

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 pembicaraa. 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 daam 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, pembedulan, 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 bapakk 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 secara 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 reliabel.

b) Wawancara tidak terpimpin

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

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

c) Wawancara bebas terpimpin

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

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 “*slang*”.
- 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 sblm 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

1) 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.

2) Hal Penting Dalam Anamnesa

- a) Keterampilan tanya jawab
- b) Kecepatan otak dalam menyusun pertanyaan
- c) Perasaan aman dalam diri klien

3) Macam Anamnesa

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

4) Fungsi Anamnesa

- a) Fungsi diagnostik
- b) Mengetahui situasi hidup subyek

5) Tujuan Anamnesa

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

6) Sasaran Dari Pertanyaan Anamnesa

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

7) Poin-poin pertanyaan anamnesa

- a) Posisi dalam keluarga
- b) Latarbelakang keluarga
- c) Riwayat pendidikan
- d) Riwayat pekerjaan
- e) Emosi dan dorongan
- f) Relasi sosial

j) 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 administrasi	Bagaimana cara anda memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam penulisan ?	2 pertanyaan (minimal)
			Pernahkah anda	2 pertanyaan

			mengalami kesalahan yang fatal dalam mengerjakan pencatatan ? Bisa diceritakan ?	(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

k) 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, poko ke harus kerja dulu.

l) Format Praktikum Observasi Wawancara

LEMBAR EVALUASI PRAKTIKUM OBSERVASI WAWANCARA

TGL PRAKTIKUM :

NIM :

NAMA ITER :

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

NILAI :

ASISTEN

CATATAN :