawancara ini bersifat konsultasi, biasanya dilakukan di perusahaan atau sekolah.

- *Screening interview*, berkaitan dengan pengambilan keputusan terhadap sejumlah orang dalam waktu singkat.
- *Pre-testing interview*, untuk membina rapport dengan klien sebelum tes berlangsung, informasi yang diberikan berupa tujuan tes, aktifitas yang akan dilakukan dalam tes, manfaat yang akan diperoleh. Dalam tes ini, klien harus dijamin kerahasiaannya baik identitas atau hasil tes. Perlu didapat juga informasi tentang faktor-faktor pribadi atau sosial yang mungkin diperlukan dalam proses interpretasi.

f. *Intake interview*

Jenis wawancara ini dirancang untuk mengenalkan klien dengan kondisi klinis; menilai apakah proses tersebut memenuhi kebutuhan klien atau tidak. Wawancara ini berfokus pada keinginan-keinginan klien, motivasi untuk mengikuti *treatment*, harapan terhadap klinik dan kegiatan yang akan dilaksanakan selama proses klinis berlangsung. Wawancara ini biasanya dilakukan oleh pekerja sosial. Pada awal pertemuan dibuat rencana untuk kunjungan selanjutnya atau tentang kemungkinan rujukan kepada pihak lain seandainya hal itu lebih tepat bagi klien. Walaupun fokusnya seperti yang disebutkan sebelumnya, tapi pekerja sosial mungkin lebih mengarahkan pada aspek diagnostik atau *social history interview*.

2. Bentuk-bentuk Wawancara

a) *Information giving*,

bertujuan untuk menyampaikan informasi, misalnya: orientasi, seperti pemberian instruksi pekerjaan.

b) *Information gathering*,

bertujuan untuk mendapatkan/mengumpulkan informasi, misalnya: survey & pooling; exit interview (biasanya dilakukan oleh suatu perusahaan yang mempunyai pegawai yang mengundurkan diri dengan tujuan untuk memperbaiki kekuarangan-kekurangan yang ada); interview riset (misalnya: investigasi pada perusahaan asuransi); berhubungan dengan medis (misalnya: psikolog dan psikiater); jurnalistik.

c) Seleksi,

meliputi *screening* (seleksi awal), determinasi (penentuan, misalnya menentukan gaji atau penempatan karyawan).

d) Wawancara untuk masalah perilaku pada interviewee nya, antara lain evaluasi, review (kilas balik pekerjaan), penilaian, *correction*, *reprimind* (teguran), pendisiplinan, pemisahan, *firing* (PHK). Wawamcara jenis ini merupakan wawancara yang paling sulit karena sangat membutuhkan data-data yang akurat.

e) Problem-problem yang ada pada interviewer, seperti menerima *complain*, *grievances* (keluhan), menerima saran, menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya khusus.

f) *Problem solving (non-direct)*, adanya *sharing problem* secara timbale balik, dan pemberian saran.

g) *Persuasi (direct)*, pada saat penjualan jasa & produk, *quasi-commercial selling*, penerimaan anggota member.

3. Anamnesa

Definisi Anamnesa:

Anamnesa adalah riwayat keluhan subyek. Anamnesa dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan. Dengan cara bertanya secara sistematis maka kita dapat mengetahui diri klien dalam waktu yang singkat

Hal yang perlu untuk diperhatikan dalam Anamnesa adalah :

1. Keterampilan tanya jawab
2. Kecepatan otak dalam menyusun pertanyaan
3. Perasaan aman dalam diri klien

Tujuan Anamnesa

- a) Untuk mendapatkan keterangan sebanyak-banyaknya mengenai hal-hal yang relevan yang dapat membantu klien
- b) Sehingga kita dapat mengetahui apa sebenarnya masalah yang dihadapi klien
- c) Untuk keperluan menyusun alat tes yang sesuai dengan keluhan subyek

Fungsi Anamnesa : Fungsi diagnostic dan Mengetahui situasi hidup subyek

Sasaran Dari Pertanyaan Anamnesa

- a) Sejak berapa lama gangguan tersebut diderita
- b) Bagaimana gejalanya
- c) Apakah ada gejala lain
- d) Bagaimana dampak gejala tersebut dalam kehidupan klien
- e) Apakah ada hal-hal khusus yang mendahului timbulnya gejala tsb

Poin-poin pertanyaan anamnesa : Posisi dalam keluarga, Latarbelakang keluarga, Riwayat pendidikan, Riwayat pekerjaan , Emosi dan dorongan, Relasi sosial

Macam Anamnesa

- a) Auto anamnesa : tanya jawab yang dilakukan dengan klien
- b) Hetero anamnesa : tanya jawab yang dilakukan dengan keluarga atau orang yang dekat dengan klien.

C. KESIMPULAN

Lingkup wawancara cukup luas karena tidak terbatas pada salah satu ilmu, namun berbagai ilmu serta bidang. Pembahasan tentang teori-teori dalam wawancara membuat kita semakin memahami berbagai macam hal terkait dengan proses wawancara. Pembahasan yang ada meliputi jenis dan tipe wawancara serta bentuk-bentuk wawancara juga memahami anamnesa terkait dengan proses wawancara.

BAB III

PROSES WAWANCARA

A. PENDAHULUAN

Dalam sebuah proses wawancara, perlu bagi kita untuk mengetahui beberapa hal terkait dengan proses ketika berlangsung, hal apa yang boleh dan yang sebaiknya tidak dilakukan oleh interviewer.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Bagian-bagian dalam wawancara:

Pembuka, terdiri dari : Membangun rapport dan Orientasi.

Teknik yang dipergunakan adalah :

- Menyatakan tujuan dari wawancara tersebut
- Merangkum masalah yang ada
- Menerangkan bgm masalah tersebut ditemukan
- Menawarkan insentif / reward
- Meminta saran / bantuan
- Perjelas posisi interviewee
- Perjelas orang yang mengirim anda kepada interviewee
- Mengacu pada organisasi anda
- Mintalah waktu untuk wawancara ini
- Ajukan beberapa pertanyaan
- Gunakan kombinasi a – j
- Jangan lupa perhatikan komunikasi nonverbal !

b. Isi Wawancara: terdiri dari panduan wawancara dan penutup

Panduan wawancara : Hal-hal apa saja yang akan ditanyakan dan Perhatikan bahasa nonverbal anda!

Penutup, meliputi :

- Berikan clearinghouse question
- Tekankan bahwa tujuan anda telah tercapai
- Berikan personal inquiries
- Berikan profesional inquiries
- Beri tanda bahwa waktu telah habis
- Jelaskan mengapa anda hrs mengakhiri wawancara ini
- Ekspresikan kepuasan atau penghargaan anda
- Atur waktu untuk wawancara berikutnya
- Rangkum isi wawancara yang telah dilakukan
- Perhatikan bahasa nonverbal-nya !

2. Pertanyaan dalam Wawancara

Terdapat 3 macam pertanyaan dalam wawancara, yaitu :

a. *Open & Closed Questions*

- 1) Open Quest. memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab atau merespon seluas-luasnya, sebanyak-banyaknya.
- 2) Highly Open Questions : tidak ada batasan apapun
- 3) Moderately Open Questions : ada beberapa batasan, mengarahkan
- 4) Keuntungan Open Questions :
 - responden berani untuk bicara
 - responden bisa menentukan sendiri jumlah jawaban yang akan diberikan
 - memotivasi responden untuk memberikan info yang penting
- 5) Kerugian Open Question :
 - Bisa memakan porsi (menghabiskan waktu) interview itu sendiri
 - Responden bisa saja memberikan informasi yang kurang penting atau kurang relevan

- Responden bisa saja menyembunyikan info yang penting karena mereka menganggap itu tidak penting

b. Closed Questions: Mengarahkan & membatasi kebebasan responden dalam memberikan informasi yang diminta

- Moderately Closed Questions : menanyakan hal yang spesifik & terbatas
- Highly Closed Questions : sangat membatasi & hanya menanyakan info yang simpel atau sedikit
- Bipolar Questions: pertanyaan tertutup yang memberikan 2 alternatif respon contoh: Apakah anda karyawan kontrak atau karyawan tetap?

Keuntungan Closed Quest.:

- Interviewer dapat mengendalikan panjangnya jawaban responden
- Interviewer dapat memandu responden untuk memberikan jawaban spesifik yang diinginkan
- Hanya memerlukan sedikit usaha utk mendapatkan jawaban
- Hemat waktu
- Jawaban dapat dengan mudah direplikasi, ditabulasi, & dianalisis
- Kerugian Closed Quest.:
 - Seringkali memuat informasi yang terlalu sedikit
 - Harus diberikan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan respon yang diinginkan
 - Tidak bisa menjelaskan mengapa sso memiliki sikap ttt, alasan yg mendasari sso memberikan jawaban tersebut, tingkat atau level perasaan yang terkandung di dalam respon

c. Primary & Probing Question.

- Primary Questions : Pertanyaan inti, utama untuk mendapatkan respon

- Probing Questions : menggali lebih dalam lagi untuk mendapatkan informasi tambahan (disebut juga follow-up questions)

Macam-macam Probing Questions:

- 1) Silent Probes
- 2) Nudging Probes
- 3) Clearinghouse Probes
- 4) Informational Probes
- 5) Restatement Probes
- 6) Reflective Probes
- 7) Mirror Probes

6. *Neutral & Leading Question.*

Neutral Questions : responden bisa menentukan jawaban yang akan diberikan tanpa adanya arahan langsung atau tekanan dari interviewer

Leading Questions : sudah mengarahkan pada jawaban yang diharapkan

3. Kesalahan yang sering terjadi:

- a. Bipolar Trap
- b. Open-to-closed Switch
- c. Double-Barreled Inquisition
- d. Leading Push
- e. Guessing Game
- f. Yes (No) Response
- g. Curious Probe
- h. Quiz Show
- i. Complexity vs Simplicity

C. KESIMPULAN

Dalam melakukan proses wawancara, interviewer perlu untuk mengetahui jenis-jenis pertanyaan yang dapat diajukan, beserta dengan kelebihan dan kekurangannya. Hal ini bertujuan agar informasi yang digali dapat lebih akurat dari klien. Selain itu, terdapat juga jenis-jenis cara untuk menggali lebih dalam

informasi yang telah didapatkan, sesuai dengan tujuan wawancara. Kesalahan-kesalahan yang biasa terjadi dalam wawancara dapat diminimalisir.

BAB IV

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

A. PENDAHULUAN

Ilmu komunikasi lahir untuk menjawab kebutuhan yang mendesak dari masyarakat, dan kini semakin berkembang kebiasaan retorik (kepandaian berbicara), bahkan menjadi inti dari kehidupan yang demokratis. Untuk memengaruhi kehidupan budaya dan pemikiran yang maju harus dikomunikasikan. Seseorang harus dapat menyatakan pendapatnya dan harus mendengarkan secara kritis pendapat orang lain. Oleh karena itu kita harus saling berinteraksi.

Dalam suatu proses wawancara, berhasil atau tidaknya sangat tergantung dari komunikasi interpersonal yang terjadi diantara interviewer dan interviewee, untuk itu hal ini sangat penting untuk diperhatikan lebih dalam. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam komunikasi interpersonal akan dijelaskan lebih dalam dalam kajian teoritis.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Pihak-pihak Yang Terlibat Dalam Proses Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk dari komunikasi pribadi. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indera kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita.

Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media

massa seperti surat kabar, televisi, ataupun lewat teknologi tercanggihpun. (Mulyana, 2001: 73)

Terdapat 3 hal utama dalam proses komunikasi interpersonal, yang sangat perlu untuk diperhatikan, yaitu : Interviewer, Interviewee dan Lingkungan eksternal (Budaya, Lingkungan, Latar belakang pendidikan, Pengalaman, dll)

2. Sistematika Komunikasi Interpersonal

Hal yang perlu diperhatikan dalam sistematika wawancara Komunikasi Interpersonal adalah sebagai berikut :

a. Dua Pihak Dalam Wawancara

Setiap wawancara adalah suatu proses komunikasi, dimana masing-masing pihak terdiri dari individu yg unik dan kompleks. Setiap wawancara memberikan kontribusi pada sejarah relasional. Sebuah situasi dapat mempengaruhi hubungan. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah :

- 1) Dimensi relasional
- 2) Hubungan global
- 3) Gender dalam hubungan

b. Pendekatan dalam Wawancara, yaitu :

Pendekatan Langsung :

Dalam pendekatan ini Interviewer yang mengendalikan dalam hal kecepatan, iklim, formal atau tidak, pertanyaan bersifat tertutup & singkat dengan jawaban langsung jajak pendapat, interogasi, rekrutmen karyawan, dll. mudah dipelajari, waktu singkat, bisa dikendalikan, mudah direplikasi.

Pendekatan Tidak Langsung :

Berbeda dengan pendekatan Langsung, dalam pendekatan tidak langsung ini Interviewee yang mengendalikan, dalam hal ini yang dikendalikan adalah :

- a) Jawaban

- b) Iklim wawancara -. Formal / tidak
- c) Pertanyaan jenis terbuka, netral
- d) konseling, performance, review, wawancara biografi, dll.
- e) Lebih fleksibel, adaptif, bisa gali jawaban lebih dalam.
- f) Pendekatan Kombinasi
Perpaduan antara A&B

c. Hal-hal yang berpengaruh dalam wawancara:

- a. Persepsi diri Terkait dengan konsep diri, identitas diri, Harapan dari keluarga, lingkungan, profesi, organisasi, perbedaan budaya, dll
- b. Persepsi terhadap pihak lain Dipengaruhi jenis kelamin, usia, ras, etnis, kelompok, ketertarikan fisik, dll

d. Dipengaruhi jenis kelamin, usia, ras, etnis, klp, ketertarikan fisik, dll

Interaksi Komunikasi

- Interaksi tingkat 1 : cenderung aman, tdk mengancam, artificial
- Interaksi tingkat 2 : memerlukan kepercayaan, risiko,
- Interaksi tingkat 3 : mengungkap lebih detil & mendalam
- Interaksi verbal : Pemahaman yg beragam, ambigu,
- Interaksi non-verbal : Ekspresi wajah, kontak mata, sikap tubuh, Jenis

e. Feedback : Feedback dapat dilakukan melalui observasi & listening.

Interview bersifat kontinu, tapi apakah bisa ditangkap atau tidak tergantung pada sentisifitas, penerimaan dan persepsi dari para partisipan.
Panduan memberikan dan menerima feed back:

1. Berikan feed back dalam bentuk yang bisa dimengerti, dengarkan dengan hati-hati pesan-pesan yang ada dan mengertilah sebelum berusaha untuk membela diri.
2. Kualitas lebih penting dari pada kuantitasnya. Jadi jangan terlalu banyak melakukan feed back.
3. Feed back diberikan utk membantu pihak lain

f. *Listening*

Mendengarkan adalah sesuatu yang vital dalam proses wawancara. Terdapat 3 pendekatan dalam wawancara terkait dengan proses listening yaitu:

1) Critical listening

Mendengarkan kritis, merupakan metode positif dalam mendengarkan. Dari apa yang diterima cenderung tidak banyak feed back. Fokus hanya pada apa yang ingin didengarkan.

2) Active listening

Metode yang bisa menyediakan pemahaman bagi dirinya sendiri maupun dalam pemberian feed back

3) Empatic listening

Metode wawancara, merupakan suatu cara untuk bisa lebih memahami lebih perasaan- perasaan yang kita terima.

Beberapa kesalahan yang sering ditemui dalam proses listening atau mendengarkan yaitu :

- Melihat suatu topik sebagai sesuatu yang tidak menarik, sehingga orang malas untuk mendengarkan dan ini bisa menjadi hal yang mengurangi kualitas dalam wawancara.
- Lebih mengkritisi klien daripada pesan-pesan yang dikeluarkan oleh klien itu sendiri.
- Terlalu melibatkan emosinya.
- Fakta penting dalam wawancara, tapi tidak hanya terpaku pada fakta-fakta tersebut, tapi bagaimana mendengarkan penyampaian fakta-fakta tersebut.
- Menyiapkan jawaban-jawaban terdahulu sebelum kita sepenuhnya mengerti klien.
- Membiarkan perhatian kita terpecah/terbagi, bahwa wawancara membutuhkan konsentrasi paling tinggi.

- Mendengarkan hanya pada apa yang mudah dimengerti. Ketika ada hal yang belum kita mengerti, kita bisa menanyakan kembali/minta penjelasan lebih lanjut.
- Membiarkan kata-kata yang secara emosional berpengaruh terhadap proses mendengarkan kita.
- Membiarkan prasangka-prasangka personal/pendirian yang terlalu kuat mengganggu upaya kita untuk mendengarkan.

Mendengarkan adalah sebuah kegiatan yang memiliki beberapa proses yang harus dilalui, yaitu input, reaksi dan output dan proses ini terjadi secara beruntun.

- Input : tidak semua berupa suara untuk mendengarkan. Seperti: ekspresi wajah, suara, kata-kata yang digunakan, sikap tubuh, gerakannya, tatapan mata.
- Reaksi : dirasakan, analisa, evaluasi, kumpulkan, disusun, diverbalisasikan.
- Output : ekspresi wajah, suara, kata, gerakan-gerakan dan kontak mata

f. Variabel Situasional

Proses wawancara turut dipengaruhi oleh variabel situasional, yaitu :

- Setting wawancara. Wawancara untuk seleksi berbeda dengan wawancara untuk konseling.
- Pendekatan apa yang digunakan. Direct atau non direct.
- Seseorang akan bisa tampil optimal pada hari-hari tertentu (penampilan mempengaruhi penyampaian ide, isi, gagasan, dll) maka perusahaan-perusahaan
- biasanya menghindari wawancara pada hari senin pagi & jum'at. Ada juga pada hari-hari tertentu yang dipercaya sebagai bad day seperti selasa.
- Kejadian sebelum/sesudah wawancara juga bisa mempengaruhi bagaimana proses wawancara berlangsung. Misalnya. sangat tidak disarankan untuk memanggil orang pada hari pertama/hari terakhir sebelum libur lebaran (khususnya untuk wawancara seleksi).

- Lokasi/tempat dimana wawancara itu berlangsung, harus lebih baik untuk memperhatikan kebutuhan kliennya. Ex: pencahayaan, suhu, dll.

h. Situasi dalam wawancara:

Untuk memahami situasi dalam wawancara, maka perlu bagi kita untuk mengetahui beberapa hal, yaitu : Siapa penggagas wawancara tersebut, Persepsi, Waktu (hari, minggu, tahun) Tempat, Lingkungan, Teritori. Dalam hal ini perlu juga untuk dipahami mengenai pengaruh eksternal yang ada yang meliputi : keluarga, rekan kerja, teman, pegawai, pemerintah, atau Lembaga-lembaga professional.

C. KESIMPULAN

Secara umum dapat dikatakan bahwa dalam proses wawancara diperlukan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu interviewer dan interviewee. Proses wawancara, akan sangat dipengaruhi oleh situasi eksternal, baik dari interviewee maupun interviewer, serta kemampuan interviewer untuk melakukan observasi dan listening. Kecakapan dalam melakukan proses wawancara akan sangat mempengaruhi sukses atau tidaknya wawancara yang dilakukan, sehingga hal-hal yang sekiranya dapat mengganggu bisa segera dieliminir.

BAB V

PROBING INTERVIEW

A. PENDAHULUAN

Wawancara *probing* adalah jenis wawancara yang paling umum karena dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Jurnalis, rekruter, petugas polisi, pengawas, murid, dan mereka yang bergantung pada wawancara untuk mendapatkan dan mengutarakan informasi. Wawancara *probing* bisa saja berjalan sederhana atau bisa panjang dan bersifat resmi. Terlepas dari panjang waktu, formalitas dan tempatnya, tujuan dari wawancara *probing* adalah wawancara untuk mendapatkan informasi yang baru dan relevan seakurat dan selengkap mungkin dalam waktu yang sesingkat mungkin. Pengumpulan informasi ini membutuhkan proses bertanya yang hati-hati, mendengar dengan penuh pemahaman, analisa, dan penjelajahan yang terampil menuju suatu jawaban, untuk menggali fakta, contoh, penjelasan, sikap, dan reaksi dari informasi yang masih terlalu umum.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Menyiapkan Wawancara

Wawancara *probing* yang berhasil adalah wawancara yang direncanakan. Tahap persiapan terdiri dari menetapkan tujuan, meriset topik, dan membuat struktur wawancara.

a. Menetapkan Tujuan

Dimulai dengan menjawab pertanyaan mengapa anda melakukan wawancara ini. Apa hasil akhirnya? Jenis informasi apa yang anda inginkan : fakta, pendapat, pengakuan pakar, keterangan saksi mata? Tujuan yang jelas ini penting untuk menentukan panjang waktu dan jumlah wawancara, pemilihan narasumber, menentukan kapan dan di mana wawancara bisa dilakukan.

Situasi yang terjadi bisa mengerucutkan tujuannya. Misalnya, bila tempatnya adalah sebuah konferensi pers atau *briefing*, mereka yang diwawancara bisa mengatur jumlah dan jenis pertanyaan yang bisa anda ajukan,

Faktor situasional seperti tingkat keseriusan permasalahan, ketersediaan sumber, dan kejadian yang baru terjadi bisa menentukan tingkat desakan untuk wawancara tersebut, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan wawancara tersebut, dan apa yang bisa anda tanya secara sah dan etis.

b. Meriset Topik

Pastikan bahwa anda sudah mendapat wawasan umum mengenai topik wawancara sehingga bisa menentukan informasi tambahan dan keterangan yang tidak mengulangi informasi/keterangan yang sudah bisa didapatkan di silabus pelajaran, buku, artikel jurnal, internet, perpustakaan, laporan tahunan, dan dokumen sidang. Riset, memungkinkan kita mengajukan pertanyaan yang cerdas dan mendalam, menghindari asumsi yang salah mengenai sebab dan akibat, mempengaruhi keinginan sumber untuk membeberkan informasi yang penting, serta mempengaruhi kemampuan sumber untuk memberikan informasi yang akurat.

Ketika meriset, perhatikan hal-hal yang tidak tersedia seperti; penjelasan, interpretasi data, berbagai perspektif masalah, sikap, dan perasaan. Kapan informasi tersebut tercatat? Apa yang terjadi dalam rentang waktu tertentu sehingga merubah sikap, data sementara, atau dogma yang dogma yang berkembang?

Ketahui jargon dan istilah teknis yang sesuai, serta lafalkan dengan tepat. Ketahui nama narasumber (lafalkan dengan tepat), jabatan dan organisasinya. Kita harus tahu orang yang anda wawancarai adalah seorang profesor atau instruktur, editor atau reporter, pilot atau navigator, doktor dengan gelar PhD, MD, DVM, DO, atau EdD.

2. Menyusun Struktur Wawancara

a. Panduan Wawancara

Ketika meriset suatu topik, catat dengan cepat area dan sub-area yang bisa berkembang menjadi panduan wawancara. Panduan tersebut bisa berupa *outline* terinci, aspek utama dari topik, kata-kata kunci pada sebuah catatan, atau panduan wawancara jurnalistik tradisional. Misal : Siapa yang terlibat? Apa yang terjadi? Kapan itu terjadi? Di mana itu terjadi? Bagaimana kejadiannya? Mengapa itu terjadi?

Panjang, tingkat kerumitan, dan kepentingan sebuah wawancara mempengaruhi bentuk panduan.

b. *Pembukaan*

Rencanakan suatu pembukaan yang bisa membentuk atmosfer saling percaya, saling menghargai, dan membangun hubungan positif. Jangan terlalu akrab. Perkenalkan nama anda, jabatan, dan organisasi yang anda wakikan. Jelaskan apa yang ingin anda bahas dan mengapa, terangkan bagaimana informasi akan digunakan, dan berapa lama wawancara akan berlangsung. Jangan langsung mengeluarkan catatan atau langsung merekam, karena ini akan membuat yang diwawancarai merasa terancam. Ciptakan hubungan positif. Hincari tampilan yang menyiratkan kepalsuan pada pembukaan. Yakinkan bahwa kedua belah pihak punya kesamaan persepsi mengenai etika dasar.

c. *Tubuh*

Bila wawancara akan berjalan pendek, anda boleh hanya menyiapkan panduan. Bila tidak, buat jadwal terencana yang merubah topik dan sub-topik menjadi pertanyaan-pertanyaan utama, serta siapkan pertanyaan-pertanyaan cadangan untuk masing-masingnya.

Penjadwalan terencana bisa menghapus kemungkinan anda membuat pertanyaan secara spontan, ketakutan akan menyimpang dan membuat anda mampu melafalkan pertanyaan dengan baik. Penjadwalan terencana juga memberikan fleksibilitas untuk menghapus pertanyaan sekaligus membuat pertanyaan baru ketika muncul peluang dan keperluan.

d. *Penutupan*

Hargai waktu. Akhiri wawancara ketika informasi yang diinginkan sudah didapat atau waktu sudah habis. Bila suatu wawancara hanya terbatas, misalnya selama 15 menit, selesaikan wawancara dalam waktu ini atau bersiaplah untuk menutup. Jangan mengabaikan batas waktu atau membiarkan seseorang untuk meneruskan. Tutup saja wawancara dengan baik dan atur jadwal wawancara di kesempatan lain. Baca ulang panduan dan teknik penutupan, terutama *clearinghouse probes*. Yakinkan bahwa anda paham semua informasi yang

diberikan, bisa menuliskan atau melaporkan nama, posisi/jabatan, kutipan, dan statistik dengan akurat. Ketahui bagaimana menghubungi narasumber bila diperlukan. Dan buat penutupan dengan menyertakan narasumber, tidak dengan monolog. Selalu tunjukkan penghargaan terhadap bantuan dan kesediaan narasumber. Dan ingat bahwa wawancara belum berakhir sampai kedua pihak tidak saling terlihat atau terdengar.

3. Memilih Narasumber Wawancara

Ketika anda sudah menetapkan tujuan, melakukan riset, dan menyusun struktur wawancara, pilihlah narasumber dan pewawancara.

a. Memilih Narasumber

Tujuan dan situasi mungkin menentukan pihak-pihak mana saja yang harus anda wawancara. Wawancara bisa membutuhkan ahli atau hanya seseorang yang mempunyai perspektif berbeda. Gunakan empat kriteria berikut untuk menentukan narasumber: level informasi, ketersediaan waktu, kebersediaan, dan kemampuan.

1) Level Informasi

Kriteria yang paling penting adalah apakah seorang narasumber mempunyai informasi yang dibutuhkan. Terkait dengan narasumber utama atau narasumber narasumber yang memiliki hubungan dengan narasumber utama.

2) Ketersediaan

Suatu sumber mungkin saja berada jauh dari anda, hanya bisa memberikan beberapa menit padahal anda butuh suatu wawancara mendalam, atau tidak bisa tersedia hingga lewat batas waktu yang telah ditentukan. Sese kali, beberapa narasumber akan meminta untuk melihat sebagian atau semua pertanyaan sebelum melakukan wawancara. Hati-hati terhadap permintaan berlebihan atas suatu topik, pertanyaan, subjek yang tidak terjangkau, dan komentar-komentar *off the record*, yang mungkin merusak efektivitas narasumber tersebut. Mengabaikan permintaan-permintaan tersebut akan menghilangkan spontanitas dalam wawancara *probing*.

3) Kebersediaan

Responden potensial mungkin saja tidak bersedia bertemu anda dengan berbagai alasan. Mereka mungkin saja tidak percaya pada anda, organisasi, profesi atau jabatan anda. Mereka mungkin takut kalau informasi yang mereka berikan akan membahayakan dirinya, organisasinya, atau orang yang penting baginya, terutama jika laporan tidak akurat.

4) Kita bisa meyakinkan narasumber bahwa kita adalah orang yang bisa dipercaya dalam hal kerahasiaan, akurasi, kecermatan, dan membuat laporan yang netral.

5) *Kemampuan*

Apakah narasumber potensial mampu untuk memberikan informasi dengan bebas dan akurat? Bila memungkinkan, sediakan waktu untuk sebelumnya mengenal narasumber. Pelajari pencapaian, kepribadian, reputasi, bias-bias, minat, dan kebiasaan mereka dalam wawancara. Seterampil apa mereka dalam merespon (menghindar) pertanyaan?

b. Memilih Pewawancara

Beberapa situasi menuntut pewawancara dengan kriteria umur, jenis kelamin ras, etnis, agama, partai politik (atau independen), dan tingkat pendidikan tertentu. Perbedaan status atau kesamaan antara pewawancara dan narasumber mungkin memberikan keuntungan yang unik bagi pewawancara.

Ketika posisi interviewer lebih superior dari daripada narasumber, interveiewer bisa mengontrol wawancara dan menghadiahkan sesuatu pada narasumber, memungkinkan narasumber merasa bahwa wawancara ini adalah suatu kehormatan, dan termotivasi untuk menyenangkan interviewer.

Ketika kedudukan keduanya seimbang, kedekatan dan kepercayaan bisa dengan mudah didapatkan, lebih sedikit batasan dan tekanan komunikasi, dan rasa empati yang tinggi mungkin tercipta. Dalam banyak situasi, kita lebih suka diwawancara dengan orang yang serupa dengan kita dari berbagai hal, termasuk jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan bidang profesi.

4. Melakukan Wawancara

Tujuan dari wawancara probing adalah mendapatkan informasi yang mendalam dan luas. Interviewer harus memotivasi narasumber untuk mengungkapkan kepercayaan, sikap, dan perasaan, serta fakta-fakta yang belum diketahui.

a. Memotivasi Narasumber

Pihak manapun akan cenderung berkomunikasi dengan bebas dan akurat bila mereka percaya pada kita sehingga akan memberikan reaksi yang penuh pengertian dan hati-hati, menjaga kepercayaan, menggunakan informasi dengan baik, dan melaporkan apa yang sudah mereka ucapkan dengan akurat dan lengkap. Kepercayaan dimulai dengan pembukaan. Datangi tempat wawancara. Perkenalkan diri, organisasi, dan topik wawancara. Jelaskan tujuan dan konsep wawancara. Dari awal hingga akhir wawancara, tunjukkan ketertarikan yang tulus terhadap narasumber, topik, dan jawaban-jawabannya.

b. Mengajukan Pertanyaan

Pertanyaan bukan hanya perangkat pertukaran, tapi juga penting untuk memotivasi narasumber untuk memberikan informasi yang penjelasan yang dibutuhkan.

Ajukan Pertanyaan Terbuka

Pertanyaan terbuka memotivasi dan merangsang narasumber untuk berkomunikasi, terutama pada awal-awal pembukaan wawancara *probing*. Jawaban yang memaparkan dari sebuah pertanyaan terbuka memungkinkan anda untuk mendengar dengan sebagaimana mestinya (untuk pemahaman, empati, evaluasi, dan resolusi) dan memperhatikan kejanggalan, penampilan, dan komunikasi non-verbal. Mendengar dan menganalisa membantu kita menilai akurasi dan relevansi jawaban, serta melihat bagaimana perasaan narasumber mengenai situasi wawancara tersebut dan topiknya. Pertanyaan tertutup menyebabkan pewawancara lebih banyak bicara daripada mendengarkan dan menganalisa.

Karakter yang fleksibel dari wawancara probing membutuhkan pertanyaan sekunder dalam jumlah besar dan bervariasi jangkauannya. Gunakan teknik diam

(*silent probe*) dan dorongan (*nudging probe*) untuk menstimulasi narasumber agar melanjutkan. Gunakan teknik *informational probe* ketika kita mendeteksi penanda tertentu pada jawaban atau membutuhkan informasi tambahan atau penjelasan (misalnya banyak keluar kata ehmm,,). Teknik ini akan menangkalkan jawaban formalitas dan jawaban yang melahirkan pertanyaan juga. Gunakan *restatement probe* jika narasumber tidak menjawab pertanyaan yang anda ajukan. Gunakan pertanyaan reflektif dan cermin (*mirror questions*) untuk verifikasi dan memperjelas jawaban, serta untuk memeriksa akurasi dan pengertian. Gunakan *clearinghouse probe* sebelum maju ke topik baru atau menutup wawancara agar anda yakin bahwa anda sudah mendapatkan semua yang penting untuk laporan atau tulisan anda.

Ketika mengajukan pertanyaan dan menjelajah jawaban, bersikaplah sopan, bersahabat, penuh pertimbangan, dan jangan argumentatif. Jangan mendebat responden. Bersikaplah penuh pengertian ketika menggali ke area yang sensitif atau personal. Bersiap untuk mundur ketika narasumber berubah menjadi emosional atau kesal, bahkan marah. Perbincangan berikut terjadi antara seorang pengacara dan seorang dokter.

Pengacara : Dokter, sebelum anda melakukan otopsi, apakah anda memeriksa detak nadinya?

Dokter : Tidak

Pengacara : Apakah anda memeriksa tekanannya?

Dokter : Tidak

Pengacara : Apakah anda memeriksa nafasnya?

Dokter : Tidak

Pengacara : Jadi, mungkin saja bahwa pasien tersebut masih hidup ketika anda memulai otopsi?

Dokter : Tidak

Pengacara : Bagaimana anda bisa yakin dok?

Dokter : Karena otaknya ada dalam toples yang tergeletak di atas meja saya

Pengacara : Walau begitu, bukankah tetap mungkin bahwa pasien itu masih hidup?

Dokter : Mungkin saja dia masih hidup dan melakukan praktik hukum di suatu tempat entah dimana.

Sabar dan gigihlah, tapi ketahuilah kapan harus berhenti. Dengar, analisa dan pikirkan. Karena wawancara probing butuh perumusan pertanyaan di tempat, kita mungkin jatuh ke dalam perangkat pertanyaan umum. Pelajari ulang perangkat-perangkat ini dengan hati-hati: *bipolar trap, the open-to-closed switch, the double barreled inquisition, the leading push, the yes/no response, the guessing games, the curious probe, the quiz show, dan the don't ask, don't tell*. Ingat aturan: pikir dahulu sebelum mengajukan pertanyaan, berhenti ketika sudah mengajukan pertanyaan yang baik, dan gunakan pertanyaan *bipolar* serta pertanyaan mengarah, hanya bila dibutuhkan untuk tujuan tertentu.

- Perangkat *bipolar*

Buruk : Apakah menurut anda harga bahan bakar akan terus naik sepanjang musim panas nanti?

Baik : Apa yang menurut anda akan terjadi pada harga bahan bakar pada musim panas nanti?

- *The open-to-closed switch*

Buruk : Bagaimana menurut anda ekonomi akan mempengaruhi harga? Akankah akan menyebabkan peningkatan yang berarti?

Baik : Bagaimana menurut anda keadaan ekonomi ini akan mempengaruhi harga?

- *The double barreled inquisition*

Buruk : Kursus apa yang akan anda ambil pada musim gugur dan semi berikutnya?

Baik : Kursus apa yang akan anda ambil pada musim gugur berikutnya?

- *The leading push*

Buruk : Anda akan pergi ke festival karir bukan?

Baik : Apa yang rencananya akan anda lakukan pada festival karir?

- *The yes/no response*

Buruk : Apakah anda ingin dipecat?

Baik : Seberapa pedulilah anda tentang dipecat?

- *The guessing games*

Buruk : Apakah anda mengubah jurusan karena persyaratan matematika?

Baik : Kenapa anda mengganti jurusan?

- *The curious probe*

Buruk : (Dalam wawancara kerja) Musik jenis apa yang anda suka?

Baik : Apa yang anda lakukan untuk relaksasi setelah hari yang berat di kantor?

- *The quiz show*

Buruk : (Dalam interview magang) Texas A&M adalah institusi perizinan tanah. Presiden mana yang menandatangani peraturan perizinan tanah?

Baik : Apa yang anda ketahui tentang sejarah Texas A&M?

- *The don't ask, don't tell*

Buruk : Mencontek dengan menggunakan perangkat elektronik menjadi masalah dalam kampus. Apakah anda pernah menggunakan perangkat elektronik dengan maksud untuk mencontek dalam ujian?

Baik : Pengalaman apa yang pernah anda miliki dalam hal mencontek di kelas anda?

Buat pertanyaan secara singkat, relevan, dan terucap jelas, serta kemudian berikan perhatian penuh pada responden anda. Pikirkan pertanyaan dengan hati-hati sebelum diutarakan untuk menghindari insiden memalikan seperti contoh dialog antara pengacara dan saksi mata berikut.

c. Membuat Catatan dan Merekam

Catatan panjang dan rekaman bisa digunakan untuk wawancara terencana yang panjang untuk mengulang tampilan, nama, dan pernyataan dengan tepat, serta bagaimana jawaban tersebut diberikan.

1) Mencatat

Mencatat mempunyai tiga keuntungan.

Pertama, mencatat meningkatkan perhatian pada apa yang sedang dikatakan. Perhatian lebih ini menunjukkan pada narasumber bahwa anda tertarik pada apa yang diucapkan dan peduli akan akurasi.

Kedua, ketika mencatat, anda tidak perlu khawatir tentang mesin yang rusak, kehabisan pita kaset, atau baterai habis pada saat momen penting.

Ketiga, mendengarkan untuk mengambil potongan informasi, sangat menguras waktu, bahkan pembuatan transkrip menguras biaya dan waktu. Mencatat juga mempunyai kerugian. Anda jarang sekali bisa menulis dengan cepat untuk bisa merekam apa yang diucapkan dengan tepat, terutama ketika responden berbicara sangat cepat.

2) Merekam

Merekam juga memiliki **keunggulan**. Pertama, memungkinkan kita untuk rileks dan dapat berkonsentrasi pada apa yang sedang diucapkan atau tersirat, bisa menciptakan pertanyaan eksploratif yang efektif. Kedua, bisa mendengar atau melihat apa yang diucapkan dan bagaimana cara cara mengucapkannya. Ketiga, alat perekam bisa saja menangkap jawaban yang tidak terdengar saat wawancara. Merekam memiliki beberapa **kerugian**. Pertama, alat perekam bisa tidak bekerja atau sulit digunakan. Baterai bisa habis di saat yang salah. Kedua, beberapa orang menganggap bahwa perekam adalah pengganggu dalam sebuah situasi wawancara. Ketiga, kaset menyediakan rekaman yang permanen, tidak tersangkal, yang mungkin mengancam seseorang dengan konsekuensi yang tidak disangka di masa depan. Keempat, butuh waktu yang sangat lama untuk mendengar ulang rekaman yang panjang, demi mendapatkan letak fakta, reaksi, dan kutipan ideal pada kaset tersebut, yang mana hanya butuh beberapa detik untuk menemukan materi yang sama pada sebuah catatan.

d. Menangani Situasi Sulit

Terkadang kita mendapatkan beberapa kesulitan ketika melakukan wawancara tanpa kita sadari. Berikut adalah tiga saran untuk mengatasi tiga situasi.

1) *Tempat Kejadian Yang Terkondisi vs Tempat Kejadian Yang Nyata*

Lebih mudah untuk mewawancara seseorang pada tempat yang nyaman seperti ruang kantor pribadi, rumah, taman, dan restoran daripada tempat di mana aksi terjadi. Tetapi, wawancara lapangan seringkali penting untuk memahami suatu kejadian, permasalahan, atau seseorang.

2) *Wawancara Kelompok atau Konferensi Pers*

Konferensi pers atau wawancara kelompok mengurangi kendali pewawancara dengan drastis. Narasumber atau stafnya akan mengumumkan kapan dan di mana wawancara akan dilakukan, serta menetapkan aturan-aturan seperti panjang wawancara dan topik yang diperbolehkan.

3) *Wawancara Siaran*

Wawancara televisi dan radio memberikan masalah yang unik. Berada pada panggung nyata atau buatan bisa membuat kedua pihak gugup, atau untuk berinteraksi dengan penonton, kamera, dan mikrofon. Persiapan yang cukup mengurangi kegugupan dan meningkatkan efisiensi serta penampilan. Dalam kebanyakan wawancara siaran, yang kita butuhkan adalah mendapatkan jawaban, pernyataan, atau gambar yang bisa diputar. Batas waktu dan keterbatasan waktu yang ekstrim membutuhkan pertanyaan yang sifatnya langsung pada inti, dan cenderung terbuka.

e. Menangani Narasumber Yang Sulit

Pada dasarnya wawancara *probing* menggali ke perasaan, sikap, dan alasan akan suatu tindakan.

1) *Narasumber Yang Emosional*

Responden mungkin menangis ketika wawancara. Masalah tidak terpecahkan ketika teman, rekan, atau keluarga berkomentar “Oh, Tuhan” atau “Hentikan ini sekarang!”, atau ketika pewawancara dengan spontan bereaksi “Aku tahu apa yang kau rasakan”. Beberapa reaksi dibawah ini mungkin berguna bila dipakai dengan hati-hati dan tulus.

- a. “Tidak apa-apa kalau anda ingin menangis”
- b. “Silahkan gunakan waktu yang anda butuh”
- c. “Apakah anda butuh waktu”

Tetaplah diam sampai seseorang meraih ketenangannya kembali dan siap untuk melanjutkan. Bila anda punya kedekatan dengan narasumber, anda

bisa memegang tangannya atau menyilangkan lengan dibahunya untuk membuatnya nyaman. Jadilah sensitif pada mereka yang pernah mengalami tragedi dan jangan langgar batas privasinya hanya demi gambar atau komentar sedih untuk berita siaran, data, atau rasa ingin tahu. Ingat bahwa orang yang dalam situasi krisis ada dalam tekanan berat, jadi jangan bertanya terlalu berlebihan.

2) *Narasumber Yang Bersikap Bermusuhan*

Bila anda mendeteksi sikap bermusuhan, coba pastikan itu nyata atau hanya asumsi. Bila nyata, cari kenapa. Seseorang bisa merasa marah, tertekan, tidak berdaya atau takut karena kondisi yang di luar kendalinya, dan anda adalah sasaran yang tepat untuk melepaskan perasaan mereka. Sebuah pendekatan wawancara yang tidak langsung seperti berikut ini mungkin mengungkap sumber sikap bermusuhan tersebut dan membantu menghilangkannya.

- a. “Anda terlihat sangat geram hari ini.”
- b. “Anda terlihat sangat kesal; apakah anda ingin membicarakannya?”
- c. “Apakah saya merasakan sikap bermusuhan dalam proses ini?”

Seringkali anda bisa menghindari sikap bermusuhan dengan tidak membuat permintaan yang tidak diizinkan, masuk dengan paksa ke wilayah seseorang atau ruang privatnya, atau menyiratkan ancaman lewat kehadiran dan perilaku anda. Anda bisa mengurangi sikap bermusuhan atau menghindari kehadirannya saat wawancara dengan beberapa cara.

- d. Ganti kata-kata yang bekesan negatif dengan kata-kata yang lebih baik
- e. Gunakan pertanyaan yang netral dan terbuka daripada yang menjurus
- f. Tetap diam untuk membiarkan narasumber menjelaskan secara mendalam dan meredam amarah
- g. Lanjutkan ke topik baru

3) *Narasumber Yang Pendiam*

Bila seseorang tidak bersedia atau tidak bisa bicara, temukan kenapa. Orang tersebut mungkin terhambat oleh anda, posisi anda, situasi, topik,

lingkungan sekitar, atau orang lain yang berada dekat dengannya. Kekurangan privasi menghambat komunikasi. Sifat pendiam bisa jadi sifat keluarga, atau karakter personal yang tidak ada hubungannya dengan wawancara, dan tidak bisa diubah ketika interview. Pergunakan cara berkomunikasi yang lebih fleksibel dengan mereka dengan cara mengubah gaya supaya tidak terkesan formal.

4) *Narasumber Yang Senang Berbicara*

Narasumber ini mempunyai kecenderungan yang terbalik dengan yang pendiam. Mungkin sulit untuk membuat mereka diam atau kembali ke jalur. Arahkan sesuai topik. Misal dengan kalimat : “Itu sangat menarik; sekarang kita coba lebih fokus....”. Hindari interupsi yang vulgar.

5) *Narasumber Yang Menghindar*

Narasumber mungkin menghindari pertanyaan yang memaksa mereka untuk mengungkapkan perasaan atau prasangka, Strategi menghindar bisa berbentuk humor, sikap bermusuhan yang palsu, pertanyaan balik, bahasa ambigu, atau jawaban yang bertele-tele dan tidak ada intinya. Teknik yang umum adalah membalikkan pertanyaan kepada pewawancara.

- a. “Ya, bagaimana anda bisa menjawab itu?”
- b. “Apa yang menurut anda harus kita lakukan?”
- c. “Ceritakan pada saya kehidupan pribadi anda”

Seorang narasumber yang menghindar mungkin saja tidak jujur. Dengar dengan cermat jawaban mereka untuk menyinambungkannya dengan fakta yang anda ketahui dari riset atau wawancara sebelumnya. Perhatikan petunjuk non verbal untuk mendeteksi ketidakjujuran namun hati-hati bahwa responden yang cerdas tahu bagaimana untuk terlihat jujur, termasuk kontak mata yang baik.

6) *Narasumber yang Bingung*

Responden bisa saja bingung karena suatu topik, pertanyaan, Responden bisa saja bingung karena suatu topik, pertanyaan, keadaan fisik atau mental, atau situasi. Perhatikan jargon dan kata-kata yang berbunyi mirip. Perbincangan ini terjadi antara pengacara dan saksi mata.

7) *Narasumber Yang Berbeda*

Beradaptasi dengan hati-hati dengan narasumber yang berbeda dengan anda. Perbedaan jenis kelamin penting bagi wawancara untuk melakukan *probing*.

5. Menyiapkan laporan Atau Sebuah Tulisan Berita

Tahap akhir dari wawancara *probing* adalah menyiapkan laporan atau tulisan berita. Telusuri ulang informasi dan analisa yang sudah didapat dari satu atau lebih wawancara untuk melihat apakah anda sudah memiliki informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan anda. Ini berarti mengingat kembali perbincangan, membaca catatan, mendengar atau melihat rekaman. Anda mungkin akan menelusur ratusan bahkan ribuan kata, pernyataan, fakta, opini, dan impresi untuk menemukan lokasi dari apa yang paling penting untuk diikutsertakan dalam laporan anda. Penting untuk memeriksa jawaban-jawaban dari beberapa sumber, terutama bila ada kecurigaan bahwa seorang narasumber memberikan informasi yang tidak akurat.

C. KESIMPULAN

Wawancara *probing* adalah wawancara untuk mendapatkan informasi yang baru dan relevan seakurat dan selengkap mungkin dalam waktu yang sesingkat mungkin. Pengumpulan informasi ini membutuhkan proses bertanya yang hati-hati, mendengar dengan penuh pemahaman, analisa, dan penjelajahan yang terampil menuju suatu jawaban, untuk menggali fakta, contoh, penjelasan, sikap, dan reaksi dari informasi yang masih terlalu umum

Wawancara menyelidik adalah jenis wawancara yang paling umum karena digunakan setiap hari oleh orang-orang mulai dari jurnalis, polisi, dan profesional perawatan kesehatan hingga siswa, guru, dan orang tua. panjang dan formalitas berbeda-beda, tetapi tujuan dan metodenya sama: untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seakurat dan selengkap mungkin dalam jumlah atau waktu sesingkat mungkin.

BAB VI

TEORI WAWANCARA PERSUASIF

A. PENDAHULUAN

Wawancara persuasif digunakan dalam interaksi-interaksi yang sederhana, seperti meminta waktu tambahan untuk mengumpulkan makalah sampai interaksi yang kompleks seperti dalam situasi bisnis.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian

Persuasive Interview adalah wawancara yang dilakukan oleh satu atau dua pihak untuk memengaruhi bagaimana orang lain berpikir, merasa, dan bertindak. Beberapa wawancara mengandung elemen-elemen dan fungsi persuasif, misalnya wawancara pekerjaan atau wawancara kesehatan.

2. Lima Kondisi Yang Berhubungan Dengan Persuasasi

- a. Apa yang ditawarkan harus diarahkan pada kebutuhan atau keinginan yang sangat penting, jika tidak ada keinginan maka tidak akan ada persuasi.
- b. Apa yang ditawarkan *persuader* dan *persuader* sendiri (termasuk profesi dan organisasi) harus konsisten dengan kepercayaan, sikap, nilai yang dipegang oleh *interviewee*.
- c. Kurangnya kepercayaan akan berakibat kurangnya persuasi.
- d. Apa yang ditawarkan harus dapat dikerjakan dengan mudah, berguna dan menghasilkan. Keuntungan dari yang ditawarkan harus lebih banyak dari kerugiannya atau resiko. Setiap tawaran pasti mengandung kekurangan, dan *persuaders* harus mampu menetralsir ataupun mengeliminasi.
- e. Tidak ada pilihan alternatif lain, beritahu kepada *interviewee* bahwa apa yang sedang ditawarkan adalah pilihan yang terbaik.

3. Etika Persuasi

Persuasive interview tidak hanya harus memperhatikan standar etika wawancara pada umumnya seperti kejujuran, keadilan, atau kesungguhan. Interviewer juga harus mempersuasi interviewee secara etis juga. Isu-isu etika berfokus pada menilai bagaimana derajat dari kesalahan dan kebenaran, kebaikan dan keburukan, dalam perilaku orang lain.

4. Menganalisa Interviewee

Tidak seperti *public speaking* atau media massa yang bisa mempersuasi ratusan, ribuan, bahkan jutaan orang dalam satu waktu, wawancara hanya dapat dilakukan dan ditujukan kepada satu atau dua orang saja dalam satu waktu. Jadi, fokuskan penyampaian pesan pada sasaran yang spesifik.

a. Karakteristik Mental dan Fisik

Karakter fisik *interviewee* meliputi usia, jenis kelamin, ras, budaya, kesehatan, *disabilities*, dan penampilan fisik.

b. Latar Belakang Sosial Ekonomi

Mengetahui data dan latar belakang sosial ekonomi suatu kelompok merupakan hal yang penting, karena suatu kelompok sosial memiliki pengaruh yang cukup besar dalam memengaruhi sikap orang-orang didalamnya.

c. Budaya

Perbedaan budaya dapat memengaruhi usaha yang dilakukan *interviewer* dalam mempersuasi.

d. Nilai

Nilai adalah kepercayaan dasar tentang apa hal-hal atau keadaan apa saja yang ideal dan pantas, yang mempengaruhi seseorang dalam berpikir, merasa dan bertindak.

e. Kepercayaan

Kepercayaan timbul melalui nilai-nilai yang dipegang, seorang *interviewer* harus menemukan hubungan antara kepercayaan yang dipegang oleh *interviewee* dengan topik dan ajakan yang ingin ditawarkan.

f. Sikap

Sikap adalah evaluasi seseorang terhadap suatu objek, seorang *interviewer* harus memahami sikap *interviewee*. Orang yang memiliki kredibilitas tinggi memiliki ciri-ciri :

- Percaya diri dan tenang
- Pandai menguasai diri
- Bersemangat dan berpengetahuan
- Teguh pendirian
- Adil, jujur, simpati, bertindak tegas

Studi menunjukkan bahwa seseorang akan lebih memperhatikan *interviewer* dengan kredibilitas tinggi dan mempercayai *interviewer* yang memunculkan nilai, kepercayaan dan sikap yang sama dengan dirinya (*interviewee*).

5. Mempelajari Situasi

Perlu bagi interviewer untuk mempelajari situasi terkait dengan proses selama wawancara berlangsung. Untuk itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu :

a. Atmosfer

Pelajarilah suasana di ruangan tempat interview berlangsung, meliputi mengapa mengadakan wawancara pada waktu tersebut? apakah ini adalah pertemuan yang mendesak? apakah wawancara ini memberikan kesempatan kepada *interviewer* atau kepada pihak lain? apakah wawancara ini adalah sebuah rutinitas? apakah dapat menyebabkan permusuhan atau persahabatan ? apakah *interview* akan berada pada posisi superior atau sebaliknya ?

b. Waktu

Waktu adalah hal yang paling sering dikritik dalam melakukan *persuasive interview*.

c. Keadaan Fisik

Keadaan fisik dalam melakukan interview meliputi ukuran ruangan, letak perabotan, level kebisingan, temperatur udara dan pencahayaan.

d. Dorongan dari Luar

Dorongan dari luar akan memengaruhi bagaimana cara seseorang bertindak ketika wawancara. Kesadaran untuk mengetahui pengaruh-pengaruh di luar wawancara akan membantu *interviewer* menentukan bagaimana membuka wawancara, memilih strategi, bahasa yang digunakan, pemilihan argumen dan tawaran yang diajukan kepada *interviewee*.

6. Researching The Issue

Selidikilah semua aspek dari topik, termasuk peristiwa yang mungkin berpengaruh terhadap masalah, alasan, dan perubahan. Buktikan setiap sisi masalah dan solusi yang memungkinkan. Cari informasi yang padat dan terkini yang mungkin dapat meyakinkan *interviewee* bahwa saran *interviewer* adalah yang terbaik serta dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan *interviewee*.

a. Interviewee Expectations and Demands

Ingat: ketika kita mengambil bagian dalam sebuah wawancara persuasive, jangan memberikan pidato kepada salah satu audiens. *Interviewee* dapat menuntut dukungan, mengasumsi tantangan, generalisasi dan mengklaim, dan meminta dokumentasi dari sebuah sumber setiap saat selama wawancara.

1) Sources

Jangan mengabaikan sumber informasi dan bukti yang berharga secara potensial: internet, e-mail, wawancara, surat, pamflet, kuesioner, survey, pelajaran yang tidak dipublikasikan, laporan, surat kabar, majalah, jurnal profesional, dan dokumen pemerintah. Periksa secara seksama semua sumber yang tersedia untuk *interviewee*.

2) Types of Evidence

Mencari berbagai bukti untuk mendukung kebutuhan dan proposal. Mengumpulkan contoh-contoh, baik faktual dan hipotesis, yang mungkin akan menggambarkan poin yang anda buat. Mengumpulkan data statistik pada bidang yang relevan, seperti inflasi, tingkat pertumbuhan, biaya, manfaat, pertanggung jawaban asuransi, keuntungan dan kerugian, sebab dan akibat.

b. Merencanakan Interview

Setelah menganalisis interviewee, mempelajari situasi dan meneliti masalah adalah kesiapan untuk merencanakan wawancara. Mulailah perencanaan dengan menentukan tujuan anda untuk wawancara ini.

1) *Determining Your Purpose*

Bersikap realistis dalam menentukan tujuan anda. Jika anda tahu interviewee akan bersifat keras karena sistem nilai, kepercayaan, dan sikap, kemudian tujuan anda hanyalah untuk mempengaruhi pemikiran atau perasaan dengan cara sederhana. Jika interviewee dapat memikirkan permasalahan atau mengakui bahwa ada permasalahan maka akan menjadi kesuksesan besar pada saat wawancara pertama. Wawancara nantinya dapat mengarahkan interviewee menuju perubahan atau tindakan yang lebih signifikan.

2) *Selecting Strategies*

Setelah anda menentukan maksud dan tujuan wawancara ini, pilih satu atau lebih strategi. Sejumlah teori telah berkembang dan menjelaskan mengenai bagaimana persuasi dan bagaimana pembujuk mungkin membawa perubahan dalam berpikir, merasa, dan bertindak.

Beberapa teori yang dikembangkan selama beberapa dekade terakhir yang berguna untuk strategi wawancara persuasif:

1) *Identification Theory*

Ada beberapa cara anda dalam mengidentifikasi persuade. Pertama, anda dapat membentuk warisan budaya yang umum, program yang mendukung, atau identifikasi daerah. Anda dapat membalikkan taktik ini dengan tidak mengasosiasikan diri anda dari kelompok, budaya, program dan wilayah interviewee. Kedua, anda dapat mengidentifikasi melalui penampilan: fisik, pakaian, gaya rambut, dan make up. Ketiga, berbagi bahasa dengan interviewee. Keempat, pilih konten dan daya tarik nilai-nilai dengan mengidentifikasi interviewee. Dan kelima, memakai symbol-simbol visual yang anda bagi dengan interviewee dalam hal pakaian, informasi penting, politik, atau palang.

2) *Balance or Consistency Theory*

Teori keseimbangan dan konsistensi didasarkan pada keyakinan bahwa manusia berusaha keras untuk harmonis dengan dirinya sendiri (nilai-nilai, keyakinan, dan sikap) dan kita mengalami ketidaknyamanan psikologis (disonansi) ketika aspek keberadaan kita tampak tidak konsisten atau tidak seimbang. Kita mungkin mengalami konflik "*source proposition*" ketika kita menyukai seseorang tetapi benci posisi mereka dalam masalah atau tidak menyukai seseorang tapi senang pada produk atau layanan mereka.

Kita mungkin mengalami konflik "*attitude-attitude*" ketika kita menentang keterlibatan pemerintah dalam kehidupan kita tapi ingin pemerintah menarik perlindungan hukum yang tidak disenangi dan mewajibkan orang-orang berdoa di sekolah umum.

Kita mungkin mengalami konflik "*perception-perception*" ketika kita melihat Miami dan New York sebagai tempat yang bagus untuk liburan, tapi berbahaya bagi pendatang asing. Dan mungkin kita mengalami konflik "*behavior-attitude*" ketika kita percaya pada kekuatan hukum dan perintah tetapi melanggar batas kecepatan dan menggunakan ID palsu untuk masuk ke sebuah bar.

3) *Inoculation Theory*

Teori inokulasi didasarkan pada keyakinan bahwa seringkali lebih efektif untuk mencegah efek persuasif yang terjadi daripada mencoba mengendalikan kerusakan sesudahnya. Strategi ini memperingati interviewee terlebih dahulu.

4) *Induced Compliance Theory*

Berdasarkan *Induced Compliance Theory*, kita dapat merubah pikiran, perasaan atau tindakan interviewee, dengan memperkerjakan disuatu tempat sesuai dengan nilai, keyakinan dan sikap.

5) *Psychological Reactance Theory*

Menurut *psychological reactance theory*, orang bereaksi negatif ketika seseorang mengancam untuk membatasi atau membatasi perilaku yang ingin mereka lakukan.

c. *Selecting and Developing Main Points*

Menyeleksi poin utama untuk menyusun suatu kebutuhan atau keinginan. Penelitian menunjukkan bahwa lebih banyak poin akan meningkatkan efektifitas persuasi dari waktu ke waktu.

d. *Developing Reasons into Acceptable Patterns*

Sudah cukup untuk mengetahui alasan atau poin yang dikembangkan dalam sebuah wawancara dan dalam rangka apa untuk menyajikannya. Tahu bagaimana mengembangkannya menjadi sah, pola dapat diterima yang bertepatan dengan strategi yang dipilih. Wawancara yang paling efektif adalah yang mengikuti panduan *logical psikologikal*.

1) *Reasoning from Accepted Belief, Assumption, or Proposition*

Alasan menerima kepercayaan, asumsi atau saran, meliputi 3 pernyataan. Sebagai contoh interviewer yang peduli dengan kesehatan mungkin berpendapat sebagai berikut:

Orang yang mempunyai kolesterol yang tinggi mempunyai kemungkinan terkena serangan jantung dan stroke. Kadar kolesterol anda sangat tinggi

Jadi, kemungkinan besar anda mengidap penyakit jantung atau stroke.

Kekuatan dari tanda-tanda diatas terletak pada kekuatan dan penerimaan pada kepercayaan, asumsi atau saran pada pernyataan pertama. Jika interviewee tidak mempercayai bahwa tingginya kolesterol beresiko terkena serangan jantung atau stroke, dia tidak akan menerima pertimbanganmu.

2) *Reasoning from Condition*

Dasar pemikiran ini didasarkan pada pernyataan bahwa jika sesuatu terjadi atau tidak terjadi, yang lainnya mungkin akan atau tidak akan terjadi.

3) *Reasoning from Two Choices*

Didasarkan pada pernyataan bahwa hanya terdapat dua proposal yang mungkin. kamu mengabaikan satu proposal dengan menyatakan bahwa proposal itu tidak memenuhi kriteria atau tidak dapat di laksanakan dan membuat kesimpulan,

4) *Reasoning from Example*

Pemikiran dari contoh merupakan generalisasi dari sekumpulan

orang, lokasi atau benda dari sekumpulan contoh di atas. Mengingat kembali prinsip dan metode sampling yang di bahas

5) *Reasoning from Cause-Effect*

pemikiran berdasarkan sebab akibat berhubungan dengan pemikiran dari contoh karena interviewer sering kali menggunakan contoh sebagai bukti hubungan sebab-akibat, contohnya: Fakta terbukti bahwa penyebab kecelakaan tersebut merupakan alkohol.

6) *Reasoning from Facts*

Pemikiran berdasarkan fakta memberikan kesimpulan yang sepertinya dapat menjelaskan bukti yang ada sebaik-baiknya. Sebaiknya digunakan sekumpulan fakta,

7) *Reasoning from Analogy*

pemikiran berdasarkan analogy terjadi ketika kamu berfokus pada 2 hal yang mempunyai sejumlah karakteristik yang sama dan membuat kesimpulan dari salah satunya

e. Mengembangkan Interview

Dengan analisa yang seksama pada interviewee dan situasinya, penelitian pada masalah dan perencanaan yang matang, sehingga kita siap untuk menyusun wawancara. Menjelang wawancara, ingat untuk selalu: fleksibel, menyesuaikan diri, bersiap pada hal-hal yang tidak di harapkan, berhati-hati tentang berbagai asumsi.

1) *Opening the Interview*

Buatlah pembuka untuk memperoleh perhatian dan ketertarikan menciptakan hubungan dan motivasi interviewee dalam mengambil bagian. prinsip dan teknik pembukaan, pilih satu atau lebih teknik yang paling cocok untuk interviewee dan situasi ini. Mulai dengan sapaan hangat dan gunakan nama interviewee.

2) *Creating a Need or Desire*

Langkah awal dalam menciptakan kebutuhan atau keinginan adalah memilih tiga atau empat poin yang mengembangkan kasus yang sulit bagi kebutuhan atau keinginan untuk mengubah pikiran, perasaan, dan tindakan. Strategi dan bentuk alasan yang dipilih akan mengontrol bagaimana menciptakan kebutuhan atau keinginan ini.

3) *Develop One Point at a Time*

Penting untuk menjelaskan point secara menyeluruh dengan menyediakan bukti yang cukup yang berdasarkan fakta, resmi, terkini, dan terdokumentasi dengan baik dimana bukti ini bisa bervariasi (contoh, cerita, kekuasaan, statistic, perbandingan, defenisi) sehingga iter tidak bosan dengan satu kisah atau sekumpulan angka.

4) *Encourage interaction and interviewee involvement*

Ini adalah sebuah wawancara bukan ceramah dimana lebih mungkin untuk meyakinkan jika itee terlibat aktif dalam interaksi. Bagaimana penekanan pada setiap point mempengaruhi kebutuhan dan keinginan itee.

5) *Establishing Criteria*

Ketika *interviewer* sudah mempresentasikan kebutuhan, merangkum poin, dan mendapat persetujuan dari *interviewee* maka *interviewee* siap untuk menentukan kriteria (syarat, standar, dan aturan) dimana solusi akan ditemukan. Tetapkanlah kriteria dengan itee untuk mengevaluasi semua kemungkinan solusi pada kebutuhan yang ditetapkan. Proses ini terjadi secara alamiah

6) *Presenting the Solution*

Pada saat kebutuhan ditetapkan dan kriteria disetujui, maka jelaskan solusi secara mendetail.

7) *Details and Evaluation*

Jelaskan solusi dengan cara yang positif, membangun, dan bersemangat. Hindari penjualan negatif atau *negative selling* kecuali kalau kompetisi memaksa melakukannya sebagai bentuk pertahanan diri.

8) *Closing the Interview*

Lakukan pendekatan penutupan dengan positif dan penuh percaya diri. Jangan menekan atau terlihat terlalu cemas akan persetujuan akhir, tetapi selesaikan dengan baik wawancara tersebut. Penutupan wawancara persuasif selalu terdiri dari tiga tahapan, yaitu :

- a. *Trial closing* : Lakukan penutupan sesegera mungkin. berikan kesempatan pada interviewee untuk bertanya, menyampaikan keberatan, dan mengemukakan alasan untuk tidak dipersuasi

- b. *Filling out the contract or agreement* : Setelah menyelesaikan tahap *trial closing* dengan baik, beralihlah pada tahap kontrak perjanjian atau persetujuan. Ini adalah waktu yang kritis dalam wawancara persuasif karena itee mengetahui mengenai penutupan dan komitmen yang muncul dan mungkin ketakutan atau cemas. Ada beberapa teknik penutupan yang tepat pada tahap kontrak perjanjian atau persetujuan
- c. *Leave taking* : Ketika kontrak atau persetujuan telah terpenuhi, atau tidak ada lagi kontrak maupun persetujuan yang dapat dicapai, atau ada wawancara lain yang penting, akhirilah wawancara dengan menyenangkan dan positif. Jangan melakukan proses '*leave-taking*' dengan mendadak dan kasar. Dari semuanya, yang terpenting adalah ketulusan dan kejujuran dalam fase penutupan ini

9) *Assumptive close* :

suatu bagian dari persetujuan dengan ungkapan "Saya beranggapan bahwa..." Misalnya juga, kamu dapat mengatakan "Saya beranggapan dari percakapan kita sebelumnya bahwa anda lebih suka..."

10) *Summary close* :

merangkum dari kebutuhan, kriteria, atau persetujuan yang dibuat sebagai dasar keputusan.

11) *Elimination of a single objection close* :

menanggapi satu-satunya keberatan yang menghalangi persetujuan. Contohnya : "Baiklah, saya bisa memahami keengganan anda untuk meninggalkan posisi yang telah membuat anda nyaman sekarang, tapi pikirkan kesempatan kedepan yang akan anda peroleh dengan agensi yang lebih besar."

12) *An either to close* :

membatasi pilihan itee pada beberapa pilihan saja, biasanya dua pilihan, dan menunjukkan bahwa solusi yang ditawarkan oleh iter adalah solusi yang paling bermanfaat dan memiliki kerugian paling sedikit.

13) *An I'll think it over close* :

menjawab keinginan itee dalam memikirkan mengenai keputusannya, mempertimbangkannya, tetapi mencoba untuk menemukan tingkat

ketertarikannya dan mengapa itee ragu. Contoh : “Hanya ingin menjernihkan, bagian mana dari proposal ini yang ingin anda pikirkan kembali?”

14) *A sense of urgency close* :

menekankan alasan mengapa itee harus bertindak sekarang.

15) *A price close* :

menekankan kemungkinan untuk menerima atau menyetujui penawaran, “Ini merupakan harga laptop yang terendah yang kami pernah punya dengan kapasitas tersebut.”

f. Mengadakan Interview

Sejak wawancara persuasif merupakan proses yang interaktif, iter harus bersikap fleksibel dan adaptif. Iter tidak selalu dapat memprediksi dengan benar bagaimana orang lain bereaksi dalam berbagai situasi dan bagaimana dua individu akan bereaksi pada wawancara yang terencana dengan baik . Cobalah mengerti pihak lain yang terlibat dalam wawancara.

1) *Adapting to Interview*

Sesuaikan setiap bagian wawancara persuasif dengan nilai, kepercayaan, dan tingkah laku dari itee. Langkah pertama adalah tentukan disposisi yang mungkin dari itee, dan kedua, memilih berbagai taktik dan strategi yang tepat untuk disposisi tersebut. Berikut beberapa hal yang dijumpai pada itee dan bagaimana sebaiknya iter beradaptasi dengan hal tersebut.

2) *Indecisive, Uninterested Interviewees*

Jika itee menunjukkan perilaku yang tidak pasti, kurang tertarik, iter seharusnya membimbing itee untuk melihat realita dan masalah yang mendesak, isu, dan kebutuhan. Gunakan teknik pembukaan yang dapat menarik perhatian itee dalam keseriusan situasi. Kemudian, arahkan dengan poin terkuat iter dan berikan sejumlah bukti dimana informasi tersebut dapat mempersuasi dan menunjukkan mengapa isu tersebut penting bagi itee sebaik mungkin. Gunakan *probing questions* untuk menggambarkan perasaan dan persepsi serta melibatkan itee dalam interaksi. Hindari tekanan secara langsung, tapi ungkapkan masalah dan

pentingnya untuk bertindak sekarang. Perhatikan beberapa emosi yang diinginkan iter untuk dirasakan itee. Dan tunjukkan bagaimana individu dapat membuat perbedaan dalam mengatasi/mengurangi masalah atau bahaya.

3) *Hostile Interviewees*

Jika iter berfikir bahwa itee akan menunjukkan sikap permusuhan, pastikan antisipasi atau kesan yang diberikan tepat/akurat. Jangan membuat kesalahan dengan menunjukkan keberatan atau berkelakuan kasar dalam menghadapi sikap permusuhan tersebut.

4) *Close Minded and Authoritarian Interviewees*

A close minded or authoritarian interviewee cenderung bertumpu pada kepercayaan terhadap otoritas dan lebih berfokus pada siapa yang mendukung proposal tersebut daripada mengenai proposal itu sendiri. Iter harus mampu menunjukkan bahwa penerimaan itee terhadap otoritas mendukung usaha persuasif iter.

5) *Skeptical Interviewees*

Itee bisa menjadi skeptis (ragu-ragu) karena rendahnya opini iter, profesi iter atau organisasi iter. Mulailah wawancara dengan ekspresi yang dapat membuat itee percaya melalui pendekatan *yes-but* atau *yes-yes*. Pertahankan isyarat nonverbal yang positif seperti berjabat tangan, kontak mata yang baik, suara yang hangat dan bersahabat, dan berpenampilan yang baik.

6) *Using Question*

Dalam wawancara persuasi , pertanyaan-pertanyaan yang diajukan memiliki fungsi yang berbeda-beda. Namun, Anda tidak dapat selalu mengandalkan pada pertanyaa-pertanyaan, khususnya saat orang yang akan diwawancarai tidak memiliki kebutuhan atau keinginan untuk dipersuasi. Berikut ini beberapa jenis pertanyaan yang berdasarkan fungsinya dalam wawancara persuasi

Pertanyaan Mengumpulkan Informasi

Interviewer dapat menggunakan beberapa pertanyaan untuk mengetahui latar belakang, kebutuhan, keinginan, nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap yang dimiliki *interviewee*.

Bagaimana pendapat Anda tentang ...? Apa yang Anda ketahui tentang ...?
Pengalaman apa yang Anda punya terkait dengan?

Pertanyaan Verifikasi

Pertanyaan reflektif, cerminan memiliki 2 fungsi penting dalam wawancara persuasi. Pertama, untuk memeriksa keakuratan asumsi, kesan, dan informasi yang telah dikumpulkan *interviewer* sebelum dan selama wawancara. Kedua, untuk mengverifikasi bahwa interviewee mengerti apa yang interverwer katakan dan untuk mendapatkan bukti yang signifikan. Berikut ini beberapa contoh pertanyaannya :

Yang saya pahami, Anda merasa...?

Apakah itu menjawab kekhawairan Anda...?

Kita setuju, kemudian, bahwa

Pertanyaan Mendorong Interaksi

Pertanyaan-pertanyaan dapat juga sebagai pemanasan bagi interviewee sehingga bertanya, berbicara, dan menjawab menjadi natural bagi interviewee. Kondisi yang interaktif seperti ini akan mendorong interviewee untuk bermain aktif dalam wawancara. Berikut ini contoh pertanyaannya :

Baik, apa yang Anda pikirkan mengenai..?

Apa reaksi Anda terhadap?

Apakah Anda mempunyai pertanyaan mengenai...?

Pertanyaan Perhatian dan Minat

Pertanyaan perhatian dan minat berfungsi untuk menjaga interviewee tetap setia dan menyadari apa yang interviewer katakan. Banyak interviewee yang sibuk dengan masalah lain atau pikiran mereka sedang tidak fokus. Gunakan pertanyaan yang menarik, menantang, atau yang membutuhkan pemikiran untuk mempertahankan minat dan perhatian. Contoh pertanyaannya :

Bagaimana Anda bereaksi jika...?

Misalkan Anda atau istri Anda kehilangan pekerjaannya esok hari ...

Ingat kembali ,saat Anda...?

Pertanyaan Persetujuan

Gunakan pertanyaan untuk mendapatkan persetujuan kecil yang mengarah pada persetujuan lebih besar. Jangan meminta persetujuan

sebelum anda sebagai iter megembangkan poin-poinnya. Gunakan pertanyaan yes-response untuk mengontrol wawancara dan mengarah pada persetujuan. Contohnya :

Ini masuk akal,kan?

Saya kira kamu akan stuju ini adalah hal yang terbaik.

Pertanyaan Penyangkalan (Keberatan)

Gunakan pertanyaan penyangkalan untuk merespon dengan bijaksana suatu penyangkalan. Contoh pertanyaannya :

Saya mengerti bahwa waktu adalah perhatian utama Anda..?

Apakah itu menjadi perhatian utama Anda?

Apa yang paling mengganggu Anda?

Handling Objection

Penyangkalan atau rasa keberatan dari itee merupakan hal yang harus diantisipasi dalam wawancara persuasi. Salah satu solusi untuk mencegah hal ini adalah iter harus menunjukkan proposalnya memiliki kriteria yang lebih baik daripada yang lainnya, dan membuat suatu kesepakatan berdasarkan kesesuaian, kualitas, dan kelayakan. Ada 5 langkah dalam mengatasi penyangkalan atau rasa keberatan :

Plan : bagaimana anda akan mengurangi resiko penyangkalan.

Listen :

Dengar dengan seksama, sepenuhnya, dan secara objektif, jangan pernah mengansumsi anda mengerti maksud orang lain sebelum anda mendengar secara langsung.

Clarify :

Klarifikasi dengan jelas rasa keberatan itu, yakinkan bahwa anda mengerti dengan jelas apa yang menjadi penting dan apa kepentingannya sebelum anda melakukan suatu respon. Apakah itee melakukan penyangkalan karena ingin tahu atau itu adalah sebuah kritikan?

Respon :

Responlah dengan tepat, diplomatis, bijaksana, dan professional. Jangan menjadi defensif, rasa bermusuhan. Jangan pernah merespon penyangkalan denagn sembrono.

7. Interviewee Dalam Wawancara Persuasi

Di dalam wawancara persuasi, itee tidak boleh pasif karena hasil dari wawancara akan penting bagi dirinya, keluarganya, atau perusahaannya. Jadi, seorang interviewee harus menjadi partisipan yang aktif dan kritis.

Seorang itee memiliki tanggung-jawab etika dalam wawancara persuasi. Seringkali itee tertarik kepada perjanjian yang menarik, berita yang baik, sesuatu yang tidak ada apa-apanya dibandingkan tertarik untuk menganalisis lebih lanjut, membuat kriteria, atau mempertimbangkan banyak solusi. Akibat dari keputusan yang tidak matang adalah penipuan.

C. KESIMPULAN

Wawancara persuasif adalah wawancara yang dilakukan dengan tujuan untuk informasi seakurat dan sekomplit mungkin dengan berfokus pada persuasi. Dalam wawancara persuasif perlu memperhatikan standar etika wawancara seperti kejujuran, keadilan dan kesungguhan hati. Terdapat beberapa teori yang dapat digunakan sebagai strategi dalam melaksanakan wawancara persuasif. Dalam wawancara persuasive terdapat dan sangat perlu memiliki struktur wawancara yang berguna agar wawancara berjalan dengan semestinya. Menetapkan kriteria dengan interviewee dilakukan untuk mengevaluasi semua kemungkinan solusi untuk kebutuhan dan keinginan yang telah iter tetapkan. Setelah menentukan kriteria dan solusi dalam wawancara persuasif maka wawancara persuasive dapat ditutup secara positif dan percaya diri

BAB VII

THE COUNSELING INTERVIEW

A. PENDAHULUAN

Wawancara konseling merupakan wawancara paling sensitif karena terjadi ketika seseorang merasa tidak mampu atau tidak yakin dengan diri mereka dan bagaimana mengarahkan persoalan-persoalan pribadinya. – pekerjaan, tingkat pendidikan, keuangan, relasi, kesehatan. Tujuan dari wawancara konseling adalah *membantu* orang lain memperoleh kesadaran (insight) untuk menghadapi atau mengatasi masalahnya; bukan *menyelesaikan* masalah orang tersebut. Masalah klien bukan tanggung jawab konselor.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Beberapa istilah yang perlu untuk diperhatikan ketika melakukan interview dalam proses konseling yaitu :

a. *Ethics and the Counseling Interview*

"Kode Etik" dari American Counseling Association (ACA) menyatakan bahwa "melalui proses pengambilan keputusan etis yang dipilih dan evaluasi jika konteks situasi, konselor bekerja sama dengan klien untuk membuat keputusan yang mendorong pertumbuhan dan perkembangan klien"

b. *Establish and Maintain Trust*

ACA mengidentifikasi kepercayaan sebagai "landasan hubungan konseling," sementara Sherry Cormier dan rekan-rekannya menulis bahwa "nilai dasar hubungan yang sehat tidak dapat diabaikan karena" itu "menyampaikan minat konselor dalam penerimaan klien." sebagai orang yang unik dan berharga dan membangun kepercayaan yang cukup untuk pengungkapan diri dan wahyu diri akhirnya terjadi. Orang yang berpikir tentang perubahan, terlibat dalam perubahan, atau berusaha mempertahankan perubahan cenderung menerima bantuan pewawancara sebagai tulus dan dapat dipercaya.

c. *Act In the Interviewee's Best Interest*

Dalam penelitian, individu yang diwawancarai dalam konseling menunjukkan bahwa pewawancara mengungkapkan pengalaman pribadi dan latar belakang

memiliki dampak yang menguntungkan pada kesediaan orang yang diwawancarai untuk mengungkapkan informasi penting.

d. ***Understand Your Limitations***

Sherry Cormier, Paula Nurius, dan Cynthia Osborn menulis, "Kesadaran diri adalah aspek penting dari kompetensi dan melibatkan penilaian yang seimbang atas kekuatan dan keterbatasan kita. Konselor yang terampil berpikiran terbuka, optimis, percaya diri, santai, fleksibel, dan sabar. Mereka lebih berpusat pada orang daripada berpusat pada masalah, peka terhadap kebutuhan orang lain, mampu mengkomunikasikan pemahaman, kehangatan, kenyamanan, dan kepastian, dan memberi orang yang diwawancarai perhatian yang tidak terbagi dan terfokus. Mereka memberikan tanggapan verbal dan nonverbal yang tepat, dan mereka adalah pendengar yang sangat baik.

e. ***Do Not Impose Your Values, Beliefs, and Attitude***

Sadar akan nilai-nilai penting yang Anda pegang dan bagaimana Anda mengomunikasikannya kepada orang lain melalui kontak mata, suara, cara, kata-kata, pakaian, dan penampilan. Helen Cameron memperingatkan, "Siapa pun yang merasa dapat beroperasi dari sudut pandang netral nilai sangat keliru."

f. ***Respect Diversity***

Anda harus benar-benar memahami dan menghargai budaya orang yang diwawancarai dan bagaimana budaya itu mirip dan berbeda dari budaya Anda. Cormier, Nurius, dan Osborn mengklaim bahwa Anda harus "menganggap semua percakapan sebagai "lintas budaya." Jangan menganggap perbedaan budaya lebih besar daripada semua pertimbangan lain dalam wawancara konseling. Kualitas intrinsik untuk kepribadian, nilai-nilai, sikap, dan perilaku nonverbal sering menjelaskan efektivitas konseling.

g. ***Maintain Relational Boundaries***

Hindari tindakan dan kata-kata nonverbal yang mungkin ditafsirkan sebagai pelecehan yang otoritatif. Pertahankan jarak emosional dan relasional untuk menghindari segala bentuk keintiman yang tidak disengaja atau disengaja dengan orang yang diwawancarai.

h. ***Do Not Harm***

Waspada bahaya dalam mencoba membantu orang lain. Selalu bertindak dalam batas-batas kompetensi Anda untuk menghindari memberikan nasihat yang buruk atau kurang informasi. Berperilaku secara legal, moral, dan etis setiap saat.

Ketahui kapan harus merujuk orang yang diwawancarai ke seorang profesional dengan konseling yang lebih besar dan keterampilan khusus.

2. Persiapan Wawancara Dalam Konseling

Hal yang perlu diperhatikan adalah :

- Cobalah memahami secara realistis keterampilan konselingmu.
 - Ukurlah sejauh apa karakteristik kepribadianmu memenuhi standar konselor yang efektif.
 - Open-minded, optimis, serius, percaya diri, rileks, dan sabar.
 - Tidak perlu argumentatif atau defensif.
 - *People-oriented*, yang sensitif terhadap kebutuhan interviewee.
 - Tunjukkan bahwa kita memahami situasi dan perasaan interviewee.
 - Jangan mendominasi pembicaraan, milikilah keinginan tulus untuk membantu orang lain.
 - Ukurlah kelebihanmu dalam hal intelektual, komunikasi dan emosi.
- a. Analyzing The Interview
- Tinjau semua hal yang anda ketahui tentang interviewee sebelum wawancara : usia, etnis, pendidikan, latar belakang pekerjaan, record akademis, latar belakang keluarga, keanggotaan dalam kelompok, riwayat medis dan psikologis, hasil tes, sesi konseling sebelumnya, informasi-informasi tentang permasalahan-permasalahan sebelumnya dan solusinya.
 - Berhati-hatilah dengan informasi yang diperoleh dari sumber lain.
 - Pertimbangkan bagaimana kejadian-kejadian masa lalu dan peristiwa yang terjadi saat ini mungkin mempengaruhi wawancara : kematian anggota keluarga, perceraian orangtua.
 - Bagaimana hubungan anda dengan interviewee.

b. Selecting An Interviewing Approach

Directive Approach

- Kita mengontrol struktur wawancara, pokok-pokok pembicaraan yang perlu dibahas atau dihindari, bentuk interaksi dan lamanya wawancara.
- Kita mengumpulkan dan membagikan informasi, menemukan dan menganalisa masalah, menyarankan dan mengevaluasi solusi, memberikan petunjuk untuk bertindak.
- Interviewee lebih berperan sebagai reaktor dan penerima daripada pemain utama dalam interaksi.
- Asumsi pendekatan ini bahwa interviewer tahu lebih banyak tentang masalah tersebut daripada interviewee dan lebih baik dalam menganalisa dan memberikan solusi.

Nondirective Approach

- Interviewee mengontrol struktur wawancara, menentukan topik, menentukan kapan dan bagaimana mereka berdiskusi, bentuk interaksi dan lamanya wawancara.
- Interviewer memandu interviewee dalam mendapatkan informasi, memperoleh kesadaran, menentukan dan menganalisa masalah, menemukan dan mengevaluasi solusi.
- Interviewer mendengarkan, mengobservasi, mendorong tetapi tidak memaksakan idenya.
- Asumsi dari pendekatan ini bahwa interviewee adalah orang yang paling mampu menganalisa masalahnya, menggali solusi dan membuat keputusan terbaik.

Combination of Approaches

- Banyak digunakan ketika melakukan wawancara konseling pada karyawan.
- Bisa dimulai dengan pendekatan nondirective untuk mendorong interviewee berbicara dan menyampaikan masalah dan penyebabnya.
- Kemudian berganti menjadi pendekatan directive ketika mendiskusikan solusi-solusi yang mungkin dijalankan.
- Pendekatan directive adalah yang terbaik untuk menggali fakta-fakta, menyediakan informasi, mendiagnosa, sementara

pendekatan nondirectif cenderung menggali area-area yang lebih luas dan membantu mengeluarkan informasi-informasi yang spontan.

c. Selecting The Structure

- Tidak ada format struktural standar untuk wawancara konseling, tetapi "model fase sekuensial" Hartsough, Echterling, dan Zarle berlaku untuk sebagian besar situasi konseling.
- struktur ini awalnya untuk menangani panggilan ke kampus dan pusat krisis komunitas.

d. Select The Setting

- Sediakan tempat yang tenang untuk melakukan konseling yang baik, nyaman, lokasinya tersendiri, bebas dari gangguan/interupsi.
- Pilih lingkungan yang netral, seperti restoran, lounge, taman, atau kafetaria sehingga interviewee tidak merasa terancam, dan lebih rileks.
- Jika mungkin, susunlah tempat duduk dimana kedua pihak, interviewer dan interviewee dapat berbicara secara bebas.
- Penelitian menunjukkan bahwa situasi adalah variabel yang paling penting untuk menentukan level *self-disclosure* dan jarak interpersonal optimum adalah 3,5 kaki.

3. Tahapan Dalam Wawancara

a. Opening (tahap pembuka)

Terdapat dua langkah dalam opening, yaitu : ***Rapport and Orientation***

Rapport :

merupakan suatu proses yang menciptakan itikad baik dan kepercayaan diantara interviewer dan interviewee dan ini sering dimulai dengan suatu pengenalan diri atau suatu sapaan. Berhati-hatilah pada tahap ini, karena dapat mematikan partisipasi responden, juga apabila interviewer terlalu banyak bicara yang manis-manis, terutama yang tidak

jujur. Merupakan tahap membina hubungan baik. Kesempatan kita untuk menunjukkan perhatian, minat, keadilan, kesediaan untuk mendengarkan, dan kemampuan untuk menjaga kerahasiaan. Misalnya :

Bahasa verbal seperti: “Selamat pagi, perkenalkan saya Rahman Saleh” Perilaku non verbal seperti: Berjabat tangan, anggukan, senyuman, dan suara yang menyenangkan

Orientation

Langkah selanjutnya yakni penjelasan tujuan lama dan proses wawancara, tanggung jawab organisasi, bagaimana informasi akan digunakan, dan alasan mengapa interviewee terpilih. Misalnya :

“Saya adalah staff HRD perusahaan X, perusahaan kami adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kendaraan bermotor dan saat ini kami sedang membutuhkan staff admin yang sudah berpengalaman dibidangnya. Selama kurang lebih 30 menit kedepan kita akan melakukan wawancara untuk posisi tersebut. Sebelumnya apakah saudara pernah bekerja”.

b. Tahap Body (inti)

Encourage Self-Disclosure

Situasi dan iklimnya mungkin merupakan penentu terpenting dari tingkat pengungkapan diri. Jika kita memulai sesi konseling, sebutkan dengan jelas dan jujur apa yang ingin dibicarakan. Tingkatkan pengungkapan diri melalui reaksi dan tanggapan yang sesuai. Bersiaplah dengan hati-hati untuk mengurangi kejutan, dan jangan kaget dengan apa yang Anda lihat dan dengar. Budaya dan gender dapat menjadi penentu utama pengungkapan diri dalam wawancara konseling.

Listen

Dengarkan dan lakukan empati untuk meyakinkan, menghibur, mengekspresikan kehangatan, dan menempatkan diri Anda dalam situasi dan dunia yang diwawancarai. Hindari mendengarkan untuk evaluasi yang menilai dan mengkritik. Jangan menyela atau mengambil alih pembicaraan. Jika orang yang diwawancarai berhenti atau berhenti berbicara selama beberapa saat, gunakan keheningan untuk mendorong orang yang diwawancarai untuk

terus berbicara.

Observe

Amati bagaimana interviewee duduk, gerakan, gelisah, dan mempertahankan kontak mata. Perhatikan suara untuk kenyaringan, takut-takut, bukti ketegangan, dan perubahan. Jika ingin membuat catatan atau merekam wawancara, jelaskan alasannya.

Question

Pertanyaan memainkan peran penting dalam wawancara konseling, tetapi mengajukan terlalu banyak pertanyaan adalah kesalahan umum. Pertanyaan terbuka mendorong orang yang diwawancarai untuk berbicara dan mengekspresikan emosi. Ajukan satu pertanyaan pada satu waktu karena pertanyaan berlipat ganda dapat menghasilkan jawaban yang ambigu dengan tidak ada bagian yang dijawab dengan jelas dan menyeluruh. Gunakan penyelidikan informasi untuk klarifikasi, penjelasan, dan informasi mendalam. Pertanyaan dapat membantu orang yang diwawancarai menemukan makna dalam situasi. Waspadalah terhadap pertanyaan yang mengkomunikasikan ketidaksetujuan, ketidaksenangan, atau ketidakpercayaan yang membuat orang yang diwawancarai menjadi kurang terbuka dan percaya.

Respon

Highly Nondirective Reactions and Responses

- Reaksi dan tanggapan yang sangat tidak langsung mendorong orang yang diwawancarai untuk terus berkomentar, menganalisis ide dan solusi, dan menjadi mandiri. Pewawancara tidak menawarkan informasi, bantuan, atau evaluasi yang diwawancarai, ide-ide orang yang diwawancarai, atau tindakan yang mungkin dilakukan.
- Dorong orang yang diwawancarai untuk terus berbicara dengan menggunakan frase semi verbal.
- Waspadai perilaku nonverbal Anda ketika bereaksi dan merespons dengan pendekatan yang sangat tidak langsung.
- Memegang tangan orang yang diwawancarai atau sentuhan sederhana saat yang tepat dapat meyakinkan seseorang dan mengekspresikan kepedulian dan pengertian.

- Nyatakan ulang atau ulangi pertanyaan atau pernyataan orang yang diwawancarai alih-alih memberikan jawaban atau menyumbangkan informasi, ide, evaluasi, atau solusi. Dorong orang tersebut untuk menjabarkan atau membuat ide.
- Anda dapat mengembalikan pertanyaan daripada menjawabnya untuk mendorong orang yang diwawancarai untuk menganalisis masalah dan memilih dari antara solusi yang mungkin.
- Undang orang yang diwawancarai untuk membahas masalah atau ide.
- Mulailah pertanyaan reflektif dengan frasa seperti: "Apakah itu akurat untuk dikatakan. . . ? " "Aku merasa kamu mengatakannya. . . ? "

Nondirective Reactions and Responses

- Spesifik dalam menjawab. Jika tidak memiliki informasi, katakan demikian dan berjanji untuk mendapatkannya atau merujuk orang yang diwawancarai ke sumber yang lebih berkualitas.
- Ada cara cepat untuk kehilangan kepercayaan dan rasa hormat dari orang yang diwawancarai yang menghadapi situasi sulit. Ini termasuk jaminan yang tidak realistis seperti, "Tidak ada yang perlu dikhawatirkan," "Saya yakin semuanya akan baik-baik saja," atau "Semuanya bekerja untuk yang terbaik."

Directive Reactions and Responses

- Reaksi dan tanggapan arahan melampaui dorongan dan informasi untuk nasihat dan evaluasi atau penilaian ringan.
- Respons direktif dapat sedikit mempertanyakan komentar atau ide orang yang diwawancarai.
- Pewawancara dapat memberikan informasi dan preferensi pribadi ketika ditanya.
- Gunakan respons direktif hanya ketika respons tidak langsung tidak berfungsi.

Highly Directive Reactions and Responses

- Berikan saran seperlunya
- Berilah respon yang sangat terarah, sederhana dan paling tidak sesuai untuk yang kompleks berdasarkan pada kebiasaan lama atau keyakinan dan sikap yang dipegang teguh.

- Jadilah penolong, dan bukan diktator.

c. Menutup Wawancara

Menutup wawancara konseling sangat penting. Jangan memulai topik baru atau mengangkat pertanyaan baru. Jangan berharap untuk memenuhi semua harapan atau selesai dengan solusi rapi.

d. Evaluasi Wawancara

Pikirkan baik-baik dan kritis tentang wawancara konseling yang anda ikuti. Hanya melalui analisis perseptif akan meningkatkan interaksi membantu anda dengan yang lain. Jadilah realistik. Mereka adalah interaksi antara manusia yang kompleks, setidaknya satu diantaranya memiliki masalah serius dan mungkin tidak tahu atau mengakuinya. Ingatlah bahwa persepsi anda tentang bagaimana wawancara berjalan dan bagaimana orang yang diwawancarai bereaksi mungkin berlebihan atau tidak benar. Pertanyaan-pertanyaan berikut dapat berfungsi sebagai panduan untuk evaluasi pasca wawancara anda.

Persiapan Pra-wawancara.

- Seberapa menyeluruh tinjauan materi yang tersedia mengenai orang yang diwawancarai sebelum wawancara?
- Seberapa efektif cara menilai mengenai bagaimana berkomunikasi dan bertemu dengan orang lain?
- Seberapa teliti meninjau pertanyaan yang mungkin ditanyakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan membuat keputusan berdasarkan informasi?
- Seberapa teliti mengulas pertanyaan yang mungkin ditanyakan oleh orang yang diwawancarai, dan bagaimana cara meresponya?
- Seberapa berhasil mempersiapkan iklim dan latar di mana keterbukaan dan pengungkapan akan dipupuk?

Menyusun Wawancara

- Seberapa efektif pembukaannya?
- Seberapa efektif memadukan pendekatan direktif dan tidak langsung?
- Seberapa efektif dan lengkap menjelaskan semua opsi?

- Seberapa efektif penutupan?

Keterampilan Mewawancarai

- Seberapa terampil teknik bertanya?
- Seberapa tepat tanggapan dan reaksi?
- Bagaimana kecepatan wawancara—terlalu cepat atau terlalu lambat?
- Seberapa efektif memotivasi orang yang diwawancarai untuk berkomunikasi di Level 2 dan 3?
- Seberapa efektif kita mendengarkan, pemahaman, empati, evaluasi, dan resolusi?

Keterampilan Konseling

- Seberapa baik saya beradaptasi dengan pihak dan situasi ini?
- Seberapa efektif saya membantu orang yang diwawancarai mendapatkan wawasan dan membuat keputusan?
- Seberapa efektif saya menemukan masalah sebenarnya?
- Apakah saya membuat janji yang tidak bisa saya penuhi?
- Apakah saya setuju dengan orang yang diwawancarai padahal seharusnya saya tidak setuju?
- Bagaimana tanggapan, umpan balik, dan presentasi rekomendasi saya meningkatkan kemungkinan kepatuhan orang yang diwawancarai?

Pertanyaan & Respon

Pertanyaan memainkan peran penting dalam wawancara konseling, tetapi mengajukan terlalu banyak pertanyaan adalah kesalahan umum. Pertanyaan dapat mengganggu orang yang diwawancarai, mengubah topik sebelum waktunya, atau memutus aliran pengungkapan diri. Pertanyaan terbuka mendorong orang yang diwawancarai untuk berbicara dan mengekspresikan emosi. Keduanya penting untuk mendorong, merefleksikan, dan mempertanyakan perasaan dan menyatakan kembali serta mencari informasi.

Ajukan satu pertanyaan pada satu waktu karena pertanyaan berlipat ganda dapat menghasilkan jawaban yang ambigu dengan tidak ada bagian yang dijawab dengan jelas dan menyeluruh. Gunakan probe dorongan seperti: Dan? Saya melihat, Uh huh?

Lanjutkan! Lalu apa yang terjadi? Lalu? Gunakan penyelidikan informasi untuk klarifikasi, penjelasan, dan informasi mendalam.

- Menurut Anda mengapa itu terjadi?
- Bagaimana dia bereaksi?
- Apa maksudmu dia "bereaksi berlebihan"?

Probe clearinghouse dapat memastikan bahwa Anda telah memperoleh semua informasi yang diperlukan tentang suatu insiden atau masalah.

- Apa yang terjadi setelah itu?
- Apakah ini semua rincian penting?
- Ada lagi yang ingin Anda bicarakan?
- Sudahkah saya menjawab semua pertanyaan Anda?
- Pertanyaan dapat membantu orang yang diwawancarai menemukan makna dalam situasi.
- Steele dan Echterling memberikan contoh-contoh seperti :
- Apa yang paling mengkhawatirkan Anda saat ini?
- Menurut Anda apa yang bisa Anda pelajari dari ini?
- Apa yang paling membuatmu takut sekarang?

Contoh-contoh untuk menjawab pertanyaan ini membantu orang yang diwawancarai mengelola emosi mereka.

- Bagaimana Anda bisa melewati itu?
- Bagaimana Anda menemukan kemungkinan untuk melewati krisis keluarga ini?
- Apa yang Anda lakukan untuk merasa lebih baik tentang ini?

Hindari penyelidikan yang penasaran pada perasaan dan insiden memalukan, terutama jika orang yang diwawancarai tampaknya ragu untuk menjelaskan. Waspadalah terhadap pertanyaan yang berkomunikasi. Hindari pertanyaan utama kecuali dalam situasi yang tidak biasa. Bayangkan bagaimana orang yang diwawancarai mungkin bereaksi terhadap pertanyaan seperti,

- Mengapa kamu tidak tepat waktu?
- Mengapa berkonfrontasi dengan Doug?

- Mengapa kamu berpikir begitu?

Menanggapi / Respons

Memilih respons yang sesuai untuk pertanyaan dan permintaan informasi mungkin sulit. Penekanan dalam bab ini adalah pada pendekatan yang berpusat pada klien untuk wawancara konseling di mana fokusnya adalah pada apa yang dikatakan orang yang diwawancarai secara verbal dan nonverbal serta perasaan. Pendekatan ini menekankan tanggapan yang tepat untuk memperoleh dan mengidentifikasi perasaan tentang diri, masalah, dan kepercayaan pada pewawancara. Pewawancara dapat menanggapi informasi, pertanyaan, komentar, dan perasaan yang diwawancarai dalam berbagai cara di sepanjang rangkaian dari yang sangat tidak langsung ke tidak langsung, langsung, dan sangat terarah. Reaksi dan tanggapan yang sangat tidak langsung mendorong orang yang diwawancarai untuk terus berkomentar, menganalisis ide dan solusi, dan menjadi mandiri. Pewawancara tidak menawarkan informasi, bantuan, atau evaluasi yang diwawancarai, ide-ide orang yang diwawancarai, atau tindakan yang mungkin dilakukan. Tetap diam untuk mendorong orang yang diwawancarai untuk melanjutkan atau menjawab pertanyaan mereka sendiri.

Waspada perilaku nonverbal kita ketika bereaksi dan merespons dengan pendekatan yang sangat tidak langsung. Nada suara, kecepatan bicara, gerakan, dan wajah Anda ekspresi harus mengomunikasikan ketertarikan dan empati. Memegang tangan orang yang diwawancarai atau sentuhan sederhana saat yang tepat dapat meyakinkan seseorang dan mengekspresikan kepedulian dan pengertian.

Di sisi lain, memutar mata Anda, mengangkat alis, menyilangkan tangan, dan duduk ke depan mungkin menandakan ketidak-setujuan atau ketidakpercayaan. Jika orang yang diwawancarai tampaknya tidak mampu mengungkapkan tanggapan atau melakukannya sendiri, gunakan tanggapan aktif. Nyatakan kembali atau ulangi pertanyaan atau pernyataan orang yang diwawancarai alih-alih memberikan jawaban atau memberikan informasi, ide, evaluasi, atau solusi sukarela. Dorong orang tersebut untuk menjabarkan atau membuat ide. Kita dapat mengembalikan pertanyaan daripada menjawabnya untuk mendorong

orang yang diwawancarai untuk menganalisis masalah dan memilih dari antara solusi yang mungkin. Pertanyaan pengembalian terlihat seperti ini:

- Pewawancara:
Haruskah saya menghindari keluhan dengan OSHA tentang spesies ini tanpa penjaga?
- Pewawancara: Bagaimana menurut Anda?
- Jangan terus mendorong keputusan kembali jika Anda mendeteksi bahwa individu tersebut memiliki informasi yang tidak mencukupi atau bingung, salah informasi, benar-benar ragu-ragu, atau tidak dapat membuat pilihan.

Undang orang yang diwawancarai untuk membahas masalah atau ide.

- Orang yang diwawancarai: Saya rasa saya tidak bisa menangani tekanan pekerjaan ini lebih lama.
- Pewawancara: Mau membicarakannya?

Pertanyaan undangan sesuai ketika seseorang bersedia atau tertarik untuk berdiskusi, menjelaskan, atau mengungkapkan. Jangan mengganggu pertanyaan yang menuntut. Tanyakan "Ceritakan tentang hal itu" atau "Seperti?" Hindari pertanyaan mengapa bisa mengkomunikasikan kritik atau ketidaksabaran.

Reaksi dan Respons Tidak Bergerak. Reaksi dan respons yang tidak langsung menginformasikan dan mendorong tanpa memaksakan baik yang dimaksudkan.

- Narasumber: Apa pilihan saya dengan jurusan komunikasi?
- Pewawancara: Kami memiliki empat opsi di departemen komunikasi. Mereka adalah komunikasi strategis, komunikasi organisasi, komunikasi interpersonal, dan komunikasi massa.

Spesifik dalam jawaban. Jika Anda tidak memiliki informasi, katakan demikian dan berjanji untuk mendapatkannya atau merujuk orang yang diwawancarai ke sumber yang lebih berkualitas. Dorong dan yakinkan orang yang dituju dengan memperhatikan bahwa perasaan, reaksi, atau gejala tertentu adalah normal dan seperti yang diharapkan.

- Orang yang diwawancarai: Sejak saya mendapatkan ulasan kinerja yang buruk beberapa bulan yang lalu, saya cenderung menebak sendiri

sebelum membuat keputusan besar. Saya terus memikirkan apa yang akan terjadi jika saya membuat satu atau dua kesalahan sebelum ulasan berikutnya.

- Pewawancara: Saya memiliki pengalaman yang sama ketika saya datang ke sini sekitar sembilan tahun yang lalu. Saya pikir saya di bawah mikroskop sepanjang waktu dan takut membuat kesalahan. Anda hanya perlu menggunakan pelatihan dan insting Anda untuk membuat keputusan sambil menyadari bahwa kita semua di sini membuat kesalahan dari waktu ke waktu.

Ada cara cepat untuk kehilangan kepercayaan dan rasa hormat dari orang yang diwawancarai yang menghadapi situasi sulit. Ini termasuk jaminan yang tidak realistis seperti, "Tidak ada yang perlu dikhawatirkan," "Saya yakin semuanya akan baik-baik saja," 'atau "Semuanya bekerja untuk yang terbaik." Jangan berkhotbah kepada orang itu tentang komentar "masa lalu" seperti, "Kamu pikir kamu mengalami kesulitan? Ketika aku seusiamu, aku harus ..." 'atau "Ketika kita pertama kali menikah, kita menghadapi ..." Hindari klise "seperti wabah."

- Badai Pasti Berlalu.
- Kita semua harus pergi kapan-kapan.
- Itu selalu paling gelap sebelum fajar.
- Bersakit-sakit dahulu, bersenang-senang kemudian.
- Jangan jatuh ke dalam perangkap kita. Pikirkan ketika Anda mengalami kesamaan kita dari konselor, guru, penyedia layanan kesehatan, orang tua, dan lain-lain.
- Bagaimana kabar kita sore ini?
- Kami bisa mengatasinya.
- Mari kita ambil satu hari pada suatu waktu.
- Apakah kita siap untuk ujian?

Reaksi dan Tanggapan Arahan

Dalam pertukaran berikut, pewawancara mendukung ide-ide orang yang diwawancarai dan mendesak tindakan:

- Pewawancara: Saya tidak pernah pandai berbahasa Inggris, jadi saya kesulitan dengan tugas menulis yang diberi di semester ini
- Pewawancara: Banyak siswa menceritakan kekhawatiran ini. Kenapa kamu tidak ke Lab Bahasa Inggris saja menulis untuk mendapatkan bantuan dengan tugas menulis Anda?

Respons direktif dapat sedikit mempertanyakan komentar atau ide orang yang diwawancarai. Jadilah bijaksanadan berhati-hati.

- Pewawancara: Atasan saya berbicara tentang menjadwalkan saya untuk bekerja pada hari Minggu, dan itu tidak memungkinkan saya untuk menghadiri kebaktian.
- Narasumber: Semua pengusaha diwajibkan membuat akomodasi yang wajar
- orang untuk mempraktikkan keyakinan agama mereka. Mengapa Anda tidak berbicara dengan penyelia Anda
- masalah anda?

Pewawancara dapat memberikan informasi dan preferensi pribadi ketika ditanya.

- Pewawancara: Jika Anda adalah saya, apa yang akan Anda lakukan?
- Pewawancara: Saya akan mendapatkan GED saya terlebih dahulu dan kemudian mempertimbangkan untuk mengambil kursus di perusahaan

perguruan tinggi.

Reaksi dan respons arahan ringan dapat menantang tindakan, gagasan, orang yang diwawancarai, atau penilaian, atau mendesak orang tersebut untuk mengejar kursus tertentu atau untuk menerima informasi atau ide ide. Gunakan respons direktif hanya ketika respons tidak langsung tidak berfungsi.

Reaksi dan Tanggapan yang Sangat Arahan

Cadangan reaksi dan tanggapan yang sangat terarah untuk situasi khusus. Bisa diganti saran dan saran ringan dengan ultimatum dan saran kuat.

Berikut adalah tanggapan dan reaksi yang sangat terarah:

- Orang yang diwawancarai: Saya bisa berhenti menggunakan obat penghilang rasa sakit dengan resep sendiri;
- Pewawancara: Dan sudah berapa lama Anda mencoba ini tanpa menghilangkan kecanduan ini?
- Orang yang diwawancarai: Sekitar lima bulan.
- Pewawancara: Anda telah membuktikan bahwa Anda tidak dapat melakukannya sendiri. Saya akan memberi Anda nama dan membantu Anda membuat janji bertemu dengan terapis hebat yang bekerja dengan orang-orang seperti Anda yang ingin menghancurkan kecanduan mereka tetapi gagal.

Respons yang sangat terarah paling tepat untuk masalah perilaku sederhana dan paling tidak sesuai untuk yang kompleks berdasarkan pada kebiasaan lama atau keyakinan dan sikap yang dipegang teguh. Jadilah penolong, bukan diktator. Perubahan atau solusi harus datang dari orang yang diwawancarai.

C. KESIMPULAN

Wawancara konseling merupakan wawancara paling sensitif karena terjadi ketika seseorang merasa tidak mampu atau tidak yakin dengan diri mereka dan bagaimana mengarahkan persoalan-persoalan pribadinya. – pekerjaan, tingkat pendidikan, keuangan, relasi, kesehatan. Tujuan dari wawancara konseling adalah *membantu* orang lain memperoleh kesadaran (insight) untuk menghadapi atau mengatasi masalahnya; bukan *menyelesaikan* masalah orang tersebut. Masalah klien bukan tanggung jawab konselor. Banyak istilah yang harus dipahami jika kita ingin melakukan proses wawancara dalam konseling agar tidak terjebak dalam sebuah pernyataan kalimat. Mempersiapkan proses wawancara atau bahkan memahami tahapan-tahapan yang seharusnya kita ikuti dengan baik akan membuat wawancara dapat berjalan dengan lancar.

BAB VIII

THE HEALTH CARE INTERVIEW

A. PENDAHULUAN

Berbagai profesi dalam bidang ini tentu saja akan menanggapi wawancara pelayanan kesehatan dengan serius (pemeriksaan rutin, penyakit, kecelakaan, sakit parah, hingga situasi yang mengancam jiwa) selama masa hidup menjadi seorang profesional. Tekanan juga akan semakin besar pada saat proses pencegahan atau saat pengobatan karena meningkatkan frekuensi proses wawancara dan hubungan jangka panjang dengan tenaga kesehatan profesional yang lain. Tidak hanya sangat sensitif, wawancara dalam bidang kesehatan seringkali kompleks karena melibatkan banyak aspek seperti informasi untuk membuat diagnosis akurat masalah fisik dan mental, memberikan informasi tentang cara minum obat (prognosis), dan meyakinkan pasien agar menjalani atau melaksanakan rekomendasi yang sudah ditentukan.

Dalam hal ini terdapat beberapa hal terkait dengan *health care* atau pelayanan kesehatan seperti pencegahan penyakit, pengobatan terhadap penyakit yang umum hingga operasi besar. Wawancara terkait hal tersebut cukup beragam, mulai dari check up rutin, operasi hingga penanganan sakit jantung dan AIDS. Dulu, penanganan pasien masih sedikit saja komunikasinya, namun sekarang, perspektif telah berubah

B. KAJIAN TEORITIS

1. Etika & Wawancara Pelayanan Kesehatan

Kedua pihak yang terlibat dalam wawancara pelayanan kesehatan harus menyadari bahwa "masalah etika selalu terlibat dalam sebagian besar proses wawancara, jika tidak, maka keputusan yang berkaitan dengan tujuan, desain, implementasi, dan evaluasi dari intervensi perawatan kesehatan akan sulit untuk dilakukan. Masalah etika seringkali tersirat dan tertanam dalam proses pengambilan. Beberapa hal yang perlu untuk diperhatikan dalam etika wawancara terkait dengan pelayanan kesehatan adalah sbb :

- Harus terjalin terjalin dengan baik
- Penyedia layanan kesehatan harus menghormati hak dan martabat setiap pasien
- Komunikasi yang ada harus berlandaskan pada kejujuran

2. The health care providers view

Provider berasumsi bahwa mereka memperoleh ‘keterampilan interpersonal melalui role-modeling atau dengan trial dan error tanpa adanya program pendidikan formal’. Ketika ada pelatihan, seringkali justru lebih menekankan isi wawancara dan tidak cukup materi untuk proses wawancara tersebut. Penyedia layanan kesehatan belajar dari pelatihan², role models, tekanan rekan sekerja, dari penilaian atasan yang mengontrol mereka setiap waktu.

3. The patient’s view

Menghadapi masa depan yang tidak jelas dan tidak pasti cukup menakutkan bagi pasien dan mempengaruhi cara pandang mereka. Pasien mengakui secara jujur bahwa penyakit mereka diluar kendali mereka dan mereka butuh bantuan. Mereka merasa berada di lingkungan yang mengancam, melemahkan harga diri, kemandirian, otoritas, dan kebebasan mereka.

Ketika sakit, banyak pasien menjadi *self-centered* dan memiliki harapan-harapan yang tidak realistis dari penyedia layanan kesehatan, mulai dari resepsionis hingga dokter. Tidak seperti penyedia layanan kesehatan yang fokus pada diagnosa, teknologi, dan treatment, pasien akan berfokus pada sakit yang dialami dan perawatan yang mereka terima.

Perawatan yang baik sama artinya dengan perlakuan yang individual, komunikasi interpersonal, dan membangun hubungan.

Dalam sebuah studi, 39% menunjukkan ketidakpuasan dengan perawat, 36% dengan dokter, 44% dengan resepsionis dan pegawai nonteknis lainnya. Para ahli mengatakan bahwa malpraktek memiliki hubungan dengan jeleknya komunikasi.

4. The Emerging View

Persepsi pada layanan kesehatan mulai berkembang dan berubah. Saat ini sudah mulai menyadari pentingnya *collaborative partnership*, adanya saling keterlibatan dalam pelayanan kesehatan.

Tujuan dari interaksi pelayanan kesehatan adalah ‘mengembangkan hubungan timbal balik, dimana ada pertukaran informasi, identifikasi masalah, dan pengembangan solusi sebagai proses yang interaktif. Peneliti mengklaim bahwa hubungan dokter-pasien merupakan komponen paling kritis dalam proses penyediaan layanan kesehatan.

5. Creating Collaborative Relationship

Sharing Control.

Dalam wawancara pelayanan kesehatan, kedua belah pihak harus bernegosiasi dan berbagi kontrol ‘sebagai pasangan yang berjuang untuk tujuan yang umum’. Sebagai penyedia, mengembangkan hubungan yang positif dengan menunjukkan perhatian pada gaya hidup pasien, kebiasaan² nonmedis, dan kesejahteraannya secara menyeluruh. Pembicaraan yang suportif yang termasuk kata-kata menenangkan, dukungan, dan empati yang menunjukkan sensitifitas interpersonal dan menunjukkan perhatian kepada pasien sebagai individu.

Reducing Relational Distance.

Hal utama dalam layanan kesehatan di abad ke-21 biasanya disebut *Patient-Centered Care (PCC)* atau Layanan Berbasis Pasien yang mengarahkan pasien dan pemberi layanan kesehatan sebagai “teman kerja dalam konteks menyelesaikan masalah”. American Medical Association menyebutkan bahwa “Hubungan antar pasien dan dokter sangat menguntungkan untuk pasien saat mereka membawa masalah medis yang menarik perhatian dokter dalam waktu yang tepat, memberikan informasi mengenai kondisi medisnya sesuai dengan kemampuannya, dan bekerja sama dengan dokter mereka dalam hubungan yang saling menghargai satu sama lain.

Patient-Centered Care (PCC) akan terus berkembang di Amerika Serikat bila kedua belah pihak membagi kontrol dan secara aktif mencari cara untuk mengurangi *relational distance*. Walaupun kedua belah pihak dalam wawancara layanan kesehatan unik dalam hal yang berbeda-beda, mereka sama-sama membagikan persepsinya, kebutuhannya, nilai-nilai yang mereka anut, kepercayaan, sikap, dan pengalamannya.

Keduanya juga harus menjaga harga diri, privasi, dan kenyamanan. *Patient-centered care (PCC)* merupakan gerakan yang sedang berkembang saat ini di AS dimana 'kebutuhan, minat, dan keyakinan pasien dihargai sepanjang waktu'. Hal ini dapat berkembang jika kedua belah pihak berbagi kontrol dan secara aktif berusaha mengurangi jarak dalam berhubungan. Kedua pihak (penyedia layanan kesehatan dan pasien) adalah pribadi yang sesungguhnya, bukan medical magician dan bukan pembawa penyakit.

Hubungan antara pemberi layanan kesehatan dan pasien sangat penting untuk efektivitas setiap wawancara layanan kesehatan saat pemberi layanan kesehatan dan pasiennya lebih menyukai hubungan kolaboratif dan partisipasi bersama dalam layanan kesehatan. Tujuan dari interaksi layanan kesehatan adalah untuk "mengembangkan hubungan resiprokal, dimana pertukaran informasi, identifikasi masalah, dan perkembangan solusi adalah sebuah proses interaksi". Membangun sebuah hubungan kolaboratif meyakinkan "bahwa keputusan terkait kesehatan menghargai kebutuhan, keinginan, dan preferensi pasien" dan bahwa pasien memiliki informasi dan dukungan untuk membuat keputusan efektif untuk ikut serta dalam layanan kesehatannya. Bagaimana pasien mempersepsikan hubungannya dengan pemberi layanan mempengaruhi peran yang dimainkan dalam wawancara.

Mengurangi *relational distance* antar kedua belah pihak dalam wawancara adalah pusat dari PCC, namun kedua belah pihak tidak boleh terburu-buru dalam menjalin hubungan. Keduanya harus tahu dan mengerti satu sama lain bahwa pemahaman yang sama dapat mengurangi *relational distance*. Kedua belah pihak harus mempererat hubungan secara rileks dan percaya diri, menunjukkan minat pada pihak lainnya sebagai individu yang unik, menjaga objektivitas, jujur, memperlakukan satu sama lain dengan penuh hormat, memberikan perhatian

pada pesan verbal maupun nonverbal, tetap fleksibel, dan menjaga jarak yang sesuai.

6. Creating Collaborative Relationship

Appreciating Diversity. Jika tujuannya adalah untuk mengurangi jarak hubungan, keragaman di antara pasien dan penyedia harusnya diketahui oleh masing-masing pihak.

Sex. Jenis kelamin membuat perbedaan dalam wawancara perawatan kesehatan. Perempuan cenderung lebih perhatian pada masalah kesehatan daripada laki-laki, dan selama interaksi akan lebih banyak bicara.

Age. Usia juga menjadi faktor yang berpengaruh.

Culture. Globalisasi dan diikuti dengan perbedaan budaya mempengaruhi komunikasi interpersonal.

Stereotypes. Hal ini mempengaruhi cara provider melihat dan memperlakukan pasien. Stereotipe 'good patient dan bad patient'.

7. Opening the Interview

Enhancing the Climate. Provider sebaiknya membangun suasana dimana pasien merasa bebas mengungkapkan pendapat, perasaan, dan sikapnya – bahkan meskipun provider tidak setuju.

Being Sensitive and Personal. Waspada pada hal-hal yang mungkin sensitif dan topik-topik memalukan. Hal-hal yang menakutkan dapat dikurangi dengan menjelaskan prosedur secara hati-hati, penuh perhatian dan tenang, perlakukan pasien secara adil, berbicaralah kepada pasien secara pribadi bukan berlingkungan dibalik penampilan rumah sakit. Pertukaran informasi adalah komponen utama dari kompetensi interaksi provider-pasien.

Faktor-faktor fisik dan emosional dapat menghambat pasien dalam mengingat dan menyampaikan informasi secara akurat dan lengkap. Perhatian utama mereka adalah pada mengapa mereka sakit dan bukan pada apa yang dapat mereka lakukan terhadap penyakitnya.

Sementara itu, kebanyakan pelayanan perawatan kesehatan lebih terbiasa dengan istilah² medis dan sejenisnya yang sebenarnya lebih berguna dalam pembicaraan dengan sesama profesional medis lain.

Ada tiga penyebab kegagalan dalam memberikan dan memunculkan kembali informasi secara akurat dalam setting perawatan kesehatan : sikap dari penyedia, masalah pada pasien, dan metode transmisi yang tidak efektif.

Pemberian informasi harusnya usaha yang kolaboratif.

Attitudes of Providers. Penyedia perawatan kesehatan cenderung menekankan usaha beroleh informasi daripada memberikan informasi, meski sebenarnya prediktor terkuat untk kepuasan pasien adalah seberapa banyak informasi yang mereka peroleh tentang kondisinya dan tritmennya. Penyedia seringkali underestimate terhadap kebutuhan dan keinginan pasien untuk memperoleh informasi dan overestimate terhadap jumlah informasi yang mereka berikan.

Problems with Patients. Penyakit pasien, kecemasan, ketakutan dan kecurigaan-kecurigaan mereka mempengaruhi kemampuan mereka mendengar, memperhatikan, memahami dan mengingat. Mereka mungkin menjaga diri mereka dari pengalaman-pengalaman yang tidak menyenangkan dengan menolak mendengarkan, atau mereka menginterpretasi informasi dan instruksi sesuai dengan kepribadian mereka. Orang-orang optimis vs pesimis.

Ineffective Methods . Informasi hilang atau terganggu karena metode transmisi yang tidak efektif. Penyedia seringkali bergantung hanya pada satu medium yaitu memberikan informasi secara oral/verbal. Padahal penelitian menunjukkan bahwa sepertiga pasien mengingat diagnosa oral sementara 70% mengingat diagnosa yang tertulis.

8. Giving Information More Effectively

Ketika memberikan informasi secara oral, berikan penekanan pada kata² yang penting, tanggal, bentuk, peringatan-peringatan, instruksi-instruksi. Dorong pasien untk bertanya lebih lanjut. Hindari memberikan informasi yang terlalu

berlebihan atau terlalu banyak kepada pasien. Gunakan berbagai macam media seperti pamflet, leaflet, chart, gambar, slide, video, model, dan kaset.

Penyedia layanan kesehatan dan pasien mencurahkan sebagian besar wawancara untuk mencari informasi penting mengenai masalah, penyebab, perawatan, dan perubahan gaya hidup yang diperlukan. Faktanya, pertukaran informasi merupakan komponen penting dalam kompetensi dalam interaksi penyedia dan pasien. Untuk mendapatkan informasi secara efektif dan efisien perlu diperhatikan beberapa hal :

Hambatan untuk Mendapatkan Informasi

Faktor fisik dan emosi mungkin akan membuat pasien susah untuk mengingat kembali atau mengartikulasikan informasi secara komplit dan akurat. Untuk mendapatkan pengungkapan diri yang dalam, sering dengan interaksi Level 1 yang mendominasi wawancara, akan tetap dangkal apabila pasien tidak mempercayai penyedia atau kerahasiaan yang ketat tidak mungkin didapatkan karena settingnya. Seorang pasien mungkin memberikan jawaban singkat dengan harapan dapat menyelesaikan wawancara yang tidak nyaman.

Penyedia: “Pernahkah anda mendengar sejarah mengenai gagal jantung(*cardiac arrest*) di keluargamu?”

Pasien : “Kami tidak pernah bermasalah dengan polisi.”

Penyedia : “*multiple birth?*”

Pasien : “(setelah beberapa lama terdiam) Saya punya satu anak terbelakang (*retarded child*) (mungkin berpikir *multiple* berarti kembar siam)”

Penyedia: “apakah anda memiliki *dentures?*”

Pasien : “Tidak. Saya punya skizofrenia”

Pertanyaan ambigu juga menimbulkan masalah yang sama seriusnya. Dalam sebagian besar wawancara, penyedia biasa bertanya seperti : apakah anda BAB secara reguler? Apakah anda merasa lelah? Apakah anda sesak nafas? Nyeri dada? Mereka merasa itu merupakan tugas penyedia sebagai ekspert dan yang bertanggung jawab.

Cara untuk Meningkatkan Penerimaan Informasi

Ada banyak cara untuk meningkatkan penerimaan konfirmasi dalam wawancara perawatan kesehatan.

- *Asking and Answering Questions* (Bertanya dan Menjawab Pertanyaan)
Pertanyaan terbuka mengomunikasikan minat pada apa yang pasien harus sampaikan, memberikan dorongan, mengungkapkan respons, dan menunjukkan rasa percaya pada pasien sebagai kolaborator untuk mendapatkan informasi penting, termasuk informasi yang mungkin tidak berpikiran untuk menyatakannya.
- *Telling Stories* (Menceritakan kisah). merupakan pendekatan yang efisien untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Penyedia layanan kesehatan harus menghindari interupsi yang tidak berguna saat bercerita dan menjawab, terutama ketika pasien kewalahan dengan emosi.

Contoh : dokter mengundurkan diri ke masalah yang lebih awal dan kurang emosional

Pasien : Dan sekarang saya mual dan sakit. saya kehilangan 10 pounds dalam 6 hari

Dokter : Okay. Dan anda kehilangan 10 pounds.

Pasien : Dan saya makin parah. Saya tidak akan jadi lebih baik

Dokter : Okay ... dan sekarang anda tidak bisa makan apapun?

- *Listening, Observing, and Talking* (Mendengarkan, Mengobservasi, dan Berbicara)

Sebagai penyedia, bersabar dan gunakan teknik **probe** untuk mendorong orang yang diwawancarai untuk melanjutkan dengan narasi atau jawaban. Hindari kata seruan yang menjengkelkan seperti *benar, baik, okay,* dan *bagus*. Hindari permainan menebak. Tanyalah, “kapan anda merasa punggungmu sakit?” jangan “apakah itu sakit saat anda pertama kali bangun tidur? Ketika anda terlalu banyak berdiri? Ketika anda duduk sebentar?” Hindari pertanyaan berlaras ganda seperti “Dan didalam keluargamu, apakah ada yang mempunyai darah tinggi atau stroke? Diabetes atau kanker?” Gunakan pertanyaan reflektif untuk memeriksa akurasi dan pemahaman. Dengarkan untuk isyarat penting dalam jawaban, apa yang disarankan atau disiratkan oleh pasien secara verbal dan nonverbal.

9. Counseling and Persuading

Health care professionals may spend little time talking with patients because they are task oriented rather than people oriented. Penyedia layanan kesehatan seharusnya lebih dari sekedar memberikan informasi, tetapi bertindak sebagai konselor untuk membantu pasien memahami masalahnya dan menghadapinya; dan sebagai meyakinkan pasien untuk menjalankan rekomendasi tritmen secara akurat dan setia.

10. Barriers to Counseling and Persuading

Pasien dan keluarga seringkali membuat interaksi menjadi sulit dengan tetap diam, menarik diri, komplain tentang masalah fisik daripada mengakui masalah psikologisnya. Banyak penyedia perawatan kesehatan hanya meluangkan sedikit waktu bersama pasien karena memiliki banyak tugas untuk dikerjakan dan mereka melihat bahwa berbicara itu kgtm sosial dan bukan medis.

Penyedia mengembangkan berbagai metode 'blocking tactics' untuk menghindari konseling dan membujuk. Penyedia harus memahami diri mereka sendiri dan reaksinya pada situasi konseling yang tidak menyenangkan dan kebutuhan mencari kepatuhan pasien.

11. Effective Counseling and Persuading

Pilihlah pendekatan wawancara yang tepat. Pilihlah pendekatan wawancara yang paling cocok untuk pasien pada waktu itu; directive atau nondirective. Berusahalah untuk berkolaborasi selama wawancara dengan menunjukkan penghargaan pada agenda pasien dan mendorong untuk saling menunjukkan sensitifitas. Sediakan iklim atau suasana yang tepat. Bagaimana cara kedua belah pihak berinteraksi mempengaruhi perilaku dan hasilnya. Humor dapat memfasilitasi pembukaan, pribadi, dan mempertahankan suasana. Doronglah pasien berinteraksi. Doronglah pasien berbicara. Pertimbangkan solusi. Pemberian untuk solusi ketika pasien siap.

BAB IX

THE RECRUITING INTERVIEW

A. PENDAHULUAN

Proses *interview* merupakan salah satu tahap penting dalam rekrutmen karena rekruter harus mempunyai keterampilan, sikap, perilaku, dan kemampuan yang memadai dalam menentukan kesesuaian kandidat dengan posisi dan organisasi. Rekrutmen karyawan baru menjadi sangat penting karena akan menentukan masa depan organisasi. Rekrutmen adalah kegiatan yang ditujukan untuk menarik tenaga yang potensial. Aktivitas rekrutmen dirancang sedemikian rupa untuk mendapatkan tenaga potensial guna mengisi pekerjaan yang kosong. Tetapi tugas untuk menarik karyawan yang berkualitas tinggi tidaklah mudah atau murah. Ini merupakan proses rumit yang penuh dengan segala macam masalah antarpribadi dan rentan terhadap bias dan distorsi. Terlepas dari masalah tersebut, interview tetap merupakan "komponen utama dari sebagian besar prosedur pemilihan organisasi".

B. KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian Rekrutmen

Ada beberapa pengertian rekrutmen menurut para ahli, dimana pada dasarnya memiliki kesamaan. Menurut Henry Simamora (1997: 212, dalam Sondang 2009) rekrutmen merupakan serangkaian aktivitas mencari dan memikat pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan guna menutupi kekurangan yang diidentifikasi dalam perencanaan kepegawaian. Pendapat lain dikemukakan oleh Randall S. Schuler dan Susan E. Jackson (1997:227, dalam Nanang Nuryanta, 2008) rekrutmen antara lain meliputi upaya pencarian sejumlah calon karyawan yang memenuhi syarat dalam jumlah tertentu sehingga dari mereka perusahaan dapat menyeleksi orang-orang yang paling tepat untuk mengisi lowongan pekerjaan yang ada.

Menurut Schermerhorn (1997) rekrutmen (Recruitment) adalah "proses penarikan sekelompok kandidat untuk mengisi posisi yang lowong. Perekrutan

yang efektif akan membawa peluang pekerjaan kepada perhatian dari orang-orang yang berkemampuan dan keterampilannya memenuhi spesifikasi pekerjaan. Menurut Noe et. al (2000) rekrutmen didefinisikan sebagai “pelaksanaan atau aktifitas organisasi awal dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mencari tenaga kerja yang potensial.

2. Tujuan Rekrutmen

Pada dasarnya tujuan rekrutmen adalah :

- Menyediakan sekumpulan calon tenaga kerja/karyawan yang memenuhi syarat; Agar konsisten dengan strategi, wawasan dan nilai perusahaan;
- Untuk membantu mengurangi kemungkinan keluarnya karyawan yang belum lama bekerja;
- Untuk mengkoordinasikan upaya perekrutan dengan program seleksi dan pelatihan;
- Untuk memenuhi tanggung-jawab perusahaan dalam upaya menciptakan kesempatan kerja.
- Memenuhi kebutuhan SDM sesuai dengan tujuan organisasi/perusahaan.

3. Hal yang perlu diperhatikan ketika melakukan proses rekrutmen :

- Tuntutan dunia kerja dewasa ini
- Kompetisi Kuantitas dan kualitas tenaga kerja
- Komponen globalisasi : pendidikan, usia, pertimbangan latar belakang etnis
- Pensiun dan asuransi
- Prinsip Kesetaraan/persamaan hak

4. MELAKUKAN REKRUITMEN DI ERA PERCEPATAN PERUBAHAN DUNIA

Jenis pekerjaan yang kita lakukan, bagaimana hal itu dilakukan, dan siapa yang melakukannya telah berubah secara dramatis dalam 10 tahun terakhir.

Pengetahuan, informasi, teknologi, kedokteran, dan data kini menjadi tempat berlabuhnya kerja dan kompetisi. Ini berarti mencari, merekrut, mewawancarai, mengevaluasi, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas adalah tantangan terbesar organisasi. Untuk itu dalam melakukan perekrutan terhadap karyawan perlu diperhatikan hal-hal terkait dengan unsur-unsur yang ada.

Menilai Apa yang Diinginkan Pelamar

Ketika telah mengetahui/membaca profil pelamar, rencanakan untuk wawancara dan pilih pewawancara yang terbaik jika pelamar sesuai dengan profil yang diinginkan. Posisi dan karir seperti apa yang diinginkan. Misalnya pelamar berpikir bahwa menetap diperusahaan dalam waktu yang lama sudah tidak realistis. Pelamar menginginkan interviewer yang hangat, bersahabat, jujur, penuh perhatian, antusias dan tidak bertele-tele. Mereka tidak mau ditekan atau di interupsi. Kepuasan akan didapatkan pelamar, melalui komunikasi yang baik yang bisa menjadi salah satu faktor untuk pelamar memutuskan dimana dia bekerja. Mereka melihat perilaku interviewer sebagai perilaku perusahaan atau organisasi, jadi pengalaman negative akan mengeliminasi organisasi tersebut dari pertimbangan berikutnya.

Pentingnya Mengetahui Keterampilan Pelamar (*Interview Skill Candidat*)

Organisasi harus memberi para kandidat dan perekrut keterampilan, sikap, dan tanggung jawab yang sangat spesifik. Keterampilan, sikap, dan kemampuan tetap penting hingga saat ini. Seorang manajer senior berkata kepada penulis, "Siapa pun dapat membeli teknologi, tetapi elemen penting dalam bersaing secara global adalah orang-orangnya!".

a. *Computer skills* : Kemampuan memahami/menggunakan Komputer

Kemampuan untuk menerima dan mengirim email, membuat presentasi *PowerPoint*, dan membaca atau mengatur *spreadsheet* diperlukan di tempat kerja saat ini

b. *Understanding culture and language* : Bahasa dan budaya yang menyertainya. Organisasi menawarkan pelatihan keterampilan bahasa dalam organisasi itu sendiri atau memberikan penggantian biaya kuliah untuk pelatihan tersebut.

Seorang karyawan dengan keterampilan ini sangat dihargai. Sehari-hari budaya menampilkan makanan, musik, seni, dan tarian berlangsung setidaknya setiap tahun di banyak organisasi saat ini.

c. *Problem solving attitudes and skills*

Sikap pemecahan masalah. Karena banyak organisasi saat ini beroperasi sangat tipis, mereka mencari kandidat yang dapat menyelesaikan masalah mereka sendiri dan yang orang lain mencari bantuan.

d. *Number Skill.*

Kemampuan untuk berurusan secara efektif dengan angka. Hampir semua posisi saat ini melibatkan anggaran, *output* mesin, ukuran kualitas, biaya, pengeluaran, penjualan, dan sejumlah angka, angka, dan grafik lainnya. Karyawan harus memahami apa yang dikatakan angka tentang kualitas pekerjaan yang dilakukan.

e. *Strong interpersonal skill*

Keterampilan interpersonal yang kuat. Karyawan harus dapat berkomunikasi secara efektif, verbal dan nonverbal, dan memiliki keterampilan mendengarkan yang baik.

f. *Customer and quality orientation.* Berorientasi pelanggan dan kualitas.

Pengerjaan yang berkualitas dan layanan pelanggan adalah dua alasan mengapa Jepang hampir mengambil alih bisnis otomotif. Pelanggan mengharapkan nilai untuk uang mereka dan loyalitas merek yang buta adalah sesuatu dari masa lalu.

g. *Ability to deal with change and job ambiguity*

Kemampuan untuk menghadapi perubahan dan ambiguitas pekerjaan secara efektif. Perubahan sekarang merupakan cara hidup, bahkan dalam organisasi yang paling kaku dan terstruktur secara formal.

h. *Global and diverse perspective*

Perspektif global dan beragam. Karyawan harus terbuka untuk berbagai bahasa, budaya, jenis kelamin, dan preferensi seksual sesama karyawan.

i. *Team player/group leader C. To Find Good Applicants*

Pemain tim dan pemimpin grup. Ada banyak fungsi yang bisa dilakukan sendiri; tetapi dengan lebih sedikit orang, kurang pengawasan, dan kebutuhan untuk upaya terkoordinasi. bekerja bersama sangat penting untuk keberhasilan organisasi

j. *Understanding Skill and New Idea*

Kesediaan untuk mempelajari keterampilan dan ide baru. Sikap fleksibel dan kemauan untuk menyesuaikan dan beradaptasi akan membuat pekerjaan lebih mudah bagi kandidat dan manajemen.

Mencari Pelamar

Ada ratusan sumber untuk mencari kandidat yang baik. Misalnya : kita dapat mencarinya melalui Internet, *University/college* , *Others network : colleagues, professional friends, ministers, college profe* seseorang ato melalui *Job fair*

- Departemen Karir di *Barnes & Noble and Borders*. Departemen ini menyediakan buku untuk organisasi, situs internet, dan masyarakat professional yang menjadi sumber bagus untuk kandidat, situs internet termasuk:
 - *Yahoo Engine Service* <http://www.yahoo.com>
 - *Wall Street Journal Search Engine* <http://www.wsj.com>
 - *Career Mosaic* <http://careermosaic.com>
 - *Monster Board Career Search* <http://monster.com>
 - *Hot Jobs* <http://hotjobs.com>
- Layanan penempatan di Universitas. Universitas, baik swasta maupun negeri dan kadang SMA/SMK yang besar mempunyai orang yang siap bekerja untuk kita
- Organisasi Etnis. Organisasi untuk Hispanik, Afrika-Amerika, Asia-Amerika dan yang lainnya tersedia untuk skala nasional dan dalam komunitas yang besar.

- Profesor di Universitas. Profesor dalam area spesifik adalah sumber yang ideal untuk karyawan yang potensial
- Bursa Kerja. Bursa Kerja di kampus, pusat perbelanjaan, dan berkolaborasi dengan profesional serta pertemuan dengan etnis spesifik bisa menghasilkan spesialisasi pekerjaan seperti perawat, terapis, penjual, teknisi dan teknologi computer
- Perampingan atau merger organisasi. Berita perampingan atau merger mungkin menjadi waktu yang pas untuk perusahaan lain untuk melakukan wawancara untuk karyawan yang menjadi korban perampingan atau merger tersebut.
- Rekan atau teman pribadi. Jangan terlalu melihat penjual mobil, menteri, penjual asuransi, karyawan di perusahaan lainnya, sesama rekan di klub dan komunitas lain sebagai sumber untuk dikontak
- Masyarakat profesional. Ikutilah masyarakat atau asosiasi yang bisa mendukung perekrutan dalam jumlah yang besar. Buatlah relasi dengan mencari orang atau bertukar resume. Tindakan pribadi baru yang menghindari sebuah informasi untuk dibagikan tidak menghindari kamu untuk mengecek kredit, pekerjaan sebelumnya dan gelar.

Mempersiapkan Rekrutmen

Sejak Wawancara Rekrutmen menjadi elemen paling penting dalam menarik dan memilih karyawan baru, karyawan harus mempelajari proses dan persiapannya, mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga evaluasi. Mulailah persiapan anda dengan ulasan pada *Equal Employment Opportunity (EEO)* / Kesempatan kerja yang setara.

Ulasan Hukum EEO

Sejak penerapan Hak-Hak Sipil tahun 1964 dan hukum lainnya yang sesuai muncul, banyak hukum yang dikembangkan mengenai bagaimana dan siapa yang harus direkrut dan dipilih untuk bekerja bagi organisasi. Contohnya EEO ini yang telah dikembangkan tahun ke tahun agar tetap relevan. Hukum yang dikeluarkan seperti:

- Melarang diskriminasi kepada minoritas
- Melarang pemilihan karyawan berdasarkan warna kulit, jenis kelamin, ras, agama atau asal negara
- Gaji yang sama bagi Pria dan Wanita dalam pekerjaan yang sama dalam situasi, usaha, dan tanggung jawab
- Melarang diskriminasi pada calon pekerja berdasarkan usia
- Memberi kesempatan bagi disabilitas untuk bekerja
- Menyediakan cuti bagi Ibu yang melahirkan, untuk merawat anak yang sakit, dan hal lainnya yang berkaitan dengan keluarga

Penyesuaian dengan Hukum EEO

Untuk menyesuaikan dengan hukum ini cukup mudah. Selama proses perekrutan, esensikan pada pengalaman kerja, pelatihan, edukasi, keahlian, dan kepribadian. jangan memasukkan jenis kelamin, usia, ras, agama, status pernikahan, disabilitas, kewarganegaraan, dan etnis yang tidak berkaitan dengan performa di pekerjaan.

Mengembangkan Profil Pelamar

Dengan EEO tadi, buatlah analisis mulai dari pengalaman, Pendidikan, keahlian dan perilaku yang dibutuhkan untuk mengisi sebuah posisi secara memuaskan. Analisis ini bisa dijadikan sebagai profil pelamar yang ideal untuk sebuah posisi.

5. Preparing the Recruiting Effort (mengantisipasi kesalahan)

- Perhatikan Undang-Undang Equal Employment Opportunity
- Survei terhadap tenaga kerja dan pelamar kerja menunjukkan bahwa mereka diharapkan dapat menjawab pertanyaan : 12 % tentang pandangan politik, 27% tentang latar belakang keluarga, 30% tentang pasangan, 45% tentang kehidupan pribadi kandidat.

6. *Developing an Applicant Profile.* Mengembangkan Aplikasi Profile

- Amati karyawan yang unggul/ahli di posisinya untuk mengidentifikasi kunci keberhasilannya
- Kembangkan model kompetensi berkaitan dengan sifat, keterampilan, dan motif berdasarkan penelitian secara individual pada orang yang melakukan suatu pekerjaan dengan baik
- Kembangkan suatu profil yang dibutuhkan

- Lakukan penelitian sistematis pada orang2 diluar organisasi
- Analisa respon karyawan terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang tugasnya untuk membedakan mana karakteristik performa yang baik dan tidak baik.

7. Behavior-based Selection adalah suatu proses wawancara yang mengedepankan:

- *Behavior that is observed can be read*
 - *Behavior that is not seen must be probed for*
 - *The best predictor of future behavior is past behavior*
 - *Job-related behavior in the interview is a good indicator of future job performance*
- G. Assessing What Applicants Want*

Kembangkan melalui beberapa pertanyaan berikut:

- *What do applicants desire in a Position and Career?*
- *What do Applicants desire in an Interviewer?*
- *Obtaining dan Reviewing Information on Applicants*
- *Application Forms : resumes, cover letters*
- *Letters of Recommendation and References*
- *Tests : basic skills tests, personality tests, honesty tests*
- *Benefits of Previewing Applicants*

8. Memperoleh dan Meninjau Informasi tentang Pelamar

Dengan perencanaan yang lengkap dan upaya rekrutmen yang sedang berjalan, perlu kiranya kita mengembangkan "rasa profesional dan kualitas pribadi masing-masing pelamar pekerjaan." Hal ini mencakup pengumpulan sebanyak mungkin informasi melalui formulir lamaran, resume, surat rekomendasi, dan tes objektif.

Formulir Aplikasi

Rancangan formulir aplikasi dengan mempertimbangkan profil pelamar. Hindari kategori tradisional yang melanggar pedoman EEO seperti jenis kelamin,

usia, ras, etnis, status perkawinan, karakteristik fisik, catatan penangkapan, jenis pemecatan militer, dan permintaan untuk foto. Sertakan beberapa pertanyaan terbuka yang mirip dengan yang anda akan tanyakan selama wawancara. Pastikan untuk memberikan ruang yang memadai bagi pelamar untuk menjawab semua pertanyaan secara menyeluruh. Cari apa yang dilaporkan yang tidak ada pada formulir, bagaimana pelamar merespons pertanyaan terbuka, dan kesenjangan dalam tanggal kerja dan pendidikan.

Resume

Tinjau setiap resume dengan hati-hati. Hapus informasi yang melanggar hukum dari resume (angka, usia, status perkawinan, organisasi keagamaan, dan sebagainya) sebelum orang yang terlibat dalam upaya perekrutan dapat melihatnya. Jika Anda menyimpan informasi ini (meskipun Anda tidak memintanya), Anda dapat bertanggung jawab atas kemungkinan diskriminasi berdasarkan informasi tersebut. Mulailah anda menganalisis, pertama, mencatat seberapa baik tujuan karir pelamar menentukan profil pelamar. Jika demikian, maka nilai pendidikan, pelatihan, dan pengalaman pelamar melengkapi tujuan karir yang dinyatakan dan profil pelamar. Cari apa yang ada dan apa yang tidak termasuk dalam resume, rata-rata titik nilai misalnya. Sadarilah bahwa banyak pelamar yang melebih-lebihkan kualifikasi dan pengalaman mereka pada resume.

Dalam survei terbaru di Careershop.com, 73 persen pelamar mengakui bahwa mereka berbohong pada resume mereka. Tipu daya yang umum adalah menggelembungkan jabatan, tahun kerja, pengalaman, pendidikan, dan gaji saat ini. Yang paling umum adalah meninggalkan barang-barang yang mungkin tampak tidak menguntungkan bagi seorang perekrut. Anda berada dalam zaman permainan, jadi anda harus tahu bagaimana permainan itu dimainkan oleh persentase pelamar yang signifikan untuk merekrut pelamar yang memenuhi syarat terbaik.

Semakin banyak perusahaan menggunakan sistem elektronik untuk menyaring resume. Melanjutkan sistem pemindaian memilah pelamar berdasarkan kata-kata kunci atau keterampilan yang tercantum dalam sistem oleh manajer perekrutan atau departemen sumber daya manusia. Dua sistem

yang banyak digunakan adalah Restrac dan Resumix. Anda dapat membeli paket perangkat lunak pemindaian murah melalui Internet, tetapi fleksibilitas dan akurasi dipertanyakan.

Jika organisasi anda menerima resume dalam jumlah besar untuk posisi atau sedang mempekerjakan banyak pekerja, sistem pemindaian sebanding dengan biayanya. Mereka juga menilai jika organisasi anda memiliki struktur sumber daya manusia yang memilih kandidat untuk divisi regional atau berganda di lokasi internasional. Sistem pemindaian dapat menghemat waktu, memilah-milah, dan menyimpan resume dalam jumlah besar, dan memungkinkan anda untuk memindai kumpulan lagi jika diperlukan.

Surat Pengantar

Tinjau setiap surat pengantar dengan hati-hati. Apa yang diungkapkannya tentang tujuan dan kualifikasi karier? Seberapa baik itu disesuaikan dengan posisi dan organisasi Anda, atau apakah itu surat serbaguna untuk semua tujuan? Apakah itu mengungkapkan minat pada posisi dan organisasi Anda? Apakah ini ditulis secara profesional? Apakah ini bebas dari kesalahan pengejaan, tata bahasa, dan tanda baca?

Surat Rekomendasi

Tinjau surat rekomendasi dengan skeptis karena hampir semua ditulis oleh teman atau pengagum. Carilah petunjuk yang mungkin ditulis oleh penulis untuk memberi isyarat bahwa ini bukan rekomendasi yang kuat.

Daftar Pustaka

Referensi biasanya pelamar memilih dengan hati-hati untuk menjamin rekomendasi yang menguntungkan. Panggilan untuk referensi, bagaimanapun, memungkinkan Anda untuk mengajukan pertanyaan terbuka dan menyelidiki jawaban untuk melampaui kata-kata dan frase yang dangkal atau dijaga dari surat itu.

Lakukan Tes

Semakin banyak organisasi yang menggunakan pengujian sebagai suplemen dalam proses perekrutan. Pastikan semua tes yang anda lakukan terkait dengan pekerjaan, telah divalidasi pada bagian lintas populasi, dan tidak diskriminatif. Tes terbagi ke dalam tiga kategori :

a. Tes Keterampilan Dasar

Tes keterampilan dasar mengukur matematika, pengukuran, dan keterampilan membaca atau mengeja Penggunaan kalkulator dan komputer terkait masalah matematika sederhana. Keterampilan membaca dan mengeja yang buruk menimbulkan masalah besar ketika individu atau tim diminta untuk menulis masalah pada mesin mereka atau dengan kelompok mereka. Beberapa tes menggambarkan masalah dasar dan 'kemudian meminta pelamar untuk menulis lima sampai tujuh kalimat yang menggambarkan masalah. Examincrs atau monitor tes mencari ejaan, struktur kalimat, kata kerja, dan keterbacaan menggunakan rumus umum.

b. Tes Kepribadian

Tes kepribadian mencoba untuk menilai keterampilan orang pelamar. Lembaga asuransi mengklaim tes kepribadiannya sangat berhasil dalam menilai sifat-sifat kepribadian pelamar dan memprediksi keberhasilan penjualan. Organisasi menggunakan tes Myers-Briggs dan Wilson Analogy untuk mengidentifikasi tipe kepribadian dan keterampilan berpikir pelamar.

c. Tes Kejujuran

Tes kejujuran yang dirancang untuk menilai etika, kejujuran, dan integritas memasuki dunia pada tahun 1990-an. Ada kekhawatiran yang berkembang di Amerika Serikat tentang kurangnya etika dan kejujuran di antara semua jenis orang, termasuk para profesional yang sangat dihormati. Pesatnya pertumbuhan teknologi telah menyediakan berbagai informasi yang dapat diduplikasi, dicuri, dijual ke kompetisi, atau dihancurkan. Tanggung jawab produk, risiko, dan tuntutan hukum untuk perekrutan yang lalai membuatnya penting untuk merekrut karyawan yang jujur.

Kekhawatiran tentang Tes Kejujuran

Satuan tugas dari American Psychological Association meninjau lebih dari 200 penelitian, menyimpulkan bahwa tes kejujuran dapat mengidentifikasi individu yang memiliki kecenderungan tinggi untuk mencuri di tempat kerja.

Penggunaan Wawancara

Dalam banyak situasi atau bahkan disetiap perekrutan karyawan, penggunaan metode wawancara sangatlah diperlukan. Dua format wawancara paling sering digunakan adalah :

a. Wawancara Terstruktur

yang berfokus pada etika dan integritas dengan menggali pengalaman kerja sebelumnya yang langsung terkait dengan posisi yang tersedia. Pertanyaan terkait pekerjaan menghasilkan pelamar memiliki perasaan positif terhadap wawancara integritas dan organisasi.

b. Wawancara Situasional

Donna Pawlowski dan John Hollwitz telah mengembangkan wawancara situasional terstruktur "berdasarkan asumsi bahwa niat memprediksi perilaku." Pewawancara meminta responden untuk menanggapi skenario hipotetis dan menggunakan skala 5-point dengan definisi dimensi yang disepakati. Dimensi lainnya adalah manipulasi hubungan, penipuan interpersonal (berbohong), pelanggaran keamanan (memberikan rahasia dagang), dan pelecehan seksual (menceritakan lelucon kotor atau menampilkan gambar telanjang).

9. Manfaat Meninjau Pelamar

Meninjau informasi secara keseluruhan tentang pelamar. Bagaimana hubungan kita dengan pelamar dengan mengungkapkan seberapa besar masing-masing dari kita ingin ikut serta dalam wawancara, tingkat minat, dan bagaimana kendali akan terjadi. Pratinjau juga mengungkapkan area untuk diselidiki selama wawancara, mungkin membandingkan jawaban lisan dan tertulis untuk pertanyaan serupa.

10. Structuring the Interview :

Struktur dalam interview meliputi hal-hal sbb :

Membuka Wawancara

Pembuka wawancara menentukan kelangsungan proses wawancara. Atur irama dan nada dalam proses wawancara dan ciptakan kesan pertama yang baik karena hal ini sangat penting bagi kita dan organisasi kita.

a. Membangun Rapport

Bina rapport dengan baik, mulai dari menyapa pelamar, sebut namanya dengan cara yang hangat dan ramah, berjabat tangan yang tegas tetapi tidak terlalu kuat. Perkenalkan diri dan posisi Anda dalam organisasi, tetapi hindari meminta pelamar untuk memanggil Anda dengan nama depan Anda. Awalai dengan obrolan ringan secukupnya sebelum masuk dalam hal inti.

b. Orientasi

Lanjutkan ke tahap orientasi, tahap ini merupakan tahap di mana akan dijelaskan bagaimana wawancara tersebut akan berjalan.

- Pertanyaan dari perekrut
- Informasi tentang posisi dan organisasi
- Pertanyaan dari pelamar

Buat orientasi singkat tetapi dengan cukup detail sehingga pelamar akan tahu apa yang apa diharapkan dan kapan. Beri tahu pelamar jika Anda bersedia menjawab pertanyaan kapan saja selama wawancara.

c. Pertanyaan Pembuka

Peralihan dari pembukaan ke *body of interview* biasanya merupakan pertanyaan pembuka. Jadikanlah pertanyaan pertama sebagai pertanyaan yang terbuka, mudah dijawab, dan ada pada topik tertentu yang cukup akrab dengan pelamar, seperti pendidikan, pengalaman, *background*, magang baru-baru ini, dan lain-lain. Hal ini akan membuat jalannya wawancara berjalan dengan tepat—pelamar berbicara, dan perekrut mendengarkan serta mengamati.

Rencanakan pertanyaan pembuka dengan hati-hati, dan hindari memulai dengan pertanyaan yang sama. Hindari pertanyaan yang terlalu umum, seperti "Ceritakan tentang dirimu sendiri," yang akan membuat pelamar bingung untuk memulai atau bingung terhadap berapa banyak informasi yang harus diberikan. Hindari pula secara sengaja atau tidak sengaja mengajukan pertanyaan yang dapat menempatkan pelamar memberi jawaban yang buruk.

Isi atau Bagian Tubuh Wawancara

Penelitian mengindikasikan bahwa validitas merekrut pelamar yang sangat memenuhi syarat adalah ketika organisasi menggunakan format yang sangat terstruktur, di mana semua pertanyaan utama disiapkan sebelumnya lalu diajukan kepada setiap pelamar. Mereka lebih dapat diandalkan karena dirancang dengan hati-hati dengan pertanyaan yang sesuai dengan lowongan pekerjaan tertentu dan budaya organisasi, serta menghindari stereotip pelamar, bias perekrut, dan pertanyaan yang melanggar undang-undang EEO.

Perekrut tidak banyak berbicara dalam wawancara terstruktur sehingga pelamar cenderung lebih banyak mengungkapkan jawaban dan perekrut dapat berkonsentrasi pada jawaban dan mengajukan pertanyaan mendesak.

Beberapa organisasi menggunakan wawancara berbasis perilaku dan sangat terstruktur di mana semua pertanyaan utama dan pertanyaan dipersiapkan sebelumnya dan diajukan kepada setiap pelamar. Pewawancara menilai tanggapan masing-masing pelamar pada dimensi yang ditentukan secara perilaku seperti skala lima poin sesuai dengan tingkat dimana mereka menunjukkan atau memberikan informasi tentang satu perilaku atau lebih: 5 = strongly present dan 1 = minimally present.

Rating	Behavior	Question
_____	Initiative	Give me an example of when you have resolved conflicts between employees.
_____	Energy	How many times have you done this?
_____	General intelligence	What was the outcome?
_____	Decisiveness	How did you feel about the results you got?
_____	Adaptability	When faced with intransigence, what did you do?

Dalam contoh ini, pewawancara mendengarkan jawaban pemohon untuk pertanyaan utama dan kemudian melanjutkan ke setiap probing question yang direncanakan sebelumnya, kecuali pemohon menyebutkannya dalam jawaban awal. Meskipun pendekatan yang sangat terstruktur ini menyediakan standardisasi dari wawancara ke wawancara dan dapat menghindari stereotip dan pelanggaran EEO, pendekatan ini tidak memiliki spontanitas yang diinginkan dalam interaksi antarpribadi di mana pelamar dapat mengajukan informasi terkait

pekerjaan atau menunjukkan keterampilan dalam pengaturan realistis. Pewawancara memiliki sedikit kebebasan untuk beradaptasi dengan pelamar tertentu atau untuk mengajukan pertanyaan menyelidik tidak pada daftar yang disiapkan.

Melakukan Wawancara

Lakukan wawancara dengan cara yang positif, sadari bahwa hal tersebut kemungkinan akan menjadi peristiwa besar bagi pelamar. Jadikan wawancara ini sebagai prioritas utama. Bersikap terbuka dan jujur dengan calon pelamar yang diwawancarai. Berikan gambaran yang realistis tentang posisi dan organisasi.

a. Menanyakan pertanyaan

Pertanyaan pembukaan membuat badan wawancara dan pertanyaan selanjutnya. Pertanyaan adalah alat utama anda untuk mendapatkan informasi, menilai seberapa baik pelamar cocok dengan profil pelamar dan cocok dengan organisasi anda, dan menemukan apa yang pelamar tahu tentang posisi dan organisasi. Pertanyaan harus terbuka, netral, berwawasan luas, dan spesifik untuk pekerjaan.

b. Jebakan pertanyaan umum

Perekrut seringkali membuat atau mengulangi pertanyaan untuk mendeteksi perilaku yang relevan dan menyelidiki detail, kejelasan, dan makna tersirat.

- Jebakan bipolar : Pernahkan anda bekerja dalam tim?
- Open-to-closed switch
Ceritakan tentang studi anda di luar negeri. Apakah anda mempelajari dampak ekonomi Uni Eropa terhadap Skotlandia?
- Inkuisisi lipat ganda
Ceritakan tentang program kerja sama di dalam teknik dan perusahaan tempat anda bekerja
- Leading Push
Anda memiliki pengalaman dengan basic spreadsheets bukan ?
- Permainan tebakan
Apakah anda mengganti jurusan menegemen menadi psikologi karena matematika?
- Respon yes or no
Apakah kamu merasa siap untuk posisi ini?
- Pemeriksaan penasaran
Bagaimana perasaan orangtua mu tentang kuliah anda yang berjarak 2000 mil dari rumah?

- Kuis
Anda berada dalam ekonomi pertanian. Tahukah anda apa hasil panen utama selatan sebelum perang saudara?
- Jangan Tanya, jangan katakan
Apakah anda melihat diri anda sebagai siswa terbaik yang lulus tahun ini dari akademik?

Terdapat tiga pertanyaan jebakan yang harus dikenali dan dihindari

- Respon evaluatif : pewawancara mengungkapkan perasaan menghakimi tentang sebuah jawaban yang mungkin bias atau condong pada tanggapan selanjutnya.
- Pelanggaran EEO : pewawancara mengajukan pertanyaan yang melanggar hukum. Apakah anda diri anda adalah seseorang yang religius?
- Resume atau pertanyaan formulir lamaran : pewawancara mengajukan pertanyaan yang sudah dijawab pada resume atau formulir lamaran

c. Pertanyaan tradisional

Berikut ini pertanyaan perekrut tradisional yang menghindari jebakan dan mengumpulkan informasi terkait pekerjaan.

a. Minat dalam organisasi

- Mengapa anda ingin bekerja untuk kami?
- Bahan apa yang anda baca tentang organisasi kami?
- Apa yang anda ketahui tentang produk dan layanan kami?

b. Work Related (umum)

- Beritahu saya tentang posisi yang telah anda jalani
- Bagaimana pengalaman kerja anda sebelumnya mempersiapkan anda untuk posisi ini?
- Hal iniatif apa yang telah anda lakukan di posisi terakhir?

c. Work Related (spesifik)

- Jelaskan strategi khas yang akan anda gunakan untuk memotivasi orang
- Kriteria apa yang anda gunakan saat menetapkan pekerjaan
- Bagaimana anda menindak lanjuti pekerjaan yang ditugasi kepada bawahan?

d. Tim dan kerja dalam tim

- Bagaimana perasaan anda ketika kompensasi anda didasarkan pada hasil tim?
- Apa arti kata teamwork bagi anda?
- Bagaimana perasaan anda tentang bekerja di lintas fungsional?

e. Pendidikan dan pelatihan

- Program komputer apa yang anda ketahui?
 - Pendidikan apa yang telah anda persiapkan untuk posisi ini?
- f. Jalur dan tujuan karir
- Jika anda bergabung dengan kami, apa yang anda ingin lakukan lima tahun dari sekarang?
 - Bagaimana perasaan anda tentang karir anda sejauh ini?
 - Apa yang anda sudah lakukan untuk mempersiapkan diri agar maju
- g. Kinerja
- Menurut anda, kriteria kinerja apa yang paling penting bagi seorang insinyur proyek?
 - Kita memiliki kekurangan dan kelebihan dalam kinerja kita, apa saja kekurangan dan kelebihan anda?
 - Bagaimana anda membuat keputusan sulit?
- h. Gaji dan tunjangan
- Apa harapan gaji anda?
 - Bagaimana rentan gaji kami dibandingkan posisi terakhir anda?
- i. Bidang karir
- Menurut anda, apa tantangan terbesar yang anda hadapi dibidang anda?
 - Menurut anda, apa yang akan menjadi terobosan besar berikutnya dibidang anda?
 - Bagaimana perasaan anda tentang peraturan lingkungan di bidang anda?

Permasalahan utama dengan pertanyaan tradisional atau standar adalah bahwa pelamar cenderung familiar dengan pertanyaan tersebut dan telah menyiapkan jawaban sebelumnya. Jangan menghindari pertanyaan seperti itu tetapi bersiaplah untuk menyelidiki jawaban untuk mempersiapkan pada interaksi level 2 dan 3.

d. Pertanyaan Nontradisional

Merupakan wawancara berbasis perilaku yang didasarkan pada prinsip bahwa prediktor terbaik perilaku masa depan adalah perilaku masa lalu.

Pengalaman sebelumnya

Pertanyaan tradisional BBI telah menggali pengalaman masalah pelamar dalam situasi yang jelas terkait dengan profil pemohon. Misalnya, seorang perekrut mungkin bertanya :

Ceritakan tentang situasi dimana anda harus berurusan dengan pelanggan yang marah.

Insiden Kritis

Di dalam pertanyaan insiden kritis, perekrut memilih insiden kritis aktual yang terjadi atau telah terjadi pada pekerjaan di dalam organisasi mereka dan bertanya kepada pelamar bagaimana mereka akan menangani insiden tersebut. Misalnya :

- Kami mengalami masalah limbah yang terus meningkat. Bagaimana anda menangani ini jika kami mempekerjakan anda?
- Tahun lalu kami menghadapi banyak perselisihan diantara staff penjualan kami. Jika anda bersama kami, apa yang akan anda lakukan?
- Seperti banyak perusahaan, mengalami penurunan penjualan computer pribadi kita. Apa yang anda sarankan agar dapat kita lakukan?

Situasi Hypothetical

Dalam pertanyaan hipotetis, seorang perekrut menciptakan situasi yang sangat realistik tetapi hipotetis dan menanyakan pelamar bagaimana mereka akan menanganinya.

- Jika perusahaan anda tiba tiba mengumumkan penutupan fasilitas anda pada 1 Januari, apa yang akan anda lakukan?
- Jika seorang karyawan wanita mendatangi anda dengan dalih pelecehan seksual, bagaimana anda akan menanganinya?

Pendekatan kasus

Dalam pendekatan kasus, seorang pelamar ditempatkan dalam situasi yang dibuat dengan hati-hati yang mungkin membutuhkan waktu berjam-jam untuk belajar dan menyelesaikannya. Bisa jadi masalah personalia, manajemen, desain, atau produksi. Beberapa simulasi rumit yang membutuhkan permainan peran dan mungkin melibatkan beberapa orang, termasuk pelamar lainnya.

Semua pertanyaan di tempat kerja didasarkan pada keyakinan bahwa cara terbaik untuk menilai kemampuan melakukan suatu pekerjaan adalah dengan mengamati pelamar yang melakukan pekerjaan itu.

Terlepas dari metode pertanyaan yang Anda gunakan, rancang fase wawancara untuk mengeksplorasi seberapa baik pelamar memenuhi profil karyawan yang ideal dan cocok dengan organisasi Anda. menyelidiki untuk

spesifik; mengeksplorasi saran atau implikasi dalam tanggapan; mengklarifikasi makna dengan penyelidikan reflektif; dan memaksa pemohon untuk melampaui tanggapan Tingkat I yang aman dan dangkal untuk mengungkapkan perasaan, preferensi, pengetahuan, dan keahlian.

Gunakan semua alat yang tersedia untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk memilih pelamar terbaik. Ingat selalu ada dua pelamar dalam setiap wawancara, yang nyata dan yang membuat-percaya. Tugas Anda adalah menentukan seberapa banyak yang Anda lihat dan dengar adalah tampilan luar dan seberapa asli.

Memberikan Informasi

Berikan informasi untuk memfasilitasi proses pencocokan antara organisasi dan pemohon. Informasi tentang reputasi organisasi Anda, budaya organisasi, posisi, hari kerja biasa, dan peluang kemajuan adalah faktor penting dalam penerimaan tawaran pekerjaan. Anda dapat membandingkan organisasi Anda dengan pesaing Anda, tetapi jangan negatif. Jual keunggulan posisi dan organisasi Anda. Hindari membesar-besarkan, dengan sengaja menyembunyikan aspek negatif dari posisi atau organisasi, atau menggembungkan harapan pelamar.

- a. Berlatih keterampilan komunikasi yang baik karena pelamar dapat menilai "keaslian" informasi dengan bagaimana hal itu dikomunikasikan secara verbal dan nonverbal.
- b. Dorong pelamar untuk mengajukan pertanyaan tentang informasi yang Anda berikan sehingga Anda tahu itu dikomunikasikan secara akurat dan efektif.
- c. Jangan membanjiri pelamar dengan informasi.
- d. Atur informasi Anda secara sistematis.

Menutup Wawancara

Apabila interviewer tidak memiliki wewenang untuk memperkerjakan atau membuat keputusan secara langsung, maka jelaskan secara spesifik apa yang dapat pemohon harapkan setelah wawancara selesai, seperti:

Saya senang berbicara dengan Anda sore ini (berhenti sejenak untuk membiarkan pelamar berbicara). Dalam beberapa minggu ke depan, kami akan mengundang sejumlah kandidat ke kantor pusat kami. Kami akan memberi tahu Anda tentang keputusan kami dalam sepuluh hari ke depan. Apakah Anda memiliki pertanyaan terakhir untuk saya? (berhenti sejenak untuk membiarkan pelamar bicara). Jika Anda perlu menghubungi saya atau memiliki pertanyaan, nomor telepon dan alamat email saya ada di kartu ini.

Terus teranglah pada pelamar. Apabila menemukan pelamar yang cukup bagus untuk posisi tersebut, hindarilah memberi kesan bahwa orang tersebut ada di list paling atas. Apabila, sebaliknya, pelamar tidak akan dipertimbangkan lebih lanjut, hindari mengikat orang tersebut dengan harapan kosong. Perhatikanlah apa yang anda lakukan, katakan, dan berikanlah penutupan yang formal. Hindarilah berkata atau melakukan apapun yang berdampak merugikan terhadap hubungan yang telah dikembangkan atau dijaga selama wawancara.

Tindak lanjuti semua prospek. Apabila memungkinkan, semua surat ditandatangani oleh Anda atau perwakilan Anda. *A personal touch*, bahkan ketika pelamar ditolak, akan menjaga niat baik Anda dan perusahaan Anda. Berusahalah untuk mempertahankan perasaan positif dengan mengomunikasikan bahwa Anda memberi setiap pelamar kesempatan yang adil dan setara untuk dipilih. Suatu saat di masa depan Anda mungkin ingin merekrut orang ini lagi.

Mengevaluasi Wawancara

Jika wawancara adalah wawancara penyaringan, putuskan apakah akan mengundang pelamar untuk wawancara putaran kedua. Jika wawancara adalah wawancara yang menentukan, putuskan apakah akan membuat penawaran atau mengirim surat penolakan ("surat ding" yang terkenal).

Evaluasi wawancara sering terdiri dari dua bagian: satu set pertanyaan standar dan satu set pertanyaan terbuka. Berikut ini adalah pertanyaan umum tanpa akhir dalam evaluasi pasca wawancara:

1. Apa kekuatan pelamar untuk posisi ini?
2. Apa kelemahan pelamar untuk posisi ini?
3. Bagaimana pelamar ini dibandingkan dengan pelamar lain untuk posisi ini?
4. Apa yang membuat pelamar ini cocok atau tidak cocok dengan organisasi kami?

Gunakan tahap evaluasi untuk menilai keterampilan dan kinerja wawancara Anda. Berikut ini adalah pertanyaan evaluasi diri yang umum:

1. Seberapa berhasil saya menciptakan suasana santai dan informal?
2. Seberapa efektif saya mendorong pelamar untuk berbicara secara terbuka dan bebas?
3. Seberapa lengkap saya menjelajahi kualifikasi pelamar untuk posisi ini?
4. Seberapa efektif saya mendengarkan?
5. Seberapa memadai informalitas yang saya berikan pada posisi dan organisasi? .
6. Apakah pemohon memiliki waktu yang cukup untuk mengajukan pertanyaan?
7. Seberapa baik saya menanggapi pertanyaan pelamar?
8. Seberapa efektif saya menutup wawancara?

Kesimpulan

Wawancara perekrutan dapat menjadi cara yang efektif untuk memilih karyawan, tetapi dibutuhkan persiapan yang mencakup menjadi akrab dengan undang-undang EEO negara bagian dan federal, mengembangkan profil pelamar, memperoleh dan meninjau informasi tentang pelamar, dan mengembangkan wawancara terstruktur dengan hati-hati. Persiapan harus diikuti oleh wawancara profesional yang menunjukkan pembukaan yang efektif, tanya jawab, memeriksa jawaban, informasi menyeluruh, jawaban jujur dan terperinci untuk pertanyaan, dan penutupan yang efektif.

BAB X

THE EMPLOYMENT INTERVIEW

A. PENDAHULUAN

Apa yang dicari orang ? Karir atau pekerjaan ? Career vs Job ? Pekerjaan lebih mengarah kepada pemenuhan hidup sehari-hari sementara karir akan mendorong seseorang untuk menyusun strategi untuk naik jenjang dan mengasah kompetensinya di setiap jenjang hingga pada puncak karir tertinggi yang mampu dicapai.

B. KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian

Wawancara atau yang disebut sebagai interview adalah sebuah percakapan yang terjadi antara dua orang atau lebih dengan tujuan untuk memperoleh informasi melalui percakapan yang berupa pertanyaan yang diajukan oleh pihak pewawancara.

Wawancara kerja merupakan suatu bentuk percakapan yang formal dan mendalam yang diadakan untuk mengevaluasi pelamar. Pewawancara akan mencari dari tiga pertanyaan dasar yaitu: dapatkan pelamar mengerjakan pekerjaannya?; akankah pelamar mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan tepat?; dan bagaimana pelamar dibandingkan dengan pelamar lain yang dipertimbangkan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

2. Tujuan Wawancara Kerja

Tujuan wawancara kerja adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui kepribadian pelamar kerja
- Untuk membantu perusahaan mengidentifikasi pelamar-pelamar yang layak untuk diberikan penawaran kerja

- Untuk mencari informasi yang relevan yang dituntut dalam persyaratan jabatan
- Untuk memperoleh informasi tambahan yang dibutuhkan bagi jabatan dan perusahaan.

3. Jenis-jenis Wawancara Kerja

Jenis-jenis dalam wawancara kerja adalah sebagai berikut :

- Wawancara seleksi

yaitu apabila kandidat atau pelamar menduduki jabatan berjumlah lebih dari satu orang, maka perlu dilakukan wawancara kerja untuk menyeleksi siapa pelamar yang paling terqualifikasi sehingga dapat lanjut ke tahap seleksi selanjutnya. Biasanya wawancara seleksi berlangsung cukup singkat antara 15 menit sampai 30 menit.

- Wawancara telepon

yaitu wawancara yang dilakukan oleh banyak recruiter agar lebih menghemat biaya, dan lebih efisien waktu. Karena itulah seorang pelamar harus siap dihubungi untuk sewaktu-waktu. Sebab recruiter seringkali tidak memberikan pilihan bagi pelamar untuk menentukan kapan waktu dirinya siap untuk diwawancarai lewat telepon.

- Wawancara di kampus atau di sekolah,

walaupun tidak banyak dari perusahaan yang melakukan wawancara di kampus, tetapi bagi perusahaan-perusahaan tertentu yang mencari lulusan untuk dilatih lebih lanjut, maka cara wawancara ini sangatlah efektif sebab memberikan akses bagi perusahaan tersebut untuk memperoleh kandidat terbaiknya yang mungkin sangat sulit didapat apabila menunggu kandidat tersebut datang untuk melamar.

- Wawancara Teleconference:

Karena perkembangan dunia teknologi saat ini semakin pesat maka wawancara ini mungkin untuk dilakukan oleh perusahaan-perusahaan. Perusahaan yang ada di Indonesia beberapa diantaranya juga sudah banyak yang melakukan jenis wawancara ini.

- Wawancara di pameran kerja:

Pameran kerja merupakan sebuah pameran yang diadakan untuk menjebatani perusahaan dengan para pencari kerja. Sehingga wawancara kadang akan dilakukan secara langsung saat diadakannya pameran kerja.

4. Preparing Credentials

Mempersiapkan Hal-hal penting dalam melamar pekerjaan (Preparing Credentials) : dapat diibaratkan 'silent' sales representative, dan akan lebih meyakinkan bila disesuaikan dengan skills dan harapan-harapan atas posisi dan terlihat lebih profesional. Resume adalah kesempatan awal untuk recruiter melihat sang pelamar. *No single resume is suitable for all positions. Preparing Credentials*

The Portfolio : Siapkan portofolio yang akan disampaikan dengan baik :

- Variety collection of your best work
- atau Your portfolio shows you in action.

The Cover Letter

- Membuka jalan tentang ketertarikan pelamar kepada posisi, organisasi, produk atau pelayanan perusahaan tersebut.
- Buatlah recruiter tertarik untuk membaca CV anda dengan membuat surat lamaran yang berkesan dan menarik.
- Design and target letters to specific positions and organizations, jika mungkin malah ke specific person.
- Creating a Favorable First Impression
- Relationship of the Interview Parties : ketahuilah bagaimana dan kapan untuk berbagi kontrol dalam wawancara.

- Daries and Appearance : pakaian dan aksesoris menjadi ‘pernyataan visual yang kuat’ yang menunjukkan kepercayaan diri dan ‘memberi tampilan luar yang terlihat kompetitif’.
- Nonverbal communication : be alive and dynamic
- Arrival and opening : be on time and ready to interact. Answering Questions
- Tell me about yourself.
- Why do you want to work for us
- What are your greatest strengths? Weaknesses?
- What are your short-range career goals? Long-range goals?
- Why did you leave your position with.....?
- What did you like best in your position at.....? Like least?
- Why should we select you over the other applicants for this position?
- What do you know about our organization?
- Tell me about your experiences in working on teams.
- What do you do when you’re not studying?

Secara singkat hal yang harus dipersiapkan adalah sebagai berikut :

a. Pahami posisi pekerjaan yang akan dilamar

Meskipun sudah mengetahui posisi pekerjaan apa yang akan dilamar, namun tidak ada salahnya untuk mempelajari setiap detail dari job desk yang di inginkan. Ketahui kemampuan apa saja yang harus dikuasai untuk bisa mendapatkan posisi tersebut, serta pahami jenis kegiatan apa saja yang harus dilakukan jika diterima di posisi tersebut

b. Lakukan riset pada perusahaan

Langkah selanjutnya adalah melakukan riset terlebih dahulu, sebelum memutuskan untuk melakukan wawancara di perusahaan tersebut. Riset yang dilakukan bisa berupa mencari tahu profil dan visi misi perusahaan yang ingin dituju. Kekurangan dan kelebihan perusahaan tersebut juga perlu diketahui agar tidak menyesal saat sudah diterima di sana

c. Mencari informasi tentang pewawancara

Biasanya dalam undangan wawancara akan diselipkan nama pewawancara, terutama jika sudah berhasil memasuki tahap wawancara bersama user. Dan, untuk membuat diri merasa lebih tenang saat menghadapi pewawancara, tidak ada salahnya untuk mencari tahu tentang orang yang akan mewawancarai. bisa mencarinya di internet atau bahkan menanyakan kepada teman yang juga bekerja di sana

d. Mempersiapkan pertanyaan yang diinginkan

Saat melakukan riset, tentunya sederet pertanyaan mengenai perusahaan atau posisi pekerjaan yang dilamar ingin ditanyakan secara langsung, bukan? Oleh sebab itu, tulis pertanyaan yang ingin diajukan, karena saat wawancara berlangsung akan ada sesi di mana pewawancara memberikan kesempatan untuk bertanya. Dengan bertanya, maka bisa menunjukkan ketertarikan terhadap perusahaan tersebut.

e. Praktik menjawab pertanyaan

Menjelang hari wawancara, belajar untuk praktik menjawab pertanyaan pewawancara seorang diri. Gunakan agar mudah memperhatikan ekspresi wajah saat sedang menjawab pertanyaan. Atur intonasi suara atau jeda dalam menjawab pertanyaan yang sekiranya akan ditanyakan saat wawancara

f. Mempelajari etika saat wawancara

Pelajari terlebih dahulu mengenai etika wawancara yang seharusnya. Ketahui bagaimana cara duduk dengan tenang, cara berjabat tangan, cara menyunggingkan senyuman dan juga ketahui cara terbaik dalam menyapa pewawancara. Kesan pertama sangat menentukan ketertarikan pewawancara pada calon pelamar

g. Mempersiapkan barang apa saja yang harus dibawa

Selain CV dan dokumen penting, bisa mempersiapkan barang-barang penting lainnya yang dibawa untuk wawancara nanti. Misalnya pulpen dan buku catatan kecil harus kamu siapkan dalam tas.

h. Transportasi apa yang akan dipergunakan

Demi mencegah keterlambatan, harus tentukan jenis transportasi apa yang ingin digunakan. Tentukan transportasi yang bisa menghindari dari kemacetan, baik kereta atau ojek online bisa menjadi alternatif pilihan. Berangkatlah lebih pagi untuk meminimalisir kejadian buruk yang mungkin bisa terjadi.

5. Langkah-langkah Wawancara

a. *Sample Applicant Questions*

- Dapatkah bapak/ibu menjelaskan pada saya bagaimana karyawan yang ideal bagi bapak/ibu ntuk perusahaan.
- Ceritakan tentang budaya organisasi bapak/ibu

- Bagaimana perusahaan bapak/ibu mendorong karyawannya untuk mau mengemukakan ide2 baru.
- Bagaimana bapak/ibu melakukan evaluasi terhadap karyawan anda?
- Bagaimana perusahaan bapak/ibu akan mendukung saya jika saya berniat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi?

b. Behavior Evidence Interview Codeable information

- Informasi yang diperoleh dari kandidat haruslah informasi yang mengandung kompetensi (disebut dengan informasi 'codeable')
- Informasi yang dengan jelas menunjukkan adanya bukti kompetensi dalam diri kandidat.
- Untuk dapat disebut informasi yang codeable, maka sebuah informasi harus memenuhi syarat berikut :

c. Perhatikan 5 Syarat Codeable Information

- Memakai kata 'saya' bukan 'kami'.
- Kejadian atau peristiwa masa lalu (max 2-3 thn)
- Situasi yang spesifik (bukan generalisasi)
- Detail / terinci (tindakan, fikiran, perasaan)
- Data dari kandidat (bukan leading questions) Fokus Utama Wawancara
- F = Feeling (bagaimana perasaan anda pada saat peristiwa itu terjadi)
- A = Action (apa yang anda katakan? ; apa yang anda lakukan?)
- C = Content (Jelaskan situasi pada waktu itu ; apakah peran anda dalam hal ini; siapa lagi yang terlibat; apa hasil akhirnya)
- T = Thinking (apa yang terlintas dalam pikiran anda pada saat itu; apa yang anda pikirkan; apa yang anda inginkan terjadi pada waktu itu)

d. Bukti Kompetensi

- Informasi yang anda dapat dari kandidat haruslah informasi yang mengandung kompetensi yang dicari dan menunjukkan adanya bukti kompetensi dalam diri kandidat.
- Bukti kompetensi harus mengandung :
- Konteks
- Tindakan
- Hasilnya

6. Menganalisis Diri Sendiri

Langkah terpenting dalam menentukan dan menempatkan posisi yang diinginkan adalah melalui analisis pribadi yang menyeluruh. Pertama-tama, kenali diri anda agar anda bias menentukan posisi atau organisasi mana yang cocok untuk anda. Hal penting kedua adalah bahwa hamper seluruh pertanyaan wawancara akan mencoba untuk menentukan *siapa diri anda*, apa saja kemampuan anda, dan seberapa pantas anda untuk sebuah posisi dalam

organisasi. Anda takan kesulitan menjawab dengan lugas dan persuasive bila anda tidak kenal diri sendiri.

Petunjuk Pertanyaan untuk Self Analysis

Self-analysis dapat menjadi pengalaman yang menyakitkan. Siapa yang mau menelaah kelebihan dan kekurangan dirinya, kesuksesan dan kegagalan? Akan tetapi, satu-satunya orang yang berhak melihat self-analysis anda hanyalah diri anda sendiri, maka dari itu jujurilah pada diri anda. Pertanyaan-pertanyaan berikut ini dapat dijadikan petunjuk dalam melakukan self-analysis.

- Apa saja kelebihan dan kekurangan kepribadian anda?
 - Bisa diandalkan nilai yang dipegang
 - Motivasi kedewasaan
 - Keterbukaan fleksibilitas
 - Adaptabilitas kemampuan menerima kritik
 - Integritas pegangan moral
 - Asertifitas ambisi
 - Control-diri bekerja dibawah tekanan
- Apa saja kelebihan dan kekurangan intelektual anda?
 - Intelegensi kemudahan mempelajari
 - Mengorganisir Analisa
 - Kreasi Evaluasi
 - Perencanaan Penalaran
- Apa saja kelebihan dan kekurangan komunikasi anda?
 - Komunikasi oral Komunikasi grafis
 - Mendengarkan interpersonal
 - Hubungan Atasan Hubungan Bawahan
 - Hubungan Rekan Hubungan dengan yang berbeda demografi
- Apa saja riwayat keberhasilan dan kegagalan anda
 - Akademik Kegiatan Ekskul
 - Pekerjaan Profesional
 - Goals
- Apa saja kelebihan dan kekurangan anda secara professional
 - Pendidikan Pelatihan
 - Pengalaman Skills khusus
 - Bakat
- Apa yang anda cari dari sebuah posisi atau organisasi?
 - Tanggung jawab Kontak interpersonal
 - Kebebasan Otoritas
 - Tipe Pekerjaan Keamanan
 - Prestise Organisasi Keberagaman
 - Pengambilan keputusan tunjangan
 - Rekan kerja Penghasilan

- Apa saja kebutuhan yang paling anda utamakan?
 - Keluarga Rumah
 - Harta benda Waktu Luang
 - Hubungan Kesempatan berlibur
 - Lokasi geografis Prestise
 - Pengakuan Kesuksesan
- Apa saja ketertarikan professional anda?
 - Goals jangka pendek Goals jangka Panjang
 - Kemajuan karir Pengakuan
 - Perkembangan diri
- Mengapa anda memilih universitas _____ dan apakah anda puas dengan keputusan anda?
- Mengapa anda memilih jurusan _____ dan apakah anda puas dengan keputusan anda?
- Mengapa anda menerima jabatan di _____(1), _____(2), _____(3)?
- Mengapa anda meninggalkan jabatan di _____(1), _____(2), _____(3)?
- Seberapa tahan anda menghadapi resiko? Sebagai contoh, dewasa ini banyak organisasi yang menerima pegawai muda yang diberi penghasilan rendah, tetapi diberi opsi saham yang tinggi. Banyak pegawai ini yang kemudian hanya mendapat saham bernilai rendah. Analisislah kemampuan anda untuk menghadapi resiko semacam ini. Opsi saham dan rencana pembelian saham adalah kompensasi yang baik untuk penghasilan rendah, tapi pikirkan kembali kualitas gaji dan tunjangan yang ditawarkan

Setelah anda menjawab pertanyaan-pertanyaan ini secara menyeluruh dan jujur, anda akan mengetahui siapa diri anda, kualifikasi, keinginan anda, apa yang anda cari dalam hidup. Yang terpenting adalah anda akan menemukan hal apa yang membedakan anda dengan kandidat lainnya.

7. Mengenali Seluk-Beluk Pekerjaan

Setelah anda mengenal diri anda secara menyeluruh, kini saatnya anda berkenalan dengan pekerjaan anda. Telitilah perkembangan dunia pekerjaan tersebut, bidang-bidang anda, organisasi-organisasi yang anda minati, jabatan-jabatan yang anda minati, berita-berita kini, dan proses wawancara.

Meneliti bidang anda:

Sebaiknya pelajari terlebih dahulu sebanyak mungkin tentang bidang pekerjaan anda sebelum anda mulai mencari jabatan ataupun merancang

resume. Pengetahuan yang anda dapatkan akan memengaruhi kedua hal tadi.

Carilah hal-hal berikut tentang bidang anda:

- Sejarah
- Perkembangan
- Trend terkini
- Area-area terspesialisasi
- Tokoh-tokoh terkemuka
- Tantangan
- Masalah kini dan masa depan
- Kesempatan pekerjaan

Apa tingkat Pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang dibutuhkan untuk bidang ini? Pastikan pandangan anda akan kondisi pekerjaan tetap realistis dan obyektif.

Perekrut umumnya akan mengharapkan pekerja yang mengenal kehidupan organisasi dan memiliki sikap positif terhadap karir baik itu dalam bidang bisnis, manajemen, Pendidikan, kesehatan atau karir-karir lainnya. Kita diharapkan untuk telah memahami alasan memilih suatu karir. Melalui kegiatan seperti magang, sukarelawan, paruh waktu, dan kunjungan dapat lebih memahami seluk-beluk suatu bidang pekerjaan.

Meneliti organisasi-organisasi:

Penting untuk mengetahui segala hal yang bisa diketahui tentang suatu organisasi yang diminati. Penyelidikan sebaiknya terfokus pada pimpinan dan staf organisasi tersebut, produk dan layanannya, lokasi, rencana-rencana pengembangan dan perampingan, merger, dll. Aspek terpenting untuk diketahui adalah reputasi organisasi tersebut pada bidangnya, khususnya reputasi karyawan, pelanggan, dll. Ada berbagai cara untuk memperoleh informasi ini. Bisa melalui publikasi organisasi, mantan karyawan, website, laporan tahunan, dll. Carilah mission statement atau rencana strategis sebuah organisasi.

Menelaah perekrut:

Bagian ini mungkin agak sulit. Kita kemungkinan tidak akan diberi tahu identitas perekrut yang akan melakukan interview. Apabila dapat mengetahui lebih dulu, sebaiknya tanyakan pada orang yang dikenal tentang hal-hal seperti cara ia mewawancarai, jabatan atau organisasinya, kepribadiannya, dll.

Meneliti jabatan:

Pelajarilah mengenai jabatan yang di incar. Informasi yang sebaiknya diketahui adalah hal seperti tanggung jawab yang disbanding, pekerjaan, skill yang dibutuhkan, dll. Intinya hal-hal yang mempengaruhi cara kita bekerja dalam jabatan ini. Pengetahuan yang cukup akan jabatan akan mematangkan kita dalam menjawab pertanyaan perekrut serta menunjukkan apakah anda, jabatan, dan organisasi yang diminati benar-benar cocok.

Meneliti berita-berita terkini:

Cobalah untuk tetap update terhadap perkembangan di dunia sekitar. Portal berita seperti Kompas, Tempo, dan Tribun adalah sumber yang baik untuk mengetahui berbagai perkembangan di dunia. Perekrut akan mengharapkan pelamar agar sadar akan keadaan di dunia sekitarnya dan memiliki pendapat rasional terhadap isu-isu tertentu. Ada baiknya kita paham akan perkembangan-perkembangan terkini yang dapat memengaruhi bidang pekerjaan.

Meneliti Proses Wawancara:

Pelajarilah sebanyak-banyaknya tentang proses wawancara. Tidak ada cara standar untuk melaksanakan wawancara. Oleh karena itu tanyalah banyak orang karena setiap pengalaman wawancara itu berbeda. Prosedur wawancara pun dapat berbeda antar-organisasi.

Berikut adalah sifat pelamar yang disukai oleh perekrut: jujur, cerdas, dewasa, berpendidikan baik, dan dapat berkomunikasi serta bekerja bersama orang lain dengan baik.

Inilah 7 pertanyaan untuk meneliti proses wawancara:

1. Pertanyaan apa saja yang kemungkinan ditanya oleh perekrut?
2. Apa jawaban yang dicari oleh perekrut?
3. Apa yang kurang disukai perekrut?
4. Pertanyan apa dari pelamar yang diharapkan oleh perekrut?
5. Seberapa pahamkah perekrut akan bidang pekerjaan anda?
6. berapakah kemungkinan anda menghadapi panel perekrut?

7. Apa saja perbedaan antara wawancara kedua atau ketiga dengan wawancara-wawancara sebelumnya?

Melakukan Pencarian

Selektif dalam posisi yang dilamar, tetapi pilih rentang posisi yang disukai. Sebagai contoh, alih-alih ditetapkan pada posisi sebagai akuntan biaya, direktur hubungan masyarakat, atau penulis editorial, cobalah untuk posisi dengan perusahaan atau surat kabar yang baik, dengan harapan beralih ke akuntansi biaya atau posisi direktur atau op-ed .

Pasar tenaga kerja yang terus berubah mengarah pada rekomendasi yang Anda anggap sebagai posisi paruh waktu atau temporer untuk mendapatkan pengalaman dan memasuki posisi penuh waktu. Sebagai contoh, beberapa guru berfungsi sebagai guru pengganti atau pembagian waktu di mana mereka mengajar kelas selama setengah hari sementara guru lain mengajar setengah lainnya. Mereka berharap pengaturan ini akan berkembang menjadi posisi penuh waktu.

Jaringan

Meskipun semua sumber elektronik untuk melakukan pencarian, jaringan tetap menjadi sumber utama untuk mencari posisi. Lima puluh tujuh persen eksekutif sumber daya manusia melaporkan bahwa mereka mengandalkan jaringan untuk mencari pelamar yang memenuhi syarat. Banyak siswa menggunakan magang untuk memulai jaringan mereka. Jika Anda membuat keputusan karir di awal kuliah, magang musim panas dapat berfungsi sebagai entri ke posisi penuh waktu.

Tempat Yang Jelas

Jangan mengabaikan tempat yang jelas untuk posisi. Bagian surat kabar diklasifikasikan telah menjadi tempat yang baik untuk mencari posisi karena jika organisasi beriklan di sana, pembukaannya akan memenuhi tes EEO untuk membuatnya diketahui oleh mereka yang tertarik dan berkualitas. Wall Street Journal adalah sumber yang sangat baik untuk pembukaan di seluruh negeri. Periksa papan buletin organisasi dan materi cetak yang mengumumkan pembukaan personil. Berlangganan publikasi profesional seperti The Chronicle of Higher Education yang menyertakan iklan untuk berbagai posisi. Pendekatan

organisasi secara langsung untuk melihat apakah mereka memiliki pembukaan saat ini atau di masa depan. Hubungi departemen sumber daya manusia terutama untuk posisi per jam dan sementara. Departemen organisasi tertentu biasanya melakukan pencarian untuk posisi yang digaji dan profesional. Coba cari orang yang bertanggung jawab atas pencarian.

Agen atau Layanan Penempatan

Layanan penempatan masih merupakan sumber penting. Hampir setiap perguruan tinggi dan universitas memiliki agen gratis untuk mahasiswa dan alumni. Agen-agen ini tidak hanya menyediakan kontak untuk wawancara di kampus tetapi juga menawarkan layanan konseling yang akan membantu Anda menganalisis diri sendiri (termasuk karir yang Anda tampaknya paling tertarik dan memenuhi syarat untuk), menemukan bidang karir, mendapatkan informasi tentang organisasi dan posisi, mengembangkan resume, dan menulis surat pengantar.

Layanan penempatan lainnya dikaitkan dengan organisasi profesional atau bidang karir tertentu. Misalnya, periksa sumber daya khusus untuk profesional perawatan kesehatan, guru, jurusan manajemen, jurusan komunikasi, jurusan teknik sipil, dan sebagainya. Biayanya minimal.

Persentase agen akan membantu menempatkan Anda untuk biaya, seringkali persentase dari gaji tahun pertama Anda, dibayarkan setelah mengambil posisi yang mereka bantu Anda dapatkan. Sebagian besar agen ini memiliki posisi berbayar, yang berarti bahwa organisasi telah mempertahankannya berdasarkan biaya untuk mencari pelamar yang berkualitas. Anda tidak membayar apa-apa. Jika Anda menggunakan agen persentase usia, ketahuilah bahwa mereka mungkin mengenakan biaya pendaftaran untuk memproses kredensial Anda.

Publikasi

Ada publikasi di pusat karir kampus atau perpustakaan yang akan memandu untuk mendapatkan kembali peluang dan layanan. Jobs, diterbitkan setiap tahun dan ditulis oleh Kathryn semut Ross Petras, berisi sekitar 600 halaman alamat, nomor bebas pulsa, dan pengelompokan indutn. Pada awal

setiap pengelompokan industri adalah history pekerjaan singkat, taruhan terbaik untuk pertumbuhan dan peluang kerja, dan nama-nama asosiasi, direktori, jurnal profesional untuk pengelompokan itu. Sumber ini sangat ideal untuk posisi entry-level.

Cancer Communication Incorporated menerbitkan sumber-sumber seperti Pasar Pekerjaan edisi nasional. Paperback format besar ini memberikan informasi karir umum yang bermanfaat bagi mereka yang mendapatkan posisi pertama dan yang baru saja diberhentikan. Direktori ini termasuk data pasar kerja; pusat pekerjaan federal, negara bagian, dan kota; pelatihan nontradisional; dan program ketenagakerjaan yang melayani wanita. Publikasi spin-off berjudul Je computer Hotlines USA mencantumkan 1.000 organisasi yang mengirim pembukaan melalui telepon, termasuk bank besar, rumah sakit, perusahaan asuransi, distrik sekolah, dan perguruan tinggi. Publikasi terbesar mereka adalah Halaman Kuning Pemburu Kerja yang mencakup lebih dari 15.000 agen dan layanan tenaga kerja.

Internet

Internet berkembang pesat menjadi sumber utama untuk mencari lowongan kerja dan tips untuk mendapatkannya, perguruan tinggi dan organisasi menggunakan internet untuk mencari pelamar yang berkualitas tinggi.

Pameran Kerja

Pameran kerja yang diadakan di kampus atau di tempat-tempat lain sangat bagus untuk membangun relasi kerja, beberapa perekrut di pameran kerja biasanya melakukan formal interview. Survei terbaru mengungkapkan bahwa mayoritas perekrut ingin pelamarnya membawa resume mereka, dan perekrut berharap pelamar memiliki fokus atau tujuan karir yang jelas. Kesalahan terburuk yang mungkin dilakukan oleh seorang pelamar adalah bertanya “pelamar seperti apa yang anda cari?”

Mempersiapkan Surat

Resume

Persiapkan resume yang berbeda untuk setiap posisi kerja yang akan anda lamar, perekrut hanya akan membaca resume yang anda buat dua sampai empat menit. Jika anda ingin lolos ke seleksi kerja berikutnya resume yang anda buat harus menarik.

Isi Resume

Tulis nama lengkap anda dengan cetak tebal di bagian atas halaman, jangan mengguakan nama panggilan. Cantumkan alamat lengkap (dengan kode pos) nomor telepon (dengan kode are) dan juga cantumkan jika anda memiliki email dan no fax agar perekrut dapat menghubungi anda dengan mudah dan cepat

Tujuan karir dari resume yang anda buat sangat penting jika anda tidak memiliki surat rekomendasi, tujuan karir yang baik adalah :

- Karir daripada orientasi pekerjaan
- Singkat dan tepat
- Targetkan pada posisi kerja yang anda inginkan
- Tidak egois

Catatan pendidikan adalah al yang paling penting juga, jika anda telag lulus sekolah atau telah selesai training kerja, jelaskan dalam resume tersebut agar perekrut dapat menentukan dengan cepat apa yang sedang anda lakukan sekarang atau apa yang baru saja anda selesaikan

Setelah pendidikan dan pelatihan, cantumkan pengalaman yang relevan untuk posisi spesifik yang Anda lamar. jika Anda memberi judul "pengalaman" pada bagian ini, Anda dapat memasukkan tentang pekerjaan atau gaji, jika Anda masih muda dan hanya menyelesaikan pendidikan atau pelatihan Anda. Kegiatan volunteer mungkin relevan. Sebuah studi baru-baru ini mengungkapkan bahwa perekrut menganggap penilaian dibawah ini sangat penting untuk memilih karyawan: Pengalaman kerja 88%, Kepemimpinan dalam organisasi 86%, pengalaman tentang gaji kerja 79% , anggota organisasi yang profesional 73%, pengalaman dalam volunteer community service 58%

Jenis Resume

Jika Anda mengembangkan format kronologis, buat daftar pengalaman Anda (termasuk internasional, pengaturan koperasi, asisten, posisi yang tidak dibayar, aktivitas organisasi) dalam urutan kronologis terbalik sehingga majikan dapat melihat dengan cepat apa yang telah Anda lakukan. baru saja.

Lihat Gambar 8.3 untuk resume format kronologis sampel 16. Buat daftar organisasi, judul posisi atau posisi Anda, tanggal, dan di atas semua itu, apa yang Anda lakukan di setiap posisi. Tekankan keterampilan dan pengalaman yang paling relevan untuk pembukaan. Studi menunjukkan bahwa perhatian utama pewawancara adalah prestasi dan pencapaian pelamar.

Administered	Fasilitated	Oversaw
Advised	Fashioned	Performed
Arbitrated	Formulated	Persuaded
Arranged	Founded	Planned
Built	Generated	Recommended
Budgeted	Improved	Reconfigured
Coached	Increased	Researched
Consilted	Instructed	Sold
Counseled	Led	Solved
Created	Maintened	Supervised
Designed	Managed	Tested
Dericted	Modified	Trained
Edited	Negotiated	Update
Eliminated	Operated	Wrote
Evaluated	Organized	

Gunakan kata kerja tindakan, seperti yang berikut, untuk menunjukkan bahwa Anda adalah pelaku: manajemen, penjualan, iklan, pelatihan, konseling, pengembangan tim, pengembangan organisasi, perekrutan, keuangan, pengajaran, administrasi, pengawasan, manajer proyek, dan pemasaran, masukkan berbagai pengalaman dari berbagai positions, magang, dan organisasi di bawah masing-masing pos, keuntungan besar ketika Anda memiliki beberapa posisi atau posisi pembayaran yang berhubungan langsung dengan pembukaan. Pastikan untuk menggunakan kata kerja saat mengidentifikasi pengalaman Anda, seperti "Menulis siaran pers untuk. . ." dan "Modul pelatihan yang dikembangkan untuk. . ." Jangan memasukkan terlalu banyak judul dan sub judul.

Jika menggunakan format kronologis, bagian selanjutnya dapat mendaftar keanggotaan dan kegiatan organisasi yang relevan, termasuk perguruan tinggi,

profesional, dan komunitas. Jadilah selektif. Kegiatan sekolah menengah dikecualikan untuk lulusan perguruan tinggi, dan kegiatan perguruan tinggi akan dikecualikan setelah beberapa tahun dalam karier Anda. Ini adalah proses pembaruan yang berkelanjutan. Daftar panjang organisasi tanpa peran kepemimpinan cenderung memberikan kesan negatif.

Jika menggunakan format fungsional, buat daftar organisasi atau memasukkannya ke dalam berbagai judul utama dalam pengalaman. Format fungsional dapat mencakup bagian ini atau memadukannya dengan keterampilan dan pengalaman Anda.

Format kronologis, memiliki sejumlah keunggulan. Mudah untuk menulis dan mengatur, menekankan pengalaman, paling umum, dan mudah.

Format fungsional, juga memiliki sejumlah keunggulan. Ini memusatkan perhatian pada keterampilan yang relevan untuk mencocokkan profil pelamar yang ideal, tanggal kurang penting, dan posisi yang tampaknya tidak terkait dan pendidikan tidak disorot. Resume fungsional tidak mengulangi keterampilan dan pengalaman yang sama di bawah posisi yang berbeda, sehingga bisa lebih ketat dan lebih pendek. Terlepas dari jenis format resume yang Anda pilih, ikuti aturan ini ketika memilih konten:

- Jadilah akurat dan jujur
- Jangan ulangi informasi yang sama
- Tepat dan persuasif

Mekanisme Resume

Jangan mengabaikan efek penampilan dan tata letak. Biarkan resume dicetak secara profesional di atas kertas bond putih, abu-abu, abu-abu muda, atau terang. Perhatikan bagaimana resume diblokir sehingga terlihat rapi, menarik, teratur, direncanakan dengan cermat, dan tidak ramai. Pengusaha menyukai ruang putih pada resume, jadi lekukan bagian dengan hati-hati, gandakan bagian ruang, dan sisakan setidaknya satu inci margin di sekitar. Pusatkan nama Anda di bagian atas dalam huruf tebal sehingga menonjol. Gunakan font printer yang berbeda sehingga pos memandu pembaca melalui informasi penting tentang Anda.

Sebagian besar pemberi kerja lebih suka resume satu halaman. Akan tetapi, resume dua halaman dapat diterima, jika kurang ramai dan memberikan informasi berharga tentang pengalaman, keterampilan, penghargaan, dan

aktivitas serta kepemimpinan organisasi yang tidak akan muat dalam satu halaman. Jika membuat resume dua halaman, pertimbangkan untuk mencetaknya dari depan ke belakang pada selebar kertas karena halaman kedua mungkin salah tempat atau robek ketika resume Anda diambil dari file atau koper.

Resume yang Dipindai Secara Elektronik

Semakin banyak organisasi yang menggunakan sistem elektronik untuk memindai resume. Mereka yang melakukannya cenderung memiliki banyak bukaan yang menarik sejumlah besar aplikasi. Pemindai menghemat waktu dan uang. Berikut ini adalah contoh istilah yang benar dan salah untuk resume yang dapat dipindai:

Benar

- sumber daya manusia
- asisten administrasi
- rekan penjualan
- sistem informasi
- jasa lingkungan
- akuntan
- fasilitas teknik
- *inside sales*

Salah

- personalia
- sekretaris
- petugas penjualan
- pemrosesan data
- housekeeping
- pembukuan
- pemeliharaan
- hubungan pelanggan

Sebagian besar organisasi menolak kandidat yang memiliki keterampilan kurang dari 50 persen.

Banyak organisasi menerima atau meminta resume dikirim secara elektronik untuk menghemat waktu dan membuat file elektronik pelamar. Pastikan sistem perangkat lunak mengirimkan resume Anda dalam format yang menarik. Instruktur dan mahasiswa di beberapa universitas telah melaporkan bahwa organisasi telah meminta semua file pelamar dikirim dalam CD-ROM. File kertas tidak dapat diterima. Sertakan surat pengantar yang jelas mengidentifikasi posisi yang dilamar. Selalu bawa salinan surat pengantar dan resume ke wawancara sehingga tersedia jika diminta.

Portofolio

Portofolio sangat penting. Portofolio Anda harus berupa kumpulan karya terbaik Anda yang kecil namun bervariasi. Atur portofolio secara tematis. Miliki salinan yang sangat baik, tidak pudar, kotor, mark-up, atau kusut.

Jika akan menyiarkan, portofolio cenderung berupa audio atau rekaman video pilihan yang menggambarkan pekerjaan lisan dan video terbaik Anda. Kualitas, bukan kuantitas, adalah yang dijual. Portofolio adalah cara yang ideal untuk menunjukkan keahlian dan pengalaman Anda.

Beberapa perguruan tinggi dan universitas mendorong atau mengharuskan siswa untuk membuat portofolio elektronik yang dapat mencakup berbagai bahan dalam paket yang menarik, kompak, dan sangat bermanfaat. Selain mengungkapkan apa yang telah dilakukan kandidat dan dapat e-portofolio menunjukkan pengetahuan dan kemampuan untuk menerapkan teknologi baru.

Surat Pengantar

Surat pengantar dapat membuka pintu kerja dengan menunjukkan minat pada posisi, organisasi, dan produk atau layanannya. Buat kesan yang menyenangkan dan profesional. Kirim surat pengantar asli beserta setiap resume. Formulir surat lamaran atau yang ditujukan untuk sejumlah posisi tidak mengesankan siapa pun. Sesuaikan surat untuk setiap posisi dan organisasi. Jika memungkinkan, alamat surat Anda ke orang tertentu yang akan terlibat aktif dalam proses seleksi.

Pastikan surat memiliki alamat yang benar dan lengkap. Surat harus singkat, biasanya tiga atau empat paragraf, dan tidak pernah lebih dari satu halaman, harus rapi, dicetak di atas kertas bond, memiliki margin setidaknya satu inci, diucapkan dalam bahasa perusahaan, dan terlihat profesional tanpa kesalahan ketik, kesalahan ejaan, kesalahan tata bahasa, atau kesalahan tanda baca. Tentukan posisi yang Anda minati dan alasannya. Tutup surat pengantar dengan menyatakan kembali minat Anda pada posisi dan organisasi. Mintalah wawancara dan nyatakan kapan tersedia waktu untuk wawancara.

Jika suatu posisi terdaftar di situs Web atau di koran atau jurnal, gunakan bahasa iklan. Jangan hanya mengulang kata-kata tetapi tunjukkan sesuai dengan persyaratan. Gunakan surat pengantar untuk menjual keterampilan, kemampuan, dan pengalaman yang ada. Jadilah positif dan to the point.

Membuat Kesan Pertama yang Baik

Saat pendekatan wawancara, sadari bahwa sikap adalah unsur yang penting dalam kesuksesan atau kegagalan anda. Bersiaplah dengan seksama. Kecemasan meningkat ketika tidak cukup tahu posisi atau organisasinya, tidak siap untuk menjawab pertanyaan sulit, dan tidak tahu pertanyaan apa yang harus diajukan. Kenali diri anda sepenuhnya. Bersikap positif tentang diri sendiri. Jadilah profesional dan etis sepanjang wawancara. Jangan pernah menjelek-jelekan atau membuka rahasia orang lain.

Hubungan Pihak Wawancara

Apa yang disukai (rasa saling percaya, rasa hormat, persahabatan) antara anda dan pewawancara terungkap sebelum pertemuan, kontak telepon, dan surat? Bagaimana persamaan anda dengan pewawancara dalam usia, jenis kelamin, ras, suku, latar belakang, pendidikan, dan profesi, dan bagaimana mungkin persamaan ini berpengaruh positif atau negatif pada wawancara? Penelitian mengungkapkan bahwa efek ras yang sama tetap ada dalam seleksi wawancara. Kandidat yang rasnya mirip dengan pewawancara (hitam atau putih) menerima peringkat pewawancara lebih tinggi.

Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal, seperti suara, kontak mata, gerak tubuh, dan postur tubuh, merupakan unsur penting dalam seluruh wawancara pemilihan. Pewawancara bereaksi lebih baik terhadap pelamar dan menilai mereka lebih tinggi jika mereka tersenyum, memiliki ekspresi wajah ekspresif menjaga kontak mata, dan memiliki suara yang jelas dan kuat. Meskipun teknologi memainkan peran penting dalam proses ketenagakerjaan, perekrut terus mewawancarai pelamar karena mereka lebih suka "sentuhan tinggi" untuk "berteknologi tinggi" ketika memilih orang yang akan ikut mempengaruhi masa depan organisasi mereka. Mereka ingin melihat, mendengar, dan mengamati dalam aksi.

Dinamisme dan tingkat ceri dikomunikasikan melalui cara Anda berjabat tangan duduk, berjalan, berdiri, gerakan, dan menggerakkan tubuh Anda. Gunakan tegas tetapi tidak menghancurkan handslake. Cobalah tampil (dan bersikap) tenang dan santai, tetapi tajam dan terkendali. Hindari kegelisahan,

gangguan, gerakan, dan bermain dengan pena atau benda di meja pewawancara. Tanggapi dengan tenang dan percaya diri.

Berbicaralah dengan nada percakapan normal dengan variasi vokal yang menunjukkan keterampilan konfiden dan interpersonal. Pewawancara lebih suka aksen standar atau bergengsi. Jika bahasa Inggris adalah bahasa kedua atau memiliki aksen yang dikembangkan sejak lahir, gunakan aksen dan pelafalan sehingga pewawancara dapat memahami dengan jelas dan efektif. Sadarilah bahwa pewawancara mungkin bertanya-tanya bagaimana staf organisasi, klien, pelanggan, atau orang lain akan dapat memahami jika dipekerjakan.

Jangan ragu untuk berhenti sebelum menjawab insiden kritis dan pertanyaan hipotetis yang sulit, tetapi ketahuilah bahwa sering jeda dapat membuat terlihat tampak ragu-ragu, tidak terduga, atau "lambat." Pewawancara menafsirkan jeda satu detik atau kurang sebagai tanda ambisi, kepercayaan diri, organisasi, dan kecerdasan.

Kedatangan dan Pembukaan

Tiba untuk wawancara beberapa menit sebelumnya. Jika Anda tidak dapat datang tepat waktu untuk wawancara, apakah tepat waktu untuk bekerja? Apakah ini pertanda pentingnya dalam wawancara ini? Jangan sampai terlalu awal. Sopan kepada semua orang yang ditemui. Jawablah pertanyaan pembuka, sebagai pemecah kebekuan.

Menjawab Pertanyaan

Meskipun pakaian, penampilan, dan komunikasi nonverbal merupakan unsur penting dalam proses seleksi, jangan melebih-lebihkan pentingnya mereka. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa keputusan akhir paling sering didasarkan pada kombinasi kesan verbal dan nonverbal, dengan kombinasi keterampilan wawancara, latar belakang, dan akuntansi pengalaman untuk sebagian besar pencarian yang berhasil.

Bersiap untuk Menanggapi

Bersiaplah dan siap untuk menjawab pertanyaan secara efektif. Gugup itu alami dan akan menghilang jika dapat berkonsentrasi menjawab pertanyaan

dengan penuh percaya diri dan saksama. Semua pelamar yang berhasil dipersiapkan untuk menangani pertanyaan yang sering diajukan seperti:

- Ceritakan tentang diri Anda.
- Mengapa Anda ingin bekerja untuk kami?
- Apa kekuatan terbesar Anda? Kelemahan?
- Apa tujuan karir jangka pendek Anda? Tujuan jangka panjang?
- Mengapa Anda meninggalkan posisi Anda dengan ____?
- Apa yang paling Anda sukai di posisi Anda ____? paling tidak?
- Mengapa kami memilih Anda dari pelamar lain untuk posisi ini?
- Apa yang Anda ketahui tentang organisasi kami?
- Ceritakan tentang pengalaman Anda bekerja dalam tim.
- Apa yang Anda lakukan saat tidak belajar?

Pertanyaan-pertanyaan tradisional ini terus memainkan peran utama dalam wawancara seleksi, pada menit-menit pembukaan. Pewawancara menggunakannya untuk membuat pelamar berbicara dan belajar tentang mereka sebagai manusia dan pemula profesional.

Berikut ini adalah strategi pertanyaan di tempat kerja yang umum:

- Pertanyaan insiden kritis saat ini
"Kami menghadapi situasi di mana Anda berada di tim kami, apa yang akan Anda rekomendasikan agar kami lakukan untuk menyesuaikan kembali situasi ini?"
- Pertanyaan insiden kritis historis
"Dua tahun lalu kami memiliki konflik antara Jika anda menjadi supervisor dalam situasi ini, apa yang akan Anda lakukan?"
- Pertanyaan hipotetis:
"Misalkan Anda memiliki pelanggan yang mengklaim perangkat komputernya rusak dalam pengiriman.
- Bagaimana Anda menangani ini?"
"Jika kami mempekerjakan Anda dan Anda melihat salah satu karyawan kami mungkin seorang supervisor melakukan sesuatu yang Anda anggap tidak etis, apa yang akan Anda lakukan? "
- Pertanyaan berorientasi tugas:
"Ini selembar kertas. Tulis pernyataan kebijakan karena penugasan lembur"
Pewawancara telah dikenal untuk mengeluarkan bolpoin dan mengatakan kepada pemohon yang tidak mewawancarai untuk posisi penjualan, "Jual ini kepada saya."
- Pertanyaan pengalaman masa lalu:

"Beri tahu saya saat Anda telah beroperasi sebagai bagian dari tim untuk menyelesaikan masalah teknis yang menjengkelkan."

"Beri tahu saya tentang masalah paling sulit yang pernah Anda buat dan bagaimana Anda membuat keputusan. "

Menanggapi: Pelamar yang Sukses

Pelamar yang sukses mendengarkan dengan seksama seluruh pertanyaan tanpa mengganggu atau mencoba menebak-nebak pewawancara. Mereka berpikir sebelum menjawab, dan kemudian memberikan jawaban yang ringkas, spesifik, dan langsung ke pokok pertanyaan. Banyak pelamar yang memalsukan tanda pertanyaan, seperti dalam contoh berikut:

1. Perekrut: Mengapa Anda ingin bekerja untuk Preston & Associates?
2. Pelamar: Saya sudah tertarik pada iklan sejak pekerjaan musim panas saya dengan PJ. Cline setelah tahun pertama saya. Ini bidang yang menarik dan selalu berubah.

Pelamar ini menekankan minat di bidang periklanan, tetapi tidak menjawab pertanyaan "Mengapa Preston & Associates?" Hadirkan respon terorganisir dengan hati-hati dengan argumen yang jelas, konten yang relevan, tata bahasa yang baik, dan kata kerja tindakan yang menunjukkan Anda seorang pelaku. Gunakan jargon profesional saat yang sesuai. Jika kekurangan pengalaman kerja aktual, berikan ilustrasi yang relevan dari pengalaman lain. Jika ditanya pertanyaan tentang bekerja dalam tim, sadari bahwa perekrut cenderung mendengarkan kata ganti yang Anda gunakan. Misalnya kami jika memang bekerja dalam tim.

Lebih baik jujur sebab tidak ada jawaban yang benar untuk setiap pertanyaan. Bersikap antusias dan dinamis. Tertarik pada posisi dan organisasi dan tunjukkan. Bicaralah secara positif tentang pengalaman yang ada. Terima tanggung jawab atas tindakan masa lalu. Jawab pertanyaan dengan seksama, tetapi tahu kapan harus berhenti berbicara. Pelamar yang berhasil tahu kapan harus menindaklanjuti pertanyaan dengan pertanyaan.

Responding: Unsuccessful Applicants

Pelamar yang gagal memainkan peran pasif dan terbatas dalam pembukaan dan penutupan. Mereka tampaknya tidak dapat mengidentifikasi dengan kebutuhan dan kepentingan majikan, sebagian karena mereka tahu sedikit

tentang posisi atau organisasi. Mereka tampaknya tidak yakin tentang jenis posisi yang mereka inginkan dan di mana mereka berharap berada dalam 5 atau 10 tahun. Akibatnya mereka gagal menunjukkan minat dan kualifikasi untuk posisi dan organisasi. Pada akhirnya, mereka tidak meminta posisi.

Pelamar yang gagal tampaknya mengelak dalam jawaban dan menggunakan bahasa dan jargon teknis yang kurang aktif, konkret, dan positif yang akan menunjukkan pengalaman dan pengetahuan tentang lapangan dan posisi. Mereka memberikan jawaban singkat yang menunjukkan bahwa mereka tidak tegas. Jawaban mereka berisi:

- *Qualifiers* seperti "mungkin" dan "mungkin."
- *Meaningless* berarti seperti "Anda tahu" dan "tahu apa yang saya katakan."
- *Nonfluencies* seperti "ummm" atau "uhh."
- *vagueness* seperti "dan hal-hal seperti itu" atau "dan hal-hal semacam itu."

Pikirkan sebelum membuat komentar atau menjawab pertanyaan, dan hati-hati.

Unlawful questions

Banyak pelamar, terutama perempuan, masih mengajukan pertanyaan yang melanggar hukum meskipun undang-undang federal dan negara bagian telah ada selama beberapa dekade dan sebagian besar organisasi melatih karyawan untuk mengikuti pedoman EEO ketika mewawancarai pelamar. Bersiaplah untuk menjawab pertanyaan yang melanggar hukum dengan bijaksana dan efektif.

- Pertama, tinjau undang-undang dan kuis EEO.
- Kedua, waspadai trik yang digunakan perekrut untuk mendapatkan informasi yang melanggar hukum tanpa meminta untuk memintanya.
- Ketiga, tentukan seberapa penting posisi itu bagi Anda. Berapa banyak yang Anda inginkan dan butuhkan? Tujuan utama Anda adalah untuk mendapatkan posisi yang baik, dan jika Anda dipekerjakan, Anda mungkin dapat mengubah sikap organisasi dan praktik perekrut. Anda tidak dapat melakukan apa pun dari luar.
- Keempat, berlatih menggunakan berbagai taktik jawaban. Sebagai contoh, cobalah penolakan bijaksana yang lebih dari sekadar "Saya tidak akan menjawab pertanyaan itu karena itu melanggar hukum." Contoh: Pewawancara: Berapa umur Anda? / Orang yang diwawancarai: Saya tidak berpikir usia itu penting jika Anda memenuhi syarat untuk suatu posisi.

Gunakan jawaban langsung dan singkat, berharap pewawancara akan beralih ke pertanyaan yang relevan dan sah. Contoh: Pewawancara: Apa yang istri Anda lakukan? / Narasumber: Dia seorang apoteker.

8. Asking Questions

Sementara pelamar memeriksa daftar pertanyaan dan memikirkan jawaban yang tepat dan efektif, terlalu sedikit menghabiskan lebih dari beberapa menit merencanakan pertanyaan yang akan mereka tanyakan, perekrut akan memberi kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan beberapa mungkin memulai wawancara seleksi dengan pertanyaan pelamar.

Guidelines for asking questions

Bagian pertanyaan dalam wawancara adalah saat yang kritis tidak hanya untuk mendapatkan informasi untuk membantu Anda membuat keputusan hidup yang penting, tetapi untuk mengungkapkan persiapan, kedewasaan, profesionalisme, minat, motivasi, dan nilai-nilai. Kesalahan besar dan umum adalah tidak memiliki atau memiliki terlalu sedikit pertanyaan untuk diajukan. Pertanyaan Anda dapat membantu meyakinkan pewawancara bahwa Anda adalah orang yang ideal untuk posisi dan organisasi ini atau menghancurkan kesan baik yang Anda buat selama pembukaan dan saat menjawab pertanyaan.

Pelamar yang berhasil cenderung mengajukan lebih banyak pertanyaan daripada pelamar yang tidak berhasil. Dan pertanyaan pelamar yang berhasil adalah pertanyaan terbuka dan menyelidiki posisi, organisasi, dan opini perekrut untuk mendapatkan jawaban yang lengkap dan berwawasan luas. Pelamar yang tidak berhasil mengajukan pertanyaan tertutup dan pertanyaan informasi lain-lain, yang sebagian besar tersedia dalam literatur organisasi atau di Web.

Tahap Penutupan Wawancara

Tahap penutupan wawancara kerja biasanya singkat, jarang lebih dari beberapa menit. Jangan katakan atau lakukan sesuatu yang akan mengurangi kinerja yang mengesankan. Ambil bagian aktif dalam penutupan. Ekspresikan minat pada posisi dan organisasi. Temukan apa yang akan terjadi selanjutnya dan kapan dan siapa yang dapat hubungi dan bagaimana cara menghubungi tentang posisi tersebut.

Evaluation and Follow-Up

Asumsikan bahwa wawancara kedua, kunjungan singkat, atau penawaran. mungkin akan datang dalam waktu dekat. Tuliskan catatan tentang informasi yang diberikan perekrut dan jawaban untuk pertanyaan Anda. Apa yang

Anda ketahui dan apa yang tidak Anda ketahui yang penting dalam mengambil keputusan? Buatlah daftar pro dan kontra dari posisi dan organisasi. "Bicaralah tentang situasi dengan orang-orang yang mengenal Anda, organisasi, dan / atau bidang karier. Jangan membuat keputusan dengan tergesa-gesa atau yang lain. Mengikuti setiap wawancara, lakukan tinjauan menyeluruh dengan tujuan mengulangi kekuatan dan menghilangkan kelemahan dalam wawancara di masa depan.