

## WAWANCARA

### a) Pengertian

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

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

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

- 1) Mempunyai tujuan dan maksud yang jelas.
- 2) Pewawancara bertanggung jawab untuk mengarahkan interaksi dan memilih isi pembicaraan.
- 3) Tidak ada pertanyaan yang bersifat timbale balik antara pewawancara dan klien.
- 4) Perilaku pewawancara direncanakan dan diatur.
- 5) Biasanya pewawancara diharuskan menerima permintaan klien untuk suatu kegiatan wawancara walaupun dalam beberapa situasi (sekolah, rumah, kantor). Untuk hal-hal tertentu anak dan orangtua diharuskan datang guna melakukan wawancara.
- 6) Pewawancara disyaratkan untuk memberikan atensi yang berkesinambungan selama terjadi interaksi.
- 7) Wawancara secara formal direncanakan dalam suatu pertemuan.
- 8) Kenyataan dan perasaan yang tidak menyenangkan tidak perlu dihindari.

## **b) Keterampilan yang harus dimiliki seorang pewawancara**

### 1) Mendengarkan

Kemampuan untuk mendengarkan secara kreatif dan empatik diperlukan untuk dapat mengorek lebih dalam isi dari permukaan yang disampaikan, kemampuan ini merupakan kunci dalam proses wawancara. Menjadi pendengar yang baik berarti harus dapat terbebas dari sekedar mendengarkan dan dapat memberikan perhatian penuh pada klien, pendengar yang baik tidak hanya memusatkan perhatiannya pada “apa yang dikatakan” tetapi juga “bagaimana mengatakannya”. Perhatian tidak hanya terpusat pada klien, tetapi juga pada dirinya sendiri dalam arti sadar terhadap kebutuhan, nilai dan standar yang dimiliki yang kemungkinan berpengaruh terhadap penangkapan pewawancara tentang isi pembicaraan dengan klien.

Ada tiga macam mendengarkan dalam wawancara, yaitu:

#### a) Mendengarkan kritis (*critical listening*)

Merupakan metode positif dalam mendengarkan. Dari apa yang diterima cenderung tidak banyak *feed back*. Metode ini hanya berfokus pada apa yang ingin didengarkan.

#### b) Mendengarkan aktif (*active listening*)

Metode yang bisa menyediakan pemahaman bagi dirinya sendiri maupun dalam pemberian *feed back*. Metode ini memerlukan pendengar untuk memahami, menafsirkan, dan mengevaluasi apa yang ia dengar.

#### c) Empati dalam mendengarkan (*emphathic listening*)

Metode mendengarkan secara aktif menggunakan *client-centered approach*; meliputi kemampuan untuk merasakan (*sensing*), memproses (*prosessing*) dan merespon (*responding*) secara empati. Suatu cara untuk dapat lebih memahami perasaan-perasaan yang diterima.

### 2) Mengobservasi suara dan pembicaraan/ucapan

Seringkali orang tidak mau mengatakan persoalannya secara langsung tetapi tampak dalam perubahan-perubahan suara selama proses wawancara, jika hal ini terjadi cobalah untuk mengerti “mengapa”. Pewawancara juga dapat memperkirakan kondisi psikologis

klien dari caranya berbicara dan isi pembicara. Oleh karena itu, keterampilan ini dinilai penting untuk membantu memfokuskan masalah.

Ada beberapa hal yang dapat digunakan sebagai pegangan, diantaranya:

- a) Intensitas suara (suara sangat keras, sangat lembut, monoton).
- b) Kecepatan pembicaraan (sangat lambat, tersentak-sentak, monoton, sedang)
- c) Kelancaran berbicara (bloking, keragu-raguan).
- d) Spontanitas (spontan, ragu-ragu, tidak dapat lugas, malu mengucapkan sesuatu).
- e) Waktu reaksi (cepat/lambat dalam menanggapi pertanyaan baik yang umum maupun khusus).
- f) Relevansi pembicaraan dengan topic (relevan/tidak relevan).
- g) Sopan santun dalam berbicara.
- h) Penyimpangan dalam mengucapkan sesuatu (ekolalia, kata yang bercampur baur).
- i) Pengaturan pembicaraan (teratur, melompat-lompat).
- j) Perbendaharaan kata (banyak-sedikit).
- k) Kualitas suara (mendesah, parau, serak).
- l) Penguasaan pembicaraan (pengulangan, pembetulan, kata tidak komplit).

### 3) Mengobservasi bahasa non verbal (perilaku)

Dalam wawancara seorang pewawancara perlu memperhatikan bentuk komunikasi verbal dan non verbal saat wawancara berlangsung. Selain itu, pewawancara juga harus memiliki keterampilan dalam membuka dan mengakhiri wawancara.

Pesan-pesan non verbal dapat:

- a) memperkuat dan memverifikasikan pesan-pesan verbal seseorang.
- b) Menekankan pesan verbal.
- c) Pesan-pesan non verbal mungkin menggantikan pesan-pesan verbal.
- d) Kadang-kadang simbol-simbol non verbal tidak konsisten dengan simbol-simbol verbal. Bahkan mungkin berlawanan, jadi bukan sekedar apa yang dikatakan, tapi bagaimana cara mengatakannya.

- 4) Mengobservasi penampilan
- 5) Mengintegrasikan observasi

**c) Bentuk-bentuk Wawancara**

- 1) *Information giving*, bertujuan untuk menyampaikan informasi, misalnya: orientasi, seperti pemberian instruksi pekerjaan.
- 2) *Information gathering*, bertujuan untuk mendapatkan/mengumpulkan informasi, misalnya: survey & pooling; exit interview (biasanya dilakukan oleh suatu perusahaan yang mempunyai pegawai yang mengundurkan diri dengan tujuan untuk memperbaiki kekuarangan-kekurangan yang ada); interview riset (misalnya: investigasi pada perusahaan asuransi); berhubungan dengan medis (misalnya: psikolog dan psikiater); jurnalistik.
- 3) Seleksi, meliputi *screening* (seleksi awal), determinasi (penentuan, misalnya menentukan gaji atau penempatan karyawan).
- 4) Wawancara untuk masalah perilaku pada interviewee nya, antara lain evaluasi, review (kilas balik pekerjaan), penilaian, correction, reprimind (teguran), pendisiplinan, pemisahan, firing (PHK). Wawamcara jenis ini merupakan wawancara yang paling sulit karena sangat membutuhkan data-data yang akurat.
- 5) Problem-problem yang ada pada interviewer, seperti menerima complain, grievances (keluhan), menerima saran, menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya khusus.
- 6) Problem solving (*non-direct*), adanya sharing problem secara timbale balik, dan pemberian saran.
- 7) Persuasi (*direct*), pada saat penjualan jasa & produk, *quasi-commercial selling*, penerimaan anggota member.

**d) Model pendekatan dalam wawancara**

1) *Direct interview*

**Kelebihan:** mudah dipelajari, memerlukan waktu yang lebih sedikit, menyediakan data yang bisa digunakan, bisa digunakan sebagai suplemen/metode tambahan dalam mengumpulkan data, dapat direplikasi/diulang-ulang.

**Kekurangan:** tidak fleksibel, terbatas dalam variasi & kedalaman mengenai topik, tidak member kesempatan kepada interviewer untuk menggunakan teknik yang bermacam-macam, sering digunakan untuk menggantikan alat pengumpul data yang lebih efektif & efisien daripada menggunakan wawancara, validitas informasi yang didapat patut dipertanyakan, terutama pada intonasi suara & jenis kelamin interviewernya & hal-hal yang bisa menimbulkan bias.

2) Non-direct interview

**Kelebihan:** interviewer lebih fleksibel dalam mengajukan pertanyaan, memberi kesempatan untuk lebih luas & menggali lebih dalam mengenai suatu topic. Memberi kesempatan kepada interviewer untuk menjalin hubungan yang lebih mantap, memberi kemungkinan kepada interviewer untuk mengekspresikan dirinya lebih luas.

**Kekurangan:** memakan banyak waktu, membutuhkan kepaakan kepada interviewee/interviewer yang sesitif, umumnya menghasilkan data yang tidak dapat dikuantifikasikan, memungkinkan kepada seseorang untuk memberikan informasi melebihi dari apa yang dibutuhkan/yang bisa diproses.

e) Tahap-tahap Wawancara

1) Tahap *opening* (pembuka)

Terdapat dua langkah dalam opening, yaitu:

– Rapport

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.

Contoh:

- Bahasa verbal seperti:

*“Selamat pagi, perkenalkan saya Rahman Saleh”*

*“Selamat pagi bapak Taufik”*

- Perilaku non verbal seperti:

Berjabat tangan, anggukan, senyuman, dan suara yang menyenangkan

- Pertanyaan lanjutan yang sifatnya personal seperti:

*“Apa kabar bapak?”* atau topik-topik lain seperti tentang cuaca, keluarga, kejadian terkini

- Selingan humor

– Orientasi

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

Contoh:

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

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

a) Menyimpulkan masalah

Teknik ini bermanfaat apabila interviewer tidak memahami masalah atau kurang mendalami masalah. Missal dalam wawanara 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?”*

b) Menjelaskan timbulnya masalah

Contoh :

*“kemarin ketika dilakukan audit ditemukan bahwa pencurian naik hampir 12% daripada hasil audit sebelumnya. Saya ingin mengetahui bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur keamanan terbaru yang saya kembangkan?”*

c) Sebutkan manfaat 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.”*

d) Meminta saran dan bantuan

Dimulai dengan proses orientasi kemudian meminta kejelasan, ketepatan, dan kejujuran interviewee dalam menjawab pertanyaan wawancara.

- e) 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...?”*

- f) 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 Bagus? Pak Bagus dulunya adalah teman satu sekolah saya”*

- g) 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 me-manage aplikasi klaim yang pasti sangat banyak itu?”*

- h) Meminta waktu secara spesifik

Contoh :

*“Bagaimana jika wawancara ini kita lanjutkan sampai dengan 15 menit lagi, apakah anda bersedia?”*



i) Bertanya

- *Open-ended*, contoh: “*Apa yang dapat saya lakukan untuk anda?*”
- Mudah dijawab & pertanyaan jelas
- Relevan dengan tujuan wawancara

j) Menggabungkan beberapa teknik *opening*

Kesembilan teknik standar dapat dipakai secara kombinasi atau digabungkan 2 sampai 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
- Sentuhan

2) Tahap *Body* (inti)

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

a) Tipe pertanyaan

- *Open & closed question*

(a) *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

(b) *Closed question*

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

– *Primary & secondary question*

(a) *Primary question*

- Mengenalkan topik pembicaraan
- Pertanyaan awal = primary question

(b) *Secondary question*

- Untuk informasi lebih lanjut
- Disebut juga *probing* atau *follow up question*
- Sangat berguna jika: jawaban interviewee tidak lengkap, dangkal, kurang tepat, tidak jelas

Penggunaan *secondary question*:

- \* Apabila jawaban interviewer tidak lengkap/terpotong: *Nudging Probes*.
- \* Apabila interviewer tidak yakin informasi komprehensif: *Clearinghouse Probes*.
- \* Apabila jawaban interviewee dangkal: *Informational Probes*.
- \* Apabila interviewee tidak jelas: menanyakan/meminta penjelasan lebih lanjut.
- \* Apabila jawaban interviewee mengarah kepada sikap & perasaan: Merespon dengan pertanyaan tentang kecenderungan sikap & apa yang dirasakan.
- \* Apabila jawaban interviewee tidak berkaitan dengan pertanyaan: Mengulang pertanyaan & penekanan non verbal.

- \* Apabila jawaban interviewee tidak akurat: Reflecting Probes.
- \* Apabila interviewer ingin mengecek kesamaan persepsi: Mirror/Summary question.

– *Neutral & Leading question*

(a) *Neutral question*

- Jawaban interviewee tidak diarahkan/ditekan

(b) *Leading question*

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

b) Menyusun pertanyaan

– Tata bahasa

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

– Kesenambungan

- (a) Kesenambungan 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 & jelas
  
- Kemudahan

Kemampuan interviewee menjawab pertanyaan seputar aspek sosial, aspek psikologis dan aspek situasional

### 3) Tahap *Closing* (*penutup*)

#### a) Fungsi *Closing*

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

#### b) Panduan *Closing*

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

#### c) 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 & rasa puas
- Tunjukkan perhatian
- Buat rencana pertemuan selanjutnya
- Merangkum proses wawancara

d) Teknik Non Verbal Closing

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

**f) Jenis – jenis Wawancara**

1) Menurut prosedur

a) Wawancara terpimpin

Wawancara ini disebut juga dengan interview guide, controlled interview atau structure interview, yaitu wawancara yang menggunakan panduan pokok-pokok masalah yang diteliti.

Ciri pokok wawancara terpimpin adalah bahwa pewawancara terikat oleh suatu fungsi bukan saja sebagai pengumpul data relevan dengan maksud penelitian yang telah dipersiapkan, serta ada pedoman yang memimpin jalannya Tanya jawab. Dengan adanya pedoman atau panduan pokok-pokok masalah yang akan diselidiki memudahkan dan melancarkan jalannya wawancara.

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

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

b) Wawancara tidak terpimpin

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

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

c) Wawancara bebas terpimpin

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

2) Menurut sasaran penjawab

a) Wawancara perseorangan

Jenis wawancara ini terjadi apabila proses tanya jawab tatap muka itu berlangsung secara langsung antara pewawancara dengan yang diwawancarai. Dengan menggunakan metode ini, data yang didapatkan akan lebih intensif.

b) Wawancara kelompok

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

c) *Research interview*

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

d) *Diagnostic interview*

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

e) *Clinical interview*

- *Consultation interview*, jenis wawancara ini bersifat konsultasi, biasanya dilakukan di perusahaan atau sekolah.
- *Screening interview*, berkaitan dengan pengambilan keputusan terhadap sejumlah orang dalam waktu singkat.
- *Pre-testing interview*, untuk membina rapport dengan klien sebelum tes berlangsung, informasi yang diberikan berupa tujuan tes, aktifitas yang akan dilakukan dalam tes, manfaat yang akan diperoleh. Dalam tes ini, klien harus

dijamin kerahasiaannya baik identitas atau hasil tes. Perlu didapat juga informasi tentang faktor-faktor pribadi atau sosial yang mungkin diperlukan dalam proses interpretasi.

*f) Intake interview*

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

**g) Proses Wawancara**

Dalam proses wawancara akan terjadi *over lap*. (tumpang tindih) antara kedua belah pihak, tapi pada satu titik tertentu ada atau akan kembali pada peran & tidak jarang ada pergantian peran. Keunikan masing-masing muncul pada saat adanya persepsi yang ditentukan oleh adanya pemrograman (previous programming).

Ada kemungkinan dalam proses wawancara, salah satu pihak tidak beradaptasi penuh. Biasanya dari pihak *interviewee*, oleh karena itu diperlukan adanya motivasi dari *interviewer* agar *interviewee* tertarik dlm kegiatan interview, yaitu:

- a) Kita harus paham bahwa umumnya orang-orang akan mau terlibat jika dia telah diberi informasi lebih dulu mengenai apa yang diharapkan dan apa yang ingin dicapai (maksud & tujuannya).
- b) Orang bersedia aktif dalam interview jika sorang tersebut tertarik psds iter.nya atau subjek materinya (penampilan iter.nya).



- c) Orang mungkin akan termotivasi jika diberi *reward* (penghargaan) baik yang nyata maupun yang tidak nyata.
- d) Orang-orang mungkin akan termotivasi dalam wawancara jika diperlukan sebagai pribadi yang penting.
- e) *Interchanging Behavior/Pertukaran Perilaku*

a) Pesan-pesan verbal

Pada pesan-pesan verbal, arti suatu kata tidak terletak pada “katanya”, tetapi pada orang yang menerimanya. Agar dapat menerima arti dengan baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu :

- Bagaimana pengalaman dan kata diprogram.
- Melalui penggunaan secara sosial.
- Adanya asosiasi dengan simbol-simbol lain yg bukan kata-kata.
- Wilayah-wilayah geografis (ex: istilah dari daerah tertentu).
- Kaitan antara bahasa dlm suatu interview :
- Harus disadari bahwa tidak semua orang menggunakan kata-kata yang sama dan cara yang sama.
- Bahwa saling mengerti antara dua belah pihak jauh lebih penting dari pemahaman kita mengenai bahasa itu sendiri.
- Kita harus paham dengan adanya perubahan-perubahan dalam bahasa, khususnya penggunaan bahasan “*slank*”.
- Memperluas kosakata kita sebagai iter.

b) Pesan-pesan non-verbal

- Pesan-pesan non verbal memperkuat dan memverifikasikan pesan-pesan verbal kita.
- Mengulang dari pesan-pesan verbal.
- Pesan-pesan non verbal mungkin menggantikan pesan-pesan verbal.
- Kadang-kadang symbol-simbol non verbal tidak konsisten dengan symbol-simbol verbal. Bahkan mungkin berlawanan, jadi bukan sekedar apa yg dikatakan tapi bagaimana cara mengatakannya.

- Sebuah penelitian menyatakan ketika suara, kontak mata, dan lain-lain, bisa mengkomunikasikan sikap, perasaan yang tampaknya tidak sama dengan verbal. Jadi harus mengutamakan non verbal daripada verbal.

Beberapa simbol non verbal bukan merupakan pelengkap ataupun pengganti kata-kata, tapi sebenarnya mengkomunikasikan dari symbol-simbol verbal itu sendiri. Sebagai seorang yang terlibat dalam interview, maka kita bertanggung jawab terhadap pesan-pesan non verbal dan konsistensi tentang apa yang kita katakan dan bagaimana kita mengatakan dan apa yang kita lakukan.

Mengingat bahwa perilaku-perilaku kita baik itu verbal dan non verbal sangat mungkin di-interpretasi oleh orang yang menerima. Pesan-pesan itu mungkin tampil atau muncul dari dalam diri kita secara tdk sengaja. Untuk menghindari hal-hal tersebut, maka kita harus bisa menggunakan bahasa yang bisa dimengerti oleh pihak lain, koordinasi verbal dan non verbal.

#### f) *FeedBack*

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

- a) Berikan *feed back* dalam bentuk yang bisa dimengerti oleh iter dan itee. Ketika menerima *feed back* dengarkan dengan hati-hati pesan-pesan *feed back* dan mengertilah sebelum berusaha untuk membela diri.
- b) Kualitas *feed back* lebih penting dari pada kuantitasnya. Jadi jangan terlalu banyak melakukan *feed back*.
- c) *Feed back* diberikan utk membantu pihak lain.

#### g) *Listening*

Mendengarkan adalah sesuatu yang vital dalam proses wawancara. Maka ada tiga pendekatan dalam wawancara yaitu:

- a) *Critical listening*

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

b) *Active listening*

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

c) *Empatic listening*

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

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

- a) Melihat suatu topik sebagai sesuatu yang tidak menarik, sehingga orang malas untuk mendengarkan dan ini bisa menjadi hal yang mengurangi kualitas dalam wawancara.
- b) Lebih mengkritisi klien daripada pesan-pesan yang dikeluarkan oleh klien itu sendiri.
- c) Terlalu melibatkan emosinya.
- d) Fakta penting dalam wawancara, tapi tidak hanya terpaku pada fakta-fakta tersebut, tapi bagaimana mendengarkan penyampaian fakta-fakta tersebut.
- e) Menyiapkan jawaban-jawaban terdahulu sebelum kita sepenuhnya mengerti klien.
- f) Membiarkan perhatian kita terpecah/terbagi, bahwa wawancara membutuhkan konsentrasi paling tinggi.
- g) Mendengarkan hanya pada apa yang mudah dimengerti. Ketika ada hal yang belum kita mengerti, kita bisa menanyakan kembali/minta penjelasan lebih lanjut.
- h) Membiarkan kata-kata yang secara emosional berpengaruh terhadap proses mendengarkan kita.
- i) Membiarkan prasangka-prasangka personal/pendirian yg terlalu kuat mengganggu upaya kita untuk mendengarkan.

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

- a) Input : tidak semua berupa suara untuk mendengarkan. Seperti: ekspresi wajah, suara, kata-kata yang digunakan, sikap tubuh, gerakannya, tatapan mata.
  - b) Reaksi : dirasakan, analisa, evaluasi, kumpulkan, disusun, diverbalisasikan.
  - c) Output : ekspresi wajah, suara, kata, gerakan-gerakan dan kontak mata.
- h) Cara mendengarkan Secara Lebih Efektif Untuk Itee/Iter
- a) Mendengarkan pada isi-isi kritis atau yang utama dan ide-ide utama dalam wawancara.
  - b) Dengarkan perasaan-perasaannya sebagaimana anda mendengarkan isi dari pendengaran selama wawancara. perhatikan kata-kata yang mencerminkan perasaan.
  - c) Bacalah seluruh isyarat baik verbal maupun nonverbal.
  - d) Buatlah atau biarlah pihak lain tahu bahwa kita sedang mendengarkan. Perhatikan siapa yang sedang berbicara.
  - e) Siapkan secara fisik maupun mental untuk mendengarkan.
  - f) Bersabarlah.
  - g) Ajukan pertanyaan utk meminta klarifikasi & penjelasan lebih lanjut mengenai isi, ide-ide dan perasaan-perasaannya.
  - h) Berempatilah dengan pihak lain.
  - i) Pusatkan perhatian anda pada pesan-pesan dan pihak lain (itee), bukan hal-hal di sekitar anda.
  - j) Pusatkan perhatian pada interaksi yang berlangsung pada saat itu, bukan sebelum/sesudahnya.
  - k) Jangan mengulang-ulang pertanyaan-pertanyaan atau jawaban-jawaban yang rendah kualitasnya.
  - l) Berhati-hatilah terhadap respon-respon yang mengevaluasi selama wawancara terutama respon-respon atau evaluasi negatif.
  - m) Sadarlah terhadap apa yang ingin kita komunikasikan melalui tindakan-tindakan atau hilangnya tindakan-tindakan yang sudah ada. Kalimat-kalimat yang bagus perlu disiapkan agar`sesuatu yang tidak disengaja tidak muncul.
  - n) Boleh mencatat tapi jangan berlebihan sehingga kita tidak akan kehilangan tanda-tanda non verbal yang penting. Untuk menggunakan alat perekam harus ada persetujuan dari klien.
  - o) Jgn bereaksi terlalu cepat terhadap komentar-komentar atau pertanyaan-pertanyaan baik yang lengkap atau tidak lengkap yang mengandung atau yang berisi kata-kata yang kontroversial.

### i) Variabel Situasional

Proses wawancara turut dipengaruhi oleh variabel situasional, yaitu :

- a) Setting wawancara. Wawancara untuk seleksi berbeda dengan wawancara untuk konseling.
- b) Pendekatan apa yang digunakan. *Direct* atau *non direct*.
- c) Seseorang akan bisa tampil optimal pada hari-hari tertentu (penampilan mempengaruhi penyampaian ide, isi, gagasan, dll) maka perusahaan-perusahaan biasanya menghindari wawancara pada hari senin pagi & jum'at. Ada juga pada hari-hari tertentu yang dipercaya sebagai *bad day* seperti Selasa.
- d) Kejadian sebelum/sesudah wwcr jg bsa mempengaruhi bgmna proses wwcr berlangsung. Misalnya. sangat tdk disarankan utk memanggil org pd hari pertama/hari terakhir sbml libur lebaran (khususnya utk wwcr seleksi).
- e) Lokasi/tempat dimana wwcr itu berlangsung, hrs lebih baik utk memperhatikan kebutuhan kliennya. Ex: pencahayaan, suhu, dll.

### h) Situasi Wawancara

a) Faktor-faktor yang mempengaruhi situasi wawancara

- a) Kebutuhan/permasalahan
- b) Tingkat kepentingan

b) Faktor Situasional

- a) Lokasi
- b) Arsitektur bangunan
- c) Temperatur
- d) Pengaturan tempat duduk
- e) Perabot
- f) Jarak
- g) Suara/bunyi-bunyian
- h) Interupsi
- i) Privacy
- j) Waktu

k) Kejadian

c) Waktu

- a) Waktu optimum (pagi, siang, malam)
- b) Pilihan hari
- c) Kejadian sebelum/akan dihadapi
- d) Kejadian yang berhubungan/tidak dengan wawancara

Faktor waktu ini akan mempengaruhi

- a) Penampilan
- b) Produktivitas
- c) Komunikasi
- d) Penanganan masalah
- e) Toleransi terhadap hal yang berbelit-belit, penting, dan sulit.
- f) Suasana hati (moods)
- g) Konsentrasi

d) Memulai Wawancara

- a) Situasi menentukan pihak yang memulai
- b) Pihak yang memulai menentukan situasi wawancara

e) Persepsi Terhadap Situasi

- a) Informal vs formal
- b) Hangat vs dingin
- c) Terbuka vs tertutup
- d) Dekat vs jauh

Faktor ini akan mempengaruhi

- a) Komunikasi
- b) Konsentrasi
- c) Motivasi

f) Wilayah

- a) status

- b) norma budaya
- c) hubungan antar dua pihak
- d) pilihan pribadi
- g) Pemilihan lokasi wawancara
  - a) *Background*
  - b) Interupsi
  - c) Kontrol suara iter
- h) Menciptakan suasana terbaik
  - a) Menciptakan suasana hati yang kondusif
  - b) Mendesain lokasi
  - c) Membangun *rapport*

**i) Anamnesa**

a. Definisi Anamnesa :

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

Anamnesa merupakan hal yang penting dalam pemeriksaan psikologis karena merupakan kesan pertama yang ditangkap oleh klien mengenai diri kita (psikolog) dan sebaliknya. Kita memperoleh kesan pertama mengenai diri klien.

Anamnesa adalah:

**RIWAYAT DARI KELUHAN SUBYEK YBS**

Anamnesa dilakukan dengan menggunakan daftar pernyataan. Dengan cara bertanya yang sistematis kita dapat mengetahui diri klien secara lengkap dalam waktu yang singkat (1-2 hari).

b. Tujuan anamnesa adalah:

1. Untuk mendapatkan keterangan yang sebanyak-banyaknya mengenai hal-hal yang relevan atau dapat membantu klien.
2. Sehingga kita dapat mengetahui apa sebenarnya masalah yang dihadapi klien.

3. Berdasarkan masalahnya kemudian disusun suatu hipotesa mengapa sampai muncul keluhan-keluhan seperti itu.
4. Setelah melakukan hal tersebut, baru kita dapat menyusun alat tes yang relevan dan
5. Kemudian melakukan pengetesan
6. Mengumpulkan informasi tentang itu

INGAT!

Tes yang dilakukan harus sesuai/cocok dengan tujuan pemeriksaan. Maksudnya, jika misalnya kita ingin mengetahui tentang pemilihan jurusan, jangan kita tes dengan IES-test (ide-ego-superego dari Freud).

Jikan ingin lebih mendalam lagi, kita dapat menyusun (ANALISIS BIOGRAFIS). Misal S pernah menjalani *shock therapy* selama sekian bulan atau beberapa tahun yang lalu (Tapi saat ini tidak diajarkan analisis biografis)

Hal-hal penting dalam Anamnesa:

1. Keterampilan tanya jawab
2. Kecepatan otak dalam menyusun pertanyaan
3. Keleluasan/perasaan aman pada diri klien untuk mengemukakan masalahnya

Kita jangan terlalu mengendalikan arah pembicaraan, tetapi memberi kesempatan kepada klien untuk merasa santai dalam berorientasi kepada kita. (Jangan terpaku pada urutan pertanyaan pada lembar RH)

#### c. Macam Anamnesa

##### 1. Auto Anamnesa

Anamnesa atau tanya jawab yang kita lakukan dengan klien yang bersangkutan. Jadi klien tersebut memberi keterangan tentang dirinya.

##### 2. Hetero Anamnesa

Anamnesa atau tanya jawab yang kita lakukan dengan keluarga/wali/orang yang dekat dengan klien (S)

Misal:



- Untuk melakukan anamnesa pada anak kecil yang ditanyakan hanya sedikit. Jadi kita harus menanyakan kepada orang tuanya tentang kejadian awalnya, bagaimana ia sekolah, tentang teman-temannya.

- Pada remaja juga bisa, misal remaja yang drug addict dan skizofrenia.

Yang menjadi sasaran dari pertanyaan adalah gangguan atau gejala-gejala. Misalnya:

- Sejak berapa lama gangguan tersebut diderita?
- Bagaimana gejala-gejalanya?
- Apakah ada gejala yang lain?
- Bagaimana kedudukan gejala tersebut dalam kehidupan S? Mengganggu sekali atau tidak?
- Apakah ada hal-hal khusus yang mendahului timbulnya gejala tersebut?

#### d. Fungsi Anamnesa

##### 1. Fungsi Diagnostik

Dari keterangan-keterangan yang kita peroleh dari pertanyaan-pertanyaan yang kita ajukan kepada S, kita dapat membuat kesimpulan sementara (hipotesis) tentang jenis gangguan yang diderita S. Misal: Orang yang menderita eksim.

Dari hasil tanya jawab ternyata ia mengalami ketakutan yang sangat besar dalam pekerjaannya. Takut dimarahi bos kalau pekerjaan tidak segera selesai, dsb. Di samping itu, pada penderita eksim juga terdapat aspek agresi.

##### 2. Mengetahui Situasi Hidup Subyek

Dari anamnesa dapat diperoleh keterangan mengenai situasi hidup subyek (keadaan yang dihadapi S sekarang. Misal: keadaan ekonominya, keadaan keluarga, pendidikannya, dll) Dari situasi hidup tersebut dapat kita peroleh kemungkinan hubungan antara situasi hidup S dengan gejala-gejalanya, atau bahkan situasi hidup itulah yang menjadi penyebab timbulnya gejala-gejala tersebut.

Misalnya: Secara sepintas kita menduga S menderita depresif (Tampak dari ciri-ciri: murung, gugup, cara berbicara yang lamban, sorot mata tidak ada kemauan, cara berjalan lambat, diseret-seret dengan tubuh bungkuk).

Lalu kita tanyakan SITUASI HIDUPnya:

- Kesedihan-kesedihannya
- Konflik-konfliknya (bagaimana kontak sosialnya, harapan-harapannya, ambisinya)

Riwayat hidup merupakan anamnesa yang singkat dan lebih umum, karena tidak dicantumkan gejala-gejalanya. Hal mengenai gejala tersebut harus kita cari dan kita tambahkan sendiri melalui:

- Tempat dan tanggal lahir

Kita dapat mengetahui/menggali apakah ia barusan pindah dari kota kelahirannya atau sudah lama pindah ke kota tersebut → berpengaruh dalam penyesuaian diri terhadap lingkungannya.

- Suku bangsa

Budaya sangat berpengaruh pada diri seseorang. Norma, nilai, prinsip yang dianut seseorang yang berasal dari suatu budaya akan berbeda dengan budaya yang lain.

- Agama

Juga berpengaruh terhadap nilai-nilai, prinsip-prinsip seseorang.

- Posisi anak dalam urutan keluarga

Misalnya S adalah anak kesekian, atau anak dari istri kedua dan lain sebagainya. Kita juga bisa melihat misalnya, S berumur 20 tahun, sedangkan ibunya berumur 30 tahun, setelah ditanya tentang ibu tiri.

- Pekerjaan ayah

Level pendidikan orangtua juga dapat berpengaruh dalam pola asuh anak.

- Sekolah/pendidikan

Kita dapat melihat lancar atau tidak pendidikan yang ditempuh. Bagaimana nilai-nilainya? Apakah ia termasuk ranking 10 besar di kelasnya? Sekolah di mana? (SMA impress kan beda sama SMA top).

- Kegiatan

Selain sekolah dengan prestasi baik, S juga aktif di karang taruna. Kesimpulannya S tergolong pandai.

- Hobi

Dapat dilihat bagaimana sosialisasinya atau penyesuaian dirinya. Hobi koleksi prangko akan beda dengan hobi jalan-jalan.

- Olahraga

Aktif/pasif → menunjukkan kemampuan sosialisasi

Pernah kecelakaan/pernah sakit parah → apa pengaruhnya? → pertimbangan, kemungkinan, penyebab gejala

Ingat!

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan harus disesuaikan dengan tujuan pemeriksaan.

Misal: Jika S datang untuk pemilihan jurusan, kita tanya soal minat. Jangan tanya yang tidak penting seperti: bagaimana keadaan keluarga, bagaimana pacarnya, bagaimana kemampuan motoriknya waktu bayi, dsb.

e. Yang Harus Diperhatikan (Syarat-syarat) Anamnesa

1. Alat-alat

Sebaiknya kita tidak membawa kertas/catatan besar karena dapat menghambat klien dalam bercerita. Lebih baik menggunakan tape recorder, tapi harus seizin S.

Misal: Pak/Bu, karena saya khawatir akan mengalami kesulitan jika bapak/ibu berbicara terlalu cepat sehingga saya akan kehilangan data-data penting, maka saya bermaksud untuk menggunakan tape recorder untuk merekamnya. Apakah bapak/ibu tidak keberatan?

2. Ruangan

- Sebaiknya tertutup, artinya tidak ada orang yang keluar masuk sehingga tidak mengganggu klien.
- Jika ada jam dinding, letakkan di bagian belakang dari tempat duduk klien. Jangan menempatkan jam di tempat yang mudah dilihat oleh klien.
- Jangan terlalu banyak barang di ruangan tersebut.
- Ruangan harus menimbulkan perasaan aman dan percaya bagi S, karena ia menceritakan masalah pribadinya.

- Kode etik psikologi ditujukan untuk melindungi klien secara hukum. Kode etik adalah pagar/kisi-kisi bagi psikolog untuk menentukan tindakan yang akan dilakukan terhadap klien.

### 3. Harus Memperoleh Kepercayaan Subyek

- Penampilan psikolog harus memberikan rasa aman/santai/at ease bagi S.
- Penampilan psikolog harus meyakinkan.
- Kepercayaan hanya didapat/terjadi bila ada kontak yang terbuka. Jadi subyek merasa aman.
- Jangan menciptakan suasana interogasi sehingga S hanya menjawab Ya atau Tidak → klien tidak bersikap terbuka.
- Anamnesa dapat terjadi berkali-kali, tergantung dari keterbukaan S.
- Jika S merasa tidak cocok dengan kita (sebagai psikolog), maka kita harus meneruskan (merevers) kepada psikolog yang sesuai dengan keinginannya. Tidak setiap klien cocok dengan kita.

### 4. Problem Waktu

- Orang yang datang pada psikolog pasti mempunyai masalah. Bagi kita mungkin bukan masalah besar, tapi bagi klien hal tersebut sangat berarti. Oleh karena itu, kita harus mengatur waktu pertemuan dengan cara membuat penjadwalan.

Misal: Pagi → untuk terima klien baru

Sore → untuk meneruskan dengan klien lama

Jadi kita harus menepati waktu! Jangan sampai salah membuat janji.

- Klien yang datang mengharapkan kita mempunyai banyak waktu. Jadi kita harus efisiensi waktu. Bertanya hanya mengenai hal yang relevan saja.
- Dalam mendengarkan cerita klien, kita harus penuh perhatian. Jangan sampai absent minded → membuat kesal klien.
- Jika ingin membatalkan janji, coba hubungi klien (misal: dengan telepon).
- Jika menghadapi klien yang ngomong terus, kita bisa menstopnya dengan melakukan checking apa-apa saja yang telah ia ceritakan, dan kita coba mengarahkannya. Jadi kita tetap mengontrol jalannya pemeriksaan.

- Jika kita tidak punya waktu lebih kurang setengah jam, coba ajak masuk, tanyakan alamatnya, masalahnya dan janjikan waktu yang lain → tepatilah janji yang kedua ini.

#### 5. Problem Kerahasiaan

- Kerahasiaan tentang masalah klien merupakan hal-hal yang paling intim dari klien, yang belum tentu diceritakannya kepada orang yang terdekat dengannya sekalipun. Oleh karena itu klien harus mendapat kepastian bahwa disampaikannya kepada kita tidak akan diceritakan kepada orang lain.
- Dalam psikologi berlaku prinsip ‘tutup mulut’. Artinya, kita tidak boleh begitu saja membicarakan masalah klien dengan orang lain.
- Dalam memberikan rekomendasi pekerjaan yang mungkin saja arsip dibaca oleh banyak orang, kita harus hati-hati jangan sampai menghancurkan masa depan. Tapi dalam memberikan rekomendasi kepada sesama psikolog, kita bisa lebih terbuka.

#### 6. Problem Orang Ketiga

- Terjadi pada saat pemeriksaan dilakukan.
- Problem ini biasanya timbul pada remaja. Sang ibu merasa masih bertanggung jawab terhadap anaknya, sehingga si ibu tidak mau pergi dari ruang pemeriksaan jika psikolog menanyai anaknya. Akibatnya akan mengurangi/menghambat keterbukaan.
- Jika keduanya dating bersamaan, kita panggil anaknya duluan, baru kemudian si ibu. Kecuali bila si ibu datang sendirian/tanpa anak. Jadi kita harus menjaga netralitas.

#### f. Cara Mengambil Anamnesa

- Ada pertanyaan tertentu yang menyebabkan kita tidak bisa mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara sistematis. Terutama jika kita sudah beralih pada keluhan. Pertanyaannya menjadi lompat-lompat karena harus disesuaikan dengan alur cerita S.
- Kalau mencatat jawaban secara point-point saja.

Misal: Tidak bisa tidur

Kegiatan: ....

- Begitu subyek pulang, langsung kita catat ulang. Jangan tunggu sampai selesai 10 subyek. Nanti terbalik-balik, kepribadian si A ditulis sebagai kepribadian si B (hal ini sering terjadi pada pemula).

- Berikan pertanyaan terbuka dan memberikan kebebasan kepada klien untuk menjawab.

#### 1. Pendidikan

Apakah Anda menempuh pendidikan lebih lanjut?

Baru lanjutkan dengan pertanyaan berikutnya.

Jangan sebagai berikut:

Anda lulus SMA?

Masuk perguruan tinggi?

Pertanyaan seperti itu hanya memungkinkan jawaban ya atau tidak → menghambat

#### 2. Usia

Jika ingin menanyakan usia klien yang sudah dewasa, kita harus hati-hati. Biasanya orang merahasiakan atau enggan diketahui usianya.

Misal: Mohon maaf Pak jika pertanyaan saya ini kurang berkenan, jika boleh saya ingin mengetahui usia Bapak sekarang berapa Pak ? Barangkali usia Bapak ada hubungannya dengan keluhan Bapak tadi.

3. Jika klien sudah berusia lanjut, mengeluh sering sakit dada, nafas tidak teratur, dsb, dan setelah dicek ke dokter, dokter menyatakan APNOE → itu artinya sesap napas, kesukaran pernapasan seolah-olah kehabisan nafas/rasa tercekik.

#### 4. Jadi kita harus mengetahui:

1. Bagaimana kehidupan orang tersebut dan lingkungannya

2. Kejadian-kejadian apa yang dialami S pada awalnya

3. Bagaimana situasi actual di lingkungan keluarganya

4. Letak situasi di Indonesia, perlu juga kita menanyakan bagaimana pengaruh kakek/enenk untuk → anak-anak remaja

#### 5. Menggali Perkembangan Subyek

- Dari ngobrol-ngobrol dengan ibunya, mungkin S pernah mengetahui bagaimana sikap ibu terhadap diri S. Apakah ia anak yang diharapkan atau tidak diharapkan?
- Jika pada bulan-bulan pertama kehamilan dilakukan pengguguran terhadap janin, maka jika tidak berhasil gugur, anak yang dihasilkan kemungkinan besar retardasi mental

- Perlu juga ditanyakan:
  - Bagaimana keadaan psikis ibu waktu hamil?
  - Bagaimana perasaan ibu?
  - Apakah ada peristiwa khusus yang terjadi selama ibu mengandung S dulu?
  - Apakah ibu mengalami frustrasi?
  - Bagaimana lingkungan si S?
  - Kebersihannya bagaimana?
  - Apa penyakit yang ia alami?
- Jika anak mengalami encephalitis atau meningitis, kerusakan yang ditimbulkan pada otak sifatnya menetap.
- Pada remaja encephalitis ini sifatnya sudah menetap, sebab ada kerusakan-kerusakan pada selaput otaknya. Secara sepintas mungkin tampaknya normal atau sekedar gejala itu. Tetapi jika flu terus-terusan sepanjang tahun yang disertai panas tubuh yang turun naik → encephalitis
- Misal anak mengalami campak, panasnya tinggi sampai stuip (kejang-kejang). Kejang-kejang yang terlalu sering akan mengakibatkan epilepsi. Karena itu kita perlu melihat apakah ini disebabkan oleh ketelantaran orangtua atau kurangnya pengetahuan orangtua.

## 6. Kontak Sosial

Bagaimana penyesuaian dirinya?

Bagaimana dalam bergaul? Biasanya jika masuk ke suatu lingkungan yang baru, nunggu berapa lama baru dapat teman? Biasanya siapa yang mengadakan pendekatan terlebih dahulu, subyek atau justru subyek menunggu sampai ada yang mendekatinya?

## 7. Prestasi Sekolah

Misalnya:

SD s/d SMP – menjadi bintang pelajar

SMA – prestasi menurun

PT – makin menurun

Hal ini menunjukkan adanya hal yang tidak beres, sehingga kita perlu bertanya apakah ia menghadapi suatu masalah sehingga prestasinya demikian. Tetapi jangan mengajukan pertanyaan, ‘Kok prestasi Anda menurun ya?’ atau ‘Kenapa jadi begini sih?’

#### 8. Hubungan Orangtua Anak

Yang dimaksud di sini adalah hubungan emosional.

Kita bisa bertanya, ‘Siapa yang memegang disiplin dalam keluarga? Ayah atau ibu?’

#### 9. Hubungan Kakak Adik

Apakah masih wajar hubungan tersebut, atau sudah meningkat pada hubungan yang gawat (misalnya berkelahi dengan pisau)?

#### 10. Hubungan dengan Lingkungan

Hubungan orang tua anak akan berpengaruh dalam bagaimana anak berhubungan dengan lingkungannya.

Misalnya, apakah dalam kompetisi ia akan dengan seenaknya menyingkirkan kawan-kawannya?

#### 11. Kehidupan Seksual

- Masalah yang peka, jika kita harus hati-hati menanyakannya. Bisa diajukan dengan pertanyaan yang tersamar. Misal anak yang mengalami konstipasi. Ternyata penyebabnya adalah anak merasa takut karena orangtua sering berkelahi. Jadi keluhan anak menunjukkan adanya simtom dalam keluarga.
- Tapi harus lihat tujuan pemeriksaan dulu. Kalau untuk pemilihan jurusan, ya tidak usah ditanyakan.

#### 12. Sikap terhadap Agama dan Politik

- Agama sangat kuat pengaruhnya karena merupakan pandangan hidup yang diperoleh seseorang sejak kecil
- Cara bertanya harus hati-hati.

Contohnya:

‘Maaf ya Pak/Bu, saya ingin menanyakan sikap Bapak/Ibu terhadap ...’



### 13. Pengalaman Psikotes

- Untuk mengetahui seberapa sering S mengikuti psikotes. Kalau sudah sering kan dia sudah banyak hapal, sehingga hasil tes merupakan hasil belajarnya. Ini bisa diatasi dengan memberikan tes alternatif.
- Juga untuk mengetahui jenis tes apa saja yang pernah ia lakukan.

### Anamnesa dalam Pemeriksaan Psikologi

#### 1. Posisi dalam Keluarga

- Anak ke ... dari ... bersaudara
- Ke urutan masing-masing anak
- Usia masing-masing anak
- Jenis kelamin masing-masing anak
- Pendidikan/pekerjaan masing-masing anak

#### 2. Latar Belakang Keluarga

##### 1. Ayah

- a) Usia (tanggal, bulan, tahun lahir) dan suku bangsa
- b) Sikap ayah di rumah pada umumnya (dominan, otoriter, strict, suka menuruti kemauan anak/istri, dll)
- c) Bagaimana pengaruhnya terhadap diri S?
- d) Apa kelebihan dan kekurangan ayah?
- e) Sikap ayah di lingkungan lain (tempat kerja, lingkungan sosial, dll)

##### 2. Ibu

- a) Usia dan suku bangsa
- b) Sikap ibu pada umumnya

- c) Sikap ibu di lingkungan/situasi khusus
- d) Kegiatan ibu
- e) Pendidikan ibu
- f) Kelebihan dan kekurangan ibu
- g) Bagaimana pengaruhnya terhadap diri S?

### 3. Relasi ayah dengan ibu

- a) Harmonis atau tidak, mengapa?
- b) Siapa yang dominan dalam pengambilan keputusan
- c) Apa kesan S?

### 4. Relasi orangtua anak

- a) Bagaimana suasana keluarga
- b) Siapa yang mendidik?
- c) Tata tertib di rumah, apa selalu dituntut untuk berprestasi, bagaimana fasilitas yang ada, apakah selain berkompetisi dengan saudara, bagaimana perlakuan orangtua terhadap prestasi?
- d) Sikap orangtua dalam keadaan tertentu, misal kalau anak sedang sakit atau sedang memiliki masalah
- e) Siapa yang memiliki hubungan paling dekat dengan S atau siapa saja yang paling disukai S? Mengapa?
- f) Sikap orangtua terhadap agama, seks, dll.
- g) Pernah dihukum? Masalah apa? Bagaimana kesannya?

### 5. Relasi dengan Saudara

- a) Kelebihan dan kekurangan S dibandingkan dengan saudara yang lain. Apa pengaruhnya pada diri S?

- b) Merasa dekat dengan siapa? Apa alasannya? Apakah ada hubungan yang tidak menyenangkan dengan saudaranya?
- c) Bagaimana hubungan antarsaudara, akrab, acuh?
- d) Sibling: Apakah S memiliki peran tertentu dalam keluarga, apakah selalu membantu saudara, apakah aturan adik harus kakak?

#### 6. Riwayat Pendidikan

- a) Masuk sekolah pada usia berapa?
- b) Masa penyelesaian tiap tingkat pendidikan. Apakah pernah menjadi juara? Apakah ada penurunan? Mengapa? Bagaimana mengatasinya? Apakah ikut organisasi atau ekstrakurikuler?
- c) Apakah ada kesulitan di bidang studi, misal daya tangkap, konsentrasi, malas, dll? Bagaimana mengatasinya?
- d) Apakah pernah gagal? Bagaimana rasanya? Bagaimana mengatasinya?
- e) Kepandaian istimewa
- f) Apakah prestasi yang dicapai sekarang sesuai dengan usaha?
- g) Gambaran diri tentang kemampuannya
- h) Apakah yang sekarang dijalani sesuai dengan minat? Atau ada pengaruh orang lain?

#### 7. Riwayat Pekerjaan

- a) Jelaskan beberapa pekerjaan yang pernah dipegang, dan jabatannya
- b) Seringkah pindah pekerjaan? Apa alasannya?
- c) Promosi, pendapat, posisi
- d) Tanggung jawab pekerjaan
- e) Senang dengan pekerjaannya, sesuai atau tidak?
- f) Adakah hal yang dirasakan sebagai hal yang sangat mengganggu?
- g) Bagaimana mencapai tujuan hidup? Merasa sebagai orang 'jadi'?
- h) Bagaimana manage pendapatan?
- i) Hiburan dan hal lain

## 8. Emosi dan Dorongan

- a) Pernah kecewa, dalam hal apa, apa pengaruhnya dan bagaimana mengatasi?
- b) Apakah merasa dibeda dengan orang lain?
- c) Bagaimana kalau marah-marah?
- d) Suka iri, perasa, agresi, submissive, cepat marah, pemberontak, sedih, gembira, curiga?
- e) Suka cari pertolongan? Apakah lebih suka di rumah atau di luar rumah? Mengapa?
- f) Pengambilan keputusan. Bagaimana mengatasi masalah yang dihadapi?
- g) Kemauan usaha (rapi/tidak, wajar/tidak).
- h) Motivasi, ambisi, dan sikap terhadap orang lain
- i) Apakah sesuai antara usaha dan hasil?

## 9. Relasi Sosial

- a) Banyak teman? Umur berapa, jenis kelamin, mengapa lebih senang punya teman tersebut?
- b) Apakah punya sahabat? Apa beda teman dan sahabat? Mengapa memilih sahabat tertentu?
- c) Bagaimana hubungan dengan orang lain? Bagaimana membuka hubungan dengan orang yang belum dikenal? Bagaimana menjalin hubungan? Bagaimana menjaga hubungan yang sudah ada (misalnya: antarteman bertengkar/dikecewakan teman)?
- d) Dalam situasi formal/kalau aktif di organisasi, apa alasannya?
- e) Senang bergaul, pesimis?
- f) Sikap di antara orang banyak (malu, canggung, dll)
- g) Sikap terhadap keluarga, atasan, rekan?
- h) Merasa aman? Percaya diri?

## FORMAT PEDOMAN WAWANCARA

### 1) TUJUAN WAWANCARA

Subjek diwawancara dengan tujuan untuk menggali kemampuan dan kesesuaian kepribadian subjek untuk menempati posisi Administrasi, dengan uraian deskripsi kerja sebagai berikut :

a.

b.

### 2) ASPEK YANG DIGALI

Aspek psikologis yang akan digali yaitu (contoh) :

a. Komunikasi

b. Ketelitian

c. Ketekunan

d. Kemampuan berhitung

e. Daya tahan stress

f. Motivasi kerja

Tabel Pedoman Wawancara :

No	Aspek	Indikator	Item Pertanyaan (Primary Question)	Item Pertanyaan (Secondary Question)
1	Ketelitian	Ketelitian dalam pencatatan	Bagaimana cara anda memastikan bahwa tidak ada kesalahan	2 pertanyaan (minimal)

		administrasi	dalam penulisan ?	
			Pernahkah anda mengalami kesalahan yang fatal dalam mengerjakan pencatatan ? Bisa diceritakan ?	2 pertanyaan (minimal)
		Ketelitian dalam penyusunan berkas		
		Ketelitian dalam pengetikan / penginputan data		
2	Motivasi Kerja	Semangat dalam melaksanakan tugas		
		Daya dorong untuk menuntaskan tugas		

3) KEGIATAN WAWANCARA

Hari/Tanggal :

Pukul :

Tempat : Ruang 5 Fisipol Unmul

4) IDENTITAS SUBYEK

Nama (inisial) : -

Jenis Kelamin : L/P

Usia : 19-25 tahun

## FORMAT LAPORAN WAWANCARA

### 1) IDENTITAS SUBYEK

Nama : FW

Tanggal lahir : 21 Januari 1995

Umur : 14 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : Siswa kelas 2 SMP

Agama : Islam

Alamat : Jl. TR RT. 4 RW. 5 Gang II No. 31 Malang

Anak ke : Pertama dari tiga bersaudara

Nama Ayah : YY

Pekerjaan ayah : Kuli bangunan

Alamat ayah : Jl. TR RT. 4 RW. 5 Gang II No. 31 Malang

Nama Ibu : XX

Pekerjaan ibu : Ibu rumah tangga

Alamat ibu : Teluk Dalam Makasar

### 2) POSISI YANG DITUJU

Subjek diwawancara dengan tujuan untuk menempati posisi Administrasi, dengan uraian deskripsi kerja sebagai berikut :

a.

b.



3) ASPEK YANG DIGALI DALAM WAWANCARA

4) KEGIATAN WAWANCARA

Hari/tanggal :

Pukul :

Tempat : Ruang 5 Fisipol Unmul

5) DESKRIPSI HASIL OBSERVASI

(dalam bentuk narasi, meliputi kesan awal, fisik, penampilan, bahasa tubuh, perilaku subyek pd saat wawancara, dll)

6) DESKRIPSI HASIL WAWANCARA

(iter menceritakan hasil wawancara dengan bahasa sendiri bersifat formal-naratif)

7) KESIMPULAN

(menjawab tujuan wawancara)

8) VERBATIM

(sebaiknya verbatim dibuat tabel)

Setting : Rumah Subjek

Waktu : 11.00 wib

Tanggal : 30 Januari 2009

Sumber : Subjek

*Iter* : *Ibu bisa diceritakan tentang keluarga ibu, ayah-ibunya ibu, saudara-saudaranya ibu?*

*Itee* : *Saya anak ke 13, kakak saya 12, ada yang sudah meninggal sekarang tinggal 7.*

*Iter* : *Berapa orang putri bu?*

*Itee* : *Putrinya 4 lakinya 3*

*Iter* : *Terus ayah ibu kerja apa?*

*Itee* : *Ibu saya meninggal ketika umur 4 tahun, bapak kerjanya swasta mebel. Saya sekolah sampai SD enggak tamat. Terus bapak saya kawin lagi. Akhirnya saya ikut kakak saya ya disini kakak saya yang besar. Mba kulib, mamanya hamdah. Tapi masya allah kerengnya bukan main. Enggak boleh main, pokoke harus kerja dulu.*

## LEMBAR EVALUASI PRAKTIKUM OBSERVASI WAWANCARA

TGL PRAKTIKUM :

NAMA ITER :

NIM :

NO	ASPEK YANG DINILAI	KETERANGAN
1	<b>PERFORMANCE (BOBOT 10)</b>	
	PAKAIAN (ROK/CELANA)	
	AKSESORIS	
	KERAPIAN	
2	<b>OPENING (BOBOT 15)</b>	
	PROLOG	
	DURASI SESI	
	TUJUAN SESI	
	ARTIKULASI	
	KOMUNIKASI	
	KONTAK MATA	
	EKSPRESI WAJAH	
	GESTURE DAN POSTURE	
3	<b>BODY (BOBOT 60)</b>	
	JENIS PERTANYAAN (TERBUKA / TERTUTUP)	
	PROBING (pertanyaan mendalam)	
4	<b>CLOSING (BOBOT 15)</b>	
	MEMBUAT KESIMPULAN	
	TEKNIK CLOSING	

NILAI :

**ASISTEN**

CATATAN :

(.....)