

Tidak cukup mengandalkan kecerdasan tapi lebih dari itu, dibutuhkan usaha yang keras dan kesediaan untuk meluangkan waktu, energi dan pikiran untuk dapat menyelesaikan buku ini. Penulis benar-benar menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna dan dibutuhkan revisi-revisi lanjutan yang dapat menyempurnakan buku ini. Hal yang perlu penulis informasikan bahwa buku yang bertemakan wawancara ini tidak hanya digunakan untuk kepentingan akademis namun juga dapat digunakan oleh praktisi, dikarenakan buku ini berisikan contoh-contoh yang aplikatif yang dapat mempermudah pembaca dalam memahami isi buku. Untuk kaum akademisi, penulis ingin menyampaikan bahwa buku teks ini dapat digunakan untuk beberapa mata kuliah yang terkait. Hal ini berarti, buku ini tidak hanya digunakan untuk mata kuliah tertentu saja dalam hal ini mata kuliah wawancara tapi juga dapat dimanfaatkan untuk mata kuliah lainnya seperti mata kuliah industri dan organisasi, metode penelitian maupun Psikologi Konseling. Agar pembaca dapat memperoleh gambaran yang utuh, maka penulis akan sedikit memaparkan isi dari setiap babnya.

Secara sistematis, buku ini terdiri dari 15 bab yang dilengkapi dengan glosary yang memudahkan pembaca memahami istilah-istilah yang mungkin belum terlalu familiar di telinga para pembaca. Selain itu, buku ini berisi contoh dari aktivitas yang dapat membantu para pengajar untuk transfer knowledge kepada mahasiswa melalui beragam metode yang kreatif dan menyenangkan. Di bab-bab awal, penulis akan banyak bercerita tentang pengantar wawancara, pada bab ini pembaca akan digiring untuk memahami wawancara secara umum termasuk di dalamnya pengertian dan fungsi dari wawancara serta interaksi manusia dalam konteks wawancara. Pada bab ini akan dibahas masalah komunikasi baik verbal maupun nonverbal. Pembaca juga akan diajak memahami tentang pentingnya memberikan suatu pertanyaan untuk memperoleh data yang diinginkan oleh pewawancara dan berbagai jenis dari pertanyaan yang disesuaikan dengan tujuan dari wawancara. Pada bab-bab berikutnya akan dibahas tentang wawancara dalam konteks yang lebih spesifik terkait dengan bidang-bidang tertentu seperti bidang industri, klinis, ataupun sosial.

ISBN: 978-602-7573-20-9
REFERENSI MAHASISWA-UMUM

WAWANCARA

SEBAGAI METODE EFEKTIF UNTUK MEMAHAMI PERILAKU MANUSIA

Indah Ria Sulistyarini
Pratiwi Novianti

REFERENSI
MAHASISWA
DAN UMUM



Kutipan Pasal 44 : Sangsi pelanggaran undang-undang hak cipta 1987

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak mengumumkan atau memperbanyak suatu ciptaan atau memberi ijin untuk itu, dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 100.000.000,- (seratus juta rupiah)
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta sebagaimana dimaksud ayat 1 (satu), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah)

Referensi Mahasiswa dan Umum

Wawancara : Sebuah Metode Efektif untuk Memahami Perilaku Manusia

Rr. Indah Ria Sulistyarini, Nur Pratiwi Novianti

Penerbit:

CV. Karya Putra Darwati

Jl. Raya Darwati No. 46 Bandung Telp. (022) 7510244 – 7307583

Website : www.lubukagung.com

Email : lubuk_agung@yahoo.com

Setting/Cover :

Studio KPD

Cetakan I:
Tahun 2012

Anggota:
IKAPI Jawa Barat

Rr. Indah Ria Sulistyarini, Nur Pratiwi Novianti

Wawancara : Sebuah Metode Efektif untuk Memahami Perilaku Manusia; Sulistyarini,

Rr. Indah Ria, Novianti Nur Pratiwi; Bandung; Karya Putra Darwati, 2012

x + 286 hal; 14,5 x 20,5 cm

ISBN: 978-602-7573-20-9

I. Perguruan Tinggi

1. Judul

Hak cipta pada pengarang – Hak pemasaran pada penerbit

PRAKATA

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan maunah-Nya, sehingga penyusunan buku ini dapat terselesaikan. Penulis sangat paham bahwa menulis buku ilmiah dan dapat diterima oleh khalayak bukan perkara yang mudah. Tidak cukup mengandalkan kecerdasan tapi lebih dari itu, dibutuhkan usaha yang keras dan kesediaan untuk meluangkan waktu, energi dan pikiran untuk dapat menyelesaikan buku ini. Penulis benar-benar menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna dan dibutuhkan revisi-revisi lanjutan yang dapat menyempurnakan buku ini. Hal yang perlu penulis informasikan bahwa buku yang bertemakan wawancara ini tidak hanya digunakan untuk kepentingan akademis namun juga dapat digunakan oleh praktisi, dikarenakan buku ini berisikan contoh-contoh yang aplikatif yang dapat mempermudah pembaca dalam memahami isi buku. Untuk kaum akademisi, penulis ingin menyampaikan bahwa buku teks ini dapat digunakan untuk beberapa mata kuliah yang terkait. Hal ini berarti, buku ini tidak hanya digunakan untuk mata kuliah tertentu saja dalam hal ini mata kuliah wawancara tapi juga dapat dimanfaatkan untuk mata kuliah lainnya seperti mata kuliah industri dan organisasi, metode penelitian maupun Psikologi Konseling. Agar pembaca dapat memperoleh gambaran yang utuh, maka penulis akan sedikit memaparkan isi dari setiap babnya.

Secara sistematis, buku ini terdiri dari 15 bab yang dilengkapi dengan glosary yang memudahkan pembaca memahami istilah-istilah yang mungkin belum terlalu familiar di telinga para pembaca. Selain itu, buku ini berisi contoh dari aktivitas yang dapat membantu para pengajar untuk *transfer knowledge* kepada mahasiswa melalui beragam metode yang kreatif dan menyenangkan. Di bab-bab awal, penulis akan banyak bercerita tentang pengantar wawancara, pada bab ini pembaca akan digiring untuk memahami wawancara secara umum termasuk di dalamnya pengertian dan fungsi dari wawancara serta interaksi manusia dalam konteks wawancara. Pada bab ini akan dibahas masalah komunikasi baik verbal maupun nonverbal. Pembaca juga akan diajak memahami tentang pentingnya memberikan suatu pertanyaan untuk memperoleh data yang diinginkan oleh pewawancara dan berbagai jenis dari pertanyaan yang disesuaikan dengan tujuan dari wawancara. Pada bab-bab berikutnya akan dibahas tentang wawancara dalam konteks yang lebih spesifik terkait dengan bidang-bidang tertentu seperti bidang industri, klinis, ataupun sosial.

Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang memiliki kontribusi atas diterbitkannya buku ini dan kepada semua pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Rachma Widyana yang sudah mendampingi penulis dan memberikan masukan yang berarti bagi penyempurnaan buku ini. Kepada Fuas Nashori, S.Psi. M.Si yang telah bersedia membaca naskah buku ini dan berkenan untuk memberikan kata pengantar. Kepada keluarga, penulis mengucapkan terima kasih atas pengertiannya. Sungguh, penulis yang dua-duanya berperan sebagai ibu tidak akan bisa berbuat apa-apa jika tidak ada dukungan dari suami dan malaikat-malaikat kecil

kami. Mudah-mudahan buku ini dapat bermanfaat bagi orang banyak. Mungkin buku ini tidak bisa mewakili seluruh aspirasi para pendidik untuk itu penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan yang ada.

Yogyakarta, 20 Desember 2011

Tim Penulis

DAFTAR ISI

Prakata	iii
Daftar Isi	vii
Bab I. Pengantar Wawancara	1
A. Tipe-tipe Wawancara	4
B. Penggunaan Wawancara	6
C. Pendekatan dalam Wawancara	8
Bab II. Proses Interaksi dalam Wawancara	13
A. Komunikasi	14
B. Umpan Balik	18
C. Situasi Wawancara	19
D. Tingkatan Dari Interaksi	23
E. Dimensi dalam Interaksi	26
Bab III. Komunikasi Non Verbal dalam Wawancara	29
A. Bahasa Nonverbal Pihak yang diwawancara	31
B. Bahasa Non Verbal Pewawancara	39
Bab IV. Keterampilan Mendengarkan dalam Konteks Wawancara	45
A. Pengetian dan Fungsi dari Mendengarkan	51
B. Jenis Keterampilan Mendengarkan	53
C. Hambatan dalam Mendengarkan	60
Bab V. Struktur Wawancara	63
A. Pembukaan	64
B. Isi Wawancara	71
C. Penutup	72

Bab VI. Jenis-Jenis Pertanyaan Dan Penggunaannya	79	H. Masalah yang Timbul dalam Wawancara Kelompok Terarah	228
A. Jenis-jenis Pertanyaan	82	I. Laporan Hasil Wawancara Kelompok Terarah.....	233
B. Pertanyaan yang Menjebak	95	J. Penggunaan Wawancara Kelompok Terarah	233
C. Urutan Pertanyaan	97		
Bab VII. Wawancara Konseling	101	Bab XIII. Wawancara Survei	237
A. Tahap-Tahap Wawancara Konseling	101	A. Menentukan Tujuan Wawancara Survei	238
B. Keterampilan Konseling.....	116	B. Struktur Wawancara Survei	239
Bab VIII. Wawancara Mendalam	127	Bab XIV. Analisis Data	261
A. Penentuan Tujuan Wawancara Mendalam	129	A. Analisis Data	261
B. Persiapan Pelaksanaan Wawancara.....	130	B. Koding.....	262
C. Pelaksanaan Wawancara Mendalam	131	C. Langkah Pengodingan	264
D. Pencatatan Hasil Wawancara Mendalam	143	D. Penyajian dan Pelaporan Hasil Analisis Data	274
Bab IX. Wawancara Seleksi Berdasarkan Pihak Perusahaan ..	147	Bab XV. Penutup	279
Bab X. Wawancara Seleksi Berdasarkan Pihak Pelamar	175	Daftar Pustaka	284
A. Persiapan Memilih Lowongan Pekerjaan.....	176		
B. Persiapan Diri Pelamar.....	178		
C. Proses Wawancara Bagi Pelamar	180		
D. Evaluasi dan Tindak Lanjut Pelamar Terhadap.....	182		
E. Penyebab Gagalnya Wawancara	183		
Bab XI. Wawancara Dalam Penilaian Kinerja Di Organisasi ..	189		
A. Penilaian Kinerja	189		
B. Proses Wawancara Penilaian Kinerja.....	192		
Bab XII. Wawancara Kelompok Terarah	205		
A. Sejarah Wawancara Kelompok Terarah (WKT).....	205		
B. Wawancara Kelompok Terarah (WKT).....	206		
C. Menyiapkan Wawancara Kelompok Terarah.....	209		
D. Mengembangkan Panduan WKT	216		
E. Teknik Wawancara Kelompok Terarah.....	217		
F. Pewawancara dalam Wawancara Kelompok Terarah	220		
G. Proses Wawancara Kelompok Terarah	222		

Bab I.

PENGANTAR

WAWANCARA

Wawancara merupakan suatu metode yang paling sering digunakan untuk keperluan pengambilan data. Bentuk dan gaya wawancara akan sangat ditentukan oleh tujuan yang akan dicapai. Dapat dikatakan bahwa hampir semua bidang ilmu menerapkan metode wawancara untuk memperoleh data. Sebagai contoh, di dunia medis, wawancara digunakan untuk memperoleh informasi tentang riwayat penyakit yang diidap oleh pasien. Tujuannya tidak lain, agar dapat melakukan diagnosa dan tretmen yang tepat kepada pasien tersebut. Dalam dunia industri, wawancara biasanya digunakan untuk keperluan seleksi pekerjaan yang tujuannya adalah untuk memperoleh data tambahan selain yang dituliskan oleh pelamar di daftar riwayat hidup dan surat lamaran. Untuk lebih jelas pada bab-bab berikutnya akan dijelaskan lebih detail tentang fungsi dan penggunaan wawancara di setiap bidangnya.

Dikarenakan penggunaannya yang sangat praktis maka diperlukan keterampilan untuk dapat melakukan wawancara dengan baik, tentunya tanpa mengesampingkan faktor teori dalam pengaplikasiannya. Menurut Gorden (1996), ada beberapa

keterampilan dasar yang harus dikuasai oleh pewawancara. Keterampilan dasar tersebut diaplikasikan dalam tahapan-tahapan dalam wawancara. Tahap pertama adalah tahap perencanaan, yaitu pewawancara memformulasikan pertanyaan-pertanyaan yang relevan, merancang pertanyaan yang mengarah pada motivasi dan membangun suasana komunikasi yang nyaman. Tahap kedua adalah memberikan pertanyaan, mendengarkan respon, melakukan observasi terhadap bahasa non verbal pihak yang diwawancara, melakukan evaluasi terhadap respon yang diberikan, menggali lebih dalam jawaban dan mencatat seluruh informasi yang diterima. Tahap ketiga adalah melakukan analisis yaitu melakukan koding terhadap informasi yang relevan, melakukan uji reliabilitas dari data yang sudah dikoding dan menganalisis proses wawancara yang sudah dilakukan.

Dalam melakukan wawancara ada beberapa hal yang harus diketahui dan dipahami oleh pewawancara, termasuk pengertian dari wawancara, tipe-tipe wawancara serta waktu yang tepat untuk menggunakan metode ini. Banyak ahli yang mengungkapkan tentang pengertian dari wawancara itu sendiri. Menurut Lincoln dan Guba (1985), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancara (*interviewee*) sebagai pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Ahli lain yaitu Stewart (2000), mendefinisikan wawancara sebagai proses komunikasi interaksional antara dua orang atau lebih dengan suatu tujuan dan biasanya berisi pertanyaan serta jawaban dari suatu pertanyaan. Jadi setidaknya, dalam wawancara melibatkan dua orang atau lebih namun juga tidak pernah lebih dari dua kelompok dengan ketentuan satu atau dua orang yang melakukan

wawancara dan yang lainnya adalah pihak yang diwawancara. Selain itu, wawancara harus memiliki tujuan sehingga akan sangat penting untuk menetapkan tujuan yang jelas dan fokus pada masalah yang spesifik. Hal inilah yang kemudian membedakan antara wawancara dengan percakapan sosial, walaupun percakapan itu sendiri memegang peranan yang penting ketika melakukan wawancara. Tujuan yang jelas akan menggiring pewawancara untuk memberikan pertanyaan yang kemudian dapat mengarahkan pihak yang diwawancara untuk memberikan jawaban dari suatu pertanyaan. Jadi, memberikan pertanyaan dan menjawab pertanyaan sebenarnya memegang peranan yang penting dalam semua wawancara. Akan sangat sulit membayangkan jika pewawancara tidak menggunakan pertanyaan karena pertanyaan merupakan alat bagi pewawancara untuk memperoleh data tentang wawancara, menguji ketepatan pesan yang dikirim dan diterima, menguji impresi dan asumsi serta merangsang pikiran dan perasaan.

Walaupun wawancara itu bersifat unik, namun pada intinya hampir semua mengacu pada komunikasi dasar seperti persepsi, pesan *verbal* maupun *nonverbal*, umpan balik, pendengaran, motivasi, harapan dan asumsi, yang semuanya itu tidak terlepas dari pengaruh jender, usia, dan budaya. Wawancara tidak terjadi begitu saja tetapi terjadi pada waktu, tempat dan peristiwa tertentu yang berpengaruh terhadap wawancara itu sendiri. Masing-masing orang akan membawa sekumpulan pengalaman, harapan, tekanan dan batas-batas pribadi saat melakukan wawancara.

A. Tipe-tipe Wawancara

Setelah memahami pengertian dari wawancara, maka penting sekali bagi seorang pewawancara untuk mengetahui dan berbagai tipe dari wawancara. Stewart (2000) menjelaskan beberapa tipe dari wawancara, diantaranya :

1. Pemberian Informasi

Wawancara dengan tipe ini dimaksudkan untuk memberikan informasi, data, arahan, instruksi, orientasi atau kalrifikasi. Jenis dari tipe wawancara ini adalah : orientasi, pelatihan, pembekaan, instruksi-instruksi yang berhubungan dengan pekerjaan, serta penyegaran (*briefing*).

2. Penggalian Informasi

Tipe wawancara ini merupakan kebalikan dari tipe wawancara yang pertama, yaitu dimaksudkan untuk memperoleh informasi, fakta-fakta, pendapat, data, perasaan, sikap, keyakinan, reaksi dan umpan balik. Jenis dari tipe wawancara ini adalah survei, wawancara penelitian, wawancara yang bersifat penyelidikan, wawancara kesehatan, psikologi, diagnostik, kasus pegawai, jurnalistik, dan lain sebagainya.

3. Seleksi

Fungsi dari wawancara ini adalah untuk melakukan penyaringan, seleksi dan penempatan pada pelamar atau pegawai serta anggota organisasi.

4. Permasalahan dari Perilaku Pihak yang diwawancara

Tipe wawancara ini difokuskan pada masalah-masalah perilaku pihak yang diwawancara. Tujuannya untuk mendapatkan kejelasan tentang perilaku, masalah seseorang atau performansi seseorang dalam mencapai suatu tujuan. Wawancara tipe ini dimaksudkan untuk membantu dalam menelusuri penyebab, dampak dan solusi yang mungkin dapat diberikan pada individu yang memiliki masalah dalam kehidupannya. Sebagai contoh, wawancara pekerja dengan cara menggunakan penilaian kerja dilakukan untuk memotivasi pekerja dalam mencapai performansi kerja yang lebih optimal atau meningkatkan tampilan kerja yang buruk. Tipe wawancara ini juga dapat digunakan untuk melakukan asesmen terhadap kebutuhan pelatihan dan menciptakan suasana serta lingkungan kerja yang nyaman atau positif. Selanjutnya pihak yang diwawancara akan mendapatkan umpan balik dan pedoman dan memperoleh kesempatan untuk mendapatkan masukan tentang performansi mereka, masa depan organisasi, tujuan-tujuan yang akan dicapai pada masa yang akan datang. Bentuk lain dari tipe wawancara ini adalah wawancara konseling.

5. Permasalahan dari Perilaku Pewawancara

Tipe wawancara ini difokuskan pada masalah-masalah perilaku pewawancara. Fungsi utama bagi pewawancara adalah menerima komplain, keluhan-keluhan atau saran dan mendapatkan solusi yang dapat diterima oleh dua orang atau kelompok. Jenis dari tipe wawancara ini adalah keluhan-keluhan pelanggan (menyangkut pelayanan, produk atau pembayaran), keluhan-keluhan siswa (menyangkut nilai, tugas, komentar-komentar guru selama di kelas, dan konseling), keluhan-keluhan pegawai (menyangkut perlakuan yang tidak adil, tidak adanya kenaikan gaji, kondisi kerja yang

buruk) dan keluhan-keluhan dari pasien (menyangkut biaya kesehatan, tipe dan hasil dari perlakuan, komunikasi yang buruk, jumlah jaminan asuransi). Tipe wawancara ini dirancang untuk menganalisis dan memecahkan masalah baik masalah pihak yang diwawancara ataupun wawancaranya. Dalam beberapa kasus, peran antara pewawancara dan pihak yang diwawancara dalam proses wawancara adalah seimbang. Masalah yang dibahas bukan masalah pribadi tapi lebih menggali dan menyelesaikan masalah yang terjadi antara pewawancara dan pihak yang diwawancara.

6. Persuasi

Fungsi utama dari tipe wawancara ini adalah merubah jalan berpikir, perasaan dan tindakan dari pihak yang diwawancara dengan cara yang persuasif. Contoh dari wawancara tipe persuasif adalah pelayanan serta penjualan produk, dan lain sebagainya.

B. Penggunaan Wawancara

Penggunaan wawancara di sini lebih ditekankan pada pertanyaan : kapan sebaiknya wawancara kita gunakan? Wawancara digunakan jika seseorang ingin melakukan verifikasi terhadap pernyataan yang diberikan oleh seorang pewawancara atau pihak yang diwawancara atau mengetahui area yang lebih spesifik dari pihak yang diwawancara, misalnya usia, ras, tingkat pendidikan, pendapatan rata-rata, keyakinan politik, dan lain sebagainya. Wawancara juga digunakan ketika kita akan mengontrol waktu, kehadiran orang lain, pertanyaan, jawaban dan situasi. Wawancara juga dapat digunakan untuk menggali data tentang orang lain misalnya, istri dan teman sekerja. Ketiga, wawancara digunakan untuk memotivasi orang lain untuk ikut ambil bagian dalam

mendengarkan, memberikan respon secara bebas, membuka diri dengan tepat. Metode wawancara lebih efektif dalam memotivasi orang untuk terlibat daripada surat ataupun angket. Keempat, wawancara digunakan jika seseorang butuh untuk beradaptasi dengan setiap pihak yang diwawancara, sebab kita tidak harus menanyakan hal yang sama pada setiap orang tergantung dari apa yang ingin diketahui dari orang tersebut.

Kelima, wawancara digunakan ketika seseorang ingin mendapatkan jawaban yang lebih detil dan panjang, karena kadang-kadang orang malas untuk menuliskan jawaban yang panjang di sebuah kertas. Hanya saja memang, dalam wawancara itu sendiri melakukan penggalian lebih dalam (*probing*) atau umpan balik terhadap suatu jawaban merupakan hal yang utama atau mendasar karena kadang-kadang jawaban yang diberikan sangat singkat, tidak jelas, tidak lengkap, dan tidak tepat. Keenam, wawancara digunakan ketika seseorang ingin mengetahui latar belakang seseorang, tindakan, pengalaman yang mengungkap keyakinan-keyakinan, sikap-sikap dan situasi yang membangkitkan emosi. Ketujuh, wawancara digunakan ketika seseorang membutuhkan kejelasan, melakukan klarifikasi atau mendapatkan alasan dari suatu jawaban. Kedelapan, wawancara digunakan ketika ada sesuatu yang penting saat kita melakukan observasi seseorang misalnya ingin menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan penampilan, cara berpakaian dan komunikasi *non verbal* seseorang. Kesembilan, wawancara digunakan sebagai tambahan atau umpan balik dari suatu angket, formulir pelamar, dan respon-respon yang sifatnya tertulis.

Selain faktor-faktor di atas, ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk melancarkan wawancara atau membuat orang lain terlibat penuh dalam percakapan, salah satunya adalah membangun hubungan yang hangat dengan pihak yang diwawancara. Ketika

membangun suatu hubungan yang hangat terhadap pihak yang diwawancara maka yang harus dilakukan di awal adalah melakukan pembicaraan “pemanasan” (dimulai dari hal-hal yang umum dan ringan). Beberapa hal yang perlu dilakukan adalah bersikap sopan, rendah hati, bersahabat, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, namun tetap profesional. Selain itu perlu juga mengkondisikan suasana yang bebas dan nyaman. Pihak yang diwawancara tidak merasa tertekan oleh kehadiran dan pertanyaan pewawancara maupun kondisi lingkungan sekitarnya dan tidak tergesa-gesa, ada sikap percaya, dan menghargai jawaban.

Faktor lainnya adalah memberikan motivasi kepada wawancara. Memotivasi pihak yang diwawancara untuk terlibat dalam kegiatan wawancara bukan hal yang mudah, untuk itu pewawancara perlu melakukan identifikasi dengan cara menciptakan suasana yang nyaman bagi pihak yang diwawancara, diawali dengan memperkenalkan diri lebih dulu, menyakinkan bahwa ia adalah bagian/sahabat pihak yang diwawancara, baru wawancara. Selanjutnya pewawancara dapat menerangkan maksud dan tujuan kehadirannya dan meyakinkan pihak yang diwawancara akan pentingnya informasi yang akan diperoleh. Perlu juga untuk menghadirkan tokoh kunci yang membuat pihak yang diwawancara bersedia memberikan informasi kepada pewawancara.

C. Pendekatan dalam Wawancara

Ketika melakukan wawancara maka tidak menutup kemungkinan terjadinya pertukaran peran antara pewawancara dan pihak yang diwawancara. Pendekatan mendasar yang mempengaruhi pertukaran peran antara pewawancara dan pihak yang diwawancara :

1. Pendekatan secara langsung (*directive approach*)

Pada pendekatan direktif, pewawancara yang menetapkan tujuan dari wawancara dan berusaha mengontrol langkah-langkah wawancara, suasana dan arah dari wawancara. Biasanya pendekatan direktif lebih bersifat formalitas dan kaku. Pertanyaan yang digunakan kebanyakan pertanyaan tertutup, mengarahkan, singkat dan membutuhkan jawaban yang langsung. Beberapa yang termasuk dalam wawancara direktif ini adalah tipe wawancara memberikan informasi, mendapatkan informasi, seleksi karyawan, wawancara persuasif.

Adapun kelebihan dari wawancara yang menggunakan pendekatan direktif adalah mudah dipelajari, membutuhkan waktu yang singkat, mudah melakukan kontrol, data dapat dikuantifikasi, dapat digunakan sebagai data tambahan dari metode pengumpulan data yang lainnya seperti angket dan observasi, kesimpulan yang diperoleh lebih reliabel, hal-hal yang penting serta menjadi permasalahan yang tidak terlupakan, sistematika pertanyaan akan lebih terjaga sesuai dengan sistematika yang dibuat dan memudahkan proses pencatatan data. Sementara kekurangan dari pendekatan direktif adalah kurang fleksibel, menimbulkan kekakuan, mengurangi motivasi pihak yang diwawancara untuk terlibat secara penuh dalam proses wawancara, kedalaman masalah sangat terbatas karena orang hanya menjawab seperlunya, teknik-teknik wawancara yang digunakan oleh pewawancara menjadi terbatas, validitas dari informasi dipertanyakan.

2. Pendekatan secara tidak langsung (*non directive approach*)

Pada pendekatan *nondirective*, pewawancara membiarkan pihak yang diwawancara untuk mengontrol tujuan, menetapkan topik permasalahan, arah, suasana, langkah-langkah wawancara. Pertanyaan yang digunakan adalah jenis pertanyaan terbuka dan netral yang memberikan kesempatan kepada pihak yang diwawancara untuk memberikan respon secara bebas terhadap suatu pertanyaan. Tipe pertanyaan yang termasuk dalam pendekatan secara tidak langsung ini adalah pertanyaan untuk memperoleh informasi, konseling, performansi kerja dan penyelesaian masalah.

Adapun keuntungan dari pendekatan secara tidak langsung adalah dapat memotivasi pihak yang diwawancara untuk terlibat secara penuh dalam proses wawancara, pewawancara dapat bersikap lebih fleksibel, dapat menggali masalah lebih dalam, memberikan kebebasan kepada pihak yang diwawancara untuk secara sukarela memberikan jawaban yang panjang, informasi yang diperoleh lebih banyak, memungkinkan bagi pewawancara untuk beraptasi dengan masing-masing pihak yang diwawancara. Sementara kelemahan dari pendekatan ini adalah memakan waktu yang lama, memerlukan pemahaman psikologis yang cepat dan sensitif, pewawancara akan kehilangan kontrol saat melakukan wawancara, seringkali pewawancara mendapatkan data yang tidak dibutuhkan dan diinginkan, sulit mengambil kesimpulan karena data atau informasi yang diperoleh sangat banyak, adaptasi dengan masing-masing pihak yang diwawancara akan berkurang.

3. Kombinasi dari dua pendekatan di atas

Merupakan satu cara mengumpulkan data dengan cara tanya jawab dimana dalam pelaksanaannya pewawancara dibekali oleh

suatu kerangka wawancara tetapi ia mempunyai kebebasan yang seluas-luasnya untuk menggali fakta sedalam-dalamnya. Pada proses wawancara ini dituntut kemampuan pewawancara yang tinggi untuk dapat melakukan improvisasi dan modifikasi. Harus dimungkinkan adanya kebebasan atau keleluasaan pada wawancara dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk menjaga agar tidak ada kekakuan dalam proses wawancara. Terdapat dua hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan pendekatan ini yaitu harus ada kerangka wawancara dimana fungsinya untuk mengendalikan kebebasan yang diberikan pada pewawancara.

Bab II.

PROSES INTERAKSI dalam WAWANCARA

Proses wawancara akan sangat tergantung dari interaksi antara pewawancara dan pihak yang diwawancarai. Jika interaksi yang terjadi menyenangkan maka pihak yang diwawancarai akan bersikap terbuka terhadap pewawancara. Pihak yang diwawancarai yang merasa khawatir atau tidak nyaman akan cenderung menutup diri, sementara interaksi yang terjalin menimbulkan perasaan nyaman maka besar kemungkinan pihak yang diwawancarai akan mengungkapkan secara jujur hal-hal yang ingin diketahui oleh pewawancara. Trenholm dan Jansen (2000), mendefinisikan proses sebagai tindakan untuk berbagi dan menemukan makna. Berbagi dan menemukan makna dapat terlihat dari bahasa verbal ataupun tanda-tanda non verbal seperti sentuhan, pelukan, tepukan di pundak, jabatan tangan dan perhatian. Proses merujuk pada suatu yang dinamis dan interaktif dan mengarah pada pencapaian suatu tujuan. Interaksional yang dimaksudkan dalam tulisan ini adalah adanya pertukaran peran, tanggung jawab, perasaan, keyakinan, motif dan informasi. Jika satu orang atau kelompok sedang berbicara maka yang lainnya akan mendengarkan.

Interaksi di sini tidak termasuk di dalamnya berbicara di depan orang banyak.

Pada saat dua orang melakukan interaksi, kondisi orang atau kelompok yang terlibat di dalamnya tidak selalu dalam keadaan yang sama. Dalam beberapa wawancara seperti halnya wawancara jurnalistik, konseling dan seleksi tenaga kerja/pegawai maka porsi pewawancara dalam berbicara lebih banyak daripada pihak yang diwawancarai. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa interaksional berarti adanya proses saling membagi perasaan (kemarahan, harga diri, ketakutan dan simpati), motif (kenyamanan, popularitas, rasa memiliki dan ambisi) dan keyakinan (social, politik, agama dan ekonomi). Interaksi tidak terjadi begitu saja, diperlukan suatu proses yang menyatukan gagasan antara pewawancara dengan pihak yang diwawancarai.

Dalam proses interaksi tidak pernah ada kata statis, selalu ada pertukaran peran, informasi, perasaan dan motif yang menghasilkan pemahaman dan reaksi yang mengarah pada area yang baru dan mungkin tidak diharapkan untuk dieksplorasi. Proses interaksi akan sangat bergantung pada komunikasi, umpan balik dan situasi wawancara.

A. Komunikasi

Komunikasi adalah hal penting dan selalu berhubungan dengan semua aspek dalam kehidupan manusia. Banyak ahli yang memberikan definisi tentang komunikasi. Dance (dalam Jhonson & Jhonson, 1997) mengatakan bahwa komunikasi merupakan usaha menimbulkan respon-respon melalui lambang-lambang verbal. Sementara menurut Jhonson&Jhonson (1997) komunikasi bukan

sekedar pertukaran lambang-lambang verbal. Secara lebih luas, komunikasi diartikan sebagai bentuk tingkah laku seseorang, baik verbal maupun non verbal yang ditanggapi oleh orang lain. Sementara secara spesifik, komunikasi diartikan sebagai proses antara mengirim, menerima dan menginterpretasi pesan yang terjadi dalam satu waktu atau waktu yang sama. Pesan tersebut berupa lambang-lambang yang memiliki makna tertentu. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Duncan (dalam Allen, 1980) bahwa dalam berkomunikasi semua pihak yang terlibat menggunakan tanda dan simbol yang mendatangkan makna bagi orang lain. Heath and Bryan (2000) menyatakan bahwa komunikasi tidak hanya sekedar menerima dan mengirim pesan melainkan ada unsur pertukaran makna diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi.

Agar terkirimnya sebuah informasi yang paling sederhana pun tentunya akan sangat diperlukan unsur pendukungnya, berupa sumber informasi yang diperoleh dari pihak-pihak yang saling berinteraksi. Selanjutnya adalah pesan, unsur pesan merupakan stimulus dimana ide atau pikiran disampaikan kepada penerima sehingga dapat dikatakan bahwa pesan merupakan proses pokok dalam komunikasi. Pesan dapat disampaikan baik secara verbal maupun non verbal (mimik dan gestur tubuh) atau dengan gambar. Kesalahan pengirim ataupun penerima dalam mengartikan pesan yang telah saling dipertukarkan akan menyebabkan terjadinya kegagalan dalam berkomunikasi. Menurut Jhonson& Jhonson (1997), agar tidak terjadi kesalahan dalam mengirimkan pesan maka ada tiga hal yang mendasar, yaitu pesan harus utuh, tidak boleh sepotong-potong, pengirim pesan harus memiliki kredibilitas dalam arti dapat dipercaya dan pengirim menanyakan kepada penerima tentang sejauhmana penerima mengerti isi pesan yang disampaikan. Unsur-unsur yang ada di dalam komunikasi adalah saluran, penerima

dan efek. Unsur saluran adalah sarana yang digunakan untuk saling menyampaikan informasi. Saluran tersebut dibedakan menjadi dua, yakni mass media dan saluran interpersonal. Unsur penerima adalah penerima pesan, sampai atau tidaknya pesan dapat dilihat dari umpan balik dalam proses komunikasi. Keterampilan dalam mengirim pesan harus diimbangi dengan keterampilan dalam menerima pesan. Keterampilan dalam menerima pesan memiliki dua pengertian dasar, yaitu : mengkomunikasikan ide atau perasaan pengirim pesan dan memahami serta mengartikan ide atau perasaan pengirim. Sementara untuk unsur efek berhubungan dengan apakah pesan yang disampaikan memberikan perubahan pada si penerima pesan. Perubahan tersebut dapat berupa pengetahuan, sikap dan perilaku.

Wawancara akan berjalan dengan lancar apabila, jenis komunikasi yang digunakan adalah komunikasi interpersonal yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut : pembicaraan antara kedua pihak berlangsung akrab, berusaha saling memahami, terjadinya tanya jawab sehingga terdapat saling pengertian disertai segala macam lambang yang melengkapi kata demi terdapatnya pengertian yang serasi diantara kedua belah pihak. Kedua pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki suatu aksi, satu tindakan nyata dengan memanfaatkan pengetahuan, pendapat serta kebiasaan seseorang agar pesan itu dapat diterima.

Liliweri (1997) juga mengemukakan ciri-ciri komunikasi interpersonal meliputi : a) Melibatkan perilaku verbal dan nonverbal, Tanda-tanda verbal diwakili dalam penyebutan kata-kata, pengungkapan melalui lisan maupun tulisan. Tanda-tanda non verbal terlihat dalam ekspresi wajah dan gerak tubuh. Dalam memanfaatkan tanda-tanda informasi verbal maupun nonverbal harus tetap diperhatikan isi dan hubungannya dengan suatu pesan sehingga kebersamaan makna tetap terjaga, b) Melibatkan perilaku yang

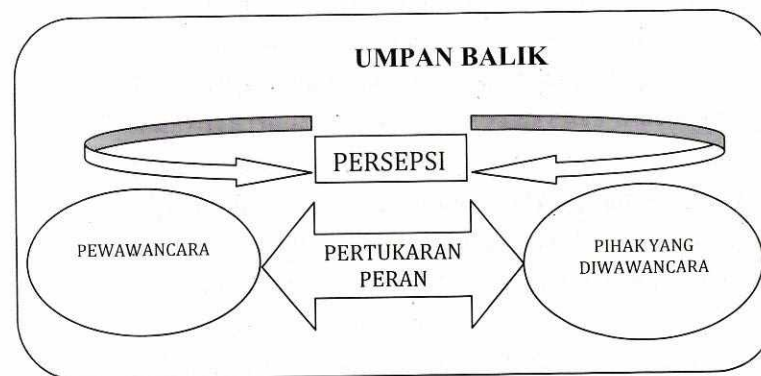
spontan, Perilaku spontan dalam komunikasi interpersonal dilakukan secara tiba-tiba untuk menjawab rangsangan dari luar tanpa dipikirkan terlebih dahulu. Perilaku spontan merupakan reaksi terhadap pesan yang diterima karena adanya proses belajar yang akhirnya perilaku itu dilakukan karena adanya dorongan kebiasaan, c) Merupakan suatu proses yang berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal sebenarnya tidaklah statis melainkan dinamis. Pada saat terlibat dalam proses komunikasi interpersonal, manusia tidak sadar bahwa keberhasilan dari komunikasi disebabkan karena masing-masing pihak berhasil mempertukarkan pengalamannya, memberitahukan suatu informasi, menukarkan ide-ide dan pengetahuannya dan pada saat itu pula masing-masing pihak secara bergantian mendengarkan dengan penuh perhatian. Pertukaran pengalaman dapat memperkaya komunikasi interpersonal untuk lebih mendekatkan hubungan, saling mengerti dan melengkapi, meningkatkan keterikatan psikologis antara komunikator dengan komunikan, menumbuhkan saling percaya, menumbuhkan kesamaan, untuk kemudian sama-sama bertindak, d) Menghasilkan umpan balik, mempunyai interaksi dan koherensi, e) Diatur dengan tata aturan yang bersifat instrinsik dan ekstrinsik. Tata aturan instrinsik adalah suatu standar dari perilaku yang dikembangkan oleh seseorang sebagai petunjuk bagaimana melakukan komunikasi. Tata aturan ekstrinsik adalah suatu standar yang timbul karena adanya pihak ketiga atau pengaruh dari situasi dan kondisi sehingga komunikasi interpersonal harus diperbaiki, f) Menunjukkan adanya suatu tindakan : menghendaki kedua pasangan sama-sama memiliki kegiatan, aksi dan satu tindakan nyata demi tercapainya tujuan komunikasi, g) Merupakan persuasi antar manusia. Persuasi tidak lain merupakan teknik untuk mempengaruhi manusia dengan memanfaatkan data dan fakta psikologis maupun

sosial dari keunikan yang hendak dipengaruhi. Komunikasi yang baik ditandai dengan terciptanya suatu pengertian yakni adanya penerimaan yang cermat dari isi stimuli seperti yang dimaksudkan oleh komunikator. Selain itu, komunikasi mampu memberi kesenangan bagi orang lain karena tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan informasi dan membentuk pengertian untuk menyampaikan informasi dan membentuk pengertian tetapi dapat dilakukan untuk mengupayakan agar orang lain menjadi senang atau biasa disebut sebagai komunikasi fatis, mampu mempengaruhi sikap orang yang diajak berkomunikasi menumbuhkan hubungan sosial yang lebih baik dan mempunyai kekuatan persuasif seperti yang dikehendaki.

B. UMPAN BALIK

Konsep penting yang berhubungan dengan komunikasi adalah umpan balik. Apabila seseorang berbicara dengan orang lain maka yang diharapkan adalah jawabannya sehingga dapat diketahui pikiran, perasaan dan kemudian melaksanakan apa yang dimaksud. Umpan balik dapat berupa komunikasi verbal (pertanyaan, dan jawaban, argumentasi, persetujuan ataupun ketidaksetujuan, penolakan atau penerimaan) maupun *non verbal* (ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, nada suara dan postur). Umpan balik dapat diperoleh melalui observasi, mendengarkan dan pemahaman yang penuh. Anantaraman (1984) menjelaskan tentang tiga kondisi umpan balik yang efektif. Pertama adalah pemahaman, agar penerima dapat memahami maka umpan balik harus spesifik. Kedua adalah penerimaan, untuk dapat menerima isi dari umpan balik maka seseorang harus menunjukkan perhatian dan memilih waktu yang tepat sampai lawan bicara siap secara psikologis. Ketiga adalah

kemampuan untuk bertindak, yaitu berfokus pada tingkah laku yang dimodifikasi dan dibatasi pada beberapa area penting saja.



Bagan 2. 1. Proses Umpan Balik

C. Situasi Wawancara

Situasi wawancara akan sangat tergantung pada kebutuhan, penting tidaknya wawancara dilakukan dan tipe wawancara yang digunakan. Sebagai contoh, situasi wawancara untuk kebutuhan seleksi akan sangat berbeda dengan wawancara yang sifatnya memberikan teguran. Wawancara untuk penelitian tentunya akan sangat berbeda dengan wawancara yang digunakan untuk keperluan konseling. Selain itu, Situasi wawancara akan sangat tergantung pada waktu yang meliputi hari, minggu dan tahun. Waktu yang terbaik untuk berkomunikasi akan berbeda pada setiap orang, sebagai contoh : seseorang mungkin merasa akan lebih baik jika diwawancara di pagi hari karena pada pagi hari kondisi seseorang masih segar dan belum banyak melakukan aktivitas yang membebani pikiran mereka. Namun bagi orang tertentu, mungkin akan lebih efektif jika wawancara dilakukan pada sore hari, karena sore hari dianggap

sebagai waktu yang paling santai dan panjang serta tidak ada aktivitas lagi yang membuat seseorang harus menguras tenaga serta pikirannya. Sementara bagi individu yang lain, bisa jadi sore hari bukan waktu yang tepat karena pada saat itu mereka sedang berada pada kondisi yang melelahkan akibat aktivitasnya yang padat sehingga pada sore hari, seseorang justru mempersiapkan diri untuk dapat beristirahat dengan nyaman. Contoh lainnya adalah, pada saat jam makan siang, sebisa mungkin tidak digunakan untuk menyelesaikan masalah yang penting atau rumit karena pada kondisi tersebut kebanyakan orang sedang berada dalam kondisi yang lapar atau merasa capek baik fisik ataupun mental. Begitupun dengan hari Senin atau Jumat sore, kondisi psikis atau suasana hati seseorang mungkin sedang berada dalam tidak baik atau memiliki motivasi yang rendah sehingga sebisa mungkin tidak melakukan wawancara di waktu tersebut.

Situasi wawancara seringkali menentukan siapa yang memulai wawancara dan siapa yang harus diwawancarai. Sebagai contoh : ketika terjadi kecelakaan lalu lintas, maka petugas polisi pasti akan memulai penggalan data dengan cara melakukan wawancara terhadap orang-orang yang berhubungan dengan kecelakaan lalu lintas, yaitu orang yang melihat kecelakaan atau orang yang mengalami kecelakaan. Orang yang memulai wawancara akan sangat mempengaruhi situasi wawancara karena biasanya mereka yang akan menentukan bagaimana memulai kontak, dimana dan kapan wawancara akan dilakukan. Selain waktu, hal penting lainnya adalah masalah persepsi terhadap situasi. Semua orang yang terlibat dalam wawancara memiliki persepsi yang unik terhadap suatu situasi menyangkut tujuan, kebutuhan, penting tidaknya wawancara dilakukan, waktu dan tempat. Tempat wawancara bisa dipersepsi berbeda-beda oleh masing-masing orang yang terlibat di dalamnya.

Para atasan mungkin memandang ruang rapat sebagai situasi yang biasa-biasa saja, sementara para bawahan akan menganggap ruang rapat sebagai ruang yang menegangkan. Seorang professor mungkin merasa sangat menikmati duduk di belakang meja selama sehari-hari, sementara para mahasiswa mungkin justru akan merasa jenuh ketika harus duduk di belakang meja setiap harinya.

Pada kenyataannya, ketika dua pihak terlibat dalam proses wawancara maka level satu akan berubah jika seseorang merasa bahwa situasi wawancara dilakukan pada orang-orang yang sudah dikenal dibandingkan dengan orang asing atau orang yang baru, sifatnya informal daripada formal, hangat dibandingkan kaku, personal daripada terbuka pada orang lain, dekat daripada berjarak baik dari fisik, sosial dan psikologis. Agar muncul persepsi yang positif terhadap situasi, beberapa organisasi biasanya berusaha untuk meningkatkan konsentrasi dan motivasi dengan cara memberikan penerangan yang baik di ruangan wawancara, cat yang menyenangkan dan ruangan yang cukup besar dengan *furniture*, temperatur dan ventilasi yang memberikan rasa nyaman.

Sukses atau tidaknya seseorang melakukan wawancara juga akan sangat tergantung pada wilayah pribadi yang diciptakan oleh pihak yang diwawancarai. Dapat dipastikan bahwa hampir setiap orang memiliki wilayah pribadi dan membuat batas sendiri secara fisik dan psikologis terhadap wilayah pribadi tersebut. Kepemilikan terhadap wilayah pribadi ditunjukkan dengan pandangan mata, kata-kata atau gerak tubuh seseorang. Penelitian menunjukkan bahwa status, hubungan, situasi dan perasaan yang ada pada kedua orang yang sedang berinteraksi satu sama lain akan berpengaruh terhadap besarnya rasa untuk melindungi wilayah pribadi masing-masing dan di situlah mereka akan merasa nyaman. Orang dengan status sosial yang lebih tinggi akan cenderung lebih dekat dengan orang yang

status sosialnya juga tinggi. Begitupun dengan orang yang statusnya lebih rendah lebih menginginkan ada jarak dengan orang yang lebih tinggi dibandingkan dengannya. Usia, jenis, kelamin dan budaya juga menentukan jarak disukai masing-masing orang dalam berhubungan satu sama lain. Misalnya orang dengan usia yang sama cenderung berdiri atau duduk berdekatan dibandingkan dengan orang-orang dengan usia yang berbeda-beda. Terlebih lagi jika perbedaan usia tersebut sangat jauh. Sekelompok orang yang semuanya terdiri atas pria cenderung untuk lebih berdekatan dibandingkan dengan sekelompok orang yang semuanya wanita atau sekelompok orang atas campuran pria dan wanita.

Penataan tempat duduk juga bisa membantu atau malah menjadi hambatan dalam wawancara. Status, jenis kelamin, norma budaya, hubungan antar orang-orang yang merupakan peserta wawancara serta kecenderungan pribadi dapat mempengaruhi penataan tempat duduk. Sebagai contoh, seorang yang lebih tinggi kedudukannya dengan kelompok lain yang lebih rendah kedudukannya akan menempati tempat duduk yang berseberangan satu sama lain. Berikutnya adalah pewawancara tidak boleh mengabaikan pentingnya dekorasi dalam menciptakan suasana yang sesuai atau suatu iklim dalam wawancara. Lukisan atau patung seorang pemimpin organisasi atau seorang yang terkenal dapat menunjukkan sejarah organisasi, kesuksesan organisasi atau setidaknya memperkenalkan organisasi itu. Model atau contoh produk yang dipajang akan menunjukkan kelebihan-kelebihan suatu produk atau kualitasnya. Warna dinding, tipe karpet, dan gordena dapat menyajikan iklim yang lebih sesuai untuk seseorang atau organisasi dan menimbulkan komunikasi yang efektif. Terakhir adalah masalah kebisingan, kebisingan dalam wawancara merupakan sesuatu yang mempengaruhi proses komunikasi. Misalnya : suara

mesin, suara pintu yang dibuka dan ditutup, musik, pembicaraan selain wawancara, suara langkah di luar ruangan atau pesawat udara. Wawancara dapat terpotong atau terputus karena suara telepon yang berdering atau suara orang yang masuk dan keluar ruangan. Kita dapat membatasi pengaruh negatif dari kebisingan dengan memilih lokasi yang bebas dari kebisingan. Kadang-kadang kebisingan dapat dikurangi dengan menutup pintu, jendela dan gordena, mematikan komputer, televisi atau *CD player* atau memberitahu orang-orang di sekitar bahwa orang yang sedang terlibat wawancara tidak mau terganggu. Dari uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pewawancara memang sebaiknya memperhatikan situasi-situasi di atas sebelum wawancara berlangsung.

D. TINGKATAN DARI INTERAKSI

Untuk dapat lebih memahami tentang interaksi dalam proses wawancara, maka penginterview harus memahami terlebih dahulu level-level kenyamanan seseorang ketika melakukan proses interaksi. Level pertama, Interaksi yang berhubungan dengan area pertanyaan yang relatif aman dan tidak menakutkan serta menghasilkan jawaban yang sifatnya hanya di permukaan saja sehingga tidak begitu jelas karena tidak ada proses penggalian data (*inquiring*). Biasanya jawaban yang diberikan bersifat aman dan menyenangkan sehingga dapat diterima secara sosial. Orang akan senang berkomunikasi pada level pertama, jika pihak yang diwawancarai mengerti apa yang diharapkan dari mereka dan pihak yang diwawancarai memiliki minat terhadap pewawancara, organisasi yang diwakili oleh pewawancara atau masalah wawancara. Pewawancara juga memperlakukan pihak yang diwawancarai dengan respek dan memberikan atensi yang penuh.

Level dua, interaksi yang berhubungan dengan area penggalian data yang lebih dalam dan biasanya bersifat kontroversial baik dalam hal perilaku, pikiran, sikap, keyakinan dan perasaan. Respon-respon yang diberikan cenderung bersifat setengah aman. Terakhir adalah level tiga, Pada level ini, interaksi berhubungan dengan area pendalaman masalah yang paling intensif dan kontroversial. Biasanya area yang ditanyakan berhubungan dengan kehidupan keluarga, pendapatan, kesehatan, hutang, serta hubungan dengan orang lain. Pada level ini jawaban yang diberikan akan mengungkapkan perasaan, keyakinan, sikap dan persepsi seseorang secara lebih terbuka. Pada level ketiga ini hubungan antara orang yang berinteraksi harus positif akrab, hangat untuk mencapai level dari kepercayaan yang lebih tinggi.

Level yang akan dicapai sangat tergantung pada *self Perception*, Persepsi yang dimaksud di sini adalah persepsi antara pewawancara dan pihak yang diwawancara, terdiri dari persepsi diri dan persepsi pihak lain. Persepsi diri adalah persepsi yang dimiliki oleh individu, berkaitan dengan konsep diri, merupakan persepsi secara fisik, social dan psikologi. Persepsi muncul karena pengalaman, aktifitas, keyakinan, sikap, nilai, kecakapan, kepemilikan, interaksi dengan yang lain, peran dalam suatu hubungan. Persepsi terhadap diri berhubungan erat dengan konsep diri. Konsep diri adalah bagaimana individu menciptakan interpretasi tentang dirinya yang sangat dipengaruhi oleh interpretasi orang lain terhadap dirinya. Orang lain tersebut akan memberikan pengaruh yang kuat terhadap bagaimana individu tersebut berinteraksi dengan orang lain. Selain konsep diri, persepsi diri juga berkaitan dengan harga diri. Harga diri merupakan perasaan positif atau negatif tentang diri yang diasosiasikan dengan *self image* dan merupakan elemen yang penting dalam membentuk konsep diri. Trenholm dan

Jensen (Stewart, 2000) meyakini bahwa individu yang memiliki harga diri yang tinggi akan lebih memiliki kepercayaan diri dan lebih ekspresif dalam menyatakan sikapnya walaupun sikapnya tersebut tidak umum. Sebaliknya individu yang memiliki harga diri yang rendah ingin selalu mendapatkan persetujuan dari orang lain dan mereka biasanya akan gagal dalam melakukan interpretasi terhadap perilaku orang lain secara tepat. Konsep diri akan sangat mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan dalam proses wawancara. Misalnya seseorang malas atau enggan terlibat dalam penilaian kerja dikarenakan adanya perasaan takut jika supervisor akan membahas tentang pengalaman buruk yang berhubungan dengan penilaian sebelumnya. Selanjutnya persepsi terhadap orang atau pihak lain akan dipengaruhi oleh usia, jenis kelamin, ras, etnis, fisik, ketertarikan dan pergaulan. Jika seorang pewawancara mampu bersikap fleksibel dan mampu beradaptasi maka persepsi terhadap orang lain akan berubah sejalan dengan berlangsungnya wawancara.

Variabel lain yang juga turut mempengaruhi adalah variabel situasional, level kepercayaan, resiko potensial, topik yang dibicarakan, pertahanan diri dari tiap pihak, bagaimana pertanyaan ditanyakan dan dijawab, motivasi untuk mengambil bagian secara efektif. Sementara level dari interaksi dalam kaitannya dengan penyikapan atau keinginan untuk membuka diri akan sangat dipengaruhi oleh jenis kelamin dan budaya. Sebagai contoh, wanita akan lebih terbuka dibandingkan pria dan wanita lebih mudah mengekspresikan emosi (ketakutan, kesesihan dan simpati) dibandingkan dengan pria karena wanita lebih memiliki kemampuan dalam mendengarkan dan memberikan respon yang lebih dibandingkan pria. Selain itu, budaya juga sangat menentukan keterbukaan seseorang. Sebagai contoh, orang Cina akan lebih terbuka dalam menceritakan karir mereka dibandingkan dengan

orang Ghanian. Sebaliknya orang Cina akan lebih tertutup dalam membicarakan tentang keluarga mereka dibandingkan dengan orang Ghanian.

E. Dimensi dalam Interaksi

Dalam proses wawancara, dua orang atau kelompok yang terlibat akan melakukan suatu interaksi. Dalam suatu hubungan terdapat sekumpulan harapan dari dua orang yang memiliki perilaku dan dilandasi oleh pola interaksi diantara mereka. Menurut Stewart & Cash (2000), hubungan atau interaksi akan sangat ditentukan oleh lima dimensi berikut ini, yaitu : a) Kesamaan, suatu hubungan akan meningkat ketika pewawancara dan pihak yang diwawancarai saling berbagi norma-norma budaya, nilai-nilai, pengalaman, pelatihan, kepribadian, sikap dan harapan. Bisa jadi dua orang atau kelompok tersebut berasal dari kota yang sama, tempat ibadah yang sama atau memiliki tradisi yang sama kesamaan tersebut akan membuat mereka akan memberikan informasi yang akurat dan adekuat. Kenyataan menunjukkan bahwa, dalam beberapa situasi, akan lebih mudah untuk melakukan wawancara pada orang yang memiliki kesamaan jenis kelamin, budaya dan usia. Kesadaran akan kesamaan akan tersebut akan menimbulkan pengertian antara satu dengan yang lainnya dan beradaptasi dengan berbagai kebutuhan, persepsi, dorongan dan kebiasaan orang lain.

Komunikasi akan efektif apabila kita memperluas wilayah persamaan dan mengurangi wilayah perbedaan dengan orang lain, b) Keterlibatan, interaksi atau suatu hubungan akan meningkat jika diantara dua orang atau kelompok terdorong untuk terlibat secara aktif dalam proses suatu wawancara, c) Afeksi atau kesukaan,

interaksi akan meningkat ketika dua orang atau kelompok saling menyukai dan menghargai satu sama lain dan ketika ada kehangatan dalam hubungan pertemanan. Beberapa orang akan menghadapi kesulitan ketika berada pada situasi yang formal. Beberapa orang juga terlihat memiliki ketakutan untuk lebih dekat dengan orang lain, misalnya yang terjadi dalam setting organisasi, seorang atasan akan merasa takut atau tidak nyaman dekat dengan seseorang ketika mereka dalam situasi melakukan evaluasi atau memberikan hadiah, 4) Kontrol atau dominasi, interaksi akan meningkat apabila dua orang atau kelompok saling mengontrol dan tidak ada satu orang pun yang terlihat lebih dominan dibandingkan dengan yang lain, walaupun kontrol atau dominasi sering menjadi masalah dan tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi atau hirarki sosial. Sebagai contoh : seorang profesor kedudukannya akan lebih tinggi dibandingkan mahasiswa, orang tua kedudukannya lebih dominan dibandingkan dengan anak, 5) Kepercayaan, interaksi akan meningkat jika dua orang atau kelompok saling percaya satu sama lain, saling jujur, tulus, saling tergantung, saling mengungkapkan kebenaran dan saling memberikan kenyamanan.

Bab III.

KOMUNIKASI NON VERBAL dalam WAWANCARA

Ketika wawancara berlangsung maka ada dua simbol komunikasi yang ditunjukkan yaitu interaksi *verbal* dan *non verbal*. Interaksi verbal ditandai dengan terciptanya kata-kata atau bahasa verbal yang merupakan simbol orang dalam menyatakan ide, keyakinan dan perasaan. Irving Lee mengatakan bahwa : “Untuk mengerti orang lain yang penting adalah mengerti secara tepat arti daripada kata-kata yang digunakan karena kata-kata dapat menyebabkan patahnya komunikasi diantara orang-orang yang berbeda umur, profesi dan latar belakang geografis, status ekonomi, pengalaman, tingkat pendidikan”. Oleh karena itu, kata yang digunakan harus diungkapkan dengan jelas dan bersifat netral, untuk menghindari kesalahpahaman, kebingungan, sakit hati. Pada saat wawancara, menggali informasi tidak cukup hanya dengan menggunakan bahasa verbal dibutuhkan apresiasi dan sensitifitas dari pewawancara dalam mengenali reaksi-reaksi psikis pihak yang diwawancara melalui bahasa non verbal. Bahasa verbal dan non verbal merupakan dua hal yang tak terpisahkan dan selalu berkaitan satu dengan yang lainnya.

Banyak ahli yang mengatakan bahwa : “Perilaku *non-verbal* dan penampilan lebih mudah terlihat daripada simbol verbal”. Oleh karena itu, banyak yang sependapat bahwa komunikasi non verbal lebih penting daripada komunikasi verbal karena bahasa nonverbal lebih mengungkap informasi yang sebenarnya dibandingkan bahasa verbal. Beberapa hal yang termasuk dalam komunikasi non verbal adalah ekspresi wajah, sinyal, gerakan tubuh, kontak mata, nada suara, dan bunyi. Dalam komunikasi interpersonal sekitar 5 – 10 % adalah komunikasi verbal dan sisanya 90 – 95 % adalah komunikasi *non verbal*. Individu dapat menerima informasi yang berarti melalui komunikasi *non verbal* diantaranya melalui bahasa tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, gerakan kepala, dan sebagainya. Penelitian menunjukkan bahwa : “ Perilaku *non verbal* lebih dapat melihat sikap dan perasaan yang tidak konsisten”. Walmsley (1994) juga menegaskan bahwa individu menerima informasi dari komunikasi non verbal yaitu 55% dari gestur dan ekspresi, 38% dari nada suara dan hanya 7 % dari bahasa verbal.

Corts&Pollio (1999) mengatakan bahwa ada beberapa fungsi dari bahasa nonverbal, diantaranya bahasa nonverbal dapat menggantikan bahasa verbal di saat berhadapan dengan situasi yang memang tidak memungkinkan atau tidak tepat untuk berbicara, untuk melengkapi bahasa nonverbal sehingga dapat meningkatkan pengertian tentang informasi atau pesan yang diterima, bahasa non verbal merupakan salah satu bentuk dari modifikasi bahasa verbal, bahasa nonverbal dapat menangkap hal-hal yang kontradiksi terutama antara pernyataan dan ekspresi, bahasa nonverbal juga digunakan untuk mengontrol percakapan.

Beberapa alasan yang membenarkan pendapat para ahli adalah karena bahasa non verbal dapat membantu pewawancara dalam memahami makna dari pesan yang disampaikan oleh pewawancara.

Selain itu, bahasa nonverbal membantu pewawancara mengevaluasi relevansi dan validitas dari informasi yang diterima dan mengevaluasi motivasi dan emosi pihak yang diwawancarai. Seluruh bagian dari tubuh mengandung makna yang dapat mengungkap pikiran dan perasaan seseorang.

A. Bahasa Nonverbal Pihak yang diwawancarai

Laver and Hutcheson (1972), membedakan antara komunikasi verbal dan nonverbal, komunikasi vokal dan nonvokal. Komunikasi vokal merujuk pada semua aspek dari kata-kata termasuk isi pembicaraan dan ekspresi baik nada suara, kecepatan berbicara dan lain sebagainya. Sementara komunikasi nonvokal merujuk pada aktivitas tubuh secara keseluruhan yang memiliki fungsi komunikasi, seperti ekspresi wajah, gestur dan gerakan yang seringkali disebut sebagai bahasa tubuh. Sementara perilaku verbal dimaknai sebagai semua yang berkaitan dengan bahasa verbal atau kata-kata dalam arti yang sebenarnya. Sementara perilaku non verbal merujuk pada perilaku vokal dan non vokal. Knap (1972) mengklasifikasikan perilaku non verbal yang berhubungan dengan komunikasi menjadi tujuh, yaitu pertama, kinestetik yang umumnya disebut sebagai bahasa tubuh termasuk di dalamnya gerakan tangan, bahu, kepala, kaki, gestur, postur, gerakan mata dan ekspresi wajah. Kedua, yang berhubungan dengan vokal atau suara, termasuk di dalamnya volume dan kecepatan suara, banyaknya kata-kata yang dikeluarkan, interupsi, dan lain sebagainya. Kategori ketiga, yang berhubungan dengan kontak fisik, misalnya sentuhan. Kategori keempat berhubungan dengan jarak interpersonal atau batas wilayah pribadi dan yang kelima, karakteristik fisik yang juga terbagi menjadi dua yaitu yang melekat pada tubuh seseorang seperti kulit, tinggi badan

dan lain sebagainya dan yang tidak melekat pada tubuh seperti pakaian, parfum, dan lain sebagainya.

Gorden (1996) menyatakan bahwa secara garis besar, bahasa tubuh yang memberikan makna tertentu terbagi menjadi 2 bagian, yaitu visual dan auditori. Bahasa tubuh visual meliputi gerakan mata, ekspresi wajah dan postur. Bahasa tubuh ini memberikan isyarat yang penting dalam memaknai suatu respon. Bahasa tubuh ini juga memberikan informasi tentang keadaan emosi seseorang termasuk motivasi pihak yang diwawancara. Seseorang secara tidak sadar seringkali mengkomunikasikan perasaannya saat ini melalui reaksi fisiologis dikarenakan emosi dan fisik memiliki hubungan yang sangat erat. Bahasa tubuh auditori meliputi nada suara, volume suara.

Penelitian yang dilakukan oleh Rosenthal, dkk menemukan bahwa orang yang usianya relatif muda lebih tidak sensitif terhadap bahasa nonverbal dibandingkan orang yang sudah dewasa/berusia lanjut karena fakta membuktikan bahwa orang yang lebih tua memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam membaca bahasa tubuh seseorang. Lebih jauh lagi Gorden (1996) menjelaskan tentang beberapa bahasa tubuh non verbal yang memberikan isyarat tertentu, diantaranya :

1. Kontak Mata.

Mata seringkali diistilahkan sebagai “jendela jiwa”. Jika pihak yang diwawancara melakukan kontak mata dalam merespon pertanyaan atau pernyataan pewawancara maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pihak yang diwawancara memiliki kesediaan untuk berkomunikasi, memberikan perhatian dan memiliki dorongan untuk memahami apa yang dikatakan oleh pewawancara.

Mata yang terbuka lebar menunjukkan adanya kesediaan untuk menerima sesuatu atau meminta balasan atas isyarat bertanya yang seseorang berikan. Sebaliknya jika kontak mata berkurang maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pihak yang diwawancara berusaha untuk menghindari sesuatu, pihak yang diwawancara mungkin saja merasa tidak nyaman dengan topik pembicaraan yang ada. Berbeda halnya jika ditemukan kelopak mata yang menggantung, maka seseorang mungkin sudah menunjukkan kelelahan yang amat sangat sehingga perhatian dan minat terhadap dunia luar sudah menurun tetapi dikarenakan ada orang di sekitarnya dan menjaga kesopanan maka mata tidak dapat tertutup dengan sempurna. Begitupun dengan kedipan mata, merupakan penghayatan dari keadaan yang tidak menyenangkan. Mata yang berkedip biasanya ditemukan pada orang yang merasa ragu-ragu, bimbang atau tidak memiliki kebebasan.

Jika pewawancara bertanya tentang pengalaman masa lalu pihak yang diwawancara namun pada saat menjawab pertanyaan pihak yang diwawancara melihat ke semua arah yaitu ke kanan, kiri, atas atau bawah maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pihak yang diwawancara sedang memikirkan tentang makna dari pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara atau sedang mencoba mengingat kembali peristiwa yang lalu. Bisa juga pihak yang diwawancara sedang mencari kata-kata yang tepat untuk dapat mendeskripsikan pengalamannya. Ketika pihak yang diwawancara cepat berpindah pandangan dari satu tempat ke tempat lainnya maka mengindikasikan bahwa subjek sedang mengalami kecemasan. Petunjuk lain yang dapat diperoleh dari mata adalah, apabila mata berair maka dapat dikatakan seseorang sedang berada dalam kondisi tidak berdaya, biasanya muncul karena menghadapi sesuatu atau peristiwa yang amat menyakitkan dan menyedihkan. Kondisi psikis lainnya mungkin seseorang sedang dalam keadaan gembira,

seseorang bisa jadi dibanjiri oleh penghayatan emosional yang dalam.

2. Ekspresi wajah

Wajah mampu mengekspresikan lebih dari satu emosi dalam satu waktu. Setiap bagian dari wajah akan mengekspresikan emosi yang berbeda-beda. Kadang kala ekspresi dari seseorang bertentangan dengan norma sosial. Misalnya ekspresi marah, tidak semua orang dapat menerima ekspresi marah. Dari ekspresi wajah, salah satu bagian yang penting dalam memberikan informasi adalah mulut. Namun sayangnya bahasa nonverbal di bagian mulut ternyata lebih sedikit memberikan informasi dibandingkan mata. Terutama ketika pihak yang diwawancara sedang dalam kondisi tidak berbicara. Dibutuhkan kejelian, pengamatan yang tajam serta pengalaman ketika melihat pihak yang diwawancara berbicara.

Salah satu ekspresi yang ditunjukkan oleh mulut adalah tersenyum, walaupun tersenyum itu sendiri ada tingkatannya, misalnya ada senyum yang spontan atau senyum yang berbeda dengan ekspresi bagian tubuh lainnya (mata). Senyum bisa saja mengindikasikan kemarahan, permusuhan, perasaan tertekan, cemas dan lain sebagainya. Ekspresi ini biasanya akan sangat tergantung dari bahasa verbal serta situasi. Secara umum, mulut yang terbuka mengindikasikan bahwa seseorang merasa kaget atau shock sementara bibir yang digigit adalah salah satu indikasi bahwa orang mengalami kecemasan atau stres. Ketika wajah terlihat datar dan tidak berespon terhadap situasi maka hal tersebut mengindikasikan bahwa seseorang sedang berada dalam keadaan depresi, sedih dan stres. Sementara ketika ujung mulut tertarik melebar merupakan indikasi dari perasaan senang atau memiliki minat terhadap sesuatu meskipun memang hal ini sangat tergantung dari konteksnya.

3. Gerakan bagian tubuh lainnya

Beberapa gerakan tubuh yang juga dapat memberikan informasi adalah: a) Gerakan kepala, terbagi menjadi tiga, yaitu mengangguk, menggeleng, menegakkan dan menunduk. Untuk gerakan menganggukkan kepala, tampaknya hampir semua budaya sepakat bahwa gerakan kepala mengangguk ke atas dan ke bawah mengindikasikan bahwa seseorang sedangkan dalam kondisi mendengarkan, menyatakan persetujuan atau memberikan tekanan terhadap satu tema dalam suatu pembicaraan. Sementara ketika kepala menggeleng ke kanan dan ke kiri, merupakan salah satu ungkapan dari ketidaksetujuan atau penolakan. Namun ketika gerakan menggelengkan kepala dilakukan dengan cepat maka indikasi muncul akan memiliki makna yang berbeda, yaitu kesediaan menghadapi sesuatu dan keberanian dalam bersikap (menantang).

Gerakan menegakkan kepala mengindikasikan bahwa seseorang merasa bebas dan yakin akan dirinya sendiri, namun jika berlebihan maka indikasinya adalah ke arah kesombongan atau merasa dirinya lebih dibandingkan orang lain. Gerakan kepala lain yang berlawanan dari gerakan menegakkan kepala adalah gerakan menunduk. Gerakan menunduk merupakan indikasi dari ketidakberdayaan dan sikap menyerah. Namun menundukkan kepala sambil melihat ke bawah memberikan kesan bahwa seseorang ingin menghindari pandangan dengan orang lain yang mengindikasikan adanya perasaan bersalah, b) Gerakan bahu. Beberapa gerakan bahu yang mengandung makna adalah mengangkat, menurunkan bahu, secara bergantian mengangkat dan menurunkan bahu dan menggerakkan bahu ke depan. Gerakan mengangkat bahu mengindikasikan bahwa seseorang sedang merasa terancam atau tidak yakin terhadap dirinya. Sementara gerakan menurunkan bahu mengindikasikan bahwa seseorang merasakan kebebasan dan yakin akan dirinya. Bahunya

yang digerakkan secara bergantian, yaitu ke atas dan ke bawah mengindikasikan bahwa seseorang dalam kondisi ragu-ragu. Berbeda jika bahu digerakkan ke depan, hal tersebut mengindikasikan bahwa seseorang berada dalam keadaan menyerah atau merasa lemah, c) Gerakan lengan dan tangan, ada beberapa macam dari gerakan lengan, yaitu lengan yang tergantung, lengan menyiku di depan badan, lengan dilipat dilipat di dada. Lengan yang tergantung memberi kesan pasif. Lengan yang menyiku di depan badan menunjukkan adanya kesediaan untuk bertindak atau memberikan ketenangan dan kepercayaan diri untuk menjalankan sesuatu. Lengan dilipat di depan dada memperlihatkan sikap menahan diri, menunggu atau menantang. Sementara tangan juga terdiri dari beberapa yaitu gerakan menutup tangan, membuka tangan, gerakan tangan masuk ke dalam mulut dan gerakan tangan memegang hidung.

Gerakan menutup tangan dengan gerakan mengepal mengindikasikan adanya peningkatan ketegangan, menekan atau menahan emosi. Namun dalam keadaan marah, mengepalkan tangan indikasi dari agresi atau mengancam. Untuk gerakan membuka tangan, ada berbagai macam gerakan yaitu tangan yang diarahkan ke atas, tangan dibuka ke arah dalam, tangan yang dibuka ke depan dan tangan yang membuka ke bawah. Tangan yang diarahkan ke atas dapat diartikan sebagai keinginan untuk menerima sesuatu atau dapat juga dimaksudkan untuk memberi keterangan. Namun ketika membuka tangan dengan cepat dan jari diregangkan maka gerakan ini memberi kesan melemparkan suatu kesalahan. Membuka tangan ke arah dalam mengisyaratkan kekecewaan, berbeda halnya dengan membuka tangan ke bawah merupakan indikasi menekan atau menahan sesuatu, bisa juga menunjukkan seseorang ingin menenangkan atau meredakan situasi.

Gerakan memasukkan tangan di mulut indikasi bahwa seseorang tidak dapat menguasai keadaan bersikap regresi. Gerakan tangan memegang hidung menunjukkan bahwa seseorang sedang memikirkan sesuatu atau berusaha mencari pemecahan terhadap suatu persoalan. Gerakan tangan untuk menutup mulut memperlihatkan bahwa seseorang ingin menghindari keluarnya suara sehingga ada kecenderungan ingin mengendalikan diri. Melakukan gerakan berulang (mengusap) dahi juga memiliki makna khusus, yaitu membebaskan diri dari bayangan atau pikiran yang tidak menyenangkan, d) Kaki dan tungkai kaki. Ada tiga hal yang dapat dilihat dari gerakan kaki dan tungkai kaki, yaitu cara berdiri, berjalan dan duduk. Kaki dengan posisi terbuka menunjukkan bahwa seseorang membutuhkan keseimbangan yang berarti ada usaha untuk mempertahankan diri dari situasi yang mengancam. Selain cara berdiri, cara berjalan juga menimbulkan kesan tertentu. Seseorang yang berjalan dengan cepat dan langkah yang tegap memperlihatkan bahwa orang tersebut memiliki kemauan yang kuat namun seseorang yang berjalan dengan langkah yang kecil mengindikasikan adanya kehati-hatian atau perhitungan. Bisa jadi juga menunjukkan bahwa orang tersebut merupakan orang yang pemalu, sukar bergaul dan selalu merasa dirinya diamati oleh orang lain.

Secara lebih ringkas, Hargie & Dickson (2004), membagi bahasa nonverbal menjadi enam jenis, yaitu : a) Ekspresi wajah, wajah adalah alat komunikator yang utama. Berbagai penelitian menyebutkan bahwa wajah dapat menyampaikan suatu makna yaitu kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kebencian dan lain sebagainya, b) kontak mata, merupakan organ yang paling komunikatif diantara beberapa bagian dari wajah. Mata memiliki banyak isyarat, salah satunya adalah untuk mendeteksi kebohongan. Mata juga dapat memberikan isyarat apakah terinteviu

memiliki minat untuk menjawab pertanyaan dari pihak yang diwawancara. Terutama untuk pewawancara, juga perlu untuk memperhatikan ketajaman dari suatu pandangan sebab bisa jadi justru pihak yang diwawancara merasa sedang diintograsikan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan, c) gestur merupakan salah bahasa nonverbal yang paling ekspresif karena variasi dari gerakan tubuh manusia sangat banyak dan sarat dengan makna. Gestur yang ditunjukkan bisa jadi mengisyaratkan perasaan negatif atau positif. Gestur yang menunjukkan pesan negatif mengungkapkan sikap dingin, merendahkan atau menolak, d) Jarak fisik, pewawancara harus memperhatikan jarak duduk dengan pihak yang diwawancara, terkadang tempat jarak tempat duduk yang sangat dekat justru akan menimbulkan perasaan tidak nyaman, e) postur dan orientasi, berkaitan dengan keseluruhan dari anggota badan. Postur ini memberikan makna ketidaksetujuan, penolakan dan lain sebagainya. Tidak jauh berbeda dengan yang diungkapkan oleh Hirgie, Gorden (1996) juga menyebutkan beberapa bahasa tubuh non verbal yang mengandung makna tertentu, diantaranya : a) Mata. Mata seringkali diistilahkan sebagai “jendela jiwa”. Jika pihak yang diwawancara melakukan kontak mata dalam merespon pertanyaan atau pernyataan pewawancara maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pihak yang diwawancara memiliki kesediaan untuk berkomunikasi, memberikan perhatian dan memiliki dorongan untuk memahami apa yang dikatakan oleh pewawancara. Sebaliknya jika kontak mata berkurang maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pihak yang diwawancara berusaha untuk menghindari sesuatu, pihak yang diwawancara mungkin saja merasa tidak nyaman dengan topik pembicaraan yang ada. Jika pewawancara bertanya tentang pengalaman masa lalu pihak yang diwawancara namun pada saat menjawab pertanyaan pihak yang diwawancara melihat ke semua arah yaitu ke kanan, kiri,

atas atau bawah maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pihak yang diwawancara sedang memikirkan tentang makna dari pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara atau sedang mencoba mengingat kembali peristiwa yang lalu. Bisa juga pihak yang diwawancara sedang mencari kata-kata yang tepat untuk dapat mendeskripsikan pengalamannya. Ketika pihak yang diwawancara cepat berpindah pandangan dari satu tempat ke tempat lainnya maka mengindikasikan bahwa subjek sedang mengalami kecemasan.

Ada banyak gerakan yang sama tetapi mempunyai arti yang berlainan sehingga pewawancara harus sangat peka untuk dapat membedakan dan memberi interpretasi yang tepat terhadap bahasa tubuh yang ditunjukkan. Agar peka terhadap apa yang disampaikan melalui bahasa tubuh maka pewawancara membutuhkan kemampuan dalam mendengarkan.

B. Bahasa Non Verbal Pewawancara

Pada pembicaraan awal telah dijelaskan bahwa 65 persen keberhasilan dari komunikasi ditentukan oleh bahasa nonverbal. Hal ini berarti bahwa, bahasa non verbal merupakan hal yang penting dalam melakukan komunikasi. Sayangnya selama ini banyak penelitian yang lebih memfokuskan pada bahasa non verbal pihak yang diwawancara, padahal bahasa non verbal wawancara juga perlu untuk menjadi perhatian, karena pihak yang diwawancara ternyata juga melakukan pengamatan terhadap bahasa non verbal pewawancara. Bahasa non verbal pewawancara dapat meningkatkan atau menurunkan motivasi pihak yang diwawancara untuk terlibat dalam pembicaraan. Penelitian tentang komunikasi nonverbal menunjukkan bahwa karakteristik dan prinsip yang penting dalam

memahami bahasa nonverbal adalah kebanyakan perilaku nonverbal bersifat otomatis dan tidak sadar, sehingga lebih sulit dikontrol dibandingkan dengan perilaku verbal. Jika seseorang berusaha untuk berbohong biasanya akan muncul konflik yang keluar melalui bahasa nonverbal dan itu dilakukan secara tidak sadar. Bahasa nonverbal lebih bersifat konsisten dibandingkan bahasa verbal. Selanjutnya beberapa dari tipe bahasa nonverbal memiliki hubungan dan termanifestasi dalam sikap dan emosi. Sebagai contoh : dua orang yang melakukan wawancara akan mendapatkan kesimpulan yang sama walaupun mereka melihat dari dua isyarat non verbal yang berbeda. Pewawancara yang satu melihat isyarat non verbal dari nada suara, sementara pewawancara yang lain melihat dari kontak mata.

Gorden (1996) membagi bahasa nonverbal menjadi dua, yaitu bahasa non verbal pewawancara dan bahasa nonverbal pihak yang diwawancarai. Beberapa hal yang terkait dengan bahasa nonverbal pewawancara adalah jarak percakapan antara pewawancara dan pihak yang diwawancarai. Salah satu aspek fisik yang tampak dari interaksi pewawancara dan pihak yang diwawancarai adalah tempat duduk. Banyak sumber menyebutkan bahwa jarak mata bertemu mata antara pewawancara dengan pihak yang diwawancarai 3 sampai 4 kaki karena jarak tersebut masih masuk dalam batas wilayah personal seseorang. Namun jarak tersebut tidak mutlak, tergantung dari faktor-faktor yang melekat pada diri dua pihak yang saling berkomunikasi misalnya, budaya, agama, jenis kelamin dan lain sebagainya. Namun jarak percakapan antar budaya berbeda-beda. Jarak percakapan akan sangat tergantung pada situasi dan topik yang sedang dibicarakan, misalnya ketika membicarakan tentang topik yang sangat personal, maka jarak pewawancara dan pihak yang

diwawancarai akan lebih dekat dibandingkan saat membicarakan tentang topik yang umum.

Selain jarak percakapan, posisi tubuh merupakan bahasa nonverbal yang juga mempengaruhi proses wawancara. Posisi tubuh pewawancara mengindikasikan apakah pewawancara tertarik dan memberikan perhatian terhadap apa yang dibicarakan oleh pihak yang diwawancarai, misal pewawancara menarik tubuh atau mundur beberapa langkah ke belakang. Selanjutnya adalah sentuhan atau rabaan. Beberapa penelitian eksperimen secara jelas membuktikan bahwa orang yang mendapatkan sentuhan akan memiliki perasaan lebih positif terhadap orang yang memberikan sentuhan dibandingkan dengan orang yang tidak memberikan sentuhan. Sentuhan dalam wawancara dapat mengurangi reaksi negatif dari pihak yang diwawancarai. Namun, sekali lagi tidak semua orang nyaman dengan sentuhan terutama untuk budaya timur yang sangat kental dengan norma-norma agama dan sosial. Apalagi jika sentuhan tersebut dilakukan oleh seorang pria terhadap wanita.

Bahasa nonverbal lainnya adalah kontak mata. Kontak mata dapat mengisyaratkan besarnya perhatian yang diberikan oleh pewawancara terhadap pihak yang diwawancarai. Biasanya kontak mata terjadi ketika topik yang dibicarakan menyenangkan atau ketika pewawancara sedang berperan sebagai pendengar bukan pembicara. Kurangnya kontak mata akan menyebabkan berkurangnya minat pewawancara terutama dalam memahami apa yang diutarakan oleh pihak yang diwawancarai secara simpati. Sebaliknya seringkali melakukan kontak mata, dapat juga memiliki konotasi yang negatif karena selain menunjukkan kedekatan, kontak mata yang intens dapat diartikan sebagai pemaksaan atau melakukan tekanan terhadap pihak yang sedang diwawancarai. Selain kontak mata, ekspresi wajah pewawancara penting untuk diperhatikan.

Ekspresi wajah terbagi menjadi dua, yaitu ekspresi wajah yang datar atau gerakan wajah yang terlalu berlebihan. Ketika pewawancara menunjukkan ekspresi wajah yang datar maka hal tersebut berarti bahwa pewawancara sedang menyembunyikan reaksi yang sebenarnya. Sebaliknya ketika pewawancara merasa cemas maka sangat mungkin ia akan menunjukkan reaksi atau gerakan wajah yang berlebihan misalnya meringis, menggigit bibir, mengedipkan mata dan gerakan sejenis lainnya. Ekspresi wajah ini juga akan sangat tergantung pada situasi. Jika pewawancara sudah merasa nyaman dengan situasi yang ada maka gerakan-gerakan wajah yang berlebihan mungkin tidak akan muncul. Ekspresi wajah yang ideal adalah pewawancara menunjukkan sikap yang tenang tapi tetap siaga dan responsif terhadap jawaban dari pihak yang diwawancara.

Bentuk umum dari ekspresi yang menunjukkan perhatian dan kertertarikan terhadap topik yang dibicarakan adalah dengan menyampaikan arti atau makna dari pertanyaan atau menunjukkan sikap empati ketika memberikan respon terhadap apa yang disampaikan oleh pihak yang diwawancara. Namun dalam menunjukkan ekspresi yang bernuansa empati juga tidak perlu dengan ekspresi wajah yang berlebihan atau ekstrim dan selalu sama. Ekspresi wajah yang lembut atau halus sangat tepat diberikan ketika pewawancara akan menunjukkan sikap empatinya. Walaupun ekspresi wajah yang ditunjukkan pada setiap kasus tidak sama namun sangat penting untuk diingat bahwa ekspresi wajah pewawancara harus memperhatikan kondisi emosi pihak yang diwawancara. Misalnya, pada saat terinterview marah maka pewawancara tidak harus merespon dengan ekspresi wajah yang sama yaitu marah tetapi pewawancara harus bersikap lebih tenang dan mencoba untuk memahami kemarahan yang ditunjukkan oleh

pihak yang diwawancara. Dalam beberapa kasus, pewawancara tidak harus memberikan ekspresi yang berlawanan dengan ekspresi yang ditunjukkan oleh pihak yang diwawancara. Misalnya, ketika terinterview merasa sedih dan sangat depresi dengan peristiwa yang dialaminya maka pewawancara justru tidak boleh memperlihatkan ekspresi senang atau optimis, karena reaksi yang demikian membuat pihak yang diwawancara merasa tidak dimengerti dan ditolak oleh pewawancara. Disamping ekspresi wajah, nada suara juga memberikan pengaruh terhadap komunikasi yang terjalin antara pewawancara dan pihak yang diwawancara.

Nada suara yang merupakan bagian dari kualitas suara harus disesuaikan dengan suasana hati atau kondisi emosi pihak yang diwawancara karena kualitas suara juga dapat mempengaruhi merubah perilaku pihak yang diwawancara. Misalnya ketika pihak yang diwawancara merasa sedih, maka pewawancara harus menurunkan volume suaranya sehingga terdengar lembut. Jadi nada suara yang tepat adalah nada suara yang dapat menunjukkan ekspresi penerimaan, sikap yang tidak mengancam dan menilai. Selain nada suara, frekuensi berbicara dan ketepatan dalam memulai suatu pembicaraan merupakan hal yang juga menjadi modal yang penting dalam berkomunikasi. Untuk memulai pembicaraan akan lebih tepat jika pewawancara menanyakan hal-hal yang umum misalnya nama, usia, tanggal lahir, status perkawinan baru setelah itu, secara perlahan-lahan pewawancara menanyakan tentang pengalaman masa lalu pihak yang diwawancara. Memberikan waktu bagi pihak yang diwawancara untuk berpikir membuat pihak yang diwawancara merasa tidak tertekan atau terdesak. Berdasarkan fakta-fakta di atas, maka sebagai pewawancara sangat penting untuk memperhatikan bahasa *nonverbal*nya agar dapat menciptakan suasana yang kondusif

bagi pihak yang diwawancara untuk menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara.

Bab IV.

KETERAMPILAN MENDENGARKAN dalam KONTEKS WAWANCARA

Dalam interaksi sosial, proses mendengarkan merupakan salah satu hal yang penting untuk dilakukan. Bahkan dapat dikatakan bahwa keterampilan mendengarkan merupakan keterampilan yang penting di tahap awal perkembangan manusia. Sebagai contoh, bayi pertama kali memberikan respon melalui proses mendengarkan, walaupun masih dalam batasan mendengarkan secara fisik. Dari kemampuan mendengarkan, seorang bayi dapat membedakan antara suara orang tuanya dengan orang asing. Seorang anak akan belajar berbicara setelah mendengarkan, belajar berbicara sebelum membaca dan belajar membaca sebelum menulis. Fakta ini memperlihatkan bahwa kemampuan mendengarkan merupakan dasar dan menjadi prasyarat utama dari komunikasi antar manusia. Robbins dan Hunsker (1996), jika seseorang tidak dapat menjadi pendengar yang baik maka ia akan mengalami kesulitan dalam membangun hubungan interpersonal dengan orang lain. Untuk dapat memberikan pertanyaan dengan benar, melakukan negosiasi secara efektif, menjalin interaksi yang terbuka atau tertutup dibutuhkan

keterampilan yang baik dalam mendengarkan. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa permasalahan-permasalahan sosial salah satunya disebabkan oleh ketidakefektifan dalam mendengarkan. Begitupun saat wawancara berlangsung, baik pewawancara ataupun pihak yang diwawancarai dituntut untuk dapat saling mendengarkan karena jika tidak, akan sulit untuk mengembangkan dan mempertahankan relasi yang baik diantara mereka.

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa pada pewawancara mendengarkan ternyata lebih sulit dilakukan daripada berbicara atau bertanya padahal keterampilan mendengarkan merupakan hal yang mendasar untuk memperoleh informasi, memperoleh isyarat-isyarat dari umpan balik dan memotivasi orang lain untuk berespon pada interaksi level pertama. Tidak seperti keterampilan lainnya, keterampilan mendengarkan lebih jarang dilatih di sekolah ketimbang keterampilan menulis, membaca atau berbicara. Di tingkatan sekolah, mungkin belum pernah terdengar di telinga kita tentang adanya kompetisi “mendengarkan”, yang ada justru kompetisi menulis atau berbicara (pidato). Terkait dengan wawancara, maka dapat dipastikan bahwa wawancara akan mengalami kegagalan jika tidak diiringi oleh kemampuan dalam mendengarkan.

Pewawancara tidak akan “mati gaya” dalam melakukan probing ketika pihak yang diwawancarai dalam kondisi diam atau tidak mengeluarkan respon. Walaupun sebenarnya mendengarkan secara aktif tidak selalu ditunjukkan oleh keaktifan dalam memberikan respon. Ketika pewawancara tidak mampu mengendalikan maka respon yang seharusnya positif menjadi negatif karena terlalu banyak diwarnai oleh interupsi. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa, mendengarkan yang baik selain membutuhkan keaktifan juga membutuhkan sikap yang empati. Ketika

pewawancara tidak mampu mendengarkan secara empati maka pewawancara akan mengalami kegagalan dalam mendapatkan data yang sebenarnya. Langkah awal ketika akan belajar mendengarkan adalah mencatat apa yang dibicarakan oleh lawan bicara, memberikan pertanyaan untuk memperjelas pemahaman, menggunakan bahasa tubuh yang menunjukkan perhatian dan membuat *paraphrasing*.

Pendengar yang baik harusnya memiliki tujuan untuk mendengarkan dan tidak membuat keputusan dengan cepat tentang apa yang dikatakan orang lain dan mengubahnya dengan cepat jika tidak sesuai dengan minat pendengar. Mendengarkan tidak hanya sekedar menerima informasi namun juga mampu mencari makna dan nilai dari apa yang dikatakan meskipun topik yang dibicarakan tidak menarik bagi mereka. Pada saat mendengarkan, sebaiknya pendengar lebih berkonsentrasi daripada membuat penilaian yang terburu-buru dari informasi yang terpisah-pisah. Fokus pada orang yang berbicara dan menghindari gangguan-gangguan yang dapat merusak suasana wawancara merupakan salah satu cara yang efektif dalam melakukan aktivitas mendengarkan. Selain itu, pesan yang diterima harus diungkapkan kembali agar untuk lebih memahami informasi yang diperoleh. Seluruh pesan harus didengarkan, baik yang menyangkut isi maupun perasaannya dan minat positif harus ditunjukkan terhadap apa yang dikatakan oleh lawan bicaranya.

Murphy dan Dillon (2011) mengatakan bahwa tugas utama dalam wawancara adalah mendengarkan. Mendengarkan yang dimaksud bukan hanya sebatas mendengarkan kata-kata tapi memiliki makna yang lebih mendalam, yaitu mendengarkan apa yang dikatakan termasuk di dalamnya bagaimana perasaan pihak yang diwawancarai terhadap apa yang ia katakan. Selain itu, tidak kalah pentingnya adalah memberikan perhatian baik terhadap bahasa

verbal maupun nonverbal dan kesiapan untuk melakukan wawancara serta menjalin hubungan yang lebih dekat dengan pihak yang diwawancarai. Proses mendengarkan juga tidak terlepas dari pengalaman ataupun latar belakang pewawancara. Selanjutnya Murphy dan Dillon (2011) menjelaskan tentang hal-hal yang harus didengar oleh pewawancara, meliputi perilaku, perasaan, pemikiran, keadaan dan makna dari apa yang diceritakan oleh pihak yang diwawancarai. Maksud dari perilaku adalah segala tindakan yang dilakukan dalam upaya merespon ide, dorongan, perasaan orang lain ataupun kejadian dan stimulus yang berada di luar dirinya. Pewawancara tidak akan pernah mengetahui penyebab dari suatu perilaku serta kaitan antara perilaku dengan sistem atau orang-orang yang ada di sekitarnya. Dari sana pewawancara dapat mengetahui apakah dorongan yang ada di dalam diri pihak yang diwawancarai. Apakah dorongan tersebut bersifat impulsif atau melalui pemikiran yang matang.

Pewawancara juga dapat mengetahui apakah dorongan yang ditampakkan berasal dari dalam diri atau dari luar juga apakah dorongan tersebut sesuatu yang dipaksakan baik oleh diri sendiri ataupun orang lain? Dengan mendengarkan, pewawancara juga dapat memperoleh informasi apakah pihak yang diwawancara merupakan orang yang fleksibel atau kaku, rasional atau irasional dan dampak perilakunya terhadap orang lain. Di sini, pewawancara harus benar-benar dapat memastikan apakah ia sudah memahami secara utuh dan tepat informasi atau makna dari perilaku pihak yang diwawancarai. Bisa jadi dikarenakan faktor budaya yang berbeda, pewawancara salah dalam memberikan interpretasi terhadap perilaku pihak yang diwawancarai. Begitupun dengan perasaan, dari proses mendengarkan pewawancara akan mengetahui perasaan pihak yang

diwawancarai. Perasaan itu sangat beragam dan bertingkat, misalnya sedih, marah, kaget, bahagia, cemas dan lain sebagainya.

Pada setiap orang, frekuensi dan ekspresi yang ditunjukkan akan berbeda-beda. Misalnya, ketika sedang marah, mungkin satu orang akan menunjukkan perilaku merajuk, diam, menghindar atau menyakiti diri sendiri. Namun ada juga yang mengekspresikan rasa marah dengan memukul, mengancam, merusak barang atau mengeluarkan kata-kata yang kasar. Pengekspresian emosi akan sangat tergantung dari budaya, keluarga dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Misalnya suara keras, di beberapa budaya mungkin dianggap sebagai hal yang biasa namun di budaya lain dianggap sebagai bentuk dari kemarahan. Sebaliknya di budaya tertentu, basa-basi atau berbicara tidak langsung ke topik pembicaraan dianggap sebagai hal yang wajar untuk menjaga perasaan orang lain namun di budaya tertentu, dipersepsi terlalu bertele-tele dan menghabiskan waktu. Selain mengetahui perasaan, mendengarkan juga dapat digunakan sebagai cara untuk mengetahui gaya berpikir seseorang. Pewawancara akan mengetahui cara berpikir pihak yang diwawancarai tentang orang, barang, kejadian atau perasaannya sehingga dapat terlihat sikap seseorang terhadap kehidupannya sendiri, kejadian-kejadian di luar dirinya maupun interaksinya dengan orang lain juga apakah seseorang memiliki pemikiran yang positif atau negatif, optimis atau pesimis terhadap sesuatu. Beberapa cara berpikir yang tampak adalah apakah pihak yang diwawancara memiliki fleksibilitas dalam berpikir, rasional atau tidak, mengalami lompatan dalam beripikir atau tidak juga apakah seseorang mampu mengekspresikan idenya secara terbuka?bersifat kongkrit atau abstrak? Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut, jelas bahwa semua hal akan tergali dari aktivitas mendengarkan.

Hal lain yang dapat diketahui dari aktivitas mendengarkan adalah keadaan seseorang pada saat peristiwa yang diceritakan terjadi termasuk, hubungan sosialnya baik dengan keluarga maupun lingkungan sosial lainnya di luar keluarga, rencana hidupnya saat ini, status ekonomi, riwayat masa lalunya, kesehatan dan aktivitasnya sehari-hari. Misalnya, pewawancara mungkin perlu mengetahui apakah orang tua pihak yang diwawancarai sedang menderita sakit tertentu yang sulit disembuhkan. Informasi tersebut bisa jadi terkait dengan kondisi pihak yang diwawancarai saat ini atau dalam konteks yang lebih luas lagi dalam kaitannya dengan organisasi atau institusi, Misalnya seseorang mungkin akan merasa sangat sedih ketika harus kehilangan pekerjaan. Namun ia juga tidak mampu berbuat apa-apa karena penyebabnya adalah ia harus menjaga anaknya yang terbaring di rumah sakit dalam beberapa hari. Tanpa mengetahui keadaan seseorang, pewawancara tidak akan mengetahui bagaimana seseorang menginterpretasikan dan membangun suatu pengertian dari situasi, perasaan, perilaku dan pemikirannya. Pewawancara juga akan sulit memahami bagaimana pihak yang diwawancarai merangkai kehidupannya atau segala sesuatu yang terjadi saat ini. Sebagai contoh, ketika kita melihat ada seseorang suami yang dalam beberapa hari harus lembur di kantornya. Akan banyak makna yang timbul dari peristiwa tersebut, apakah suami harus bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan keluarganya? menghindari istri yang sudah tidak menarik lagi? tuntutan dari atasan? tidak mampu membayar orang lain? memiliki hubungan dengan rekan kerjanya? dan lain sebagainya. Bagaimana mungkin pewawancara dapat mengetahui maknanya jika pewawancara tidak memiliki kemampuan dalam bertanya dan mendengarkan.

Setiap kejadian yang dialami oleh pihak yang diwawancarai berhubungan dan saling mempengaruhi satu sama lainnya. Untuk

memahami suatu makna dengan tepat, pewawancara juga seharusnya mengetahui prinsip atau pendekatan dalam memahami manusia. Berbagai perspektif ditawarkan, misalnya pendekatan behavioristik akan menekankan pada perilaku, faktor pemicu, faktor penguat perilaku. Pendekatan Psikoanalisa, menekankan pada tahap-tahap perkembangan atau pengalaman masa lalu. Pendekatan kognitif memfokuskan pada kognitif yang selanjutnya mempengaruhi perasaan dan perilaku. Pendekatan existensial menekankan pada makna seseorang terhadap suatu kejadian.

Wawancara juga terkait dengan tema dan pola. Tema adalah sekumpulan ide dan keyakinan-keyakinan yang secara berulang muncul setiap kali seseorang menceritakan tentang peristiwa yang dialami seseorang, sedangkan pola adalah serangkaian perilaku dan perasaan yang secara berulang muncul saat seseorang menceritakan tentang peristiwa yang dialaminya. Tema dan pola memiliki pengaruh yang kuat dalam kehidupan sehari-harinya. Kadang-kadang pikiran dan perilaku tidak disadari oleh individu tersebut. Pola-pola umum yang tampak dari cerita seseorang misalnya, marah yang meledak-ledak atau menangis ketika merasa cemas.

A. Pengetian dan Fungsi dari Mendengarkan

Untuk lebih jelas, akan lebih baik jika kita mengetahui arti dari kata mendengarkan. Beberapa teori mengatakan bahwa mendengarkan merupakan suatu proses yang dengan sengaja dilakukan untuk memahami dan menyimpan stimulus-stimulus yang berhubungan dengan pendengaran (Gamble&Gamble, 1999). Pengertian ini mengandung makna bahwa dalam mendengarkan terdapat aktivitas dalam menerima dan menginterpretasikan

stimulus-stimulus yang berhubungan dengan pendengaran (Pearson & Nelson, 2000). Dari pengertian-pengertian tersebut, secara spesifik mendengarkan dapat diartikan sebagai proses kompleks yang dipelajari manusia dalam menginterpretasikan, mengevaluasi, menyimpan dan merespon pesan verbal. Jika dilihat dari perspektif kognitif, *hearing* dan *listening* dipandang sebagai dua hal yang berbeda. *Hearing* dimaknai sebagai aktivitas fisik, sementara *listening* dimaknai sebagai aktivitas mental. Perbedaan tersebut mengisyaratkan bahwa manusia tidak belajar untuk *hearing* tapi harus belajar untuk *listening*. Bostrom (1997) menegaskan bahwa definisi terbaik dari kata mendengarkan adalah suatu aktivitas memperoleh, memproses dan menyimpan informasi dalam konteks interaksi interpersonal. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut maka kata mendengarkan dapat diartikan sebagai proses dimana seseorang memberikan perhatian secara penuh dalam usaha untuk menerima, memahami, menyimpan isyarat-isyarat verbal yang dikirimkan oleh orang lain atau lawan bicaranya.

Pemahaman akan arti dari kata mendengarkan mengantarkan kita untuk memahami fungsi dari mendengarkan. Tidak dapat dipungkiri bahwa fungsi dari mendengarkan akan sangat tergantung dari konteks interaksi. Seringkali terjadi ketika mendengarkan, kita hanya mendengarkan agar dapat memberikan respon bukan mendengarkan untuk memahami. Dengan kata lain, kita mendengarkan sesuatu sesuai dengan topik yang ingin kita inginkan daripada untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam dari perspektif orang lain (Hargie & Dickson, 2005). Fakta tersebut mengiringi kita untuk mengetahui fungsi mendengarkan secara lebih spesifik. Fungsi dari mendengarkan adalah agar kita dapat lebih fokus pada pesan khusus yang disampaikan oleh orang lain, mendapat informasi yang akurat sesuai dengan perspektif orang lain,

melakukan evaluasi secara kritis dari apa yang dikatakan oleh orang lain, mengamati bahasa nonverbal yang menyertai bahasa verbal, menunjukkan minat dan perhatian terhadap apa disampaikan oleh orang lain, mendorong ekspresi emosi yang terbuka dan jujur, fokus pada orang lain selama berinteraksi, mencapai pemahaman, penerimaan dan kesepakatan tentang tujuan dan prioritas.

Nichollas, seorang tokoh yang terkenal pernah mengatakan bahwa seseorang akan benar-benar efektif dalam mendengarkan tidak lebih dari dua puluh lima persen, sehingga memang dibutuhkan konsentrasi yang tinggi agar mampu mendengarkan secara aktif. Mendengarkan tidak terjadi secara otomatis, membutuhkan proses mental yang tinggi, menyangkut interpretasi, pemahaman, evaluasi, apresiasi dan respon terhadap informasi yang diterima walaupun memang dalam merespon akan sangat tergantung pada asumsi pendengar terhadap suatu topik pembicaraan. Selain itu juga akan sangat tergantung pada seberapa paham pewawancara terhadap tujuan dari wawancara yang dilakukan.

B. Jenis Keterampilan Mendengarkan

Untuk lebih memahami tentang keterampilan mendengarkan, Stewart & Cash (2000) akan secara gamblang memperlihatkan jenis dan perbedaan dari keterampilan mendengarkan sesuai dengan tujuannya.

1. Mendengarkan untuk Memahami (*Listening for comprehension*)

Mendengarkan tipe ini dilakukan ketika pendengar ingin memperoleh informasi dari suatu pesan untuk meningkatkan

pemahaman, menambah pengalaman dan memperoleh data yang mungkin nantinya akan digunakan. Kketika mendengarkan biasanya pihak yang berbicara hanya membutuhkan sedikit respon atau umpan balik dari pendengar. Metode ini biasanya digunakan dalam pada awal wawancara. Metode ini difokuskan pada pertanyaan, jawaban dan reaksi dalam memahami tanpa kritikan dan penilaian.

Pedoman dalam mendengarkan untuk memahami adalah :

- a. Memperjelas pertanyaan dan jawaban melalui pengulangan pertanyaan dan pertanyaan reflektif isi dan perasaan
- b. Berusaha memperoleh informasi tambahan melalui pertanyaan probing
Contoh : Ceritakan lebih banyak tentang
- c. Menanyakan tentang informasi yang spesifik bila suatu pertanyaan atau respon samar-samar
Contoh : Apa tanggung jawab anda sebagai asisten menajer?
- d. Melakukan identifikasi terhadap keyakinan, sikap dan perasaan pihak yang diwawancarai
Contoh : Mengapa kamu berpikir seperti itu?
- e. Mendengarkan isi kritik dan ide-ide utamanya meskipun sulit untuk dipahami
- f. Bersikap lebih sabar, jika informasi tidak relevan atau tidak menarik
- g. Mendengarkan jawaban pihak yang diwawancarai sebelum membuat rencana pertanyaan berikutnya
- h. Mencatat informasi secara tepat untuk mengingat dan menunjukkan bahwa pewawancara mendengarkan

2. Mendengarkan untuk berempati (*Listening for Empathy*)

Mendengarkan secara empatik dilakukan ketika berada di saat orang lain memang butuh untuk berbicara dan memahami satu sama lainnya. Sebenarnya tidak hanya sekedar menerima dan memahami suatu pesan tetapi pendengar benar-benar memperlihatkan suatu sikap yang benar-benar murni, penuh pengertian dan memberikan respon yang utuh. Pendengar akan menunjukkan sikap menenangkan, memberikan kenyamanan, kehangatan, dan memberikan perhatian atau penghargaan tanpa syarat pada orang lain. Mendengarkan dengan empati berbeda dengan mendengarkan secara simpati. Simpati membuat pendengar larut dalam masalah yang dimiliki oleh si pengirim pesan sementara empati lebih pada kemampuan si pendengar dalam menempatkan diri pada situasi yang dialami oleh pengirim pesan.

Berikut ini contoh kata-kata yang bermakna empati :

“Saya sangat memahami pikiran, perasaan dan keterbatasanmu”

Tidak mudah untuk mengeluarkan kata-kata yang bernada empati sehingga diperlukan pedoman yang dapat mengarahkan seseorang untuk dapat mendengarkan secara empati.

Pedoman untuk mendengarkan dengan empati :

- a. Membiarkan pihak lain mengetahui bahwa pewawancara sedang mendengarkan dan berminat
- b. Menghindari interupsi pihak lain
- c. Menghindari reaksi secara cepat terhadap komentar dan pertanyaan yang berisi ide-ide yang kontroversial atau emosional
- d. Menunjukkan emosi yang kuat sebagai wujud dari dorongan yang kuat untuk membuat orang lain merasa nyaman
- e. Berusaha untuk tidak menilai kecuali tidak ada pilihan lain, berusaha untuk menempatkan dirinya dalam situasi orang yang diwawancara
- f. Menatap mata pengirim pesan dan berikan pilihan atau arahan jika memang dibutuhkan
- g. Mengungkapkan sesuatu dengan jujur dan memberikan kehangatan serta keterlibatan saat berinteraksi

3. Mendengarkan untuk mengevaluasi (*Listening for Evaluation*)

Merupakan tipe mendengarkan dimana pendengar memberikan penilaian yang tepat terhadap pesan yang diterima dari pihak pembicara. Pada metode ini, yang perlu diperhatikan adalah : “jangan pernah melakukan metode ini jika belum ada keterbukaan dalam proses wawancara”. Biasanya mendengarkan untuk melakukan evaluasi didahului oleh pemahaman dan empati terutama ketika si pendengar belum siap memberikan penilaian dan memahami sepenuhnya sinyal-sinyal verbal dan non verbal dari si pengirim pesan.

Pedoman mendengarkan untuk evaluasi :

- a. Mendengarkan secara baik seluruh respons sebelum membuat suatu penilaian atau kesimpulan
- b. Mendengarkan isi dari respons termasuk keurutan, logika dan kejadiannya
- c. Mendengarkan dengan baik dan seksama kata-kata yang digunakan
- d. Bila pewawancara tidak yakin tentang suatu jawaban memberikan pertanyaan untuk kejelasannya sebelum evaluasi
- e. Menahan evaluasi akhir sampai seluruh inti dari wawancara disimpulkan
- f. Memperhatikan bahasa *non verbal*

4. Mendengarkan untuk memberikan resolusi (*Listening for Resolution*)

Metode mendengarkan ini biasa disebut sebagai mendengarkan dengan dialog. Jadi proses dalam pemecahan masalah atau tugas yang berlangsung secara dialogis.

Pedoman dalam mendengarkan untuk resolusi:

- a. Bersikap rendah hati
- b. Memberi kepercayaan pada orang lain untuk membuat orang tersebut dapat terlibat secara penuh
- c. Memberikan pertanyaan dan respon secara terbuka
- d. Memfokuskan pada masalah saat ini bukan masalah yang terjadi di masa lampau dan masa yang akan datang
- e. Mendorong pihak yang diwawancarai untuk berkata atau bercerita lebih banyak
- f. Mendorong untuk merespon usulan pihak yang diwawancarai
- g. Menggunakan kata-kata sendiri (*paraphrasing*) terhadap respon-respon dan ide dari pihak yang diwawancarai serta melibatkan pihak yang diwawancarai untuk menjawab masalahnya sendiri
- h. Menggunakan pertanyaan sebagai bentuk adanya suatu dorongan
Contoh : Lalu apa yang akan anda lakukan ke depan?

Hargie&Dickson (2005), menambahkan tipe mendengarkan selain yang disebutkan di atas yaitu mendengarkan yang difungsikan untuk membedakan. Mendengarkan tipe ini merupakan kemampuan mendengarkan yang paling mendasar. Adapun tujuannya adalah melakukan seleksi terhadap stimulus-stimulus yang masuk melalui pendengaran dan penglihatan dan memberikan umpan balik terhadap stimulus tersebut. Tipe mendengarkan yang lainnya adalah apresiasi. Mendengarkan tipe ini terjadi ketika seseorang mengharapkan apresiasi atau kesenangan, sehingga pendengar harus mendengarkan dengan perasaan tanpa beban atau santai sehingga pihak yang berbicara memperoleh kedamaian, pemahaman akan emosi yang dirasakan juga semakin meningkat yang pada akhirnya dapat memperoleh kepuasan spiritual.

Keterampilan mendengarkan di atas tidak secara serampangan dilakukan karena harus disesuaikan dengan tujuannya. Gorden (1996) menyebutkan bahwa secara umum tujuan dari wawancara akan sama untuk setiap pewawancara. Pertama, mendengarkan bertujuan untuk memahami makna dari apa yang disampaikan oleh orang lain. Agar dapat memahami suatu makna dari apa yang disampaikan oleh pihak yang diwawancarai, maka pewawancara harus memfokuskan diri pada kata-kata dengan konteks yang luas termasuk didalamnya informasi yang disebutkan sebelumnya, bahasa non verbal yang mengiringi pesan verbal dan konteks sosial yang lebih umum dari situasi wawancara.

Untuk mendapatkan makna dari suatu informasi maka pewawancara tidak boleh memberikan penilaian di awal terhadap apa yang disampaikan oleh pihak yang diwawancarai serta tidak memasukkan harapan atau asumsi ke dalam proses interpretasi agar proses untuk memahami tidak terdistorsi oleh perasaan, asumsi dan harapan, sebaliknya informasi harus dipahami sebelum dilakukan evaluasi terhadap informasi tersebut. Kedua, mendengarkan dengan tujuan untuk mengevaluasi informasi yang diterima sesuai dengan tujuan wawancara. Ada tiga aspek dari evaluasi yang dapat diekspresikan dalam tiga pertanyaan yaitu apakah informasi yang ada relevan dengan pertanyaan yang diberikan? Apakah informasi yang diberikan valid? Apakah informasi yang diberikan sudah lengkap? Mengapa ketiga pertanyaan tersebut dianggap sebagai kunci keberhasilan dalam mengevaluasi informasi karena seringkali permasalahan yang timbul berkaitan dengan tidak relevannya antara jawaban dengan pertanyaan yang diberikan. Oleh karena itu, sebelum memberikan penilaian apakah anantara pertanyaan dan jawaban relevan maka pewawancara harus mengetahui terlebih dahulu maksud dari pertanyaan yang diberikan dan bagaimana hasil

dari informasi tersebut akan digunakan. Ketiga, untuk menilai kondisi emosional pihak yang diwawancarai.

C. Hambatan dalam Mendengarkan

Meskipun dalam mendengarkan ada tujuan yang akan dicapai, tidak menutup kemungkinan muncul hambatan ketika melakukan aktivitas mendengarkan. Menurut Gordon (1996), ada tiga hal yang dapat menghambat pewawancara dalam mendengarkan diantaranya, hambatan fisik, hambatan bahasa dan hambatan emosional. Misalnya, pewawancara mengalami kerusakan di bagian pendengaran atau mungkin dalam berbicara, suara pihak yang diwawancarai sangat lirih dan seolah-olah berbisik. Hambatan berbahasa, mungkin ada beberapa pihak yang diwawancarai yang menggunakan bahasa daerah dan kebetulan tidak bisa ditangkap atau dipahami oleh pewawancara. Misalnya, orang luar Jawa ketika membutuhkan data dari orang Jawa yang tidak mampu berbahasa Indonesia, akan membuat pewawancara mengalami kesulitan untuk memahami apa yang dikatakan oleh pihak yang diwawancarai. Bisa jadi bahasa yang digunakan juga tidak terlalu dikenal oleh pewawancara, misalnya memberikan pertanyaan kepada siswa SMA, mungkin pewawancara akan mengalami hambatan karena bahasa yang digunakan adalah bahasa sehari-hari yang hanya dipahami oleh kelompok usianya. Bisa juga karena pewawancara tidak terlalu paham dengan istilah-istilah teknis yang digunakan oleh orang yang menekuni bidang tertentu. Misalnya, ketika membicarakan tentang perangkat komputer baik *hardware* ataupun *software*, pewawancara dari bidang yang berbeda sulit untuk memahami respon yang diberikan oleh pihak yang diwawancarai.

Jika dilihat dari sisi hambatan emosional, ada beberapa hambatan yang berhubungan dengan kurangnya minat pewawancara terhadap topik yang dibicarakan. Pewawancara yang tidak tertarik terhadap topik yang dibicarakan oleh pihak yang diwawancarai akan menunjukkan sikap bosan, sebagai contoh sangat mungkin pewawancara memberikan usaha yang minimal ketika menginterpretasi, mengevaluasi dan melakukan verifikasi dari respon yang diberikan oleh pihak yang diwawancarai. Kondisi ini menyebabkan pewawancara tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan pihak yang diwawancarai pun tidak termotivasi untuk menjawab semua yang ditanyakan dengan jujur.

Hambatan emosional yang kedua adalah kurangnya minat pewawancara terhadap pihak yang diwawancarai. Misalnya pewawancara menduga bahwa pihak yang diwawancarai penderita AIDS atau homoseksual. Padahal selama ini mungkin pewawancara memiliki hambatan tersendiri untuk bergaul dengan pihak yang diwawancarai yang memiliki karakteristik tersebut. Ekspresi wajah pewawancara mungkin bisa menyembunyikan prasangkanya terhadap pihak yang diwawancarai tapi ketika mendengarkan bisa jadi muncul melalui aktivitas mendengarkan, misalnya pewawancara gagal melakukan klarifikasi atau elaborasi terhadap hal yang penting dalam percakapan, akibatnya pewawancara kurang mendapatkan data yang mendalam dan kehilangan spontanitas dari percakapan yang berlangsung. Prasangka pewawancara juga bisa menyebabkan pewawancara gagal dalam memberikan ekspresi verbal yang sesuai dengan usaha pihak yang diwawancarai dalam memberikan informasi yang relevan. Cara mengatasi agar tidak muncul kasus seperti ini adalah dengan memilih pewawancara yang tidak memiliki prasangka apapun terhadap orang lain. Oleh karena itu, di awal semua pewawancara harus diarahkan terlebih dahulu sehingga dapat

mengurangi prasangka yang ada untuk mencapai tujuan dari wawancara.

Hambatan emosional yang ketiga adalah harapan yang menyimpang. Salah satu hambatan atau kegagalan dalam mendengarkan adalah karena pewawancara terlalu cepat menginterpretasikan respon yang belum jelas dari pihak yang diwawancarai dengan cara menyimpulkan respon pihak yang diwawancarai sesuai dengan harapan pewawancara. Banyak orang yang hanya mendengarkan informasi yang ingin ia dengar atau dalam arti kata sesuai dengan harapan mereka sehingga mereka cenderung menghindari informasi yang sebenarnya serta tidak sesuai dengan skema berpikirnya. Hambatan berikutnya adalah reaksi yang bermuansa emosional. Galanes, dkk (2000) membedakan tipe pendengar menjadi empat, yaitu a) Pendengar yang berorientasi pada pembicara, konsentrasi utamanya difokuskan pada perasaan dan kebutuhan pembicara, b) pendengar yang berorientasi pada tugas, fokus utamanya pada tugasnya untuk mendapatkan data tertentu sehingga pendengar tipe ini tidak menyukai informasi yang tidak relevan dengan apa yang ia cari, c) pendengar yang berorientasi pada isi pembicaraan, fokus utamanya pada makna yang disampaikan oleh pembicara. Pendengar tipe ini biasanya suka menganalisis informasi dengan teliti dan agak lama dalam mengambil keputusan karena ia tidak terlalu yakin jika informasi yang diperoleh semuanya penting. Tipe pendengar ini akan sangat cocok menjadi mediator dari suatu pembicaraan, e) pendengar yang berorientasi pada waktu, fokus utamanya adalah mendapatkan data sesuai dengan waktu yang telah ditetapkannya. Tipe pendengar ini menganggap waktu sangat berharga sehingga ia berusaha tidak membuang waktu dengan percuma.

STRUKTUR WAWANCARA

Tingkatan dari struktur wawancara ditentukan oleh tipe, tujuan, panjang dan kompleksitas dari wawancara itu sendiri. Pada bab ini akan dibahas tentang struktur wawancara yang umumnya dilakukan oleh pewawancara. Ada banyak ahli yang mengungkapkan tentang struktur wawancara. Salah satunya, Shea (1998) yang mengembangkan struktur wawancara untuk kepentingan klinis. Shea membagi struktur wawancara menjadi lima tahap, yaitu mengenali, membuka, mendalami, menutup dan menghentikan proses wawancara. Ahli lain yang menyoroti masalah struktur wawancara dalam perspektif klinis adalah Ivey & Ivey (1999). Beliau juga membagi struktur wawancara menjadi lima tahapan, meskipun tahap-tahap tersebut berbeda dengan Shea. Adapun tahap-tahap dalam melakukan wawancara yaitu membangun suatu hubungan yang hangat, memperoleh informasi dan mendefinisikan masalah, menentukan tujuan, melakukan eksplorasi dan konfrontasi terhadap jawaban yang tidak konsisten, memberikan dorongan terhadap ide dan keterampilan yang dimiliki oleh pihak yang diwawancarai.

Ahli yang mencoba melihat struktur wawancara dalam perspektif yang lebih luas atau umum adalah Stewart&Cash (2000) yang meringkas tahap-tahap dalam melakukan wawancara menjadi tiga, yaitu membuka, mendalami dan mengakhiri wawancara. Jadi jelas bahwa aplikasi dari struktur wawancara ini akan sangat tergantung pada kepentingan wawancara, apakah wawancara digunakan untuk penelitian atau menghadapi individu yang akan ditolong. Sebagai contoh, Jika wawancara digunakan untuk kepentingan penelitian maka pada tahap pembukaan tidak akan ada kontrak tentang upah yang harus dibayar oleh pihak yang diwawancara namun ketika wawancara digunakan untuk kepentingan terapi yang bersifat profesional maka di awal wawancara, biasanya akan ada kesepakatan tentang upah yang harus dibayar oleh pihak yang diwawancara kepada pewawancara, dalam hal ini terapis atau konselor. Demikian juga ketika akan melakukan pertemuan untuk yang pertama kalinya jika wawancara digunakan untuk kepentingan penelitian maka pewawancara yang bertindak sebagai peneliti pasti terlebih dahulu akan menghubungi pihak yang diwawancara bisa melalui telepon, email ataupun sarana komunikasi lainnya. Sebaliknya, ketika wawancara digunakan untuk kepentingan klinis atau terapi maka pihak yang diwawancara akan terlebih dahulu menghubungi terapis karena ia merasa sebagai orang yang harus ditolong. Terlepas dari semua itu, berikut ini akan dibahas tentang struktur wawancara dalam perspektif yang lebih luas.

A. Pembukaan

Seringkali beberapa detik atau menit yang dihabiskan waktu untuk membuka suatu percakapan merupakan bagian yang terpenting dalam suatu wawancara. Apa yang akan dilakukan dan dikatakan

atau kegagalan atas apa yang akan dilakukan dan dikatakan baik itu pada pewawancara atau pihak yang diwawancara akan sangat mempengaruhi perasaan orang lain terhadap kita dan situasi. Detik-detik awal ini akan menentukan kelanjutan dari wawancara berikutnya. Pada dasarnya tahap pembukaan akan memotivasi orang untuk bersedia melakukan komunikasi dan memberikan informasi yang akurat. Sebaliknya tidak adanya atau kurangnya pembukaan akan memunculkan suasana yang defensif, dangkal, tidak jelas dan respon yang tidak akurat. Jika seseorang merasa tidak puas terhadap pendekatan di awal wawancara maka orang tersebut mungkin tidak akan berbicara, menjauh atau meninggalkan pewawancara, mendekati pintu atau menelpon orang lain. Oleh karena itu, ketika memulai wawancara maka pewawancara hendaknya melakukan pendekatan untuk membangun hubungan yang hangat. Ada dua tahap dalam membangun hubungan dan mendorong orang lain untuk berpartisipasi secara aktif ketika membuka wawancara dan bersedia untuk melanjutkan pembicaraan.

Tahap pertama adalah membangun *rapport* yaitu membangun suatu hubungan adalah proses untuk memelihara atau membangun sesuatu hubungan antara pewawancara dan pihak yang diwawancara dengan menciptakan perasaan yang menyenangkan dan penuh kepercayaan. Pada tahap ini, pewawancara dapat memulai dengan memperkenalkan dirinya (Contohnya : selamat pagi, saya Agnes dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya). Pada saat memperkenalkan diri, ada hal-hal lain yang harus dilakukan oleh pewawancara terkait dengan bahasa non verbal-nya seperti berjabat tangan, melakukan kontak mata, memberikan senyuman, mengangguk dan mengeluarkan suara yang menyenangkan serta menunjukkan keramahan. Setelah tercipta situasi yang aman dan nyaman, baru pewawancara dapat melanjutkan ke pertanyaan yang

bersifat lebih pribadi. Pembicaraan singkat mengenai cuaca, keluarga, olahraga, peristiwa saat ini seringkali menjadi hal yang biasa dilakukan di tahap awal dan biasanya percakapan tentang hal tersebut diharapkan oleh pihak yang diwawancara, apalagi jika diselingi dengan sedikit humor.

Keberagaman dari wilayah geografis, kebijakan perusahaan, pendidikan formal, tipe wawancara dan situasi akan membantu dalam menentukan ketepatan dalam mengeluarkan reaksi *verbal* dan *non verbal* di awal pertemuan. Percakapan yang diselingi dengan humor akan tidak tepat jika digunakan dalam situasi dimana wawancara sedang dalam keadaan sibuk atau situasi sangat formal, maka yang harus dilakukan pewawancara adalah lebih bersikap lebih fleksibel dan adaptif. Selanjutnya, tahap kedua adalah orientasi, yaitu dengan menjelaskan tujuan, lamanya wawancara yang akan berlangsung dan alasan dilakukannya wawancara terhadap pihak yang diwawancara. Jika pewawancara berasal dari suatu organisasi maka pewawancara harus memperkenalkan asal organisasinya dan menjelaskan bagaimana informasi yang diperoleh akan digunakan. Pewawancara juga harus menjelaskan alasan memilih suatu kelompok tertentu untuk diwawancara dan mencari cara yang kreatif serta imajinatif dalam memberikan pertanyaan.

Teknik-teknik yang umumnya dilakukan saat memulai pembicaraan adalah menjelaskan tentang tujuan dalam melakukan wawancara untuk memberikan kejelasan saat memulai wawancara. Teknik selanjutnya adalah merangkum isi wawancara, teknik ini akan sangat berguna jika pihak yang diwawancara tidak menyadari masalah yang dihadapinya. Rangkuman yang akan diinformasikan kepada pihak yang diwawancara tidak hanya membutuhkan kelengkapan tetapi juga harus menghindari topik yang terlalu luas.

Hal yang tidak kalah penting untuk dilakukan adalah menjelaskan tentang awal mulanya masalah tersebut ditemukan.

Pewawancara harus bersikap jujur dan memberikan informasi yang spesifik tentang sumber-sumber atau orang yang memberikan keterangan tentang topik yang diangkat. Pewawancara tidak boleh memposisikan pihak yang diwawancara dalam keadaan yang defensif dan membuat pihak yang diwawancara merasa terancam. Sebaliknya, kadangkala pewawancara boleh memberikan insentif atau hadiah atas kesediaan pihak yang diwawancara untuk mengambil bagian dari percakapan. Pihak yang diwawancara juga akan merasa dihargai saat pewawancara meminta saran atau pertolongan kepada pihak yang diwawancara. Hal ini penting untuk dilakukan karena pertolongan berhubungan dengan apa yang dibutuhkan pewawancara. Pewawancara juga harus memastikan bahwa pihak yang diwawancara memahami dengan jelas kebutuhan dari pewawancara. Selanjutnya pewawancara perlu melakukan analisis setiap situasi dengan hati-hati. Pada akhir pembukaan, baik pewawancara maupun pihak yang diwawancara harus sama-sama menyadari bahwa mereka memiliki kesamaan, sehingga mendorong mereka untuk mengambil bagian dan terlibat secara penuh dalam proses wawancara.

Saat melakukan wawancara, pewawancara harus mengarahkan wawancara pada posisi yang diketahui oleh pihak yang diwawancara. Teknik ini dilakukan untuk mengidentifikasi posisi pihak yang diwawancara pada masalah atau isu yang hendak digali. Seringkali pihak yang diwawancara juga ingin mengetahui siapa orang yang telah merekomendasikannya untuk diwawancara, maka yang harus dilakukan oleh pewawancara adalah memberikan informasi tentang siapa yang merekomendasikan tanpa menyebutkan nama orang yang bersangkutan sebelum mendapatkan izin dari orang yang

bersangkutan. Nama bisa saja disebutkan jika pihak yang diwawancara mengetahui, menghargai dan tidak memiliki masalah dengan orang yang namanya disebut oleh pewawancara, karena akan sangat berbahaya jika pihak yang diwawancara tidak mengenal si pemberi rekomendasi atau menyukai nama orang yang disebutkan tadi. Jika pewawancara adalah orang yang ditugaskan oleh suatu organisasi untuk mencari data tentang pihak yang diwawancara maka sebaiknya pewawancara mengungkapkan tentang organisasi yang meminta pewawancara untuk melakukan wawancara. Bisa jadi pihak yang diwawancara tidak menyukai organisasi yang kita presentasikan maka pewawancara harus selalu siap untuk mengatasi reaksi-reaksi yang negatif yang muncul dari pihak yang diwawancara.

Pewawancara juga harus menyatakan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan wawancara. Waktu yang ditetapkan harus realistis sesuai dengan kesanggupan dari pihak yang diwawancara dengan tetap tidak kesempatan bagi pihak yang diwawancara untuk melanjutkan atau mengakhiri wawancara. Akan lebih bijaksana jika pewawancara menanyakan berapa lama waktu yang diberikan oleh pihak yang diwawancara untuk menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara. Jika pewawancara mengatakan tentang berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan wawancara maka biasanya pihak yang diwawancara akan merasa didikte dan dipaksa oleh pihak yang diwawancara. Namun ketika memang pertanyaan yang diberikan tidak terlalu banyak maka solusi terbaik yang bisa dilakukan adalah pewawancara menyebutkan bahwa ia butuh waktu 5 – 10 menit untuk melakukan wawancara. Dalam memberikan pertanyaan sebaiknya pewawancara menggunakan jenis pertanyaan terbuka, untuk memberikan keleluasaan kepada pihak yang diwawancara

dalam memberikan respon terhadap pertanyaan pewawancara. Pewawancara harus memberikan pertanyaan yang ringan dan mudah untuk dijawab karena kemudahan dalam menjawab pertanyaan akan meningkatkan kepercayaan pada diri pihak yang diwawancara.

Selain hal-hal yang telah dijelaskan, ada hal lain yang tampaknya sepele tapi justru akan mempengaruhi hubungan antara pewawancara dan pihak yang diwawancara yaitu pemberian salam kepada pihak yang diwawancara. Ketika memberikan salam maka pewawancara harus menghindari pemberian salam tanpa senyuman, menghindari tarikan muka yang dingin, merengut dan memberi komentar yang tepat, menghindari kesan yang mengesankan bahwa pewawancara kurang berminat terhadap pihak yang diwawancara, menghindari pandangan yang tidak simpatik (pandangan tajam dan dingin) dan mengikuti setiap gerak pupil matanya, menghindari sikap yang tidak bersemangat, menghindari cara berbicara yang terlalu perlahan, datar, monoton ataupun yang berlebihan. Sebaliknya, yang perlu dilakukan oleh pewawancara adalah menggunakan bahasa non verbal dengan tepat. Beberapa bahasa non verbal yang disarankan adalah mengetuk pintu sebelum masuk ruangan, memberikan senyuman yang tulus ketika terjadi kontak mata, berjabat tangan secara mantap dan meyakinkan, menganggukan kepala sebagai tanda persetujuan atau secara verbal mengucapkan “mm-hmm”, menggunakan variasi nada dan kerasnya suara untuk bagian-bagian yang penting menunjukkan sikap tubuh yang rileks dan percaya diri dalam berkomunikasi dengan pihak yang diwawancara, melakukan kontak mata dengan pihak yang diwawancara. Tidak semua bahasa non verbal mengandung makna yang positif sehingga bahasa non verbal yang mengandung makna negatif harus dihindari. Beberapa diantaranya adalah posisi kaki menyilang, duduk menyandar ke

belakang, kontak mata berkurang, jabat tangan seadanya/lemah, gerak tangan yang sibuk, selalu melihat jam tangan.

Faktor lain yang perlu diperhatikan agar pihak yang diwawancara mau bersikap terbuka terhadap pewawancara adalah memberikan pertanyaan pembuka yang bersifat netral dan terbuka, menghindari gaya bicara yang berbelit-belit dan berputar-putar memperhatikan nada dan irama dalam berbicara untuk menghindari kebosanan, sikap bertanya yang tidak terkesan mengintrogasi, rileks dan menghargai pihak yang diwawancara, melakukan *parafrase*, merumuskan pikiran, perasaan dan harapan pihak yang diwawancara dalam kata-kata yang lebih jelas dan berarti tetapi bukan menyimpulkan, melakukan *Prodding* atau *probing* yaitu penggalian lebih dalam terhadap suatu masalah, menyelidiki secara menyeluruh dan lebih seksama mengenai hal-hal yang dianggap penting, melakukan pencatatan tetapi tetap menjaga proses wawancara berjalan secara wajar, menilai jawaban yang diberikan oleh pihak yang diwawancara, menghindari pertanyaan yang hanya memancing jawaban ya dan tidak, menghindari pertanyaan panjang, menggunakan pertanyaan-pertanyaan alternatif (terutama untuk anak-anak), memberikan pertanyaan secara langsung dan jelas, mengadakan penggalian secara efektif, menghindari pertanyaan yang mengarah, melakukan penggalian lebih dalam mengenai emosi pihak yang diwawancara, menggunakan refleksi dan umpan balik melakukan pencatatan, memiliki toleransi yang tinggi terhadap tingkah laku yang sulit, mengatasi *silence*, menganalisa informasi secara kritis, mengontrol emosi dan membuat pernyataan yang bersifat rangkuman.

B. ISI WAWANCARA

Pada wawancara yang singkat dan bersifat tidak formal, maka pewawancara tidak membutuhkan banyak persiapan, mungkin hanya selembar kertas saja. Pada wawancara yang lebih lama, dan bersifat formal, maka pewawancara akan mempersiapkan secara detil garis besar dari topik yang akan ditanyakan. Oleh karena itu yang pertama kali harus disiapkan adalah pedoman wawancara. Pedoman wawancara akan membantu pewawancara dalam mengembangkan penggalian data ke area yang lebih spesifik dan relevan dengan tujuan wawancara daripada membuat sejumlah pertanyaan.

Pedoman wawancara dibuat agar pewawancara tidak lupa dengan hal-hal yang akan ditanyakan dan pewawancara bisa menggunakan alat bantu perekam agar tidak lupa dengan jawaban yang diberikan oleh pihak yang diwawancara. Untuk memudahkan pembuatan pedoman wawancara maka pewawancara dapat membuat urutan yang terstandar. yaitu urutan topik, urutan waktu, urutan tempat, urutan sebab dan penyebab, urutan solusi masalah. Pertanyaan yang harus dijawab dari urutan topic adalah : apa (*what*), kapan (*when*), dimana (*where*), siapa (*who*), bagaimana (*how*) dan mengapa (*why*).

Setelah melengkapi pedoman wawancara, baru kemudian melakukan wawancara. Wawancara ada yang tergolong terencana, semi terencana dan ada yang tidak terencana. Wawancara yang tidak terencana akan tepat digunakan jika area informasi sangat luas, pihak yang diwawancara sangat banyak memberikan respon atau pewawancara kurang persiapan waktu. Ada dua keuntungan wawancara yang tidak terencana : dapat menggali jawaban dari pihak yang diwawancara dan pewawancara memiliki kesempatan untuk beradaptasi dengan situasi serta orang yang berbeda. Dari sisi

kerugian adalah, bahwa orang yang melakukan wawancara yang tidak terencana harus memiliki keterampilan yang lebih, tidak mudah memahami jawaban yang sudah dicatat, sulit untuk diulang.

Wawancara yang semi terencana memungkinkan semua pertanyaan diberikan dan probing dilakukan. Pewawancara hanya merubah kata-kata yang ada di pedoman wawancara. Keuntungannya sama dengan wawancara yang tidak terencana. Sementara untuk wawancara yang sangat terencana, semua pertanyaan yang telah dibuat akan ditanyakan. Penggalan data yang tidak terencana tidak boleh dilakukan termasuk juga perubahan kata atau apapun yang menyimpang dari jadwal atau apa yang telah direncanakan. Pertanyaan yang diberikan kebanyakan adalah pertanyaan tertutup sehingga responden memberikan jawaban dengan singkat dan jawaban yang spesifik. Waktu yang digunakan pun lebih sedikit dibandingkan dengan wawancara yang semi terencana ataupun yang tidak terencana.

C. PENUTUP

Penutup biasanya terjadi dalam waktu yang singkat, tetapi penutup merupakan hal yang penting dan menentukan kesuksesan dari wawancara yang telah dilakukan. Kadang-kadang inti dari wawancara yang telah dilakukan justru terdapat di pertanyaan yang terakhir kali diberikan oleh pewawancara. Penutup yang kasar dan tidak bijaksana akan merusak hubungan yang telah terbina dan kesepakatan yang sudah ada pada saat wawancara berlangsung. Jadi efektivitas dari penutup akan meningkatkan hubungan dan hasil yang dicapai.

1. Fungsi dan Pedoman untuk Penutup.

Penutup memiliki tiga fungsi utama. Pertama, penutup dapat digunakan sebagai sinyal untuk mengakhiri wawancara bukan hubungan yang telah terbina. Elemen umum yang digunakan sebagai penutup biasanya berisi tentang kesepakatan tentang kapan dan dimana wawancara berikutnya akan dilakukan. Kata-kata yang sederhana seperti “sampai ketemu lagi”, bisa dikomunikasikan di sela-sela wawancara. Kedua, penutup dapat mengekspresikan dukungan untuk meningkatkan sebuah hubungan dan membawa wawancara pada kedekatan yang sifatnya positif. Satu atau keduanya dapat menyampaikan apresiasi atau kesenangan dan harapan atau perhatian selama wawancara berlangsung. Ketiga, penutup merupakan kesimpulan dari wawancara yang telah terjadi. Jika sebelumnya wawancara yang telah berlangsung tidak sistematis, dengan penutup maka akan membawa wawancara pada akhir yang sistematis, memuat isu, kesepakatan dan berbagi informasi.

2. Pedoman untuk menutup wawancara

Cara yang tepat dalam mengakhiri wawancara adalah mengikuti pedoman atau kaidah yang ada. Beberapa pedoman yang dapat digunakan untuk menutup wawancara adalah tulus dan jujur, tidak dilakukan secara tergesa-gesa, tidak memperkenalkan topik atau ide yang baru, tidak menganggap bahwa pewawancara sudah selesai melaksanakan tugasnya karena walaupun wawancara telah berakhir namun ketika pewawancara masih membutuhkan data maka besar kemungkinan akan terjadi kontak lagi ke depan dan mengharuskan pewawancara untuk menyusun kembali jadwal pertemuan dengan pihak yang diwawancarai. Jadi walaupun wawancara sudah berakhir untuk saat ini namun belum berakhir untuk ke depannya sehingga sebaiknya tidak mengatakan atau

melakukan apapun sampai benar-benar pihak yang diwawancara atau pewawancara berpisah, karena orang lain akan mengamati dan menginterpretasi apa yang dikatakan oleh pewawancara. Kesalahan dalam ucapan atau bahasa *non verbal* yang tidak tepat akan mengacaukan apa yang telah dibangun sejak tahap pembukaan. Jika kontak berikutnya direncanakan, maka jelaskan apa yang telah terjadi atau informasi yang telah diperoleh, dimana itu terjadi, kapan itu terjadi dan mengapa itu terjadi. Pewawancara juga dapat membuat perjanjian sebelum meninggalkan tempat wawancara.

3. Teknik Menutup Wawancara

Sebagaimana pembuka, lakukan penutup wawancara dengan imajinatif dan kreatif. Pewawancara harus memberikan kesempatan kepada pihak yang diwawancara jika ada hal-hal yang ingin ditanyakan berkaitan dengan wawancara yang telah dilakukan. Misalnya : Apakah ada yang ingin ditanyakan? Selanjutnya, pewawancara dapat menggunakan pertanyaan jenis *clearinghouse*. Pertanyaan jenis ini akan membantu pewawancara dalam menutup semua pembicaraan, menjawab semua pertanyaan dan menyelesaikan semua masalah. Misalnya : apakah ada yang lain yang ingin disampaikan sebelum saya meninggalkan tempat ini? Pewawancara juga perlu mengungkapkan bahwa apa yang diperoleh sudah lengkap sesuai dengan tujuan wawancara. Dalam menutup wawancara dapat diawali dengan kata “baiklah” karena kata tersebut dapat menjadi sinyal bahwa wawancara akan segera berakhir.

“Baiklah, semua pertanyaan sudah saya tanyakan”

Pada saat mengakhiri wawancara maka dapat ditutup dengan pertanyaan yang sifatnya personal dan yang pasti menyenangkan buat pihak yang diwawancara tapi tetap jujur.

“Saya paham tentang kesibukanmu atau saya berharap ujian yang kamu hadapi besok akan berhasil”

Pertanyaan profesional, walaupun terlihat formal tetapi tetap harus disampaikan dengan jujur dan menunjukkan bahwa kita benar-benar berminat dengan apa yang dilakukannya. Semua dari kita akan menghargai orang yang menunjukkan minat terhadap karir kita.

“Apakah kamu akan menghadiri seminar internasional di Surabaya?”

Penting juga untuk memberikan sinyal yang menunjukkan bahwa waktu akan berakhir. Teknik ini akan efektif apabila batas waktu disepakati di awal percakapan.

“Waktu yang sudah kita sepakati untuk melakukan percakapan telah berakhir. Maka marilah kita”

Mengungkapkan alasan yang jujur untuk menutup wawancara adalah salah satu hal yang harus dilakukan oleh pewawancara

“Mohon maaf, saya ada janji dengan orang lain jam 14.00, mungkin kita dapat.....”

Pewawancara sebaiknya mengekspresikan penghargaan dan kepuasan atas informasi yang telah diberikan.

“Saya sangat menikmati percakapan dengan anda. Terima kasih atas bantuannya”

Pewawancara juga perlu mengatur waktu untuk pertemuan berikutnya dengan menyampaikan apa yang akan terjadi nantinya, termasuk tanggal, waktu, tempat, topik, isi atau tujuan untuk bertemu.

Jika tidak berkeberatan, maka saya mohon kesediaan anda untuk bertemu pada bulan Juli jam 13.00

Setelah wawancara dilakukan maka pewawancara harus merangkum semua hasil wawancara. Akan lebih baik jika kita menyebutkan kembali informasi yang penting, tahapan, persetujuan atau verifikasi tentang kesesuaian antara kesepakatan dan informasi yang diterima dengan yang diberikan

4. Bahasa non *Verbal* saat mengakhiri Wawancara

Selain bahasa verbal, tidak kalah pentingnya untuk diperhatikan adalah bahasa *non verbal* penginterviu. Beberapa penelitian menemukan tentang bahasa non verbal yang biasa dirunjukkan saat akan mengakhiri percakapan diantaranya: berdiri dari tempat duduk, bergerak menjauh dari orang yang diwawancarai, mengakhiri kontak mata, jabat tangan, tersenyum dan melihat jam.

atau “sedikit anggukan kepala” akan memancing orang lain untuk melanjutkan cerita atau memberikan respon yang lebih banyak lagi. Keterampilan bertanya, hampir ditemukan di setiap level interaksi sosial. Misalnya pada level, anak-anak ketika mereka ingin mengetahui sesuatu yang baru, mereka akan bereaksi dengan cara memberikan banyak pertanyaan kepada orang yang lebih dewasa atau tahu tentang apa yang ingin mereka ketahui. Pada tahap ini, pertanyaan memegang peranan yang penting di tahap perkembangan dan pembelajaran mereka sebagai usaha untuk memperoleh informasi dalam rangka memenuhi keingintahuan mereka.

Hirgie dan Dickson ((2005) mengatakan beberapa fungsi dari pertanyaan adalah memperoleh informasi, mengendalikan interaksi, membangun hubungan dan meningkatkan keingintahuan terhadap suatu topik, mengenal kesulitan-kesulitan dan mengekspresikan minat seseorang, menegaskan sikap, perasaan dan pemikiran seseorang, mendorong partisipasi seseorang dalam pembicaraan, mengetahui pengetahuan yang dimiliki, mendorong seseorang untuk lebih kritis dalam hal pemikiran dan evaluasi terhadap sesuatu, mendorong komunikasi yang terbuka dan keterlibatan semua pihak dalam berdiskusi ketika dilakukan dalam forum diskusi dan memelihara perhatian anggota kelompok untuk tetap fokus pada apa yang dibicarakan.

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pertanyaan adalah memformulasikan pertanyaan yang relevan dengan tujuan dan memotivasi pihak yang diwawancarai untuk menjawab pertanyaan dari pewawancara merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Proses yang penting dalam memformulasikan pertanyaan yang relevan tidak terlepas dari tiga fase yang harus dilalui yaitu melakukan klarifikasi terhadap tujuan dari wawancara, menentukan informasi spesifik yang dibutuhkan

untuk mencapai tujuan serta memformulasikan pertanyaan yang lebih konkrit yang dirancang untuk memperoleh informasi. Dalam beberapa tipe wawancara, tujuan yang sederhana akan memudahkan pewawancara dalam membuat pertanyaan yang relevan. Namun dalam beberapa kasus, tujuan wawancara yang sederhana juga dapat menimbulkan masalah tersendiri terutama ketika tujuan tersebut berhubungan dengan permasalahan sosial dan organisasi. Pada tahap menentukan informasi spesifik yang dibutuhkan, pewawancara juga harus dapat membedakan informasi yang benar-benar penting serta sesuai dengan tujuan dan informasi yang hanya karena ingin memenuhi rasa ingin tahu pewawancara.

Selain itu pewawancara juga harus memiliki pengetahuan yang terkait dengan jenis-jenis dari pertanyaan sehingga pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilontarkan dalam situasi tertentu. Selama ini kebanyakan orang menggunakan pertanyaan yang bersifat umum, berupa pertanyaan terbuka atau tertutup. Padahal pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk menggali data sangat banyak jenisnya. Akibat dari minimnya jenis pertanyaan yang digunakan, data yang diperoleh pun akhirnya tidak mendalam. Bahkan data yang dibutuhkan tidak berhasil diperoleh. Ketidaktahuan pewawancara tentang jenis-jenis pertanyaan terkadang membimbing pewawancara memberikan pertanyaan yang salah kepada pihak yang diwawancarai. Pada bab ini, akan dikupas secara lengkap tentang jenis pertanyaan dan kesalahan-kesalahan dalam memberikan pertanyaan kepada pihak yang diwawancarai.

A. Jenis-jenis Pertanyaan

Jenis pertanyaan yang dapat digunakan untuk wawancara sangat banyak. Berikut ini tipe dan sub tipe dari pertanyaan yang dapat digunakan dalam proses wawancara (Stewart&Cash, 2000) :

1. Pertanyaan terbuka (*open question*)

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang memberikan kesempatan kepada pihak yang diwawancarai untuk memberikan jawaban yang sangat luas. Biasanya ia akan lebih bebas dalam menentukan sejumlah informasi yang akan diberikan kepada pewawancara. Ada banyak keuntungan menggunakan jenis pertanyaan ini. Pertama, pihak yang diwawancarai akan memberikan informasi yang panjang sehingga pewawancara tidak perlu bertanya lebih lanjut dikarenakan seringkali sejumlah informasi penting telah diperoleh. Kedua, pihak yang diwawancarai lebih mudah untuk menjawab pertanyaan dari pewawancara, Pewawancara dapat mengetahui perasaan-perasaan, persepsi, prasangka responden daripada pertanyaan tertutup.

Selain keuntungan, ternyata jenis pertanyaan ini juga memiliki beberapa kelemahan, diantaranya, jawaban yang diberikan akan melebar sehingga banyak informasi yang tidak penting atau tidak berkaitan dengan tujuan wawancara akan diperoleh, pewawancara harus memiliki keterampilan dan keberanian untuk memotong pembicaraan (terutama untuk jawaban yang tidak berkaitan dengan tujuan wawancara) dan memfokuskan pada satu topik, jawaban agak sulit untuk dikode dan ditabulasi. Jenis pertanyaan terbuka juga terbagi menjadi dua, yaitu : pertanyaan sangat terbuka dan setengah terbuka. Berikut ini contoh dari pertanyaan terbuka :

“Ceritakan kepada saya tentang diri anda?”

Contoh dari jenis pertanyaan setengah terbuka adalah :

“Ceritakan pada saya tentang keluarga anda?”

2. Pertanyaan Tertutup (*close question*),

Jenis pertanyaan ini biasanya lebih mudah untuk dijawab dan mampu mendorong orang lain untuk berpartisipasi dalam interaksinya dengan lingkungan. Beberapa fakta menemukan bahwa jenis pertanyaan ini sering digunakan untuk kepentingan penelitian dikarenakan jenis pertanyaan ini lebih mudah untuk dicatat dan dikode dibandingkan dengan pertanyaan jenis terbuka. Berbeda halnya dengan wawancara yang digunakan untuk keperluan konseling, pertanyaan terbuka akan lebih tepat diaplikasikan karena pertanyaan terbuka dapat memancing seseorang untuk bersikap terbuka, memberikan respon yang sesuai dan meningkatkan empati konselor (Dickson, 1997).

Beberapa ciri dari pertanyaan tertutup adalah lebih bersifat kaku dan menghasilkan jawaban pendek sehingga informasi yang diperoleh oleh pewawancara lebih sedikit dibandingkan ketika pewawancara menggunakan jenis pertanyaan terbuka. Dikarenakan peran pewawancara lebih besar daripada pihak yang diwawancarai maka mereka tidak banyak mendapatkan kesempatan untuk memberikan penjelasan terhadap informasi yang diberikannya, sangat memungkinkan muncul jawaban “ya” atau “tidak” dari pihak yang diwawancarai tanpa ia harus mengetahui topik pembicaraannya. Hal ini menyebabkan pewawancara menjadi tidak mengetahui alasan orang bersikap tertentu,

Pada jenis pertanyaan tertutup terkadang pewawancara dituntut untuk memberikan pertanyaan tambahan. Meskipun banyak kelemahan, jenis pertanyaan ini juga memberikan keuntungan. Selain pewawancara dapat mengontrol jawaban yang panjang dan membimbing pihak yang diwawancarai untuk memberikan informasi spesifik yang dibutuhkan sehingga jawaban akan lebih mudah untuk dikode, ditabulasi dan dianalisis, waktu yang digunakan juga relatif lebih singkat sehingga pihak yang diwawancarai tidak mengganggu aktivitas pihak yang diwawancarai. Sama halnya dengan pertanyaan terbuka, jenis pertanyaan tertutup juga terbagi menjadi dua yaitu pertanyaan sangat tertutup dan setengah tertutup. Pada jenis pertanyaan sangat tertutup, pewawancara menyediakan alternatif jawaban. Berikut ini contoh jenis pertanyaan sangat tertutup :

“Apa pendidikan terakhir : SD? SMP? SMA? PT?”

Ada juga jenis pertanyaan sangat tertutup yang bersifat bipolar, yaitu memilih satu diantara dua pernyataan. Berikut ini contoh dari jenis pertanyaan sangat tertutup yang bersifat bipolar :

“Kamu suka pelajaran IPA atau IPS?”

atau

“Anda setuju atau tidak dengan adanya undang-undang pornografi dan pornoaksi”

atau

“Apakah kakak anda bekerja di Bank Mandiri?”

Berbeda halnya dengan pertanyaan sangat tertutup, pertanyaan setengah tertutup tidak menyediakan alternatif jawaban, namun tetap membutuhkan jawaban yang pasti.

“Sudah berapa lama anda kursus bahasa Inggris?”

Sebelum menggunakan jenis pertanyaan tertutup, pewawancara harus memahami terlebih dahulu topik yang akan dibicarakan agar dapat mengelompokkan jawaban berdasarkan kategori yang ada. Selanjutnya kategori jawaban harus sesuai dengan tujuan utama dari wawancara dan jawaban nyata yang diberikan oleh pihak yang diwawancarai. Jadi antara tujuan dan jawaban harus relevan.

3. Pertanyaan Primer (*Primary question*)

Pertanyaan Primer merupakan pertanyaan awal atau pembuka sebelum melangkah ke pertanyaan berikutnya (memperkenalkan topik atau area baru). Dikarenakan pertanyaan primer ini diberikan di awal pertemuan maka biasanya pertanyaan primer dimulai dari topik-topik yang ringan dan disukai oleh pihak yang diwawancarai. Jenis pertanyaan ini tidak bermaksud untuk menggali lebih dalam jawaban dari pihak yang diwawancarai namun dapat memancing pertanyaan berikutnya yang lebih mendalam. Berikut ini jenis pertanyaan primer:

“Kalau boleh tahu, hobi anda apa?”

4. Pertanyaan Sekunder (*Secondary Question*)

Pertanyaan Sekunder merupakan pertanyaan yang mengikuti jenis pertanyaan primer dalam usaha untuk memperoleh informasi yang lebih dalam (pertanyaan lanjutan/ probing). Pertanyaan sekunder ini sangat banyak macamnya, seperti yang terlihat di bawah ini :

- a. *Silent Probes* yaitu jenis pertanyaan yang memancing melalui bahasa non-verbal. Jenis pertanyaan ini digunakan jika jawaban tidak lengkap dan responden ragu-ragu untuk melanjutkan
Contoh : anggukan kepala atau gerakan tubuh lain yang dapat mendorong responden untuk melanjutkan kalimat
- b. *Nudging Probes* yaitu, jenis pertanyaan dengan respon yang singkat, terkadang hanya menggunakan kata penghubung untuk menggali lebih lanjut jawaban yang diberikan oleh pihak yang diwawancarai. Jenis pertanyaan ini digunakan jika gagal melakukan silent probes.
Contoh : Saya mengerti, lalu? Oh....? Silahkan lanjutkan!,
- c. *Clearinghouse Probes* yaitu jenis pertanyaan yang dilengkapi dengan kalimat, biasanya digunakan untuk minta informasi jika masih ada hal lain yang belum dijelaskan. Jenis pertanyaan ini digunakan jika pewawancara merasa tidak yakin akan mendapatkan informasi dlm satu topik pembicaraan sedangkan tidak punya pertanyaan lebih lanjut yang spesifik.
Contoh : Sebelum kita lanjutkan ke topik berikutnya, apakah ada hal penting yang belum kita bahas?
Informational Probes : kalimat untuk memperoleh informasi tambahan atau minta penjelasan terhadap jawaban yang dangkal, jawaban yang masih membingungkan, yang mungkin mengundang banyak interpretasi juga bisa digunakan saat jawaban mengandung perasaan atau sikap tertentu
Contoh : Apa yang terjadi setelah....., Ceritakan lebih banyak tentang....., Tolong definisikan tentang bete? Mengapa anda merasakan seperti itu? or Seberapa kuat perasaanmu tentang hal tersebut?
- d. *Restatement Probes*, pada jenis pertanyaan ini pewawancara akan mengulang pertanyaan dengan penekanan pada pokok permasalahan. Jenis pertanyaan ini digunakan jika responden tidak menjawab pertanyaan primer atau menjawab sebagian.
Contoh : Apa efek positif dan negatif dari pembangunan bendungan di kota

5. Pertanyaan yang bersifat netral (*Neutral Question*)

Jenis pertanyaan netral ini sifatnya tidak mengarahkan dan biasanya digunakan ketika pewawancara ingin mengetahui tentang perasaan, pikiran dan perilaku dari pihak yang diwawancarai. Pihak yang diwawancarai juga mungkin memang belum tahu tentang kebiasaan pihak yang diwawancarai. Umumnya, pertanyaan tidak terlalu menuntut jawaban yang spesifik atau mengancam orang yang memberikan informasi karena pewawancara tidak bermaksud memberikan penilaian atas jawaban yang diberikan oleh pihak yang diwawancarai. Contoh : Apa yang anda lakukan saat dosen menerangkan kuliah?

6. Pertanyaan yang mengarahkan (*Leading question*)

Jenis pertanyaan ini seluruhnya berisi tentang asumsi ataupun prasangka. Sebagai contoh, orang yang bertanya kepada orang lain tentang waktu atau jam maka prasangka yang muncul adalah orang yang ditanya pasti memiliki jam, mampu melihat atau membaca jam, bersedia memberikan informasi. Disebut sebagai asumsi karena faktanya bisa jadi benar atau salah. Namun memang biasanya pewawancara sudah mengetahui tentang kebiasaan pihak yang diwawancarai sehingga pertanyaan yang digunakan lebih bersifat mengarahkan pihak yang diwawancarai agar ia dapat memberikan respon seperti yang diharapkan oleh pewawancara.

“Kapan terakhir kali anda merokok?”

“Apakah anda telah menghentikan kebiasaan ngobrol saat dosen menerangkan kuliah?”

Terdapat empat tipe pertanyaan jenis yang mengarahkan, diantaranya pertanyaan yang mengarahkan tetapi bentuknya seperti suatu percakapan. Jenis pertanyaan ini akan membawa seseorang untuk mempersepsi pewawancara sebagai sosok yang bersahabat sehingga seseorang menjadi tertarik untuk diwawancarai. Pewawancara juga dapat mengantisipasi jawaban yang diberikan oleh pihak yang diwawancarai, contoh : bagaimana kecelakaan tersebut bisa terjadi? Pertanyaan yang mengarah lainnya adalah pertanyaan yang menuntut seseorang untuk memberikan jawaban sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pewawancara tapi tidak memberikan dampak yang negatif terhadapnya. Bisa jadi seseorang memberikan jawaban yang berbeda pada pewawancara lainnya. Pertanyaan yang diberikan juga tidak menggali lebih dalam perasaan dan pemikiran seseorang. Ada juga pertanyaan mengarahkan yang menuntun seseorang untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan harapan pewawancara karena jika tidak, maka orang tersebut akan menerima dampak yang negatif dari respon yang diberikannya.

Selain jenis pertanyaan di atas, Hargie&Dickson (2005), menambahkan jenis pertanyaan yang lain, diantaranya *recall question*. Jenis pertanyaan ini hanya menuntut seseorang untuk mengingat hal-hal yang sederhana dari suatu informasi yang berhubungan dengan fakta.

“kapan anda lahir?”

Kapan perang dunia terjadi?”

Berbeda halnya dengan *process question*, pertanyaan ini membutuhkan proses mental yang lebih tinggi dibandingkan *recall question* karena pihak yang diwawancarai diharapkan dapat memberikan opini, menilai atau mengevaluasi, membuat prediksi, menganalisis informasi, menginterpretasi situasi, dan membuat generalisasi. Dengan kata lain seseorang diharuskan untuk berpikir lebih keras.

“Menurut anda, bagaimana karakteristik atasan yang baik?”

Kadang kala respon yang diberikan oleh seseorang sangat banyak, padahal inti jawabannya sangat sedikit, bisa jadi satu atau dua kata. Di dunia industri, jenis pertanyaan ini seringkali digunakan untuk keperluan asesmen terutama dalam menyeleksi karyawan-karyawan yang berada pada level atas.

“Jelaskan kelebihan dan kekurangan yang anda miliki sebagai seorang manajer?”

Selain itu, jenis pertanyaan yang lainnya adalah *affective question* merupakan jenis pertanyaan yang sangat berhubungan dengan emosi, sikap, perasaan, pilihan-pilihan seseorang. Jenis

pertanyaan ini jika dipadukan dengan pertanyaan terbuka akan memberikan kesempatan kepada seseorang untuk mengekspresikan perasaan yang sebenarnya, bisa berhubungan dengan perasaan di masa lalu atau perasaan saat ini. Tetapi jika seseorang dituntut untuk berpikir lebih dalam tentang suatu perasaan maka pertanyaan jenis proses akan lebih tepat untuk digunakan karena pertanyaan jenis proses dapat mendorong seseorang untuk menginterpretasikan alasan dibalik perasannya dan mungkin lebih rasional dalam mengeksplorasi perasaan tersebut. Jenis pertanyaan afektif akan lebih tepat jika digunakan untuk keperluan konseling.

“Apa yang menyebabkan anda sangat membenci ayah anda?”

Memberikan pertanyaan dengan hati-hati merupakan dasar untuk memperoleh jawaban yang bebas, sesuai atau tepat, dan jujur. Pertanyaan phrasing khusus digunakan ketika akan membuat pertanyaan jenis probing dan ini bukan tugas yang mudah. Ada lima faktor yang mempengaruhinya, yang pertama adalah bahasa. Pada pertemuan-pertemuan di awal, telah dibahas tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan bahasa dan bagaimana bahasa tersebut dapat mempengaruhi interaksi antara dua orang atau kelompok.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah pewawancara sebaiknya tidak menggunakan kata-kata yang merendahkan pada orang lain, misalnya mengeluarkan kata-kata “anda tahu” dalam suatu pertanyaan, jangan pernah berasumsi bahwa orang lain akan memahami bahasa yang kita gunakan karena ada banyak kata yang menimbulkan banyak arti, menimbulkan ketidakjelasan, memiliki pengertian yang negatif atau positif. Kedua, relevansi. Agar responden dapat menemukan relevansi atas apa yang kita sampaikan

maka kita harus menjelaskan tujuan dan kebutuhan kita untuk memotivasi orang lain dalam memberikan respon secara bebas dan sesuai / tepat. Urutan pertanyaan akan menentukan relevansi suatu pertanyaan, misalnya : pertanyaan tentang data demografik seperti usia, pendapatan, tingkat pendidikan, lokasi, politik, agama akan lebih baik kalau ditanyakan di awal wawancara bukan di pertengahan.

Hal yang perlu diingat adalah bisa jadi pertanyaan yang diajukan oleh orang lain tidak relevan bagi kita namun bagi orang lain justru sangat relevan, salah satunya dipengaruhi oleh budaya, misalnya : orang Jepang dalam seringkali bertanya tentang sesuatu yang sangat personal saat berinteraksi dengan orang lain. Mereka melakukannya agar mereka dapat belajar atau mengetahui tentang karakteristik yang penting pada diri seseorang termasuk kepribadian, pengetahuan, keterampilan dan latar belakang. Ketiga, level dari suatu informasi. Pihak yang diwawancara harus memiliki segudang pengetahuan yang dapat membantu mereka memberikan respon yang cerdas dan nyaman.

Pertanyaan dari pihak yang diwawancara mungkin saja dapat menimbulkan rasa malu atau marah karena tidak ada satupun dari kita yang ingin terlihat tidak memiliki informasi, memberikan informasi yang salah, tidak berpendidikan atau tidak cerdas. Hal ini menjadikan motivasi untuk terlibat atau bekerjasama menjadi berkurang atau sangat kecil. terkadang pihak yang diwawancara merasa lebih baik memberikan jawaban yang tidak jelas dibandingkan jawaban yang dapat memperlihatkan kebodohnya atau ketidaktahuannya. Pertanyaan yang tidak pantas mungkin akan membuat seseorang merasa mendapatkan penghinaan atas intelegensi, kebijakan dan pengalamannya. Hal ini terjadi ketika kita menggunakan kata-kata yang terlalu sederhana atau mendasar dari

ahli yang memiliki banyak informasi. Asumsi bahwa pihak yang diwawancara akan memiliki semua informasi yang dibutuhkan oleh pewawancara juga harus sebisa mungkin dihindari.

Kelima, kompleksitas. Pertanyaan harus sederhana dan jelas agar tidak membatasi banyaknya informasi yang dapat diberikan oleh reponden. Pewawancara sebisa mungkin menghindari pertanyaan yang kompleks dan memberikan kesempatan kepada responden untuk tidak menggambarkan apa yang kita inginkan atau memuat parameter yang tidak jelas. Contoh dari pertanyaan yang kompleks : “Saya ingin mengetahui pendapat anda tentang nama sebuah pasta gigi. Saya ingin anda menyebutkan lima kelebihan dan lima kekurangannya. Jika kamu menyukai nama dari pasta gigi tersebut, maka berikan angka plus 1 sampai 5. Semakin kamu suka maka semakin banyak angka plus yang kamu berikan. Jika kamu tidak menyukai nama dari pasta gigi tersebut, maka berikan angka minus 1 sampai 5. Semakin kamu tidak suka maka semakin banyak angka minus yang kamu berikan. Jika kamu merasa antara suka dan tidak suka maka berikan angka nol”. Perlu juga diperhatikan bahwa hati-hati dalam menggunakan pertanyaan yang terlalu umum. Berikut ini contoh pertanyaan yang terlalu umum:

“Ceritakan pada saya tentang diri anda?”

“Ceritakan pada saya tentang profesi anda?”

Pertanyaan-pertanyaan tersebut terlalu luas sehingga ada beberapa responden yang justru mengalami kesulitan untuk memberikan respon tanpa pedoman sehingga bisa jadi jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan yang kita inginkan. Keempat adalah *accessibility*, merujuk pada kemampuan responden untuk menjawab pertanyaan karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhinya

yaitu sosial, psikologi dan keadaan yang memaksa. Ada beberapa pertanyaan yang mungkin dianggap tabu, hal tersebut akan sangat dipengaruhi oleh faktor budaya.

B. Pertanyaan yang Menjebak

Pertanyaan yang baik adalah pertanyaan yang dapat memancing pihak yang diwawancarai untuk menceritakan segala hal tentang dirinya yang tentu saja sesuai dengan tujuan dari wawancara. Pewawancara harus berhati-hati ketika akan memberikan pertanyaan kepada pihak yang diwawancarai, karena pertanyaan yang salah akan membuat pewawancara tidak berhasil dalam mengeksplor jawaban yang diberikan pihak yang diwawancarai. Pertanyaan-pertanyaan berikut ini, macam-macam pertanyaan yang menjebak (*common question pitfalls*) dan harus dihindari :

- a. *The Bipolar Trap*, yaitu pertanyaan yang memancing jawaban ya atau tidak.
Contoh :
“Apakah anda tahu dengan fakultas Psikologi UII?”
Pertanyaan tersebut sebenarnya dapat diganti dengan pertanyaan ini : “Apa yang anda ketahui tentang fakultas Psikologi UII?”
- b. *The Open to Closed Switch* yaitu pertanyaan terbuka namun sebelum pihak yang diwawancarai merespon pewawancara sudah melanjutkan ke pertanyaan tertutup.
Contoh : mengapa anda memilih untuk kuliah di Yogya? Apakah dikarenakan biaya hidup di Yogya lebih murah dibandingkan Jakarta?,
- c. *The Double-Barreled Inquisition* yaitu dua atau lebih pertanyaan yang dijadikan satu.
Contoh : Kapan dan bagaimana awal mulanya anda tertarik dengan Psikologi?
- d. *The Leading Push*, yaitu pertanyaan yang mengarahkan/memaksa. Contoh dari pertanyaan ini : Saya suka main internet. Bagaimana dengan anda? Anda ke warnet setiap hari?
- e. *The Guessing Game*, yaitu Pertanyaan yang muncul karena praduga (tebakan) pewawancara.
Contoh : Apakah anda berasal dari Sumatera? Kebakaran itu terjadi karena rokok?
- f. *The Yes (No) Response*, yaitu pertanyaan yang memancing pihak yang diwawancarai untuk memberikan jawaban “iya” dan “tidak”. Hal ini terjadi ketika pewawancara dan pihak yang diwawancarai melakukan kesalahan dalam memberikan pertanyaan dan hanya memiliki satu jawaban yang benar atau jelas.
Contoh : apakah kamu ingin lulus? Atau apakah kamu mau dapat menyakit kanker paru-paru?

C. Urutan Pertanyaan

Urutan dari wawancara merupakan hal yang penting juga untuk diperhatikan selain pertanyaan-pertanyaan yang menjebak, Beberapa urutan dari pertanyaan adalah : pertama, *Erratic Sequence*. Urutannya yang ideal adalah dimulai dengan pertanyaan yang memancing jawaban yang meluas, pertanyaan terbuka ke pertanyaan yang sempit atau spesifik. Berikut ini contohnya : coba ceritakan kepada saya tentang posisi baru anda di perusahaan ini? Bagaimana perasaan siswa tentang pilihan jurusannya? Apakah kamu yakin bahwa pilihan-pilihan ekstrakurikuler tersebut akan menambah perhatian dan minat siswa?

Kedua, *Funnel sequence* yang dimulai dengan pertanyaan terbuka akan tepat digunakan apabila responden sudah merasa familiar dengan topik yang dibicarakan, merasa bebas untuk membicarakan topik tersebut, responden ingin mengekspresikan perasaan dan ingin mengungkapkan atau menjelaskan tentang sikap mereka. Jadi responden tidak perlu memancing mereka untuk menutup pembicaraan. Pertanyaan terbuka membuat responden mudah untuk memberikan jawaban dan membuat responden berbicara sehingga *funnel sequence* sangat baik jika digunakan pada awal wawancara atau pertengahan wawancara.

Ketiga, *Inverted Funnel Sequence*, dimulai dengan pertanyaan tertutup bukan dengan pertanyaan terbuka. Contoh : Pelatihan seperti apa yang paling banyak dipilih atau diminati oleh karyawan? Urutan pertanyaan ini digunakan apabila seseorang tidak begitu mengetahui atau memahami topik pembicaraan sehingga *inverted funnel sequence* ini dapat memancing seseorang untuk memberikan respon.

Keempat, *Tunnel Sequence*. Urutan pertanyaan ini seringkali disebut sebagai *trings of bread* yaitu memberikan sedikit *probing*.

Biasanya yang ditanyakan adalah satu bagian dari informasi yang spesifik dan topik yang berbeda-beda. *Tunnel sequence* akan melihat sikap yang berbeda pada masing-masing responden, biasanya digunakan untuk survei atau polling suara. Data yang diperoleh akan mudah untuk dicatat dan dikuantifikasikan. Jadi jawaban yang diperoleh bukan jawaban yang mendalam.

Kelima, *Quintamensional Design Sequence*. Urutan pertanyaan ini digunakan untuk menentukan intensitas dari pendapat atau sikap seseorang. *Quintamensional design sequence* ini menyangkut : *awareness, uninfluences attitude, specific attitude, reason, intensity of attitude*.

Contoh :

Aweraness	Ceritakan kepada saya tentang kontrak yang diajukan?
Uninfluenced attitudes	Apakah kontrak tersebut akan berdampak terhadap karirmu?
Specific attitude	Apakah anda setuju atau tidak setuju terhadap kontrak tersebut?
Reason	Mengapa kamu merasa seperti itu?
Intensity of attitude	Seberapa kuatkah perasaanmu tentang hal ini : sangat kuat, kuat, atau tidak ada sesuatu yang dapat mengubah pikiranmu?

Pada saat pewawancara memberikan pertanyaan, mungkin akan banyak sekali jawaban-jawaban yang muncul dari pihak yang diwawancara. Dillon (1997) sendiri mengungkapkan ada beberapa

tipe jawaban yang seringkali diberikan oleh seseorang. Tidak sedikit pihak yang diwawancara memilih untuk tidak memberikan jawaban apa-apa atau diam, ada juga yang menolak jawaban yang telah diberikannya dengan mengatakan “saya tidak pernah menjawab seperti itu”. Beberapa diantaranya memberikan respon yang tidak berhubungan dan biasanya ditunjukkan dengan perilaku mengubah seluruh topik yang telah dibicarakan. Selain itu seseorang mungkin akan memberikan jawaban yang tidak serius, misalnya pada saat pewawancara bertanya tentang usia maka pihak yang diwawancara mengatakan “saya belum tua seperti yang saya rasakan”. Bahkan ada juga yang sengaja memberikan jawaban yang palsu atau dengan kata lain berbohong.

Respon lainnya adalah ketika ditanya, pihak yang diwawancara justru balik bertanya, ketika pewawancara memberikan pertanyaan : “berapa usia anda?” Pihak yang diwawancara tidak memberikan jawaban tapi justru kembali bertanya kepada pewawancara tentang hal yang tadinya ditanyakan : “menurut anda berapa usia saya?” Pihak yang diwawancara bisa jadi juga menghindari atau tidak menjawab pertanyaan secara langsung, misalnya dengan mengatakan “sebelumnya saya akan menjawab pertanyaan saya terlebih dahulu yang saya anggap lebih penting, baru selanjutnya saya akan menjawab pertanyaan anda”. Kadangkala untuk mendapatkan rasa aman, seseorang mungkin akan memberikan jawaban yang dapat diterima secara sosial. Dari semua tipe jawaban tersebut, tentu saja jawaban yang paling diinginkan oleh pewawancara adalah jawaban langsung yang secara jujur diungkapkan kepada pewawancara.

Bab VII.

WAWANCARA KONSELING

Wawancara konseling memiliki perbedaan dengan jenis wawancara yang lain seperti wawancara survei, wawancara seleksi, dan lain sebagainya, dikarenakan pewawancara sedang berhadapan dengan orang yang memiliki masalah dan merasa tidak mampu untuk mengatasi masalah tersebut sendirian. Kondisi tersebut menuntut pihak yang diwawancara untuk percaya dan terbuka agar pewawancara dapat memahami masalah dan menemukan alternatif penyelesaian masalah yang dihadapinya.

A. Tahap-Tahap Wawancara Konseling

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

1. Persiapan

Pada tahap ini pewawancara harus membuat persiapan wawancara dengan detil dan melakukan analisis terhadap diri sendiri. Pewawancara akan mengalami kesulitan dalam memahami dan

membantu orang lain jika pewawancara itu sendiri tidak mengetahui tentang dirinya, selanjutnya pewawancara akan mengalami kesulitan untuk memahami dan menolong orang lain jika mereka hanya mengetahui sedikit atau tidak mengetahui sama sekali tentang pihak yang diwawancara dan situasi yang dialaminya. Oleh karena itu pada tahap ini yang penting untuk dilakukan oleh pewawancara adalah melakukan analisis terlebih dahulu terhadap pribadinya.

Tahap awal adalah mengenali karakteristik kepribadian dari pewawancara. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas intrinsik dari kepribadian meliputi : sikap-sikap, bahasa non verbal dari pewawancara lebih mempengaruhi efektifitas konseling dibandingkan dengan jenis kelamin dan ras. Seorang pewawancara selayaknya harus mampu membuka pikiran, bersikap optimis, sabar, serius namun tetap santai serta memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Pada tahap awal ini pewawancara tidak boleh berargumentasi atau bersikap defensif ketika memang situasi tidak menginginkan pewawancara bersikap seperti itu. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa seorang pewawancara yang berperan sebagai pewawancara akan mendapatkan kredibilitas yang tinggi (sangat dipercaya oleh pihak yang diwawancaranya) dari pihak yang diwawancara dalam hal ini pihak yang diwawancaranya, jika mereka mau berbagi terhadap masalah yang dialami oleh pihak yang diwawancara. Agar pihak yang diwawancara mau terbuka maka pewawancara pun harus mau membuka diri, perasaan, nilai, keyakinan dan sikap-sikapnya.

Penelitian membuktikan bahwa pewawancara yang mau membuka diri terhadap pengalaman pribadi dan latar belakangnya akan membantu pihak yang diwawancara memperoleh pemahaman dan perspektif yang baru untuk membuat suatu perubahan. Sebagai pewawancara maka sangat tidak boleh untuk mendominasi interaksi interpersonal walaupun pewawancara memiliki sungguh-sungguh

ingin membantu pihak yang diwawancara. Pewawancara juga harus berorientasi pada orang atau pihak yang diwawancaranya bukan pada masalah yang dihadapi pihak yang diwawancara. Dengan berorientasi pada klien atau pihak yang sedang mengalami masalah maka pewawancara dapat memahami kebutuhan-kebutuhan mereka dan mampu membangun komunikasi yang penuh dengan pemahaman, kenyamanan, kesungguhan, dan kehangatan. Komunikasi itulah yang disebut dengan komunikasi empatik yaitu pewawancara benar-benar mampu memahami perasaan dan situasi yang dialami oleh pihak yang diwawancara. Selanjutnya pewawancara harus lebih mengenali kekuatan dari intelektual, komunikasi dan profesionalitasnya. Pewawancara juga harus dapat berpikir secara imajinatif, analitis dan teratur, juga harus mampu belajar dengan cepat serta mengingat informasi dengan cepat dan lengkap.

Sebagai pendengar yang baik, seorang pewawancara harus mampu berkomunikasi dalam berbagai situasi dan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi baik *verbal* maupun *non verbal*. Seorang pewawancara harus merasa nyaman dengan individu yang mau membuka masalah pribadinya termasuk masalah yang mungkin sangat memalukan dan membahayakan baginya. Pewawancara juga harus merasa nyaman dengan orang yang mungkin akan mengekspresikan emosinya dengan intensif, misalnya orang yang sedang dalam keadaan berduka cita, depresi, marah, ketakutan, penuh kebencian dan mengungkapkan perasaan mereka dengan menangis atau berteriak. Sebagai salah satu keterampilan konseling yang harus dimiliki, pewawancara juga harus memiliki pandangan yang realistis artinya tidak mencoba untuk melakukan konseling jika pewawancara itu sendiri tidak memiliki pengalaman ataupun tidak pernah mengikuti pelatihan tentang konseling.

Setelah melakukan analisis terhadap diri sendiri, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap orang lain atau pihak yang diwawancara. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mengumpulkan semua informasi yang terkait dengan pihak yang diwawancara, meliputi : ras, pendidikan, riwayat kerja, catatan akademik, latar belakang keluarga, kesehatan, riwayat psikis, hasil tes, konseling yang mungkin pernah dilakukan dan informasi tentang masalah yang lalu serta solusi yang diambil. Pewawancara dapat memperoleh informasi tentang pihak yang sedang bermasalah dari orang lain yang mengetahui tentang keadaannya, misalnya dari atasan, anggota keluarga, teman kerja, tetangga, kenalan ataupun pewawancara lainnya agar pewawancara dapat memberikan pemahaman yang baik tentang kehidupannya dan memberikan informasi tentang alasan yang menyebabkan individu tersebut benar-benar membutuhkan pertolongan.

Pewawancara juga perlu mengenali variabel-variabel situasional di masa lalu yang mungkin mempengaruhi pihak yang diwawancara, misalnya kematian keluarga, perceraian orang tua, kegagalan dalam akademik, kehilangan pekerjaan, penyakit atau variabel situasional di masa mendatang yang akan mempengaruhi kehidupan pihak yang diwawancara, misalnya : pendidikan yang akan ditempuh, perkawinan, dll. Informasi ini dibutuhkan karena bisa jadi masalah yang sekarang muncul merupakan efek dari kejadian masa lalu atau masa yang akan datang.

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

awal pertemuan. Kadang-kadang ada juga individu yang datang kepada pewawancara dan memberikan komentar sebagai berikut : “saya tidak butuh bantuanmu”, “saya dapat menjaga diri saya sendiri”, “saya dapat memecahkan masalah saya sendiri”, “anda tidak akan pernah memahami saya”, dan lain sebagainya. Semakin pewawancara mampu menganalisis apa yang dirasakan oleh pihak yang diwawancara maka pewawancara akan semakin tahu alasan yang membuat seseorang bereaksi demikian.

Setelah memahami reaksi atau komentar yang dilontarkan oleh pihak yang bermasalah, langkah berikutnya adalah menentukan pendekatan yang akan digunakan dalam wawancara. Ada tiga pendekatan yang biasa digunakan dalam wawancara yaitu pendekatan langsung, tidak langsung dan kombinasi. Sebenarnya tentang pendekatan ini sudah dibahas di bab sebelumnya. Namun pada bab ini akan dibahas lebih lanjut tentang perbedaan pendekatan ini dalam konteks konseling. Perbedaan yang secara nyata terlihat adalah bahwa pada pendekatan direktif, pewawancara lebih banyak mengontrol struktur dari wawancara, fokus terhadap masalah subjek bukan pada subjek itu sendiri, interaksinya bersifat satu arah dan wawancara dilakukan dalam waktu yang relatif lama. Selanjutnya, pewawancara akan banyak mengumpulkan informasi, mendefinisikan dan menganalisis masalah, menawarkan solusi dan melakukan evaluasi terhadap solusi yang diberikan. Oleh karena itu, biasanya pewawancara memiliki pedoman yang jelas untuk melakukan suatu tindakan. Jadi dalam berinteraksi tidak ada kesejajaran antara pewawancara dan pihak yang diwawancara, artinya pewawancara lebih banyak memainkan perannya dibandingkan dengan pihak yang diwawancara. Jadi pada pendekatan langsung, asumsi dasarnya adalah bahwa pewawancara adalah orang yang paling tahu tentang masalah yang dialami oleh

pihak yang diwawancara. Dikarenakan pewawancara sudah banyak mengetahui tentang permasalahan yang dihadapi oleh seseorang maka pihak yang diwawancara akan banyak menawarkan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pihak yang diwawancara.

Pada pendekatan tidak langsung, pihak yang diwawancara mengontrol struktur wawancara, menentukan topik, kapan dan bagaimana mereka akan berdiskusi serta langkah dan panjang wawancara. Pewawancara hanya berperan sebagai penolong yang pasif, tidak sebagai orang yang ahli dan penasihat. Dalam hal ini pewawancara hanya membantu pihak yang diwawancara untuk memperoleh informasi dan pemahaman serta mampu mendefinisikan dan menganalisis masalahnya agar dapat menemukan dan melakukan evaluasi dari solusi yang ditemukannya sendiri. Pewawancara hanya mendengarkan, mengamati dan mendorong pihak yang diwawancara bukan menentukan solusi dan mendikte pihak yang diwawancara. Asumsi yang mendasari pendekatan tidak langsung ini adalah bahwa pihak yang diwawancara lebih memiliki kemampuan dalam menganalisis masalah-masalahnya, menemukan solusi serta membuat keputusan yang tepat dan benar dibandingkan dengan pewawancara yang mungkin memiliki keterbatasan waktu untuk mengenali liku-liku kehidupan pihak yang bermasalah. Tuntutan terhadap pihak yang diwawancara adalah ia harus mampu mengimplementasikan rekomendasi dan solusi yang ia buat sendiri.

Pendekatan yang ketiga adalah kombinasi. Dalam wawancara konseling penting untuk menggunakan kombinasi antara pendekatan langsung dan tidak langsung. Misalnya pendekatan langsung digunakan untuk mendorong pihak yang diwawancara agar mau berbicara atau mengungkapkan masalahnya karena pendekatan langsung adalah cara yang terbaik untuk memperoleh fakta-fakta, memberikan informasi dan membuat diagnosa. Namun pada saat

mendiskusikan solusi serta tindakan yang mungkin bisa dilakukan untuk mengatasi masalah mungkin pendekatan tidak langsung lebih tepat untuk digunakan oleh pewawancara. Mekanisme atau aturan tersebut tidak mutlak diikuti karena bisa jadi pendekatan *nondirektif* justru dapat memancing area pembicaraan yang lebih luas dan memperoleh informasi yang spontan. Sementara untuk pendekatan direktif memang harus dilakukan ketika menyelesaikan masalah dikarenakan pihak yang bermasalah memang tidak memiliki potensi untuk dapat menyelesaikan masalahnya sendiri. Hal ini berarti tugas untuk menentukan pendekatan mana yang paling tepat digunakan pada suatu situasi dan kapan perubahan dari suatu pendekatan diperlukan selama wawancara bukan suatu hal yang mudah. Dibutuhkan kejelian dan pemahaman yang mendalam terhadap pihak yang diwawancara.

2. Struktur Wawancara

Meskipun tidak ada format yang standar dalam melakukan wawancara konseling namun akan lebih baik jika tetap memperhatikan struktur dalam melakukan wawancara konseling. Pertama, adalah membangun suasana yang kondusif dimana pewawancara benar-benar menunjukkan keinginan untuk membantu misalnya melakukan kontak, menjelaskan tentang peran pewawancara dan membangun suatu hubungan. Kedua, melakukan asesmen terhadap permasalahan yang dialami oleh pihak yang diwawancara, misalnya menerima informasi, mendorong pihak yang diwawancara untuk memberikan informasi, mengungkapkan kembali informasi yang diterima dan memberikan pertanyaan untuk mendapatkan informasi. Ketiga, integrasi perasaan, misalnya menerima perasaan, mendorong pihak yang diwawancara untuk mengungkapkan perasaannya, merefleksikan perasaan pihak yang

diwawancara, memberikan pertanyaan untuk mengungkap perasaan pihak yang diwawancara dan menghubungkan perasaan dengan konsekuensi yang akan diterima. Keempat, pemecahan masalah misalnya memberikan informasi atau penjelasan, memberikan alternatif, mengambil keputusan dan mengerahkan sumber-sumber yang dimiliki.

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

Suasana yang kondusif untuk melakukan konseling adalah suasana yang tenang, nyaman dan yang tidak mengganggu privasi, serta bebas dari interupsi. Pewawancara tidak dapat berharap pihak yang diwawancara akan terbuka, jujur dan melakukan komunikasi pada level dua atau tiga jika ada orang lain yang mendengarkan percakapan mereka. Oleh karena itu perlu untuk menyeleksi tempat yang kondusif misalnya restoran, kafe, taman dimana pihak yang diwawancara tidak merasa terancam dan dapat lebih santai. Banyak penelitian yang membuktikan bahwa situasi merupakan variabel yang berarti atau penting dalam menentukan tingkat keterbukaan seseorang dan jarak antara pewawancara dan pihak yang diwawancara tidak lebih dari 3,5 kaki. Banyak orang lain yang tidak

merasa nyaman jika pewawancara duduk di belakang meja, biasanya muncul perasaan bahwa mereka dinilai. Hal yang perlu diingat oleh pewawancara dalam konseling adalah reaksi *verbal* terutama suara di awal perjumpaan akan menentukan interaksi berikutnya. Memberikan salam dan menyebutkan nama dengan kehangatan dan keramahan merupakan salah satu bentuk dari ketulusan pewawancara. Ketika akan melakukan konseling maka katakan dengan jelas, tepat dan jujur apa yang ingin dikatakan. Pihak yang diwawancara juga harus menyampaikan waktu yang akan digunakan untuk melakukan konseling tapi jangan mengkonsentrasikan pikiran kita hanya pada banyaknya waktu yang dihabiskan untuk wawancara karena yang paling penting justru adalah kualitas pertemuannya.

Pada tahap membangun suatu hubungan, seorang pewawancara harus membangun perasaan yang positif terhadap pihak yang diwawancara dengan cara memberikan perhatian, minat, kejujuran, kesediaan untuk mendengarkan, dan kemampuan untuk memelihara kepercayaan diri. Sikap tersebut akan membuat pewawancara mengetahui harapan dan pemahaman pihak yang diwawancara tentang konseling itu sendiri, posisi pewawancara atau sesi-sesi yang umumnya terjadi dalam konseling. Hal ini sesuai dengan ungkapan Morrison (2008), bahwa wawancara yang dilakukan untuk keperluan klinis harus memperhatikan rapport terhadap pihak yang diwawancara. Rapport adalah perasaan nyaman dan percaya yang dirasakan oleh pihak yang diwawancara terdapat terapis.

Hubungan yang baik merupakan awal mula dari keberhasilan seorang terapis dalam menangani pihak yang diwawancara. Hubungan yang telah terjalin dengan baik akan membuat pihak yang diwawancara termotivasi untuk berbicara secara spontan dan memberikan data yang penting terutama yang berkaitan dengan

kehidupan personalnya. Selanjutnya, pewawancara juga harus memeriksa kembali, bagaimana perasaannya terhadap pihak yang diwawancara yang artinya pewawancara juga harus merasa nyaman dengan situasi, termasuk ketika ada pembicaraan tentang topik yang sensitif, misalnya topik tentang seks, kematian atau kondisi dimana pihak yang diwawancara menangis, atau membicarakan masalah yang tidak nyata. Jika pewawancara menampakkan ketidaknyamanan maka pihak yang diwawancara akan juga akan merasa tidak nyaman. Keterbukaan terhadap informasi, keyakinan, sikap, konsentrasi dan perasaan biasanya akan menentukan kesuksesan dari wawancara konseling. Sebagai pihak yang dimintai pertolongan maka pewawancara dalam hal ini pewawancara harus menciptakan suasana yang kondusif selama wawancara berlangsung. Perlu diingat bahwa wanita memang biasanya akan lebih terbuka dibandingkan laki-laki dikarenakan laki-laki sering membentengi diri mereka agar tidak terlihat lemah. Tetapi pewawancara dapat mendorong pihak yang diwawancara untuk lebih terbuka dengan cara pewawancara terlebih dahulu bersikap lebih terbuka terhadap perasaan mereka.

3. Pelaksanaan

Ketika melakukan pendekatan dan orientasi telah terbina atau terbangun maka wawancara dapat dimulai dengan topik yang paling menarik untuk memancing pihak yang diwawancara agar mau menjalin interaksi dengan pewawancara. Tahap yang pertama adalah menemukan akar permasalahan dan menemukan jawaban mengapa pihak yang diwawancara tidak mampu menghadapi atau memecahkan masalah tersebut. Hal terbaik yang harus dilakukan oleh pewawancara adalah tidak mendesak pihak yang diwawancara untuk menceritakan tentang permasalahan yang dihadapinya, karena biasanya pihak yang diwawancara akan bercerita sendiri tentang apa

yang ingin diketahui oleh pewawancara ketika pihak yang diwawancara memang sudah siap untuk menceritakannya. Pewawancara juga hendak tidak terburu-buru dalam memberikan solusi.

Hal yang tidak boleh terlupakan oleh pihak yang diwawancara adalah melakukan pengamatan terhadap isyarat *nonverbal* secara cermat karena isyarat yang ditampakkan mungkin akan mengungkapkan perasaan pihak yang diwawancara yang sebenarnya. Jika memang pewawancara melihat bahwa pihak yang diwawancara benar-benar tidak mampu memecahkan masalahnya maka pewawancara dapat memberikan pedoman kepada pihak yang diwawancara agar pihak yang diwawancara menyadari masalah yang dialaminya. Ada lima peran yang biasanya dimainkan dalam proses konseling, yaitu : mendengarkan, mengamati, memberikan pertanyaan, merespon dan memberikan informasi. Dalam memainkan peran tersebut harus benar-benar disertai dengan keinginan untuk membantu, empati dan memberikan informasi.

a. Mendengarkan

Mendengarkan baik itu mendengarkan dengan pemahaman, empati, evaluasi dan resolusi merupakan keterampilan yang penting dan harus dimiliki oleh pewawancara. Untuk menemukan akar dari permasalahan, pewawancara tidak boleh membagi perhatian atau dengan kata lain harus fokus terhadap kata-kata yang disampaikan oleh pewawancara dan implikasinya. Pewawancara juga harus benar-benar menunjukkan minat terhadap apa yang disampaikan oleh pihak yang diwawancara. Pewawancara hendaknya tidak melakukan interupsi atau mendominasi percakapan. Membiarkan pihak yang diwawancara untuk bercerita merupakan langkah yang bijaksana untuk ditempuh. Ketika melakukan konseling, pihak yang

diwawancara tidak boleh menyelipkan ide, pengalaman dan masalah pribadi. Misalnya pihak yang diwawancara ingin bercerita tentang orang tuanya yang sedang sakit namun pewawancara malah mengambil alih dengan bercerita tentang keluarganya yang sedang sakit. Pada tahap ini, pewawancara harus memfokuskan diri pada permasalahan yang dihadapi oleh pihak yang diwawancara bukan permasalahan pewawancara.

Ketika wawancara berlangsung, sangat mungkin pihak yang diwawancara berhenti berbicara dalam beberapa saat, maka yang harus dilakukan oleh pewawancara adalah tidak mengajak berbicara walaupun dengan alasan untuk mengisi kekosongan waktu. Diam sesaat memiliki banyak tujuan, salah satunya untuk mendorong pihak yang diwawancara agar melanjutkan cerita atau pembicaraan. Leonard mengatakan banyak perilaku *nonverbal* yang menunjukkan kesediaan pewawancara untuk mendengarkan, misalnya menatap orang dengan tulus, postur yang menunjukkan bahwa pewawancara terbuka, saat berinteraksi badannya condong ke depan, santai, menjaga kontak mata, menunjukkan perhatian dengan ekspresi wajah, fokus terhadap suara yang dikeluarkan misalnya uhm...yes. Dengan demikian pihak yang diwawancara dapat menginterpretasikan senyuman, postur dan gestur sebagai bentuk dari kehangatan dan antusiasme.

b. Mengamati

Pada saat mendengarkan pihak yang diwawancara, pewawancara juga harus mengamati cara pihak yang diwawancara duduk, gestur, kegelisahan, dan kotak mata. Pusatkan perhatian pada nada bicara, ketakutan-ketakutan pihak yang diwawancara, ketegangan dan perubahan reaksi saat konseling berlangsung. Observasi ini dapat menjadi isyarat untuk mengetahui serius atau

tidaknya permasalahan yang dihadapi wawancara dan apa yang dipikirkan oleh pihak yang diwawancara. Jika akan merekan suara pihak yang diwawancara maka jelaskan mengapa itu perlu dilakukan, hentikan ketika pewawancara menangkap bahwa pihak yang diwawancara merasa tidak nyaman dengan kondisi tersebut.

c. Memberikan pertanyaan

Pertanyaan memainkan peran yang penting dalam wawancara konseling, tapi memberikan banyak pertanyaan juga merupakan suatu kesalahan. Terlalu banyak pertanyaan akan secara langsung memotong pembicaraan pihak yang diwawancara, merubah topic dengan cepat dan membuat pihak yang diwawancara justru tidak mau membuka diri. Pertanyaan terbuka baik itu pertanyaan primer atau sekunder akan mendorong pihak yang diwawancara untuk berbicara secara aktif dan mengeluarkan ekspresi emosinya.

d. Merespon dan memberikan informasi

Turner dan Lombard mengatakan bahwa pihak yang diwawancara mungkin akan bercerita tentang objek, kejadian, ide, konsep, orang lain dan dirinya. Maka dengan berbagai informasi tersebut, akan lebih baik jika pewawancara memberikan respon saat pihak yang diwawancara bercerita tentang dirinya. Karena diri merupakan fokus utama dalam wawancara konseling. Beberapa cara merespon informasi tentang diri pihak yang diwawancara adalah dengan memberikan informasi, nasehat dan saran, menginterpretasi apa yang dikatakan oleh pihak yang diwawancara dan melakukan klarifikasi terhadap apa yang dikatakan oleh pihak yang diwawancara.

Pewawancara akan merespon pembicaraan pihak yang diwawancara pada level konten, perasaan yang diekspresikan dan

perasaan yang tidak diekspresikan. Berikan respon dari emosi yang diekspresikan. Emosi atau perasaan yang diekspresikan bisa positif, ambivalen atau negatif. Turner dan Lombard mengatakan bahwa pewawancara lebih baik merespon perasaan yang negative atau ambivalen dibandingkan yang positif karena ekspresi perasaan pihak yang diwawancara yang negatif dan ambivalen membuat pewawancara memperoleh pemahaman tentang masalah yang dialami oleh pihak yang diwawancara. Reaksi dan respon yang bentuknya tidak langsung akan mendorong pihak yang diwawancara untuk melanjutkan komentar, menganalisis ide dan solusi serta percaya diri. Reaksi dan respon yang langsung akan mendorong pemberian informasi dalam bentuk nasehat, evaluasi dan penilaian. Oleh karena itu akan sangat penting untuk memilih respon yang langsung dan tidak langsung, dalam artian penggunaannya harus tepat. Respon yang langsung akan lebih tepat digunakan jika pewawancara dan pihak yang diwawancara telah menjalin hubungan yang erat. Jangan kaget dengan apa yang didengar dan jangan menunjukkannya. Persiapan akan mengurangi sejumlah reaksi kaget atau reaksi yang tidak biasa atau komentar yang membuat pewawancara terkejut.

4. Penutup dan Evaluasi

Penutupan dari wawancara konseling merupakan hal yang penting dan menentukan keseluruhan interaksi. Dalam mengakhiri konseling, ada empat faktor yang harus diperhatikan, yaitu terminasi dalam konseling individual. Biasanya dalam konseling individual telah ditetapkan jadwal dan waktu konsultasi sehingga pihak yang diwawancara akan segera menyadari apabila waktu konseling telah berakhir. Yang perlu diperhatikan adalah biasanya proses konseling

akan efektif dalam waktu $\frac{3}{4}$ jam, setelahnya baik pewawancara ataupun pihak yang diwawancara akan mengalami kelelahan.

Pewawancara juga harus memperhatikan keurutan dalam menutup konseling yaitu menentukan perjanjian tentang waktu pertemuan (bila ada), mengantarkan pihak yang diwawancara untuk keluar dari ruangan dan mencatat hal-hal yang terjadi selama konseling serta mempersiapkan diri secara emosional untuk kasus berikutnya. Pewawancara harus memperhatikan cara pengungkapan yang tepat untuk mengawali penentuan untuk pertemuan berikutnya dan menutup konseling dengan memberitahukan kepada pihak yang diwawancara tentang kemajuan yang telah dicapai dalam proses konseling sehingga membutuhkan teman berbicara. Hal ini dapat menimbulkan keinginan untuk selalu menemui opewawancara untuk bercerita atau memecahkan masalahnya dan tidak juga menutup kemungkinan terjadi proses sebaliknya.

Kemungkinan terjadinya ketergantungan antara pewawancara dengan pihak yang diwawancara sangat besar, mengingat hubungan yang sangat dekat selama proses konseling berlangsung. Beberapa pihak yang diwawancara merupakan orang yang sangat selektif dalam bercerita tentang masalah-masalah mereka atau merupakan orang yang sangat kesepian. Pada tahap terminasi, pewawancara juga harus berinisiatif untuk menutup proses konseling walaupun pada prosesnya akan muncul perasaan kehilangan terutama pada pihak yang diwawancara. Oleh karena itu, harus dilakukan dengan penuh perasaan dan berhati-hati. Pertemuan setelah konseling ditutup sangat mungkin dilakukan dengan tujuan untuk melihat kemajuan pihak yang diwawancara dan memberikan kesempatan kepada pihak yang diwawancara untuk secara mandiri mengatasi masalahnya termasuk mengatasi kehilangan akan proses konseling. Jika terminasi dilakukan melalui telepon maka prinsip yang harus dijalankan pada

dasarnya sama dan biasanya waktu yang digunakan untuk melakukan konseling sekitar satu jam. Selain hal-hal yang telah disebutkan, ada beberapa pedoman yang dapat digunakan untuk menutup wawancara konseling. Sebagai contoh, ketika akan mengakhiri wawancara maka pewawancara tidak memulai topik yang baru, jangan terlalu memikirkan harapan kita terhadap wawancara yang telah terjadi karena pewawancara hanya manusia biasa yang mungkin pernah mengalami kegagalan. Biarkan pintu terbuka saat pihak yang diwawancara akan meninggalkan ruangan, tunjukkan reaksi yang tulus dan jujur saat menutup konsling. Setelah wawancara berakhir perlu untuk meneliti kembali apa yang telah kita lakukan saat wawancara berlangsung. Hal yang perlu dilakukan adalah melakukan analisis untuk meningkatkan kemampuan menolong. Pewawancara juga harus bersikap realistic, karena pewawancara mungkin tidak bisa memperoleh kesuksesan yang sempurna pada keseluruhan proses konseling.

B. KETERAMPILAN KONSELING

Tugas pewawancara di dalam wawancara konseling sedikit berbeda dengan wawancara lainnya. Pada wawancara konseling, pewawancara dituntut untuk membantu pihak yang diwawancara dalam memecahkan masalah. Penginetrviu berperan sebagai teman perjalanan pihak yang diwawancara yang membimbing dan menemani pihak yang diwawancara dalam mengeksplorasi masalah-masalah yang dialami oleh pihak yang diwawancara. Oleh karena itu, keahlian-kelahlian yang harus dimiliki oleh pewawancara adalah keahlian yang berfungsi untuk mendukung pihak yang diwawancara dalam mengutarakan dan menemukan masalahnya dengan lebih jelas serta dapat mengetahui dan memutuskan pemecahan-pemecahan

masalah yang tepat sesuai dengan keadaan dirinya. Menurut Brehmer (1995), beberapa keahlian tersebut antara lain :

1. Penggunaan minimal respon dalam menunjukkan perhatian terhadap pihak yang diwawancara.

Seringkali pihak yang diwawancara datang kepada pewawancara dengan masalah yang belum jelas atau hanya mencari seseorang yang menurutnya dapat dipercaya untuk menceritakan masalah yang dialaminya daripada mencari pemecahan masalah. Oleh karena itu, persyaratan pertama dari seorang pewawancara adalah mampu berperan sebagai pendengar yang baik dan menunjukkan peran tersebut kepada pihak yang diwawancara. Dengan menjadi pendengar yang baik, seorang pewawancara dapat membangun suasana yang menyebabkan pihak yang diwawancara semakin terdorong untuk bercerita sehingga ia dapat menemukan inti masalah dan bersama-sama mencari alternatif pemecahan masalahnya.

Pewawancara dapat menggunakan respon yang minimal dalam menunjukkan dirinya sebagai pendengar yang baik yaitu secara verbal dengan mengucapkan “ahh, uhmm” atau saya dapat mengerti” dengan tinggi suara dan nada yang sesuai dengan cerita pihak yang diwawancara. Ia juga dapat menunjukkan secara nonverbal seperti ekspresi mata, wajah atau gerakan badan mengikuti cerita yang disampaikan oleh pihak yang diwawancara. Semakin pewawancara dapat menyesuaikan ekspresi verbal dan nonverbal pihak yang diwawancara maka akan semakin baik. Jadi pewawancara berperan sebagai kaca pihak yang diwawancara. Situasi tersebut selanjutnya akan memancing kedekatan karena pewawancara dan pihak yang diwawancara berada dalam situasi yang sama dengan dirinya. Hal lain yang penting untuk diperhatikan adalah sikap yang

menunjukkan pendengar yang baik adalah tidak sering menanyakan nama orang atau peristiwa-peristiwa yang berhubungan dengan masalah pihak yang diwawancara padahal ia sudah menceritakan sebelumnya. Di samping itu, dalam menunjukkan sikapnya sebagai pendengar yang baik harus alamiah dan tidak berlebihan sehingga pihak yang diwawancara dapat merasakan ketulusan dari pewawancara

2. Refleksi dari isi

Dalam wawancara konseling, pewawancara juga harus melakukan paraphrasing (mengulang kata-kata pihak yang diwawancara) atau refleksi isi. Artinya bahwa pewawancara harus mengulang kembali pernyataan yang dikemukakan oleh pihak yang diwawancara dengan bentuk kalimat yang berbeda. Dalam pelaksanaannya, pewawancara tidak melakukan pengulangan keseluruhan atau "parroting" dari semua pernyataan pihak yang diwawancara namun ia mengambil inti-inti dari pernyataan pihak yang diwawancara dan mengungkapkan kembali dengan kalimat yang menurut pewawancara lebih jelas. Tujuannya adalah menunjukkan bahwa pewawancara mengikuti pembicaraan pihak yang diwawancara juga membantu pihak yang diwawancara memperjelas masalah yang sedang diutarakannya. Selama melakukan refleksi isi, maka pewawancara harus mencoba untuk menangkap inti dari pernyataan pihak yang diwawancara sehingga refleksi isi yang diutarakan oleh pewawancara tidak harus selalu benar malah mungkin terkadang kesalahan pewawancara dalam menangkap isi akan semakin mem[erkuat interaksi antara pihak yang diwawancara dan pewawancara.

3. Refleksi dari perasaan

Pada dasarnya refleksi perasaan sama dengan refleksi isi, hanya saja pada refleksi perasaan unsur yang direfleksikan adalah emosi dari pihak yang diwawancara. Prinsipnya adalah manusia merupakan sosok yang utuh karena di dalamnya terdapat rasio dan emosi. Dalam menghadapi masalahnya seringkali pihak yang diwawancara memendam atau menghindari reaksi emosi yang dimilikinya, misalnya marah, sedih, benci dan lainnya. Akibat pemendaman emosi tersebut menimbulkan kondisi yang tidak nyaman atau malah menutup kemampuan manusia dalam menggunakan rasio untuk memecahkan masalahnya. Oleh karena itu, tugas utama dari pewawancara adalah dapat mengungkapkan perasaannya melalui refleksi perasaan-perasaan pihak yang diwawancara ketika ia mengutarakan permasalahannya. Perbedaan utama dengan refleksi isi terletak pada unsur analisa. Biasanya isi akan diungkapkan dengan satu kata dan disertai oleh suatu reaksi-reaksi fisiologis tertentu dari pihak yang diwawancara seperti wajah memerah, bibir bergetar, muka pucat dan lain sebagainya.

4. Bertanya

Pada pelaksanaannya, pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat tertutup atau terbuka pada pihak yang diwawancara. Faktor yang perlu diperhatikan adalah tujuan dari pertanyaan yang diberikan harus jelas. Apabila pewawancara telah menjalankan prosedur sebagai pendengar yang baik biasanya pertanyaan tidak diperlukan lagi. Jika pertanyaan yang diberikan terlalu banyak, bisa jadi pihak yang diwawancara mengira bahwa masalahnya dapat terselesaikan hanya dengan tanya jawab sehingga ia akan selalu menunggu pertanyaan-pertanyaan dari pewawancara dan tidak secara aktif mengeksplorasi masalahnya. Masalah lain

adalah seringkali pewawancara menggiring pihak yang diwawancara pada masalah yang ingin diketahui oleh pewawancara bukan untuk kepentingan pihak yang diwawancara. Oleh karena itu, memberikan pertanyaan juga ada etikanya. Pertanyaan yang diperbolehkan adalah pertanyaan yang bertujuan untuk menumbuhkan keterbukaan dan kedekatan terhadap pihak yang diwawancara sehingga pertanyaan yang paling tepat digunakan adalah jenis pertanyaan terbuka. Pertanyaan lain yang diperbolehkan adalah pertanyaan yang bertujuan untuk mencari informasi spesifik yang penting sehingga pertanyaan yang bisa dilontarkan adalah pertanyaan jenis tertutup. Terakhir adalah pertanyaan yang bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam dari pernyataan yang diucapkan oleh pihak yang diwawancara.

5. Merangkum

Pihak yang diwawancara dalam proses konseling akan secara aktif melakukan eksplorasi terhadap masalah-masalahnya. Ia akan mengungkapkan banyak pernyataan-pernyataan yang kemudian direfleksikan oleh pewawancara untuk menemukan inti dari masalah yang dialami. Seringkali pihak yang diwawancara setelah jauh melakukan eksplorasi melupakan hubungan atau kaitan-kaitan dari pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakannya. Akibatnya ia seolah-olah bertanya kembali, misalnya : “untuk apa saya melakukan ini?”. Oleh karena itu, sebagai teman perjalanan eksplorasi, pewawancara sesekali merangkum semua refleksi yang telah terjadi agar pihak yang diwawancara menjadi semakin jelas terhadap usaha yang dilakukannya selama proses konseling berlangsung dan tidak merasa kehilangan arah. Sifat rangkuman berasal dari refleksi isi atau refleksi perasaan.

6. Reframing

Merupakan usaha dari pewawancara dalam melakukan refleksi atau membrikan komentar terhadap pernyataan pihak yang diwawancara dengan ungkapan yang lebih positif. Hal ini dilakukan karena pihak yang diwawancara seringkali dalam mengungkapkan masalahnya dengan disertai pandangan yang negatif terhadap lingkungan. Pewawancara seharusnya memberikan pandangan yang positif agar terinrviu memiliki sudut pandang yang lebih luas sehingga dapat menerima suatu perubahan.

7. Konfrontasi

Adalah upaya pewawancara untuk mengungkapkan dan membuka kesadaran pihak yang diwawancara terhadap masalah yang selama ini tidak disadari. Pewawancara harus berhati-hati dalam melakukan hal ini dan ia harus siap menerima reaksi pihak yang diwawancara dalam proses penerimaannya. Pewawancara juga sudah harus mengenali tujuan, perasaan-perasaan diri ketika ia melakukan konfrontasi tersebut sehingga tidak mengganggu jalannya konfrontasi. Konfrontasi bisa dilakukan dalam situasi-situasi khusus, diantaranya situasi dimana pihak yang diwawancara menghindari hal-hal yang sebenarnya menjadikan masalah bagi dirinya, tidak mengenali tingkah lakunya yang sebenarnya menjadi sumber masalah, tidak mengenali atau memahami konsekuensi dari tingkah lakunya, tidak memahami realitas masalahnya, mengeluarkan pernyataan-pernyataan kontradiktif, tidak mau memfokuskan diri pada masalah saat ini namun lebih sering membicarakan masalah di masa lalu atau yang akan datang, mengekspresikan bahasan non verbal pihak yang diwawancara yang tidak sesuai dengan pernyataan verbal yang diungkapkannya, hanya membicarakan sesuatu berulang-ulang tanpa ada pengembangan, adanya suatu hubungan khusus antara pihak

yang diwawancara dan pewawancara seperti pihak yang diwawancara yang mulai mengalami ketergantungan terhadap pewawancara. Konfrontasi tidak dilakukan serta merta, ada hal-hal yang harus diperhatikan, diantaranya refleksi isi atau perasaan pihak yang diwawancara sehingga ia merasa dimengerti, perasaan pewawancara saat itu dan pernyataan yang mengikuti perasaan pewawancara yang merupakan hasil observasi dari pihak yang diwawancara.

8. Menantang kepercayaan pihak yang diwawancara yang bersifat destruktif

Kadangkala pihak yang diwawancara sulit untuk menerima atau memikirkan sejumlah alternatif dari masalah yang dimilikinya karena ia memiliki pandangan-pandangan atau pemikiran yang membatasi dirinya. Pemikiran tersebut terbagi menjadi dua, yaitu pemikiran yang bersifat “keharusan”, seringkali digambarkan melalui ungkapan pihak yang diwawancara yang mengatakan “saya harus” atau “saya mesti”. Walaupun dalam pengungkapannya ia menunjukkan suatu penerimaan yang positif namun seringkali emosi atau perasaan yang menyertai pengungkapan itu bersifat negatif. Biasanya pemikiran itu tumbuh dari pengkondisian dari aturan keluarga yang kaku. Tugas dari pewawancara adalah mencoba memunculkan reaksi secara kognitif dan emosi dari pihak yang diwawancara terhadap “kahasannya” sehingga pihak yang diwawancara dapat menilai kembali pemikiran yang dimilikinya. Pemikiran berikutnya adalah pemikiran-pemikiran yang bersifat irasional seperti keinginan pihak yang diwawancara untuk menciptakan suatu batasan yang jelas antara “hitam” dan “putih” di dunia. Tugas dari pewawancara adalah mempertanyakan secara

realitas dari pemikiran pihak yang diwawancara sehingga diharapkan dapat berpikir secara lebih rasional.

9. Normalisasi

Seringkali pihak yang bermasalah datang kepada pewawancara dalam keadaan sangat putus asa, menderita atas permasalahan yang dialaminya. Ia merasa sudah tidak ada harapan lagi atau merasa sudah gila. Teknik normalisasi digunakan untuk menenangkan pihak yang diwawancara dengan mengungkapkan bahwa keadaan yang diterima oleh pihak yang diwawancara sebagai dampak dari permasalahannya merupakan suatu hal yang wajar terjadi dan ia tidak akan mengalami gangguan atau putus harapan. Normalisasi keadaan pihak yang diwawancara dapat diarahkan pada faktor emosi pihak yang diwawancara atau melihat permasalahan pihak yang diwawancara dari tahapan perkembangan usia pihak yang diwawancara.

10. Eksplorasi pilihan

Merupakan usaha memutuskan pilihan untuk memecahkan masalah pihak yang diwawancara. Kondisi memutuskan pilihan akan lebih baik apabila pihak yang diwawancara telah lebih tenang dalam mengelola emosinya dan dapat diajak berdiskusi. Pewawancara akan berperan sebagai orang yang mengajukan pilihan, mengarahkan pihak yang diwawancara untuk memperhitungkan faktor positif dan negatif dari setiap pilihan juga dampak-dampak dari pilihan tersebut terhadap kondisi pihak yang diwawancara. Dalam beberapa kasus, seringkali pihak yang diwawancara terhambat ketika diharuskan untuk memilih. Pewawancara yang baik akan memberikan kesempatan bagi pihak yang diwawancara untuk berpikir sendiri terhadap pilihan yang sudah ada dan menunjukkan keterbukaan

apabila pihak yang diwawancara akan kembali pada pewawancara untuk mendiskusikan pilihan yang sudah ada.

11. Memfasilitasi aksi

Seringkali dalam membantu pihak yang diwawancara untuk memecahkan masalah yang dialami, pewawancara harus membekali pihak yang diwawancara dengan keahlian tertentu. Hal ini dimaksudkan agar pihak yang diwawancara kemudian dapat secara lebih mandiri mengatasi masalah yang dialaminya. Proses pembekalan tersebut akan dibuat dalam empat tahapan. Tahap pertama, yaitu tahap kebangkitan. Pada tahap ini pihak yang diwawancara merasa tergugah dalam hal emosi namun ia terhambat dalam mengekspresikannya karena ia tidak menyadari tentang sesuatu. Hal ini yang menghambat upayanya untuk memecahkan masalah yang dialaminya. Tahap kedua, kesadaran. Pada tahap ini pihak yang diwawancara menyadari reaksi emosi yang terjadi di dalam dirinya sehingga ia dapat berdiskusi untuk menentukan tujuan dari pemecahan masalahnya. Fase ketiga adalah, mobilisasi energi. Pada tahap ini pihak yang diwawancara dapat mengarahkan energinya untuk memecahkan suatu masalah. Tahap terakhir adalah pemecahan masalah. Pada tahap ini pihak yang diwawancara akan memasuki tahapan memilih pemecahan masalah dan kemudian menampilkan tingkah laku yang sesuai untuk mewujudkan pilihannya.

Hal yang perlu disadari oleh pewawancara adalah bahwa masalah pihak yang diwawancara biasanya bersumber dari adanya “blocking” pada fase mobilisasi energi, memutuskan pilihan atau mewujudkan pilihannya. Blocking biasanya disebabkan oleh ketidakmampuan dalam mengastu atau mengenali perasaan-perasaan yang dimilikinya, ketidakmampuan yang disebabkan interaksinya

dengan orang tertentu, ketakutan terhadap konsekuensi tertentu, traumatik, pemikiran yang bersifat keharusan, kurang mampu menampilkan tingkah laku untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sebenarnya ada beberapa tahapan untuk mengarahkan pihak yang diwawancara mencapai tingkah laku yang diinginkan. Beberapa diantaranya adalah menimbulkan kesadaran pada pihak yang diwawancara terhadap permasalahan yang dialaminya, melakukan identifikasi terhadap tujuan, melakukan identifikasi langkah-langkah untuk mencapai tujuan. Langkah-langkahnya harus yang spesifik dan jelas, melakukan identifikasi secara nyata langkah pertama dalam mencapai tujuan, mempersiapkan hal-hal yang diperlukan pihak yang diwawancara untuk mencapai langkah pertama. Biasanya pada tahap ini dilakukan “role play” dengan pihak yang diwawancara, menentukan waktu pelaksanaan, melaksanakan langkah pertama dan memberikan penghargaan yang mungkin diperlukan dan melakukan evaluasi terhadap langkah-langkah pertama dan selanjutnya.

Bab VIII.

WAWANCARA MENDALAM

Wawancara mendalam merupakan jenis yang paling umum dari metode wawancara, karena digunakan setiap hari oleh berbagai pihak ataupun profesi. Lamanya waktu yang digunakan serta situasi yang dihadapi dalam proses wawancara dapat bervariasi, namun pada dasarnya tetap memiliki tujuan yang sama yaitu mendapatkan informasi yang diperlukan seakurat dan selengkap mungkin. Sehingga aktivitas mendukung yang harus dilakukan adalah dengan mengajukan pertanyaan secara tepat, mendengarkan secara aktif, melakukan pengamatan secara efektif, serta melakukan *probing* untuk penggalian informasi lebih dalam atau spesifik sehingga mendapatkan kejelasan mengenai suatu perasaan, sikap dan informasi yang sifatnya rahasia bagi individu yang diwawancarai.

Panduan dan penetapan jadwal wawancara merupakan hal yang penting untuk dipersiapkan, namun dalam hal ini pewawancara harus tetap fleksibel dan cepat beradaptasi dengan individu yang diwawancarai, situasi yang dihadapi, serta respon yang muncul saat proses wawancara berlangsung. Bab ini menyajikan pedoman untuk

melakukan wawancara secara terstruktur guna menggali data secara mendalam, mulai dari persiapan secara menyeluruh sampai dengan pelaksanaannya.

Pada saat proses wawancara berlangsung tidak hanya pewawancara yang bersikap aktif namun individu yang diwawancarai pun dapat menunjukkan hal yang sama. Ketika diberi pemberitahuan terlebih dahulu, maka individu akan mempersiapkan diri secara menyeluruh. Sehingga pewawancara harus dapat berbagi kontrol dengan individu yang diwawancarai, serta fokus terhadap bagaimana mendengarkan secara aktif. Hasil yang didapatkan dalam proses wawancara pun akan menjadi lebih baik bagi kedua belah pihak.

Hal-hal yang menjadi fokus perhatian pada setiap tahap wawancara akan tergantung pada situasi dan hubungan antara pewawancara dengan individu yang diwawancarai. Namun hal tersebut tetap dapat diarahkan oleh tujuan dari wawancara mendalam itu sendiri, yaitu guna mendapatkan informasi yang relevan, akurat, mendalam dan tepat pada waktunya sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya, secara sederhana tahapan dalam melakukan wawancara mendalam dapat diilustrasikan pada diagram 7.1.

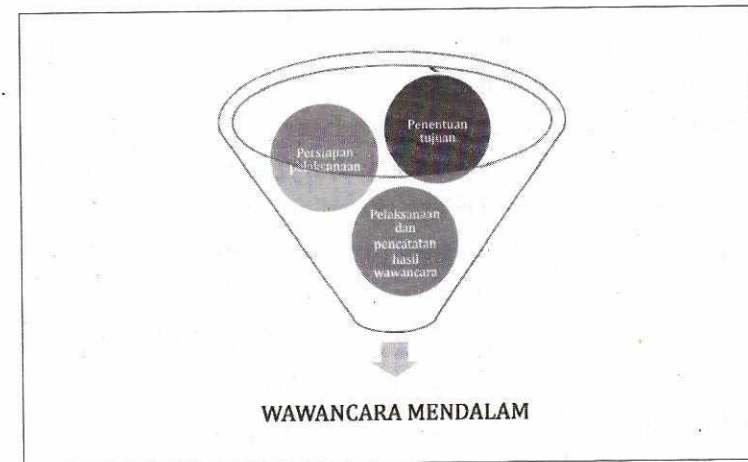


Diagram 7.1. Tahapan Wawancara Mendalam

A. Penentuan Tujuan Wawancara Mendalam

Hal pertama yang dilakukan adalah uraikan mengapa pewawancara ingin mendapatkan suatu informasi melalui wawancara. Kedua, pewawancara perlu memikirkan secara berhati-hati mengenai hasil akhir yang diinginkan. Selanjutnya, pewawancara dapat mencari informasi yang relevan dengan topik yang hendak diangkat. Informasi tersebut bisa didapatkan melalui data-data individu atau organisasi, berbicara dengan orang-orang yang terkait dengan topik, atau dengan melakukan studi literatur. Satu hal yang perlu diingat oleh pewawancara adalah jangan membuat asumsi ataupun penilaian sebelum membuat panduan wawancara.

B. Persiapan Pelaksanaan Wawancara

Pendekatan yang digunakan dalam mengumpulkan informasi adalah dengan mengajukan pertanyaan terbuka dan kemudian memberikan pertanyaan lanjutan berdasar pada jawaban yang diberikan individu yang diwawancarai. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vrij (Sleen, 2009), disarankan bahwa dalam proses wawancara dapat diawali dengan memberikan pertanyaan terbuka dan kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan yang lebih spesifik guna mendapatkan informasi yang lengkap.

Oleh karena itu pewawancara perlu mempersiapkan panduan wawancara terlebih dahulu, agar wawancara dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Panduan wawancara disusun berdasarkan pada pencarian informasi mengenai topik tertentu yang telah dilakukan sebelumnya, informasi tersebut berupa aspek-aspek yang merupakan unsur dari topik tersebut. Selain itu pertanyaan juga dapat dikembangkan dengan menggunakan pedoman wawancara jurnalistik tradisional yang terdiri dari APA yang terjadi, KAPAN terjadinya, DIMANA kejadiannya, SIAPA yang terlibat, serta MENGAPA itu terjadi (Stewart & Cash, 2000). Ada beberapa hal juga yang perlu diperhatikan dalam pengajuan pertanyaan yaitu kelengkapan informasi (beberapa sudut pandang, sikap, perasaan, penyebab dan akibat, serta masalah dan solusi)

Terutama dalam penelitian besar yang melibatkan sejumlah pewawancara, suatu pedoman wawancara memungkinkan pewawancara untuk menggali topik-topik kunci yang sama dari informan. Pedoman wawancara bukanlah daftar pertanyaan terstruktur, melainkan berupa aspek-aspek yang hendak digali dari responden/informan. Bagaimana aspek tersebut ditanyakan perlu diputuskan oleh peneliti sendiri di lapangan. Syarat penyusunan

pedoman wawancara mendalam adalah pengetahuan awal mengenai topik wawancara (misalnya dari literatur), dan individu yang hendak diwawancarai.

C. Pelaksanaan Wawancara Mendalam

Pada pelaksanaan wawancara mendalam pertemuan pertama sebaiknya diarahkan pada pembinaan *rapport* yang baik. Pada tahap ini pertanyaan bersifat umum saja. Tidak langsung masuk pada inti persoalan yang dapat merepotkan individu dalam proses wawancara. Pewawancara harus menemukan cara terbaik untuk menuntun individu menjadi terbuka. Terbuka berarti individu bersedia mengungkapkan pandangannya/ pengalamannya secara lepas. "Lepas" ditandai dengan tidak membakunya percakapan dan membatasi hal-hal yang harus dikatakan. Oleh karena itu terdapat sejumlah cara upaya yang dapat dilakukan oleh pewawancara, antara lain:

1. Pertanyaan deskriptif. Wawancara sebaiknya dimulai dengan meminta individu untuk menjelaskan, mendaftar atau menguraikan ragam kejadian, pengalaman, tempat, dan orang-orang yang memiliki arti penting dalam kehidupannya. Pertanyaan deskriptif memungkinkan individu untuk menceritakan secara bebas apa yang dianggapnya penting.
2. Meminta individu untuk menuliskan kisahnya atau riwayat hidupnya. Peneliti memberi petunjuk penulisan. Setelah selesai tulisan itu dibicarakan bersama untuk melengkapinya.
3. Wawancara berdasarkan catatan kegiatan harian. Individu diminta untuk membuat catatan selengkap mungkin tentang kegiatannya dalam periode waktu tertentu. Catatan tersebut

perlu dilengkapi perihal siapa, apa, kapan, di mana dan bagaimana kegiatan tersebut. Catatan ini kemudian dijadikan dasar atau acuan untuk melakukan wawancara mendalam.

4. Dokumen pribadi, seperti diari, surat, potret atau gambar, rekaman, kenang-kenangan. Benda-benda ini dapat digunakan untuk menuntun wawancara tanpa memaksakan suatu struktur pembicaraan terhadap individu.

Selanjutnya, situasi wawancara akan mempengaruhi derajat keumuman informasi yang diperoleh dari individu. Semakin formal, maka semakin tinggi derajat keumuman informasi. Berdasarkan derajat keumuman, informasi yang ada dapat terbagi dalam empat jenis:

1. Informasi umum, yaitu informasi yang diketahui dan dapat dibicarakan oleh siapapun, misalnya berita surat kabar.
2. Informasi kepercayaan, yaitu informasi yang diberikan atas dasar kepercayaan, misalnya tentang konflik di desa. Jika pewawancara memperoleh informasi ini, maka harus melindungi identitas informannya.
3. Informasi rahasia, yaitu informasi yang hanya diketahui oleh anggota suatu kelompok eksklusif, sehingga sukar diperoleh. Untuk memperoleh informasi rahasia, pewawancara harus mampu masuk ke dalam lingkaran kelompok eksklusif tersebut.
4. Informasi pribadi, yaitu rahasia pribadi yang sangat jarang dibicarakan. Pewawancara harus memperlakukan informasi ini dengan hormat.

Selain memperhatikan jenis informasi maka selanjutnya pewawancara dapat mengikuti beberapa petunjuk berikut ini untuk membangun situasi wawancara yang kondusif:

1. Tidak menghakimi. Pewawancara harus menahan diri untuk menilai individu secara negatif, dan menerima individu apa adanya. Tenangkanlah individu saat mengungkapkan informasi yang bersifat personal atau memalukan. Sampaikan pengertian dan empati, misalnya “*Saya dapat memakluminya*”, sehingga individu bersedia mengungkapkannya informasi secara terbuka.
2. Biarkan individu berbicara. Ketika individu berbicara panjang lebar tentang hal-hal yang tidak bersangkutan paut dengan topik bahasan, pewawancara perlu berusaha untuk tidak memotongnya, apalagi pada wawancara pendahuluan. Individu dapat diarahkan dengan cara, misalnya pewawancara berhenti menganggukkan kepala, atau mengalihkan topik pembicaraan ketika ada jeda bicara. Sebaliknya, ketika individu mulai bicara tentang hal penting bagi pokok bahasan, biarkan pembicaraan mengalir. Berikan respons positif melalui gerakan tubuh atau pertanyaan yang relevan.
3. Berikan perhatian pada individu. Pewawancara harus menunjukkan perhatian serius kepada apa saja yang dikatakan individu. Pewawancara juga harus mengetahui kapan dan bagaimana menggali maupun mengemukakan pertanyaan yang mengena.

Salah satu kunci keberhasilan wawancara mendalam ialah mengetahui kapan dan bagaimana cara menggali informasi lebih jauh (*probing*), artinya pewawancara menindaklanjuti topik yang terungkap dengan cara:

1. Menanyakan pertanyaan spesifik.
2. Mendorong responden/informan untuk menerangkan rincian pengalaman.

3. Meminta penjelasan lanjut mengenai ucapan responden/informan.

Selanjutnya pewawancara dapat menggunakan pedoman pokok yang disampaikan oleh Taylor dan Bogdan (1984) dalam melakukan penggalian informasi:

1. Rumuskan ucapan individu dan mintalah konfirmasi.
2. Mintalah individu untuk menyajikan contoh tentang apa yang dimaksudkan.
3. Katakan kepada individu jika ada sesuatu yang kurang jelas.

Selain itu pewawancara juga dapat melakukan cek silang dalam proses wawancara, tujuannya adalah untuk memastikan ketepatan data dengan menerapkan teknik triangulasi. Caranya yaitu dengan mewawancarai “pihak ketiga” yang menguasai pokok bahasan.

Menghadapi Individu yang Diwawancarai Pada Situasi Khusus

Wawancara mendalam dilakukan guna mengetahui perasaan, sikap, serta alasan yang mendorong munculnya suatu perilaku. Hal tersebut dapat memunculkan reaksi yang berbeda dari individu yang diwawancarai, karena setiap individu memiliki karakteristiknya masing-masing. Beberapa reaksi yang dimunculkan dapat menantang pewawancara untuk mengasah keterampilan dalam mengakomodasi, mempersuasi, serta menunjukkan empati dan toleransi. Reaksi tersebut antara lain bingung, emosional, atau bahkan menunjukkan permusuhan, dan dampaknya dapat menghentikan proses wawancara (Morrison, 2008; Steward & Cash, 2000).

a. Individu yang Menunjukkan Ketidakjelasan

Pada saat proses wawancara berjalan, pewawancara ingin mendapatkan lebih banyak informasi dari individu yang diwawancarai. Namun belum tentu individu yang diwawancarai memberikan informasi yang diharapkan, justru memberikan informasi yang tidak jelas atau kurang bermakna. Berikut ini adalah beberapa contoh individu yang diwawancarai yang menunjukkan ketidakjelasan.

Seorang tenaga medis mengajukan beberapa pertanyaan pada pasien guna melakukan diagnosis yang tepat. Pewawancara membutuhkan informasi yang tepat mengenai rentang waktu keluhan, namun individu yang diwawancarai hanya menyampaikan berbagai kekhawatiran dan tidak menjawab pertanyaan yang diajukan.

PW: “Berapa lama Anda sudah minum minuman beralkohol?”

IW: “Dalam jangka waktu yang lama”

PW: “Dapatkah Anda memberikan saya ide tentang berapa lama telah minum minuman beralkohol?”

IW: “Ya, saya rasa sudah cukup lama”

Atau terkadang individu yang diwawancarai tampak kurang mampu memberikan deskripsi informasi yang disampaikan secara tepat. Misalnya, seorang terapis ingin mengetahui kondisi kliennya selama mengikuti rehabilitasi.

PW: “Bagaimana perasaan Anda ketika keluarga yang telah lama tidak bertemu datang mengunjungi Anda?”

IW: “Kosong”

PW: “Nah, dapatkah Anda menggambarkan perasaan Anda setelah itu?”

IW: “Saat itu merupakan suatu hal yang mengerikan bagi saya”

Cara mengatasi kondisi tersebut pewawancara perlu melakukan analisis terhadap apa yang dialami oleh individu. Misalnya individu yang diwawancara sedang dalam kondisi depresi, atau mungkin hal ini merupakan pertama kali individu yang diwawancara mencoba mengungkapkan perasaan yang mengganggu. Namun hal tersebut belum cukup membantu pewawancara untuk dapat mengatasi kondisi yang ada, pewawancara dapat mengajukan pertanyaan yang memperjelas situasi yang dihadapi individu yang diwawancara atau bahkan menunjukkan dengan jelas jenis jawaban yang diharapkan.

PW: "Berapa lama waktu yang Anda butuhkan untuk dapat menyesuaikan diri dalam lingkungan baru?"

IW: "Oh, cukup lama".

PW: "Menurut Anda jika dilihat berdasarkan bulan atau tahun, berapa lama waktu yang Anda butuhkan?"

IW: "Hm, kurang lebih 6 bulan"

PW: "Apa yang Anda maksud dengan sesuatu yang mengerikan?"

IW: "Saya tidak tahu. Saya hanya merasa buruk".

PW: "Dapatkah Anda membantu saya untuk dapat memahami situasi saat itu dengan memberikan contoh?"

IW: Diam sejenak. "Hanya benar-benar mengerikan"

PW: "Apakah Anda merasa tertekan?"

IW: "Kadang-kadang"

PW: "Apakah Anda merasa cemas?"

IW: "Ya, saya rasa itu saja! Saya merasa terluka"

Jika individu yang diwawancara telah berusaha menggambarkan kondisinya, maka pewawancara perlu melakukan klarifikasi guna mendapatkan pemahaman yang tepat.

PW: "Jadi ketika Anda mengatakan bahwa dikunjungi oleh keluarga merupakan suatu hal yang mengerikan, Anda merasa sedikit tertekan dan juga merasa cemas terhadap situasi tersebut".

IW: "Sepertinya memang begitu"

Guna menghadapi individu yang selalu memberi jawaban dengan tidak jelas maka pewawancara dapat juga memberikan pertanyaan yang memiliki alternatif jawaban atau bahkan mengajukan konfrontasi.

Konfrontasi dapat diajukan dengan memperhatikan level komunikasi yang telah dicapai antara pewawancara dengan individu yang diwawancara dalam proses wawancara. Misalnya :

“Dalam rangka untuk membantu Anda dalam memperjelas situasi ini, saya benar-benar membutuhkan jawaban yang lebih pasti. Apakah ada beberapa alasan yang membuat Anda mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan saya?”

Hal lain yang dapat menyebabkan pewawancara menghadapi ketidakjelasan adalah individu yang diwawancara kurang mampu melakukan generalisasi pengalaman. Sehingga ketika individu yang diwawancara diminta untuk memberikan gambaran yang luas justru merespon dengan contoh-contoh yang sangat spesifik. Pewawancara dapat mencoba menangani hal tersebut dengan mendefinisikan ulang apa yang telah individu ungkapkan.

PW : “Apakah Anda memiliki banyak masalah yang berkaitan dengan mengontrol kemarahan atau emosi?”

IW : “Minggu lalu saya benar-benar marah dengan manajer saya, hingga ingin rasanya melemparkan sepatu ke wajahnya”.

PW : “Nah, hal itulah yang ingin saya ketahui, apakah rasa marah yang meluap-luap ini cukup umum bagi Anda?”

Jika individu yang diwawancara tidak dapat menggeneralisasikannya, maka pewawancara dapat memberikan gambaran dengan contoh yang disampaikan oleh individu terkait. Setelah itu pewawancara perlu mengkonfirmasi kembali kesimpulan yang dibuatnya.

b. Individu yang Emosional

Individu yang menangis saat berlangsungnya wawancara perlu dihadapi dengan penuh ketenangan. Biasanya teman, keluarga, orang dekat akan mengatakan *“Oh Tuhan”* atau *“Berhentilah menangis, tak pantas kamu menangis apalagi kamu kan anak laki-laki”*. Pewawancara kadang berbuat salah juga dalam memberi komentar dengan mengatakan *“Saya tahu bagaimana perasaanmu”* atau *“Ingin membersihkan air mata dulu dengan tisu”*. Kata-kata atau komentar tersebut tidak akan banyak menolong dalam situasi ini. Reaksi yang dapat ditunjukkan oleh pewawancara antara lain *“Tak apa-apa kalau Anda ingin menangis”*, *“Keluarkan saja isi hatimu, waktu kita berbicara masih cukup panjang”*, atau *“Apakah kamu ingin berhenti dulu untuk beberapa saat?”*.

Setelah pewawancara mengatakan salah satu dari tiga hal di atas, lebih baik diam dulu sampai individu tersebut siap untuk melanjutkan pembicaraan (yaitu setelah tangisnya perlahan mereda atau individu sudah kembali dapat mengontrol dirinya). Selain itu, jika hubungan pewawancara dengan individu terkait sudah dekat maka dapat dilakukan terapi sentuhan (*touching therapy*), yaitu menggenggam tangannya atau memegang pundaknya guna menunjukkan perhatian pewawancara.

c. Individu yang Menunjukkan Permusuhan

Hal pertama yang dapat dilakukan oleh pewawancara adalah menyelidiki terlebih dahulu sumber penyebab permusuhan, pewawancara atau bukan. Permusuhan mungkin ditujukan kepada pewawancara, organisasi pewawancara, posisi, profesi, dsb. Hal ini dapat terjadi karena ketersinggungan saat diberi beberapa pertanyaan dalam proses wawancara, kata-kata yang digunakan oleh pewawancara, atau bahasa non verbal pewawancara yang

ditunjukkan. Mungkin pertanyaan pewawancara terlalu menuntut atau mengancam daerah teritorial dan memperpendek jarak personal, atau mungkin penampilan pewawancara yang tampak dingin dan kaku. Permusuhan dapat juga ditujukan kepada diri individu sendiri karena tidak dapat mengontrol diri sehingga menjadikan orang marah, depresi, tak berdaya, serta lingkungan menjadi tak bersahabat.

Berikut ini terdapat beberapa kalimat yang dapat mengurangi rasa marah yaitu *“Anda tampak agak marah, saat ini....”*, *“Anda tampak sangat sedih, apakah Anda mau membicarakannya?”* atau *“Apakah benar dalam jawaban tadi Anda merasa frustrasi?”*. Hal yang perlu diperhatikan adalah sebaiknya pewawancara tetap memberi rasa hormat pada individu yang diwawancarai dalam kondisi apapun. Jika pewawancara memberikan respon yang baik, maka harapannya individu akan memberikan reaksi yang sama.

d. Individu yang Pendiam

Jika individu yang diwawancarai tampak tak ada kemauan atau tidak dapat berbicara, sebaiknya pewawancara mencari tahu alasannya. Mungkin individu merasa memiliki hambatan komunikasi dengan pewawancara atau bermasalah posisi yang diambil oleh pewawancara. Situasi, topik, lingkungan sekitar, orang dekat yang ikut bersama saat wawancara juga dapat menjadi faktor penyebab hal tersebut terjadi. Jika alasannya ada hambatan dengan pewawancara maka yang perlu dilakukan adalah mengubah gaya yang semula formal menjadi informal, dingin menjadi hangat, atau tidak setuju menjadi setuju. Pewawancara juga dapat mengganti strategi pertanyaan terbuka menjadi tertutup, hingga proses pemanasan berlangsung dan individu siap memberikan jawaban panjang. Hal lain yang dapat dilakukan adalah mengalihkan topik

pembicaraan (dimulai dengan topik ringan pada awal wawancara) atau menggunakan jenis pertanyaan *probing* seperti *nudging probes* (*“Lalu?”*, *“Dan?”*, *“Setelah itu...”*, dll.).

e. Individu yang Terlalu Banyak Bicara

Terdapat situasi dimana individu yang diwawancarai suka berbicara sepanjang waktu, dan selalu bersedia memberikan jawaban panjang maupun pendek. Hal ini mungkin terjadi karena individu merasa penting terlibat dalam wawancara dan merasa sangat senang jika merasa dapat memberikan bantuan. Pada situasi tersebut pewawancara mungkin kesulitan untuk menghentikan pembicaraan. Strategi yang dapat digunakan untuk individu seperti ini adalah dengan menutup uraian panjang darinya dengan suatu pernyataan halus, misalnya *“Berbicara mengenai kontrak tersebut, apakah Anda mengira ada yang tidak adil?”*, *“Hal itu sangat menarik, sekarang mari kita diskusikan mengenai topik yang lain”*, *“Saya senang mendengarnya, sekarang....”*, atau *“Bagus! Sekarang.....”*.

Selain itu pewawancara juga dapat melakukan kontak mata dengan individu, duduk condong agak ke depan lagi, menggerakkan tangan untuk memberi tanda bahwa pewawancara ingin pindah topik atau bertanya dengan pertanyaan lain. Pewawancara juga dapat mengingatkan mengenai waktu yang terbatas, namun perlu berhati-hati ketika melakukannya agar tidak menyinggung individu.

f. Individu yang Suka Mengelak Pertanyaan

Individu yang diwawancarai mengelak memberikan jawaban mungkin karena merasa pertanyaan tersebut menekan dirinya, menyentuh perasaan atau menimbulkan prasangka, atau pertanyaan itu meminta informasi khusus dan terkesan menuduh. Perilaku mengelak yang ditunjukkan oleh individu dapat berupa humor,

berpura-pura memusuhi, memberikan pertanyaan balik dan menggunakan bahasa yang membingungkan. Pewawancara sebaiknya tetap mencoba mengajukan pertanyaan, mungkin juga bisa mengulang pertanyaan tersebut atau mengajukan pertanyaan yang susunannya berbeda. Bila orang yang diwawancara berusaha mengelak dengan humor, pewawancara boleh untuk ikut tertawa, namun kemudian kembali bertanya lagi. Pewawancara dapat juga pindah ke pertanyaan lain baru kemudian kembali ke pertanyaan semula. Selain itu, pewawancara dapat juga menggunakan pertanyaan menjurus, misalnya “Masyarakat sesungguhnya ingin tahu tentang.....” atau “Ketika Anda berkampanye, Anda menjanjikan akan memberantas KKN. Sejauh ini bagaimana hasilnya?”. Namun pewawancara perlu berhati-hati, jika pertanyaan menjurus ini diberikan dengan tidak tepat maka dapat menimbulkan ketidaksenangan dari individu yang diwawancara. Maka pewawancara harus menyampaikannya dengan tenang, tanpa emosi dan lunak.

g. Individu yang Bingung

Individu yang diwawancara mungkin bingung karena tidak memahami topik yang dibahas atau pertanyaan yang disampaikan, oleh karena itu pewawancara harus memperhatikan kecermatan dalam bertanya atau menyusun kembali pertanyaan dengan cara lain. Pewawancara perlu berhati-hati terhadap penggunaan beberapa kata seperti kata bermakna ganda, jargon, kata-kata ambigu, dll. Selain itu, juga perlu memperhatikan bahasa nonverbal yang ditunjukkan pada individu.

PW: “Bagaimana dengan pekerjaan lama Anda yang menjadi tanggung jawab Anda?”

IW: “Maksudnya...yang mana?”

PW: “Jika Anda bekerja di sini, tentu Anda harus berani bersikap terhadap pekerjaan sebelumnya bukan! Maksud saya pekerjaan sebelum Anda melamar di sini yang saat ini masih jadi tanggungan Anda. Sikap apa yang akan Anda ambil?”

h. Individu yang Sulit Beradaptasi

Individu sulit beradaptasi mungkin karena adanya perbedaan gender (misalnya perempuan lebih sering memberi jawaban pendek, kadang justru bertanya balik, atau mungkin yang terjadi adalah cerewet), perbedaan budaya (misalnya individu yang bersuku Jawa lebih kalem sehingga perlu dipancing), atau adanya perbedaan usia (orang tua lebih kurang rasa percaya dan rasa amannya). Oleh sebab itu pewawancara perlu menyesuaikan pertanyaan yang tepat atas dasar perbedaan tersebut sehingga pewawancara dapat memotivasi individu yang diwawancarai.

D. Pencatatan Hasil Wawancara Mendalam

Setiap kali selesai melakukan wawancara, pewawancara harus meluangkan waktu untuk menuliskan kembali hasil wawancara tersebut dalam bentuk catatan harian. Catatan harian atau catatan lapangan merupakan instrumen utama yang melekat pada beragam teknik pengumpulan data. Terdapat tiga jenis catatan harian yang

dapat digunakan oleh pewawancara, yaitu:

1. Catatan fakta, data kualitatif hasil pengamatan dan wawancara dalam bentuk uraian rinci maupun kutipan langsung.
2. Catatan teori, hasil analisis wawancara di lapangan untuk menyimpulkan pokok bahasan yang digali, serta merumuskan hubungan antara topik-topik (variabel) penting secara induktif sesuai fakta-fakta di lapangan.
3. Catatan metodologis, pengalaman wawancara ketika berupaya menerapkan metode kualitatif di lapangan.

Masing-masing catatan harian terdiri dari dua bagian yaitu bagian deskriptif dan bagian reflektif/memo. Bagian deskriptif merupakan bagian utama, sedangkan memo merupakan catatan wawancara sebagai kritiknya terhadap bagian deskriptif.

Isi catatan fakta tidak boleh berupa penafsiran pribadi pewawancara, melainkan fakta-fakta apa adanya dan telah teruji kesahihannya. Pewawancara mencatat fakta selengkap dan serinci mungkin. Catatan haruslah berisi hal-hal kongkrit. Hal-hal bersifat abstrak hanya bisa dimasukkan ketika benar-benar dapat dipercaya. Setiap fakta mewakili peristiwa penting yang akan dimasukkan ke dalam proposisi-proposisi yang nanti hendak disusun, atau sebagai konteks dari suatu kegiatan. Isi fakta mencakup deskripsi tentang siapa, apa, bilamana, di mana dan bagaimana dari kegiatan yang dilakukan wawancara. Secara rinci bagian ini berisi:

- a. Gambaran diri individu, berupa penampilan fisik, cara berpakaian, cara bertindak, sampai gaya bicara. Usahakan dapat menemukan suatu ciri khas.
- b. Rekonstruksi dialog, dicatat rinci pertanyaan dan jawaban individu. Jika ungkapan individu terlalu panjang maka dapat

dibuat ikhtisar yang tepat. Ekspresi individu yang tampak selama proses wawancara pun turut dicatat.

- c. Deskripsi latar fisik, dapat berupa uraian, gambar, atau peta konteks (peta, sketsa, diagram, foto).
- d. Catatan tentang peristiwa khusus, mengenai siapa yang hadir, apa yang dilakukan, dan bagaimana peristiwa berlangsung.
- e. Gambaran kegiatan, uraian rinci tentang kegiatan individu sehingga diperoleh gambaran tentang pola tindakan.

Catatan metodologi berisi kegiatan wawancara ketika menggali dan memperoleh data, hubungannya dengan individu yang diwawancara, kritik terhadap teknik yang ada selama ini sesuai dengan pengalaman lapangan yang dialaminya. Dari catatan metodologi ini seharusnya dapat dirumuskan suatu metode yang lebih cepat dan tepat dalam menggali data tertentu pada responden tertentu, di tempat dan masa tertentu.

Catatan teori dapat menghasilkan hipotesis-hipotesis yang dicari lagi “kebenarannya” di lapangan secara langsung. Setelah jenuh (tidak ada “hasil” yang menyimpang), maka hipotesis tersebut layak dijadikan bahan kesimpulan studi. Berikut ini merupakan salah satu petunjuk teknik penulisan catatan harian, terutama jika tidak menggunakan program komputer kualitatif dalam melakukan analisis data:

- a. Satu catatan untuk setiap satu topik studi. Jika beragam topik campur aduk dalam catatan harian, maka wawancara dapat kebingungan untuk menganalisisnya; jika yang terakhir ini terpaksa dipilih, ada baiknya menggunakan memo di pinggir catatan harian.
- b. Harus ada identitas catatan, mencakup topik, sumber responden/

informan/sumber sekunder, tempat dan waktu perolehan data, serta identitas pewawancara sendiri.

- c. Catatan sebaiknya dilakukan dalam waktu sehari atau semalam, utamakan secepatnya. Kalau dicatat selebihnya, dikhawatirkan pewawancara tidak bisa mengingat detail fakta lapangan. Untuk membantu ingatan dapat pula pewawancara membuat catatan sementara selama wawancara, atau menggunakan alat perekam.

Setelah catatan lengkap maka langkah selanjutnya pewawancara dapat melakukan analisis data dan menyusun laporannya.

Bab IX.

WAWANCARA SELEKSI berdasarkan PIHAK PERUSAHAAN

Seiring dengan perkembangan zaman dan adanya kompetisi di dunia perindustrian menjadi tuntutan tersendiri bagi perusahaan-perusahaan yang berkembang untuk menemukan karyawan handal dan memiliki kompetensi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Banyak cara yang digunakan perusahaan untuk memperoleh karyawan yang handal. Misalnya dengan menggunakan tes, analisis tulisan tangan, lembar aplikasi yang berisi tentang riwayat hidup si pelamar dan wawancara. Pada bab ini, akan banyak dibahas tentang wawancara kerja sebagai salah satu metode yang dinilai cukup efektif dalam mendapatkan informasi tentang pelamar.

Wawancara yang digunakan untuk seleksi dikatakan berhasil jika dalam wawancara tersebut pewawancara mengkombinasikan beberapa keterampilan yang dimiliki dalam memberikan pertanyaan. Pada dasarnya ada beberapa tipe pertanyaan yang banyak digunakan, yaitu pertanyaan yang digunakan untuk mendapat informasi, pertanyaan yang mengarah pada pemberian informasi dan persuasi. Sebuah organisasi menggunakan wawancara tidak hanya untuk

menyeleksi karyawan baru dan menentukan siapa yang paling tepat untuk menduduki suatu posisi tapi juga berisikan bujukan untuk mempengaruhi calon pegawai yang kompeten untuk bergabung dalam organisasi tersebut. Pihak organisasi juga berusaha untuk menciptakan kesan yang menyenangkan dengan cara memberikan informasi tentang keunggulan dari produk dan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Biasanya pelamar akan memutuskan apakah dirinya akan bergabung atau tidak ketika merasakan kepuasan atau tidak dari komunikasi yang terjadi selama proses wawancara berlangsung. Begitupun yang terjadi pada karyawan yang baru, tidak hanya menggunakan wawancara untuk memberikan dan mendapatkan informasi tetapi menawarkan dirinya secara efektif, mendapatkan pengalaman yang berharga dan menentukan perusahaan mana yang akan diterima dan mana yang akan ditolak.

Dengan kepentingan-kepentingan tersebut maka tidak heran jika saat ini wawancara dianggap sebagai cara yang paling menentukan dalam seleksi kerja. Oleh karena itu, baik pihak organisasi ataupun pelamar harus melakukan proses yang sistematis dan belajar bagaimana menyiapkan wawancara, berpartisipasi didalamnya dan melakukan evaluasi terhadap wawancara yang sudah dilakukakan. Suatu organisasi harus melakukan wawancara dengan sistematis dan terstruktur sebagai bagian dari proses seleksi dan melatih semua karyawan yang akan melakukan wawancara atau terlibat dalam proses wawancara. Wawancara yang profesional tidak hanya digunakan untuk menyeleksi pegawai yang terbaik tetapi juga menciptakan impresi yang positif dengan mempresentasikan keunggulan dari organisasi terkait.

Terdapat beberapa tipe wawancara kerja yang dapat digunakan pihak perusahaan guna mencari kandidat yang kompeten, antara lain:

1. Wawancara Seleksi (*Screening Interview*). Jika pelamar atau kandidat untuk menduduki jabatan berjumlah lebih dari satu orang maka dilakukan wawancara kerja untuk menyeleksi siapa diantara kandidat tersebut merupakan kandidat yang paling qualified sehingga bisa dilanjutkan ke tahap seleksi berikutnya. Wawancara seleksi biasanya berlangsung singkat antara 15 – 30 menit.
2. Wawancara Telepon (*Telephone Interview*). Demi menghemat biaya dan efisiensi waktu, banyak recruiter yang melakukan wawancara kerja melalui telepon. Oleh sebab itu, pelamar harus siap dihubungi sewaktu-waktu, sebab seringkali recruiter tidak memberikan pilihan bagi pelamar untuk menentukan waktu kapan siap diwawancarai melalui telepon.
3. Wawancara di Kampus/Sekolah (*On-Campus Interview*). Meskipun tidak banyak perusahaan yang melakukan wawancara kerja di kampus, namun untuk perusahaan-perusahaan tertentu yang mencari para lulusan untuk dilatih lebih lanjut, cara ini dinilai sangat efektif karena memberikan akses bagi perusahaan tersebut untuk mendapatkan kandidat terbaik yang mungkin sangat sulit diperoleh jika menunggu para kandidat tersebut datang melamar.
4. Wawancara di Pameran Kerja (*Job Fair Interview*). Pameran kerja diadakan untuk menjembatani perusahaan dengan para pencari kerja. Pada pameran kerja biasanya, perusahaan memberikan berbagai informasi mengenai perusahaannya, menerima surat lamaran dan CV dari pengunjung (pencari kerja), bahkan tidak jarang para *recruiter* langsung melakukan wawancara di stand (*booth*) mereka. Di Indonesia memang pameran seperti ini masih sangat jarang dilaksanakan jika

- dibandingkan dengan pameran otomotif, rumah maupun furniture.
5. Wawancara di Lokasi Kerja (*On-Site Interview*). Ketika seorang kandidat telah lolos dalam tahap wawancara seleksi, seringkali perusahaan mengundang kandidat tersebut untuk melihat secara langsung lokasi kerja. Pada kesempatan tersebut *recruiter* biasanya langsung melakukan wawancara secara mendalam. Bagi pelamar yang belum memiliki pengalaman kerja pada lokasi yang lingkungannya kurang lebih sama, wawancara kerja di lokasi mungkin bisa terasa menakutkan karena mungkin harus melakukan perjalanan dan berada di wilayah yang tidak ia kenal.
 6. Wawancara Kelompok (*Panel or Group Interview*). Wawancara kelompok adalah suatu jenis wawancara kerja dimana para pewawancara (*recruiter*) terdiri dari 2 (dua) orang atau lebih. Biasanya wawancara jenis ini dilakukan jika perusahaan memandang bahwa pelamar sudah hampir memenuhi syarat untuk diterima bekerja. Biasanya para penanya dalam wawancara inilah yang memiliki wewenang untuk memutuskan apakah pelamar akan diterima bekerja atau tidak.
 7. Wawancara Kasus (*Case Interview*). Wawancara kerja jenis ini menekankan pada kemampuan analisis dan pemecahan masalah terhadap suatu kasus tertentu. Biasanya dalam wawancara kasus, pelamar diminta untuk berperan sebagai pemegang jabatan yang ditawarkan, lalu diberikan sebuah kasus untuk dicarikan solusinya.

Dalam membuat pertanyaan yang digunakan untuk kepentingan seleksi harusnya mengacu pada BFOQS (*bonafide occupational qualifications*), yaitu benar-benar berhubungan dengan

kualifikasi pelamar, meliputi pengalaman kerja, pelatihan, pendidikan, keterampilan, atribut fisik, kepribadian yang secara langsung berpengaruh terhadap kemampuan seseorang untuk melaksanakan kerja secara efektif. Sementara status perkawinan, keluarga, jender, usia, umur, agama, penampilan fisik, kecacatan, kewarganegaraan dan budaya tidak termasuk dalam BFOQS karena tidak mempengaruhi kemampuan seseorang untuk bekerja secara efektif. Kecuali memang bidang pekerjaan tersebut menghendaki, misalnya jika ingin menyeleksi calon model maka tentu saja yang dilihat adalah penampilan fisiknya, jika ingin menyeleksi karyawan kantor di sebuah kantor agama maka yang dilihat adalah agamanya, dll. Selanjutnya, pertanyaan yang diajukan harus berhubungan dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Untuk posisi yang spesifik, maka semua pelamar harus mendapatkan pertanyaan yang sama, fokuskan pertanyaan pada hal-hal yang positif, misalnya fokus pada apa yang bisa pelamar lakukan bukan apa yang tidak bisa pelamar lakukan. Jika pelamar memberikan informasi yang tidak relevan maka segera kembalikan pada topik yang berhubungan dengan area pekerjaan. Berikut ini contoh-contoh pertanyaan yang perlu dan yang tidak perlu diberikan :

Pertanyaan-pertanyaan yang penting untuk ditanyakan

1. Berikan contoh bagaimana Anda mengatasi situasi yang menekan? (sangat penting untuk ditanyakan jika jenis pekerjaan yang ditawarkan memenag memicu munculnya stress dan ini bisa ditanyakan pada semua pelamar)
2. Apakah Anda bisa berbahasa Inggris?
3. Sebelumnya Anda pernah bekerja dimana?
4. Ceritakan kepada saya tentang keterampilan Anda menggunakan komputer?

Pertanyaan-pertanyaan yang tidak penting untuk ditanyakan

1. Bagaimana kamu bisa kehilangan jari kananmu? (ini termasuk pertanyaan yang tidak penting untuk ditanyakan karena bagaimana seseorang bisa kehilangan jari tangan bukan urusan interviewer sehingga pertanyaan ini tidak termasuk dalam BFOQ)
2. Apakah anda memiliki rencana untuk menikah?
3. Siapa yang akan menjaga anakmu jika mereka sakit (pertanyaan ini hanya untuk wanita, bukan bersifat umum sehingga tidak BFOQ)
4. Kamu tidak terlihat seperti usia 40 tahun, bagaimana bisa? (pertanyaan ini tidak penting tapi bisa diberikan jika untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan)
5. Apakah kamu paling cantik di keluargamu?
6. Apakah sebelumnya anda pernah ditahan/dipenjara?
7. Apa yang akan anda lakukan jika suami anda pindah kerja di kota yang lain?
8. Apa pekerjaan istri atau suami anda?

Langkah selanjutnya adalah lakukan analisis untuk melihat luasnya pengetahuan, pengalaman dan kepribadian pelamar. Dari analisis yang dilakukan maka interviewer dapat mengembangkan profile tentang pelamar yang ideal untuk suatu posisi. Ada banyak cara untuk mengembangkan profile tentang pelamar, misalnya dengan membaca literature, wawancara atasan, supervisor, dan kolega atau dengan cara melakukan observasi dan melakukan analisis secara langsung ketika pekerjaan itu dilakukan. Profile pelamar yang berbasis kompetensi meliputi keterampilan yang spesifik, kemampuan-kemampuan yang dimiliki, pelatihan yang pernah diikuti, pengalaman, level pengetahuan, karakteristik personal dan hubungan sosial. Pendekatan yang mengarah pada riwayat pelamar atau apa yang pernah dilakukan oleh pelamar akan membuat seleksi yang dilakukan lebih objektif, mendorong semua pewawancara memberikan pertanyaan tentang topik yang sama dan mengurangi subjektivitas.

Beberapa organisasi memulai dengan memberikan pertanyaan yang mengarah ke perilaku (*behavior based selection technique*). Ada beberapa prinsip mengapa teknik ini digunakan yaitu perilaku yang diamati dapat dibaca, ada perilaku yang tidak muncul akhirnya ditampilkan, predictor terbaik untuk melihat perilaku orang di masa yang akan datang dengan melihat perilakunya yang dulu, perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan dapat menjadi indicator tampilan kerja di masa yang akan datang. Berikut ini perilaku-perilaku yang dapat diamati dan mungkin penting untuk posisi yang spesifik misalnya prestasi, hubungan sosial, agresifitas, ambisi, asertivitas, kompetitif, konsistensi, keberanian, ketegasan, ketergantungan, kedisiplinan, empati, daya tahan, kejujuran, impulsivitas, inisiatif, kepemimpinan, kemampuan mendengar, motivasi, komunikasi lisan, tanggungjawab, ketekunan, kepercayaan

diri, inisiatif, sensitifitas, kesungguhan, simpati, keuletan, keterbukaan.

Hal yang perlu diingat adalah perolehlah informasi sebanyak-banyaknya pada wawancara awal melalui lembar aplikasi, rekomendasi dan tes yang objektif. Jika ingin mengembangkan sensitifitas seorang profesionalitas dan kualitas pribadi maka rancanglah lembar aplikasi yang memuat tentang *profile* ideal pelamar dan hindari kategori yang bersifat tradisional (misalnya usia, status perkawinan, karakteristik fisik, catatan criminal, dll).

Dalam perkembangannya, banyak organisasi yang menggunakan tes sebagai tambahan dari sebuah proses seleksi. Tes terdiri dari tiga kategori yaitu tes kemampuan dasar (misalnya tes intelegensi, perhitungan, dll), tes kepribadian, dan tes kejujuran. Baru selanjutnya seleksi dengan menggunakan metode wawancara. Dalam 10 tahun terakhir ini, banyak orang melakukan wawancara yang terstruktur. Biasanya pendekatan yang menggunakan wawancara tidak terstruktur dilakukan oleh pewawancara yang masih menganut sistem tradisional. Topik yang dimiliki tidak banyak, juga hanya menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang diketahui serta tidak terencana. Tetapi akhirnya banyak penelitian yang dilakukan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dalam wawancara yang tidak terstruktur atau tidak terencana terjadi. Hal-hal berikut ini biasanya akan terjadi dalam wawancara tidak terstruktur :

1. Pewawancara cenderung berbicara lebih banyak dari pelamar dan sangat mendominasi wawancara itu sendiri
2. Pewawancara cenderung membuat keputusan dini dalam 5 menit pertama bahkan jauh sebelum pewawancara mendapatkan semua data dari wawancara

3. Hanya fakta dan informasi biografis yang sering terungkap dari wawancara yang tidak terstruktur padahal informasi biografis sangat mudah diperoleh dari CV dan form aplikasi
4. Seringkali yang ditanyakan oleh masing-masing interviewer tidak sama sehingga sulit mendapatkan pelamar yang benar-benar layak untuk satu posisi
5. Akan lebih mudah terjadi bias

Penelitian menunjukkan bahwa validitas wawancara untuk menyeleksi karyawan yang memiliki kualifikasi akan sangat tergantung dari terstruktur atau tidaknya wawancara yang dilakukan. Wawancara yang terstruktur dapat meningkatkan unsur dasar dari wawancara yang digunakan untuk seleksi yaitu isi, pelaksanaan wawancara dan ketepatan dengan posisi yang sesuai dengan criteria yang ada. Cocok atau tidaknya seseorang bergabung dengan perusahaan erat kaitannya dengan etos kerja dan budaya kerja perusahaan itu sendiri. Jika tidak sesuai dengan etos kerja atau budaya kerja perusahaan itu maka biasanya karyawan tidak akan bisa mengikuti alur kerja perusahaan atau dengan kata lain hasil kerjanya tidak maksimal. Ketika pewawancara fokus pada wawancara berbasis perilaku maka pewawancara dapat melihat apa yang pernah dilakukan pelamar di masa lalu kaitannya dengan pekerjaan yang sudah pernah dilakukan. Sementara untuk pendekatan *critical incident*, *hypothetical* dan kasus fokus pada apa yang akan dilakukan pelamar nantinya dalam kaitannya dengan situasi kerja di masa yang akan datang.

Berikut ini pertanyaan-pertanyaan standar yang sering diberikan saat melakukan wawancara yang digunakan untuk menyeleksi :

1. Minat terhadap organisasi

- a. Apa yang menyebabkan anda ingin bergabung atau bekerja dengan kami?
- b. Dari mana anda mendengar tentang lowongan pekerjaan ini?
- c. Apa yang sudah anda ketahui tentang organisasi/perusahaan kami?
- d. Apa yang anda ketahui tentang sejarah dari organisasi/perusahaan kami?

2. Berhubungan dengan pekerjaan (umum)

- a. Beritahu saya tentang posisi yang paling membuat anda puas?
- b. Bagaimana pengalaman kerja anda sebelumnya berguna untuk posisi anda yang sekarang?
- c. Mengapa anda memilih karir ini?
- d. Apa yang anda lakukan pada posisi terakhir anda yang menurut anda cukup inovatif?
- e. Apa yang anda pikirkan tentang supervisor sebelumnya?
- f. Apakah supervisor sebelumnya bangga dengan kelebihan yang anda miliki?

3. Berhubungan dengan pekerjaan (spesifik)

- a. Strategi apa yang anda gunakan untuk mendapatkan posisi yang layak/tepat
- b. Gambarkan atau jelaskan tentang strategi penjualan anda?
- c. Standar apa yang anda gunakan ketika memberikan tugas kepada orang?
- d. Ceritakan tentang situasi dimana anda salah mengambil keputusan dan bagaimana anda memperbaikinya?
- e. Bagaimana melakukan follow up terhadap tugas yang diberikan pada bawahan anda?

4. Berhubungan dengan tim atau kerjasama

- a. Ceritakan pengalaman kerja anda saat anda bekerja dalam tim?
- b. Apa yang anda rasakan jika anda berada dalam kelompok?
- c. Untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan produktivitas, kami sering menukar orang dalam kelompok. Bagaimana perasaan anda ketika berada di posisi atau tugas yang berbeda dari sebelumnya dalam kaitannya dengan tanggung jawab kelompok?
- d. Apa makna kerjasama bagi anda?
- e. Apa perasaan anda ketika bekerja dalam kelompok?

5. Pendidikan dan Pelatihan

- a. Keterampilan computer apa saja yang anda miliki?
- b. Aspek apa dari pendidikan anda yang anda miliki dan sesuai dengan posisi saat ini?
- c. Pelajaran apa yang tidak begitu anda sukai saat kuliah?
- d. Jika anda diberikan kesempatan untuk sekolah lagi, perubahan apa yang akan anda lakukan?
- e. Apa yang menyebabkan anda memilih.....sebagai minat utama anda?

6. Rencana karir dan tujuan/pencapaian

- a. Apa tujuan jangka panjang anda kaitannya dengan karir anda?
- b. Jika anda bergabung dengan perusahaan ini, apa yang akan anda lakukan lima tahun ke depan dimuali dari sekarang?
- c. Apa yang anda rasakan jika anda tidak memiliki kesempatan untuk mengembangkan karir anda?
- d. Apa yang anda lakukan untuk mempersiapkan kenaikan pangkat anda?
- e. Siapa yang paling memberikan pengaruh terhadap pilihan karir anda?

7. Performansi

- a. Apakah anda percaya bahwa yang paling penting adalah keahlian dalam menunjukkan performansi kerja?
- b. Semua dari kita memiliki kelebihan dan kelemahan. Coba anda jelaskan tentang kelebihan dan kelemahan anda?
- c. Kriteria apa yang anda gunakan dalam membuat keputusan yang sulit?
- d. Bagaimana anda menilai evaluasi kerja yang diberikan atasan terhadap anda?sebutkan 2 evaluasi saja?

8. Pendapatan dan bonus

- a. Jenis gaji seperti apa anda inginkan saat anda memutuskan untuk bergabung dengan kami?
- b. Apakah anda memikirkan tentang kenaikan gaji?
- c. Bagaimana perbandingan antara gaji yang kami tawarkan dengan gaji yang anda peroleh di perusahaan sebelumnya?
- d. Jika anda melakukan sesuatu tanpa gaji tambahan/bonus, apa yang akan anda lakukan?

9. Bidang Karir

- a. Apa yang anda pikirkan tentang tantangan terbesar yang akan anda hadapi terkait dengan bidang kerja anda?
- b. Terobosan apa yang akan anda lakukan ke depan terkait dengan bidang kerja anda?
- c. Area mana dari bidang kerja anda yang anda pikir akan berkembang dalam 5 tahun ke depan?
- d. Apa yang anda rasakan tentang peraturan yang berlaku di bidang kerja anda?

Selain itu terdapat pula beberapa aspek yang sering digali dalam wawancara seleksi guna menggali kompetensi pelamar. Berikut ini merupakan daftar pertanyaan umum yang dapat digunakan dalam wawancara.

1. Motivasi

- a. Mengapa anda memutuskan untuk melamar pekerjaan di perusahaan ini ?
- b. Apa yang membuat anda menjadi tertarik dengan perusahaan ini ?
- c. Tanggung jawab apa yang anda anggap penting dalam pekerjaan ?
- d. Tantangan apa yang anda cari dalam pekerjaan ?
- e. Sebutkan dua hal yang memotivasi anda dalam bekerja?
- f. Apa yang dapat memotivasi anda dalam kehidupan pribadi anda ?
- g. Apa yang dapat memotivasi anda dalam menyelesaikan tugas yang sulit ?
- h. Apa yang dapat memotivasi anda agar menjadi sukses dalam pekerjaan ?
- i. Apa alasan anda keluar dari perusahaan sebelumnya ?
- j. Apa yang membuat anda keluar dari perusahaan sebelumnya ?
- k. Selama perjalanan karir anda, posisi mana yang paling anda sukai ?
- l. Mengapa anda ingin mengubah karir ? (bila yang bersangkutan berpindah profesi/karir)
- m. Apa arti bekerja bagi anda ?

2. Ketahanan Terhadap Tekanan (Stres)

- a. Apakah anda dapat bekerja di bawah tekanan ?
- b. Pernahkan anda bekerja di bawah tekanan ? Ceritakan bagaimana anda menyikapinya?
- c. Dalam lingkungan kerja seperti apa anda merasa nyaman ? (Terstruktur atau tidak ?)
- d. Seandainya ada konsumen yang marah karena hal yang bukan dilakukan anda, bagaimana anda menyikapinya ?
- f. Bagaimana anda menyikapi kritik yang diberikan kepada anda ?
- g. Seandainya anda mendapatkan pekerjaan yang tidak anda harapkan, apa yang akan anda lakukan ?
- h. Apa yang anda anggap sebagai hal yang berat untuk dilakukan dalam pekerjaan ?
- i. Seandainya anda dihadapkan dengan dua tugas yang harus diselesaikan pada saat yang bersamaan, apa yang akan anda lakukan ?
- j. Masalah terbesar apa yang pernah anda hadapi ? Bagaimana anda mengatasinya ?

3. Inisiatif

- a. Apa yang anda ketahui tentang perusahaan ini ? Dan darimana serta bagaimana anda mengetahuinya ?
- b. Kriteria apa yang anda gunakan untuk mengevaluasi perusahaan yang anda harapkan menjadi tempat kerja anda ?
- c. Ceritakan mengenai pendidikan dan pelatihan yang pernah anda ikuti.
- d. Bagaimana anda mendapatkan pekerjaan selama ini ? (Apakah melalui iklan, referensi, dsb) – untuk yang sudah pernah bekerja

4. *Sikap kerja*

- a. Seandainya anda ditempatkan di cabang perusahaan yang jauh dari lokasi anda, bagaimana anda menyikapinya ?
- b. Seandainya ada pengalihan tanggung jawab pada pekerjaan yang anda pegang, bagaimana anda menyikapinya ?
- c. Ceritakan mengenai pengalaman kerja anda. (untuk yang sudah bekerja)
- d. Apa tanggung jawab anda pada posisi tersebut ? (untuk yang sudah bekerja)

5. *Kepercayaan Diri*

- a. Menurut anda, apa definisi/arti kesuksesan ? seberapa besar pengaruhnya bagi anda ?
- b. Menurut anda, apa definisi/artikegagalan ? seberapa besar pengaruhnya bagi anda ?
- c. Jelaskan ukuran/standar kesuksesan bagi anda.
- d. Pekerjaan apa yang telah anda selesaikan dengan sukses ?
- e. Apa peran anda dalam kesuksesan tersebut ?
- f. Bagaimana anda memandang diri sendiri saat ini ? Apakah sudah sukses ?

6. *Kemampuan Berpikir Analitis*, termasuk di dalam kemampuan berpikir analitis adalah “Kemampuan Memecahkan Masalah” (*problem solving*) dan “Kemampuan Membuat Keputusan” (*decision making*).

- a. Masalah tersulit apa yang pernah anda alami ? Apa yang anda lakukan ?
- b. Bagaimana penyelesaiannya ?
- c. Hambatan atau kendala apa yang ditemukan selama kuliah atau belajar ? Bagaimana cara mengatasinya ?
- d. Ceritakan mengenai persoalan yang pernah anda pecahkan.
- e. Ceritakan situasi dimana anda pernah memiliki masalah dengan pengambilan keputusan.
- f. Ceritakan dimana anda harus membuat suatu keputusan.
- g. Ceritakan bagaimana anda pernah memecahkan masalah yang sulit.
- h. Ceritakan mengenai permasalahan yang paling sering anda hadapi dalam pekerjaan.
- i. Apakah anda pernah menyelesaikan suatu permasalahan bersama-sama rekan
- j. Apa peran anda dalam menyelesaikan masalah tersebut ?
- k. Apakah anda pernah diminta untuk menyelesaikan beberapa tugas dalam suatu waktu ?
- l. Apa yang anda lakukan ?
- m. Bagaimana anda menyelesaikan suatu permasalahan yang muncul tiba-tiba?
- n. Bagaimana anda mengidentifikasi kedatangan suatu masalah ?
- o. Bagaimana anda membuat suatu keputusan penting ?
- p. Bagaimana anda memecahkan masalah ?
- q. Dalam situasi atau kondisi seperti apa, anda memiliki kemungkinan paling besar untuk berbuat kesalahan ?
- r. Keputusan apa yang terasa sulit bagi anda ? Berikan Contohnya !
- s. Menurut anda, faktor apa yang paling menentukan suksesnya seseorang ?
- t. Apa yang anda lakukan saat dihadapkan dengan pengambilan keputusan yang penting ?
- u. Apa yang anda lakukan saat kesulitan atau tidak dapat memecahkan persoalan yang anda hadapi ?
- v. Keputusan tersulit apa yang telah anda buat selama tiga tahun terakhir ?
- w. Kapan anda memutuskan untuk berhenti berusaha memecahkan suatu persoalan yang sulit ?

7. Kemampuan Pencapaian Keberhasilan (*Achievement*)

- a. Apakah anda senang mengerjakan pekerjaan/proyek yang sulit ?
- b. Apakah anda mempunyai prestasi yang dibanggakan ? Ceritakan !
- c. Apakah anda memiliki inisiatif ? Bagaimana anda menunjukkan hal tersebut ? Ceritakan satu contoh inisiatif yang telah anda ambil.
- d. Apakah anda pernah menyelesaikan persoalan yang sulit ? Atau yang sebelumnya anda pikir tidak dapat anda selesaikan ?
- e. Bagaimana anda menunjukkan keinginan (*willingness*) untuk bekerja ?
- f. Sebutkan prestasi yang pernah anda capai dalam pekerjaan atau masa kuliah/sekolah !
- g. Sebutkan lima pencapaian terbesar dalam hidup anda !
- h. Apa kegagalan terbesar yang pernah anda alami ? Kekecewaan apa yang anda alami ?
- i. Bagaimana anda mengatasi perasaan tersebut ? Dan mengatasi kegagalan tersebut ?
- j. Hal atau lingkungan seperti apa yang paling mendorong anda dalam bekerja ?
- k. Menurut anda, apa tantangan terbesar dalam pekerjaan ?
- l. Sebutkan bagian dari pekerjaan yang paling menantang dan yang paling tidak menantang.
- m. Apakah anda termasuk orang yang berani dalam mengambil risiko ?
- n. Berdasarkan pengalaman anda, ceritakan secara rinci dalam hal apa anda mengambil risiko untuk menyelesaikan suatu tugas ?
- o. Mengapa anda mengambil risiko tersebut ?
- p. Risiko apa yang anda hadapi saat mengajukan suatu usulan ?
- q. Prestasi apa yang pernah anda dapatkan di sekolah yang tidak dapat anda lupakan ?
- r. Prestasi apa yang pernah anda capai dalam bekerja yang mendapatkan penghargaan dari pimpinan atau perusahaan ? (baik penghargaan lisan ataupun penghargaan tertulis atau materi)

8. Aspirasi Diri

- a. Mata kuliah (mata pelajaran) apa yang paling anda senangi ? Mata kuliah (mata pelajaran) apa yang paling anda tidak senangi ? Kenapa ?
- b. Apa cita-cita anda ketika lulus sekolah ? Ketika lulus kuliah ?
- c. Apakah anda berniat melanjutkan sekolah ? Berniat melanjutkan kuliah ?
- d. Menurut anda, apakah nilai anda merupakan indikasi terbaik untuk hasil akademik anda ?
- e. Kenapa kami harus memilih anda ?
- f. Bisakah anda menyebutkan lima kelebihan dan lima kekurangan anda ?
- g. Bagaimana pendapat anda mengenai perusahaan ini ?

9. Kelemahan Diri

- a. Apakah anda telah mencapai semua target yang telah anda tetapkan ? Bila tidak, mengapa ?
- b. Bagaimana anda mengatasi kegagalan dalam pencapaian target tersebut ?
- c. Kelemahan apa yang muncul saat anda dihadapkan pada tugas yang sulit ?

10. Sosialisasi

- a. Ceritakan kegiatan anda di waktu senggang ?
- b. Kegiatan apa yang anda ikuti di lingkungan anda ?
- c. Seandainya anda menjadi anggota suatu organisasi, maka kegiatan apa dan peran apa yang akan anda lakukan dalam organisasi tersebut ?
- d. Selain belajar, kegiatan apa saja yang anda ikuti saat masih kuliah atau sekolah ? Posisi apa yang anda pegang ?

11. Kemandirian

- a. Ceritakan keputusan-keputusan penting dalam hidup anda, yang anda anggap sebagai keputusan anda sendiri. Juga ceritakan keputusan penting yang anda anggap bukan keputusan anda sendiri?
- b. Mengapa anda memilih jurusan.... ?
- c. Dalam pengambilan suatu keputusan, siapa yang berpengaruh dalam diri anda ?
- d. Dalam hal-hal apa saja orang-orang tersebut anda sertakan ?

12. Kepemimpinan

- a. Sebutkan kepribadian yang anda miliki yang mencerminkan kemampuan memimpin?
- b. Menurut anda, kualitas apa yang dibutuhkan seorang pemimpin ?
- c. Apa yang paling menjadi tantangan bagi seorang pemimpin ?
- d. Bagaimana cara anda mendelegasikan suatu tanggung jawab ?
- e. Apakah anda membutuhkan pengawas dalam bekerja ?
- f. Bagaimana cara anda membuat suatu rencana kerja ?
- g. Bagaimana cara anda memberikan teguran atau mendisiplinkan bawahan anda ?
- h. Seandainya ada bawahan anda yang melanggar aturan perusahaan, bagaimana anda menghadapinya ?
- i. Atasan seperti apa yang anda harapkan ?
- j. Seandainya anda kelebihan beban kerja, apa yang akan anda lakukan ?
- k. Bagaimana cara anda untuk memotivasi seseorang ?
- l. Atasan seperti apa yang menurut anda sulit untuk diajak kerja sama ?
- m. Bawahan seperti apa yang menurut anda sulit untuk diajak kerja sama ?
- n. Atasan seperti apa yang menurut anda tidak adil ?
- o. Seandainya anda membuat suatu kebijakan, kemudian bawahan anda banyak yang menentangnya, bagaimana anda mengatasinya ?

Cara lain yang bisa dilakukan dalam wawancara seleksi adalah *on-the-job-question*. Pelamar langsung dihadapkan pada tugas yang akan dikerjakan (simulasi pekerjaan). Bisa juga dengan *role playing*, pewawancara bermain peran misalnya menjadi pekerja yang selalu menunjukkan sikap permusuhan atau klien yang sedang marah. Pewawancara meminta pelamar tersebut untuk mempresentasikannya kepada anggota-anggota organisasi yang bertugas sebagai penilai presentasi lisan, pengetahuan dll.

Wawancara Perilaku dalam Seleksi Kerja

Pada pelaksanaan wawancara seleksi kerja saat ini telah banyak organisasi yang mengembangkan penggunaan wawancara berdasarkan pada perilaku masa lampau guna memprediksi perilaku dimasa yang akan datang. Pada bagian ini akan memaparkan bagaimana metode wawancara perilaku berbeda dengan metode wawancara tradisional, serta memberikan instruksi langkah demi langkah bagaimana menjalankan suatu wawancara perilaku. Wawancara perilaku merupakan jantung proses *job competency assesment*. Data wawancara perilaku sumber hipotesis terkaya mengenai kompetensi yang memprediksi kinerja superior atau efektif. Di samping itu, wawancara perilaku yang dijalankan dengan baik dapat dipergunakan sebagai tes psikometrik untuk mengukur kompetensi-kompetensi untuk seleksi dan aplikasi-aplikasi HR lainnya.

Metode wawancara tradisional tak dapat berjalan baik untuk mengidentifikasi kompetensi. Beragam studi telah menunjukkan bahwa wawancara seleksi *non-behavioral* yang tak terstruktur berdaya prediksi kecil untuk menentukan siapa yang akan bekerja dengan baik. *Probes* wawancara standar semacam "Ceritakan latar

belakang Anda,” “Apa saja keunggulan dan kelemahan Anda?” “Job apa saja yang Anda sukai dan yang tidak Anda sukai?” tidak efektif karena dua alasan.

Pertama, kebanyakan orang tidak tahu secara benar-benar kompetensi yang mereka kuasai, keunggulan dan kelemahan pada diri mereka, atau bahkan jenis job yang mereka sukai dan tak sukai. Tidak terlampau aneh jika para manajer yang dengan sungguh-sungguh percaya keunggulan terbesarnya adalah ‘berurusan dengan orang’ ternyata tidak disukai dan tidak dipercaya oleh kolega mereka. Para artis yang mengatakan mereka ‘membenci bisnis’ dan beranggapan berjualan itu ‘merendahkan’ dapat menjadi salespeople kelas satu, jika mereka ber-*n-ach* tinggi. Psikolog Harvard Chris Argyris telah menunjukkan bahwa ‘*espoused theories of action*’ (apa yang mereka katakan mereka lakukan) orang-orang tak berkaitan dengan ‘*theories in use*’ (apa yang actually mereka lakukan) mereka.

Kedua, orang-orang mungkin tidak mengungkapkan keinginan dan kemampuan mereka yang sesungguhnya. Kebanyakan pertanyaan wawancara bersifat “*leading*” dan kebanyakan orang dapat memberikan jawaban yang “*socially desirable*” yaitu apa yang mereka pikir ingin didengar oleh pewawancara. Konsekuensinya, *self-report* orang mengenai latarbelakang, keunggulan, dan pilihan mereka tidak memberikan informasi yang reliabel mengenai kompetensi mereka.

Prinsip dasar pendekatan kompetensi adalah bahwa apa yang orang-orang pikir atau katakan mengenai keinginan atau keterampilan mereka itu dapat dipercaya. Hanya yang mereka benar-benar lakukan, pada peristiwa-peristiwa kritis yang pernah mereka alami, yang dapat dipercaya. Tujuan metode wawancara perilaku adalah melihat ke balik apa yang dikatakan orang-orang untuk

menemukan apa yang sesungguhnya mereka lakukan. Ini dicapai dengan meminta orang untuk menjabarkan bagaimana mereka secara nyata bertindak pada peristiwa-peristiwa yang spesifik. Contoh wawancara berikut mungkin membantu menjelaskan perbedaan ini.

Contoh 1

Kebanyakan manajer di bidang industri telah diajari bertahun-tahun bahwa mereka sebaiknya menjadi pemimpin yang ‘demokratis-partisipatif, Teori Y’. Mereka sebaiknya mendengarkan, mendorong para bawahan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, dan *memanage* berdasarkan konsensus. Ini adalah ‘*espoused theory of action*’ mereka, bagaimana mereka pikir mereka *memanage*. Sebuah wawancara dengan seorang manajer dapat berjalan demikian :

<i>Manajer Sales</i>	: Saya mengatur secara langsung tim saya, yang saya lakukan adalah saya mengumpulkan anggota tim saya. Saya mencoba untuk dapat berbagi informasi dan menerima input dari mereka. Saya yakin bahwa hal tersebut dapat membangun tim yang baik.
<i>Pewawancara</i>	: Dapatkah Anda cerita ke saya mengenai suatu peristiwa spesifik saat Anda <i>manage</i> secara partisipatif?
<i>Manajer Sales</i>	: Oke. Saat itu, penjualan benar-benar turun di wilayah Timur kami. Saya kumpulkan semua data penjualan, terpilah menurut cabang distrik, berangkat kesana dan minta diadakan rapat. Saya katakan kepada seluruh kacab saya, 'Angka-angka ini indikasi yang jelas. Mengerikan. Dan itu semua bakal berubah, atau bakal jauh lebih sedikit kacab duduk di sekeliling hendak memperbaikinya?'
<i>Pewawancara</i>	: Itukah contoh 'manajemen partisipatif Anda?'
<i>Manajer Sales</i>	: Lha, iya. Saya adakan rapat, kan? Saya sampaikan semua informasinya ke semua orang, dan tanggungjawab untuk melakukan sesuatu berdasarkan itu.

Dari percakapan tersebut, terlihat bahwa kenyataannya pendekatan manajer ini sama sekali bukan partisipatif. Ia berusaha memotivasi para bawahannya dengan ancaman.

Contoh 2

Di bidang militer, *espoused* teori manajemennya juga bertolak belakang dengan kenyataannya. Para pemimpin diharapkan untuk

otoriter, untuk memberikan perintah-perintah langsung yang segera dipatuhi. Sebuah wawancara dengan seorang perwira militer dapat berlangsung demikian :

<i>Perwira</i>	: Ketika Anda jadi komandan, Anda harus menindas mereka seketika itu juga. Seperti halnya TK: jika gurunya tidak menunjukkan siapa bos di situ pada hari pertama, anak-anak muridnya tidak akan menaruh respek padanya dan dia tak bakalan pernah pegang kendali di kelas. Maka saya berlaku galak sejak awal. Saya bikin mereka terkencing-kencing ketakutan, dan saya hukum siapapun yang tidak pauth. Saya pikir kalau Anda tidak menanamkan rasa takut ke dalam diri mereka, Anda tidak akan pernah mendapatkan respek mereka
<i>Pewawancara</i>	: Dapatkah anda memberikan contoh spesifik saat anda menggunakan pendekatan ini
<i>Perwira</i>	: Oke. Saat saya ambil alih jadi komandan di sini, kapal ini baru saja selesai direparasi besar-besaran. Di sana-sini masih berantakan tidak karuan, kotoran dan debu di mana-mana. Sebagai perwira persenjataan, saya punya 33, mungkin 44 ruangan yang perlu diurus. Saya cuma punya empat orang anak buah, dan kapten memerintahkan saya membereskan segalanya dalam waktu dua minggu untuk inspeksi besar. Orang-orang saya bekerja 16 jam setiap harinya, merangkak di bawah terik matahari. Mereka benar-benar putus asa, rasanya itu hal yang muskil dilaksanakan
<i>Pewawancara</i>	: Lantas apa yang Anda lakukan waktu itu
<i>Perwira</i>	: Yah, saya adakan rapat dan saya terangkan hirarki Maslow ke mereka. Ya itulah, mengenai bagaimana kita harus menjalani kerja kuli tingkat rendah sebelum kita mencapai kerja tingkat tinggi yang

Dari percakapan tersebut, terlihat bahwa gaya manajemen perwira tersebut, ternyata bukan gaya manajemen otoriter yang menurut perwira tersebut ia terapkan. Pada kedua contoh, apa yang individu anggap gaya manajerialnya ternyata kebalikan bagaimana individu tersebut bertindak. Penggalan data pada wawancara tradisional (“Bagaimana Anda mengelola?”) tidak menghasilkan informasi berguna. Dengan menanyakan suatu kejadian aktual dan contoh sangat mendetil perilaku sebenarnya, metode wawancara perilaku jauh lebih dekat mencapai kebenaran. Selanjutnya terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam metode wawancara tradisional. Hambatan ini muncul dari perilaku yang ditunjukkan oleh pewawancara, diantaranya yaitu menyelidik, terapis, teoritis, peramal, dan sales.

Penyelidik, pewawancara mencoba menanyakan informasi spesifik mengenai latarbelakang orang. Probes khasnya adalah “Apa rerata nilai kuliah Anda?” “Berapa orang yang Anda manage?” “Jenis *course* apa yang anda disain?”

Masalahnya dengan fakta jenis ini adalah minimnya kandungan informasi mengenai keinginan-keinginan, nilai-nilai, konsep diri, atau kemampuan kognitif. Fakta ini tak mengungkap apapun mengenai mengapa orang itu memperoleh nilai baik atau buruk, apa yang memotivasinya, atau bagaimana berlaku dalam situasi kritis. Penggalan data yang dilakukan pewawancara akan mengendalikan respon yang diwawancara. Fakta-fakta itu mungkin data namun bukan mengenai banyak kompetensi penting lainnya.

Terapis, pewawancara mengajukan pertanyaan mengenai perasaan-perasaan, sikap dan motif yang mendasari. Pertanyaan yang dapat digunakan untuk menggali data secara mendalam adalah “Ceritakan mengenai diri Anda sendiri...” diikuti oleh ‘refleksi’

mengenai apa yang dikatakan pihak yang diwawancara:”Jadi dalam situasi itu Anda merasa.....” Data dari pewawancara dalam hal ini terapis banyak bergantung pada interpretasi terapis terhadap reaksi pihak yang diwawancara, dan pihak yang diwawancara ini sering tidak reliabel. Data ‘Perasaan’ biasanya punya kandungan minim mengenai apa yang dapat dilakukan atau secara nyata dilakukan seseorang. Seseorang mungkin merasa negatif mengenai suatu tugas namun mengerjakannya dengan baik karena memiliki motivasi berprestasi atau keterampilan yang tinggi. Seorang lainnya mungkin merasa senang sekali dengan suatu tugas dan kemampuannya, namun kurang bermotivasi atau berketampilan untuk tugas itu. Dari sudut panjang asesment kompetensi, perasaan itu mungkin tak relevan. Kompetensi adalah motivasi berprestasi dan keterampilan, dan terapis akan luput membidiknya.

Teoritis. Orang-orang yang senang berteori akan bertanya kepada seseorang tentang apa yang diyakini dan nilai yang dipegang oleh pihak yang diwawancara mengenai bagaimana ia melakukan sesuatu. Pertanyaan yang khas dalam usaha untuk melakukan penggalan data adalah “Mengapa Anda...?” Masalahnya dengan pendekatan ini, yang didapat adalah teori atau rasionalisasi setelah mengetahui fakta mengenai mengapa (menurut pikirnya) ia melakukan sesuatu, bukan perilaku sesungguhnya. Sebagaimana ditunjukkan dalam contoh sebelumnya, teori orang mengenai apa yang dilakukannya sering tak berkaitan dengan perilaku atau kompetensi aktual mereka. Kapanpun seseorang memulai dengan “Pendekatan umum saya pada manajemen (atau apapun lainnya) adalah” Dengarkanlah dengan skeptik; mintakan contoh spesifik.

Peramal. Peramal menanyai orang apa yang akan mereka lakukan pada situasi-situasi masa depan (atau hipotetis). Pertanyaan yang khas dan biasanya diberikan oleh peramal sebagai usaha untuk

menggali data adalah “Apa yang akan Anda lakukan jika” Peramal adalah teoris diproyeksikan ke masa depan. Beliefs orang mengenai apa yang mereka pikir akan mereka lakukan jelas sama tak reliabelnya dengan teori mereka mengenai mengapa mereka melakukan sesuatu di masa lampau. Pihak yang diwawancara yang pintar mengatakan apa yang mereka pikir hal yang ingin didengar si peramal.

Sales. Pewawancara *sales* berusaha mempengaruhi orang ke sudut pandangnya dengan mengajukan pertanyaan menggiring. Pertanyaan yang khas dan diberikan oleh pewawancara *sales* adalah : “Tidakkah Anda pikir ini cara yang terbaik mengerjakannya?” Data yang diperoleh dengan cara ini akan merefleksikan pendapat dan kecenderungan pewawancara, bukan bagaimana individu yang diwawancara dapat atau akan berlaku.

Hambatan tersebut dapat diminimalisir dengan menggunakan wawancara perilaku, yang mana tujuannya adalah mendapatkan deskripsi perilaku yang sangat mendetil mengenai bagaimana seseorang mengerjakan pekerjaannya. Sehingga organisasi bisa mendapatkan kandidat yang sesuai dengan persyaratan yang ada.

Bab X.

WAWANCARA SELEKSI berdasarkan PIHAK PELAMAR

Salah satu tugas perkembangan yang harus dipenuhi oleh individu yang telah memasuki masa dewasa awal adalah bekerja. Bagi manusia, bekerja bukanlah sekedar untuk memenuhi kebutuhan hidup tetapi juga untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki, serta mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh dari bangku pendidikan. Meskipun begitu, tidaklah selalu mudah bagi individu untuk memperoleh pekerjaan, apalagi di tengah sulitnya keadaan ekonomi dan persaingan bisnis yang ketat. Oleh karena itu dibutuhkan daya saing yang cukup tinggi dari setiap lulusan pendidikan tinggi untuk dapat memperebutkan lahan pekerjaan. Salah satu daya saing yang perlu dimiliki adalah kompetensi pribadi serta persiapan diri yang baik dalam mengikuti proses rekrutmen dan seleksi. Pada bab ini akan dibahas secara umum mengenai beberapa hal yang perlu dipersiapkan oleh calon karyawan agar dapat berkompetisi dengan baik dalam memperoleh pekerjaan.

Menurut Cascio (2003) proses rekrutmen adalah suatu proses penerimaan calon tenaga kerja untuk memenuhi kebutuhan akan tenaga kerja (lowongan pekerjaan) pada suatu unit kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan. Proses rekrutmen merupakan proses awal yang dilakukan dalam pencarian tenaga kerja.

Tahapan yang akan dilalui oleh kandidat pada umumnya adalah seleksi surat-surat lamaran, wawancara awal, ujian tertulis, wawancara akhir, dan penerimaan. Biasanya perusahaan menggunakan system gugur pada setiap tahap seleksi tersebut, sehingga kandidat yang memenuhi persyaratan saja yang dapat mengikuti tahap berikutnya.

Agar pelamar kerja dapat terpilih menjadi calon karyawan yang tepat maka perlu dilakukan berbagai usaha, antara lain mempersiapkan kemampuan, mempersiapkan fisik, membuat lamaran yang baik, menyusun riwayat pekerjaan yang baik, serta membuat kesan yang baik dalam wawancara. Berikut ini akan dibahas beberapa hal yang perlu dilakukan oleh seorang pelamar kerja.

A. Persiapan Memilih Lowongan Pekerjaan

Saat ini hampir setiap saat selalu ada iklan lowongan pekerjaan untuk berbagai jenis pekerjaan. Sebaiknya pelamar memilih lowongan pekerjaan yang paling sesuai dengan bidang pendidikannya atau yang paling diminati. Selain itu, jika memungkinkan pilihlah pekerjaan pada jenis perusahaan atau organisasi yang diminati, misalnya perusahaan minyak, perusahaan perbankan, lembaga pendidikan, dan sebagainya.

Pilihan lowongan pekerjaan yang sesuai dengan bidang

pendidikan dan minat akan membuat pelamar merasa lebih percaya diri dalam menulis surat lamaran dan daftar riwayat hidup, serta ketika mengikuti wawancara seleksi. Selanjutnya pelamar perlu mempelajari dunia kerja, bidang pekerjaan yang diminati, organisasi tempat mengirimkan lamaran, posisi yang diinginkan, dan juga mempersiapkan diri mengikuti proses wawancara. Pelamar dapat mencari informasi tentang organisasi dengan bertanya melalui tulisan kepada organisasi tersebut atau dengan berbicara kepada mantan atau karyawan yang masih bekerja hingga saat ini. Publikasi yang diterbitkan oleh organisasi, iklan lowongan kerja, dan laporan tahunan adalah sumber informasi penting.

Staf rekrutmen mengharapkan aplikasi yang matang yang menyadari apa yang terjadi di sekitarnya dan apa yang sedang berlangsung di dunia. Jadilah orang yang memiliki informasi yang cukup pada seluruh kejadian yang memiliki kaitan dengan bidang yang digeluti. Misalnya jika tertarik pada bidang farmasi, ketahuilah tentang kontroversi sebuah obat baru. Berikut ini beberapa sumber informasi yang dapat digunakan, yaitu:

1. *Networking*, banyak siswa memanfaatkan magang sebagai dasar untuk memulai membentuk jaringan
2. *The obvious places*, bagian iklan lowongan kerja di koran-koran menjadi tempat yang baik untuk mencari posisi di sebuah organisasi
3. *The placement service* atau *agency*, agen-agen tersebut tidak hanya menyediakan kontak untuk wawancara di kampus tapi juga menawarkan jasa konseling gratis yang akan membantu menganalisa diri pelamar (termasuk karir yang benar-benar diminati dan pelamar pun memiliki kualifikasi tentang hal

tersebut), mendapatkan informasi tentang organisasi dan posisi, menulis resume dan surat lamaran.

4. *Publications*, biasanya ditempel di pusat informasi atau di perpustakaan kampus yang akan menuntun pada kesempatan berkarir pelamar.
5. *The internet*, internet menjadi media untuk mencari kerja dan mendapatkan tips-tips bagaimana memperoleh posisi yang diinginkan
6. *Career fairs*, beberapa perusahaan ada yang membuka *job fair* pada area pekerjaan khusus, tapi seringkali adalah area pekerjaan apapun diberikan kesempatan untuk membuka *stand* di tempat yang sama. Ada juga perusahaan yang membuka *job fair* sendiri.

B. Persiapan Diri Pelamar

Langkah berikutnya adalah pelamar menyiapkan berbagai hal yang dapat membuat dirinya siap dalam menghadapi persaingan. Sebaiknya pelamar melakukan identifikasi terhadap potensi yang dimiliki dirinya (seperti pendidikan, pelatihan, pengalaman, kebutuhan, keinginan, kekuatan, kelemahan, kesukaan, dan ketidaksukaan). Hal ini dilakukan agar pelamar dapat menentukan posisi ideal dan perusahaan ideal untuk dirinya. Selain itu, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan selama sesi wawancara adalah untuk mengetahui tentang diri pelamar dan seberapa tepat pelamar untuk menduduki posisi di perusahaan. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa pelamar tidak akan mampu menjual dirinya jika tidak mengenal siapa pelamar sebenarnya. Berikut ini merupakan beberapa keterampilan dan sikap universal mendasar yang

dibutuhkan dalam mencari pekerjaan antara lain menguasai angka, menguasai komputer, berorientasi pada pelanggan dan kualitas, memiliki sudut pandang global dan menyeluruh, menguasai bahasa asing, memiliki keterampilan interpersonal, memiliki keinginan untuk terus belajar, memiliki sudut pandang tim, dan seorang *problem solver*. Oleh karena itu, ada baiknya seorang pelamar mengikuti kursus, seminar, atau pelatihan yang dapat memberi nilai tambah bagi dirinya.

Langkah berikutnya adalah mempersiapkan diri menjadi orang yang dapat dipercaya berdasarkan pada resume, portofolio, dan surat lamaran. Siapkan resume yang berbeda-beda untuk tiap jenis pekerjaan. Dikarenakan staf rekrutmen hanya memiliki waktu 2-4 menit untuk membaca setiap resume, pembuatan resume harus dibuat sebaik mungkin agar dapat melewati tahap proses seleksi. Portofolio menjadi hal yang penting jika bidang pelamar adalah fotografi, periklanan, seni dan desain, jurnalistik, arsitektur, dan penulisan professional. Sebaiknya pelamar membuat portofolio menarik secara visual.

Surat lamaran merupakan cerminan diri pelamar. Oleh karena itu, buatlah surat lamaran dan daftar riwayat hidup yang memberikan kesan pertama yang baik. Seringkali penolakan terhadap calon karyawan sudah dimulai ketika perusahaan membaca surat lamaran. Surat lamaran yang umumnya dengan segera ditolak adalah surat lamaran yang salah mencantumkan nama dan alamat perusahaan; tidak menuliskan kode pekerjaan yang dilamar; surat lamaran kotor dan tidak rapih; ditulis secara bertele-tele; banyak salah ketik atau salah eja; tidak menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa Inggris yang baik dan benar; tidak ditulis dengan menggunakan format surat lamaran yang umum; tidak menyertakan ijazah, sertifikat atau daftar riwayat hidup yang mendukung; tidak

ditandatangani, atau bahkan hanya karena tidak menyertakan foto pelamar kerja.

C. Proses Wawancara Bagi Pelamar

Ketika akan memasuki tahap wawancara, sebaiknya pelamar memperhatikan bahwa sikapnya merupakan titik kritis yang akan menentukan keberhasilan atau kegagalan dirinya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kesan pertama yang baik akan menuntun pada penghargaan yang positif kepada pelamar, pemberian informasi pekerjaan yang penting, menjual daya tarik organisasi pada pelamar, dan mengurangi waktu untuk menggali informasi.

Meskipun kesan pertama begitu penting, jangan menggantungkan secara berlebihan pada kesan pertama. Sejumlah penelitian menyarankan bahwa keputusan akhir seringkali berdasarkan pada kombinasi kesan verbal dan nonverbal, dimana pada akhirnya verbal akan menentukan apakah kesan nonverbal sesuai. Persiapkan jawaban pertanyaan secara efektif. Gugup adalah sesuatu yang alamiah, dan akan hilang jika berkonsentrasi pada jawaban pertanyaan secara percaya diri dan langsung. Pertanyaan-pertanyaan yang kerap diajukan selama sesi wawancara adalah :

1. Ceritakan tentang diri Anda!
2. Mengapa Anda tertarik untuk bergabung bersama kami?
3. Apakah kelebihan Anda? Apakah kelemahan Anda?
4. Apa rencana jangka pendek Anda? Apa rencana jangka panjang?
5. Mengapa Anda meninggalkan posisi Anda di organisasi yang lama atau organisasi saat ini Anda bergabung?
6. Apa yang Anda lakukan di waktu senggang Anda?
7. Apa yang paling Anda sukai pada posisi Anda di perusahaan terdahulu atau saat ini? Misalnya seperti apa?
8. Apa keputusan tersulit yang pernah Anda buat dalam 6 bulan terakhir?
9. Siapa lagi yang mewawancarai Anda?
10. Mengapa kami harus memilih Anda diantara aplikasi-aplikan yang lain?
11. Bagaimana cara Anda memotivasi diri Anda sendiri?
12. Apa yang Anda ketahui tentang organisasi ini?
13. Apa tantangan terbesar yang harus kami hadapi dalam menghadapi usaha sejenis?
14. Ceritakan pengalaman Anda bekerja dalam kelompok?
15. Apa yang lakukan ketika Anda tidak sedang belajar?

Pelamar yang berhasil adalah mendengarkan seluruh pertanyaan tanpa menginterupsi atau menduga-duga arah pertanyaan. Sebaiknya berpikir sebelum menjawab, lalu memberikan jawaban secara spesifik dan langsung menuju sasaran. Pelamar yang tidak berhasil cenderung memberikan jawaban singkat yang mengindikasikan ketidaksertifan, pasif, dan curiga.

Kebanyakan pada sesi wawancara memberikan kesempatan untuk bertanya, dan tidak jarang ada yang membuka sesi wawancara dengan meminta pelamar untuk bertanya lebih dahulu. Pertanyaan pelamar menjadi hal yang penting, tidak hanya untuk mendapatkan informasi untuk membantu membuat keputusan hidup yang penting tapi juga menunjukkan kematangan, kepandaian, profesionalitas, ketertarikan, motivasi, dan nilai-nilai.

Pelamar yang berhasil cenderung untuk bertanya lebih banyak pertanyaan dengan sifat yang terbuka dan menggali lebih dalam tentang posisi, organisasi, dan opini pewawancara. Ada beberapa hal yang penting untuk diperhatikan ketika bertanya, yaitu hindari pertanyaan yang menanyakan “apa yang akan saya dapatkan?”, “seberapa banyak yang akan saya dapatkan?”, “kapan saya akan mendapatkannya?”, hindari pertanyaan tentang gaji, promosi, liburan, dan pension, serta hindari pertanyaan yang bisa didapatkan dalam publikasi organisasi atau di situs organisasi tersebut.

Pada tahap akhir wawancara, sebaiknya pelamar tidak mengatakan atau melakukan sesuatu yang akan menghancurkan kesan mengenai dirinya. Pelamar lebih baik mengambil bagian secara aktif dalam sesi penutupan, tidak hanya menganggukkan kepala dan berjabat tangan. Lebih baik pelamar mencari tahu apa yang akan terjadi selanjutnya dan kapan itu terjadinya. Jika perlu menghubungi organisasi tersebut di kesempatan mendatang, siapa yang dapat dihubungi.

D. Evaluasi dan Tindak Lanjut Pelamar Terhadap

Setiap kali selesai melakukan wawancara, sebaiknya pelamar membuat reviu. Jangan bereaksi secara berlebihan terhadap kesan yang ditampilkan dan terhadap umpan balik yang diberikan pewawancara. Beberapa pertanyaan yang bisa diajukan selama proses reviu :

1. Seberapa cukup persiapan yang saya lakukan (latar belakang pendidikan, *resume*, *cover letter*, jawaban, pertanyaan)?
2. Seberapa efektif saya dalam sesi pembukaan?
3. Seberapa nyaman saya dalam sesi wawancara?
4. Seberapa tepat pakaian yang saya kenakan?
5. Pertanyaan apa yang dapat saya jawab dengan baik? Pertanyaan yang saya jawab dengan buruk?
6. Adakah kesempatan untuk menjual kelebihan diri saya yang saya lewatkan?
7. Seberapa tepat dan langsung menuju sasaran jawaban-jawaban yang saya berikan?
8. Seberapa tepat saya mengadaptasi jawaban-jawaban saya pada organisasi dan posisi yang saya inginkan?
9. Seberapa efektif saya menunjukkan minat saya pada organisasi dan posisi yang saya inginkan?
10. Apakah saya mendapatkan cukup informasi tentang posisi yang saya inginkan dan organisasi tersebut?

Reviu tersebut berfungsi bagi pelamar ketika harus menghadapi wawancara kerja lagi. Kemudian pelamar dapat mengirimkan surat terima kasih kepada pewawancara, serta menekankan minat pelamar pada posisi yang diinginkan dalam organisasi tersebut. Surat ucapan terima kasih dapat menjadi pengganti diri pelamar untuk melakukan kontak dengan pewawancara membuat namanya selalu diingat, sehingga dapat menyediakan informasi tambahan yang dapat membantu organisasi membuat keputusan.

E. Penyebab Gagalnya Wawancara

Pada kebanyakan proses seleksi calon karyawan, wawancara kerja seringkali merupakan tahap awal yang dilalui oleh pelamar jika pelamar dianggap memenuhi syarat untuk mengisi lowongan

pekerjaan. Dari wawancara kerja ditentukan apakah pelamar kerja dapat mengikuti proses seleksi selanjutnya atau tidak. Oleh karena itu, pelamar harus mempersiapkan diri dan menjalani wawancara kerja dengan sebaik-baiknya.

Jika mungkin sebelum wawancara telah melakukan persiapan yang cukup, namun belum tentu ketika wawancara dimulai akan berjalan sesuai yang telah direncanakan, mungkin karena terlalu khawatir atau hal-hal lainnya akan memunculkan masalah-masalah atau hambatan yang bisa saja diluar dugaan dari pihak pelamar. Sehingga bisa saja kesalahan sedikit akan menyebabkan kegagalan total untuk memperoleh sesi wawancara kerja yang sukses dan menarik perhatian dari pihak pewawancara kerja.

Banyak hal yang perlu diperhatikan agar terhindar dari kesalahan-kesalahan yang sebenarnya dapat dihindari dengan baik jika ada persiapan yang baik sebelum sesi wawancara kerja dilakukan. Sehingga banyak dari pihak pelamar yang kecewa dan merasa heran karena sudah melakukan hal dengan benar sesuai dengan petunjuk teks yang sering dipelajari, namun tetap saja gagal lolos setelah melakukan tes wawancara kerja. Dan kesalahan-kesalahan tersebut umumnya lebih dikarenakan disebabkan oleh ketidaksengajaan dan tidak disadari, bahkan terkadang banyak pelamar mengatakan tidak terpikirkan sama sekali. Berikut terdapat beberapa hal yang menyebabkan seseorang gagal lolos dari sesi tes wawancara kerja, antara lain yaitu:

1. Penampilan tidak meyakinkan

Terkadang memang sangat susah untuk mendapatkan penampilan yang maksimal jika dinilai dari segi tata cara memakai pakaian. Pakaian yang tidak pas akan menyebabkan pengurangan

terhadap rasa percaya diri dan kualitas diplomasi. Oleh karena itu dituntut sikap kreatif agar mendapatkan pakaian yang cocok dan yang mengetahui akan hal ini sebenarnya adalah diri sendiri. Kemudian juga sangat disarankan untuk memilih pakaian yang pas dengan tempat perusahaan yang menjadi target tujuan. Biasanya sebagian besar perusahaan mengutamakan dan lebih tertarik dengan jenis pakaian yang formal. Mungkin jika perusahaan tersebut bergerak di bidang industri kreatif, maka jika pelamar seorang wanita tidak salahnya menggunakan pakaian formal dengan menambah aksesoris agar terlihat lebih hidup dan bewarna.

2. Tidak menjaga harga diri

Sebagian besar pelamar pasti yakin telah melakukan hal-hal yang terbaik agar dapat mendapatkan pekerjaan yang dari lowongan kerja yang disediakan oleh pihak perusahaan. Namun tahukah, bahwa sebenarnya harga diri itu tak jarang telah jatuh tanpa disadari sebelum melakukan tes wawancara kerja. Sebagai contoh sederhana, mungkin ada beberapa orang yang dipanggil untuk melakukan wawancara kerja namun sebelumnya telah mengirim CV dan surat lamaran berkali-kali. Hal ini tentunya akan menimbulkan kesan bahwa pelamar tidak menjaga harga dirinya dengan baik dan terkesan murahan.

3. Kesalahan sikap dan teknis yang tidak disadari

Banyak sikap-sikap yang tidak disadari yang merupakan efek dari kebiasaan yang buruk menyebabkan perusahaan tidak tertarik dengan pelamar ketika melakukan wawancara. Sikap bosan biasanya sangat mendominasi untuk mengawali terjadinya sikap-sikap yang tidak diinginkan bagi perusahaan. Banyak perusahaan

menggunakan representasi kepribadian dan sifat dan kebiasaan-kebiasaan buruk.

Banyak orang bosan ketika melakukan wawancara kerja, hal ini terlihat dari rasa fustasi yang diimplementasikan dari gerakan tubuh. Sebagai contoh misal saat wawancara kerja sering pelamar menekan-nekan bolpen, menggerakkan siku-siku kakinya, mengerakan jari-jari tangan berlebihan, mengetukan kaki, tidak bisa tenang, atau mengilin rambut dan masih banyak lagi kelakuan kecil yang terjadi di saat wawancara tapi pewawancara menanggapi serius untuk mendapatkan representasi gambaran kepribadian dari pelamar kerja.

Kelakuan kecil yang menunjukkan rasa kebosanan sering diartikan bahwa pelamar kurang tertarik dan antusias untuk bekerja di perusahaan yang bersangkutan. Selain itu kelakuan kecil tersebut juga bisa diartikan sebagai kesombongan dan tidak rendah diri. Oleh karena itu usahakan dengan membiasakan untuk berperilaku baik dalam keseharian, atau setidaknya tidak menunjukkan kelakuan negatif tersebut saat wawancara kerja. Kemudian saat sebelum dimulainya wawancara ada baiknya untuk menarik nafas panjang, hal ini untuk menghindari demam panggung dan lebih dapat menenangkan diri. Kemudian saat wawancara usahakan agar siku tangan di taruh atau disandarkan ke meja, punggung tegak agak maju ke depan dan sebaiknya juga siku kaki menempel agar tetap bisa diam ketika panik dan masih banyak cara-cara lainnya yang sebenarnya diri sendiri yang lebih mengetahui untuk dapat mengatasinya.

Selain itu jangan lupa untuk mematikan telepon selular atau menggunakan *silent mode* saat wawancara. Panggilan yang tidak terduga dan membuat bunyi ponsel dimana akan mengganggu proses

jalanya sesi wawancara akan membuat pelamar dicoret langsung dan proses sesi wawancara langsung diakhiri. Jangan pula mengirimkan foto yang tidak formal pada CV dan resume surat lamaran karena hal ini tak jarang juga akan dikomentari pada saat wawancara.

4. Memberikan pertanyaan yang tidak tepat

Pertanyaan yang tidak tepat dapat dibagi menjadi dua poin utama yaitu, tidak bagus pertanyaannya dan tidak tepat dalam memilih waktu. Mengajukan pertanyaan juga bisa menjadi nilai tambah jika dilakukan dengan benar. Dengan mengajukan pertanyaan maka diartikan keminatan dan ketertarikan terhadap bidang kerja yang ditawarkan pada lowongan kerja yang disediakan ada. Namun jika pertanyaan tidak dilakukan dengan benar, maka akan berakibat sebaliknya yang dapat merugikan untuk pelamar. Oleh karena itu pelajari dengan benar bagaimana mengajukan pertanyaan dengan benar pada saat wawancara.

Bab XI.

**WAWANCARA
DALAM PENILAIAN KINERJA DI
ORGANISASI**

Sumber daya manusia saat ini masih tetap menjadi pusat perhatian dan merupakan penggerak utama dalam setiap kegiatan organisasi atau perusahaan untuk bertahan di era dengan tingkat persaingan yang ketat. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Salah satu pelaksanaan manajemen sumber daya manusia yaitu menjalankan sistem penilaian terhadap kinerja. Pada bab ini akan dibahas mengenai apa yang dimaksud dengan penilaian kinerja, serta langkah-langkah yang dilakukan dalam proses wawancara penilaian kinerja.

A. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu proses penilaian yang sistematis dan terpadu dalam menilai keseluruhan unsur yang dimiliki oleh karyawan sebagai pekerja yang produktif. Penilaian ini

bertujuan untuk menilai secara menyeluruh terhadap kinerja serta perilaku kerja karyawan yang berada dalam organisasi, guna memastikan bahwa semua pekerjaan yang telah dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah disepakati sebelumnya. Penilaian kinerja dilakukan tidak sekedar menilai kurang atau lebihnya suatu aspek karyawan, namun lebih luas lagi yaitu berorientasi pada pengembangan karyawan.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses untuk penetapan pemahaman bersama tentang apa yang akan dicapai, dan suatu pendekatan untuk mengelola dan mengembangkan karyawan dengan cara peningkatan dimana peningkatan itu tidak akan dicapai dalam waktu yang singkat ataupun lama. Peningkatan ini tidak terjadi hanya karena sistem yang dikemukakan oleh manajemen untuk mengatur kinerja dari para karyawan, tapi juga melalui suatu pendekatan bagaimana mengelola dan mengembangkan karyawan yang memungkinkan untuk mengatur pengembangan dan kinerjanya sendiri dalam kerangka sasaran yang jelas dan standar yang telah disetujui dengan atasannya (Rivai, 2005).

Penilaian kinerja haruslah obyektif, maksudnya yaitu dapat mengukur kinerja karyawan yang sesungguhnya atau mengevaluasi perilaku yang mencerminkan keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, penilaian kinerja yang obyektif akan dapat memberikan *feed back* yang tepat, dan melalui *feed back* yang tepat diharapkan terjadi perubahan perilaku kearah peningkatan produktivitas kerja yang diharapkan (Hariandja, 2002). Jika dikerjakan dengan benar, hal ini akan memberikan manfaat yang penting bagi karyawan yang dinilai, penilai, departemen sumber daya manusia, serta organisasi.

Armstrong (2006) menyampaikan beberapa manfaat yang didapatkan dari penilaian kinerja. *Pertama*, mendukung terwujudnya

peningkatan kinerja. Apabila hasil penilaian kinerja karyawan di bawah standar yang telah ditetapkan, maka karyawan yang bersangkutan dan atasannya akan segera membuat perencanaan untuk meningkatkan kinerja tersebut, misalnya dengan menentukan strategi yang lebih tepat. *Kedua*, pengembangan SDM. Melalui penilaian kinerja potensi dan kelemahan yang dimiliki oleh karyawan dapat teridentifikasi. Sehingga pihak manajemen dan karyawan yang terkait dapat mengoptimalkan pemanfaatan keunggulan dan potensi yang ada guna memenuhi kebutuhan perusahaan atau organisasi, maupun dalam rangka mengembangkan karirnya. Selain itu, manajemen dan karyawan juga dapat berupaya untuk mengatasi kelemahannya melalui program pelatihan dan pengembangan.

Ketiga, sebagai dasar pemberian kompensasi. Melalui penilaian kinerja karyawan, dapat diketahui siapa yang memberikan kontribusi besar dan siapa yang memberikan kontribusi kecil dalam pencapaian hasil akhir organisasi atau perusahaan. Pemberian imbalan atau kompensasi yang adil haruslah didasarkan kepada kinerja atau kontribusi setiap orang kepada perusahaan. Karyawan yang menampilkan hasil penilaian kinerja yang tinggi patut diberi kompensasi, misalnya berupa pemberian penghargaan, pemberian bonus, promosi atau gaji. *Keempat*, digunakan dalam program peningkatan produktivitas. Pihak manajemen dapat menyusun program tersebut berdasarkan pada potensi yang dilihat dari hasil kinerja masing-masing karyawan.

Kelima, merencanakan program kepegawaian. Hasil penilaian kinerja sangat bermanfaat untuk menyusun program-program kepegawaian, termasuk promosi, rotasi, mutasi, serta perencanaan karir karyawan. *Keenam*, menghindari perlakuan diskriminasi. Penilaian kinerja dapat menghindari perlakuan diskriminasi karena

setiap tindakan kepegawaian akan didasarkan kepada kriteria objektif.

Penilaian kinerja merupakan proses yang berkesinambungan dan bukanlah produk akhir atau produk sesaat. Penilaian kinerja tidak hanya dilakukan sesaat pada akhir periode saja, kegiatan tersebut hendaknya dilakukan setiap waktu guna menjaga objektifitas penilaian. Penilaian dapat dilakukan pada setiap tahap penyelesaian kinerja, sehingga data yang dihasilkan dapat memberikan gambaran secara utuh mengenai karyawan yang bersangkutan. Setelah didapatkan hasil tersebut, selanjutnya atasan melakukan salah satu langkah penting dalam penilaian kinerja yaitu memberikan *feedback* pada karyawan yang bersangkutan (Drewes & Runde, 2002). Hal ini dilakukan dengan harapan karyawan dan perusahaan akan mendapatkan manfaat dari penilaian kinerja tersebut.

Metode yang dapat digunakan dalam proses *feedback* tersebut adalah metode wawancara, yang selanjutnya dapat disebut sebagai wawancara penilaian kinerja. Dalam proses wawancara penilaian kinerja atasan atau manajer berperan sebagai pewawancara dan karyawan berperan sebagai individu yang diwawancarai.

B. Proses Wawancara Penilaian Kinerja

Wawancara penilaian kinerja merupakan periode peninjauan kembali terhadap hasil kinerja karyawan guna memberikan umpan balik terhadap prestasi kerja di masa lalu dan potensinya di masa yang akan datang. Pride, dkk (2011) menyampaikan ada tiga pendekatan yang dapat digunakan dalam wawancara penilaian kinerja, yaitu *tell and sell approach*, *tell and listen approach*, dan *problem solving approach*.

Tell and sell approach merupakan pendekatan yang digunakan untuk meyakinkan karyawan mencapai prestasi yang lebih baik. Pewawancara menyampaikan pada individu yang diwawancarai mengenai seberapa baik atau buruknya kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan, kemudian berusaha membujuknya untuk menerima hasil penilaian yang ada. Hal tersebut perlu dilakukan karena inteviu ini dapat memunculkan sikap pembelaan diri, kemarahan dan frustrasi pada individu yang diwawancarai. Sehingga bisa jadi individu yang diwawancarai tidak menerima hasil wawancara dan enggan berkomitmen terhadap perencanaan pengembangan yang telah dirancang. Pendekatan ini lebih cocok digunakan untuk menyampaikan hasil penilaian kinerja yang terkait dengan kebijakan atau aturan administratif perusahaan, dan biasanya dikenakan pada individu yang diwawancarai yang berstatus sebagai karyawan baru.

Selanjutnya pada *tell and listen approach* pewawancara akan menyampaikan apa yang telah benar dan masih salah dalam menunjukkan kinerjanya, kemudian memberikan kesempatan pada individu yang diwawancarai untuk memberikan responnya. Individu yang diwawancarai mungkin hanya diberi kesempatan untuk menjelaskan berbagai latar belakang terhadap hasil penilaian yang disampaikan pewawancara, atau mungkin dapat diizinkan untuk menyampaikan penilaian dirinya sendiri yang kemudian dibandingkan dengan hasil penilaian sebelumnya.

Pada *problem solving approach* individu yang diwawancarai diberi kesempatan untuk menilai secara mandiri kinerja yang dihasilkan dan juga merancang target kinerja yang akan datang. Dalam pendekatan ini pewawancara berperan sebagai fasilitator yang membantu dalam memberikan masukan pengembangan bagi individu yang diwawancarai. Pewawancara lebih menekankan pada dialog secara terbuka yang bertujuan untuk mendapatkan komitmen

individu yang diwawancara dalam mencapai tujuan. Pendekatan ini tepat digunakan ketika membahas mengenai pengembangan individu dan target pencapaian kinerja karyawan terkait di masa yang akan datang.

Proses wawancara penilaian kinerja dapat dilaksanakan dalam beberapa langkah, yaitu memahami tujuan dari pelaksanaan wawancara, mempersiapkan pelaksanaan wawancara, dan pelaksanaan wawancara. Dan pada masing-masing langkah tersebut terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan pelaksanaannya.

1. Memahami Tujuan dari Pelaksanaan Wawancara

Hal pertama yang perlu dilakukan adalah memahami bahwa proses wawancara ini memiliki beberapa tujuan yang akan memberikan manfaat bagi pihak karyawan maupun perusahaan. Tujuan tersebut antara lain:

- a. Digunakan untuk mengetahui keadaan keterampilan dan kemampuan karyawan yang bersangkutan secara rutin.
- b. Digunakan sebagai dasar perencanaan bidang personalia, khususnya menyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.
- c. Digunakan sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan karyawan seoptimal mungkin sehingga antara lain dapat diarahkan jenjang karirnya atau perencanaan karir, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan.
- d. Digunakan untuk mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan.
- e. Digunakan untuk mengetahui kondisi perusahaan secara keseluruhan dari bidang personalia, khususnya prestasi karyawan

dalam bekerja.

- f. Secara pribadi, bagi karyawan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan masing-masing sehingga dapat memacu perkembangannya. Sebaliknya bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan atau karyawan, sehingga dapat membantu dalam memotivasi karyawan dalam bekerja.

Langkah pertama ini secara esensial adalah mekanisme umpan balik yang sangat bermanfaat untuk kedua belah pihak (pewawancara/perusahaan dan individu yang diwawancara/karyawan). Manfaat terpenting bagi karyawan adalah bukan untuk mereviu dan menilai performa di masa lalu, tapi mendiskusikan performa masa depan agar mengalami peningkatan ke arah lebih baik. Tahap ini akan lebih baik dicapai dengan cara performa secara keseluruhan dan mengembangkan rencana untuk membuat keputusan yang adil dan objektif tentang penggajian, penugasan, promosi jabatan, demosi, dan terminasi. Perencanaan hendaknya menekankan pada kemungkinan pengembangan yang dilakukan oleh karyawan, pemberian umpan balik yang bermakna, penyampaian kelebihan karyawan, serta prestasi-prestasi yang pernah diraihinya. Sebuah sistem reviu kinerja yang baik memungkinkan organisasi untuk melakukan pelatihan dan pengembangan kebutuhan-kebutuhan, meningkatkan komunikasi atasan-bawahan, membangun hubungan staff yang lebih kuat, serta membangun suasana yang positif dan berorientasi pada hasil dengan mengakui pekerjaan yang baik dan pencapaian tujuan-tujuan. Tujuan yang lebih penting bagi karyawan adalah untuk mengukur performanya dalam mencapai tujuan-tujuan yang berharga.

2. Membangun Lingkungan yang Kondusif

Sebagai pewawancara sebaiknya dapat ciptakan suasana yang santai, positif, iklim penuh dukungan yang secara berkelanjutan dapat memonitor kemajuan karyawan, menawarkan dukungan psikologis dalam bentuk pengakuan dan dorongan, membantu mengoreksi kesalahan, dan menawarkan umpan balik yang penting. Hal yang perlu diperhatikan adalah tidak menekankan pada aspek-aspek performa yang negatif. Ketika melakukan reviu maka yang menjadi dasar pertimbangan dalam mengambil keputusan adalah pada performa karyawan terkait, bukan pada individunya secara personal. Pewawancara juga perlu menyediakan informasi yang dibutuhkan, dan melakukan pengukuran terhadap performa standar yang telah disepakati pada reviu terdahulu.

Frekuensi penilaian menjadi kunci sukses keberhasilan. Sekali dalam setahun dikategorikan sangat jarang, jadi minimalnya lakukan dua kali dalam setahun. Sebaiknya evaluasi segera dilakukan ketika performa yang buruk muncul karena dapat memberikan dampak negatif bagi organisasi. Pewawancara perlu meyakinkan pada karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan benar pada beberapa pertemuan yang dilakukan. Pelatihan bagi pewawancara penting untuk keberhasilannya dalam melakukan proses wawancara. Pewawancara harus mengetahui bagaimana menciptakan dialog yang alamiah antara dirinya dan individu yang diwawancarai. Pewawancara harus menyadari bahwa memainkan peran sebagai evaluator akan menurunkan proses komunikasi dua-arah dan secara negatif akan mempengaruhi hubungan yang penting untuk mereviu proses. Pewawancara sebaiknya berhati-hati ketika melakukan pengukuran sifat seperti kejujuran, integritas, inisiatif, kepemimpinan, sikap, serta kesetiaan yang sulit dinilai secara objektif dan jujur. Pewawancara harus memiliki kemampuan untuk bertanya dan

menjawab pertanyaan, mengembangkan berbagai tujuan-tujuan penting, mendengarkan, dan berbicara secara efektif dalam proses reviu.

3. Pendekatan Wawancara dalam Penilaian Kinerja

Sebelum melakukan wawancara, sebaiknya pewawancara memahami pendekatan apa saja yang dapat digunakan dalam penilaian kinerja. Agar pewawancara dapat melakukan penilaian sesuai dengan yang diharapkan pada performa karyawan. Pada umumnya pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yang berorientasi pada perilaku, antara lain pendekatan penilaian perilaku (*behavioral rating approaches*), serta manajemen berdasarkan tujuan (*Management by Objectives-MBO*).

a. Pendekatan penilaian perilaku (*behavioral rating approaches*)

Pendekatan penilaian perilaku (*behavioral rating approaches*) lebih berusaha untuk menilai perilaku karyawan dibandingkan karakteristik yang lainnya. Beberapa dari pendekatan perilaku yang berbeda adalah skala penilaian perilaku yang diharapkan (*behaviorally anchored rating scales-BARS*), skala observasi perilaku (*behavioral observation scales-BOS*), dan skala perilaku yang ditunjukkan pada suatu pekerjaan. BOS menghitung jumlah berapa kali perilaku tertentu diperlihatkan. BARS mengurutkan perilaku pada rangkaian kesatuan untuk mendefinisikan kinerja yang menonjol, rata-rata dan tidak dapat diterima. Menyusun skala perilaku dimulai dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi pekerjaan yang penting, yaitu faktor-faktor kinerja terpenting dalam deskripsi pekerjaan seorang karyawan. Sebagai contoh, untuk seorang dosen, dimensi pekerjaan utama yang berhubungan dengan pengajar kemungkinan adalah : (a) materi silabus, (b) sikap terhadap

mahasiswa (c) perlakuan yang adil (d) kompetensi dalam subjek yang diajarkan.

Beberapa masalah berkaitan dengan pendekatan perilaku yang harus dipertimbangkan yaitu untuk mengembangkan skala penilaian perilaku yang diharapkan membutuhkan waktu dan usaha yang ekstensif. Disamping itu dibutuhkan berbagai formulir penilaian untuk mengakomodasi jenis pekerjaan berbeda dalam organisasi. Misalnya dikarenakan perawat, ahli gizi, dan staf pendaftaran dalam sebuah rumah sakit masing-masing mempunyai deskripsi pekerjaan yang berbeda, maka dibutuhkan pengembangan formulir BARS yang berbeda-beda.

b. Manajemen berdasarkan tujuan (*Management by Objectives-MBO*)

Manajemen Berdasarkan tujuan (*Management by objectives-MBO*) menentukan tujuan kinerja yang disepakati oleh seorang karyawan dan manajernya untuk dicapai dalam jangka waktu tertentu. Setiap manajer menentukan tujuan yang didapatkan dari keseluruhan tujuan dan sasaran organisasi tetapi, MBO seharusnya tidak menjadi cara terselebung dari atasan untuk memaksakan tujuan dari manajer dan karyawan secara individual. Meskipun tidak terbatas pada penilaian dari hasil, bimbingan target, perencanaan dan tinjauan kerja, tujuan kinerja, dan penentuan tujuan bersama.

1) Ide-ide pokok MBO

Ada tiga asumsi pokok yang mendasari sistem penilaian MBO. *Pertama*, seorang karyawan yang terlibat dalam perencanaan dan penentuan tujuan serta penentuan ukuran kinerja cenderung menunjukkan tingkat komitmen dan kinerja yang lebih tinggi. *Kedua*, tujuan yang diidentifikasi dengan jelas dan tepat akan

mendorong karyawan untuk bekerja secara efektif guna mencapai hasil-hasil yang diinginkan. Ambiguitas dan kebingungan dan karenanya kinerja yang kurang efektif, dapat timbul ketika seorang atasan menentukan tujuan untuk seorang karyawan. *Ketiga*, tujuan kinerja harus dapat terukur dan harus mendefinisikan hasil-hasil. Tujuan umum yang tidak jelas seperti "inisiatif" dan "kerjasama" yang biasa dipakai dalam banyak penilaian, harus dihindari. Tujuan harus mengacu pada tindakan yang harus diambil atau pekerjaan yang harus diselesaikan.

2) Proses MBO

Penerapan sebuah sistem penilaian diri terpandu menggunakan MBO adalah proses yang terdiri dari empat tahap, yaitu:

- a) Tinjauan dan persetujuan pekerjaan: Karyawan dan atasannya meninjau deskripsi pekerjaan dan aktivitas pokok dalam pekerjaan karyawan. Gagasannya adalah untuk mencapai kesepakatan pada komposisi secara presisi dari pekerjaan tersebut.
- b) Perkembangan dari standar kinerja: Standar yang spesifik kinerja harus dikembangkan bersama. Dalam tahap ini ditentukan sebuah tingkat kinerja yang memuaskan yang spesifik dan terukur. Sebagai contoh, kuota penjualan lima mobil perbulan merupakan standar kinerja yang pantas untuk seorang tenaga penjualan.
- c) Penentuan tujuan terpandu: Tujuan ditentukan oleh karyawan dengan bantuan atasan. Tujuan haruslah secara realistis dapat tercapai
- d) Diskusi kinerja berlanjut: Karyawan dan atasan menggunakan tujuan tersebut sebagai dasar untuk mengadakan diskusi

berkelanjutan mengenai kinerja karyawan. Meskipun sebuah sesi tinjauan formal dapat dijadwalkan, tetapi karyawan dan manajer tidak harus menunggu hingga waktu yang ditentukan untuk mendiskusikan kinerja. Tujuan dapat dimodifikasi bersama jika diperlukan. Proses MBO tampaknya paling berguna untuk personel dan karyawan manajerial yang mempunyai fleksibilitas dan kendali yang cukup besar atas pekerjaan mereka. Ketika dipaksakan pada sebuah sistem manajemen yang kaku dan otokratis, MBO sering kali gagal. Penekanan pada hukuman akibat tidak memenuhi tujuan akan meniadakan pengembangan dan sifat partisipatif dari MBO.

4. Hal-hal yang Dipersiapkan dalam Pelaksanaan Wawancara

Identifikasikan tujuan mendasar melakukan proses wawancara. Siapkan pertanyaan-pertanyaan dan formulir yang akan pewawancara gunakan untuk mengukur tujuan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah pewawancara harus memahami hubungan yang terjalin antara pewawancara dengan karyawan. Bagaimana proses saling berbagi selama wawancara berlangsung? Bagaimana kedua pihak untuk mengambil bagian dalam proses wawancara? Apakah individu yang diwawancara lebih memilih yang lain sebagai pewawancara? Bagaimana sejarah hubungan perkenalan anda berdua?, selanjutnya adalah menanamkan keyakinan bahwa hubungan yang terjalin selama ini akan mempengaruhi proses wawancara karena berdasar penelitian diketahui bahwa dua atau lebih atasan akan menilai secara berbeda karyawan yang sama karena memiliki hubungan yang berbeda. Selain itu, pewawancara perlu untuk mempersiapkan rencana aksi untuk diterapkan dalam proses wawancara. Terakhir, adalah menjadwalkan proses wawancara sehingga kedua pihak dapat mempersiapkan dan

karyawan yakin bahwa proses wawancara dilakukan bukan semata karena krisis sementara atau pelanggaran disiplin.

5. Memulai Proses Wawancara

Ketika memulai proses wawancara, maka pewawancara harus memperlakukan karyawan dengan baik tentunya dalam suasana proses wawancara yang menyenangkan. Pewawancara juga perlu menjaga agar individu duduk dalam tanpa rasa ketakutan dan hindari kesan atasan-bawahan. Jika memang memungkinkan pewawancara dapat menawarkan minuman seperti, air putih, kopi, atau teh kepada pihak yang diwawancara. Terakhir, pewawancara perlu untuk mempertahankan upaya untuk menjalin hubungan sampai seluruh proses wawancara berakhir.

Keterampilan komunikasi adalah hal penting dalam wawancara performa. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah pewawancara hendaknya menyadari pesan-pesan *nonverbal* yang ditampakkan pewawancara sendiri. Jadilah seorang pendengar yang aktif, mempertahankan suasana komunikasi dua-arah di level satu dengan menunjukkan sensitivitas, memberikan umpan balik dan penguatan positif, merefleksikan perasaan, serta melakukan pertukaran informasi. Selain itu, pewawancara perlu memberikan kesempatan untuk mendiskusikan secara terbuka performa masing-masing pihak. Diskusi ini bertujuan untuk meningkatkan performa individu dan organisasi. Kunci penting untuk keberhasilan adalah kemampuan untuk mengkomunikasikan informasi secara efektif dan mampu mendorong dialog terbuka.

Hal-hal yang dapat didiskusikan adalah yang berkaitan dengan performa total karyawan. Dalam memberikan penilaian, diusahakan untuk tidak merujuk pada periode waktu tertentu, mulai

dengan keberhasilan sehingga dapat berfokus pada kekuatan dirinya, bersikap untuk lebih objektif dengan cara mengintegrasikan secara positif pekerjaan yang dilakukan dan hasil yang dicapai. Jadi sebisa mungkin pewawancara tidak membesar-besarkan informasi negatif ketika memberikan umpan balik karena dikhawatirkan akan memicu munculnya konflik dan mengurangi kepercayaan, membuat karyawan menjadi tertutup, dan tidak kooperatif. Sebaliknya, karakteristik yang dibutuhkan selama proses wawancara berlangsung adalah adil, memiliki pemikiran yang terbuka, perhatian, mampu menjadi pendengar yang baik, memotivasi, percaya terhadap apa yang disampaikan, dan memiliki bekal ilmu yang memadai. Hal lain yang dapat didiskusikan adalah berkaitan dengan peningkatan yang dibutuhkan dalam bentuk perilaku yang spesifik dengan cara yang konstruktif, tidak langsung serta mampu menyelesaikan masalah. Sebisa mungkin tidak mengkritik karyawan.

Secara berkesinambungan, sadari dampak yang mungkin terjadi dari bias wawancara. Ada delapan hal yang dapat menghambat berlangsungnya wawancara kinerja yaitu (a) *hallo effect*, terjadi ketika pewawancara memberikan rating yang mendukung pada pencapaian padahal kenyataannya karyawan hanya melakukan 1 hal, (b) *the pitchfork effect*, menuntun pada rating negatif untuk seluruh performa hanya karena ada 1 perilaku khusus yang tidak disukai pewawancara, (c) *the central tendency*, pewawancara takut me-rating dalam penilaian yang ekstrem, (d) *the recency error*, terjadi ketika pewawancara meyakini hampir seluruh performa yang dilakukan, (e) *the length of service*, pewawancara berasumsi bahwa performa saat ini baik karena performa yang baik di masa lalu, (f) *the loose rater*, menekankan sisi kelemahan karyawan dan melupakan sisi kelebihannya, (g) *the tight rater*, meyakini bahwa tidak ada seorang karyawan pun yang dapat

menunjukkan performa yang distandarkan, (h) *the competitive rater*, meyakini bahwa tidak ada seorang pun yang akan melebihi performa dirinya.

Selain itu ada beberapa hal yang menghambat wawancara jika dilihat dari sisi individu yang diwawancara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Monroe, Barzi, dan DiSalvo (Stewart & Cash, 2000) menunjukkan empat macam respon dari subjek dalam situasi konflik perilaku : (a) *apparent compliance* : terlalu patuh, meminta maaf, berjanji, atau pernyataan-pernyataan dengan intensi untuk mengulangi perilaku salah yang sama di kemudian hari, (b) *relational leverage* : pernyataan bahwa sudah lama bekerja di organisasi tersebut, merasa sebagai karyawan terbaik sehingga tidak dapat dipecat atau dianggap melanggar disiplin, direferensikan oleh teman atau saudara yang juga bekerja di organisasi yang sama, atau memiliki hubungan yang dekat dengan pewawancara, (c) *alibis* : menyatakan bahwa lelah, sakit, bekerja berlebihan, pemotongan anggaran, masalah keluarga, kesalahan orang lain, atau instruksi atau informasi yang kurang, (d) *avoidance* : tidak muncul karena sakit atau liburan, gagal untuk merespon memo atau panggilan telepon, atau gagal untuk membuat janji.

Selanjutnya, pewawancara bersama-sama dengan karyawan akan menyusun rencana aksi guna mengembangkan potensi dan meningkatkan kinerja karyawan yang terkait. Hal yang dilakukan adalah menilai tujuan terakhir baru kemudian mereviu yang lebih baru. Performa akan maksimal jika karyawan merumuskan tujuannya sendiri. Tujuan hendaknya sedikit, spesifik, mudah didefinisikan, praktis, dan terukur. Pewawancara hendaknya tidak membuat tujuan yang terlalu mudah atau terlalu sulit, tapi mungkinkan karyawan untuk membuat tujuan yang lebih tinggi sedikit dari kemampuannya.

Sebisa mungkin pewawancara menghindari komentar, permintaan, dan ultimatum.

6. Penutupan Proses Wawancara

Akhiri dengan menunjukkan bahwa ini adalah sesi penting untuk karyawan, pewawancara, dan organisasi pekerjaan. Pewawancara perlu menyimpulkan atau mengungkapkan kembali masalah, solusi, dan tujuan baru dengan kata-kata pewawancara sendiri, sehingga individu memahami dengan jelas apa yang hendak dicapai pada pertemuan ini. Pewawancara juga harus memastikan bahwa karyawan berkomitmen untuk menjalankan rencana yang telah dirumuskan bersama-sama.

Bab XII.

WAWANCARA KELOMPOK TERARAH

A. Sejarah Wawancara Kelompok Terarah (WKT)

Awalnya WKT disebut *focused interview*. Teknik ini dipakai setelah perang dunia II oleh ahli sosial. Dipakai pertama kali di *Office of Radio Research Columbia University* tahun 1941, saat Paul Lazarsfeld meminta Robert Merton menjadi asistennya untuk mengevaluasi pendengar terhadap programnya. Pendengar diminta memencet tombol merah saat muncul respon negatif dan memencet tombol hijau saat muncul respon positif. Di akhir program, pendengar diminta menjelaskan tentang respon positif dan negatif (fokus) yang diberikan serta alasan dari reaksinya. Semenjak itulah *focussed group interview* mulai digunakan. Robert Merton selanjutnya menggunakan teknik ini secara bervariasi pada wawancara individual dan kelompok. Pada perkembangannya Merton menggunakan *focus group interview* sebagai alat dalam mengambil data yang banyak dipakai oleh peneliti sosial, untuk evaluasi program, marketing, kebijakan publik, iklan, komunikasi (Hesse-Biber & Leavy, 2007). Pada bab ini istilah *focus group*

interview untuk selanjutnya disebut sebagai wawancara kelompok terarah (WKT)

B. Wawancara Kelompok Terarah (WKT)

WKT lebih banyak digunakan dalam kegiatan penelitian, terdapat beberapa hal yang menjadi pertimbangannya yaitu berkaitan dengan interaksi kelompok, tekanan kelompok, kepekaan masalah, kedalaman tanggapan, biaya dan waktu.

Tabel 12.1. Pertimbangan dalam Menggunakan Wawancara Kelompok Terarah

Masalah yang dipertimbangkan	Keterangan
Interaksi kelompok	Interaksi pihak yang diwawancara dapat memancing tanggapan yang lebih dalam dan pemikiran baru yang bermanfaat
Tekanan kelompok	Tekanan kelompok bermanfaat dalam menantang pemikiran pihak yang diwawancara dan memperjelas pendapat yang bertentangan
Kepekaan masalah	Masalah yang diangkat dalam wawancara tidak begitu peka, sehingga tidak membuat pihak yang diwawancara memberi tanggapan semauanya atau tidak memberi informasi
Kedalaman tanggapan	Masalah yang diangkat dalam wawancara memungkinkan pihak yang diwawancara mengatakan semua hal yang relevan
Biaya dan waktu	Memungkinkan dilakukan lebih cepat dan dapat menggunakan dana yang terbatas

WKT merupakan situasi dimana terjadi suatu diskusi yang dipandu oleh pewawancara/moderator terampil secara bertahap dan terarah pada berbagai persoalan menyangkut masalah pokok yang hendak digali informasinya. Kegiatan WKT merupakan kegiatan yang dilakukan dengan melibatkan lebih dari satu pihak yang diwawancara/individu. WKT terdiri dari beberapa unsur yaitu:

1. *Group*, yaitu adanya interaksi sejumlah individu yang memiliki minat sama.
2. *Depth*, yaitu berfungsi untuk melihat atau mencari informasi secara mendalam yang dapat digali melalui hubungan interpersonal.
3. *Interview*, yaitu adanya pewawancara yang “menggunakan” kelompok sebagai kendaraan untuk mendapatkan informasi.

Menurut Suryosubroto (2009), WKT merupakan suatu percakapan ilmiah yang dilakukan oleh beberapa orang dalam suatu kelompok untuk saling bertukar pendapat atau bersama-sama mencari solusi atau kebenaran atas suatu masalah. Hal serupa disampaikan pula oleh Romlan (Nilawati, 1997) bahwa WKT merupakan percakapan yang sudah direncanakan antara tiga orang atau lebih untuk memecahkan masalah dan memperjelas suatu persoalan. Sehingga dapat disimpulkan WKT adalah suatu percakapan yang dilakukan oleh beberapa individu, melalui proses bertukar pikiran dan argumentasi kearah pemecahan masalah atau penggalan informasi secara bersama-sama.

Adapun tujuan dari pelaksanaan WKT adalah guna mempelajari dan mengetahui apa yang dikatakan dan mengapa hal tersebut muncul atau terjadi. Selain itu juga terdapat beberapa hal yang mempengaruhi validitas hasil WKT antara lain kenyamanan,

kebebasan, serta kejujuran pihak yang diwawancara menyampaikan ide. Pada pelaksanaannya WKT dapat dilakukan dengan beberapa bentuk (Powell & Powell, 2010) antara lain yaitu :

1. The social problema meeting

Merupakan upaya untuk memecahkan masalah individu dan kelompok yang melibatkan masalah sosial. Pihak yang diwawancara mengidentifikasi permasalahan yang ada, mengusulkan alternatif solusi, dan berkomitmen untuk menyusun sebuah rencana tindakan.

2. The open-ended meeting

Pada kegiatan ini pihak yang diwawancara diminta untuk mendiskusikan topik yang relevan dengan kehidupannya. Harapannya pihak yang diwawancara akan lebih terlibat dalam diskusi yang ada, serta memberikan informasi yang relevan dengan topik tersebut.

3. The educational-diagnosis meeting

Pada kegiatan ini pewawancara memberikan kesempatan bagi pihak yang diwawancara untuk mengeksplorasi pengetahuan yang dimilikinya dan melakukan evaluasi sejauhmana pemahaman pihak yang diwawancara terhadap pengetahuan tersebut.

Ketika WKT digunakan sebagai pengganti wawancara awal maka pewawancara akan mendapatkan beberapa manfaat antara lain:

- a. Praktis dan ekonomis. Penggunaan WKT memungkinkan perusahaan melakukan satu kegiatan dengan beberapa orang sekaligus. Pada pelaksanaan WKT normalnya setiap kelompok terdiri dari 4–12 orang dan rata-rata satu kelompok waktu yang

digunakan adalah 20–30 menit sehingga dapat menghemat waktu.

- b. WKT mengungkap beberapa aspek sekaligus seperti pemahaman atas permasalahan di sekitarnya, logika berfikir, pengambilan keputusan, inisiatif, keterampilan komunikasi, kepercayaan diri dan masih banyak hal lainnya.
- c. WKT lebih bersifat natural bila dibandingkan dengan wawancara, namun justru dari situ dapat dilihat antisipasi peserta dalam menyelesaikan permasalahan atau kasus yang diberikan. Selain itu bisa dilihat juga bagaimana ketahanannya dalam berhadapan dengan situasi yang memberikan tekanan. Tidak seperti wawancara yang tekanannya muncul dari pertanyaan pewawancaranya, tekanan dari WKT selain berupa kasus itu sendiri bisa juga berasal dari anggota kelompok lainnya (ketika si peserta membandingkan kemampuannya dengan kemampuan anggota kelompok yang lainnya, termasuk juga bagaimana pengendalian dirinya).

C. Menyiapkan Wawancara Kelompok Terarah

Sebelum melaksanakan WKT, pewawancara harus membuat beberapa keputusan mengenai rancangan dan pelaksanaannya. Keputusan tersebut meliputi penentuan jumlah kelompok yang dibutuhkan dan kualifikasi peserta untuk tiap kelompok. Lamanya wawancara, besarnya kelompok, lokasi, dan waktu pelaksanaan harus pula ditetapkan (AED, 2000).

1. Menentukan jumlah kelompok yang diperlukan

Untuk menentukan berapa kelompok yang dibutuhkan, pertama perlu mengumpulkan informasi mengenai masalah yang akan diteliti atau digali informasinya. Misalnya apakah umur peserta, atau lokasi geografis penting bagi masalah yang terkait. Setelah tahap pengumpulan informasi jumlah kelompok dapat ditentukan berdasar pegangan berikut:

- a. Melaksanakan paling sedikit dua WKT untuk tiap variabel masalah. Misalnya membuat dua kelompok bagi tiap segmen populasi utama (pria dan wanita, pemakai produk dan bukan pemakai produk, para ibu muda dan ibu setengah baya) tiap segmen secara substansial dianggap berbeda perilaku dan sikapnya.
- b. Melaksanakan wawancara kelompok terarah dalam jumlah cukup untuk menggilir materi komunikasi yang disajikan pada kelompok.
- c. Melaksanakan wawancara kelompok terarah sampai informasi yang diperoleh tidak lagi baru. Jika ada dua kelompok yang menjalankan WKT dan membuah hasil yang berbeda untuk masalah yang sama, maka perbedaan tersebut perlu ditelusuri pada beberapa kelompok tambahan agar hasilnya bisa dimengerti dan digunakan.

2. Menentukan komposisi kelompok

Pada umumnya WKT dilaksanakan pada populasi sasaran yang homogen. Untuk menjawab pertanyaan “Variabel peserta mana yang bisa menunjukkan relevansi kesamaan di antara populasi sasaran?” memerlukan pemikiran seksama pada waktu

merencanakan WKT. Variabel peserta berikut ini bisa dijadikan bahan pertimbangan:

- a. Kelas sosial. Sangat dianjurkan untuk melaksanakan WKT pada peserta yang memiliki status sosial sama. Kalau berbagai kelas sosial dijadikan satu, peserta yang lebih banyak membaca dan kelas sosialnya lebih tinggi serta suka bicara mungkin menekan partisipasi peserta yang lebih rendah dan merasa tidak sepadan meskipun cukup mengetahui masalah yang dibicarakan.
- b. Daur hidup. Titik keberadaan peserta dalam daur hidup yang berkaitan dengan masalah yang dibicarakan sangat penting diperhatikan. Peserta yang berada pada titik daur hidup berbeda, sebaiknya tidak digabung dalam satu kelompok. Sebagai contoh, wanita yang baru menjadi ibu atau wanita yang baru berkeluarga mempunyai tanggapan yang sangat berbeda daripada ibu yang lebih berpengalaman atau ibu yang mempunyai keluarga besar, meskipun umurnya sama. Karena memang ibu yang kurang pengalaman akan cenderung berbeda dari yang berpengalaman.
- c. Status pemakai. Secara umum, sebaiknya memisahkan pemakai suatu produk dengan bukan pemakai atau yang melaksanakan dengan yang tidak melaksanakan. Tetapi, mungkin juga terdapat alasan untuk menggabungkan peserta tersebut dalam satu kelompok, misalnya bila dimaksudkan untuk menggali atau menyoroiti perbedaan di antara keduanya. Penggabungan status pemakai hanya mungkin, jika produk atau perilakunya tidak mengandung stigma sosial. Sebagai contoh, perokok mungkin dianggap “buruk” oleh bukan perokok. Di sisi lain, sangat sulit mewawancarai pemakai dan bukan pemakai dalam satu kelompok, karena pendapat yang bertentangan mungkin

mengundang sikap bertahan yang “rasional” atau justru peserta yang merasa minoritas akan “menarik diri”. Keadaan demikian tidak mendorong dinamika kelompok yang positif.

- d. Tingkat keahlian. Tingkat pengalaman atau keahlian yang dimiliki peserta, dapat sangat mempengaruhi tanggapannya pada suatu masalah. Peserta yang mempunyai tingkat pengalaman berbeda sebaiknya tidak digabung dalam satu kelompok, misalnya pada para profesional atau semi profesional dalam bidang medis.
- e. Umur atau status perkawinan. Tergantung pada masalah yang diteliti, peserta dengan umur dan atau status pernikahan berbeda biasanya tidak digabung dalam satu kelompok. Misalnya WKT tentang penggunaan alat kontrasepsi pada wanita yang sudah dan belum menikah.
- f. Perbedaan budaya. Peserta dengan budaya yang sangat berbeda seharusnya tidak digabung dalam satu kelompok, jika perbedaan tersebut mempengaruhi sikap dan perilaku peserta terhadap masalah yang dibicarakan.
- g. Jenis kelamin. Secara umum, peserta dengan jenis kelamin yang berbeda dapat digabungkan jika masalah yang dibicarakan tidak berkaitan atau dipengaruhi stereotip jenis kelamin.

3. Menentukan lamanya wawancara kelompok terarah

Pelaksanaan WKT jarang dilaksanakan sehari atau setengah hari untuk menggali gagasan. Namun sebagai ketentuan, waktu wawancara sebaiknya tidak lebih dari satu setengah sampai dua jam. Seringkali bila informasi yang sangat spesifik dibutuhkan, misalnya reaksi terhadap suatu iklan WKT mungkin tidak lebih dari 40 menit.

4. Menentukan besarnya kelompok

Pada umumnya WKT terdiri dari delapan atau sepuluh peserta, namun saat ini cenderung mengarah pada kelompok yang lebih kecil. Paling banyak, anggota kelompok terdiri dari lima atau tujuh peserta. Kecenderungan ini timbul sebagai tanggapan terhadap keterbatasan dan masalah yang dihadapi kelompok besar, seperti berikut ini:

- a. Waktu bicara tiap peserta terbatas. Hubungan yang dominan atau mengalah hampir selalu ditemukan dalam WKT.
- b. Pewawancara terpaksa memainkan peranan yang sifatnya mengarahkan.
- c. Menimbulkan frustrasi atau ketidakpuasan pada anggota kelompok karena beberapa anggota tidak mendapat giliran bicara sehingga menghasilkan informasi yang rendah kualitas maupun kuantitasnya.
- d. Peserta terjebak dalam pidato yang panjang, sering berisi informasi yang tidak berkaitan, karena kesempatan bicaranya jarang.
- e. Kecenderungan berbicara sendiri antara peserta meningkat.

Sebaliknya, pada kelompok kecil dirasakan bahwa tiap peserta bisa memberi tanggapan lebih mendalam. Biasanya kelompok menjadi padu dan hidup, khususnya kalau peserta terdiri dari para profesional. Kunci untuk menentukan besarnya kelompok adalah tujuan kelompok. Jika tujuan kelompok untuk menggali gagasan, kelompok yang lebih besar mungkin lebih bermanfaat. Jika tujuan kelompok memperoleh kedalaman tanggapan tiap peserta, lebih baik menggunakan kelompok kecil.

5. Menentukan tempat diskusi

Terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan tempat diskusi, antara lain:

- a. Tempat yang digunakan sebaiknya mendatangkan rasa aman bagi peserta WKT. Pilihlah lokasi di mana peserta dapat berbicara tanpa diamati orang di luar kelompok.
- b. Pilih lokasi di mana pembicaraan peserta mudah didengar. Hindari daerah yang bising sehingga peserta bisa saling mendengar dan moderator bisa mendengar suara semua peserta.
- c. Pilih tempat yang nyaman. Suhu yang terlalu panas atau terlalu dingin, atau faktor lain bisa mempengaruhi mutu WKT.
- d. Pilih lingkungan yang netral. Perlu kepekaan terhadap status sosial-ekonomi peserta dan jangan memilih tempat yang dapat mempengaruhi tanggapan peserta atau mendorong mereka untuk menjawab dalam sikap yang “secara sosial dapat diterima”. Misalnya gedung sekolah atau bangunan pemerintah mungkin menggugah keinginan untuk memberi jawaban secara “benar”.
- e. Pilih lokasi yang mudah dicapai peserta. Meskipun disediakan angkutan, namun masa tempuh ke lokasi dan dari lokasi WKT dapat mempengaruhi hasil diskusi.
- f. Jika mungkin, pilih tempat di mana pengamat bisa hadir tanpa mengganggu. Bisa diusahakan dengan membuat sekat, menggunakan ruangan berdampangan dengan pintu terbuka dan sebagainya.

6. Menentukan pengaturan duduk

Biasanya WKT dilaksanakan dengan menggunakan meja rapat dalam suasana ruang duduk atau dalam ruang lain yang terasa wajar bagi peserta. Di lingkungan manapun hendaknya peserta dapat duduk dalam suasana yang mendorong keikutsertaan dan interaksi. Beberapa hal yang dapat dijadikan pegangan antara lain:

- a. Menghindari pengaturan duduk yang menunjukkan status. Peserta yang duduk dekat moderator atau di kepala meja, mungkin memberi kesan status yang lebih tinggi. Moderator harus waspada terhadap kemungkinan perlunya pengendalian yang lebih terhadap peserta yang duduk di lokasi itu, agar tidak menguasai atau mengganggu jalannya wawancara kelompok.
- b. Memberi kemungkinan pada moderator untuk bisa tatap mata dengan semua peserta. Keadaan ini penting untuk mengendalikan kelompok, mendorong peserta yang pemalu dan membatasi peserta yang dominan. Label nama peserta, memungkinkan moderator untuk menyebut nama peserta, juga memberi alat kendali pada moderator dalam interaksi kelompok.
- c. Menempatkan semua peserta pada jarak yang sama dari moderator dan bisa saling lihat dengan jelas. Keadaan ini akan mendorong interaksi dan perasaan sebagai bagian dari kelompok. Juga bisa mencegah peserta yang tidak tampak atau jauh dari moderator bicara sendiri. Jadi keadaan jangan dibiarkan apa adanya, lingkungan dapat diatur dan dibuat sesuai kebutuhan.

D. Mengembangkan Panduan WKT

Panduan WKT adalah daftar pokok bahasan atau daerah pertanyaan yang akan dicakup dalam WKT. Panduan WKT merupakan unsur yang sangat penting, jika disusun secara matang maka kegiatannya akan lebih produktif. Panduan WKT merupakan ungkapan ringkas tentang masalah dan tujuan yang akan dicakup dalam WKT. Selain itu juga merupakan petunjuk jalan atau alat bantu pengingat bagi pewawancara. Pewawancara yang baik akan luwes dan terampil dalam menjaga arah dan berusaha mencakup semua tujuan, namun membiarkan diskusi mengalir secara alami dan spontan serta menjajagi tiap masalah yang dimunculkan peserta bila berkaitan.

1. Menyiapkan panduan WKT

Panduan dapat ditulis dalam bentuk pertanyaan rinci, tapi lebih baik berupa kerangka daerah pertanyaan atau masalah pokok. Sebaiknya panduan tidak mencakup terlalu banyak masalah sehingga peserta bosan dan lelah, pembicaraan akan melompat dari satu masalah ke masalah lain secara tidak alami.

2. Alur panduan WKT

Ada beberapa alasan mengapa rangkaian masalah dalam panduan biasanya bergerak dari umum ke khusus, yaitu a) Agar alur WKT lebih alami, misalnya WKT dimulai dengan membicarakan masalah hambatan belajar anak secara umum atau perilaku belajar sesuai perkembangan anak sebelum berbicara mengenai kesulitan membaca secara spesifik; b) Memungkinkan penganalisa memiliki kerangka bagi tanggapan yang timbul dalam kelompok, misalnya jika seorang ibu sejak awal menyatakan bahwa waktu yang dimilikinya sedikit untuk merawat anak, penganalisa akan lebih

mengerti mengapa ibu ini kemudian memberi tanggapan negatif terhadap metode belajar anak yang memerlukan kegiatan tambahan untuk memanfaatkannya; c) Memungkinkan masalah pokok muncul secara alami, misalnya penganalisa akan lebih baik membiarkan peserta mulai memberi tanggapan umum terhadap pokok bahasan dan kemudian mengamati aspek mana yang muncul secara spontan sebagai bagian lain dari tanggapannya, daripada menggali sebelum peserta menyampaikan secara spontan.

Masalah dalam panduan sebaiknya disusun sedemikian rupa agar peserta tidak ditempatkan dalam keadaan sulit berbalik atau pada kebuntuan lisan. Misalnya diawal diskusi terungkap sikap peserta yang kadang kala berprasangka terhadap gagasan baru yang disampaikan. Keadaan ini terjadi jika peserta berpendirian kokoh atas suatu masalah di awal diskusi yang bersifat umum dan tentu kemudian tidak ingin kelihatan berubah pendirian.

3. Pertimbangan lain bagi panduan WKT

Meskipun masalahnya sama, seringkali perlu disiapkan panduan WKT yang berbeda bagi kelompok yang komposisi respodennya berbeda. Misalnya panduan yang disiapkan untuk penelitian keluarga berencana akan sedikit berbeda bagi wanita menikah, wanita tidak menikah, pemakai kontrasepsi dan bukan pemakai.

E. Teknik Wawancara Kelompok Terarah

Selama ini banyak sekali teknik WKT yang telah dikembangkan. Secara garis besar, perbedaan berbagai teknik meliputi perbedaan pendekatan dalam memandu, perbedaan

kelompok fungsional, perbedaan kelompok struktural, serta berbagai proses yang timbul untuk memenuhi kebutuhan penggalian informasi khusus.

Terdapat dua aspek pokok dalam memandu WKT yaitu teknik bertanya (langsung dan tidak langsung), serta arus wawancara (terstruktur dan tidak terstruktur).

1. Teknik bertanya

Pendekatan langsung dalam memandu, berarti menggunakan pertanyaan yang sangat terarah dan membatasi keragaman jawaban yang mungkin muncul. Teknik bertanya seperti itu hanya digunakan bila tujuan WKT sudah dirumuskan dengan sangat spesifik. Misalnya beberapa indikator perilaku yang spesifik diperlukan untuk menyusun skala peringkat pada kuesioner, pewawancara secara ketat membatasi proses wawancara pada pertanyaan tajam mengenai indikator perilaku yang muncul atau dirasakan oleh peserta.

Pendekatan tidak langsung dalam memandu, berarti menggunakan pertanyaan terbuka dan tanpa bias. Jenis pertanyaan demikian memungkinkan peserta mengungkapkan perasaannya secara jujur, membatasi pengaruh pewawancara dan mengurangi kebingungan dalam menyimpulkan apa yang dibicarakan kelompok. Cara bertanya seperti itu hampir selalu merupakan bentuk terbaik untuk digunakan dalam WKT. Misalnya "*Apa reaksi Anda ketika pertama kali melihat tokoh dalam poster ini?*" (bukan "*Apa yang Anda sukai pada tokoh dalam poster ini?*")

2. Arus wawancara

Pada WKT terstruktur pewawancara menggunakan pedoman wawancara yang sudah disiapkan, berisi masalah dan wilayah yang

perlu dijajagi. Pedoman wawancara menjamin agar masalah yang berkaitan dengan tujuan wawancara terliput semua. Kerangka penajagan lebih dalam menjamin kebutuhan informasi khusus dari tiap wilayah masalah dapat terpenuhi. WKT terstruktur dapat dibandingkan dalam serangkaian wawancara kelompok. Misalnya reaksi umum terhadap tiga paket rancangan produk kesehatan sudah diperoleh. Penajagan lebih dalam ditambahkan pada kerangka diskusi untuk mengetahui persepsi tentang mutu produk, keamanan, kemudahan penggunaan, harga, dan ciri produk lainnya.

WKT tidak terstruktur dilaksanakan dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisi butir pokok saja. Kelompok sendiri yang menentukan sebagian besar isi dan arus wawancara. Alasan melaksanakan wawancara kelompok seperti ini adalah untuk mengurangi sikap menentukan pewawancara mengenai masalah apa yang menonjol. Cara ini jarang digunakan karena sering tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kadang kala digunakan pada tahap awal penggalian informasi ketika pewawancara belum memiliki pengalaman atau pengetahuan mengenai masalah yang berkaitan. Misalnya penurunan penjualan produk kecantikan X. Pewawancara belum pernah mengetahui informasi mengenai penggunaan produk kecantikan X, serta tidak memiliki hipotesa mengenai penurunan tersebut. Maka dilaksanakanlah WKT untuk mengetahui mengenai hal tersebut.

Pendekatan yang dianggap paling efektif adalah pendekatan semi terstruktur, yang mana pewawancaranya terampil untuk menggali semua aspek dalam pedoman wawancara dan tetap menjaga keluwesan arus pembicaraan yang menggali tiap aspek atau masalah baru yang dimunculkan peserta.

F. Pewawancara dalam Wawancara Kelompok Terarah

Peranan pewawancara dalam pelaksanaan WKT sangat penting dan dapat mempengaruhi hasil wawancara. Oleh karena itu dalam memilih pewawancara perlu mempertimbangkan beberapa hal yaitu karakteristik pribadi, pengalaman dan latar belakangnya. Terdapat beberapa syarat karakteristik pribadi yang harus dipenuhi oleh pewawancara yang potensial, yaitu:

1. Kemampuan untuk merasa santai dan senang bersama orang lain, jadi tidak merasa terancam bila berinteraksi dengan orang lain.
2. Kemampuan untuk membuat orang lain tidak merasa tegang, sehingga membuat orang lain terbuka secara alamiah. Misalnya memiliki rasa humor sehingga dapat memecah kekakuan.
3. Kemampuan untuk memperhatikan dan menerima orang apa adanya, tidak cepat menilai berdasarkan penampilannya saja.
4. Kemampuan untuk menumbuhkan kehangatan dan empati, sehingga dapat memahami pikiran dan perasaan orang lain.
5. Memiliki keterampilan komunikasi yang efektif, sehingga dapat menyesuaikan diri dalam berbagai situasi dan bermacam karakteristik.
6. Kemampuan untuk mendengarkan secara aktif, sehingga dapat memberikan umpan balik secara tepat.
7. Kemampuan untuk mengekspresikan diri, sehingga tidak hanya berbicara mengenai fakta, objektivitas, tetapi juga reaksi personal. Sehingga dapat memotivasi orang lain untuk ikut terlibat.

8. Kemampuan mengkonseptualisasi dan berpikir analitis, sebagai kebalikan dari berpikir secara harfiah seperti apa adanya.

Selanjutnya, pewawancara yang berpengalaman dalam masalah yang dibicarakan (misalnya mengenai psikologi remaja) atau dengan berbagai jenis peserta (misalnya remaja, dewasa, profesional) biasanya akan lebih efektif jika memandu WKT. Latar belakang akademis pewawancara bisa juga beragam, misalnya seorang psikolog terlatih sebagai pewawancara ketika akan membahas mengenai sudut pandang psikologi terhadap pengguna NAPZA. Namun, jika tidak dapat menemukan pewawancara yang berpengalaman di bidang yang akan dibahas maka ada beberapa hal yang perlu ditekankan dalam pelaksanaan WKT, yaitu:

- a. Pewawancara bukanlah guru.
- b. Pewawancara bukanlah hakim.
- c. Pewawancara tidak merendahkan peserta.
- d. Pewawancara tidak boleh setuju atau tidak setuju terhadap apa yang dikatakan peserta.
- e. Pewawancara tidak memasukkan gagasannya pada peserta.
- f. WKT bukanlah sebuah teks, sehingga tidak ada jawaban yang benar atau salah.
- g. WKT bukanlah kesempatan untuk memberi informasi (dari pihak pewawancara)
- h. WKT bukanlah sebagai wahana/kesempatan untuk mempengaruhi.

G. Proses Wawancara Kelompok Terarah

Bila peserta telah berkumpul dalam kelompok yang dikehendaki, pewawancara memberikan penjelasan sekilas kepada kelompok mengenai hal yang akan didiskusikan. Untuk efisiensi, pembatasan waktu kadang boleh diterapkan. Namun pada beberapa situasi, pembatasan waktu ini justru menghambat dinamika kelompok karena seringkali jika terdesak oleh waktu maka kelompok akan melakukan *voting* untuk mendapatkan penyelesaian yang disepakati. Jadi, berapa waktu yang digunakan juga sangat fleksibel, tergantung dari kebutuhan tiap-tiap wawancara. Selanjutnya pewawancara meneruskan wawancara dalam tiga bagian, yaitu pemanasan, proses wawancara, dan penutupan.

1. Pembukaan Pewawancara

Sebelum wawancara dimulai, pewawancara memberikan penjelasan singkat. Tujuannya adalah untuk membuat peserta santai, menetapkan “aturan permainan” kelompok dan mulai membina keakraban dengan peserta WKT. Selanjutnya pewawancara memperkenalkan diri dengan menyebut nama dan ditambah informasi diri yang akan menghasilkan keakraban dengan kelompok dan mengembangkannya sebagai tempat aman untuk saling membuka diri.

Tujuan umum dijelaskan, peserta diberitahu mengapa diminta berkumpul sehingga dapat merasakan tujuan diskusi. Peserta juga diberitahu bahwa dalam proses wawancara ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, peserta diperbolehkan memiliki perasaan berbeda dari yang lainnya. Peserta didorong untuk merasa bebas menyatakan pendapat secara terbuka dan jujur. Selain itu, pewawancara juga harus meyakinkan peserta bahwa tidak memiliki

kepentingan apa pun dengan topik yang dibahas. Pendapat yang disampaikan peserta tidak akan membuat pewawancara senang atau tidak senang, dan juga tidak berpengaruh apa pun pada diri pewawancara.

Selanjutnya, peraturan kelompok ditetapkan dimana peserta diminta bicara satu persatu dan diperbolehkan berinteraksi asal tidak memotong pembicaraan orang lain. Jika proses wawancara direkam dengan alat video atau audio, maka perlu disampaikan pula pada peserta untuk membuat ketentuan lainnya.

2. Tahap I: Pemanasan

Pada tahap ini biasanya peserta memperkenalkan diri dan menjawab beberapa pertanyaan ringan yang berkaitan dengan dirinya (misalnya berapa umur, berapa lama telah bekerja, dll). Pertanyaan sebaiknya mengungkapkan gambaran latar belakang peserta yang berkaitan dengan pokok bahasan. Beberapa hal yang perlu diingat yaitu pertanyaan pendahuluan yang menempatkan peserta dalam peranan stereotip sebaiknya tidak digunakan, serta tidak menggunakan pertanyaan pendahuluan yang mengungkap perbedaan status peserta.

Tujuan pemanasan adalah untuk memadukan kelompok dalam waktu kurang lebih 10 menit, dari berbagai individu ke kelompok yang penuh partisipasi dan interaksi. Selain itu, pemanasan memberi kesempatan pada peserta untuk segera bicara dalam kelompok dan kesempatan ini dapat membantu mengatasi ketegangan bicara. Hal ini juga akan memberikan peserta gambaran mengenai proses wawancara dan semakin mengenal anggota kelompok. Selain itu, pewawancara dan pengamat juga akan mendapatkan gambaran mengenai kelompok yang akan mempengaruhi pertanyaan

selanjutnya serta memberikan acuan untuk menilai apa yang akan dikatakan anggota kelompok selanjutnya.

Pada tahap ini pewawancara berusaha menggali kejelasan dan pemahaman dari peserta sebelum melanjutkan ke langkah berikutnya. Kemudian pewawancara juga memelihara struktur kelompok dan menjaga peserta kelompok dalam wilayah yang cukup sempit sehingga latar belakang informasi yang penting dapat diperoleh dalam waktu singkat dengan mencegah peserta keluar jalur.

3. Tahap II: Proses Wawancara

Pada tahap ini proses wawancara secara perlahan berubah arah dari masalah umum ke masalah yang semakin khusus. Proses wawancara juga berubah arah dari masalah konkrit ke masalah yang lebih abstrak, dari membicarakan fakta ke masalah sikap, perasaan dan keyakinan yang dipegang. Beberapa diantaranya mungkin menimbulkan rasa khawatir peserta. Di suatu saat dalam proses wawancara mungkin pewawancara akan memperkenalkan beberapa konsep dan masalah tertentu supaya tanggapan peserta terarah pada pokok bahasan yang diangkat.

Tujuan ini adalah untuk memperoleh pemahaman mengenai berbagai masalah atau informasi yang hendak digali dalam wawancara. Selain itu juga guna menggali sepenuhnya dinamika sikap yang berkaitan dengan perilaku peserta serta untuk mengamati langsung bahasa dan emosi peserta yang berkaitan dengan masalah pokok. Jadi tujuannya bukan untuk menentukan kuantifikasi atau memperkirakan tingkat keterkaitannya dengan salah satu masalah yang tercantum dalam pedoman.

Beberapa keterampilan yang perlu dikembangkan oleh pewawancara agar dapat mencapai tujuan tersebut antara lain melakukan penggalian mendalam, kepekaan, menjalin informasi, mengkaitkan tanggapan peserta, keluwesan, penanggulangan aneka masalah serta menguasai berbagai taktik dalam proses wawancara. Penggalian mendalam dilakukan untuk memperjelas dan memperkaya tanggapan anggota kelompok dengan mengajukan beberapa jenis pertanyaan *probing*.

Ungkapan Peserta	Penggalian Pewawancara
"Itu baik"	"Dapatkah Anda menceritakan lebih jauh mengenai hal itu?"
"Saya suka ukurannya"	"Dapatkah Anda memberi sebuah contoh?"
"Itu menyenangkan"	"Apa alasan Anda merasa demikian?"
"Itu akan berhasil"	"Berhasil yang bagaimana maksud Anda?"
"Ya saat itu saya bisa melihatnya"	"Apa yang Anda pikirkan ketika Anda melihatnya?"

Selanjutnya, kepekaan terhadap tingkat penerimaan peserta untuk mengungkapkan sesuatu di dalam proses wawancara. Pewawancara yang baik mengetahui kapan harus mengalihkan pembicaraan dari masalah umum ke masalah yang lebih peka. Misalnya dari membicarakan mengenai kebiasaan yang dilakukan dalam penyelesaian masalah ke arah pembicaraan mengenai kecenderungan untuk menggunakan NAPZA pada kondisi tertentu.

Pewawancara juga sebaiknya mampu menjalin kembali informasi yang diberikan di tahap awal wawancara ke dalam wawancara yang sedang berlangsung. Seringkali seorang peserta memberikan tanggapan penting bagi tujuan di tahap yang amat dini.

Pewawancara boleh mengabaikan tanggapan itu sampai waktu yang dianggap sesuai dan meminta peserta untuk menjelaskan tanggapan yang telah disampaikan sebelumnya. Tindakan demikian tidak saja menunjukkan perhatian pewawancara tetapi juga melakukan peralihan yang halus ke pokok bahasan baru, sehingga wawancara dapat berjalan berkesinambungan bukan merupakan rangkaian terpisah-pisah.

Keluwesannya dalam membicarakan masalah yang berkaitan juga menunjukkan bagaimana tingkat pemahaman pewawancara terhadap masalah yang dibicarakan dan tujuannya. Sehingga wawancara yang berlangsung tidak berjalan tanpa memberikan manfaat apapun bagi pewawancara dan peserta. Selain itu pewawancara juga diharapkan dapat menanggulangi aneka masalah yang biasa terjadi dalam proses wawancara kelompok, seperti konflik antara peserta atau kurang semangat.

Terdapat beberapa taktik yang dapat digunakan dalam memandu wawancara kelompok, sehingga kelompok dapat lebih hidup dan menjadi produktif. Sebagai contoh pewawancara yang efektif akan merangsang anggota kelompok untuk bicara satu sama lain, tidak hanya kepada pewawancara. Pewawancara mengetahui kapan harus melakukan penggalan dan kapan harus diam, dapat melakukan penggalan tanpa mengarahkan peserta, terus terang jika belum dapat memahami apa yang dikatakan oleh peserta, serta memberi kebebasan tetapi tetap menjaga alur diskusi.

Beberapa teknik lain yang dapat digunakan pewawancara antara lain yaitu:

1. *Klarifikasi, setelah seorang peserta menjawab suatu pertanyaan, pewawancara dapat mengulangnya dalam bentuk pertanyaan untuk klarifikasi atau mendorong diskusi selanjutnya. Contohnya, "Dapatkah ibu menceritakan kepada saya tentang...?"*
2. *Substitusi, suatu pertanyaan dapat diulang dengan menggunakan kata-kata yang berbeda, tapi tanpa mengubah makna aslinya. Pewawancara harus yakin bahwa cara pertanyaan yang diformulasikan tidak mengarahkan jawaban. Contohnya, "Jika orang yang tidak dapat makan 3 kali sehari, apakah disebut miskin?"*
3. *Reorientasi, untuk menjaga proses wawancara hidup dan menarik, suatu teknik reorientasi akan efektif. Pewawancara dapat memanfaatkan respon atau pendapat seorang peserta untuk memulai pertanyaan kepada orang lain. Contoh "Ibu A, Anda tadi menyatakan bahwa pendapatan penduduk di sini dapat ditingkatkan jika ada bantuan modal usaha. Dan Anda, ibu B, berapa banyak kira-kira modal usaha yang diperlukan itu?"*



4. Tahap III: Penutupan

Umumnya kegiatan tahap ini adalah menghimpun dan merumuskan berbagai tema yang muncul dalam proses wawancara kelompok. Pada bagian penutup ini merupakan waktu yang tepat untuk menunjukkan ketidakselarasan pernyataan peserta dan memperoleh kejelasan. Tujuan tahap ini adalah membantu pewawancara, pengamat dan peserta untuk memahami apa yang terjadi selama proses wawancara kelompok. Intinya adalah bagaimana membuat peserta mendapatkan *insight* atau wawasan baru dari kasus atau dinamika kelompok yang baru saja dilewati. Selain itu juga memberikan kesempatan pada peserta untuk merubah atau

untuk menambahkan beberapa pemikiran. Juga memungkinkan pewawancara untuk menguji ketepatan dari kesimpulan yang dirumuskannya. Pada tahap penutupan wawancara kelompok pewawancara sebaiknya merumuskan atau secara tidak memihak melihat perbedaan pendapat pada peserta dan menyimpulkan temuan dalam kelompok.

H. Masalah yang Timbul dalam Wawancara Kelompok Terarah

Pada pelaksanaan wawancara kelompok terkadang muncul masalah terkait dengan dinamika kelompoknya. Pada suatu kasus kesulitan mungkin muncul dari kelompok sebagai kesatuan, sedangkan dalam kasus lain akibat perilaku peserta sebagai perorangan. Kedua kasus tersebut dapat membuat hasil diskusi tidak baik jika masalahnya tidak ditangani dengan terampil. Berikut ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dinamika kelompok dalam WKT antara lain:

1. Faktor intrapersonal atau karakteristik individu. Misalnya jika ada peserta yang atraktif maka cenderung didukung.
2. Variabel demografi, yaitu jenis kelamin, sosial ekonomi, serta latar belakang keluarga.
3. Karakteristik fisik, misalnya tinggi badan, berat badan, serta kondisi kesehatan mempengaruhi sikap peserta.
4. Pengaruh interaksi interpersonal yaitu bagaimana harapan para peserta untuk berbuat dan berperan dalam kelompok.
5. Kohesivitas kelompok, yaitu keputusan anggota untuk tetap berada dalam kelompok, dipengaruhi oleh ketertarikan terhadap

kelompok, moral atau motivasi yang ada dalam kelompok, serta koordinasi yang diupayakan oleh kelompok

6. Kompatibilitas dan homogenitas (atau heterogenitas) kelompok.
7. Partisipasi dan bahasa non verbal anggota
8. Pengaruh lingkungan, seperti material lingkungan (ukuran ruang, fasilitas diskusi), teritorial peserta (jarak antar tempat duduk), pengaturan spasial (posisi tempat duduk, misalnya peserta yang dominan cenderung memilih posisi yang menjadi pusat perhatian), serta jarak interpersonal.

Selanjutnya, berikut ini merupakan pembahasan mengenai beberapa masalah yang sering terjadi dalam WKT dan bagaimana strategi yang dapat digunakan untuk mengatasinya.

Kelompok penurut, pada kelompok ini anggotanya menurut atau setuju dengan “garis kelompok”. Padahal WKT merupakan kegiatan yang mencakup di dalamnya mengenai sikap dan kepercayaan pribadi individu yang tidak dapat dibuktikan secara mudah, akan berbahaya jika peserta hanya mengikuti apa yang telah dikatakan peserta lain dan tidak mengungkapkan perasaan yang sebenarnya. Keadaan demikian menjadi masalah karena sulit menentukan apakah peserta hanya mengikuti pendapat orang lain atau merupakan faktor kesamaan.



Strategi yang dapat digunakan yaitu sejak WKT dimulai tekankan kebebasan peserta untuk saling berbeda pendapat dan perhatikan penghargaan atas perbedaan yang terjadi selama proses berlangsung. Cara lain juga dapat diawali dengan meminta pendapat secara tertutup, baru kemudian diikuti proses wawancara terbuka. Dapat pula dilakukan dengan meminta peserta menuliskan pendapatnya di secarik kertas ketika pokok bahasan dilemparkan dalam WKT. Meskipun kertas itu tidak dilihat, namun akan memaksa peserta untuk mengambil posisi agar tidak mudah terbawa pendapat orang lain.

Kelompok lamban, kelompok ini ditandai dengan semangat yang rendah dan kurang adanya keterlibatan anggota kelompok. Sikap masa bodoh peserta mungkin disebabkan faktor di luar kelompok, misalnya peserta merasa dipaksa mengikuti atau berprasangka negatif terhadap proses wawancara. Namun hal tersebut juga dapat muncul karena faktor dari dalam kelompok sendiri, misalnya kelompok terlalu besar sehingga sulit berinteraksi. Mungkin juga karena diskusi terlalu diatur dan kaku sehingga kehilangan spontanitas, atau dapat juga terlalu longgar membiarkan peserta semaunya. Selain itu juga dapat disebabkan oleh nada bicara pewawancara yang terlalu formal, mengintimidasi peserta atau terlalu santai, sehingga menimbulkan kesan tidak serius. Proses wawancara terlalu cepat juga dapat menyebabkan peserta yang hati-hati terhambat keikutsertaannya, atau terlalu lambat sehingga menimbulkan kebosanan.

Strategi yang dapat digunakan yaitu bentuk kelompok secara realistis dan penuh pertimbangan untuk mengurangi faktor luar yang dapat menimbulkan sikap masa bodoh. Terdapat beberapa taktik yang bermanfaat untuk merangsang kelompok lamban, yaitu:



- a) Jika pokok bahasan tampak kurang menarik bagi peserta, minat bisa dipertinggi dengan meminta kelompok berinteraksi melalui cara yang tidak biasa. Misalnya menciptakan cerita pribadi mengenai masalah tersebut.
- b) Jika pokok bahasan tampak terlalu abstrak bagi peserta, dapat dibuat menjadi lebih mudah dipahami dengan menggunakan materi penggugah seperti papan konsep, gambar keadaan yang relevan.
- c) Kadang kala istirahat sebentar perlu diberikan, agar peserta dapat bergerak dan mengobrol yang kemudian dapat ditelusuri kembali pokok bahasan yang sesungguhnya. Saat itu pewawancara dapat "menata kembali" alur yang ada dan proses wawancara dimulai kembali dengan segar.

Peserta yang mendominasi, individu demikian berusaha mengambil alih kelompok dengan mengambil inisiatif bicara, mempertahankan posisinya, berusaha mempengaruhi peserta lain dan membuat keputusan secara pribadi. Strategi pertama yang dapat digunakan yaitu pewawancara mencoba untuk menghindari kontak mata atau menghadapkan tubuhnya ke arah lain. Minta peserta lain dengan menyebut nama. Jika perlu sampaikan pada peserta yang mendominasi bahwa pemikirannya menarik, namun pewawancara juga membutuhkan pendapat anggota yang lain. Strategi berikutnya yang dapat digunakan yaitu ada kalanya perlu meminta peserta yang mendominasi untuk meninggalkan kelompok. Hal ini dapat dilakukan dengan menjelaskan pada peserta ini "Karena Anda tahu banyak mengenai..., kami ingin Anda melengkapi kuesioner yang lebih rinci mengenai masalah tersebut". Kuesioner "penghindar" ini kemudian dapat diberikan kepadanya di luar ruangan.

Peserta yang pendiam, hal ini terjadi mungkin karena malu, cemas terhadap keadaan kelompok, atau dapat juga karena merasa pendapatnya tidak berguna. Strategi yang dapat digunakan yaitu lakukan kontak mata untuk menarik peserta ke dalam proses wawancara dan komunikasikan perhatian terhadap apa yang akan dikatakan. Amati kapan peserta tersebut siap untuk bicara, jika perlu beri pertanyaan mudah serta pancing tanggapannya secara langsung. Jika peserta tidak bisa tenang lanjutkan diskusi dengan responden lain dan kembali lagi padanya nanti.

Peserta yang positif, peserta ini semua tanggapan yang diberikannya positif dengan harapan ingin menyenangkan pewawancara sehingga mengatakan apa yang peserta tersebut kira ingin didengar pewawancara. Strategi yang dapat digunakan ingatkan peserta pada apa yang sudah disampaikan saat pemanasan bahwa pewawancara ingin mendengar tanggapan yang positif dan

negatif. Pewawancara dapat berperan sebagai juru bicara yang buruk dengan menyampaikan *“Saya dengar banyak orang mengatakan sebaliknya...”*.

Peserta yang negatif, tanggapan yang diberikan peserta ini semuanya negatif. Ada kemungkinan peserta tersebut menggunakan kesempatan untuk menyalurkan kemarahan atau frustrasi yang dialaminya. Mungkin juga peserta ini memutuskan untuk tidak memberikan informasi apa pun yang baik. Strategi untuk menghadapi situasi ini sebaiknya pewawancara berhati-hati untuk tidak menunjukkan reaksi defensif. Coba alihkan peserta dengan mengungkapkan sikap bermusuhan atau negatifnya, misalnya *“Anda tampaknya marah atas masalah itu. Tidak apa, karena saya ingin mengetahui apa yang sebenarnya Anda rasakan...”*.

Peserta yang selalu bertanya, peserta ini selalu bertanya pada pewawancara mengenai pendapat dan perasaannya. Strateginya tunjukkan saja pewawancara kurang pengalaman atau keahlian mengenai pokok bahasan tersebut. Jika ini tidak cocok dilakukan, pewawancara dapat mengungkapkan *“Seperti juga yang lain, tentu saja saya punya pendapat, tetapi tujuan kita sekarang adalah mengetahui bagaimana menurut Anda.....”*. Jika perlu pewawancara dapat menawarkan untuk menyatakan pendapatnya setelah proses wawancara selesai. Pendekatan lain yang dapat dilakukan adalah menanyakan pemikiran dan perasaan yang mengarah pada pertanyaan peserta tersebut. Pewawancara juga dapat mencoba mengulang pertanyaannya dalam kalimat lain pada anggota kelompok.

I. Laporan Hasil Wawancara Kelompok Terarah

Setelah WKT selesai dilakukan maka langkah berikutnya adalah melakukan analisis terhadap proses WKT tersebut. Dalam melakukan analisis harus disesuaikan dengan tujuan pengambilan data, kemudian lakukan analisis isi (sesuatu yang disampaikan oleh peserta), analisis impresi (apa yang dilihat peserta sehingga memunculkan kesan tertentu) serta analisis semantik–bahasa (apakah lancar dan sistematis dalam menyampaikan ide). Kesalahan umum yang dilakukan dalam menafsirkan hasil WKT adalah berusaha mengkuantifikasikan hasil wawancara, menerima tanggapan peserta seperti apa yang diucapkan tidak mengkaji apa yang ada di balik ucapannya, serta gagal merangkum dan mengkonseptualisasi temuan diskusi.

J. Penggunaan Wawancara Kelompok Terarah

Sebenarnya WKT sendiri konsepnya hampir sama dengan wawancara yang bertujuan untuk mengetahui dinamika atau kecenderungan sikap seseorang. Hanya memang dalam WKT peserta ditempatkan dalam sebuah kelompok sehingga selain bisa dilihat kecenderungan personalnya juga akan terlihat bagaimana berinteraksi dengan lingkungan diluar dirinya dan menghadapi situasi yang berada di luar prediksinya. Sehingga WKT cenderung digunakan dalam berbagai bidang dan kebutuhan.

Pada bidang industri dan organisasi nilai praktis dan ekonomis yang dimiliki WKT membuatnya menjadi salah satu pilihan bagi perusahaan untuk tidak hanya menempatkan WKT sebagai salah satu tahap dalam proses psikotes. WKT juga bisa diterapkan ketika wawancara awal untuk mengetahui gambaran umum kandidat,

apakah kandidat memiliki gambaran kepribadian yang mendekati kriteria perusahaan sehingga bisa mengikuti tahap berikutnya yaitu pemeriksaan psikologis ataukah gambaran kandidat ternyata kurang sesuai dengan kriteria perusahaan sehingga tidak perlu mengikuti pemeriksaan psikologis. Pilihan-pilihan ini sifatnya fleksibel namun yang jelas apa yang dihasilkan dalam WKT jelas belum bisa dijadikan dasar dalam mengambil keputusan atas kandidat. Hasil WKT hanya berupa hasil observasi yang akan mendukung hasil pemeriksaan psikologis. Namun dari WKT tersebut pewawancara dapat mengetahui gambaran umum kandidatnya.

Umumnya kasus yang digunakan dalam WKT adalah kasus-kasus yang terkait dengan bidang pekerjaan kandidat atau kasus-kasus yang menuntut penyelesaian dengan tepat. Kasus yang diberikan dalam WKT dapat disesuaikan dengan aspek yang akan diungkap dari pekerjaan kandidat nantinya. Tabel di bawah ini diharapkan dapat membantu untuk lebih memahami bagaimana menyesuaikan kasus dengan level atau kompleksitas pekerjaan kandidat.

<i>Level</i>	<i>Aspek yang ingin diungkap</i>	<i>Orientasi kasus</i>
<i>Staf</i>	Pada level ini aspek yang biasanya lebih diperhatikan adalah kematangan sosial emosional, potensi kerjasama, pengendalian diri, dan stabilitas emosi	Kasus yang diberikan dapat berupa kasus mengenai permasalahan kongkrit yang terjadi di lingkup pekerjaan atau kasus yang sebenarnya tidak menitik beratkan pada keakuratan penyelesaian namun lebih kepada proses dalam mencapai penyelesaian.
<i>Supervisor</i>	Pada level ini biasanya selain memperhatikan aspek-aspek diatas juga memperhatikan aspek kepemimpinan seperti pengambilan keputusan, inisiatif, kemampuan persuasi, dan pola pengembangan tim	Kasus yang diberikan dapat berupa kasus mengenai suatu permasalahan yang menuntut penyelesaian yang melibatkan beberapa faktor yang terlibat didalamnya sehingga pola kepemimpinan, pola pikir dan prioritas dalam pengambilan keputusan bisa terlihat di sini.
<i>Manajer</i>	Pada level ini aspek yang diungkap lebih kompleks sehingga selain memperhatikan aspek-aspek diatas juga memperhatikan beberapa aspek terutama dalam hal pengambilan keputusan strategis.	Kasus yang diberikan dapat berupa kasus mengenai suatu permasalahan yang melibatkan <i>sistem</i> perusahaan atau <i>policy</i> sehingga kemampuan berfikir startegisnya akan lebih terlihat.

Jika digunakan dalam dunia pendidikan, WKT dapat berfungsi sebagai metode belajar mengajar jika guru memiliki tujuan antara lain memanfaatkan berbagai kemampuan yang ada atau yang dimiliki oleh para siswa, memberikan kesempatan kepada para siswa untuk menyalurkan pendapatnya masing-masing, memperoleh umpan balik dari para siswa tentang tujuan yang telah dirumuskan telah tercapai, membantu para siswa menyadari dan mampu merumuskan berbagai masalah yang dilihat baik dari pengalaman sendiri maupun dari pelajaran sekolah, serta mengembangkan motivasi untuk belajar lebih lanjut.

WKT merupakan salah satu pengalaman belajar yang diterapkan di semua bidang studi dalam batasan-batasan tertentu, pengalaman diskusi kelompok memberikan keuntungan bagi para siswa sebagai berikut 1) siswa dapat berbagi berbagai informasi dalam menjalani gagasan baru atau memecahkan masalah, 2) dapat meningkatkan pemahaman atas masalah-masalah penting, 3) dapat mengembangkan kemampuan untuk berfikir dan berkomunikasi, 4) dapat meningkatkan ketertiban dalam perencanaan dan pengambilan keputusan dan 5) dapat membina semangat kerjasama dan bertanggung jawab. Namun di sisi lain WKT juga memiliki kelemahan yang dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan yang diinginkan, antara lain yaitu proses WKT memerlukan waktu yang lebih banyak daripada cara belajar yang biasa, dapat memboroskan waktu terutama bila terjadi hal-hal yang negatif seperti pengarahan yang kurang tepat, siswa yang kurang agresif (pendiam, pemalu) sering tidak mendapatkan kesempatan untuk mengemukakan pendapat atau ide-idenya sehingga terjadi frustrasi atau penarikan diri, serta adakala hanya didominasi oleh siswa tertentu saja.

Bab XIII.

WAWANCARA SURVEI

Wawancara yang digunakan dalam survei sifatnya sangat detil dan terencana karena tujuannya adalah guna mendapatkan data yang kuat sehingga dapat dimanfaatkan sebagai data untuk menyimpulkan, menginterpretasi dan menentukan langkah ke depan. Pada dasarnya wawancara survei dilakukan untuk meminta pihak lain agar memberikan informasi mengenai sikap dan keyakinan mereka terhadap sesuatu hal, demografi (usia, jender, pendapatan, status perkawinan dan sebagainya), serta fakta-fakta lain mengenai berbagai hal. Pada bab ini akan dibahas langkah-langkah yang dilakukan dalam proses wawancara survei, antara lain yaitu menentukan tujuan, membuat pedoman wawancara, mengembangkan pertanyaan, teknik pengambilan sampel, melaksanakan survei serta melakukan analisis data. Secara sederhana langkah-langkah tersebut dapat diilustrasikan pada diagram 13.1.

A. Menentukan Tujuan Wawancara Survei

Ketika hendak melakukan survei, hal pertama yang harus dilakukan adalah menentukan secara eksplisit tujuan yang hendak dicapai. Menurut Judd, Smith & Kidder (Cozby, 2005) ada tiga jenis pertanyaan yang diajukan untuk membantu penentuan tujuan yaitu 1) *Sikap dan keyakinan*, pertanyaan mengenai sikap dan keyakinan fokus pada bagaimana pihak yang terkait mengevaluasi dan memikirkan isu-isu yang ada; 2) *Fakta dan demografi*, pertanyaan faktual yang meminta pihak terkait menunjukkan hal-hal yang diketahui mengenai dirinya dan situasi yang dihadapi. Dalam kebanyakan studi, menanyakan informasi demografis diperlukan untuk menggambarkan secara memadai sampel yang ada; serta 3) *Perilaku*, pertanyaan mengenai perilaku guna mengungkap perilaku yang ditunjukkan pada masa lalu atau di masa depan.

Setelah menentukan tujuan maka yang berikutnya adalah melakukan eksplorasi terhadap topik yang hendak diangkat, serta menentukan berapa banyak waktu yang akan digunakan untuk melakukan wawancara. Hal ini berkaitan dengan pendapat yang disampaikan oleh banyak peneliti bahwa wawancara yang panjang tidak hanya menggali permukaan saja dan akan lebih reliabel dibandingkan wawancara yang singkat. Kemudian menentukan bagaimana informasi yang diperoleh akan digunakan (Steward & Cash, 2000).

Ketika telah menetapkan tujuan maka baru kemudian fokus pada survei yang akan dilakukan dengan harapan akan mudah untuk melihat aspek-aspek atau isu-isu yang bisa disurvei. Jangan pernah berasumsi telah memiliki cukup pengetahuan dan sudah sangat mengetahui tentang suatu topik sehingga langsung ke struktur dari survei dan menuliskan beberapa pertanyaan. Hal yang perlu

dilakukan adalah membaca semua topik atau isu, melakukan eksplorasi terhadap topik tersebut. Selain itu juga melakukan pemeriksaan terhadap sumber-sumber potensial yang dapat digunakan sebagai data awal misalnya data-data organisasi, hal yang dapat dilakukan adalah mewawancarai orang-orang yang mengetahui banyak hal tentang topik yang akan diteliti, membaca jurnal, buku dan penelitian sebelumnya, membuka internet, majalah dan koran.

B. Struktur Wawancara Survei

Ketika tujuan telah ditentukan, sumber-sumber telah ditelusuri dan survei akan dilakukan, maka yang berikutnya adalah menyusun pedoman wawancara.

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara sebagai tahapan awal, akan membantu untuk melakukan wawancara yang lebih terstruktur dan jelas serta memperoleh semua informasi yang dibutuhkan. Dalam membuat pedoman wawancara, pertanyaan yang penting untuk diajukan adalah 5W dan H (*who, what, when, where, why dan how*).

Berikut ini contoh pedoman wawancara yang akan digunakan untuk memilih sebuah rumah yang diinginkan, yaitu:

- a. Pilihan Rumah
 - 1) Tipe Rumah: rumah yang ada halaman, apartemen, kost-kost-an, dll
 - a) Ruangan: ukuran dan tipenya
 - b) Jumlah orang yang akan tinggal di rumah
 - c) Alat-alat rumah tangga: kulkas, *microwave*, mesin cuci, televisi, dll
 - d) Fasilitas : tempat fitness, kolam renang, dll
 - 2) Biaya yang akan dikeluarkan :
 - a) Menyewa
 - b) Melakukan Cicilan/menggunakan uang pangkal
 - c) Biaya untuk fasilitas
 - d) Makanan
 - e) Pemeliharaan
- b. Transportasi :
 - 1) Jenis transportasi : Kendaraan pribadi, bis, sepeda, motor atau yang lainnya
 - 2) Kebutuhan transportasi : untuk ke kantor, ke perpustakaan, ke toko atau yang lainnya
- c. Tempat parkir

Sebelum menjalankan survei maka sebaiknya pertanyaan yang telah disusun diajukan terlebih dahulu pada beberapa individu atau sebuah kelompok kecil. Tujuannya adalah agar dapat mengetahui interpretasi dari masing-masing pertanyaan dan bagaimana alternatif respon yang dimunculkan oleh pertanyaan tersebut. Prosedur ini dapat digunakan untuk memperbaiki pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Beberapa hal yang perlu dilakukan adalah melakukan wawancara secara lengkap, tidak hanya pertanyaan yang spesifik termasuk di dalamnya pertanyaan pembuka dan penutup, dan melakukan pencatatan terhadap semua jawaban yang diberikan. Pertanyaan-pertanyaan berikut ini dapat digali pada saat pretest penelitian :

- a. Seberapa pahamkah individu yang diwawancara terhadap pertanyaan dan apa yang anda inginkan serta mengapa?
- b. Pertanyaan mana yang membutuhkan penjelasan?

- c. Pertanyaan mana yang paling efektif untuk mendapatkan sejumlah informasi?
- d. Apakah ada masalah saat mencatat jawaban dari pertanyaan terbuka?
- e. Apakah pertanyaan yang diberikan akan menimbulkan reaksi yang negative dari individu yang diwawancara?
- f. Seberapa adekuat jawaban-jawaban yang diberikan oleh individu yang diwawancara
- g. Apakah bias pewawancara atau urutan pertanyaan tampak selama wawancara berlangsung
- h. Apakah instruksi yang diberikan cukup jelas
- i. Seberapa mudah dan berarti jawaban yang ditabulasikan untuk dianalisis?

2. Pelaksanaan Wawancara Survei

Langkah berikutnya adalah menjalankan survei itu sendiri. Pada survei ini pewawancara akan mengajukan pertanyaan dan merekam respon dalam sebuah interaksi verbal personal. Tahapan yang dilalui yaitu pembukaan, pengembangan pertanyaan dan penutup.

a. Pembukaan

Pada tahap pembukaan, penting bagi pewawancara untuk memperkenalkan diri. Tulis kata-kata pembukaan dan ungkapkan di depan responden. Kata-kata pembukaan terdiri dari salam, tujuan, permohonan yang sederhana dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan Contoh : "Selamat pagi, nama saya saya mahasiswa fakultas Psikologi UII. Di sini saya ingin mengetahui bagaimana

perasaan anda tentang Survei ini akan memakan waktu 5 sampai 10 menit dan jawaban dari anda akan digunakan untuk menjadi bahan masukan bagi"

Pada tahap pembukaan ini, tujuan yang disampaikan adalah tujuan yang umum, dan tidak memancing individu yang diwawancara untuk memberikan respon dalam bentuk pertanyaan. Tidak ada pembicaraan awal yang biasanya diperlukan saat melakukan *probing*. Jika sebuah survei mengangkat isu atau informasi yang sensitif maka peneliti harus memberikan jaminan tentang kerahasiaan di awal agar peneliti memperoleh kesempatan untuk mendapatkan respon yang lengkap dan akurat. Beberapa studi menyebutkan bahwa hadiah kecil-kecilan yang diberikan di awal akan memotivasi individu yang diwawancara untuk memberikan respon dan melengkapi jawaban selama survei berlangsung.

b. Mengembangkan Pertanyaan

Dalam memberikan pertanyaan, usahakan responden menerima pertanyaan yang sama. Begitupun dengan nada suaranya. Perubahan sikap serta penekanan pada suatu kata akan memberikan dampak terhadap jawaban yang diberikan, artinya bisa jadi setiap responden dengan pertanyaan dan cara yang sama akan memberikan jawaban yang berbeda.

1) Pertanyaan Phrasing

Pada saat melakukan penelitian, maka yang harus diperhatikan adalah : pastikan bahwa pertanyaan yang diberikan menggunakan kata-kata yang jelas, relevan dengan penelitian yang dilakukan, sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh responden, tidak terlalu kompleks atau sederhana dan dapat diterima secara psikologi dan sosial. Memang ini bukan tugas yang mudah untuk dilakukan

apalagi ketika menghadapi responden yang berbeda dari sisi jenis kelamin, usia, tingkat pendapatan, pendidikan, intelegensi, keterampilan, geografis dan pengalaman yang dimilikinya. Perlu diingat bahwa satu kata dapat merubah respon yang diberikan responden, dan itu berarti bahwa hasil penelitian pun akan berubah.

2) Mengembangkan pertanyaan yang sederhana

Banyak pertanyaan yang dapat dikembangkan seperti halnya saat peneliti mengembangkan rencananya. Di awal memang akan lebih nyaman ketika peneliti memberikan pertanyaan yang sederhana dan aman, Misalnya : "Bagaimana pendapatmu tentang penggunaan sabuk pengaman pada kendaraan?" Dari pertanyaan yang singkat ini akan memancing banyak sekali respon dari responden. Kadang-kadang jawaban yang terlalu banyak, panjang dan membingungkan akan membuat peneliti mengalami kesulitan untuk mengembangkan pertanyaan berikutnya. Maka langkah kedua yang dapat dilakukan adalah memberikan responden pilihan jawaban, misalnya : "apakah kamu menerima, menolak atau tidak memiliki pendapat sama sekali tentang hukum menggunakan sabuk pengaman?"

Menerima

Menolak

Tidak memiliki pendapat

Pertanyaan tersebut untuk menghilangkan bias dari pertanyaan pertama dan menyelesaikan masalah yang potensial dengan cara mencatat jawaban yang diberikan walaupun jawabannya sangat tertutup. Pertanyaan ketiga dapat merupakan pertanyaan yang bertingkat untuk melihat tingkat persetujuan responden tentang suatu topik. Misalnya: Apakah kamu sangat setuju, setuju, tidak setuju,

sangat tidak setuju dengan penggunaan sabuk pengaman bagi semua mobil dan truk, kecuali traktor.

Sangat setuju

Setuju

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Mengapa ? (hanya dijawab ketika responden memberikan jawaban sangat setuju dan sangat tidak setuju)

Pertanyaan yang ketiga ini akan memberikan gambaran tentang intensitas pemikiran atau perasaan dan mudah untuk dicatat. Pertanyaan “mengapa” digunakan untuk memancing penjelasan lebih lanjut tentang persetujuan dan ketidaksetujuan.

3) Strategi dalam memberikan pertanyaan

Pewawancara suatu penelitian akan menggunakan sejumlah strategi pertanyaan untuk mengetahui tingkat pengetahuan, kejujuran, konsistensi dan mengurangi jawaban yang mengambang dan menghindari bias.

a) *Filter Strategy*

Strategi ini memungkinkan pewawancara melihat pengetahuan individu yang diwawancara akan suatu topik. Berikut ini contoh pertanyaan yang dapat diberikan :

Pewawancara : Apakah anda mengetahui peraturan terbaru dari perusahaan ini?

Pihak Yang diwawancara : Ya, saya tahu

Pewawancara : Apa yang anda ketahui tentang peraturan tersebut?

Pertanyaan berikutnya tidak akan diberikan jika pihak yang diwawancara menjawab tidak tahu dan akan langsung beralih ke topik berikutnya. Namun jika individu yang diwawancara menjawab ya, maka akan berlanjut ke pertanyaan berikutnya untuk melihat konsistensi antara jawaban yang pertama dan kedua dan mengetahui apakah responden benar-benar memiliki pengetahuan tentang topik yang ditanyakan. Banyak juga individu yang diwawancara yang memberikan jawaban ya pada pertanyaan bipolar ketika mereka tidak memiliki ide untuk merespon apa yang dibicarakan oleh pewawancara dan mereka tidak ingin terlihat bodoh atau tidak tahu apa-apa. Strategi *filter* digunakan untuk menghindari adanya tendensi yang demikian.

b) *Repeat strategy*

Strategi ini memungkinkan pewawancara untuk melihat apakah responden konsisten dalam memberikan respon terhadap topik yang dibicarakan khususnya terhadap jawaban yang kontroversial. Pewawancara akan memberikan pertanyaan yang sama setelah beberapa menit dan kemudian membandingkan jawaban pertama dan yang kedua untuk melihat konsistensinya. Pertanyaan yang kedua merupakan pertanyaan pengulangan namun agak disamakan. Berikut ini contoh dari *repeat strategy* :

Pertanyaan pertama : "Seberapa sering anda melakukan pemeriksaan kesehatan?". Pertanyaan kedua : Saya ingin mengetahui frekuensi anda dalam melakukan pemeriksaan kesehatan. Silahkan menyetop saya ketika saya membacakan frekuensi pemeriksaan yang sesuai dengan apa yang anda alami :

6 bulan

12 bulan

18 bulan

24 bulan

Lebih dari 24 bulan

c) *Leaning Strategy*

Banyak responden yang enggan untuk membuat keputusan dan tidak memiliki pendirian. Beberapa diantaranya dikarenakan adanya ketidakinginan untuk mengungkapkan perasaan mereka dan tindakan yang akan dilakukan di masa yang akan datang. *Leaning strategy* ini digunakan untuk mengurangi munculnya jawaban tidak tahu atau jawaban yang mengambang. Berikut contoh dari *leaning strategy*:

Jika ada pemilihan presiden, siapa presiden yang akan anda pilih?

SBY

JK

Tidak memilih/memutuskan

Jika responden memilih jawaban yang ketiga maka akan dilanjutkan ke pertanyaan kedua :

Baik, kecenderungannya kamu memilih SBY atau JK saat ini?

SBY

JK

Tidak memilih/memutuskan

Pilihan tidak memilih tetap diberikan karena bisa jadi individu yang diwawancara benar-benar tidak bisa memutuskan untuk saat ini. Kadang-kadang pewawancara tidak menyediakan pilihan-pilihan ketika memberikan pertanyaan yang khusus. Hal tersebut dilakukan agar responden dapat menyatakan pendiriannya dan membuat keputusan.

d) *Shuffle Strategy*

Jika responden memberikan evaluasi yang negatif dan dangkal pada pertanyaan terakhir, ini menunjukkan bahwa responden sudah merasa bosan atau capek. Kadang-kadang pilihan yang dipilih merupakan kata yang pertama atau terakhir ia dengar. Strategi ini menyediakan urutan dari pertanyaan atau pilihan jawaban dari satu wawancara ke wawancara berikutnya untuk mencegah munculnya bias urutan. Berikut contoh dari *shuffle strategy* :

Sekarang saya akan menuliskan daftar nama penerbangan, dan saya ingin anda memilih yang paling anda sukai, anda sukai, netral, tidak anda sukai dan sangat tidak anda sukai” (urutan dari daftar penerbangan tersebut dapat dirotasi/pindahkan saat wawancara lalu Lingkari jawaban anda)

e) *Chain or Contingency Strategy*

Strategi ini membiarkan pewawancara untuk melakukan penggalian lebih lanjut terhadap jawaban yang diberikan untuk melakukan kontrol terhadap suatu proses dan memperoleh jawaban yang jelas. Berikut contoh dari *Chain Strategy* :

1a. Pewawancara : Bulan yang lalu, apakah anda memperoleh sampel

kosmetik?

Jika iya..... (jawab pertanyaan 1 b)

Jika tidak(loncat ke pertanyaan 2a)

1b. Pewawancara : Merk kosmetik apa yang anda terima?

Viva :

Sariayu :

Mustika Ratu :

Oriflame :

Yang lainnya : (tuliskan dengan spesifik)

- a) Skala interval, menyediakan jarak diantara pengukuran. Misalnya skala evaluasi (Seringkali disebut sebagai skala *likert*) menyuruh responden untuk memberikan penilaian tentang orang, tempat, barang atau ide. Skala tersebut bisa jadi berkisar antara 5 sampai 9 dari pilihan jawaban. Misalnya : Apakah anda sangat setuju, setuju,tidak memiliki pendapat, tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan penetapan hukuman penjara selama 10 tahun bagi pecandu narkoba? Bentuk lainnya adalah : Skala interval frekuensi, disini responden diminta untuk memilih sesuai dengan seberapa sering mereka melakukan sesuatu. Berikut contoh dari skala interval :

Seberapa sering anda menonton tayangan kriminal di televisi

6-7 hari dalam seminggu

4-5 hari dalam seminggu.....

2-3 hari dalam seminggu

Sehari dalam seminggu

Tidak pernah

Berikutnya adalah skala interval angka, menyuruh responden untuk memilih suatu jarak atau tingkatan secara akurat yang merupakan refleksi dari usia, pendapatan, level pendidikan, dan lain sebagainya. Berikut contoh skala interval angka :

Saya akan membacakan beberapa kelompok usia. Silahkan anda menyetop saya ketika saya membacakan kelompok usia anda

18-24
 25-34
 35-49
 50-64
 Di atas 64

b) Skala Nominal

Pada skala nominal, variable-variabelnya berdiri sendiri dan responden diminta untuk memilih satu diantara beberapa pilihan yang ada dan responden tidak diperkenankan untuk merangking pilihan-pilihan jawaban. Contoh dari skala nominal adalah :

Rumah ala eropa
 Rumah ala etnik
 Rumah ala jepang
 Rumah ala bamboo
 Yang lainnya

c) Skala ordinal

Semua pertanyaan ordinal meminta responden untuk membuat rata-rata atau rangking terhadap pilihan yang telah disediakan dalam hubungannya antara satu dengan yang lain. Jadi tidak

memberikan pilihan yang paling tepat seperti halnya skala interval dan nominal. Berikut ini contoh dari skala ordinal :

Saya akan menyediakan 6 nama presiden. Buatlah ranking berdasarkan kontribusi yang paling banyak mereka berikan untuk Negara Indonesia :

Presiden	Ranking
Soekarno
Soeharto
Habibi
Gusdur
Megawati
Susilo Bambang

c. Penutup

Kata-kata penutup pada suatu penelitian biasanya sangat singkat dan berisikan tentang apresiasi atas keterlibatan responden dalam penelitian yang dilakukan. Contoh : “Demikianlah pertanyaan yang saya berikan, terima kasih banyak atas bantuannya”. Jika peneliti ingin mengetahui nomor telepon dari responden maka kalimat yang dapat digunakan adalah: “Demikianlah pertanyaan yang saya berikan. Jika suatu saat nanti ternyata saya membutuhkan klarifikasi atau informasi lebih lanjut tentang apa yang saya peroleh hari ini maka saya mohon izin untuk menghubungi anda. Oleh karena itu, saya berharap akan mendapatkan nomor telepon anda. Terima kasih banyak atas bantuannya”. Selanjutnya jika responden menginginkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka kalimat yang dapat digunakan adalah : “Demikianlah pertanyaan dari saya, terima kasih banyak atas bantuannya. Saya harap, saya dapat memperoleh alamat

anda untuk mengirimkan hasil penelitian ini. Sekali lagi terima kasih atas bantuannya”. Mungkin ada beberapa responden yang ingin tahu dan sangat berminta dengan topik yang diteiti sehingga mereka ingin berdiskusi dengan peneliti maka ketika ada waktu, peneliti harus mau meresponnya. Jangan pernah mengeluarkan kata-kata negatif, seperti : saya hanya melakukan tugas saya.

3. Pengambilan Sampel Pada Wawancara Survei

Berikutnya adalah bagaimana melakukan seleksi terhadap individu yang diwawancara, melakukan seleksi terhadap pewawancara dan melakukan survei.

a. Melakukan Seleksi terhadap individu yang diwawancara

Dalam melakukan seleksi terhadap orang yang akan diwawancara harus dilakukan secara hati-hati karena mereka adalah sumber data bagi si peneliti.

1) Definisi Populasi

Langkah pertama yang harus dilakukan dalam menyeleksi individu yang diwawancara adalah dengan mendefinisikan populasi. Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa atau sekelompok subjek yang akan diteliti atau wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti. Jika target populasi kecil (hanya anggota dari

tim tenis, sales apda sebuah pertokoan) maka lakukan wawancara pada mereka semua.

2) Prinsip-prinsip sampling

Adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel harus memiliki karakteristik yang sama dengan populasi, sehingga dapat dikatakan bahwa sampel yang baik adalah sampel yang representatif dan semua populasi harus mendapatkan kesempatan yang sama untuk diteliti. Jika populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dai populasi itu.

3) Teknik Sampling

Salah satu metode sederhana yang dapat digunakan untuk pengambilan sampel dari populasi yang ada adalah dengan “*simple random sampling*”. Caranya adalah buat daftar nama semua orang dari populasi yang telah ditetapkan. Letakkan nama tersebut dalam tempat tertutup. Kemudian goncangkan tempat tersebut hingga nama yang ada tercampur. Lalu ambil satu nama hingga kita memperoleh sampel. Jadi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara ini dilakukan jika populasinya dianggap homogeny. Random yang lainnya adalah “*at table of random numbers*”. Caranya dengan menggunakan daftar belanjaan. Peneliti menutup mata dan mengarahkan jari pada angka serta membaca kombinasi angka tersebut dari atas, bawah, kanan, kiri atau diagonal. Pilih angka yang merupakan bagian dari sampel atau bacalah angka terakhir dari angka yang disentuh, misal : 46

(diambil angka 6) dan angka pertama dari angka yang berada di kanan, misal : 29 (diambil angka 2). Maka responden yang diambil adalah angka 62. Begitu seterusnya, lakukan pengulangan sampai memperoleh sampel dengan lengkap. Metode yang ketiga adalah "skip interval or random digit". Caranya adalah peneliti memanfaatkan buku telepon dan memilih setiap angka ke-10 dari buku telepon atau setiap nama ke-20 dari daftar nama siswa atau setiap orang yang berjalan menuju toko. Tapi teknik ini memiliki kelemahan yaitu 1,5 persen atau lebih dari populasi mungkin tidak terdaftar di buku telepon. Jika populasi memiliki karakteristik yang tidak homogen (jenis kelamin, level pendidikan, level pendapatan, kultur yang berbeda), akan sangat tepat jika menggunakan "a stratified random sampling". Caranya adalah mengambil jumlah minimum dari sejumlah responden yang ada yaitu dengan membuat persentase dari target populasi. Misalnya pegawai yang lulus $S1 = 45$, $S2 = 30$, $STM = 800$, $ST = 900$, $SMEA = 400$ dan $SD = 300$. Maka jumlah sampel yang diambil meliputi strata pendidikan tersebut.

b. Melakukan Seleksi terhadap Pewawancara

1) Jumlah yang dibutuhkan

Jika peneliti merencanakan untuk melakukan wawancara terhadap kelompok kecil dan wawancara dilakukan dengan singkat maka satu pewawancara saja sudah cukup dalam mengambil data penelitian. Namun jika wawancara dilakukan pada sampel yang banyak, waktu yang dialokasikan sangat singkat dan wawancara dilakukan dengan batas wilayah yang luas maka seringkali peneliti

membutuhkan banyak pewawancara. Namun jika wawancara yang dilakukan terlalu sulit maka akan membuat pewawancara mengalami keletihan dan penurunan motivasi.

2) Kualifikasi

Pertanyaan yang muncul adalah kualifikasi seperti apa yang akan diterima sebagai interviwer? Jawabannya adalah : sebenarnya wawancara yang terencana bukan membutuhkan seorang pewawancara yang ahli tentang topic yang akan diteliti atau memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pertanyaan jenis phrasing atau yang mampu melakukan penggalian lebih dalam terhadap jawaban responden. Yang dibutuhkan sebenarnya adalah orang yang mau belajar dan mengikuti pedoman yang sudah dipresentasikan dan rencana yang sudah dikembangkan. Orang tersebut harus mampu membaca verbatim dan mencatat jawaban dengan cepat serta akurat. Orang tersebut juga harus memiliki minat terhadap topic yang diteliti dan mampu mendengarkan serta bersikap netral.

3) Karakteristik personal

Pertanyaannya adalah karakteristik seperti apa yang dapat melakukan sesuatu dengan maksimal? Pewawancara yang sudah berusia atau lebih tua dan dan tidak senang menilai akan mampu mendapatkan respon yang baik dari responden dan bisa diajak bekerjasama, mereka juga akan sangat mengharagi pengalaman mereka. Tampaknya usia secara umum akan membuat ia lebih percaya diri dan dipercaya oleh orang lain serta mampu memotivasi individu yang diwawancara untuk dapat bekerjasama. Beberapa studi menyebutkan bahwa kepribadian dan sikap dari

pewawancara merupakan unsur yang penting dalam membentuk sikap individu yang diwawancara terhadap penelitian. Pewawancara harus orang yang menyenangkan, ramah, hangat dan tenang serta terlihat jujur dan dapat dipercaya. Hal penting lainnya adalah bahwa kesamaan merupakan dimensi yang menentukan dalam wawancara survei. Pewawancara harus menggunakan “busana” yang sama dengan individu yang diwawancara. Kata kiasan yang dapat menggambarkan pernyataan di atas adalah : “jika kamu melihat seperti apa yang saya lihat, maka saya akan lebih bisa diajak bekerjasama dan memberikan jawaban yang sesuai atau tepat”.

c. Melakukan Penelitian

1) Memberikan pelatihan terhadap pewawancara

Fungsi utama dari pelatihan adalah agar pewawancara dapat melakukan pertanyaan jenis *probing* dengan tepat. Pelatih berperan dalam memberikan feedback dan instruksi. Pada saat pelatihan, pelatih menjelaskan tentang pertanyaan-pertanyaan yang kompleks dan metode pencatatan. Di sini trainer harus memastikan bahwa pewawancara memahami teknik *sampling*. Perlu juga melakukan wawancara yang berulang untuk meningkatkan reliabilitas dan mengurangi batas kesalahan. Berikut ini instruksi yang harus dipelajari oleh pewawancara :

- a) Mempelajari semua pertanyaan yang telah dibuat dengan seksama, sebisa mungkin tidak membaca pertanyaan di depan individu yang diwawancara. Selanjutnya, lakukan pencatatan dengan cepat dan tepat

- b) menggunakan baju yang sesuai
- c) Mengusahakan untuk selalu tepat waktu di setiap perjanjian
- d) Tidak melakukan wawancara di waktu yang kurang tepat, misalnya terlalu pagi atau terlalu malam
- e) Berusaha untuk ramah dan menunjukkan minat untuk melakukan wawancara
- f) Berbicaralah dengan jelas dan keras agar mudah untuk didengar, pelihara kontak mata dengan tidak melotot, jangan menunjukkan kesibukan selama proses wawancara terjadi
- g) Jika individu yang diwawancara mengatakan tidak ada waktu, maka gunakan pernyataan : “ ini tidak memakan waktu yang lama, hanya beberapa menit saja atau saya dapat bertanya saat anda sedang berbelanja. Jangan menekan individu yang diwawancara untuk terlibat dalam proses wawancara
- h) Tanyakan semua pertanyaan yang telah direncanakan dan gunakan kata-kata yang tepat
 - i) Jangan menukar urutan pertanyaan dan boleh mengubah jika ada instruksi untuk mengubah urutan
 - j) Jika individu yang diwawancara tidak menjawab pertanyaan yang ditanyakan, maka ulangi pertanyaan
 - k) Jangan mendefinisikan istilah-istilah
- l) Catatlah semua jawaban dengan hati-hati dan jelas

- m) Berikan individu yang diwawancara waktu untuk berpiikir dan memberikan respon, jangan sering melihat jam tangan
- n) Jangan membela diri atau mempertahankan diri jika individu yang diwawancara berespon dan mendebat
- o) Jika telah memperoleh jawaban yang merupakan jawaban terakhir dari individu yang diwawancara maka ucapkan terima kasih atas kerjasama yang telah terjalin dan ucapkan maaf jika selama wawancara berlangsung ada kata-kata yang tidak berkenan
- p) Jangan mendiskusikan penelitian dengan individu yang diwawancara

d. Media Wawancara Survei

Wawancara survei dapat dilakukan melalui beberapa cara yaitu tatap muka secara langsung, melalui telepon dan melalui internet.

1) Wawancara Tatap Muka

Wawancara tatap muka mengharuskan si pewawancara dan individu yang diwawancara bertemu untuk melakukan wawancara. Biasanya pewawancara mengunjungi individu, dan kondisi ini cenderung menghabiskan banyak waktu dan biaya. Oleh karena itu wawancara semacam itu banyak digunakan ketika besaran sampel cenderung kecil dan interaksi tatap muka memiliki kegunaan yang jelas.

2) Wawancara melalui Telepon

Beberapa pewawancara menggunakan telepon untuk memudahkan, proses wawancara yang berlangsung.

Pewawancara dapat mewawancara orang sekitar tanpa harus keluar dari rumah atau kantor, melakukan perjalanan jauh. Beberapa penelitian membandingkan wawancara lewat telepon dan tatap muka. Hasilnya adalah dua metode ini memiliki hasil yang sama. Beberapa studi juga menemukan bahwa dalam keadaan darurat maka akan lebih cepat jika wawancara dilakukan melalui telepon. Namun beberapa studi lainnya menemukan bahwa pewawancara tidak suka melakukan wawancara lewat telepon dan sikap seperti ini sebenarnya akan mempengaruhi respon mereka. Beberapa studi juga menyebutkan bahwa hanya sebagian kecil individu yang diwawancara yang lebih suka diwawancarai lewat telepon, biasanya tingkat kerjasama akan rendah jika wawancara melalui telepon dan banyak orang juga yang tidak merasa nyaman untuk menceritakan isu-isu yang sensitif terhadap orang asing yang tidak dapat mereka lihat dan akan sulit bagi pewawancara untuk meyakinkan bahwa mereka dapat menjamin kerahasiaan individu yang diwawancara ketika mereka tidak bertatap muka dengan responden. Masalah lainnya yang muncul saat survei dilakukan melalui telepon adalah pewawancara akan lebih sering melakukan kontak melalui telepon (lebih mahal biayanya). Kata pembuka pada saat menelpon akan menentukan apakah individu yang diwawancara mau diajak bekerjasama atau tidak. Sangat penting juga untuk memperhatikan keterampilan berkomunikasi (nada bicara, dll).

3) Wawancara melalui Internet

Ketika melakukan wawancara melalui internet, pewawancara berharap dapat meminimalisir penggunaan biaya dan waktu yang digunakan. Saat ini studi yang menggunakan wawancara melalui internet telah mulai berkembang. Terlebih lagi

kemajuan teknologi cukup mendukung proses wawancara, seperti fasilitas audio dan visual yang disediakan beberapa *provider* guna melakukan komunikasi jarak jauh.

Bab XIV.

ANALISIS DATA

A. Analisis Data

Strauss dan Corbin (1998) menyampaikan bahwa setelah melakukan pengambilan data melalui wawancara maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data (*content analysis*). Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema yang dapat dirumuskan. Proses analisa data dimulai dengan menelaah data yang telah terkumpul dari hasil wawancara serta pengamatan (observasi), kemudian dibaca, dipelajari dan dilakukan penelaahan terhadap data tersebut.

Terdapat tiga jalur analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Reduksi data meliputi

meringkas data, mengkode, menelusur tema dan membuat gugus-gugus.

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, mempertegas, memperpendek, membuat fokus, serta mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data. Cara melakukan reduksi data yaitu seleksi ketat atas data, menyusun ringkasan atau uraian singkat, serta menggolongkannya dalam pola yang lebih luas. Dalam penelitian salah satu cara untuk mereduksi data adalah dengan melakukankoding.

B. Koding

Langkah penting pertama sebelum analisis dilakukan adalah membubuhkan kode-kode pada materi yang dipeoleh. Koding dimaksudkan dapat mengorganisasi data dan mensistematisasi data secara lengkap dan mendetail. Dengan kata lain koding dilakukan untuk mereduksi informasi ke dalam tema dan kategori. Koding melibatkan berbagai proses pemilahan informasi, mengembangkan kategori koding, dan menciptakan kategori tema dan pola. Ini merupakan proses sentral dimana teori-teori dibentuk dari data. Koding merupakan proses untuk memecahkan data menjadi unit yang lebih kecil (kode), memahami unit-unit tersebut kemudian merangkumnya kembali dalam bentuk kategori dan hubungan antar kategori. Unit koding dapat berupa kata-kata, kalimat atau paragraf atau bagian dari data yang memiliki makna tersendiri.

Strauss dan Corbin (1998) menyampaikan metode koding mempunyai tujuan yang lebih luas, tidak hanya memungkinkan

peneliti memberikan beberapa tema, atau mengembangkan kerangka kerja deskriptif yang teoritis berdasarkan konsep-konsep yang terjalin secara longgar, metode ini juga dirancang untuk:

1. Membangun teori, bukan sekedar melakukan pengujian pada teori.
2. Memberikan suatu kepastian/ketepatan yang diperlukan dalam proses penelitian untuk membangun teori ilmu pengetahuan yang lebih baik.
3. Membantu analisis mengatasi bias-bias dan asumsi yang terbawa dan dapat berkembang selama penelitian.
4. Memberikan dasar, membangun kepadatan makna, dan mengembangkan kepekaan dan integrasi yang diperlukan untuk menghasilkan teori yang jelas, kaya, terjalin dengan ketat, yang sangat mendekati realitas yang diwakilinya.

Untuk mencapai tujuan atau maksud tersebut diperlukan adanya keseimbangan antara kreativitas, ketepatan, ketekunan dan kepekaan teoritik (*theoretical sensitivity*). Ini merupakan kombinasi beberapa kualitas yang tidak mudah, namun semuanya itu jelas diperlukan kapan pun penelitian dilakukan. Meskipun biasanya tidak dapat diharapkan bahwa peneliti pemula dapat menghasilkan temuan besar, tetapi dengan usaha keras dan ketekunan peneliti akan mampu memberikan kontribusi pada bidang kajiannya.

Sebelum diuraikan lebih lanjut apa itu pengodean, terdapat 4 (empat) hal penting yang harus diketahui, yaitu:

- 1) Melakukan analisis sesungguhnya adalah membuat interpretasi.
- 2) Walaupun ditetapkan prosedur dan teknik tetapi sama sekali tidak dimaksudkan agar peneliti hanya terpaku pada prosedur

dan teknik tersebut. Prosedur dan teknik dapat diterapkan secara fleksibel menurut situasi, dan berbagai alternatif tersedia dalam tiap langkah.

- 3) Teknik umum yang merupakan inti dari semua prosedur pengodean untuk membantu penggunaan prosedur agar menjadi fleksibel adalah *pengajuan pertanyaan*. Peneliti harus mengajukan pertanyaan selama melakukan penelitian. Agar fenomena dapat dipahami dengan baik, peneliti dituntut mengajukan banyak pertanyaan, berkaitan dengan fenomena yang sedang dikaji, termasuk ciri-ciri, dimensi, dan komponen-komponen paradigma fenomena tersebut. *Catatan penulis*: pertanyaan penelitian dalam penelitian tidak hanya digunakan dalam upaya mendapatkan pemahaman yang mendalam dari permasalahan yang diteliti, tetapi pertanyaan digunakan dalam rangka menemukan konsep-konsep yang sama guna penyusunan kategori-kategori, menemukan ciri-ciri yang sama guna penyusunan dimensi-dimensi sebagai dasar-dasar penyusunan teori.
- 4) Sangat disarankan untuk mempelajari semua prosedur pengodean secara lebih rinci. Setiap prosedur harus dimengerti sebelum menuju proses selanjutnya, dengan demikian dimiliki pemahaman yang lebih baik. Apabila prosedur ini dipahami dan dipraktikkan dengan baik, maka pengodean itu akan menjadi alat penelitian yang benar-benar efektif.

C. Langkah Pengodingan

Langkah koding yaitu peneliti menyusun transkripsi verbatim (kata demi kata), peneliti secara urut melakukan penomoran

pada baris-baris transkrip dan atau untuk catatan lapangan tersebut, serta peneliti memberikan nama untuk masing-masing berkas dengan kode tertentu (Berg, 2001; Strauss & Corbin, 1998). Langkah tersebut dapat dilihat lebih terperinci dalam tiga tipe utama koding yaitu pengodean terbuka (*open coding*), pengodean aksial (*axial coding*), dan pengodean selektif (*selective coding*).

1. Pengodean Terbuka (*open coding*)

a. Istilah-istilah yang akan digunakan

Sebelum diuraikan tentang seluk beluk pengodean terbuka, akan diuraikan lebih dulu pengertian pengodean terbuka, dan beberapa istilah yang akan dipergunakan dalam penjelasan pengodean terbuka, yaitu:

- 1) *Konsep*; merupakan label konseptual yang diberikan pada kejadian-kejadian, peristiwa-peristiwa yang berlainan, dan hal-hal lain fenomena lainnya.
- 2) *Kategori*; merupakan klasifikasi konsep. Klasifikasi ini dibuat pada waktu konsep-konsep diperbandingkan satu dengan yang lain yang terkait dengan fenomena yang sama. Kemudian konsep-konsep tersebut dikelompokkan secara bersama-sama dalam suatu tingkat yang lebih tinggi, yaitu konsep yang lebih abstrak yang disebut kategori.
- 3) *Pengodean*: proses analisis data.
- 4) *Pencatatan kode*: hasil pengodean. Ini merupakan sebuah bentuk memo.
- 5) *Pengodean terbuka*: proses perincian, pengujian, perbandingan, pengonsepan dan pengkategorian data.

- 6) *Ciri-ciri*: atribut atau karakteristik yang berkenaan dengan suatu kategori.
- 7) *Dimensi*: lokasi ciri sepanjang suatu garis kontinu.
- 8) *Dimensionalisasi*: proses perincian karakteristik ke dalam dimensi-dimensinya.

Dalam uraian selanjutnya akan dikemukakan contoh konkret bagaimana melakukan pelabelan, penyusunan dan penamaan kategori, pengembangan kategori menurut ciri dan dimensi.

b. Pelabelan fenomena

Strauss dan Corbin (1998) memberikan contoh tentang pelabelan fenomena sebagai berikut:

“Anda berada dalam sebuah restoran yang cukup mahal tetapi populer. Restoran tersebut terdiri dari bangunan bertingkat tiga. Tingkat pertama untuk bar, tingkat dua untuk ruang makan kecil-kecil, tingkat tiga untuk ruang makan utama dan dapur. Dapur tersebut terbuka, sehingga anda dapat melihat apa saja yang sedang terjadi. Anda melihat ada seorang wanita berpakaian merah. Ia hanya berdiri di dapur, tetapi menurut akal sehat tidak mungkin pemilik restoran menggaji seseorang hanya untuk berdiri. Rasa ingin tahu anda terusik, dan anda memutuskan untuk melakukan analisis induktif untuk mencari tahu apa sesungguhnya pekerjaan wanita tersebut”.

Pelabelannya sebagai berikut:

“Anda memperhatikan bahwa wanita tersebut sedang memperhatikan secara serius sekeliling dapur, juga tempat para juru masak (koki) bekerja dan wanita tersebut juga memperhatikan secara seksama apa yang sedang terjadi. Lalu label yang diberikan “memperhatikan”. Selanjutnya datang seseorang padanya dan mengajukan pertanyaan, dan wanita berbaju merah tadi menjawab. Label yang diberikan “penyampaian informasi”. Wanita tersebut tampak memperhatikan segala sesuatu yang ada di dapur dan diruang makan lalu label yang diberikan “pemerhati”. Wanita berbaju merah tadi berjalan dan memberi tahu seseorang petugas yang membawa makanan sehingga label yang diberikan “penyampaian informasi”. Walaupun ia berdiri ditengah-tengah kegiatan para pekerja, ia tidak tampak melakukan intervensi misalnya mengambil alih pekerjaan dari para pekerja, sehingga label yang diberikan “tidak mengintervensi”. Selanjutnya wanita tersebut berjalan memperhatikan setiap orang dan segala sesuatu, sehingga label yang diberikan “memonitor”. Kelihatannya ia memperhatikan kualitas pelayanan, memperhatikan bagaimana pelayan berinteraksi dengan pelanggan, memperhatikan bagaimana pekerja merespon pelanggan, waktu pelayanan, berapa lama waktu yang diperlukan pelanggan duduk sampai menyampaikan pesanan, memperhatikan pekerja mengantar makanan, memperhatikan respon pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Selanjutnya pelayan datang dengan pesanan untuk pesta besar, wanita berbaju merah tadi bergerak untuk membantunya, ia “menawarkan bantuan”. Wanita tadi

tampak seolah-olah ia tahu betul apa yang sedang ia lakukan, dan ia mempunyai kompetensi/ kemampuan untuk itu, ini berarti ia "*berpengalaman*". Ia berjalan menuju tembok dekat dapur dan memperhatikan apa yang ada pada jadwal, berarti ia melakukan "*pengumpulan informasi*".

c. Penemuan dan penamaan kategori

Selanjutnya label-label dari berbagai konsep tersebut harus dikelompokkan ke dalam konsep yang lebih abstrak. Konsep yang lebih abstrak ini mencakup seluruh konsep sejenis yang di bawahnya (kurang abstrak). Proses pengelompokan konsep yang sama disebut **kategorisasi**. Contoh konkret kegiatan-kegiatan wanita berbaju merah tersebut di atas yang melakukan kegiatan *memperhatikan* sekeliling dapur, *memberikan informasi* kepada para pengunjung, *memperhatikan* segala sesuatu yang ada di dapur dan di ruang makan. *Memonitor* yaitu memperhatikan setiap orang dan segala sesuatu yang terjadi, termasuk memperhatikan *kualitas* pelayanan, memperhatikan bagaimana petugas berinteraksi dengan pelanggan, petugas merespon pelanggan, waktu pelayanan, berapa lama waktu yang diperlukan pelanggan mulai dari duduk sampai menyampaikan pesan. Juga memperhatikan petugas mengantar makanan, memperhatikan respon pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Semua kegiatan tersebut di atas dapat dikategorisasikan ke dalam konsep yang lebih abstrak yaitu *memonitor*. Sedang bahwa wanita yang berbaju merah mempunyai kemampuan atau kompetensi sehingga ia diberi label "*berpengalaman*" tidak dapat dimasukkan ke dalam kategori *memonitor*.

Di samping melakukan *monitoring*, wanita berbaju merah juga melakukan kegiatan *menilai* dan *memperhatikan atau menjaga jalannya pekerjaan*. Karena pekerjaannya berkaitan dengan makanan, maka menilai dan menjaga jalannya pekerjaan tersebut diberi label *pengatur makanan*. Selanjutnya label "pengatur makanan", label "*tidak mengintervensi*" dan label "*berpengalaman*" dikategorisasikan ke dalam konsep yang lebih abstrak yaitu "*pengaturan makanan yang baik*". Kategori "*pengaturan makanan yang baik*" dan kategori "*monitoring*" dapat dikategorisasikan ke dalam konsep yang lebih abstrak lagi yaitu "pengawas restoran yang baik", karena pekerjaan memonitori dan mengatur makanan dilakukan dalam konteks rumah makan atau restoran.

d. Penyusunan kategori berdasarkan ciri-ciri dan dimensi

Selanjutnya melakukan pengembangan kategori menurut ciri-ciri (*properties*) dan dimensi-dimensi. Ciri dan dimensi merupakan hal yang penting untuk dipahami dan dikembangkan karena ciri dan dimensi itu membentuk dasar untuk membuat hubungan antara kategori dengan subkategori. Ciri dan dimensi ini juga diperlukan untuk melakukan analisis guna mengembangkan atau membangun teori. Contoh ciri dan dimensi dari kegiatan wanita berbaju merah dapat dijelaskan sebagai berikut:

Telah diketahui ternyata bahwa wanita berbaju merah adalah bukan wanita misterius tetapi wanita yang memiliki profesi pengatur makanan. Kegiatan-kegiatan wanita berbaju merah diberikan kategori "pengatur makanan" paling tidak memberi kesan ia bukan pelanggan yang mungkin juga

berbaju merah. Dari kategori dapat dirinci dalam subkategori dari jenis pekerjaannya, yaitu *mengamati, memantau, membantu, melihat jadwal, memberikan informasi*, dan lain sebagainya. Selanjutnya dari setiap subkategori misalnya subkategori *mengamati* dapat dilihat dari *frekuensinya, durasi waktunya, bagaimana pekerjaan itu dilakukan, siapa saja yang terlibat*, dan lain sebagainya. Dari segi frekuensi dapat didimensionalkan dengan membuat pertanyaan “Seberapa sering ia mengamati pekerjaan tersebut?” Dari pertanyaan dapat diperoleh jawaban *sering sekali, sering, jarang, jarang sekali* dan lain sebagainya. Mengamati juga dapat dilihat dari dimensi *intensitasnya*. Apakah *intensitasnya rendah* atau *tinggi*. Mengamati juga dapat dilihat dari dimensi *durasi waktunya* yaitu *lama* atau *sementar*. Demikian juga subkategori *memberikan informasi* dapat dilihat dari dimensi *sedikit atau banyak informasi yang diberikan*, dimensi *cara memberikan informasi dengan cara tertulis atau lisan, secara terbuka atau tertutup, dengan suara lantang atau lembut*.

Dari uraian tersebut di atas, yaitu proses pemberian label dari peristiwa atau kejadian menjadi kategori yaitu abstraksi pada tingkat yang lebih tinggi, kemudian konsep yang lebih abstrak lagi, kemudian subkategori, selanjutnya ciri-ciri dan dimensi. Stewart (2000) juga menyampaikan bahwa untuk mempermudah dalam memahami uraian jawaban panjang yang diberikan oleh individu saat proses wawancara maka harus dilakukan koding. Jika jawaban sangat banyak, maka peneliti harus membuat kategori yang dapat mewakili jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden.

2. Pengodean Aksial (*axial coding*)

Sebelum membahas *Axial Coding*, akan diuraikan terlebih dahulu pengertian beberapa istilah yang dipergunakan dalam operasionalisasi *Axial Coding*, yaitu:

- a. Pengodean Aksial (*Axial Coding*) adalah seperangkat prosedur dimana data disatukan kembali secara baru setelah pengodean terbuka, dengan membuat hubungan diantara kategori-kategori. Hal ini dilakukan dengan menggunakan model pengodean yang meliputi kondisi, konteks, tindakan/strategi interaksi, dan konsekuensi.
- b. Kondisi Sebab-Akibat (*Causal Conditions*): Peristiwa, insiden, kejadian yang mengarah pada terjadinya atau perkembangan fenomena.
- c. Fenomena (*phenomenon*): Gagasan utama, kejadian, peristiwa, insiden tentang seperangkat tindakan atau interaksi yang teratur atau berhubungan.
- d. Konteks (*Context*): Seperangkat ciri khusus yang berkaitan dengan suatu fenomena, yaitu; lokasi peristiwa atau kejadian yang berhubungan dengan fenomena sepanjang rentang suatu dimensi. Konteks, mewakili (merepresentasikan) serangkaian kondisi tertentu yang didalamnya terdapat strategi interaksi/strategi tindakan yang diambil.
- e. Kondisi yang mempengaruhi (*Intervening Conditions*): Kondisi struktural yang membuat strategi tindakan/interaksi terjadi, yang berkaitan dengan fenomena. Kondisi-kondisi ini memperlancar atau menghambat strategi yang diambil dalam suatu konteks khusus (Strauss & Corbin, 1998).

Seperti telah diuraikan sebelumnya pengodean terbuka (*Open Coding*) merinci data sehingga memungkinkan si peneliti menyusun kategori, ciri-cirinya dan lokasi dimensinya. Pengodean Aksial (*Axial Coding*) mengatur data-data itu kembali secara bersama dalam cara-cara yang baru dengan membuat hubungan di antara kategori dan subkategorinya. Dalam *Axial Coding* fokus pembahasan adalah membuat spesifik/khusus suatu kategori dari segi kondisi-kondisi yang muncul, yaitu *konteks* (serangkaian ciri-ciri yang khusus) yang terkait, tindakan atau strategi interaksi yang dilakukan dan dikendalikan, dan *konsekuensi* dari strategi-strategi tersebut. Upaya mencari kekhususan/spesifikasi tersebut, (konteks, strategi dan konsekuensi) adalah merupakan *penyusunan subkategori*. Subkategori pada hakekatnya juga merupakan kategori tetapi dilihat dari kekhususannya/spesifikasinya.

Sebelum dibahas mengenai bagaimana membuat spesifikasi dari kategori melalui *Axial Coding*, ada beberapa hal yang perlu diketahui, yaitu:

- a. Pada waktu melakukan *Open Coding* berbagai macam kategori diidentifikasi. Misalnya suatu kategori mempunyai kekhususan yang bersifat *kondisi*, sementara kategori lain menunjukkan *tindakan/strategi interaksi*, kategori lain menunjukkan *konsekuensi* dari tindakan/ strategi interaksi.
- b. Label-label konseptual yang ada tidak harus selalu ditempatkan pada kategori kondisi, strategi dan konsekuensi. Tetapi apabila memang menghadapi fenomena atau peristiwa yang dapat dibedakan seperti itu sebaiknya dilakukan penyusunan subkategori. Dengan tersusunnya subkategori-subkategori, maka dapat disusun ciri-ciri seperti *durasi*, *tingkatan* dan *intensitas*. Dari *durasi*, *tingkatan* dan *intensitas* ini dapat

ditentukan lokasi dimensinya dan lokasi dimensi ini terkait dengan *penyusunan teori*.

3. Pengodean Selektif (*selective coding*)

Sebelum uraian tentang *Selective Coding* akan dikemukakan beberapa definisi istilah yang dipergunakan dalam penjelasan tentang *Selective Coding*, yaitu:

- a. Cerita, merupakan narasi deskriptif mengenai fenomena utama dari suatu studi
- b. Jalan Cerita, merupakan konseptualisasi cerita. Ini merupakan kategori inti.
- c. Pengodean Selektif, merupakan proses menyeleksi kategori inti, secara sistematis menghubungkannya dengan kategori yang lain, memvalidasi hubungan tersebut, dan mengisi kategori-kategori yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.
- d. Kategori Inti, merupakan fenomena inti dari semua kategori lain yang terintegrasi

Tujuan dari *Selective Coding* adalah mengintegrasikan kategori untuk membentuk sebuah teori. Pekerjaan tersebut cukup sulit tetapi tidak berarti tidak dapat dikerjakan. Pengintegrasian kategori pada dasarnya tidak banyak berbeda dengan *Axial Coding*, hanya dalam melakukan analisis, tingkat keabstrakannya lebih tinggi. Sebenarnya dalam *Axial Coding* dibangun dasar atau patokan bagi *Selective Coding*. Dengan telah dilakukan *Axial Coding* kategori telah disusun berdasarkan ciri-ciri dan dimensi-dimensinya, yang tersusun dalam “struktur pohon”, sehingga memberikan kepadatan dan kekayaan kepada kategori. Selanjutnya dapat disusun konsep-

konsep dengan menghubungkan kategori-kategori berdasarkan pertanyaan: “Apa yang sedang dikaji? Apa yang ditemukan? Kesimpulan apa yang dapat ditarik? Dengan kata lain kegiatan yang dilakukan adalah memilah *axial coding* mana yang sesuai dengan kajian teoritik yang akan dikaji. Hubungan antara kategori diuji dan tema baru dikembangkan.

D. Penyajian dan Pelaporan Hasil Analisis Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data:

1. teks naratif, yaitu berbentuk catatan lapangan
2. matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

Hesse-Biber dan Leavy (2007) menyampaikan bahwa bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali. Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara:

1. Memikir ulang selama penulisan.
2. Tinjauan ulang catatan lapangan
3. Tinjauan kembali dan tukar pikiran antar teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif.
4. Upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Berikut ini merupakan contoh dari bentuk catatan lapangan yang dapat disusun oleh peneliti.

Contoh Penulisan Verbatim :

Baris	Hasil Wawancara	Tema-Tema
1	PW : Apa yang bapak rasakan waktu diberitahukan dokter kalau putranya kena penyakit Leukimia?	Perasaan sedih
5	IW : Pertama kali saya kaget, sedih sekali rasanya membayangkan nasib anak saya. Tapi gimana lagi penyakit itu kan Allah yang ngasih. Mau sedih terus nggak ada gunanya lebih baik berdoa dan berusaha.	
10	PW : Boleh tahu pa, usaha yang sudah bapak lakukan? IW : Ya, ke dokter. Pernah juga ke pengobatan alternative. Namanya juga usaha ya dik.. apapun saya lakukan demi kesembuhan anak saya.	Tawakal dan berdoa Pengobatan alternatif

Kategori-kategori

Kategori	Sub kategori	Pernyataan
Dimensi psikologis	Muncul perasaan sedih	Pertama kali saya kaget, sedih sekali rasanya membayangkan nasib anak saya.
Dimensi Religiusitas	Tawakal dan berdoa	Mau sedih terus nggak ada gunanya lebih baik berdoa dan berusaha.

Hal-hal yang sebaiknya dimuat dalam laporan wawancara, adalah :

1. Identitas pewawancara dan individu yang diwawancara
2. Identitas individu yang diwawancara (subjek dan *key person*) berupa initial namanya, dan data-data pribadi lain yang mendukung kelengkapan informasi, seperti jenis kelamin, tanggal lahir, pendidikan, alamat, pekerjaan, dsb.
3. Identitas pewawancara berupa menulis nama lengkap
4. Latar belakang dilakukannya wawancara, yaitu penjelasan terhadap masalah atau perilaku tertentu (berdasarkan hasil observasi) yang menyebabkan dilakukannya wawancara
5. Tujuan wawancara, berupa hal-hal tertentu yang ingin dicapai/diperoleh dalam melakukan wawancara (misal mengetahui penyebab perilaku yang telah diperoleh dalam observasi)
6. Jenis Wawancara, tulis jenis wawancara (terutama menurut sifatnya)
7. Alat Bantu wawancara, yaitu alat yang digunakan untuk membantu proses dan pencatatan wawancara

8. Hasil wawancara, yang terdiri dari waktu wawancara yaitu hari, tanggal dan jam wawancara dilakukan. Bila wawancara dilakukan lebih dari satu kali, maka diberi penjelasan berapa kali dan kapan saja; Tempat berupa lokasi wawancara dilakukan; *guide* / Pedoman wawancara.
9. Hasil Wawancara, yaitu melaporkan semua hasil wawancara kepada subjek dan *key person*, yang telah dicatat secara sistematis
10. Pembahasan (dinamika psikologis) dan diskusi terhadap hasil wawancara
11. Pembahasan yang dimaksud adalah melakukan penjelasan terhadap hasil wawancara (nomor 6) dengan mengaitkan antara perilaku subjek dengan proses mental atau gambaran kepribadian subjek, serta gambaran lingkungan yang menjadi penyebab timbulnya perilaku subjek tersebut. Diskusi yang dimaksudkan ialah mengaitkan pembahasan dengan teori Psikologi yang relevan. Subjek termasuk seperti apa .
12. Kesimpulan wawancara. Dilakukan dengan mengaitkan antara tujuan wawancara dengan Pembahasan & diskusi hasil wawancara.

Bab XV.

PENUTUP

Setelah membahas berbagai hal yang berkaitan dengan bentuk-bentuk wawancara, pelaksanaan wawancara, analisis data wawancara dan pelaporan hasil wawancara, maka pada bab ini akan mengulas mengenai hal penting yang perlu menjadi perhatian bagi semua pelaksana yang terlibat dalam proses wawancara yaitu kode etik. Kode etik tidak terlepas dari setiap aktivitas profesional. Penyusunan kode etik bertujuan untuk menetapkan standar perilaku atau pedoman bagi paraprofesional, khususnya dalam hal ini pada pelaksanaan metode wawancara, dalam menjalankan fungsinya dengan mengacu pada kesejahteraan orang-orang yang terlibat dalam aktivitas tersebut.

Kode etik disusun guna melindungi hak dan kesejahteraan nara sumber, serta melindungi pelaksana wawancara dari hal-hal yang dapat mempengaruhi hasil wawancara dan reputasinya sebagai seorang profesional. Kode etik berfungsi sebagai pelindung dan mengatur tanggung jawab dari profesional yang bertindak sebagai pelaksana dalam proses wawancara. Dalam hal ini wawancara merupakan kegiatan pengambilan data sebagai salah satu bagian dari kegiatan penelitian, Pace dan Livingston (2005) menyampaikan bahwa seorang peneliti tidak hanya melakukan persiapan yang

bersifat teknis seperti memilih partisipan, kontrol, pengukuran, dan sebagainya, namun juga melakukan persiapan yang berkaitan dengan etika penelitian. Etika penelitian dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana melindungi privasi pribadi dari pihak yang terlibat dalam penelitian, antara lain melindungi kerahasiaan individu dan segala bentuk catatan pribadinya, memastikan bahwa individu memberikan persetujuan untuk mengikuti prosedur penelitian dan atas penyimpanan segala bentuk informasi yang telah diberikan, serta memastikan tidak ada informasi pribadi yang dikumpulkan dari anak-anak tanpa izin orang tuanya. Pedoman etika penelitian meliputi penelitian yang dilakukan menekankan pada perlakuan yang manusiawi dan sensitif terhadap responden yang seringkali menghadapi berbagai tingkat risiko dalam menjalani prosedur penelitian. Sebelum meminta kesediaan responden, peneliti harus yakin bahwa prosedur penelitiannya telah sesuai dengan nilai-nilai etis.

Terdapat beberapa isu yang dibahas dalam pelaksanaan kode etik, antara lain yaitu terkait dengan penipuan, pelanggaran terhadap rahasia pribadi dan hak dari pihak yang diwawancarai untuk memperoleh informasi terkait dengan tujuan serta kebebasan memilih. Salah satu contoh penipuan yang umumnya dilakukan meski sifatnya ringan adalah pewawancara tidak memberitahukan maksud sebenarnya wawancara yang dilakukan kepadanya. Selanjutnya, pelanggaran terhadap rahasia pribadi terjadi dalam wawancara yang melibatkan area sensitif terkait dengan penyesuaian psikologis seperti sikap atau pikiran tertentu terhadap kelompok sosial tertentu yang mungkin berdampak pada rasa aman secara sosial yang dialami oleh pihak yang diwawancarai. Akses pewawancara terhadap data yang bersifat rahasia, juga berpotensi terhadap terjadinya pelanggaran tersebut. Hal lainnya

yaitu hak partisipan untuk memperoleh informasi yang terkait dengan wawancara, menuntut pewawancara untuk memperoleh persetujuan baik secara lisan maupun tertulis mengenai kesediaan partisipan untuk berpartisipasi dalam wawancara. Pewawancara juga tidak diperkenankan memaksa pihak yang diwawancarai untuk berpartisipasi dalam kegiatan wawancara. Isu-isu tersebut juga berkaitan dengan situasi dilematis yang dihadapi pewawancara dalam menjalankan aktivitasnya, di antaranya adalah adanya konflik kepentingan. Di satu sisi pewawancara berupaya untuk memenuhi tuntutan menemukan solusi dari permasalahan yang terjadi, namun di sisi lain upaya yang dilakukan untuk memperoleh solusi tersebut terkadang dapat melanggar hak individu.

Dalam pengumpulan data yang menggunakan wawancara maka dapat dipastikan bahwa manusia merupakan unsur terpenting yang terlibat di dalamnya. Penting untuk diingat bahwa pihak yang diwawancarai yang memutuskan untuk ikut terlibat dalam aktivitas wawancara. Peneliti harus memperoleh persetujuan secara lisan maupun tertulis yang menyatakan kesediaan individu untuk menjadi bagian dalam kegiatan wawancara. Pewawancara juga wajib menjelaskan tentang tujuan wawancara kepada pihak yang diwawancarai, selain itu juga harus menjaga kerahasiaan data hasil wawancara, terutama yang terkait dengan identitas responden. Tanggung jawab secara etika dalam wawancara terletak di pihak peneliti.

Sejalan dengan hal tersebut, Orb, Eisenhauer dan Wynaden (2000) juga menyampaikan bahwa dilema yang mungkin muncul dalam proses wawancara adalah adanya potensi konflik kepentingan dalam pelaksanaannya. Wawancara biasanya disamakan dengan berbagi rahasia, persetujuan dan menjamin terjaminnya privasi individu. Pewawancara pun juga memiliki resiko yang sama dengan

individu yang diwawancara. Resiko yang mungkin dihadapi oleh pewawancara adalah adanya kemungkinan informasi yang diperoleh diperlukan dalam proses hukum seperti informasi mengenai pelecehan, kejahatan, dan peredaran NAPZA

Kesulitan yang melekat dalam wawancara yang terkait dengan kode etik dapat diatasi dengan memperhatikan beberapa prinsip. Beberapa prinsip yang melekat adalah menghormati individu sebagai manusia. Menghormati dalam artian memberikan pengakuan terhadap hak pihak yang diwawancara termasuk di dalamnya hak untuk bebas memutuskan apakah akan berpartisipasi dalam wawancara, serta hak untuk berhenti terlibat setiap saat tanpa ada batasan tertentu. Dengan kata lain, pihak yang diwawancara dapat menggunakan haknya sebagai individu yang otonom untuk secara sukarela menerima atau menolak terlibat dalam wawancara. Selain itu, pewawancara perlu juga untuk lebih fokus terhadap kebutuhan Individu. Prinsip yang dipegang terkait dengan fokus terhadap kebutuhan individu adalah bahwa pewawancara harus memperhatikan perlindungan identitas pihak yang diwawancara.

Idealnya pewawancara harus sudah mendapatkan persetujuan dari pihak yang diwawancara saat akan menggunakan kutipan atau data lainnya dalam publikasi. Meskipun begitu kerahasiaan juga dapat dilanggar ketika data penelitian digunakan untuk tujuan hukum, misalnya kasus pelecehan. Dalam beberapa kasus, pihak yang diwawancara juga perlu mengetahui bahwa pewawancara lain dapat meninjau proses dan data yang telah didapatkan sebelumnya. Prinsip yang berikutnya adalah prinsip keadilan, mengacu pada bagian bagaimana menghindari eksploitasi dan penyalahgunaan data pihak yang diwawancara. Misalnya, jika pewawancara selama proses analisis data menganggap bahwa konsep atau judul dari laporan akan didasarkan pada kontribusi individu tertentu maka pewawancara

harus meminta izin atau setidaknya membahas hal tersebut dengan individu tersebut. Dengan begitu maka kontribusi dari individu yang diwawancara diakui. Cara lain untuk menerapkan prinsip keadilan adalah dengan mendengarkan suara-suara minoritas dan kelompok yang kurang beruntung serta melindungi yang paling rentan, seperti anak-anak, tahanan, individu yang sakit mental dan orang tua. Seringkali masalah praktislah yang muncul ketika pewawancara mencoba menerapkan prinsip keadilan, misalnya sekelompok masyarakat desa yang kurang familiar dengan bahasa Indonesia akan menerima perlakuan tanpa bahasa pengantar yang dapat dipahami.

Dalam penerapannya kode etik selalu menjadi tantangan serius, baik bagi pihak dengan pengetahuan yang mendalam tentang konsep etika dan juga bagi pihak yang hanya memiliki dasar pengetahuan mengenai konsep ini. Ada pihak yang menganggap bahwa teori etika terlalu abstrak untuk dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun begitu para ahli tetap menganggap bahwa etika tetap dapat digunakan dalam memberikan arahan agar bertindak dengan benar. Hal penting lain yang tidak boleh dilupakan adalah pihak yang diwawancara seharusnya mendapat penghargaan yang lebih tinggi. Jika tidak ada kesepakatan, pewawancara tidak berhak memperoleh data apa pun tentang pihak yang diwawancara. Kedua, pihak yang diwawancara harus mendapat imbalan atas jasanya meskipun pemberian imbalan uang sebaiknya dihindari. Oleh karena itu, hubungan baik yang terjalin di antara pewawancara dan pihak yang diwawancara merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan melakukan wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, D. E. 1980. *Social Psychology as Social Process*. California : Publishing Company.
- Armstrong, M. 2006. *Performance Management Key Strategies and Practical Guidelines. 3rd Edition*. London: Kogan Page.
- Berg, B. L. 2001. *Qualitative Research Methods for The Social Sciences. Fourth Edition*. London: Allyn & Bacon.
- Cascio, W.F. 2003. *Managing human resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits (6th Ed.)*. Boston: McGraw-Hill Irwin.*
- Corts, D. and Pollio, H. (1999) 'Spontaneous production of figurative language and gesture in college lecturers', *Metaphor and Symbolic Activity* 14:81-100.
- Cozby, P. C. 2005. *Methods in Behavioral Research. Ninth Edition*. New York: McGraw Hill Companies, Inc.
- Drewes, G., Runde, B., dkk. 2002. *Psychological and Management of Individual Performance*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Gorden, R. L. 1996. *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F. E. Peacock Publishers, Inc.
- Flanagan, J.S.,& Flanagan, R.S. 2003. *Clinical Interviewing*. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey
- Hargie, O., 2005. *Handbook of Communication*. London, Routledge.
- Hargie, O.,& Dickson, D.,2005. *Skilled Interpersonal Communication. Research, Theory and Practice*. London, Routledge.
- Hariandja, M.T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Hesse-Biber, S. N. & Leavy, P. 2007. *The Practice of Qualitative Research*. London: SAGE Publication.
- Ivey, A. E., & Ivey, M. (1999). *Intentional interviewing and counseling* (4th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Johnson, D. W. & Johnson. F. P. 1997. *Joining Together : Group Theory and Skill*. Boston : Prentice Hall International
- Laver, J. and Hutcheson, S. (eds) (1972) *Communication in face-to-face interaction*, Harmondsworth:Penguin.
- Liliweri, A. 1997. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung : P.T. Citra Aditya Bakti.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1992. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills: SAGE Publication.
- Morisson, J. 2008. *The First Interview. Third Edition*. New York: The Guilford Press.
- Mulyana. 2008. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Patton, M. Q. 1990. *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills: SAGE Publication.

- Pettersen, N. & Durivage, A. 2008. *The Structured Interview Enhancing Staff Selection*. Québec: Presses de l'Université du Québec.*
- Powell, R. G. & Powell, D. L. 2010. *Classroom Communication and Diversity: Enhancing Instructional Practice*. 2nd Edition. New York: Routledge, Taylor & Francis.
- Pride, W. M., Hughes, R. J. & Kapoor, J. R. 2011. *Business*. Eleventh Edition. Mason: South-Western College.
- Rakhmat, J. 2008. *Psikologi Komunikasi*, Cetakan 26. Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Rivai, V. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Shea, S. C. (1998). *Psychiatric interviewing: The art of understanding* (2nd ed.). Philadelphia: Saunders
- Sleen, J. V. D., dkk. 2009. *Handbook of Psychology of Investigative Interviewing Current Developments and Future Directions*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Stewart, C., J. Cash, W., B. 2000. *Interviewing Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Taylor, S. J. & Bogdan, R. 1984. *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meanings*. Second Edition. Toronto: John Wiley & Sons.