

# PENGANTAR PSIKODIAGNOSTIK WAWANCARA

Dalam buku ini, tertulis bagaimana konsep wawancara dalam bidang psikologi dan bagaimana bentuk penerapan wawancara dalam berbagai bidang psikologi, seperti Psikologi Pendidikan, industri, Sosial, dan Klinis. Materi dalam buku ini disajikan secara relevan sesuai dengan capaian kurikulum psikologi, yaitu penguasaan keahlian khusus yang harus dimiliki oleh mahasiswa fakultas psikologi. Buku "Pengantar Psikodiagnostik Wawancara" diharapkan dapat menjadi pegangan mahasiswa Psikologi dikarenakan belum banyak buku ajar terkait dengan psikodiagnostik wawancara.



Ika Wahyu Pratiwi  
Hapsarni Nelma  
Evi Syafrida Nasution  
Tri Nathalia Palupi  
Hayati



Mitra Palupi

Jln. Bekasi Timur VI  
Jakarta Timur  
DKI Jakarta

ISBN 978-623-09-2703-4





# PENGANTAR PSIKODIAGNOSTIK WAWANCARA

Ika Wahyu Pratiwi  
Hapsarni Nelma  
Evi Syafrida Nasution  
Tri Nathalia Palupi  
Hayati



MITRA  
PALUPI

Hak Cipta pada Ika Wahyu Pratiwi, dkk  
Dilindungi Undang-Undang

Disclaimer: Buku ini disiapkan oleh penulis dalam rangka mendukung kebutuhan belajar mahasiswa. Buku ini merupakan dokumen hidup yang senantiasa diperbaiki dan dimutakhirkan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perubahan zaman. Masukan dari berbagai kalangan yang dialamatkan kepada penulis atau melalui alamat surel mitra.palupi@gmail.com dapat meningkatkan kualitas buku ini.

## **Pengantar Psikodiagnostik Wawancara**

### **Tim Penulis**

Ika Wahyu Pratiwi  
Hapsarni Nelma  
Evi Syafrida Nasution  
Tri Nathalia Palupi  
Hayati

### **Penelaah**

Faradila Ishara, M.Psi, Psikolog  
Suneeta Joys, M.Psi, Psikolog

### **Penyunting**

Fachri Helmanto

### **Penerbit**

Mitra Palupi  
Jln. Bekasi Timur VI No 39,  
Cipinang Besar Utara, Jatinegara,  
Jakarta Timur 13410

Cetakan pertama, 2023  
ISBN 978-623-09-2703-4

Isi buku ini menggunakan huruf Lato 12/16 pt. Cyreal  
vi, 84 hlm.: 15,5 x 23 cm.

# Kata Pengantar

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan buku ajar yang berjudul “Pengantar Psikodiagnostik Wawancara”. Adapun buku ajar yang telah kami susun ini diharapkan dapat membantu mahasiswa fakultas psikologi dalam memahami konsep dan praktek wawancara dalam setting psikologi yang berguna nantinya untuk pengembangan keprofesional dalam bidang psikologi.

Dalam buku ini, tertulis bagaimana konsep wawancara dalam bidang psikologi dan bagaimana bentuk penerapan wawancara dalam berbagai bidang psikologi, seperti Psikologi Pendidikan, industri, Sosial, dan Klinis. Materi dalam buku ini disajikan secara relevan sesuai dengan capaian kurikulum psikologi, yaitu penguasaan keahlian khusus yang harus dimiliki oleh mahasiswa fakultas psikologi. Buku “Pengantar Psikodiagnostik Wawancara” diharapkan dapat menjadi pegangan mahasiswa Psikologi dikarenakan belum banyak buku ajar terkait dengan psikodiagnostik wawancara.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu sehingga dapat diterbitkannya buku ajar ini. Selain itu, penulis sadar bahwa buku ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kami sebagai penulis terbuka terhadap kritik dan saran terhadap karya buku ajar ini agar kami dapat terus meningkatkan kualitas buku ajar.

Akhirnya semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa fakultas psikologi dalam mengembangkan keahliannya dalam wawancara psikologi.

Jakarta, Januari 2023

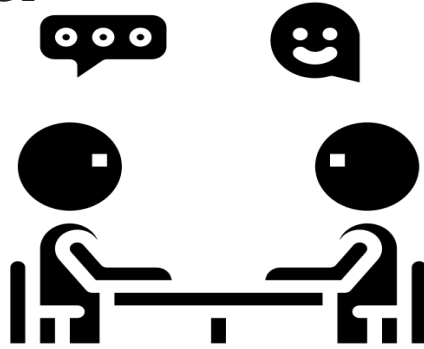
Tim Penulis

# DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| Kata Pengantar                                     | v  |
| Daftar Isi   | vi |
| <br>   |    |
| Bab I  |    |
| Urgensi Wawancara dalam Bidang Psikologi           | 1  |
| <br>   |    |
| Bab II   |    |
| Wawancara sebagai Proses Komunikasi Interpersonal  | 7  |
| <br>   |    |
| Bab III  |    |
| Struktur Wawancara                                 | 15 |
| <br>   |    |
| Bab IV   |    |
| Persiapan dan Perencanaan Wawancara                | 25 |
| <br>   |    |
| Bab V  |    |
| Pendekatan-Pendekatan dalam Wawancara              | 33 |
| <br>   |    |
| Bab VI   |    |
| Pencatatan dan Kesalahan-Kesalahan dalam Wawancara | 39 |
| <br>   |    |
| Bab VII  |    |
| Wawancara Survei (Psikologi Sosial)                | 45 |
| <br>   |    |
| Bab VIII   |    |
| Wawancara Dalam Psikologi Industri Dan Organisasi  | 57 |
| <br>   |    |
| Bab IX   |    |
| Wawancara Dalam Setting Psikologi Klinis           | 67 |
| <br>   |    |
| Bab X  |    |
| Wawancara Konseling                                | 73 |
| <br>   |    |
| Daftar Istilah                                     | 80 |
| Biografi Penulis                                   | 82 |

# BAB I

## URGENSI WAWANCARA DALAM BIDANG PSIKOLOGI



### Definisi Wawancara

**M**enurut Stewart dan Cash (2013), “*The interview is a dyadic two party process that typically involves two people*” (p.1). Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah sebuah proses diantara yang melibatkan minimal dua pihak baik sebagai pewawancara (*interviewer*) dan pihak yang diwawancarai (*interviewee*). Perbedaan antara wawancara dan percakapan biasa terletak pada tujuannya, di mana wawancara sudah ditetapkan tujuannya terlebih dahulu, ada opening (pembukaan), closing (penutupan), ada topik, ada pertanyaan, dan yang paling terpenting adalah pengumpulan informasi, sedangkan pada percakapan biasa umumnya dilakukan secara kebetulan dan jarang diorganisir sebelumnya. Secara lebih lanjut, wawancara memiliki sifat interaksional dengan ditandai adanya sharing dan pertukaran peran, tanggung jawab, perasaan, keyakinan, motif, dan informasi. Selain itu, ciri utama dari wawancara adalah adanya pertanyaan dan jawaban. Pertanyaan dalam wawancara berfungsi untuk memperoleh informasi, memeriksa keakuratan pesan yang disampaikan dan diterima, memverifikasi kesan dan asumsi, dan memancing perasa-

an atau pikiran. Berdasarkan pemikiran-pemikiran tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah proses komunikasi interaksional yang melibatkan minimal dua pihak atau lebih di mana salah satu pihak telah memiliki tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yang disampaikan melalui pertanyaan (*interviewer*) dan yang menjawab pertanyaan (*interviewee*). Secara lebih lanjut, Stewart dan Cash (2013) mengemukakan terdapat beberapa bentuk wawancara tradisional dan moderen, antara lain:

## 1. Wawancara Tradisional

### a. *Information Giving Interviews*

Wawancara ini berfungsi bertukar informasi secara akurat, efektif, dan efisien. *Information giving interview* merupakan wawancara yang sederhana di banding jenis wawancara lainnya dikarenakan hanya memberikan informasi terkait data, fakta, dan pendapat dari satu pihak ke pihak lain.

### b. *Information Gathering Interviews*

Tujuan dari wawancara ini adalah mengumpulkan informasi yang akurat dan berwawasan luas. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara ini merupakan pertanyaan yang bersifat keahlian untuk menyelidiki dengan cermat sikap, dan perasaan orang yang diwawancarai (*interviewee*). Wawancara ini digunakan dalam setting penelitian, investigasi kasus, dan wawancara jurnalistik.

### c. *Focus Group Interviews*

Wawancara ini biasanya dilakukan dengan minimal delapan hingga dua belas orang yang diwawancarai dan satu orang pewawancara. *Focus group interviews* dirancang untuk membahas masalah atau situasi tertentu dengan panduan serangkaian pertanyaan yang dipilih dengan cermat. Hasil wawancara ini menghasilkan berbagai informasi dan pendapat yang berbeda dari setiap orang yang diwawancarai.

### d. *Selection Interviews*

Wawancara ini biasanya digunakan untuk seleksi karyawan, di mana interviewer melakukan wawancara dengan tujuan untuk memilih pelamar dengan kualifikasi terbaik dalam suatu posisi jabatan dalam suatu organisasi. Selain itu, *selection interviews* berfungsi



untuk menentukan penempatan ideal seorang staf yang sudah bekerja di organisasi tersebut. Wawancara ini biasanya melibatkan promosi, restrukturisasi organisasi, dan penugasan kembali pada suatu jabatan tertentu.

e. *Performance Interviews*

Wawancara ini berfungsi untuk menggali keterampilan, kemampuan, atau perilaku orang yang diwawancarai. Wawancara ini biasanya dilakukan secara terjadwal di perusahaan untuk mengetahui performance karyawannya atau lebih ditujukan kepada penilaian kinerja.

f. *Counseling*

Wawancara ini merupakan wawancara yang dilakukan kepada individu yang sedang mengalami permasalahan pribadi dan membutuhkan bantuan profesional, seperti konselor atau psikolog dalam menemukan akar permasalahan individu tersebut.

g. *Persuasion Interviews*

Wawancara ini bertujuan untuk mengubah atau memperkuat pemikiran, perasaan, atau tindakan dari pihak yang diwawancarai. Persuasion interviews biasanya bersifat informal sebagaimana seorang teman membujuk teman lainnya untuk melakukan sesuatu.

2. Wawancara Modern (Penggunaan Teknologi dalam Interview)

a. *Telephone Interview*

Wawancara melalui telepon digunakan saat belum ada teknologi video confrence dan itu pun benar-benar digunakan dalam situasi yang sangat mendesak. Kekurangan wawancara dengan media telepon adalah tidak mampu melihat bahasa non verbal dari interviewee, hanya mendengar suara saja, sehingga apabila wawancara telepon digunakan untuk seleksi kerja, tentu belum efektif. Wawancara melalui telepon cukup efektif dalam sesi konseling dikarenakan dapat mengeksperisikan secara lebih lama terkait dengan perasaan mereka kepada konselor atau psikolog, di mana terkadang seseorang enggan untuk menampakkan diri mereka ketika sesi konseling, dan merasa lebih bebas jika melakukan konseling dengan telepon.

### b. *Video Confrence (Virtual Interview)*

Teknologi video confrence dalam wawancara saat ini marak digunakan dan biasanya dikenal dengan istilah virtual interviewee, apalagi ketika masa pandemi covid di mana banyak keterbatasan untuk bisa bertatap muka secara langsung, namun setelah memasuki era new normal video confrence tetap banyak digunakan dalam proses wawancara, dikarenakan dapat menjangkau area yang jauh. Teknologi video confrence (virtual interviewee) saat ini sudah banyak aplikasinya, dan bisa dipilih sesuai dengan keinginan pengguna. Wawancara video confrence (virtual interviewee) biasanya digunakan untuk wawancara seleksi kerja, seleksi beasiswa, atau untuk konseling). Kekurangan dari wawancara melalui video conference adalah tidak cukup mampu mengobservasi perilaku non verbal interviewee saat sesi wawancara, dikarenakan observasi hanya terbatas pada bagian atas dan wajah interviewee. Hal yang perlu diperhatikan saat seseorang diwawancara dengan menggunakan video confrence adalah interviewee harus menyadari panjangnya jawaban mereka dan menghindari dominasi wawancara. Selain itu, interviewee juga perlu memperhatikan gerakan tubuh bagian atas, kontak mata, ekspresi wajah.

### c. Email

Wawancara melalui email biasanya digunakan dalam seleksi kerja atau penerima beasiswa namun lebih kepada screening awal, di mana kandidat diberikan pertanyaan tertulis untuk menggali latar belakang dari interviewee. Kelebihan dari wawancara melalui email atau secara tertulis adalah, interviewee dapat mengekspresikan perasaan mereka melalui tulisan, dan biasanya tidak dibatasi dengan jumlah kata atau kalimat, dan interviewee dapat menuliskan secara lebih luas mengenai pengalaman-pengalaman mereka, dan kelebihan serta kekurangan dalam diri mereka. Selanjutnya, kekurangan dari wawancara melalui email adalah tidak dapat melihat wajah interviewee, gerakan verbal maupun non verbal, sehingga pewawancara (interviewer) perlu melaksanakan tindak lanjut dari wawancara melalui email, namun wawancara ini dapat digunakan sebagai screening awal dalam memahami kandidat terlebih dahulu, dan dapat menjadi bahan untuk wawancara lanjutan ketika wawancara tatap muka.

### d. Webinars

Webinar biasa digunakan untuk sesi pelatihan, seminar atau workshop . wawancara yang berlangsung dalam webinar biasanya berupa pertanyaan dari audiens kepada nara sumber atau pun sebaliknya apalagi pertanyaan dan jawaban dapat berlangsung secara kolaboratif, jawaban dari pertanyaan dari webinar biasaya lebih spontan dibandingkan dengan wawancara melalui email.

## **Elemen-Elemen Dalam Wawancara**

Elemen-elemen penting wawancara, antara lain:

1. Wawancara adalah interaksional, yaitu memiliki ciri: 1) Adanya pertukaran peran antara interviewer dan interviewee seiring dengan progress wawancara. 2) Membutuhkan dua orang agar wawancara dapat dilaksanakan dan berhasil.
2. Wawancara adalah proses. Bersifat dinamis dan berkesinambungan dalam hal ini terjadi adanya perubahan variable yang berinteraksi dalam suatu tingkatan yang terstruktur. Ada interaksi dalam berbagai komponen komunikasi, antara lain: persepsi, pesan verbal & non verbal, tingkat keterbukaan, umpan balik, mendengarkan, motivasi, keinginan, dan asumsi.
3. Wawancara melibatkan dua orang atau lebih. Dalam hal ini wawancara merupakan proses yang bersifat dyadic dengan tujuan dan maksud yang serius yang dirancang dalam pertukaran perilaku serta melibatkan proses tanya jawab.
4. Wawancara memiliki tujuan. Pada wawancara yang efektif, interviewer dapat melakukan opening (pembukaan), pemilihan topik yang akan dibicarakan, mempersiapkan pertanyaan, menggali informasi, dan menentukan bagaimana menutup wawancara.
5. Wawancara melibatkan bertanya dan menjawab pertanyaan. Dalam wawancara wajib ada individu yang berperan sebagai yang mewawancarai atau dikenal dengan interviewer dan ada pihak yang diwawancarai yang dikenal dengan interviewee.

Proses wawancara dalam setting psikologi adalah salah satu upaya dalam menggali informasi mengenai kondisi klien atau interviewer. Hal yang harus ada dalam wawancara antara lain pertukar-

an peran, tanggung jawab, dan interaksi lain yang memungkinkan wawancara terjadi. Proses umum dalam wawancara antara lain adanya pembukaan, isi, dan akhir wawancara yang harus terpenuhi.

### **Kesimpulan**

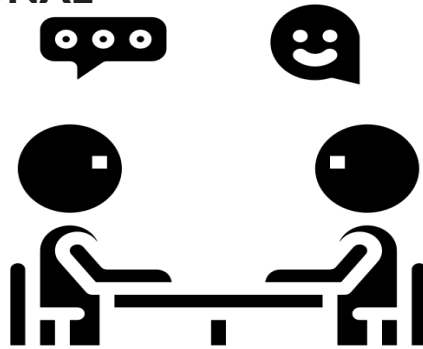
1. Wawancara adalah sebuah proses diantara yang melibatkan minimal dua pihak baik sebagai pewawancara (interviewer) dan pihak yang diwawancarai (interviewee).
2. Wawancara dibagi menjadi dua jenis, yaitu tradisional dan modern. Wawancara tradisional terbagi menjadi information giving interviewes, information gathering interviews, focus group interviewes, selection interview, performance interviewes, counseling, dan persuasion interview. Sedangkan wawancara modern antara lain telephone interview, video conference, email, webinars.
3. Hal yang perlu diperhatikan oleh interviewer adalah bahasa verbal dan non verbal dari interviewee.

### **Latihan**

1. Apa saja ciri-ciri dari wawancara?
2. Sebutkan dan jelaskan jenis-jenis dari wawancara!
3. Sebutkan dan jelaskan elemen-elemen dari wawancara!
4. Mengapa interviewer perlu memperhatikan latar belakang budaya interviewee.

## BAB II

# WAWANCARA SEBAGAI PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL



### Pengertian Komunikasi

**R**akhmat (2016) megemukakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dalam menyampaikan pikiran-pikiran yang ada di dalam pikiran pihak yang ingin berbicara dengan pikiran dari pihak yang ingin diajaka berbicara. Komunikasi berasal dari latin, yaitu *communica* yang memiliki arti berbagi. Berbagi dalam hal ini adalah berbagi gagasan, ide, atau pikiran antara seseorang dengan orang lain. Secara terminologis, komunikasi memiliki arti proses penyampaian pernyataan dari pihak yang berbicara dan diajak berbicara kemudian pesan tersebut diproses dalam upaya pemberian informasi agar dapat merubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan maupun melalui media.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Curtis (1981) dalam Rakhmat (2016) mengemukakan bahwa komunikasi amat esensial bagi perkembangan kepribadian manusia dan komunikasi erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia. Komunikasi apabila dipandang dari sisi keilmuan psikologi yaitu bagaimana pesan dari pihak yang menyampaikan pesan menjadi sebuah stimulus yang menimbulkan respon pada individu lainnya.

Komunikai banyak sekali tujuannya, antara lain untuk memberikan informasi, menghibur, atau mempengaruhi (persuasive).

Proses komunikasi pada dasarnya terbagi menjadi dua tahapan, antara lain:

1. **Proses Komunikasi Secara Primer** merupakan proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang yang dingkapkan langsung kepada orang lain dengan menggunakan berbagai simbol, seperti Bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang pada akhirnya mampu menyampaikan pesan dari pihak yang berbicara dan diajak berbicara. Simbol yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah "Bahasa". Hal tersebut dikarenakan bahwa hanya Bahasa yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain.
2. **Proses Komunikasi Secara Sekunder** merupakan proses penyampaian pesan dari pihak yang berbicara dan diajak berbicara melalui alat bantu atau sarana setelah memakai simbol sebagai media pertama. Alat bantu yang sering digunakan dalam berkomunikasi antara lain surat, telepon, teks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lainnya.

### **Unsur-Unsur Komunikasi Efektif**

Komunikasi akan berlangsung secara efektif dengan mengetahui siapa yang kita ajak bicara. Ciri-ciri komunikasi yang efektif antara lain:

1. Fokus pada tujuan dan tidak bertele-tele.
2. Bersikap asertif
3. Ramah
4. Mudah dimengerti
5. Terbuka
6. Berlangsung dua arah
7. Responsif
8. Memahami pesan
9. Jujur

### **Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal**

Rakhmat (2016) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar individu, faktor personal dan situasi-

onal yang mempengaruhi seseorang dalam berkomunikasi. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang sudah biasa dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi interpersonal memiliki ciri-ciri antara lain:

1. **Arus pesan dua arah.** Dalam komunikasi interpersonal akan menempatkan pihak yang mengajak berbicara dan pihak yang diajak berbicara dalam posisi yang sejajar dan dapat bergantian peran secara cepat bergantung pada siapa sumber pesan dalam proses komunikasi tersebut.
2. **Suasana formal dan non formal.** Komunikasi interpersonal terjadi dalam kehidupan sehari-hari, dan situasinya bisa dalam bentuk formal seperti wawancara kerja. Pesan yang dikomunikasikan bersifat lisan.
3. **Umpan balik segera.** Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung secara tatap muka, sehingga dapat memperoleh langsung umpan balik dari pesan yang disampaikan pihak yang berbicara dan diajak berbicara.
4. **Komunikasi berada dalam jarak dekat.** Komunikasi interpersonal menuntut agar pihak yang berbicara dan diajak berbicara berada dalam jarak yang dekat baik secara fisik maupun non fisik. Secara fisik memiliki arti bertemu langsung dengan tatap muka sedangkan secara non fisik memiliki arti menggunakan alat bantu dalam berkomunikasi.

### **Interaksi dalam Komunikasi Interview**

Setelah mempelajari arti komunikasi dan komunikasi interpersonal maka dapat disimpulkan bahwa wawancara atau interview merupakan salah satu komunikasi interpersonal di mana melibatkan dua orang atau lebih dan berkomunikasi baik secara langsung (proses primer) maupun melalui alat bantu (proses sekunder). Wawancara sebagai komunikasi interpersonal tentunya melibatkan kombinasi yang rumit dan tidak terpisahkan dari simbol verbal dan non verbal.

#### **1. Interaksi Verbal**

Berupa kata-kata yang terdiri dari kombinasi huruf untuk menunjukkan makna dari symbol, baik untuk orang, benda, peristiwa, ide, kepercayaan, dan perasaan. Dalam proses wawancara, permasalahan dalam interaksi verbal lebih kepada asumsi pemaknaan.

Berikut adalah beberapa permasalahan dalam asumsi pemaknaan dalam interaksi verbal, antara lain:

a. Memiliki banyak arti/ambiguitas

Tidak dapat dipungkiri bahwa kata-kata memiliki banyak arti. Oleh karena itu agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pewawancara dan orang yang diwawancarai tentunya harus memahami konteks yang dibicarakan, memahami orang yang diwawancarai berasal dari suku atau daerah mana dan bagaimana budayanya. Dengan pewawancara atau interviewer memahami konteks budaya dan daerah dari orang yang diwawancarai (interviewee) tentunya akan meminimalisir kesalahpahaman saat proses wawancara.

b. Suara Mirip

Hal tersebut berkaitan dengan pengucapan terutama dalam proses wawancara dengan menggunakan Bahasa asing, seperti Bahasa Inggris, di mana orang yang diwawancarai yang tidak familiar dengan pengucapan kata-kata asing tentunya akan memberikan makna yang berbeda, sebagai contoh: kata 'see' dan 'sea'; 'do dan due'; 'sail' and 'sale'. Dalam meminimalisir kesalahan makna, ada baiknya interviewer dapat memahami konteksnya terlebih dahulu sehingga ketika ada kata yang memiliki phonology yang hampir sama tidak tertukar dalam pengertiannya.

c. Konotasi

Dalam proses percakapan, konotasi dibagi menjadi dua, yaitu konotasi positif dan konotasi negatif. Oleh karena itu, dalam menghindari pemaknaan makna dari setiap perkataan, baik yang diucapkan oleh interviewee dan interviewer, maka keduanya dapat meminta penjelasan lebih lanjut jika ada yang tidak perkataan atau kalimat yang tidak dimengerti.

d. Jargon

Jargon dalam proses wawancara berkaitan dengan istilah-istilah keprofesional yang berkaitan dengan pekerjaan yang akan dilamar, apabila proses wawancara ditujukan untuk proses seleksi, maka interviewer dapat memahami terlebih dahulu istilah-istilah pekerjaan dari posisi yang ia lamar.



Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada dalam komunikasi interpersonal selama wawancara berlangsung, sebaiknya interviewer dan interviewee dapat memilih kata dengan hati-hati, memperluas kosakata, menyusun kata dengan jelas, memahami konteks percakapan, memahami istilah-istilah yang digunakan. Selain itu tidak kalah pentingnya bagi interviewee adalah memahami jenis kelamin, ras, usia, budaya, dan kelompok etnis dari interviewer.

## 2. Interaksi Non Verbal

Sifat wawancara pada dasarnya adalah interaktif masing-masing pihak bergantung pada sinyal non verbal dalam menafsirkan ekspresi verbal pihak lain dan untuk mengetahui kapan waktu yang tepat untuk mendengarkan dan berbicara. Sebuah anggukan kepala, jeda, suara, atau posisi duduk bersandar dapat mengundang pergantian peran atau perubahan peran dikarenakan pewawancara (interviewer) berada dalam jarak dekat dan cenderung mendeteksi dan menafsirkan apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh orang lain baik secara non verbal, kontak mata, ekspresi wajah, kedipan mata, sentuhan, dan pandangan sekilas.

Suatu tindakan dapat menyampaikan sebuah pesan sedangkan kontak mata yang buruk dapat meninfokan pihak lain bahwa pewawancara memiliki sesuatu yang disembunyikan, berjabat tangan lemas megindikasikan bahwa interviewee (orang yang diwawancarai) cenderung pemalu, sedangkan ekspresi wajah serius menunjukkan interviewee adalah orang yang tulus, atau ekspresi bingung menunjukkan bahwa interviewee juga bingung. Kecepatan berbicara mengindikasikan adanya urgensi situasi atau kurangnya minat sedangkan berbicara secara lambat megindikasikan adanya kurangnya persiapan, kegugupan, atau keragu-raguan.

Kombinasi verbal dan nonverbal dapat meningkatkan penyampaian pesan, sebagai contoh interviewer dan interviewee dapat mencondongkan tubuh ke depan untuk menunjukkan minat, mempertahankan kontak mata yang baik, menganggukkan kepala, dan menunjukkan ekspresi wajah yang serius. Ketika gelisah, dapat menyilangkan lengan dan kaki, duduk kaku, melihat ke bawah, mengerutkan alis, dan berbicara dengan suara bernada tinggi. Tubuh yang terkulai, cemberut, dan berbicara lambat dapat menunjukkan kesedihan atau kepasrahan. Mencondongkan tubuh ke belakang,

menatap lawan bicara, dan mengangkat alis menunjukkan kemarahan atau ketidaksetujuan. Berjabat tangan dengan menatap mata menunjukkan kepercayaan diri. Setiap tindakan perilaku non verbal, baik sadar atau tidak sadar pada akhirnya akan tetap ditafsirkan. Selain itu, penampilan fisik dan pakaian sangat penting dalam beberapa menit awal wawancara

## **Pendekatan-Pendekatan dalam Wawancara**

Dalam proses wawancara, keterampilan mendengarkan sangat penting bagi seorang interviewer. Dengan adanya keterampilan tersebut maka interviewer dapat memperoleh informasi, mendeteksi petunjuk, dan memberikan umpan balik. Hasil penelitian dari ratusan perusahaan menunjukkan bahwa keterampilan mendengarkan yang buruk pada akhirnya menciptakan hambatan baik dalam level bawah hingga level CEO.

Orang yang diwawancarai (interviewee) mungkin tidak sepenuhnya mendengar dengan seksama sebuah pertanyaan, sementara pewawancara (interviewer) bisa jadi tidak mendengarkan dengan seksama dari jawaban yang diberikan interviewee. Para pihak begitu menikmati peran utamanya sebagai penanya atau yang ditanya sehingga mereka tidak mampu mendengarkan dengan baik. Oleh karena itu, ada empat pendekatan untuk kedua belah pihak bisa saling memahami dan masing-masing dapat memainkan peran khusus dalam memberi, menerima, dan memproses informasi secara terbuka dan mendalam.

### **1. Mendengarkan untuk Memahami**

Mendengarkan untuk memahami dirancang untuk menerima, memahami, dan mengingat suatu perubahan seakurat dan selengkap mungkin dengan tetap berkonsentrasi pada pertanyaan, jawaban, atau reaksi dalam memahami serta tetap objektif, bukan untuk menghakimi. Pendekatan ini penting untuk memberi dan memperoleh informasi terutama pada menit-menit awal wawancara yang menentukan bagaimana interviewer dan interviewee harus bereaksi. Berikan perhatian dan sabar terhadap pertanyaan dan jawaban dari lawan bicara kita. Dengarkan isi dan ide serta nada suara dan penekanan vocal pada makna yang halus serta ajukanlah pertanyaan untuk megklarifikasi dan memverifikasi.

## 2. Mendengarkan secara Berempati

Mendengarkan secara berempati dapat dilakukan dengan cara mengkomunikasikan perhatian, pengertian, dan keterlibatan yang tulus. Mendengarkan secara berempati dapat dilakukan dengan meyakinkan, menghibur, mengekspresikan kehangatan, dan menunjukkan rasa hormat. Hal tersebut dilakukan bukan untuk mengungkapkan simpati atau perasaan kasihan pada seseorang tetapi kemampuan untuk menempatkan diri sendiri dalam situasi orang lain. Tunjukkan lah minat dan perhatian secara non verbal dan dengan tidak menyela, berikan situasi yang nyaman dan tidak menghakimi dengan menampilkan emosi. Berikan pengertian terhadap lawan bicara dengan memberikan pilihan atau pedoman.

## 3. Mendengarkan untuk Evaluasi

Mendengarkan untuk evaluasi (mendengarkan secara kritis) yaitu menilai apa yang didengar dan yang diamati. Buatlah evaluasi hanya setelah mendengarkan dengan cermat konten dan mengamati isyarat non verbal. Ajukan lah pertanyaan untuk klarifikasi dan cobalah validasi apa yang dipikirkan. Jangan bersikap defensive ketika pihak wawancara bereaksi kritis terhadap kritik yang diberikan.

## 4. Mendengarkan untuk Mencetuskan Resolusi

Stewart telah mengembangkan jenis mendengarkan keempat yang disebut dengan mendengarkan dialogis yang berfokus pada milik kita daripada milik saya atau milik Anda dan percaya bahwa agenda untuk menyelesaikan masalah atau tugas menggantikan individu. Mendengarkan dialogis paling tepat untuk wawancara pemecahan masalah ketika tujuannya adalah resolusi Bersama dari suatu masalah atau tugas. Mendengarkan dialogis dapat dilakukan dengan cara mendorong interaksi dan kepercayaan pihak lain untuk memberikan kontribusi secara signifikan. Parafrase dan tambahkan tanggapan dan ide pihak lain sambil berfokus pada saat ini. Pusatkan perhatian pada komunikasi yang terjadi daripada psikologi wawancara.

## **Kesimpulan**

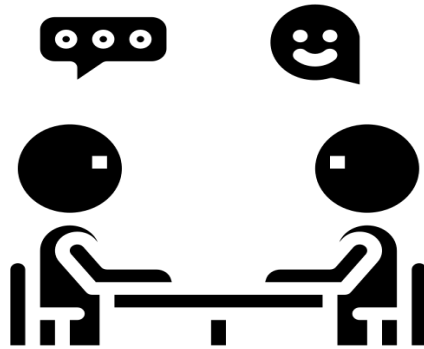
1. Komunikasi adalah suatu proses dalam menyampaikan pikiran-pikiran yang ada di dalam pikiran pihak yang ingin berbicara dengan pikiran dari pihak yang ingin diajaka berbicara.
2. Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahapan, yaitu proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder.
3. Wawancara pada dasarnya melibatkan komunikasi interpersonal.
4. Pendekatan-pendekatan wawancara antara lain mendengarkan untuk memahami, mendengarkan secara bersimpati, mendengarkan untuk evaluasi, dan mendengarkan dan mencetuskan resolusi.

## **Latihan**

1. Mengapa dalam proses wawancara perlu melibatkan komunikasi interpersonal?
2. Apa yang harus dilakukan oleh interviewer dalam mengembangkan komunikasi interpersonal dalam wawancara?
3. Apa saja keuntungan mengembangkan komunikasi interpersonal ?
4. Mengapa interviewer harus memperhatikan Bahasa verbal dan non verbal dari interviewer?

## BAB III

### STRUKTUR WAWANCARA



**D**alam pelaksanaan proses wawancara, ada beberapa bagian yang harus dipenuhi, yaitu awal (opening, beginning), tengah (middle, body), dan penutup (end, closing) serta tindak lanjut (follow-up) wawancara. Ketika hal tersebut dinamakan sebagai struktur wawancara. Awal wawancara merupakan permulaan wawancara dan merupakan orientasi tentang apa yang akan dibicarakan, dilakukan, dan terjadi dalam wawancara.

#### **Awal Wawancara**

Awal pelaksanaan wawancara meliputi permulaan wawancara dan merupakan pengenalan mengenai hal-hal yang akan dibicarakan, dilakukan, dan terjadi dalam wawancara. Awal wawancara digunakan untuk menciptakan hubungan baik antara interviewer dan pihak yang diwawancarai, dan membuat keduanya yang terlibat dalam wawancara dapat menjadi bebas, leluasa, dan tidak terhambat serta berkomunikasi dengan jujur, tulus, dan enak. Fase awal dalam wawancara dapat menentukan apakah wawancara ini berlanjut atau tidak, pilih teknik pembukaan yang tepat untuk ma-

sing-masing wawancara. Mengarahkan interviewee kepada maksud dan tujuan yang akan digali. Setiap pembuka harus bersifat dialog bukan monolog.

Tujuan pelaksanaannya dilakukan dengan dua maksud : pertama, menciptakan suasana saling percaya dan saling berkehendak baik. Kedua, menjelaskan maksud dan tujuan wawancara.

Terdapat dua langkah dalam awal wawancara, yaitu:

#### A. Rapport/ pendekatan

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 ciara yang manis-manis, terutama yang tidak jujur.

Misalnya:

- Bahasa verbal seperti: “Selamat pagi, perkenalkan saya Suprapti”
- Perilaku non verbal seperti: Berjabat tangan, anggukan, atau senyuman
- Pertanyaan lanjutan yang sifatnya personal seperti: “Apa kabar bapak?” atau topik-topik ringan seperti tentang cuaca, keluarga, kejadian terkini
- Selingan humor bila memang diperlukan, untuk dapat mencairkan suasana.

#### B. Orientasi

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

“Saya adalah Tim Rekrutment perusahaan X, saat ini kami diminta oleh PT Bahagia untuk melakukan seleksi untuk karyawan yang akan menduduki posisi sebagai Staff Penjualan . Selama kurang lebih 30 menit kedepan kita akan melakukan wawancara untuk posisi tersebut. Sebelumnya apakah saudara pernah bekerja?”

Ada beberapa teknik yang dapat membantu rapport dan orientasi pada tahap opening, diantaranya:

1. Menyimpulkan masalah. Teknik ini bermanfaat apabila interviewer tidak memahami masalah atau kurang mendalami masalah. Misal dalam wawancara riset atau survey, dimana interviewer harus menyembunyikan tujuan untuk memperoleh jawaban yang jujur dan bebas. Contoh : “saya memanggil saudara ke ruangan saya adalah dalam rangka mengkonfirmasi mengenai kejadian pencurian yang terjadi dua hari yang lalu di ruangan saudara. Jadi sebenarnya apa yang terjadi?”
2. Menjelaskan timbulnya masalah Contoh : “kemarin ketika dilakukan audit saya menemukan bahwa terjadi angka penyimpangan yang naik hampir 12% daripada hasil audit sebelumnya. Saya ingin mengetahui bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur keamanan pada unit kerja saudara saat ini?”
3. Sebutkan memanfaatkan keterlibatan interviewee dalam proses wawancara Contoh : “Terimakasih atas kesediaan saudara untuk terlibat dalam proses praktikum wawancara ini. Saya berharap proses wawancara ini tidak hanya bermanfaat bagi saya pribadi tetapi juga bagi anda sebagai gambaran jika nantinya anda akan melamar pekerjaan di suatu perusahaan.”
4. Meminta saran dan bantuan. Dimulai dengan proses orientasi kemudian meminta kejelasan, ketepatan, dan kejujuran interviewee dalam menjawab pertanyaan wawancara.
5. Mengarahkan pembicaraan yang berhubungan dengan posisi dan hal-hal yang diketahui interviewee atau issue tertentu Interviewer harus hati-hati dalam menggunakan teknik ini karena referensi yang tidak tepat dapat memancing sikap defensive responden. Contoh: “Oh, posisi bapak sebagai supervisor sales berarti bapak sudah sangat berpengalaman di bidang marketing, sepertinya bapak sangat menjiwai sekali ya tugas bapak di dunia marketing...?”
6. Mengarahkan pembicaraan mengenai pihak yang merekomendasikan interviewee Metode ini hanya digunakan jika interviewer mengetahui orang yang mengirim interviewee dan interviewer mengetahui jika interviewee menyukai orang tersebut. Contoh : “Atasan saudara adalah pak Anjas? Pak Anjas dulunya adalah teman satu sekolah saya”.

7. Mengarahkan pembicaraan mengenai lembaga yang dinaungi interviewer Menunjuk pada suatu kelompok atau organisasi tertentu untuk memotivasi interviewee untuk bekerjasama. Contoh : “saya banyak mendengar hal positif mengenai jaminan pencairan klaim di perusahaan asuransi bapak. Bagaimana bapak bisa mengatur aplikasi klaim yang pasti sangat banyak itu?”
8. Meminta waktu secara spesifik Contoh : “Bagaimana jika wawancara ini kita lanjutkan sampai dengan 15 menit lagi, apakah anda bersedia?”
9. Bertanya – Open-ended, Contoh: “Apa yang dapat saya lakukan setelah rekan anda di PHK?” – Mudah dijawab & pertanyaan jelas – Relevan dengan tujuan wawancara
10. Menggabungkan beberapa teknik opening Kesembilan teknik standar dapat dipakai secara kombinasi atau digabungkan dua atau lebih teknik.

Selain itu, tahap opening juga harus disertai dengan observasi non verbal, sopan santun dan etika interviewee akan mempengaruhi kesan pertama yang dibangun, misalnya: Etika memasuki ruang wawancara, Etika berhadapan dengan lawan bicara, Kontak mata, Penampilan, Berjabat tangan atau Sentuhan

### **Tengah Wawancara**

Tengah wawancara merupakan tubuh atau bagian utama dalam suatu wawancara dan merupakan bagian inti dari wawancara, seringkali berisi sebagian besar waktu pelaksanaan. dan interviewer serta pihak yang diwawancarai saling berkontak dan berbicara paling intensif, saling bertanya, menjawab, saling berbicara dan saling menanggapi. Singkatnya, interviewer dan pihak yang diwawancarai sungguh-sungguh "get down to the business" dengan maksud dan lingkup wawancara yang sudah disepakati. Pada bagian ini, susunan kata dalam panduan pertanyaan wawancara sangat berpengaruh terhadap informasi yang akan diberikan oleh interviewee, memberikan pertanyaan secara sistematis agar interviewee memahami topik dari wawancara tersebut. Memperhatikan bahasa nonverbal yang terjadi dalam proses wawancara berlangsung.



Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan pada tahap ini, yaitu:

#### A. Tipe pertanyaan

##### Open question

- Tidak ada jawaban “ya” atau “tidak”
- Menggali lebih banyak informasi
- Diawali dengan 5W+ceritakan..., gambarkan..., dengan cara apa...
- Menggabungkan opini, sudut pandang, pikiran, dan perasaan
- Menciptakan rapport, percakapan yang berkesinambungan
- Presentase bicara antara interviewer dan interviewee optimum

##### Closed question

- Hanya menggali fakta
- Membatasi percakapan dan jawaban
- Diawali dengan: “mampukah”, “sudahkah”, “apakah”
- Interviewee merasa diinterogasi
- Menciptakan suasana Tanya jawab, bukan percakapan
- Interviewer lebih banyak bicara

##### Primary question

- Mengenalkan topik pembicaraan
- Pertanyaan awal = primary question

##### Secondary question

- Untuk informasi lebih lanjut
- Disebut juga probing atau follow up question
- Sangat berguna apabila
  - \* Jawaban interviewer tidak lengkap/terpotong: Nudging Probes.
  - \* Interviewer tidak yakin informasi komprehensif: Clearinghouse Probes.
  - \* Jawaban interviewee dangkal: Informational Probes.
  - \* Interviewee tidak jelas: menanyakan/meminta penjelasan lebih lanjut.
  - \* Jawaban interviewee mengarah kepada sikap dan perasaan: Merespon dengan pertanyaan terkait dengan kecenderungan sikap dan apa yang dirasakan.

- \* Jawaban interviewee tidak berkaitan dengan pertanyaan: Mengulang pertanyaan dan penekanan non verbal.
- \* Jawaban interviewee tidak akurat: Reflecting Probes.
- \* Interviewer ingin mengecek kesamaan persepsi: Mirror/ Summary question.

#### Neutral question

- Jawaban interviewee tidak diarahkan/ditekan

#### Leading question

- Pertanyaan menjurus pada harapan dan keinginan tertentu
- Aspek yang menekan bias: setting wawancara, intonasi, cara bertanya

### Menyusun pertanyaan

#### Tata bahasa

- a. Gunakan bahasa baku, bukan bahasa jargon/slang.
- b. Sesuaikan pilihan kata dengan *frame of reference interviewee*.
- c. Buatlah pertanyaan secara jelas, tidak samar.
- d. Berhati-hati dalam pengucapan.
- e. Memberikan pertanyaan sesuai dengan panduan untuk hasil reliabel.

#### Kesinambungan

- a. Kesinambungan pertanyaan satu dengan lainnya.
- b. Berikan penjelasan jika terkesan kurang relevan.
- c. Pilihan timing.

#### Tingkat Pengetahuan

- a. Pertanyaan lebih tinggi dari tingkat pengetahuan interviewee, dapat menyebabkan interviewee merasa malu, marah, enggan merespon
- b. Pertanyaan lebih rendah dari tingkat pengetahuan interviewee, interviewee merasa diejek

#### Kompleksitas

- a. Hindari pertanyaan yang rumit/kompleks
- b. Gunakan pertanyaan sederhana dan jelas

## Kemudahan

- a. Kemampuan interviewee menjawab pertanyaan seputar aspek sosial, aspek psikologis dan aspek situasional

## Akhir Wawancara

Bagian akhir wawancara terdiri atas kesimpulan penutup wawancara. Pada akhir wawancara, sesudah wawancara dirasa cukup dan berhasil diringkas isi pokoknya, diterangkan apa yang akan dilakukan dengan hasil wawancara itu, dan tidak lanjut apa yang akan dilakukan oleh interviewer dan apa yang diharapkan dari pihak yang diwawancarai. Interaksi ketika menutup wawancara akan mempengaruhi riwayat relasi secara positif atau negatif, maka dari itu, lakukanlah penutup wawancara dengan nyaman dan ramah. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam tahapan closing.

### Fungsi Closing

- Pesan mengakhiri wawancara bukan berarti mengakhiri hubungan.
- Wawancara diakhiri dengan baik.
- Menyimpulkan materi wawancara.

### Panduan Closing

- Bersikap tulus dan jujur
- Jangan tergesa-gesa
- Jangan memulai topik baru
- Akhiri tepat pada waktunya
- Hindari kesalahan menutup wawancara
- Terbuka tentang rencana selanjutnya
- Hindari "Leave departure"

### Teknik Verbal dalam Closing

- Menawarkan untuk menjawab pertanyaan
- Gunakan clearinghouse question
- Sampaikan bahwa tujuan telah tercapai
- Buatlah "personal inquiries"
- Buatlah "professional inquiries"
- Sampaikan bahwa waktu habis
- Jelaskan alasan wawancara disudahi
- Tunjukkan penghargaan dan rasa puas

- Tunjukkan perhatian
- Buat rencana pertemuan selanjutnya
- Merangkum proses wawancara

#### d) Teknik Non Verbal Closing

- Bersandar ke depan
- Bergerak menjauhi interviewee
- Berdiri
- Melepas silangan tangan
- Menaruh tangan di atas paha
- Mengajak berjabat tangan
- Melirik jam

### **Tindak Lanjut Wawancara**

Tindak lanjut wawancara mencakup apa yang akan dibuat selanjutnya dengan hasil wawancara itu. Tindak lanjut yang akan dilakukan oleh interviewer, misalnya dimuatnya hasil wawancara tersebut di majalah atau surat kabarnya; hasil wawancara yang direkam dengan video tape ditayangkan di TV; hasil wawancara tersebut digunakan sebagai bahan karangan, skripsi, tesis, disertasi atau buku; atau hanya dijadikan dokumentasi dan disimpan untuk bisa dipergunakan untuk suatu keperluan pada suatu saat di kemudian hari.

### **Kesimpulan**

1. Dalam pelaksanaan proses wawancara, ada beberapa bagian yang harus dipenuhi, yaitu awal (opening, beginning), tengah (middle, body), dan penutup (end, closing) serta tindak lanjut (follow-up) wawancara.
2. Dua langkah dalam wawancara awal adalah : rapport dan orientasi
3. Hal yang perlu diperhatikan pada tahap tengah wawancara adalah ;
  - a. Menentukan tipe pertanyaan yang terdiri atas : Open and closed question, Primary and secondary question, dan Neutral and Leading question.
  - b. Menyusun Pertanyaan yang menyesuaikan diri dengan interviewee dalam hal tata bahasa, Kesenambungan, Tingkat Pengetahuan, Kompleksitas dan kemudahan.

4. Bagian akhir wawancara terdiri atas kesimpulan penutup wawancara. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam tahapan closing, yaitu ; Fungsi Closing, Panduan Closing, Teknik Verbal dalam Closing, Teknik Non Verbal Closing.
5. Tindak lanjut wawancara mencakup apa yang akan dibuat selanjutnya dengan hasil wawancara

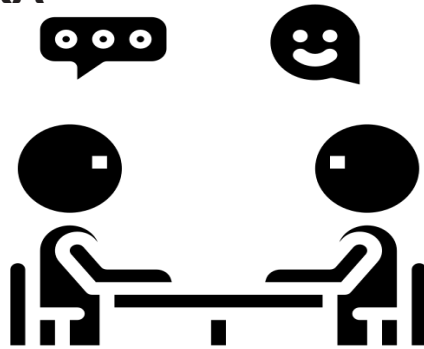
### **Latihan**

1. Lakukan roleplay secara berpasangan pelaksanaan proses wawancara, dengan melakukan evaluasi mengenai bagian yang harus dipenuhi, yaitu awal (opening, beginning), tengah (middle, body), dan penutup (end, closing) serta tindak lanjut (follow-up) wawancara.
2. Apakah yang dimaksud dengan *frame of reference interviewee*?
3. Sebutkan beberapa teknik non verbal pada closing



## BAB IV

### PERSIAPAN DAN PERENCANAAN WAWANCARA



Sebagai suatu metode pengukuran yang memiliki tujuan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan wawancara memerlukan persiapan dan perencanaan yang baik, sehingga data yang diperoleh bisa valid dan optimal. Persiapan dan perencanaan wawancara bisa didasarkan pada teori pendukung, atau tujuan pengambilan data secara umum.

#### Persiapan Wawancara

##### 1. Memilih Interviewee

##### a. Kepemilikan Level Informasi Yang Dibutuhkan

Ketika membuat perencanaan wawancara diperlukan landasan teori atau informasi pendukung yang salah satunya digunakan untuk menentukan subjek wawancara yang dipilih. Dalam wawancara penelitian kualitatif misalnya, dibutuhkan kriteria subjek berdasarkan landasan teori, sehingga informasi yang diberikan merupakan data yang valid untuk dianalisa lebih lanjut. Hal yang sama juga dilakukan saat kita melakukan wawancara pemberitaan (probing interview). Kita harus memastikan bahwa interviewee memiliki karakteristik seperti level pendidikan, keahlian, jabatan, penga-

laman atau keterampilan yang relevan dengan informasi yang kita ingin dapatkan. Informasi terkait kualifikasi tersebut dapat kita peroleh dari orang-orang yang mengenal baik subjek seperti keluarga, kolega, rekan kerja, atasan dan yang lainnya.

#### b. Ketersediaan

Adalah penting untuk memastikan jadwal wawancara yang kita buat sesuai dengan waktu interviewee sehingga wawancara dapat berjalan dengan nyaman dan optimal. Informasikan juga berapa lama wawancara akan berlangsung dan terbagi dalam beberapa sesi, sehingga interviewee bisa menyediakan waktunya secara khusus untuk wawancara. Jarak juga menjadi hal yang perlu diperhatikan bila wawancara perlu dilakukan tatap muka. Pastikan baik interviewee maupun interviewer sama-sama bersedia untuk datang di tempat yang telah disepakati. Dalam beberapa metode wawancara seperti misalnya wawancara survey atau pemberitaan, ada kalanya interviewee meminta dikirimkan pertanyaan dulu sebelum wawancara dilakukan, sehingga dia dapat menyiapkan jawabannya.

#### c. Kebersediaan

Dalam beberapa isu yang dianggap sensitive, ketersediaan subjek untuk diwawancara menjadi hal penting karena belum adanya level kepercayaan dengan interviewer. Informasikan alasan memilih dia sebagai subjek/interviewee Anda dan informasi apa yang dibutuhkan darinya. Terkait dengan kerahasiaan, harus disepakati di awal dan patuhi, sehingga tidak merusak hubungan Anda dengan interviewee.

#### d. Kemampuan

Ada beberapa kondisi yang menyebabkan Anda tidak bisa mewawancarai subjek yang diinginkan bukan karena yang bersangkutan tidak mau, tapi karena tidak bisa. Kondisi ini disebabkan karena ketidakmampuan fisik, ketidakmampuan psikis (trauma, keterbatasan memori), kecenderungan berbohong, melebihkan informasi atau bahkan menggeneralisir informasi sehingga banyak detail yang terlewat atau karena usia (anak-anak atau orang tua). Kondisi ini bisa disiasati bila interviewer memiliki keterampilan yang memadai dalam teknik wawancara seperti cara probing, ob-



servasi non verbal behavior untuk validasi informasi dan wawancara subjek anak dan orang tua yang memerlukan metode tertentu.

## 2. Membuat Urutan dan Daftar Pertanyaan

Untuk memudahkan analisa dan membuat interviewee nyaman ketika wawancara perlu disusun panduan wawancara. Sebuah panduan wawancara dibuat secara terstruktur berdasarkan topik dan subtopik yang perlu dibahas dalam wawancara.

Berikut adalah beberapa cara membuat urutan kerangka wawancara yang dapat disesuaikan dengan tujuan wawancara.

1. Urutan tema. Tema dibuat mengalir secara natural terkait topik. Misalnya dalam wawancara rekrutmen temanya terkait informasi pendidikan, keluarga, karir dan prestasi kerja.
2. Urutan waktu. Kerangka tema dibuat berurutan, bisa dari informasi masa lalu beranjak ke masa kini atau sebaliknya. Misalnya wawancara jurnalis bentrokan antar warga dimulai dari asal masalah terjadi, kronologis saat kejadian dan efek yang ditimbulkan.
3. Urutan tempat. Kerangka tema dibuat berdasarkan pembagian tempat/lokasi seperti urutan dari kanan ke kiri, lantai bawah ke lantai atas, utara ke selatan. Misalnya adalah wawancara terkait aktivitas ibadah haji. Apa saja aktivitas ibadah yang dilakukan di Mekkah, Madinah, Mina dan sebagainya
4. Urutan Sebab-Akibat. Kerangka tema dibuat dengan membahas penyebab atas kejadian yang dialami sekarang sebagai akibatnya. Misal wawancara dengan narapidana hukuman mati. Pertanyaan berurutan dari tindak kejahatan yang dilakukan, proses persidangan dan hukuman yang dijatuhkan.
5. Urutan Masalah-Solusi. Kerangka tema dibuat membahas masalah terlebih dahulu, kemudian solusi yang ditawarkan. Misalnya wawancara terkait dampak COVID-19 dibahas dari masalah apa saja yang ditimbulkan seperti tingginya kasus, naiknya harga, turunnya beberapa sektor ekonomi dan usaha dan kesulitan komunikasi. Kemudian solusi yang ditawarkan seperti pemanfaatan wisma atlet untuk isolasi, bantuan sosial, peralihan bisnis kreatif dan penggunaan aplikasi komunikasi rapat online

### 3. Urutan Bertanya

#### a. Pola terowongan (Tunnel Sequence)

Setiap pertanyaan yang diajukan adalah beda tema. Bisa menggunakan pertanyaan terbuka atau pertanyaan tertutup. Contoh: 1. Apakah cita-cita Anda? 2. Dimana Anda tinggal saat ini

#### b. Pola Corong (Funnel Question)

Dimulai dengan pertanyaan yang bersifat umum, biasanya memakai pertanyaan terbuka kemudian beralih ke informasi yang lebih detail dengan pertanyaan tertutup Contoh: 1. Ceritakan mengenai masa kecil Anda. 2. Diantara ayah atau Ibu, siapa yang paling dekat dengan Anda

#### c. Pola Corong Terbalik (Inverted Funnel Question)

Dimulai dari pertanyaan yang bersifat spesifik, menuju ke pertanyaan yang bersifat umum. Biasanya digunakan untuk memotivasi interviewer, memancing agar dia mau bicara atau karena ingatan mereka kurang terkait tema, sehingga perlu dipandu Contoh: 1. Jam berapa Anda melihat pelaku masuk ke TKP? 2. Ada hal lain yang Anda ketahui terkait dengan peristiwa tersebut?

#### d. Pola Jam Pasir (Hourglass Combination Sequence)

Pertanyaan dimulai dengan pertanyaan terbuka, dilanjutkan dengan pertanyaan tertutup, dan diakhiri dengan pertanyaan terbuka. Teknik ini digunakan untuk meyakinkan interviewer atas informasi yang diberikan. Contoh: 1. Bagaimana Anda mengetahui bahwa Anda adalah anak adopsi? 2. Dari siapa Anda pertama kali mendengar Anda adalah anak adopsi? Keluarga atau di luar keluarga? 3. Bagaimana Anda mengetahui bahwa informasi yang Anda dapat saat itu adalah benar bahwa Anda adalah anak adopsi?

#### e. Pola Diamond (Diamond Combination Sequence)

Pertanyaan dimulai dengan pertanyaan tertutup, dilanjutkan dengan pertanyaan terbuka dan diakhiri dengan pertanyaan tertutup. Contoh: 1. Hari apa saja Anda bisa bekerja di rumah (WFH)? 2. Bagaimanakah aturan kebijakan WFH diterapkan di kantor Anda? 3. Apakah Anda merasa produktif dengan bekerja dari rumah?

#### f. Quintamimensional Design Sequence

Pertanyaan yang berisikan tema-tema untuk mengukur sikap dan belief

- a. Awareness: mengukur pengetahuan interviewee tentang tema wawancara. Contoh: Apa yang Anda ketahui tentang hukum Anak Adopsi
- b. Uninfluenced Attitudes: mengukur pengaruh tema terhadap kehidupan interviewee. Contoh: Bagaimana status anak adopsi ini mempengaruhi kehidupan Anda sehari-hari
- c. Specific Attitudes: mengukur tanggapan spesifik interviewee terhadap tema. Contoh: Apakah Anda setuju dengan pemberitahuan status pengadopsian di usia remaja?
- d. Reason Why: mengukur alasan/latar belakang interviewee. Contoh: Mengapa Anda berpendapat demikian?
- e. Intensity of Attitudes: Intensitas perasaan/sikap dari interviewee. Contoh: Seberapa dalam perasaan Anda tentang hal ini?

#### Perencanaan Wawancara

1. Non-scheduled Interview. Interviewer tidak menyiapkan sama sekali daftar pertanyaan di awal wawancara. Teknik ini digunakan bila cakupan wawancara terlalu luas, atau interviewer tidak banyak tahu tentang informasi. Keuntungan dari pendekatan ini wawancara bisa lebih fleksibel, namun membutuhkan kepekaan dari interviewer untuk bisa cepat menangkap informasi dan mengembangkan pembicaraan.
2. Moderately Scheduled Interview. Pada pendekatan ini interviewer hanya menyiapkan pertanyaan-pertanyaan utama. Topik pembicaraan selanjutnya digali sesuai perkembangan pembicaraan.
3. Highly Scheduled Interview. Pada pendekatan ini interviewer membuat sedetail mungkin pertanyaan. Seluruh kemungkinan jawaban interviewee juga dipikirkan untuk ditindaklanjuti pertanyaannya.
4. A Highly Scheduled Standardized Interview. Pertanyaan dibuat oleh interviewer beserta pilihan jawabannya, sehingga seperti membacakan kuesioner.

## **Penggunaan Alat dalam Wawancara**

### **1. Kamera**

Digunakan tidak hanya untuk merekam jawaban interviewee, namun juga seluruh kejadian saat wawancara berlangsung. Seluruh respon non verbal subjek juga bisa ditinjau ulang dengan melihat foto/video yang diambil. Dalam wawancara scientific, baiknya penggunaan kamera untuk foto dan video atas ijin interviewee. Pastikan kamera memiliki daya dan kapasitas yang cukup sebelum perekaman dilakukan.

### **2. Tape Recorder**

Merupakan instrument yang paling sering digunakan untuk merekam semua percakapan dalam wawancara. Hasil rekaman suara disalin secara detail dalam transkrip wawancara untuk dilakukan pengkodean dan analisa. Perhatikan penggunaan informasi yang diminta subjek untuk tidak direkam, baiknya tidak disampaikan, namun bisa dilakukan analisa lebih lanjut mengapa subjek berkehendak demikian. Seperti halnya kamera, pastikan tape recorder memiliki daya dan kapasitas yang cukup sebelum perekaman dilakukan.

### **3. Alat tulis/ Paper-pencil**

Digunakan untuk mencatat poin-poin jawaban interviewee dan hasil observasi. Alat tulis juga digunakan untuk melengkapi form wawancara. Selama wawancara berlangsung, interviewer hendaknya tidak terlalu disibukan dengan menulis, karena bisa menimbulkan kesan tidak peduli pada interviewee dan tentu hal ini membuat tidak nyaman. Interviewer juga bisa kehilangan fokus terhadap jawaban wawancara, sehingga hasil wawancara kurang optimal.

## **Informed Consent**

Informed Consent adalah pernyataan persetujuan interviewee untuk menjadi subjek penelitian atau memberikan informasi melalui sesi wawancara. Informed consent merupakan dasar hubungan professional antara interviewee dan interviewer. Hal ini bertujuan untuk menjunjung tinggi kode etik profesi, juga melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak. Informed Consent disepakati tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Berikut adalah informasi yang tercakup dalam informed consent:

1. Data Interviewee. Berisikan data pribadi subjek dan informasi lain terkait tujuan wawancara. Contoh: nama, jenis kelamin, TTL, usia, jabatan dll
2. Proses Wawancara. Menginformasikan prosedur wawancara yang dilakukan, cakupan wawancara dan berapa lama atau berapa sesi wawancara dibutuhkan.
3. Tujuan dan Manfaat Wawancara. Menginformasikan secara jelas tujuan wawancara untuk diketahui kedua belah pihak, termasuk juga bagaimana informasi diolah dan kepada siapa saja data akan disajikan.
4. Lembar kesediaan. Berisikan pernyataan kesediaan subjek untuk menjadi interviewee, juga apa yang menjadi hak dan kewajiban kedua belah pihak untuk ditandatangani.

## **Kesimpulan**

Dalam mempersiapkan wawancara, tidak hanya dari sisi teknis bertanya namun juga dari sisi interviewee. Pemilihan interviewee yang tepat dapat memastikan kita mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Urutan bertanya dan daftar pertanyaan membantu kita dalam menggali informasi secara optimal. Jangan lupa juga dengan peran alat bantu wawancara, untuk memudahkan peneliti dapat tetap fokus dengan jalannya wawancara tanpa khawatir akan terlupa informasi penting yang didapatkan. Kesiapan interviewee melalui informed consent merupakan bagian dari kode etik psikologi perlu dilakukan untuk melindungi hak dan kewajiban interviewee dan interviewer.

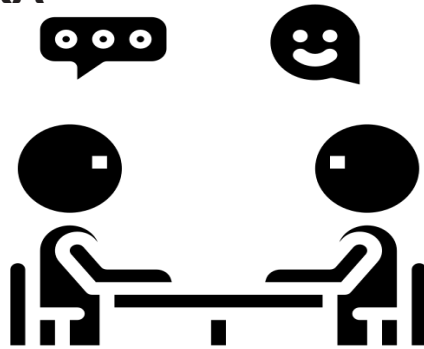
## **Latihan**

1. Aspek apa yang perlu diperhatikan ketika Anda memilih interviewee untuk diwawancara?
2. Apakah yang harus dipastikan saat melakukan wawancara dalam urutan waktu?
3. Bagaimana cara menggunakan urutan pertanyaan inverted tunnel question?
4. Metode perencanaan wawancara apa yang digunakan saat interviewer tidak memiliki banyak informasi terkait dengan fenomena yang terjadi
5. Apakah yang dimaksud dengan informed consent?



## BAB V

### PENDEKATAN-PENDEKATAN DALAM WAWANCARA



**W**awancara sebagai sebuah teknik memiliki beberapa pendekatan. Pendekatan – pendekatan ini dibutuhkan untuk memberikan kerangka kerja dalam melaksanakan wawancara. Pendekatan – pendekatan ini menjadi pemandu dalam mempersiapkan, melakukan, serta mengolah data hasil wawancara. Roulston (dalam Hartono, 2018) menyampaikan 3 pendekatan dalam wawancara diantaranya :

#### 1. Pendekatan Neo-Positivist

Pendekatan neopositivist mengedepankan teknik wawancara yang terstandarisasi, hasil yang akurat, serta netralitas dalam melakukan wawancara.

#### 2. Pendekatan Romantic

Berfokus pada penggalan informasi yang mendalam dengan membangun hubungan kepercayaan dengan responden.

### 3. Pendekatan Constructionist

Berfokus pada upaya untuk menghasilkan interpretasi berupa narasi yang didapatkan dengan berbagai teknik wawancara.

Selain pendekatan dalam wawancara, bagaimana pewawancara menyampaikan pertanyaan merupakan hal yang penting. Pertanyaan yang tepat dapat menggali informasi yang dicari dengan akurat dan memancing respon yang sesuai. Kesalahan dalam memberikan pertanyaan berpotensi untuk membuat tujuan dari proses wawancara tidak tercapai. Berikut ini adalah jenis-jenis pertanyaan yang dapat digunakan dalam proses wawancara yaitu :

#### 1. Pertanyaan terbuka (open question )

Pertanyaan terbuka merupakan jenis pertanyaan yang memungkinkan responden untuk menyampaikan jawaban secara bebas. Responden dapat menjawab pertanyaan dengan penjelasan panjang maupun singkat. Kelebihan pertanyaan terbuka ini yaitu pewawancara bisa mendapatkan jawaban yang panjang dan bervariasi serta elaboratif. Hal ini menguntungkan pewawancara karena banyaknya informasi yang didapatkan. Disisi lain, pertanyaan terbuka dapat memancing responden untuk mengekspresikan dirinya lebih terbuka kepada pewawancara sehingga aspek-aspek responden dapat tergali seperti persepsi, perasaan, logika, dan sebagainya. Meskipun demikian, terdapat kekurangan dari pertanyaan terbuka diantaranya respon yang diberikan responden bisa jadi tidak berkaitan dengan topik yang dibicarakan. Pewawancara perlu mengolah kembali jawaban-jawaban dari responden yang tidak relevan dengan topik pembahasan. Respon yang terbuka dari responden berpotensi untuk membuat waktu wawancara menjadi lebih panjang dari perkiraan pewawancara. Pewawancara perlu membuat perhitungan waktu yang lebih akurat dalam perencanaan wawancara. Pada populasi khusus dimana responden memiliki kesulitan untuk berbicara panjang ataupun memahami pertanyaan, pewawancara perlu mengantisipasi kesulitan responden untuk memberikan jawaban yang elaboratif. Pada umumnya, pertanyaan terbuka diawali oleh prinsip 5W 1H , what, where, who, whom, why, How.



Contoh pertanyaan terbuka :

- Apakah anda bisa menjelaskan kepada saya apa yang melatarbelakangi keputusan anda?
- Mengapa hal tersebut bisa terjadi ?

## 2. Pertanyaan tertutup (closed question)

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang membatasi responden untuk memberikan jawaban. Sifat dari pertanyaan tertutup adalah mudah dijawab, pilihan jawaban terbatas, jawaban pendek. Pertanyaan tertutup ini merupakan jenis pertanyaan yang cukup disukai dalam penelitian karena mempersempit pilihan respon sehingga data lebih mudah diolah. Selain itu, pertanyaan tertutup ini menghemat waktu dalam memberikan respon. Meskipun demikian, pertanyaan tertutup ini memiliki kekurangan dimana responden tidak dapat memberikan penjelasan terhadap jawabannya dengan elaboratif. Dalam memberikan pertanyaan tertutup, pewawancara dapat memberikan beberapa pilihan jawaban yang menuntun responden untuk memberikan respon.

Contoh :

- Apakah anda merasa puas dengan kehidupan anda ? (ya/tidak)
- Dimana anda melihat kejadian tersebut ?
- Anda melihat hidup anda seperti air mengalir atau seperti gunung menanjak? (pertanyaan dengan pilihan jawaban).

## 3. Pertanyaan primer (primary question)

Pertanyaan primer merupakan pertanyaan yang digunakan sebagai pembuka sesi wawancara. Pertanyaan primer juga bertujuan untuk membangun rapport serta menjadi jembatan untuk pertanyaan utama dalam proses wawancara. Pertanyaan primer biasanya berupa topik ringan yang tidak langsung menjurus pada penggalian informasi topik bahasan.

Contoh : Bagaimana kondisi anda akhir-akhir ini?

## 4. Pertanyaan sekunder (Secondary question)

Pertanyaan sekunder merupakan pertanyaan lanjutan yang dari pertanyaan primer dan mulai mengarah untuk menggali informasi sesuai topik bahasan. Jenis-jenis pertanyaan sekunder diantaranya :

- a. Silent probes: jenis pertanyaan yang menggunakan non-verbal. Biasanya digunakan untuk memancing respon lebih lanjut dari responden. Contoh : anggukan kepala, mimik wajah, dan gerakan tubuh lain yang dapat mendorong respon lanjutan dari responden.
- b. Nudging probes: jenis pertanyaan untuk mendorong respon lanjutan dengan menggunakan kata hubung. Hal ini biasanya dilakukan untuk mendorong responden memberikan respon lebih lanjut. Contoh : Terus? Lalu?
- c. Clearinghouse probes: jenis pertanyaan yang biasanya digunakan bila pewawancara merasa belum yakin jawaban yang diberikan responden sudah memenuhi tujuan dari wawancara. Contoh : Apakah ada hal lain yang ingin anda tambahkan ?
- d. Informational probes : jenis pertanyaan yang bertujuan untuk memperdalam informasi yang belum jelas atau ambigu. Contoh : apakah bisa diceritakan lebih lanjut mengenai kejadian yang anda sebutkan sebelumnya ? Apa yang menjadi pertimbangan anda mengambil keputusan itu?
- e. Restatement probes : jenis pertanyaan yang mengulang kembali pokok bahasan dari pertanyaan sebelumnya, biasanya digunakan ketika responden tidak menjawab inti dari pertanyaan sebelumnya. Contoh : jadi menurut anda bagaimana seharusnya penyelesaian masalah ini?

#### 5. Pertanyaan netral (Neutral Question)

Jenis pertanyaan yang bersifat tidak memihak, tidak memberikan penilaian atas jawaban, biasanya digunakan untuk menggali hal-hal yang pewawancara belum ketahui tentang responden. Contoh : bagaimana anda bertemu dengan pasangan anda?

#### 6. Pertanyaan mengarahkan (Leading Question)

Pertanyaan yang mengisyaratkan dan mengarahkan responden untuk memberikan jawaban sesuai harapan pewawancara. Biasanya pewawancara sudah memiliki asumsi atas respon dari responden. Contoh : anda tentu sudah mengetahui kejadian tersebut dari media bukan?

## **Kesimpulan**

1. Pendekatan-pendekatan dalam wawancara antara lain; Pendekatan Neo-Positivist, Pendekatan Romantic, dan Pendekatan Constructionist.
2. Jenis-jenis pertanyaan yang dapat digunakan dalam proses wawancara, yaitu: a) Pertanyaan terbuka; b) Pertanyaan tertutup; c) Pertanyaan primer; d) Pertanyaan sekunder; e) Pertanyaan netral; dan d) Pertanyaan mengarahkan.

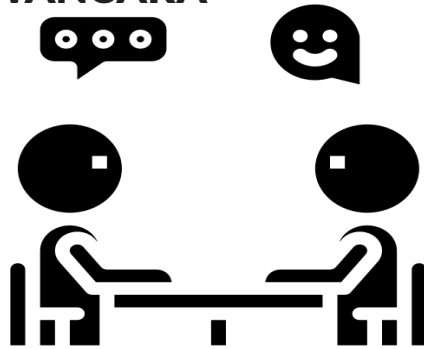
## **Latihan**

1. Jelaskan perbedaan dari 3 pendekatan dalam wawancara yaitu pendekatan neo-positivist, pendekatan Romantic, pendekatan constructionist.
2. Jelaskan perbedaan pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup serta berilah contoh.
3. Jelaskan penggunaan dari setiap jenis pertanyaan sekunder.



## BAB VI

# PENCATATAN DAN KESALAHAN - KESALAHAN DALAM WAWANCARA



### Pencatatan Hasil Wawancara

**W**awancara lebih sering dilakukan pada jawaban yang diberikan secara lisan, namun kadang-kadang ada data tertentu yang dijawab secara tertulis, misalnya data statistik kejahatan, pelanggaran, presensi dalam bekerja dan sebagainya. Dari hasil wawancara, kemudian dilakukan pencatatan secara kasar sebagai kesimpulan dalam menangkap pembicaraan. Meskipun kegiatan ini tidak semata-mata terkonsentrasikan pada jawaban tanpa memikirkan kelemahan maupun kemungkinan untuk dapat dipertanyakan lebih lanjut, tetapi keduanya harus berjalan bersamaan. Yaitu memperhatikan jawaban dan berusaha mengoreksi lebih dalam untuk mendapatkan data sebanyak-banyaknya. Ada beberapa cara dalam mencatat hasil wawancara yang masing-masing mempunyai kelebihan dan kelemahan (Rahayu & Ardani, 2004). Dalam melaksanakan pencatatan hasil wawancara dapat dilakukan dengan cara pencatatan langsung dan pencatatan tidak langsung (Rahayu & Ardani, 2004).

## 1. Pencatatan Langsung

Yaitu pencatatan yang dilakukan secara langsung ketika wawancara berjalan. Ketika melakukan wawancara pada waktu itu juga pewawancara mencatat jawaban yang diberikan oleh orang yang diwawancarai.

### a. Keuntungan

- Dapat menghasilkan data yang cukup lengkap, karena dapat saat itu langsung dilakukan
- Setelah wawancara dapat melakukan pekerjaan lainnya atau melakukan wawancara berikutnya
- Dalam memformulasikan kembali lebih mudah melakukannya
- Terhindar adanya kurang ingat atau tidak ingat dari beberapa data atau informasi yang telah dibicarakan

### b. Kelemahan

- Pewawancara seakan-akan hanya mengonsentrasikan diri pada jawaban mengupayakan untuk menyalinnya
- Apabila pengetahuannya di bidang penelitian sangat terbatas, maka kurang pengembangan lebih lanjut, sehingga hasilnya kurang luas atau mendalam
- Dapat berpengaruh secara psikologis terhadap responden sehingga timbul kesan diperiksa atau diinterogasi.

## 2. Pencatatan Tidak Langsung

Yaitu pencatatan yang dilakukan setelah berlangsungnya wawancara. Pada saat wawancara berlangsung, pewawancara hanya melontarkan pertanyaan-pertanyaan, setelah selesai wawancara baru pewawancara akan mencatat semua jawaban yang telah diberikan oleh orang yang diwawancarai. Cara demikian disebut dengan cara mengingat.

### a. Keuntungan

- Dapat mengembangkan pertanyaan dengan sebaik-baiknya untuk memperoleh hasil yang sebanyak-banyaknya
- Suasana pembicaraan akan lebih mengena, sebagaimana pembicaraan sehari-hari
- Responden merasa lebih diperhatikan dan dihormati, karena setiap pembicaraan tampak diperhatikan langsung.

b. Kelemahan

- Apabila tidak segera dilakukan pencatatan, akan banyak hal yang tertinggal karena kelupaan.
- Secermat apa pun dalam memperhatikan guna mengingatnya, besar kemungkinan ada yang terlupakan.
- Apabila pengetahuannya terbatas tentang materi penelitian, maka sulit untuk memformulasikan kembali hasil wawancaranya.

Ada dua cara dalam melakukan pencatatan terhadap hasil wawancara yang dilakukan, antara lain:

1. Dengan menggunakan tape recorder

Yaitu pencatatan yang dilakukan dengan alat bantu tape recorder (alat perekam). Di sini pewawancara yang akan menggunakan alat bantu tape recorder dalam wawancara, harus meminta persetujuan dari orang yang diwawancarai. Karena, ada kemungkinan orang yang diwawancarai tidak bersedia semua jawaban yang diberikan direkam dalam tape recorder.

a. Keuntungan

- Semua hasil pemeriksaan dapat dicatat dengan sempurna
- Mudah untuk menuangkan kembali ke dalam hasil wawancara tertulis
- Dapat mengembangkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan spontan guna mendapatkan data sebanyak-banyaknya
- Tidak begitu memikirkan cara memformulasikan kembali sebagai hasil penelitian
- Setiap soal dapat didengarkan kembali, apabila dirasa ada kekurangan atau keganjilan atas data yang telah tertulis.
- Sewaktu-waktu bisa diputar kembali apabila diperlukan.

b. Kelemahan

- Dapat menimbulkan efek psikologis pada responden, terutama yang jarang berhadapan dengan cara demikian
- Memerlukan modal tambahan
- Diperlukan waktu khusus untuk mendengarkan kembali dari awal pembicaraan sampai akhir pembicaraan untuk dituangkan dalam bentuk tertulis.

## 2. Taking Note

Yaitu dengan melakukan pencatatan terhadap hasil wawancara. Namun di sini yang dicatat adalah interpretasi atau kesimpulan pewawancara terhadap jawaban yang diberikan oleh orang yang diwawancarai.

Kekurangan dari cara ini adalah pewawancara tidak bisa mencatat semua jawaban orang yang diwawancarai secara lengkap dan mendetail. Tetapi kelebihanannya adalah pewawancara dapat mencatat ekspresi orang yang diwawancarai, ketika menjawab pertanyaan yang diberikan oleh orang yang diwawancarai.

## Beberapa Penyimpangan dalam Pelaporan

Penyimpangan/kesalahan (error) dalam melaporkan hasil wawancara (terutama bagi wawancara yang penyiarannya secara tidak langsung) biasanya bersumber dari beberapa hal, antara lain dari soal ingatan (recognition), pelewatan (omission), penambahan (addition), pergantian (substitution) dan pertukaran kedudukan dalam susunan cerita wawancara (transposition). Macam-macam penyimpangan itu tertumpu pada olah interviewer dalam rangka mengolah hasil wawancaranya. Jika hal ini tidak menyebabkan gagalny maksud dan tujuan wawancara. Jika hal ini tidak menyebabkan gagalny maksud dan tujuan wawancara, mungkin tidak akan menjadi persoalan. Namun, jika menyebabkan kesalahpahaman atau ketidakjelasan maka kadang-kadang akan menjadi masalah besar (Subyantoro & Suwanto, 2006)

### 1. Error of Recognition

Penyimpangan ini disebabkan oleh lemahnya daya ingat interviewer dalam mengolah hasil wawancara itu sedemikian rupa sehingga tidak sesuai lagi dengan pokok-pokok persoalan yang ditentukan sebelumnya. Hal ini sering terjadi baik pada wawancara yang dicatat segera (ataupun direkam), apalagi pada wawancara yang tidak melakukan pencatatan segera.

### 2. Error of Omission

Penyimpangan ini terjadi jika pada pelaporan hasil wawancara itu interviewer melakukan pelewatan beberapa bahan wawancara, sedemikian rupa sehingga maksud dan tujuan wawancara itu tidak tercapai. Hal ini dilakukan jika ruang atau waktu bagi penyiaran



hasil wawancara itu terbatas atau tidak sesuai dengan panjangnya laporan tersebut.

### 3. Error of Addition

Penyimpangan ini disebabkan oleh dilakukannya penambahan bahan atau materi wawancara yang tidak selaras (tidak relevan), sedemikian rupa sehingga pelaporannya tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkan oleh wawancara itu.

### 4. Error of Substitution

Selain melewati dan menambah bahan-bahan atau materi ke dalam laporan hasil wawancara, interviewer juga sering melakukan penggantian-penggantian dengan bahan lain yang tidak tepat (tidak reliabel) sedemikian rupa sehingga konteks cerita dari hasil wawancara menjadi kehilangan maksud dan tujuannya.

### 5. Error of Transposition

Penyimpangan lain adalah penyimpangan yang terjadi karena dilakukannya pertukaran bagian-bagian materi wawancara, sedemikian rupa sehingga kedudukan bagian-bagian itu sudah tidak memenuhi bentuk narasi yang hakiki lagi: ujung dibuat dipangkal, pangkal dibuat ujung, atau ujung dibuat tengah, tengah dibuat ujung, atau pangkal dibuat tengah, tengah dibuat pangkal.

## Kesimpulan

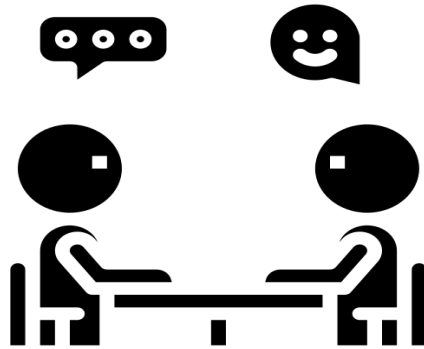
Wawancara dilakukan secara lisan antara interviewer dengan interviewee, yang nantinya perlu adanya pencatatan dengan cara pencatatan langsung dan tidak langsung yang memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing. Ada dua cara dalam melakukan pencatatan hasil wawancara yaitu dengan menggunakan tape recorder dan taking note. Ketika pencatatan tidak dilakukan secara langsung, ada beberapa kesalahan yang bisa terjadi, antara lain: error of recognition, error of omission, error of addition, error of substitution, error of transposition.

## Latihan

1. Apakah yang dimaksud dengan error of recognition ketika pencatatan secara tidak langsung?
2. Apakah pencatatan perlu dilakukan ketika dilakukan wawancara?
3. Apakah penggunaan tape recorder perlu digunakan ketika wawancara?
4. Apakah kelemahan dari pencatatan dari tidak langsung?
5. Apakah perlu dilakukan pencatatan ekspresi orang yang diwawancarai ketika proses wawancara terjadi?

## BAB VII

### WAWANCARA SURVEI (PSIKOLOGI SOSIAL)



#### Pengertian wawancara survei

**W**awancara survei adalah wawancara yang paling direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat. Secara etimologis, kata survei berasal dari bahasa Latin yang terdiri atas kata sur yang berarti diatas atau melampaui dan kata videre yang berarti melihat. Karakteristik wawancara survei yaitu menyajikan reliabilitas (jaminan bahwa jenis informasi yang sama dikumpulkan dalam wawancara berulang) dan replika (duplikasi wawancara dari responden ke responden). Interviewer harus berpanduan pada wawancara yang direncanakan dengan cermat dan sangat terstruktur.

Ada dua jenis wawancara :

1. Wawancara survei kualitatif adalah mempresentasikan temuan dalam bentuk naratif dengan kata-kata yang kritis, bertujuan untuk mengeksplorasi isu, ide, perilaku, perspektif dan motivasi secara mendalam,.
2. Wawancara survei kuantitatif adalah menyajikan temuan dalam jumlah persentase, seperti menentukan frekuensi

perilaku, level perasaan, menunjukkan pendapat atau sikap dan membuat prediksi atau keputusan.

Jenis-jenis pertanyaan dalam survei:

1. Pertanyaan Frasa. Pertanyaan harus berupa frasa yang jelas dan tidak bersifat ambigu. Pertanyaan ambigu membutuhkan waktu lebih lama untuk ditanyakan dan dijawab. Buat pertanyaan setiap pertanyaan jelas dan relevan; sesuai dengan tingkat pengetahuan responden, tidak terlalu rumit atau terlalu sederhana, netral dan dapat diakses secara sosial dan psikologis. Cara pengungkapan pertanyaan pada setiap interviewee harus sama intonasi, susunan kata dan ekspresi wajah, karena jika berbeda akan menafsirkan secara berbeda. Hindari pertanyaan negatif yang membingungkan akan membuat kesulitan bagi intee.
2. Pertanyaan Probing. Pertanyaan Probing adalah teknik yang digunakan oleh interviewer untuk merangsang pikiran responden sehingga memperoleh informasi lebih banyak. Interviewer harus mampu komunikatif, rileks, interaktif, hangat dan kritis tetapi tidak memojokan responden juga tidak bernada introgatif.
3. Pertanyaan Strategi. Lima pertanyaan strategi yang memungkinkan interviewer menilai tingkat pengetahuan, kejujuran dan konsistensi. Kurangi jawaban yang belum diputuskan untuk mencegah terjadinya bias dan memasukan pertanyaan probing.
  - Strategi memfilter pertanyaan
  - Strategi pengulangan pertanyaan, meski tidak dengan susunan kata yang sama namun makna tetap sama
  - Strategi pertanyaan yang memiliki opsi atau condong pada salah satu jawaban
  - Strategi acak, memvariasikan urutan pilihan jawaban dari satu wawancara ke wawancara berikutnya untuk mencegah bias urutan.
  - Strategi rantai atau strategi kontingen, memasukan pertanyaan probing yang sudah dibuat sebelumnya dan tidak merubah apapun, untuk tetap mempertahankan kontrol dan mengulang pertanyaan dari satu responden ke responden berikutnya.

#### 4. Pertanyaan Berskala

- Skala Interval menyediakan jarak antar ukuran. Misalnya skala interval evaluatif (skala likert) meminta responden untuk membuat penilaian tentang orang, tempat, benda atau gagasan. Biasanya ada lima atau sembilan opsi jawaban contohnya, sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Skala interval frekuensi meminta responden untuk memilih angka yang paling akurat. Contohnya; Lebih dari sekali seminggu, sekali setiap minggu, sekali atau dua kali sebulan, kurang dari sebulan atau jarang.

Skala interval numerik meminta responden untuk memilih rentang atau tingkat yang secara akurat mencerminkan usia, pendapatan atau tingkat pendidikan. Contohnya; 18-24, 25-34, 35-49, 50-64, dan 65 lebih.

- Skala Nominal memberikan variable yang saling terpisah dan meminta responden untuk menyebutkan variabel yang paling tepat. Contohnya, bagaimana anda menganggap diri anda? Demokratis, republik, mandiri atau lainnya.
- Skala Ordinal meminta responden untuk menilai atau memberikan peringkat dari satu opsi dengan opsi lainnya. Contohnya, sangat baik, di atas rata-rata, rata-rata, dibawah rata-rata atau miskin.
- Skala Jarak Sosial Bogardus, menentukan bagaimana perasaan orang tentang hubungan sosial dan jarak dari mereka. Contohnya, Apakah anda mendukung penempatan pengungsi ke kota anda dari suriah dan irak? Opsinya, ya atau tidak.

5. Pertanyaan Urutan. Urutan berguna ketika tidak diperlukan susunan pertanyaan yang strategis. Urutan atau variasinya sesuai untuk menjelajahi intensitas sikap dan pendapat. Memilih urutan dari pertanyaan paling umum lalu beralih ke pertanyaan yang lebih spesifik.

### **Penerapan wawancara survei dalam Psikologi**

Survei merupakan metode dalam sebuah penelitian yang biasanya mengkaji populasi yang besar dan juga sampel populasi. Tujuan pelaksanaan survei dalam psikologi dapat mengarah pada

pembentukan sebuah deskripsi, prediksi ataupun opini. Namun tujuan lain yang bisa dilakukan dalam psikologi sosial, diantaranya bisa dijelaskan sebagai berikut:

1. Melakukan pemecahan masalah.

Dalam sebuah survei biasanya dilakukan pengamatan, baik dari orang yang melakukan survei maupun klien yang dilakukan survei. Apabila terdapat sebuah permasalahan, maka dapat dilakukan upaya pemecahan masalah secara bersama. Dengan demikian, akan terjadi pemulihan untuk mencapai kondisi yang lebih baik lagi. Karena itu, tujuan dari survei dapat dikatakan sebagai hal yang bisa dilakukan untuk mendapatkan jalan keluar yang baik.

2. Melakukan identifikasi masalah

Tujuan survei dalam psikologi selanjutnya adalah untuk mengidentifikasi sebuah permasalahan. Dengan dilakukannya survei, maka dapat diketahui cara mengidentifikasi berbagai hal berkaitan dengan klien, sehingga dapat dicarikan jalan keluar terbaik dalam memecahkan masalahnya.

3. Dapat menghasilkan sebuah deskripsi

Dalam sebuah penelitian deskriptif, teknik survei biasanya dilakukan dengan mendeskripsikan sebuah fenomena yang terdapat di dalamnya. Untuk hasilnya, penelitian ini bisa digamblangkan sebuah hipotesa yang bisa diuraikan dengan sangat jelas.

4. Proses pengumpulan data

Wawancara survei juga dapat dilakukan untuk mendapatkan data dari responden yang diamati. Dalam hal ini biasanya responden penelitian dapat memberikan informasi yang nantinya akan berguna bagi pelaksanaan survei.

#### 5. Memberikan sebuah gambaran

Survei dilakukan untuk memberikan sebuah gambaran tentang sesuatu yang bersifat deskriptif dalam pengumpulan data. Untuk memberikan suatu gambaran yang lebih holistik, biasanya akan dilakukan wawancara dan observasi awal agar nantinya bisa mendapatkan gambaran terkait dengan tujuan yang akan dicapai. Untuk survei yang satu ini biasanya menggunakan berbagai teknik seperti teknik statistik atau bisa juga dalam statistik deskriptif.

#### 6. Melakukan sebuah analisis

Wawancara survei untuk tujuan metode survei analitik, yaitu pengambilan sampel data yang bisa digunakan untuk menarik kesimpulan dan juga pengujian dalam sebuah hipotesa yang baik.

#### 7. Mendapatkan sebuah penjelasan atau Explanatory

Salah satu tujuan penerapan wawancara survei dalam psikologi yang berikutnya adalah untuk mendapatkan penjelasan dalam sebuah hubungan kausal dengan variabel-variabel dalam melakukan sebuah survei.

#### 8. Melakukan evaluasi

Salah satu tujuan dalam wawancara survei adalah untuk melakukan evaluasi. Dalam pencapaian suatu program tertentu, biasanya ditemukan situasi-situasi tertentu terkait dengan pencapaian yang telah diraih, serta hal yang sekiranya perlu dilakukan untuk upaya perbaikan di kemudian hari. Sehingga untuk proses selanjutnya bisa dilakukan dengan cukup baik.

#### 9. Melakukan sebuah prediksi

Survei mungkin saja dapat dikaitkan dengan upaya pencarian suatu informasi yang tepat agar dalam proses pengumpulan data bisa berjalan dengan baik. Dengan demikian, dapat dilakukan sebuah prediksi yang tepat terkait dengan fenomena dalam situasi sosial tertentu yang mungkin saja penting untuk dicermati.

## 10. Pengembangan indikator sosial

Dalam penelitian psikologi sosial, ada hal-hal yang perlu dilakukan untuk bisa mendapatkan data atau fakta yang memang sesungguhnya terjadi. Agar dapat meningkatkan kecermatan dan dalam mengamati fenomena sosial, maka perlu dilakukan survei secara berkala untuk mengetahui perkembangan indikator sosial yang sedang diamati.

## 11. Penelitian operasional

Wawancara survei dapat digunakan untuk mendapatkan sebuah variabel yang berkaitan dengan sebuah program yang dilakukan, misalnya mensejahterakan kelompok atau kehidupan lingkungan yang ada di dalam kehidupan psikologi lingkungan.

## 12. Eksploratif

Tujuan dari wawancara survei berikut ini biasanya dilaksanakan untuk melakukan penjajagan. Dengan dilakukannya survei, akan membuat proses penjajagan jauh lebih baik dan dijalankan dengan perumusan langkah kerja yang relevan.

Dalam bidang psikologi, Wawancara survei dalam psikologi dapat dilakukan dengan menyusun langkah-langkah sebagai berikut :

### 2. Membuat perencanaan wawancara survei

Langkah pertama dalam menyiapkan wawancara survei adalah menentukan tujuan yang tepat untuk menunjukkan informasi yang diinginkan dan bagaimana penggunaan informasi tersebut. Setelah menentukan tujuan dengan jelas dan tepat, maka selanjutnya menentukan topik atau isu yang akan diangkat. Referensi dari berita internet, surat kabar, buku, interview dan penelitian-penelitian terdahulu. Mengembangkan wawancara dengan susunan wawancara sebagai berikut:

- Panduan dan jadwal wawancara. Menentukan paduan wawancara yang tepat serta menjadwalkan waktu wawancara secara terperinci.
- Pembukaan wawancara. Pembukaan yang mencakup sa-



lam, nama interviewer, organisasi yang melakukan survei, pokok bahasan wawancara, tujuan, jumlah waktu yang dibutuhkan dan jaminan kerahasiaan.

- Penutupan wawancara. Penutupan harus singkat dan menyatakan penghargaan atas waktu dan bantuan yang telah diberikan.

Buatlah rencana wawancara dengan hati-hati dan harus jelas. Dalam survei kualitatif, semua pertanyaan primer dan pertanyaan probing sudah harus tersusun atau terencana.

### 3. Teknik wawancara survei yang bisa digunakan

Dalam melakukan wawancara survei, diperlukan teknik yang baik, dalam upaya untuk mendapatkan daya yang sesuai dengan kebutuhan. Langkah-langkah teknik wawancara survei adalah sebagai berikut:

- a. Membangun hubungan baik dengan responden. Interviewer membuat responden dapat merasa terbantu untuk membuat perannya, dapat memahami instruksi yang diberikan secara jelas, memperkuat kinerja, dan menyiapkan sikap yang ramah dan bersahabat serta masih dalam interaksi sosial yang profesional.
- b. Mempertahankan netralitas Interviewer dengan bersikap obyektif, dan profesional, karena sikap interviewer akan mempengaruhi persepsi responden mengenai sebuah pertanyaan.
- c. Mempertahankan diri dan menjelaskan tujuan survei.
- d. Mengajak responden bekerjasama dengan lebih mengembangkan kepekaan terhadap situasi wawancara, melakukan pendekatan secara empiris dan segera menyesuaikan diri dengan responden.
- e. Melakukan teknik probing.
- f. Mencatat hasil wawancara dengan apa adanya dan tidak menyimpulkan atau menafsirkan jawaban secara subjektif.

Langkah-langkah melakukan wawancara survei:

- a. Menetapkan tujuan
- b. Mencari topik penelitian
- c. Menyusun wawancara
- d. Mengembangkan pertanyaan

- e. Memilih Interviewee
- f. Melakukan penelitian
- g. Analisis hasil wawancara

#### 4. Memilih Interviewee

Memilih interviewee. Interviewee adalah sumber data anda. Pertanyaan terbaik tidak akan membantu jika anda berbicara dengan orang yang salah pada waktu atau tempat yang salah. Maka dengan demikian ada beberapa langkah-langkah dalam memilih interviewee:

1. Menentukan populasi yang anda inginkan. Populasi yang teridentifikasi harus mencakup orang yang mampu dan memenuhi syarat untuk menjawab pertanyaan.
2. Pengambilan sampel atau teknik sampling. Sampel haruslah diambil secara akurat untuk mewakili populasi yang diteliti. Ukuran sampel itu penting, tetapi bagaimana anda memilih sampel itu sangat penting untuk validitas survei.

Ada dua jenis teknik sampling, probabilitas dan non-probabilitas. Dalam pengambilan sampel probabilitas setiap anggota populasi memiliki peluang untuk diwawancarai, sedangkan non-probabilitas adalah sebaliknya.

#### Sampling Probabilitas

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengambilan probabilitas antara lain;

1. Random sampling adalah metode paling sederhana, pengambilan sampel secara acak misalnya dalam suatu populasi, anda dapat menempatkan semua nama dalam wadah, mencampurnya secara menyeluruh dan mengeluarkannya pada satu waktu sampai sampel terpenuhi.
2. Tabel random angka, metode pengambilan random acak yang agak sulit adalah menetapkan nomor untuk tiap responden dan membuat tabel nomor tersebut.
3. Skip interval atau random digit contohnya anda dapat memilih setiap nomor kesepuluh dalam buku telepon, atau setiap orang lain yang masuk supermarket.
4. Stratified random sampling, jika suatu populasi memiliki kelompok yang dapat didefinisikan dengan jelas (Pria dan

wanita, usia, tingkat pendidikan atau tingkat pendapatan). Metode ini memungkinkan anda memasukan jumlah minimum responden dan setiap kelompok, biasanya persentase kelompok dalam populasi sasaran.

5. Point sample mewakili area geografis (blok persegi atau mil, misalnya) yang berisi jenis orang tertentu (siswa, petani gandum atau pensiunan, misalnya). Point sample atau blok sample memberikan kontrol terhadap perancang atas pemilihan orang yang diwawancarai tanpa menggunakan daftar nama, angka acak atau nomor telepon.

### Sampling Non Probabilitas

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengambilan non probabilitas antara lain;

1. Self-selection termasuk metode pengambilan sampel yang paling tidak akurat. Karena dalam pemilihannya metode ini memilih sendiri sampel yang akan digunakan.
2. Convenience sampling populer karena responden banyak dan mudah dijangkau. Misalnya, Interviewer dapat menghentikan siswa keluar dari gedung kelas atau pembeli yang berjalan di supermarket. Satu-satunya kriteria interviewee pemilihan adalah kemudahan bagi pewawancara.

### 5. Memilih dan melatih interviewer

Memilih dan melatih interviewer untuk melakukan wawancara dengan benar juga penting. Dalam upaya untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

#### Memilih Interviewer

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk melakukan pemilihan interviewer yang tepat. Antara lain ;

- Jumlah interviewer yang diperlukan, jika populasi sasaran kecil maka satu interviewer cukup, namun jika populasi cukup besar dan waktu yang dibutuhkan panjang, maka lebih baik memakai beberapa interviewer. Penyesuaian interviewer dengan banyaknya interviewee dapat membuat efisiensi waktu dan tenaga bagi interviewer, agar wawancara tetap berkualitas.

- Kualifikasi interviewer yang terlatih secara profesional lebih efisien dan menghasilkan hasil yang lebih akurat.
- Karakteristik pribadi, kepribadian dan sikap yang ditunjukkan oleh interviewer menentukan kenyamanan dalam proses wawancara. Interviewer harus memiliki tingkat respon dan kerja sama yang lebih baik. Seperti menghadapi interviewee yang memiliki pemikiran skeptis, interviewer harus tetap bersikap rasional tanpa mendominasi, memberikan kepercayaan dan membangun hubungan yang positif dengan responden. Melihat kesamaan yang dimiliki interviewer dan interviewee seperti sama dalam suku atau bahasa, interviewer dapat menggunakan bahasa atau dialek dari suku tersebut sehingga menimbulkan kenyamanan dan merasa aman.

### **Melatih interviewer**

Sesi pelatihan secara tatap muka yang mencakup simulasi wawancara sangat dianjurkan. Hal tersebut dimaksudkan untuk mencermati secara jelas hal-hal terkait dengan kendala-kendala yang mungkin saja akan dialami oleh interviewer dalam menyajikan pertanyaan, atau menggali data yang diperlukan. Berikut adalah teknik yang perlu dikuasai oleh interviewer selama menjalankan tugasnya :

- Mempersiapkan wawancara dengan baik. Mempersiapkan panduan wawancara, pakaian yang rapi dan sopan.
- Melakukan wawancara secara ramah namun lugas. Ajukan pertanyaan dengan jelas tanpa ragu dan netral. Cara bicara dan gesture tubuh yang menyakinkan.
- Opening wawancara, memulai dengan memotivasi interviewee, sebutkan nama dan identitas lembaga anda. Jelaskan tujuan, berapa lama waktu yang dibutuhkan dan pentingnya penelitian, lalu lanjutkan ke pertanyaan sesuai panduan wawancara.
- Mengajukan pertanyaan sesuai panduan wawancara termasuk opsi jawaban yang bisa ditanyakan kembali. Selidiki secara menyeluruh kearah mana jawaban yang diberikan tanpa ada ambiguitas.
- Menerima dan mencatat jawaban. Berikan waktu yang cukup untuk menjawab dan kemudian catat jawaban se-

bagaimana ditentukan dalam pelatihan dan sesuai jadwal. Tetap netral dan berikan tanggapan positif terhadap setiap jawaban.

- Menutup wawancara. Ucapkan terima kasih kepada orang yang diwawancarai, bersikap sopan dan berempati sebelum mengakhiri pertemuan

## **Kesimpulan**

1. Wawancara survei adalah wawancara yang paling direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat.
2. Terdapat dua jenis wawancara survei, yaitu wawancara survei kualitatif dan wawancara survei kuantitatif.
3. Jenis pertanyaan dalam survei terdiri atas ; pertanyaan frasa, pertanyaan probing, pertanyaan strategi, pertanyaan berskala.
4. Penerapan wawancara survei dalam psikologi dapat dimanfaatkan untuk ; melakukan pemecahan masalah, melakukan identifikasi masalah, menghasilkan sebuah deskripsi, proses pengumpulan data, memberikan sebuah gambaran, melakukan sebuah analisis, mendapatkan sebuah penjelasan atau explanatory, melakukan evaluasi, melakukan sebuah prediksi, pengembangan indikator sosial, penelitian operasional, dan eksploratif.

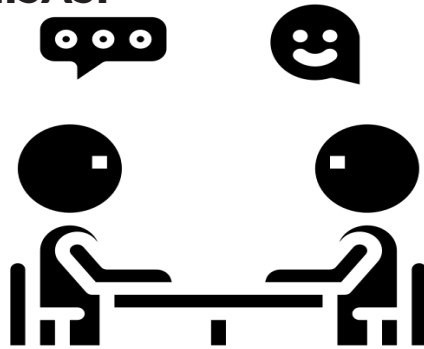
## **Latihan**

1. Simulasi wawancara survei, tentukan tema, langkah-langkah melakukan wawancara survei, dan panduan wawancara. Praktikkan secara berkelompok menyajikan pertanyaan, atau menggali data yang diperlukan. Buatlah rencana wawancara dengan hati-hati dan jelas.
2. Sebutkan dan jelaskan beberapa teknik sampling probabilitas dan non probabilitas.



## BAB VIII

# WAWANCARA DALAM PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI



Memiliki tenaga kerja yang berkompeten merupakan asset perusahaan yang sangat penting. Dari mulai proses perekrutan, pengukuran kinerja hingga assessment dalam peningkatan karir. Berikut adalah beberapa aplikasi wawancara dalam lingkup industri dan organisasi

### Wawancara Rekrutmen

#### Jenis Wawancara Seleksi

Proses seleksi memiliki beberapa tahapan dan metode. Salah satu metode yang paling sering digunakan adalah wawancara. Berikut adalah beberapa jenis wawancara yang digunakan dalam proses seleksi.

1. **Wawancara Inisial (Initial Interview)** merupakan wawancara awal yang biasanya dilakukan rekruter untuk mengetahui kompetensi umum kandidat, konfirmasi kualifikasi yang diinformasikan di CV dan memberikan informasi kepada kandidat mengenai perusahaan dan pekerjaan yang dilamar.
2. **Wawancara Asessment.** Wawancara ini digunakan sebagai metode pendukung dari metode assessment psikologi la-

innya untuk mengukur kompetensi spesifik kandidat. Wawancara digunakan untuk melengkapi in tray basket, studi kasus, presentasi, diskusi kelompok dan lainnya.

3. **Wawancara User.** Wawancara dilakukan oleh user atau atasan langsung dari posisi yang akan direkrut untuk memastikan kompetensi teknis kandidat. Pada tahap ini user juga bisa memastikan apakah kandidat ini cocok menjadi bagian dari timnya. Pada jabatan tertentu, biasanya atasan user/senior management juga melakukan wawancara di tahap seleksi akhir
4. **Wawancara Penerimaan** merupakan wawancara yang dilakukan untuk menginformasikan bahwa kandidat telah lolos proses seleksi. Pada tahap ini biasanya digunakan juga untuk penawaran gaji, dan kesediaan bergabung. Kandidat bisa bertanya segala hal terkait hak dan kewajiban, juga berbagai persiapan yang diperlukan untuk bergabung nantinya.

### **Format Wawancara**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan, wawancara tidak hanya dilakukan secara tatap muka langsung, namun juga melalui telepon dan aplikasi rapat online. Berikut yang harus diperhatikan dalam proses wawancara tersebut:

#### **a. Wawancara melalui telepon (Phone Interview)**

Biasanya dilakukan pada tahap awal (initial interview) atau tahap akhir (wawancara penerimaan), karena pada tahap ini bertujuan untuk memberikan atau mendapatkan konfirmasi dair kandidat, bukan menguji kompetensi. Sebelum wawancara, informasikan kepada kandidat terkait jadwal, interviewer dan lama wawancara. Kandidat juga diminta mempersiapkan diri dan lingkungan yang kondusif untuk menerima panggilan telepon. Lingkungan yang kondusif adalah yang tenang, tidak ada orang lain bersama interviewee dan jaringan sinyal telepon baik.

#### **b. Wawancara Online**

Belakangan ini orang makin terbiasa dengan aplikasi rapat online. Aplikasi ini juga bisa dilakukan untuk melakukan wawancara. Wawancara online bisa digunakan pada tahap wawancara user



atau assessment. Pastikan interviewee dan interviewer menyalakan video dan suara jelas diterima. Walaupun tidak hadir langsung, kandidat wajib berpenampilan rapi dan menarik. Bila dibutuhkan presentasi, maka kandidat harus menyiapkannya dan pastikan bisa ditampilkan dengan jelas kepada audience melalui aplikasi rapat online tersebut.

### **Persiapan Sebelum Wawancara**

- a. Pahami karakteristik pekerjaan. Untuk menentukan karakter pekerja yang akan direkrut, pastikan interviewer memahami karakter pekerjaan yang akan ditempati. Pelajari deskripsi kerja yang menginformasikan detail tanggung jawab, apa saja yang dilakukan setiap hari, dengan siapa saja pekerja akan berhubungan, lingkungan kerja dan kondisi waktu kerjanya. Kualifikasi pekerja juga perlu diketahui seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan keterampilan khusus lainnya.
- b. Pelajari poin-poin penilaian yang dianggap penting bagi perusahaan. Perusahaan memiliki kompetensi dan nilai-nilai yang dianut dan perlu dimiliki oleh calon pekerja nantinya
- c. Pelajari form wawancara. Form wawancara biasanya digunakan untuk standarisasi penilaian berisikan kompetensi dan aspek-aspek apa saja yang perlu digali dari kandidat.
- d. Cari kandidat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan kualifikasi kandidat. Untuk posisi junior yang membutuhkan kandidat dengan spesifikasi fresh graduate bisa dilakukan dengan rekrutmen kampus. Sedangkan untuk posisi yang mid-senior level bisa menggunakan jasa head hunter, posting portal rekrutmen melalui web pencari kerja (contoh: Jobstreet, jobs DB) atau media sosial (LinkedIn). Perusahaan juga bisa menggunakan referensi word of mouth/ referral untuk mencari kandidat yang dirasa memiliki kualifikasi yang dibutuhkan menurut karyawan yang sudah bekerja di sana. Dalam sebuah penelitian, kandidat yang direkrut melalui referral karyawan akan lebih loyal, karena pemberi referensi sudah menginformasikan kondisi kerja di perusahaan tersebut, sehingga karyawan baru tersebut akan lebih mudah beradaptasi.

- e. Pelajari CV Kandidat. Pelajari CV kandidat dan dokumen pendukung lain yang dipersyaratkan. Biasanya yang diperhatikan adalah pendidikan, pengalaman kerja dan pengalaman organisasi untuk menilai kompetensi yang dipersyaratkan.
- f. Jadwal Wawancara. Bila Anda memiliki beberapa orang untuk diwawancara, buat jadwal urutan sesuai dengan jumlah kandidat dan alokasi waktu yang Anda miliki. Biasanya satu orang kandidat diwawancara selama 30 menit. Perhatikan jam waktu istirahat, shalat Jumat, dan persiapan Anda setelah istirahat untuk mempersiapkan diri sebelum mulai ke sesi wawancara.
- g. Mengundang kandidat. Hubungi kandidat beberapa hari sebelum jadwal wawancara melalui telp dan email, terkait jabatan seleksi, jadwal, lokasi dan siapa yang ditemui di lokasi nanti. Bila kandidat berhalangan hadir, maka memungkinkan penjadwalan ulang bisa dilakukan.
- h. Kelengkapan Dokumen. Informasikan juga dokumen yang perlu dilengkapi dan dibawa pada saat wawancara, misalnya mengisi form lamaran kerja

### **Urutan Wawancara**

- a. Sambut kandidat, persilakan kandidat untuk masuk dan duduk
- b. Perkenalkan diri interviewer, nama dan jabatan. Lakukan small talk
- c. Gali kompetensi berdasarkan pengalaman kerja atau pengalaman organisasi. Untuk kandidat fresh graduate bisa digali juga pendidikan atau tugas akhir yang dibuat
- d. Gali pengetahuan kandidat mengenai jabatan dan organisasi tempat seleksi untuk mengetahui motivasinya
- e. Menjelaskan kondisi pekerjaan secara umum, status ketenagakerjaan
- f. Jelaskan kapan akan dihubungi kembali untuk hasil seleksi dan tahapan seleksi berikutnya
- g. Catat semua informasi yang didapat dalam form wawancara, jadikan referensi untuk tahapan selanjutnya

- h. Di akhir wawancara tanyakan kepada kandidat apakah ada pertanyaan dan interviewer menutup wawancara dengan mengucapkan terima kasih

### **Jenis Pertanyaan Wawancara Rekrutmen**

- a. Behavior Based Interview merupakan metode wawancara berbasis perilaku masa lalu untuk mengukur kompetensi kandidat. Menggunakan STAR method yang akan dibahas juga di akhir bab ini.
- b. Current Critical Incident. Pertanyaan untuk menggali kompetensi kandidat dilihat dari kejadian, pekerjaan atau project yang terbaru. Contoh: Ceritakan terkait project Anda yang terbaru; Ceritakan pengalaman terbaru Anda terkait dengan melayani complain pelanggan.
- c. Historical Critical Incident. Pertanyaan untuk menggali kompetensi kandidat dilihat dari kejadian, pekerjaan atau project yang paling berkesan di masa lalu. Contoh: Ceritakan pengalaman Anda yang paling menantang ketika harus mencapai target kerja
- d. Hypothetical Question. Pertanyaan untuk menggali pengetahuan dan sikap kandidat bila dihadapkan pada situasi tertentu. Melalui pertanyaan ini karena sifatnya hipotesis, yang dominan tergali adalah kemampuan kognitif kandidat. Contoh: Bagaimana Anda memimpin sebuah tim bila mendapatkan anggota tim yang lebih senior dari Anda dari sisi usia dan pengalaman?
- e. Task Oriented. Pertanyaan terkait tugas apa saja yang dilakukan pada pekerjaan sebelumnya. Contoh: Apa saja yang menjadi tanggung jawab Anda sebagai kepala toko di pekerjaan saat ini?

### **Hal yang Perlu Dihindari Saat Melakukan Wawancara**

- a. Menggali informasi yang sifatnya hanya untuk memenuhi rasa penasaran pewawancara, tidak ada kaitannya dengan pekerjaan. Contoh: “Apakah Anda akan segera menikah?”

Sebenarnya informasi yang digali adalah apakah kandidat bersedia untuk tidak hamil selama masa tugas karena resiko pekerjaan. Maka sebaiknya ditanyakan langsung saja terkait kehamilan

- b. Terlalu lama membicarakan persamaan pribadi, seperti asal sekolah atau asal perusahaan yang sama. Pertanyaan ini boleh dilakukan hanya sebagai small talk untuk mencairkan suasana, tapi bila dilakukan terlalu lama akan mengacaukan setting wawancara
- c. Taat pada tujuan kapasitas wawancara pada saat itu. Setiap tahapan seleksi memiliki tujuan tertentu dan ada informasi yang sebaiknya diberitahukan pada tahapan seleksi lanjutan, bukan di awal seleksi. Misal: Pada wawancara awal tidak membicarakan penawaran gaji. Yang bisa dilakukan adalah menanyakan gaji dan tunjangan yang dimiliki kandidat saat ini sebagai referensi rekruter untuk tahap selanjutnya.
- d. Terlalu lama menggali kandidat yang memang dari awal terlihat tidak memenuhi kualifikasi atau menyatakan tidak berminat untuk diproses lebih lanjut. Lakukan efisiensi waktu.

### **Wawancara Pengukuran Kinerja**

Setelah beberapa waktu seseorang bekerja menjadi karyawan dalam sebuah organisasi, perlu dilakukan pengukuran kinerja secara berkala. Pengukuran kinerja individu digunakan untuk melihat apakah kinerja karyawan mendukung kinerja target tim untuk mendukung visi misi perusahaan. Pada umumnya organisasi akan melakukan pengukurankinerja di akhir tahun, namun untuk memudahkan penilaian dan pemantauan target kerja, pengukuran kinerja dibagi per empat bulan (kuartal) atau per enam bulan (semester).

Pengukuran kinerja lazimnya dilakukan oleh atasan langsung, namun pada metode 360, pengukuran juga dilakukan oleh diri sendiri, atasan, rekan sejawat dan bawahan atau anggota tim. Wawancara pengukuran kinerja memiliki beberapa tujuan:

1. Mengukur kinerja; menentukan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan dengan menanyakan informasi bukti unjuk kerja
2. Umpan balik; memberikan informasi penilaian atas cara yang dilakukan oleh karyawan dalam pengerjaan tugas
3. Penguatan positif; memberikan penekanan apresiasi pada apa yang sudah berjalan dengan baik untuk bisa ditingkatkan lagi di masa mendatang

4. Bertukar pandangan; saling memberikan penilaian mengenai kinerja yang sedang dibahas. Pertukaran pendapat ini dilakukan dengan jujur dan dengan tujuan membangun
5. Persetujuan; memahami dan menyepakati bersama tentang apa yang telah dilakukan oleh karyawan sebagai interviewee, juga menyepakati penanganan masalah kinerja di masa mendatang

Wawancara kinerja digunakan sebagai salah satu metode atau metode pelengkap dari pengukuran kinerja secara kuantitatif. Wawancara pengukuran kinerja ini penting dilakukan karena memiliki beberapa manfaat bagi organisasi dan karyawan, yaitu

1. Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendiskusikan kinerjanya dalam kurun waktu penilaian
2. Mencocokkan data dan informasi yang diperoleh dengan jawaban langsung yang didapat melalui wawancara
3. Melatih karyawan untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya
4. Menjadi kesempatan khusus bagi atasan dan karyawan secara individu untuk dapat berkomunikasi langsung, sehingga dapat memotivasi karyawan dan mempererat rasa percaya antara atasan dan bawahan

#### Proses Wawancara

1. Mengumpulkan data. Pelajari uraian jabatan karyawan, target kerja yang telah disepakati sebelumnya dan penilaian hasil kerja secara kuantitatif. Bandingkan pula dengan hasil kinerja periode yang telah lampau
2. Menyepakati waktu. Buat waktu khusus dengan karyawan dan sepakati. Wawancara ini dilakukan secara tertutup, tanpa ada orang lain atau terganggu dengan aktivitas lainnya seperti menerima tamu atau telepon yang tidak ada kaitannya dengan pengukuran kinerja
3. Meninjau hasil kinerja. Minta karyawan untuk memberikan penilaian terhadap kinerjanya dengan dukungan data. Berikan penilaian dari atasan yang berperan sebagai interviewer disertai dengan dukungan data pula, kemudian sepakati hasilnya.

4. Memberikan umpan balik. Berikan umpan balik positif berupa apresiasi atas kinerja yang sudah baik, dan saran pengembangan untuk kinerja yang masih perlu ditingkatkan.

Wawancara penilaian kinerja memiliki beberapa hal yang perlu diperhatikan supaya hasilnya tidak bias dan malah merugikan karyawan, yaitu:

1. Analisis kinerja bukan analisis kepribadian. Hindari untuk memberikan opini/labeling terhadap perilaku karyawan dalam bekerja. Fokus pada aspek-aspek yang dinilai, bukan generalisir
2. Pertimbangan penilaian. Wawancara pengukuran kinerja perlu didukung oleh penilaian kuantitatif sehingga menghindari bias dan norma subjektif dan generalisir
3. Memberikan umpan balik secara spesifik, tepat dan sesegera mungkin, sehingga karyawan memahami penilaian tersebut atas kinerja yang mana

### **Wawancara Berbasis Perilaku (STAR Method)**

Sebagai sebuah metode yang digunakan untuk menggali kompetensi karyawan, wawancara berbasis perilaku bisa dipilih sebagai salah satu metode yang efektif. Wawancara berbasis perilaku disebut juga Critical Incident Method, yaitu mengumpulkan data melalui wawancara terstruktur mengenai bagaimana seseorang merespon dan berperilaku pada situasi spesifik. Metode ini dipercaya akurat dalam mengukur kompetensi seseorang saat ini karena dalam jangka waktu tertentu, perilaku seseorang di masa lalu menggambarkan perilakunya di saat ini pada situasi yang sama.

Wawancara berbasis perilaku memiliki keuntungan, yaitu:

1. Bisa mengevaluasi pengetahuan kandidat pada situasi atau prosedur tertentu, bukan berteori atau melakukan generalisasi beberapa kejadian
2. Bisa mengumpulkan data mengenai performa interpersonal pada situasi tertentu, karena Pewawancara bisa melakukan probing fokus pada aspek yang diukur
3. Bisa meminimalisir kesan subjektif yang bisa membuat bias keputusan menerima atau menolak kandidat tersebut, karena wawancara ini langsung diharkatkan dalam perilaku

yang memiliki sistem poin

4. Bisa memprediksi performa pada tugas berikutnya
5. Bisa membantu membuat keputusan yang sesuai dengan keterampilan kandidat

Wawancara berbasis kompetensi memiliki pola bertanya khusus dengan menggunakan metode STAR (Situation, Task, Action, Result).

**Situation.** Situasi yang terjadi pada saat perilaku yang diharapkan muncul. Bisa menginformasikan lokasi, situasi kelompok, masalah yang timbul atau tantangan yang ada pada saat itu.

**Task.** Tugas atau target kerja yang harus diselesaikan oleh interviewee saat itu. Bila ini merupakan pekerjaan tim, maka apa peran spesifiknya

**Action.** Apa yang dilakukan pada saat itu untuk menyelesaikan tugas?

**Result.** Bagaimana hasil kerjanya saat itu. Bisa juga terkait feedback atau penilaian atasan atau orang lain yang ada pada saat itu

Penting: Metode STAR ini merupakan pola acuan yang harus digunakan secara tepat dan berurutan. Bila tidak menggunakan pola ini, maka dikhawatirkan gambaran perilaku yang ingin diukur tidak muncul dalam wawancara. Pastikan juga bahwa yang melakukan tugas tersebut adalah interviewee secara langsung, bukan menceritakan perilaku teman atau tugas kelompok yang diselesaikan bersama. Perhatikan penggunaan kata ganti sapa diri, harus menggunakan saya, bukan kami atau kita.

## **Kesimpulan**

Dalam setting industri dan organisasi, wawancara dan observasi sering sekali dilakukan. Tidak semua pelaku di industri memahami metode wawancara dan observasi yang tepat. Wawancara dalam setting organisasi digunakan dalam proses seleksi, penilaian kinerja, assessment promosi pegawai hingga karyawan keluar (exit interview). Metode yang sering digunakan untuk memudahkan penilaian adalah dengan berdasarkan perilaku, namun tentunya harus dilakukan dengan metode yang tepat. Penggunaan metode yang tepat untuk wawancara dan observasi membantu perusahaan untuk memiliki dan mengembangkan SDM yang tepat pula.

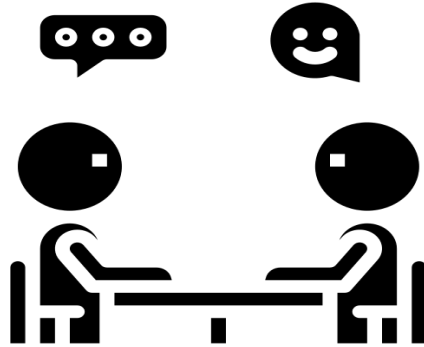
**Latihan:**

1. Apa saja yang harus dipelajari dan dipersiapkan interviewer untuk wawancara inisial?
2. Bagaimana menggali integritas dan kerjasama dalam tim bagi pelamar fresh graduate?
3. Saat tahap mana interviewer bisa menjelaskan kompensasi dan tunjangan yang akan diterima karyawan baru?
4. Buat contoh pertanyaan untuk menggali kinerja terbaru interviewer
5. Buat contoh pertanyaan untuk menggali kompetensi kepemimpinan dengan menggunakan metode behavioral based interview.
6. Ceritakan pengalaman Anda yang paling berkesan saat memimpin sebuah tim dalam 2 tahun terakhir:
  - a. Situasinya seperti apa
  - b. Tugas apa yang harus Anda selesaikan
  - c. Apa yang Anda lakukan pada saat itu? Bagaimana caranya
  - d. Bagaimana hasilnya?



## BAB IX

### WAWANCARA DALAM SETTING PSIKOLOGI KLINIS



**W**awancara dalam setting psikologi klinis memiliki tantangan tersendiri. Kompleksitas kondisi responden serta tujuan wawancara yang beragam. Secara umum, wawancara pada bidang psikologi klinis biasanya digunakan sebagai salah satu alat psikodiagnostik. Othmer & Othmer (1994) menjelaskan mengenai 4 komponen yaitu :

1. Rapport : bagaimana pewawancara dengan responden saling berhubungan. Rapport perlu dibangun dan dipelihara selama proses wawancara.
2. Teknik : pada setting klinis, tujuan wawancara menentukan teknik apa yang akan digunakan dalam wawancara. Pada wawancara yang berorientasi untuk menggali insight digunakan metode wawancara yang berupaya menggali konflik dalam alam bawah sadar manusia. Sedangkan pada wawancara deskriptif, wawancara lebih banyak digunakan untuk menggambarkan gejala-gejala klinis dan disfungsi psikologis.
3. Mental status : berkaitan dengan bagaimana status mental responden secara umum seperti apakah responden berada

dalam kondisi kesadaran penuh, bagaimana kemampuan berkomunikasi responden dan sebagainya.

4. **Diagnosing** : wawancara untuk menegakkan diagnosa dengan menggali kekuatan, kelemahan, serta hal-hal yang mengganggu responden. Wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang dapat dikategorisasi ke dalam suatu jenis gangguan tertentu.

Wawancara dalam bidang klinis memiliki metode wawancara yang berbeda-beda berdasarkan tujuan wawancaranya diantara *Insight Oriented Interview* dan *Symptom Oriented Interview*. Othmer & Othmer (1994) menjelaskan pada *insight oriented interview*, pertanyaan-pertanyaan yang diberikan mengarahkan untuk menggali konflik-konflik alam bawah sadar dan membawanya ke alam kesadaran. Tujuan dari *insight oriented interview* diantaranya untuk menegakkan diagnosis dan terapi. Pewawancara mencoba untuk menginterpretasikan asosiasi bebas dari responden, menyimpulkan penyebab serta menganalisa mekanisme pertahanan diri sesuai dengan pendekatan psikoanalisa. Sedangkan *symptom Oriented Interview* mencoba menggali gejala-gejala gangguan berdasarkan kategori gangguan psikiatri. *Symptom Oriented Interview* mengobservasi perilaku responden dan mendorong responden untuk menggambarkan kondisi dirinya dengan lebih detail.

Dalam melakukan wawancara klinis beberapa yang perlu digali diantaranya keluhan dan resistensi. Othmer & Othmer (1994) menjelaskan dalam proses penggalian keluhan, penggunaan pertanyaan terbuka lebih banyak digunakan untuk memberikan ruang bagi responden dalam mengungkapkan keluhan klinis yang dirasakan. Wawancara terarah lebih efektif dalam menggali gejala-gejala klinis seperti gambaran gejala, tingkat keparahan, konteks, frekuensi, Meskipun demikian, pada kondisi-kondisi tertentu, wawancara terarah kurang efektif dalam menggali masalah – masalah klinis dalam konteks tertentu seperti permasalahan keluarga.

Idealnya, wawancara dalam setting psikologi klinis dimulai dengan pertanyaan terbuka, diikuti dengan pertanyaan yang lebih terarah, dan di akhiri dengan pertanyaan yang lebih spesifik (bisa saja menggunakan pertanyaan tertutup). Penggunaan pertanyaan dalam wawancara klinis juga perlu memperhatikan kondisi responden serta urutan pertanyaan yang diberikan. Pada responden yang

berada dalam kondisi klinis yang tidak memungkinkan untuk memberikan respon yang elaboratif, penggunaan pertanyaan tertutup dapat diberikan. Beberapa teknik wawancara yang dapat digunakan untuk menggali keluhan diantaranya :

1. Probing : terkadang responden tidak memberikan jawaban yang jelas dalam menjelaskan gejala klinis yang dirasakan. Dalam situasi ini, pewawancara dapat melakukan probing. Probing merupakan teknik bertanya untuk menggali lebih dalam respon dari responden yang belum jelas.
2. Specification : memberikan pertanyaan yang lebih khusus untuk mendapatkan jawaban yang akurat dari responden. Biasanya menggunakan pertanyaan tertutup dan digunakan ketika responden tidak memberikan jawaban yang jelas.
3. Generalization : ketika pewawancara mencoba menggali situasi atau pola perilaku responden yang muncul dalam jangka waktu lebih lama dari yang diungkapkan responden. Biasanya pertanyaan yang diberikan menggunakan kata-kata seperti “sering”, “biasanya”, “kebanyakan”.
4. Checking symptom : pewawancara menanyakan gejala-gejala klinis kepada responden berdasarkan daftar gejala. Hal ini digunakan bila proses penggalan dengan pertanyaan terbuka tidak cukup untuk menggali gejala atau responden memiliki hambatan dalam mengungkapkan gejala.
5. Leading question : pertanyaan yang mengsuggesti responden untuk memberikan jawaban tertentu.
6. Interrelation : pertanyaan yang mencoba menggali hubungan tidak logis dari respon yang diberikan oleh responden.
7. Summarizing : digunakan untuk menyimpulkan respon-respon dari banyak respon responden yang kurang jelas. Teknik ini berfokus pada perhatian responden dan pewawancara merefleksikan kembali kepada responden apa yang baru saja responden ungkapkan.

Dalam wawancara klinis, perlu diperhatikan bagaimana berpindah dari satu pembahasan ke pembahasan lain selama proses wawancara agar tidak menekan responden untuk menjawab pertanyaan. Teknik steering berguna untuk membuat perpindahan

dari satu topik bahasan ke topik bahasan selanjutnya menjadi lebih lancar. Diantara teknik steering yaitu :

1. Continuation : pewawancara mencoba untuk mendorong responden agar melanjutkan ceritanya dan mengindikasikan bahwa jawaban yang diberikan responden sesuai dengan yang diharapkan pewawancara. Pewawancara dapat memberikan anggukan, “oke”, “lanjutkan”.
2. Echoing : mengulang kembali bagian dari jawaban responden yang ingin lebih diperdalam oleh pewawancara.
3. Redirecting : pewawancara mencoba mengarahkan agar responden kembali ke topik awal setelah topik melebar.
4. Transitions: proses perpindahan topik dalam proses wawancara. Pada proses perpindahan topik, pewawancara perlu memperhatikan mental status responden. Pada responden dengan gangguan klinis tertentu, proses perpindahan topik wawancara perlu disampaikan dengan jelas setelah pewawancara menyampaikan kesimpulan yang ia ambil dari proses wawancara.

Selain menggali keluhan, dalam proses wawancara klinis, resistensi responden dapat saja terjadi. Resistensi adalah usaha responden untuk menghindari topik tertentu secara sadar (Othmer & Othmer, 1994). Bentuk dari resistensi dapat berupa penolakan secara jelas untuk menjawab pertanyaan topik tertentu ataupun usaha klien untuk mendistraksi pewawancara dari memberikan pertanyaan dengan topik tertentu. Pewawancara dapat menghadapi resistensi ini dengan mentoleransi sikap responden atau berupaya untuk mengajak responden agar mau terbuka. Tidak jarang, pewawancara perlu membicarakan mengenai resistensi ini kepada responden. Hal ini dapat dilakukan dengan strategi :

1. Menunjukkan penerimaan. Pewawancara dapat menunjukkan penerimaan dengan terhadap isi pikiran dan perasaan responden sehingga responden merasa dimengerti tanpa menghakimi.
2. Konfrontasi. Biasanya digunakan ketika pewawancara mengobservasi perilaku yang menunjukkan adanya resistensi. Pewawancara dapat mengkonfrontasi hal tersebut dengan menunjuk pada petunjuk-petunjuk yang menunjukkan adanya resistensi . contoh : “saya melihat dari awal

pembicaraan anda selalu melihat ke bawah?”

3. **Shifting.** Pewawancara melakukan pendekatan dari arah yang berbeda untuk mengundang responden berbicara mengenai sesuatu yang sebenarnya tidak ingin diungkapkan.
4. **Exaggeration.** Biasanya dilakukan pada responden yang memiliki kecemasan akan penilaian negatif dari pewawancara. Pewawancara dapat membandingkan perilaku responden dengan perilaku lain yang lebih buruk dari yang dilakukan responden.
5. **Induction to bragging.** Digunakan pada responden yang ingin memberikan impresi positif kepada pewawancara. Pewawancara mengundang responden untuk membicarakan hal yang tidak ingin dibicarakan dengan menunjukkan pewawancara tertarik pada perilaku negatif responden dan seolah-olah mengapresiasi. Diakhir sesi wawancara, pewawancara dapat menyampaikan bahwa meskipun pewawancara dapat menerima cerita responden namun pewawancara berharap responden tidak melakukan hal tersebut lebih jauh.

## **Kesimpulan**

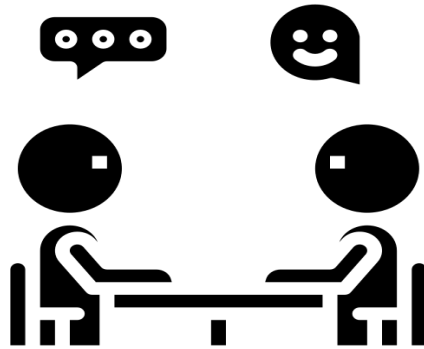
Tantangan dalam wawancara klinis tentu berbeda dengan wawancara pada umumnya. Pewawancara perlu memiliki pemahaman yang baik mengenai gangguan kejiwaan serta aspek-aspek yang berkaitan dengannya. Pewawancara perlu memiliki sensitivitas yang baik terkait perubahan-perubahan diri responden yang terjadi selama proses wawancara. Pewawancara perlu membuat rencana antisipasi bila terjadi situasi diluar kendali pewawancara terutama pada responden-responden yang memiliki resiko tinggi. Pewawancara juga perlu memastikan legalitas dari proses wawancara agar tidak melanggar etika psikologi dan sesuai dengan tujuan wawancara. Penggunaan alat rekam serta pencatatan yang terstandar perlu diperhatikan dan dikomunikasi sejak awal kepada responden.

## Latihan

1. Jelaskan 4 komponen dalam wawancara yang digunakan dalam setting klinis.
2. Jelaskan strategi yang digunakan pewawancara untuk mengatasi penolakan dari responden.
3. Jelaskan penggunaan teknik steering.

# BAB X

## WAWANCARA KONSELING



**W**awancara konseling memiliki perbedaan dengan jenis wawancara yang lain seperti wawancara survei, wawancara seleksi, dan lain sebagainya dikarenakan pewawancara sedang berhadapan dengan orang yang memiliki masalah dan merasa tidak mampu untuk mengatasi masalah tersebut sendirian. Kondisi tersebut menuntut pihak yang diwawancarai untuk percaya dan terbuka agar pewawancara dapat memahami masalah dan menemukan alternatif penyelesaian masalah yang dihadapinya (Sulistyarini & Novianti, 2012).

### Tahap-Tahap Wawancara Konseling

Dalam melakukan wawancara konseling ada beberapa tahap yang harus dilalui, di antaranya:

#### 1. Persiapan

Pada tahap ini pewawancara harus membuat persiapan wawancara dengan detail dan melakukan analisis terhadap diri sendiri. pewawancara akan mengalami kesulitan dalam memahami dan membantu orang lain jika pewawancara itu sendiri tidak mengetahui tentang dirinya, selanjutnya pewawancara akan mengalami ke-

sulitan untuk memahami dan menolong orang lain jika mereka hanya mengetahui sedikit atau tidak mengetahui sama sekali tentang pihak yang diwawancarai dan situasi yang dialaminya. Oleh karena itu pada tahap ini yang penting untuk dilakukan oleh pewawancara adalah melakukan analisis terlebih dahulu terhadap pribadinya.

Tahap awal adalah mengenali karakteristik kepribadian dari pewawancara.

- Seorang pewawancara selayaknya harus mampu membuka pikiran, bersikap optimis, sabar, serius namun tetap santai serta memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Pada tahap awal ini pewawancara tidak boleh berargumentasi atau bersikap defensive ketika memang situasi tidak menginginkan pewawancara bersikap seperti itu. Agar pihak yang diwawancarai mau terbuka maka pewawancara pun harus mau membuka diri, perasaan, nilai, keyakinan dan sikap-sikapnya.
- Sebagai pewawancara maka sangat tidak boleh untuk mendominasi interaksi interpersonal walaupun pewawancara memiliki sungguh-sungguh ingin membantu pihak yang diwawancarai.
- Pewawancara juga harus berorientasi pada orang atau pihak yang diwawancarainya bukan pada masalah yang dihadapi pihak yang diwawawancarai. Dengan berorientasi pada klien atau pihak yang sedang mengalami masalah maka pewawancara dapat memahami kebutuhan-kebutuhan mereka dan mampu membangun komunikasi yang penuh dengan pemahaman, kenyamanan, kesungguhan, dan kehangatan. Komunikasi itulah yang disebut dengan komunikasi empatik.
- Selanjutnya, pewawancara harus lebih mengenali kekuatan dari intelektual, komunikasi dan profesionalitasnya. Pewawancara juga harus mampu belajar dengan cepat serta mengingat informasi dengan cepat dan lengkap.
- Sebagai pendengar yang baik, seorang pewawancara harus mampu berkomunikasi dalam berbagai situasi dan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi baik verbal maupun non-verbal.
- Seorang pewawancara harus merasa nyaman dengan individu yang mau membuka masalah pribadinya termasuk



masalah yang mungkin sangat memalukan dan membahayakan baginya.

- Pewawancara juga harus merasa nyaman dengan orang yang mungkin akan mengekspresikan emosinya dengan intensif, misalnya orang yang sedang dalam keadaan berduka cita, depresi, marah, dll.
- Pewawancara juga harus memiliki pandangan yang realistic artinya tidak mencoba untuk melakukan konseling jika pewawancara itu sendiri tidak memiliki pengalaman ataupun tidak pernah mengikuti pelatihan tentang konseling.

Setelah melakukan analisis terhadap diri sendiri, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap orang lain atau pihak yang diwawancara.

Mengumpulkan semua informasi yang terkait dengan pihak yang diwawancara, meliputi: ras, pendidikan, Riwayat kerja, catatan akademik, latar belakang keluarga, Kesehatan, Riwayat psikis, hasil tes, konseling yang mungkin pernah dilakukan dan informasi tentang masalah yang allu serta solusi yang diambil.

Pewawancara dapat memperoleh informasi tentang pihak yang sedang bermasalah dari orang lain yang mengetahui tentang keadaannya, misalnya dari anggota keluarga, atasan, teman kerja, dan lainnya agar pewawancara dapat memberikan pemahaman yang baik tentang kehidupannya dan memberikan informasi tentang alasan yang menyebabkan individu tersebut benar-benar membutuhkan pertolongan.

Pewawancara juga perlu mengenali variabel-variabel situasional di masa lalu yang mungkin mempengaruhi pihak yang diwawancara, misalnya kematian keluarga, perceraian orang tua, dan sebagainya. Informasi ini dibutuhkan karena bisa jadi masalah yang sekarang muncul merupakan efek dari kejadian masa lalu atau masa yang akan datang.

Banyak hal yang akan mempengaruhi interaksi antara pewawancara dan pihak yang diwawancara yaitu kesamaan, keterlibatan, afeksi termasuk di dalamnya perasaan suka atau tidak suka, dominasi dan kepercayaan. Untuk mengantisipasi munculnya respon-respon yang tidak diinginkan maka akan lebih tepat jika pewawancara menggunakan pertanyaan dan komentar yang umum di awal pertemuan. Pewawancara menganalisis apa yang dirasa-

kan oleh pihak yang diwawancara, agar semakin tahu alasan yang membuat seseorang bereaksi demikian. Langkah selanjutnya adalah menentukan pendekatan yang akan digunakan dalam wawancara (pendekatan langsung, tidak langsung, dan kombinasi).

### **Struktur Wawancara**

Meskipun tidak ada format yang standar dalam melakukan wawancara konseling namun akan lebih baik jika tetap memperhatikan struktur dalam melakukan wawancara konseling.

1. Membangun suasana yang kondusif dimana pewawancara benar-benar menunjukkan keinginan untuk membantu misalnya melakukan kontak, menjelaskan tentang peran pewawancara dan membangun suatu hubungan.
2. Melakukan asesmen terhadap permasalahan yang dialami oleh pihak yang diwawancara, misalnya menerima informasi, mendorong pihak yang diwawancara untuk memberikan informasi, mengungkapkan kembali informasi yang diterima dan memberikan pertanyaan untuk mendapatkan informasi.
3. Integrasi perasaan, misalnya menerima perasaan, mendorong pihak yang diwawancara untuk mengungkapkan perasaannya, merefleksikan perasaan pihak yang diwawancara, memberikan pertanyaan untuk mengungkap perasaan pihak yang diwawancara dan menghubungkan perasaan dengan konsekuensi yang akan diterima.
4. Pemecahan masalah misalnya memberikan informasi atau penjelasan, memberikan alternatif, mengambil keputusan dan mengerahkan sumber-sumber yang dimiliki.

Pada struktur yang pertama dan ketiga melibatkan perasaan pihak yang diwawancara dan kepercayaan pihak yang diwawancara terhadap pewawancara. Pendekatan yang paling tepat digunakan pada struktur ini adalah pendekatan tidak langsung. Struktur kedua dan keempat, lebih ke arah kognitif, melibatkan pemikiran tentang masalah dan tindakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Pendekatan yang paling tepat digunakan pada struktur ini adalah pendekatan langsung atau kombinasi. Keempat, menciptakan suasana yang tepat. Suasana dan nada bicara akan mempengaruhi level komunikasi yang terjalin dan kesediaan antara

pewawancara dan pihak yang diwawancara untuk mengungkapkan perasaan-perasaan dan sikap-sikapnya.

## **Pelaksanaan**

Ketika melakukan pendekatan dan orientasi telah terbina atau terbangun maka wawancara dapat dimulai dengan topik yang paling menarik untuk memancing pihak yang diwawancara agar mampu menjalin interaksi dengan pewawancara.

Tahap yang pertama adalah menemukan akan permasalahan dan menemukan jawaban mengapa pihak yang diwawancara tidak mampu menghadapi atau memecahkan masalah tersebut. Hal terbaik yang harus dilakukan oleh pewawancara adalah tidak mendesak pihak yang diwawancara untuk menceritakan tentang permasalahan yang dihadapinya, karena biasanya pihak yang diwawancara akan bercerita sendiri tentang apa yang ingin diketahui oleh pewawancara ketika pihak yang diwawancara memang sudah siap untuk menceritakannya. Pewawancara juga hendak tidak terburu-buru dalam memberikan solusi.

Hal yang tidak boleh terlupakan oleh pihak yang diwawancara adalah melakukan pengamatan terhadap isyarat nonverbal secara cermat karena isyarat yang ditampakkan mungkin akan mengungkapkan perasaan pihak yang diwawancara yang sebenarnya. Jika memang pewawancara melihat bahwa pihak yang diwawancara benar-benar tidak mampu memecahkan masalahnya maka wawancara dapat memberikan pedoman kepada pihak yang diwawancara agar pihak yang diwawancara menyadari masalah yang dialaminya.

Ada lima peran yang biasanya dimainkan dalam proses konseling, yaitu: mendengarkan, mengamati, memberikan pertanyaan, merespon dan memberikan informasi. Dalam memainkan peran tersebut harus benar-benar disertai dengan keinginan untuk membantu, empati, dan memberikan informasi.

## **Penutup dan Evaluasi**

Penutupan dari wawancara konseling merupakan hal yang penting dan menentukan keseluruhan interaksi. Dalam mengakhiri konseling, ada empat faktor yang harus diperhatikan, yaitu terminasi dalam konseling individual. Biasanya dalam konseling individual telah ditetapkan jadwal dan waktu konsultasi sehingga pihak

yang diwawancara akan segera menyadari apabila waktu konseling telah berakhir.

Pewawancara juga harus memperhatikan keurutan dalam menutup konseling yaitu menentukan perjanjian tentang waktu pertemuan (bila ada), mengantarkan pihak yang diwawancara untuk keluar dari ruangan dan mencatat hal-hal yang terjadi selama konseling serta mempersiapkan diri secara emosional untuk kasus berikutnya.

Pewawancara harus memperhatikan cara pengungkapan yang tepat untuk mengawali penentuan untuk pertemuan berikutnya dan menutup konseling dengan memberitahukan kepada pihak yang diwawancara tentang kemajuan yang telah tercapai dalam proses konseling sehingga membutuhkan teman berbicara. Hal ini dapat menimbulkan keinginan untuk selalu menemui pewawancara untuk bercerita atau memecahkan masalahnya dan tidak juga menutup kemungkinan terjadi proses sebaliknya.

## **Kesimpulan**

Wawancara konseling dilakukan ketika interviewer melakukan wawancara pada orang yang memiliki masalah dan tidak mampu mengatasi masalah tersebut sendirian. Adapun tahapan-tahapan yang dapat dilakukan ketika melakukan wawancara konseling yaitu:

- a. Persiapan: mengenali karakteristik kepribadian dari interviewer, melakukan analisis dari orang yang diwawancarai.
- b. Setelah dilakukan persiapan, lalu dapat dilanjutkan dengan konseling. Adapun struktur dalam melakukan wawancara konseling antara lain: membangun suasana yang kondusif, melakukan asesmen, integrasi perasaan, pemecahan masalah.
- c. Pelaksanaan.
- d. Penutup dan evaluasi.

## Latihan

1. Mengapa perlu dilakukan wawancara konseling?
2. Apa yang perlu dianalisis dari seorang interviewer sebelum melakukan wawancara konseling?
3. Mengapa perlu menganalisis kondisi interviewee sebelum melakukan wawancara?
4. Apa yang perlu diperhatikan sebelum interviewer melakukan sesi penutupan dan evaluasi dari suatu sesi wawancara konseling?
5. Mengapa suasana yang kondusif perlu diperhatikan ketika melakukan wawancara konseling?

## DAFTAR ISTILAH

A Highly Scheduled Standardized Interview: Pertanyaan dibuat oleh interviewer beserta pilihan jawabannya, sehingga seperti membacakan kuesioner.

Checking symptom : pertanyaan berdasarkan daftar gejala.

Clearing house probes: pertanyaan untuk meyakinkan semua topik sudah tergali

Closed question: pertanyaan tertutup

Constructionist : pendekatan yang berfokus pada teknik narasi

Continuation : mendorong responden melanjutkan cerita.

Diamond Sequence : Pertanyaan dimulai dengan pertanyaan tertutup, dilanjutkan dengan pertanyaan terbuka dan diakhiri dengan pertanyaan tertutup

Echoing : mengulang kembali jawaban responden

Exaggeration : membandingkan perilaku.

Funnel Sequence: Dimulai dengan pertanyaan yang bersifat umum, biasanya memakai pertanyaan terbuka kemudian beralih ke informasi yang lebih detail dengan pertanyaan tertutup

Generalization: pola perilaku yang dianggap umum/sering.

Highly Scheduled Interview: Pada pendekatan ini interviewer membuat sedetail mungkin pertanyaan.

Hourglass Sequence: Pertanyaan dimulai dengan pertanyaan terbuka, dilanjutkan dengan pertanyaan tertutup, dan diakhiri dengan pertanyaan terbuka.

Induction to bragging : sikap tertarik dengan perilaku negatif responden.

Informational probes : pertanyaan untuk memperjelas informasi.

Informed Consent: pernyataan persetujuan interviewee untuk menjadi subjek penelitian atau memberikan informasi melalui sesi wawancara.

Initial Interview: Merupakan wawancara awal yang biasanya dilakukan rekruter untuk mengetahui kompetensi umum kandidat, konfirmasi kualifikasi yang diinformasikan di CV dan memberikan informasi kepada kandidat mengenai perusahaan dan pekerjaan yang dilamar

Insight: ide atau pemahaman baru

Insight oriented interview : wawancara yang menggali konflik-konflik batin.

Interrelation : pertanyaan untuk menggali hubungan tidak logis.

Interview: Wawancara

Interviewee: Individu yang diwawancara

Interviewer: Individu yang melaksanakan wawancara kepercayaan.

Inverted Funnel Question: Dimulai dari pertanyaan yang bersifat spesifik, menuju ke pertanyaan yang bersifat umum

Leading question : pertanyaan yang mengarahkan responden.

Moderately Scheduled Interview: Pada pendekatan ini interviewer hanya menyiapkan pertanyaan-pertanyaan utama.

Neopositivist : pendekatan yang mengedepankan standarisasi.

Neutral question : Pertanyaan netral.

Non verbal: Bahasa tubuh

Non-scheduled Interview :Interviewer tidak menyiapkan sama sekali daftar pertanyaan di awal wawancara.

Nudging probes : Jenis pertanyaan menggunakan kata hubung.

Open question : Pertanyaan terbuka.

Primary question : Pertanyaan primer

Probing : Pertanyaan untuk menggali lebih dalam dari jawaban sebelumnya.psikiatri.

Quintamensional Design Sequence: Pertanyaan yang berisikan tema-tema untuk mengukur sikap dan belief

Rapport : hubungan pewawancara dengan responden

Redirecting : kembali ke topik awal.

Restatement probes : Pertanyaan yang mengulang pokok bahasan sebelumnya

Romantic : Pendekatan yang menitikberatkan membangun hubungan

Secondary question: Pertanyaan sekunder

Shifting : Menggali dari arah yang berbeda.

Silent probes : Jenis pertanyaan non-verbal.

Specification: Pewawancara memberikan pertanyaan yang lebih spesifik.

Summarizing : Penyimpulan.

Symptom Oriented Interview : Wawancara untuk menggali gejala -gejala sesuai kategorisasi

Transitions : Proses perpindahan topik

Tunel Sequence : Setiap pertanyaan yang diajukan adalah beda tema. Bisa menggunakan pertanyaan terbuka atau pertanyaan tertutup.

Verbal: Bahasa lisan

## BIOGRAFI PENULIS

### Ika Wahyu Pratiwi, S.Psi, MA



Ika Wahyu Pratiwi memperoleh gelar sarjana Psikologi dari Universitas Esa Unggul dan memperoleh gelar Magister Psikologi dari Universitas Gadjah Mada. Saat ini penulis sedang melanjutkan Magister Profesi Psikologi di Universitas Persada Indonesia Y.A.I. Penulis merupakan ketua program studi dan dosen tetap di fakultas psikologi Universitas Borobudur. Selain menjadi dosen, penulis juga sebagai peneliti, khususnya yang berkaitan dengan Psikologi Pendidikan, Psikologi Klinis, serta Psikologi Industri dan Organisasi. Pada

tahun 2017, penulis telah menerbitkan book chapter “Psychology for Daily Life”. Kemudian pada tahun 2019 penulis merupakan salah satu editor dari book chapter “Psychofee: Psychology for Daily Life Series”. Kemudian pada tahun 2020 penulis kembali menjadi salah satu editor pada book chapter Psychofee: Refreshing & Inspiring Your Mind.

### Hapsarni Nelma, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Hapsarini Nelma menyelesaikan Sarjana Psikologi dan Magister Profesi Psikologi di Universitas Indonesia. Penulis adalah salah satu dosen tetap fakultas psikologi Universitas Borobudur dengan peminatan dalam bidang psikologi klinis. Selain menjadi dosen, penulis aktif berpraktik sebagai psikolog klinis sejak 2013. Selain berpraktik, penulis aktif menjadi narasumber diberbagai kegiatan untuk mempromosikan kesehatan mental kepada masyarakat. Penulis sudah menciptakan beberapa jurnal yang berkaitan dengan kesehatan mental terutama pada profesional kesehatan mental.





## **Dr. Evi Syafrida Nasution, S.Psi, M.Psi, Psikolog**



Evi Syafrida Nasution memperoleh Sarjana Psikologi dari Universitas Medan Area (UMA) dan mendalami Profesi Psikologi Klinis di Universitas Sumatera Utara (USU), serta Doktoral Psikologi di Universitas Persada Indonesia Y.A.I. Penulis merupakan dosen tetap Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Borobudur, Jakarta Timur. Selain menjadi dosen, penulis juga aktif melakukan praktek Psikologi dan menjadi relawan bencana alam. Penulis melakukan berbagai riset khususnya berkaitan dengan

Psikologi Klinis, Psikologi Keluarga, Psikologi Pendidikan, Psikologi Bencana yang telah dipresentasikan di pertemuan ilmiah maupun diterbitkan di jurnal ilmiah. Pada tahun 2017, penulis juga telah membuat book chapter dengan judul Meningkatkan Kapasitas Masyarakat Terdampak Bencana Berbasis Kearifan Lokal (Studi Kearifan Lokal Di Daerah Jawa, Aceh, dan Mentawai), telah terbit dengan judul buku Kapita Selekta Psikologi Bencana, penerbit Dwiputra Pustaka Jaya. Kemudian dilanjutkan tahun 2021, book chapter dengan judul Care-giver Burden Orang Tua dengan Anak yang Mengalami Autis dengan judul buku Kesehatan Mental Perspektif Indonesia.

## **Tri Nathalia Palupi, S.Psi, M.Psi, Psikolog**

Tri Nathalia Palupi memperoleh Sarjana Psikologi dari Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (UII) dan mendalami Magister Profesi Psikologi Pendidikan di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (UGM). Penulis merupakan dosen tetap Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Borobudur, Jakarta Timur. Selain menjadi dosen, penulis juga aktif melakukan praktek Psikologi dan menjadi relawan penggiat lingkungan dan bencana alam. Penulis melakukan berbagai kegiatan khususnya berkaitan de-



ngan psikologi pendidikan, ketertarikan yang besar pada bidang lingkungan, kemasyarakatan dan kebencanaan mempengaruhi giatnya dalam melakukan berbagai aktivitas pengabdian kepada masyarakat dan penelitian di bidang pendidikan dan sosial, terutama terkait dengan psikologi pendidikan bermasyarakat, serta efektivitas pelaksanaan pendidikan pasca bencana.

## **Hayati, S.Psi, M.Psi, Psikolog**



Hayati menamatkan pendidikan S1 di Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, dan pendidikan magister profesi di program studi Psikologi Industri Organisasi Universitas Indonesia. Saat ini aktif sebagai dosen tetap di Fakultas Psikologi Universitas Borobudur sejak 2008. Selain menjadi pengajar, penulis aktif sebagai praktisi Human Resource di berbagai sektor perusahaan dari Kementerian, BUMN, lokal, hingga multinasional. Penulis memiliki ketertarikan di bidang assessment center, pelatihan dan pengembangan, dan konseling kerja. Penulis aktif juga dalam perancangan inovasi program pengembangan SDM.

