

# Assement Psikologi Interview

OLEH

Nini Sri Wahyuni , S.Psi , M.Pd , M.Psi



FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

2016

# Assement Psikologi Interview

OLEH

Nini Sri Wahyuni , S.Psi , M.Pd , M.Psi



FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

2016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya penulis dapat menerbitkan buku *Assement Psikologi Interview* ini sebagai bahan acuan bagi mahasiswa psikologi dalam proses belajar-mengajar di kelas.

Buku diktat ini disusun untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam perkuliahan Mata kuliah *Assement Psikologi Interview*. Bahan-bahan yang dikemukakan dalam Diktat ini dipilih sesuai dengan materi pokok yang harus dipelajari mahasiswa dan mengacu pada ketentuan silabus yang telah ditetapkan. Bahan-bahan materi pokok ini merupakan hasil rangkuman yang dipetik dan didasarkan dari berbagai buku referensi tentang *Assement Psikologi Interview* dan kemudian diperbanyak untuk dipakai sebatas dikalangan mahasiswa guna memperlancar proses study agar mahasiswa mengetahui secara luas dan mendalam masalah sosial yang merupakan dasar pemahaman terhadap diri sendiri.

Penulis mempersembahkan Diktat ini sebagai bagian dari usaha memperlancar wawasan dan mencerdaskan bangsa demi turut membangun manusia seutuhnya yang nantinya menjadi tema sentral pembangunan Negara kita. Mudah-mudahan Diktat ini bermanfaat, dan Kami merasa Diktat ini masih masih sangat banyak kekurangannya dan bila ada kejanggalan dalam uraiannya untuk itu kami menunggu saran dan kritiknya. Atas partisipasi semua pihak penulis mengucapkan terima kasih banyak.

Medan,

Penulis

Nini Sri Wahyuni S.Psi,M.Pd

## DAFTAR ISI

1. Kedudukan Metode Wawancara di dalam Psikodiagnostik .....	1
2. Pengertian Wawancara .....	5
3. Kelebihan dan kelemahan wawancara.....	8
4. Tujuan Dan Wawancara .....	10
5. Fungsi Wawancara .....	10
6. Keterampilan Mendengarkan Dalam Wawancara .....	13
7. Etika Wawancara Dalam Penelitian .....	14
8. Hubungan Dengan Orang Yang Diwawancara .....	17
9. Pelatihan Wawancara .....	19
10. Pedoman Wawancara .....	23
11. Jenis-jenis Wawancara .....	25
a. Wawancara Psikologi .....	27
b. Wawancara kelompok Fokus .....	40
c. Wawancara Mendalam .....	41
d. Wawancara Testruktur dan Wawancara Tak Terstruktur .....	44
e. Wawancara Tertutup Dan Terbuka .....	46
f. Metode Wawancara Behavioral Event Interview (BEI) .....	47
12. Jenis Data Yang Dikumpulkan dan Jumlah Subjek .....	54
13. Hal-hal Yang Tidak Boleh Dilakukan Dalam Wawancara .....	55
14. Sumber Kekeliruan Pelaporan Hasil Wawancara .....	55
15. 7 Hal Yang Sebaiknya Dibicarakan Saat Wawancara .....	57
16. 10 Tips Terbaik Wawancara Pekerjaan .....	58

17. Hal yang perlu diperhatikan ketika wawancara .....	61
18. Hal Yang Perlu di Perhatikan Dalam Menjalankan Wawancara .....	61
19. Munulis laporan hasil wawancara .....	61
20. Langkah-langkah wawancara .....	61
21. Contoh Format Laporan Hasil Wawancara .....	62
22. Sikap Yang Harus Dimiliki Oleh Pewawancara .....	62
23. Contoh-contoh Pertanyaan Dalam Wawancara .....	63

#### DAFTAR PUSTAKA

## WAWANCARA

### 1. Kedudukan Metode Wawancara di dalam Psikodiagnostik

**Diagnosa:** suatu ilmu pengetahuan untuk mengetahui, untuk mengenal hal-hal yang berhubungan dengan kejiwaan seseorang.

**Prognosa:** pengontrolan setelah dilakukan diagnosa, memprediksi, memberikan ramalan untuk masa yang akan datang.

1. Interview: untuk menentukan kecenderungan<sup>2</sup> perilaku saat itu.
2. Tes : diadakan dengan tujuan untuk mendiagnosis berbagai macam kemungkinan melalui tes<sup>2</sup> yang sesuai sehingga akan mendapat data/informasi mengenai potensi/gangguan client.

**Herman Rorschach:**

Orang pertama mengenalkan psikodiagnostik untuk memenuhi kebutuhan klinis yang bertitik tolak pada kepentingan abnormalitas melalui ink blot test.

**Diagnosis "arti sempit":**

Suatu metode untuk menentukan gangguan<sup>2</sup> psikis pada individu dengan maksud untuk memberikan treatment (perlakuan) yang tepat sesuai gangguan yang dialami.

**Administrasi:** suatu kerjasama yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

**Kegunaan Psikodiagnostik:**

- a. klinis: untuk memeriksa, meneliti potensi pada klien (fokusnya pada usaha mendeteksi gangguan psikis). Di rumah sakit & pusat<sup>2</sup> kesehatan mental.
- b. legal setting (hukum): membantu proses peradilan agar supaya permasalahan psikologis yang dialami klien bisa menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Di peradilan, LP, tempat<sup>2</sup> rehabilitasi.
- c. educational, vocational selection: pemilihan jurusan, rekrutmen, pemilihan pekerjaan.
- d. Research setting (penelitian): merupakan pengembangan termasuk up date alat<sup>2</sup> penelitian. Di Perguruan Tinggi.

**Tujuan Psikodiagnostik:**

1. Memperoleh informasi yang sebanyak-banyaknya; dalam aspek perkembangan intelektual, kepribadian, sosial, emosi. Dapat memahami kebutuhan individu secara optimal.

2. Mengetahui kelemahan<sup>2</sup>, keunggulan<sup>2</sup>, agar kehidupannya dapat dimaksimalkan.
3. Pemahaman terhadap individu merupakan sarana yang baik bagi keluarga untuk memberikan perlakuan yang tepat.
4. Untuk penempatan pendidikan dan pekerjaan secara tepat.
5. Untuk kepentingan bimbingan konseling.
6. Sebagai bahan proses terapi bila dibutuhkan.

Kedudukan psikodiagnostik pada psikologi:

- a. Psikologi differensial: membicarakan faktor<sup>2</sup> yang menyebabkan adanya perbedaan individu dalam kelompoknya. (umur, lingkungan, pembawaan).
- b. Psikologi perkembangan: membicarakan rentang kehidupan manusia. (tes inteligensi).
- c. Psikologi industri: membantu dalam dalam rekrutmen, seleksi, placement.
- d. Penggunaan statistik: psikodiagnostik tidak berarti apa<sup>2</sup> tanpa statistik.

PSIKODINAMIKA: (kumpulan analisis dari diagnosa).

- a. Pemahaman mengenai dinamika kepribadian individu sangat diperlukan untuk menyusun sistematika dari hasil diagnostik yang telah dilakukan.
- b. Kuat lemahnya ego yang dimiliki individu: →grafis
- c. Kemampuan menyesuaikan diri dalam masyarakat. (BAUM, DAM, HTP)

Proses dalam psikodiagnostik:

1. Proses Informal: tanpa ada proses prosedural, tidak obyektif karena hanya mengandalkan impresi (pesan) sesaat, dan intuisi.

Jenis kesalahan:

- 1) Penilai:
  - a. desas-desus: menilai melalui omongan orang lain.
  - b. Hello efek: kesan muncul pada saat sikap yang tampak pada orang yang akan dinilai. (senyum/cemberut, dll).
  - c. Stereotype: berhubungan dengan unsure SARA →prasangka.
  - d. Ingin memberikan kesan sikap lunak dan penuh toleransi: akibatnya ketepatan penilaian menjadi berkurang.

e. **Mood** (suasana hati): suasana gembira / sedih menyebabkan ketidak tepatan oleh penilai.

f. **Proyeksi**: proses penilaian ini dilator belakang oleh pengalaman sebelumnya.

2) **Yang dinilai**:

a. **karakteristik kepribadian** orang pendiam: penuh topeng, manipulative

b. **kecenderungan** menampilkan kesan yang sebaik-baiknya, sikap pura-pura

3) **Situasi lingkungan**:

a. **masalah waktu pelaksanaan** yang tidak tepat

b. **tempat pelaksanaan**

c. **fasilitas yang tersedia** (alat tes)

d. **polusi** (suasana bisisng, udara berdebu)

2. **Proses Formal**: adalah segala kegiatan yang sistematis dan terarah dalam proses assessment (pengumpulan data) dengan kendali yang cukup ketat atas situasi assesmentnya sehingga diperoleh data yang obyektif.

Pendekatan dalam psikodinamik

A. **Pendekatan klinis**: penggaliannya melalui wawancara yang terstruktur, interview yang mendalam, observasi secara langsung, dokumen pribadi. Perlu juga diberikan tes proyektif berupa gambar. → untuk landasan program terapi.

B. **Pendekatan obyektif**: penggalian potensi individu menggunakan alat-alat pemeriksaan.

**Metode dan Teknik Psikodiagnostik**:

1. Dalam melakukan suatu diagnosa psikologis ada beberapa urutan kerja yang harus diperhatikan; Mengumpulkan dan mendapatkan data

2. Menganalisis data.

3. Mengambil kesimpulan, meliputi deskripsi subjek beserta diagnosa dan prognosa.

**Garis Besar Penggunaan Psikodiagnostik**:

a. **Observasi**: (partisipasi/non)

b. **Pengumpulan bahan** permainan (barang pribadi, puisi, gambar)



- c. Riwayat hidup:
  - auto anamnesa : dari dalam diri individu
  - allo anamnesa : dari luar diri sendiri
- d. Angket / kuesioner
- e. Wawancara
- f. Test

#### Kedudukan Wawancara dalam Psikodiagnostik

Wawancara merupakan salah satu metoda yang paling tua dan yang paling banyak digunakan dalam assessment kepribadian. Dengan wawancara kita akan mendapatkan informasi yang tidak didapatkan melalui metoda lain seperti observasi. Penekanan utama dalam wawancara adalah pada isi dari pernyataan-pernyataan verbal yang dibuat oleh pewawancara. Dengan demikian wawancara dapat didefinisikan sebagai suatu pertukaran verbal yang dilakukan secara face- to – face (bertatap muka) dimana pewawancara berusaha mendapatkan informasi / ekspresi terhadap opini / keyakinan dari orang yang diwawancarai.

Informasi yang diperoleh dalam wawancara berisi detail-detail dari latar belakang / sejarah kehidupan interviewee, sebagai tambahan data mengenai perasaan-perasaan, sikap-sikap, persepsi-persepsi dan ekspektasi/harapan-harapan , yang biasanya tidak dapat diobservasi.

Melakukan wawancara bukan merupakan pekerjaan yang mudah, hal tersebut membutuhkan kepekaan kita sebagai interviewer dan sangat menghabiskan waktu, sehingga dibutuhkan suatu keterampilan dalam wawancara. Sekarang ini wawancara lebih banyak mengandung unsur seni selain unsure ilmiah.

#### Bagaimana kedudukan wawancara dalam psikodinamik ?

Sebagai salah satu metoda pengumpul data, wawancara digunakan untuk mendapatkan tambahan data yang tidak dapat diperoleh melalui alat ukur lainnya seperti observasi, alat-alat tes psikologi (Rorschach, Baum, TAT, dsb). Sehingga kedudukan wawancara dalam psikodinamik adalah sebagai penunjang/pendukung alat pengumpul data/informasi tentang kepribadian seseorang maupun life history seseorang.



## 2. Pengertian Wawancara Menurut Beberapa Ahli

Salah satu metode pengumpulan data adalah dengan jalan wawancara, yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Cara inilah yang banyak dilakukan di Indonesia belakangan ini. Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap survey. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Data semacam itu merupakan tulang punggung suatu penelitian survey.

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Jenis sumber data adalah mengenai dari mana data diperoleh. Apakah data diperoleh dari sumber langsung (data primer) atau data diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder). Metode Pengumpulan Data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya. Sedangkan Instrumen Pengumpul Data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat maka instrument dapat berupa lembar cek list, kuesioner (angket terbuka/tertutup), pedoman wawancara, camera photo dan lainnya. Adapun teknik pengumpulan data yang biasa digunakan adalah wawancara, observasi dan kuesioner.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data. Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya dilakukan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin menggunakan wawancara pada 1000 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat diterapkan sebagai teknik pengumpul data (umumnya penelitian kualitatif).

Yang dimaksud dengan wawancara menurut Nazir (1988) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

Walaupun wawancara adalah proses percakapan yang berbentuk tanya jawab dengan tatap muka, Wawancara adalah suatu proses pengumpulan data untuk suatu penelitian. Beberapa hal dapat membedakan wawancara dengan percakapan sehari-hari adalah antara lain :

- Pewawancara dan responden biasanya belum saling kenal mengenal sebelumnya.
- Responden selalu menjawab pertanyaan.
- Pewawancara selalu bertanya.
- Pewawancara tidak menjuruskan pertanyaan kepada suatu jawaban, tetapi harus selalu bersifat netral.
- Pertanyaan yang ditanyakan mengikuti panduan yang telah dibuat sebelumnya. Pertanyaan panduan ini dinamakan interview guide.

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan Tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian (Lerbin, 1992 dalam Hadi, 2007). Tanya jawab 'sepihak' berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya, sementara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Dari definisi itu, kita juga dapat mengetahui bahwa Tanya jawab dilakukan secara sistematis, telah terencana, dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan.

Pada penelitian, wawancara dapat berfungsi sebagai metode primer, pelengkap atau sebagai kriterium (Hadi, 1992). Sebagai metode primer, data yang diperoleh dari wawancara merupakan data yang utama guna menjawab permasalahan penelitian. Sebagai metode pelengkap, wawancara berfungsi sebagai pelengkap metode lainnya yang digunakan untuk mengumpulkan data pada suatu penelitian. Sebagai kriterium, wawancara digunakan untuk menguji kebenaran dan kemandirian data yang diperoleh dengan metode lain. Itu dilakukan, misalnya, untuk memeriksa apakah para kolektor data memang telah memperoleh data dengan angket kepada subjek suatu penelitian, untuk itu dilakukan wawancara dengan sejumlah sampel subjek tertentu.

Mengenai latar belakang penggunaan wawancara sebagai metode mengumpulkan data pada suatu penelitian, pendapat Allport (dalam Hadi, 1992) berikut perlu dipertimbangkan : "If we want to know how people feel, what their experience and what they remember, what their emotions and motives are like, and the reasons for acting as they do – why not ask them?". Dari pendapat itu, kita mengetahui bahwa wawancara dapat atau lebih tepat digunakan untuk memperoleh data mengenai perasaan, pengalaman dan ingatan, emosi, motif, dan sejenisnya secara langsung dari subjeknya.

Charles Stewart dan W.B. Cash mendefinisikannya sebagai "sebuah proses komunikasi berpasangan dengan suatu tujuan yang serius dan telah ditetapkan sebelumnya yang dirancang untuk bertukar perilaku dan melibatkan Tanya jawab".

**Wawancara menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu :**

1. Wawancara adalah Tanya jawab dengan seseorang (pejabat dsb) yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Biasanya pendapat itu untuk dimuat di surat kabar.
2. Wawancara adalah Tanya jawab direksi (kepala personalia, kepala humas) perusahaan dengan pelamar pekerjaan.
3. Wawancara adalah tanya jawab peneliti dengan manusia sumber (narasumber).

Sedangkan menurut beberapa para ahli wawancara (interview) adalah :

1. Menurut Charles Stewart dan W.B. Cash : Wawancara adalah sebuah proses komunikasi berpasangan dengan suatu yang serius dan telah ditetapkan sebelumnya yang dirancang untuk bertukar perilaku dan melibatkan tanya jawab.
2. Menurut Robert Kahn dan Channel : Wawancara adalah suatu pola yang dikhususkan dari interaksi verbal-dipraktekan untuk suatu tujuan tertentu, dan difokuskan pada sejumlah bidang kandungan tertentu, dengan proses eliminasi materi yang tak ada kaitannya secara berkelanjutan.
3. Menurut Koentjaraningrat : wawancara adalah suatu cara yang digunakan untuk tujuan suatu tugas tertentu, mencoba mendapatkan keterangan dan pendirian secara lisan dari seorang responden, dengan bercakap-cakap berhadapan muka.
4. Menurut Lexy J. Moleong : Wawancara adalah percakapan dengan maksud-maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan (yang mengajukan pertanyaan) dan terwawancara (yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu).
5. Menurut Denzic : Wawancara adalah suatu percakapan terpimpin dan tercatat atau suatu percakapan secara tatap muka dimana seseorang mendapat informasi dari orang lain.
6. Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi dengan sumber data. Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (Tanya jawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung (I.Djumhur dan Muh.Surya, 1985).
7. Wawancara adalah salah satu metode untuk dapat mendapatkan data anak atau orangtua dengan mengadakan hubungan secara langsung dengan informan/*face to face relation* (Bima Walgito, 1987).
8. Wawancara adalah alat untuk memperoleh data atau fakta atau informasi dari seorang murid secara lisan (Dewa Kunt Sukardi, 1983).

9. Wawancara informative adalah suatu alat untuk, memperoleh fakta/data informasi dari murid secara lisan. Dengan tujuan mendapatkan data yang diperlukan untuk bimbingan (W.S. Winkel, 1995).

### 3. Kelebihan Dan Kelemahan Wawancara

#### 1. Keunggulan dan Kelemahan wawancara

Kebaikan metode wawancara terletak pada keluwesannya. Artinya, wawancara dapat dengan mudah disesuaikan dengan kondisi yang terjadi pada saat wawancara berlangsung. Selain itu, melalui wawancara dapat juga diungkap hal-hal yang tersembunyi yang mungkin tidak dapat diungkap dengan metode lain, asalkan pewawancaranya memiliki ketrampilan yang dibutuhkan.

Kelemahan metode wawancara adalah dari segi banyaknya waktu, tenaga, dan biaya yang dibutuhkan. Selain itu, pewawancara yang memiliki ketrampilan yang tinggi tidak mudah diperoleh, selain mahal, juga sulit atau lama untuk melatihnnya (Lerbin R. Aritonang, 2007). Beberapa keuntungan metode wawancara ditinjau dari segi operasional pekerjaan lapangan atau field work (Joseph R. Tarigan, 1995), antara lain :

- a. Mengumpulkan data melalui wawancara perorangan biasanya persentase hasil yang diperoleh lebih tinggi karena hamper semua orang dapat diajak bekerja sama.
- b. Keterangan yang diperoleh melalui metode ini lebih dijamin kebenarannya daripada metode lain. karena petugas pencacah dapat menerangkan daftar kuisioner tersebut kepada responden sehingga responden memberikan jawaban yang teliti. Apabila responden dengan sengaja memalsukan jawabannya, [petugas pencacah akan mencoba menyadarkannya dengan menggunakan pendekatan khusus untuk mendapatkan jawaban yang betul.
- c. Petugas pencacah dapat mengumpulkan keterangan yang lengkap tentang karakteristik pribadi responden dan sekitarnya dapat menasirkan dan mengevaluasi hasil-hasil yang mewakili dari unit survey.
- d. Dengan mempertunjukkan secara visual, responden dapat menangkap dan mengerti apa yang dimaksud.
- e. Kunjungan ulang (re-visit) untuk melengkapi keterangan yang kurang pada daftar (kuisioner) atau membetulkan kesalahan-kesalahan, biasanya dapat dilakukan tanpa mengecewakan responden.

- f. Petugas pencacah mungkin berhasil mendapatkan jawaban yang lebih spontan daripada kalau kuisioner tersebut dikirim lewat pos atau ditinggalkan untuk diisi oleh responden.

Walaupun metode wawancara memiliki berbagai keuntungan dalam pelaksanaan lapangan, tetapi metode ini tidak lepas dari kelemahan-kelemahan, antara lain :

- a. Pengaruh pribadi petugas pencacah dalam pelaksanaan wawancara dapat menghambat jawaban responden. Contohnya: apabila pencacah menunjukkan sikap tertentu (memaksakan pendapat), maka tanpa disadarinya akan menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang memberikan konfirmasi atau menguatkan pandangannya sendiri. Bagi petugas pencacah yang memiliki sikap wawancara seperti ini, dianjurkan untuk menanyakan pertanyaan sesuai dengan kata-kata yang terdapat dalam kuisioner.
- b. Jika pencacah kenal dengan responden, maka mungkin responden akan keberatan untuk memberikan keterangan-keterangan yang bersifat pribadi. Responden mungkin menganggap hal ini sebagai mencampuri urusan pribadi dan menghilangkan sifat rahasia survey ini. Beberapa keuntungan melaksanakan pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara adalah (Suparmoko, 1992) :
  1. Pelaksanaan wawancara mungkin memakan waktu yang lebih lama sehingga memungkinkan responden menjadi lebih mengerti akan topik yang ditanyakan, sehingga hubungannya dengan materi yang relevan lebih memungkinkan.
  2. Pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya sangat sensitive untuk responden dapat ditanyakan secara taktis oleh petugas pencacah sehingga tidak menyinggung perasaan responden. Dengan melihat reaksi responden, petugas pencacah dapat mengalihkan permasalahan kalau perlu memberikan penjelasan-penjelasan mengenai persoalan survey ataupun komentar-komentar lain untuk memancing responden memberikan jawaban. Dengan kata lain, situasi yang agak rumit biasanya dapat diatasi lebih baik dan efektif dengan persoalan metode wawancara dibandingkan dengan metode lain.
  3. Bahasa survey dapat disesuaikan dengan kemampuan atau tingkat pendidikan responden.

Oleh karena itu lebih mudah untuk menghindari salah pengertian atau salah pengarahannya dari pertanyaan yang ada. Walaupun demikian, perlu dicatat bahwa dalam survey tertentu adalah penting untuk petugas pencacah supaya tidak merubah kata-kata atau

urutan pertanyaan yang ada, supaya mendapatkan jawaban yang bisa dipercaya. Dalam hal ini kepada petugas pencacah akan diberitahu selama mereka mengikuti latihan.

Kelemahan-kelemahan yang terdapat pada penggunaan metode wawancara antara lain :

- a. Jika responden yang akan dihubungi menyebar di daerah yang sangat luas, maka biaya perjalanan dan waktu yang dibutuhkan untuk mengunjungi responden tidak sedikit. Hal ini mungkin membuat penggunaan metode wawancara menjadi tidak ekonomis dan tidak efisien.
- b. Dalam memilih, melatih, dan membimbing petugas pencacah lapangan diperlukan suatu organisasi, sehingga dalam pelaksanaannya lebih rumit dibandingkan dengan metode lain.
- c. Kesempatan dan waktu wawancara dengan responden terbatas artinya mungkin hanya dapat dilakukan malam hari saja atau hanya satu atau dua jam saja pada sore hari, sehingga membutuhkan banyak petugas agar waktu yang ditentukan dapat dicapai.

#### **4. Tujuan dan Waktu Wawancara**

Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi, keterangan atau pendirian dari subjek penelitian sebagai data yang akan dianalisis guna memenuhi tujuan penelitian. Lamanya wawancara ditentukan oleh pertanyaan yang diajukan. Sebaiknya wawancara dilakukan kurang dari 2 (dua) jam untuk menghindari kebosanan. Idealnya sekitar 1 – 1 jam untuk satu responden.

#### **5. Fungsi Wawancara**

Fungsi wawancara pada dasarnya digolongkan ke dalam tiga golongan besar (Sutrisno Hadi, 1983) :

- a. Sebagai metode primer  
Bila wawancara sebagai satu-saatunya alat pengumpul data, atau sebagai metode diberi kedudukan yang utama diantara serangkaian metode-metode pengumpulan data lainnya.
- b. Sebagai metode pelengkap  
Bila digunakan sebagai alat untuk mencari informasi-informasi yang tidak dapat diperoleh dengan cara lain.
- c. Sebagai kriterium

Bila digunakan untuk menguji kebenaran atau kemantapan suatu data yang diperoleh dengan cara lain, misalnya observasi, tes, kuesioner dan sebagainya.

### Proses Interaksi

Proses wawancara sangat tergantung dari interaksi antara interviewer dengan interviewee.

Trenholm & Jansen (2000) mendefinisikan Proses sebagai tindakan untuk berbagi dan menemukan makna.

Interaksional sebagai pertukaran peran, tanggung jawab, perasaan, keyakinan, motif dan informasi.

Proses interaksi sangat tergantung pada komunikasi, umpan balik, dan situasi wawancara .

### Komunikasi

- Bentuk tingkah laku seseorang baik verbal dan non verbal yang ditanggapi orang lain
- Proses antara mengirim, menerima dan menginterpretasikan pesan dalam waktu yang sama
- Bukan hanya mengirim dan menerima pesan tapi ada unsur pertukaran makna

Ciri-ciri komunikasi interpersonal :

- Melibatkan perilaku verbal dan non verbal
- Melibatkan perilaku yang spontan
- Merupakan suatu proses yang berkembang
- Menghasilkan umpan balik
- Diatur dengan tata aturan yang ekstrinsik dan intrinsik
- Menunjukkan adanya suatu tindakan
- Merupakan persuasi antar manusia

Umpan Balik

- Merupakan jawaban untuk mengetahui pikiran, perasaan dan melaksanakan apa yang dimaksud
  - Tiga kondisi yang efektif dalam umpan balik
- UNIVERSITAS MEDAN AREA



1. Pemahaman (persepsi )
2. Penerimaan
3. Kemampuan untuk bertindak

#### Situasi Wawancara

- Kebutuhan dilakukan wawancara
- Waktu wawancara
- Siapa interviewer atau interviewee
- Wilayah pribadi
- Tata ruang (posisi duduk, dekorasi ruang)
- Situasi lingkungan sekitar lokasi wawancara ( kebisingan )

#### Tingkatan interaksi

- Diawali dengan pertanyaan yang aman, yang dapat dijawab dengan aman secara sosial
- Penggalan data yang lebih dalam dan kontroversial terhadap perilaku, perasaan, sikap, keyakinan dan perasaan
- Pendalaman masalah yang lebih intensif untuk mengungkap perasaan, pikiran, keyakinan, sikap dan persepsi seseorang untuk lebih terbuka

#### Dimensi Interaksi

- Kesamaan , interaksi akan meningkat ketika pewawancara dan yang diwawancarai saling berbagi norma budaya, nilai-nilai, pengalaman, pelatihan, kepribadian, sikap dan harapan. Adanya keasamaan akan mengurangi wilayah perbedaan.
- Keterlibatan, interaksi akan meningkat jika diantara keduanya terdorong untuk terlibat secara aktif dalam proses wawancara.
- Afeksi/kesukaan , interaksi akan meningkat jika keduanya saling menyukai dan menghargai satu sama lain dan ketika ada kehangatan dalam hubungan pertemanan
- Kontrol dan dominasi , Interaksi akan meningkat jika keduanya saling mengontrol dan *tidak mendominasi*

• Kepercayaan , interaksi akan meningkat jika kedua saling percaya, jujur, saling mengungkapkan kebenaran dan saling

1. Pemahaman (persepsi )
2. Penerimaan
3. Kemampuan untuk bertindak

#### Situasi Wawancara

- Kebutuhan dilakukan wawancara
- Waktu wawancara
- Siapa interviewer atau interviewee
- Wilayah pribadi
- Tata ruang (posisi duduk, dekorasi ruang)
- Situasi lingkungan sekitar lokasi wawancara ( kebisingan )

#### Tingkatan interaksi

- Diawali dengan pertanyaan yang aman, yang dapat dijawab dengan aman secara sosial
- Penggalan data yang lebih dalam dan kontroversial terhadap perilaku, perasaan, sikap, keyakinan dan perasaan
- Pendalaman masalah yang lebih intensif untuk mengungkap perasaan, pikiran, keyakinan, sikap dan persepsi seseorang untuk lebih terbuka

#### Dimensi Interaksi

- Kesamaan , interaksi akan meningkat ketika pewawancara dan yang diwawancarai saling berbagi norma budaya, nilai-nilai, pengalaman, pelatihan, kepribadian, sikap dan harapan. Adanya keasamaan akan mengurangi wilayah perbedaan.
- Keterlibatan, interaksi akan meningkat jika diantara keduanya terdorong untuk terlibat secara aktif dalam proses wawancara.
- Afeksi/kesukaan , interaksi akan meningkat jika keduanya saling menyukai dan menghargai satu sama lain dan ketika ada kehangatan dalam hubungan pertemanan
- Kontrol dan dominasi , Interaksi akan meningkat jika keduanya saling mengontrol dan tidak mendominasi.
- Kepercayaan , interaksi akan meningkat jika kedua saling percaya, jujur, saling tergantung satu sama lainnya, saling mengungkapkan kebenaran dan saling memberikan kenyamanan

## Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Komunikasi verbal, merupakan komunikasi yang ditandai dengan terciptanya kata-kata atau bahasa verbal (lisan) yang merupakan symbol orang dalam menyampaikan ide, keyakinan dan perasaan. Dalam wawancara tidak cukup menggali informasi hanya dengan menggunakan komunikasi verbal, dibutuhkan apresiasi dan sensitivitas dari pewawancara dalam mengenali reaksi psikis pihak yang diwawancara melalui bahasa / komunikasi non verbal.

### Komunikasi non verbal

- Membantu pewawancara dalam memahami makna pesan
- Membantu pewawancara mengevaluasi relevansi dan validitas dari informasi yang diterima
- Membantu dalam mengevaluasi motivasi dan emosi pihak yang diwawancara

Komunikasi non verbal terbagi dua :

- Bahasa verbal. Semua yang berkaitan dengan kata-kata dalam arti yang sebenarnya.

- Bahasa non verbal

1. Komunikasi vokal , semua aspek dari kata-kata (isi pembicaraan, ekspresi nada suara, kecepatan suara, dsb)
2. Komunikasi non vokal, semua aktivitas tubuh yang memiliki fungsi komunikasi (ekspresi wajah, gestur dan gerakan / bahasa tubuh)

## 6. Keterampilan Mendengarkan Dalam Wawancara

- Robbins dan Hunsker (1996)

jika seseorang tidak dapat menjadi pendengar yang baik maka ia akan mengalami kesulitan dalam membangun hubungan interpersonal dengan orang lain

Dalam wawancara, interviewer dan interviewee dituntut untuk saling mendengarkan agar dapat mengembangkan dan mempertahankan relasi yang baik diantara mereka.

- Murphy dan Dillon (2011)

- Tugas utama dalam wawancara adalah mendengarkan
- Hal-hal yang harus didengar oleh pewawancara meliputi perilaku, perasaan, pemikiran, keadaan dan makna dari apa yang diceritakan oleh pihak interviewee

- Gamble & Gamble (1999)

Suatu proses yang dengan sengaja dilakukan untuk memahami dan menyimpulkan stimulus-stimulus yang berhubungan dengan pendengaran

- Pearson dan Nelson (2000)

aktivitas dalam menerima dan menginterpretasikan stimulus yang berhubungan dengan pendengaran

- Hearing ..... Dimaknai sebagai aktivitas fisik
- Listening..... Dimaknai sebagai aktivitas mental
- Bostrom (1997)

Aktivitas memperoleh, memproses, dan menyimpan informasi dalam konteks interaksi interpersonal

Jenis keterampilan mendengarkan

1. Mendengarkan untuk memahami (listening for comprehension)
2. Mendengarkan untuk berempati (listening for empathy)
3. Mendengarkan untuk mengevaluasi (listening for evaluation)
4. Mendengarkan untuk memberikan resolusi (listening for resolution)

Hambatan Dalam Mendengarkan

- Hambatan Fisik
- Hambatan Bahasa
- Hambatan Emosional

Hambatan Emosional

- Kurangnya minat terhadap topik yang dibicarakan
- Kurangnya minat terhadap pihak yang diwawancara
- Harapan yang menyimpang
- Reaksi yang bemuasa emosional

## 7. Etika wawancara dalam penelitian.

(Depkes, 1993; Prabandari & Emilia, 1993; Scrimshaw & Hurtado, 1987)

- a. Usahakan agar kunjungan dapat diatur sedemikian rupa sehingga responden ada di rumah (atau tempat lain yang telah disepakati) pada saat wawancara. Jangan memaksakan waktu wawancara, oleh karena hal ini akan mempengaruhi kualitas data yang diperoleh

- b. Pada waktu melaksanakan wawancara, mulailah setiap wawancara dengan memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud kedatangan saudara. Bila perlu tunjukkan surat ijin penelitian.
- c. Mintalah waktu pada responden (apabila ini baru pertama kali anda menghubungi responden) dan berilah perkiraan lama wawancara. Bila responden menolak diwawancara saat itu, tanyaklah kesempatan lain untuk melakukan wawancara. Apabila responden menolak untuk diwawancarai, usahakan meminta penjelasan mengapa responden menolak sebagai masukan untuk pembahasan. Jangan memaksa responden untuk bersedia diwawancara. Hal ini menyalahi kode etik penelitian. Carilah alternatif responden yang lain.
- d. Sebelum melakukan wawancara, beri penjelasan mengenai tujuan penelitian dan kepentingannya menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh responden, dan yakinkan kepada mereka mengenai kerahasiaan dan anonimitas data yang diperoleh dari responden.
- e. Tegaskan bahwa informasi dari responden hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini, dan tidak akan berpengaruh terhadap kehidupan responden.
- f. Idealnya wawancara hanya dilakukan dan dihadiri oleh pewawancara dengan responden. Tidak ada orang lain yang diperkenankan hadir, kecuali telah disepakati sebelumnya atau memang diperlukan (misalnya penterjemah). Jawaban yang dicatat hanya jawaban dari responden. Bila kehadiran orang lain sulit dihindarkan, sedapat mungkin orang tersebut diminta untuk membatasi jawaban atau mempengaruhi pendapat responden. Apabila tidak mungkin, bedakan dalam transkrip, apakah jawaban tersebut berasal dari responden atau orang yang mendampingi responden.
- g. Mintalah ijin untuk merekam wawancara tersebut agar anda tidak perlu mencatat seluruh jawaban responden dengan lengkap dan agar anda dapat lebih berkonsentrasi pada isi jawaban responden dan melakukan probing dimana perlu. Apabila responden keberatan untuk direkam, jangan memaksakan kehendak, namun berusaha mencatat dan mengingat jawaban responden apa adanya. Jangan merekam dengan diam-diam, misalnya dengan tape recorder yang dijalankan di dalam tas. Hal ini melanggar etika penelitian.
- h. Kerja sama dengan responden perlu diperhatikan (rapport) sehingga ia tidak tampak segan dalam menjawab pertanyaan.
- i. Tunjukkan selalu sikap ramah, sopan santun, sabar, sekaligus juga sikap bahwa anda tertarik dengan jawaban-jawaban responden. Anda akan menemui berbagai karakter

- responden. Pada umumnya responden bersikap terus terang (jujur) dan senang membantu. Beberapa responden mungkin bersikap ragu-ragu dan tidak tegas, bahkan curiga, menentang, dan tidak kooperatif. Gunakan keterampilan dan sikap yang tepat dalam menghadapi responden agar wawancara tetap dapat dilaksanakan dengan baik.
- j. Terkadang responden menolak menjawab pertanyaan tertentu. Usahakan untuk menyampaikan pertanyaan tersebut dalam bentuk yang berbeda, atau menahnyakannya kembali pada akhir wawancara. Apabila responden tetap menolak, usahakan secara bijaksana agar informasi mengapa responden menolak menjawab pertanyaan tersebut.
  - k. Jika responden membelokkan percakapan kepada hal-hal lain di luar wawancara atau berkonsultasi kepada pewawancara mengenai hal-hal lain, kembalikanlah arah wawancara sambil menyatakan bahwa pada akhir wawancara, responden akan diberi kesempatan untuk berkonsultasi atau sekedar mengemukakan pendapat.
  - l. Jangan memberikan tanggapan dan komentar yang tidak baik terhadap jawaban yang diberikan responden atau kehilangan kesabaran. Demikian pula apabila jawabannya sesuai dengan yang diharapkan, jangan memberikan komentar yang membuat responden menyadari bahwa jawaban-jawaban seperti inilah yang dikehendaki oleh pewawancara. Bersikaplah netral terhadap semua jawaban yang diberikan oleh responden.
  - m. Bersabarlah terhadap rasa ingin tahu mereka dan jawablah pertanyaan mereka dengan tepat dan jelas. Jangan memberikan jawaban yang salah ataupun jawaban yang bersifat menjanjikan (memberi sesuatu). Bila betul-betul tidak tahu, tundalah untuk menjawab dan bersikaplah jujur dengan mengatakan tidak tahu, dan akan berusaha mencari jawaban (kalau memang peneliti benar-benar akan mencari jawabannya).
  - n. Perlu diingat bahwa anda melakukan wawancara, bukan memberikan penyuluhan. Hindarilah memberi nasihat, memberi penyuluhan, sekalipun jawaban responden membuat anda ingin memberikan penyuluhan. Anda harus bersikap netral. Pada akhir wawancara, apabila responden meminta pendapat anda tentang suatu hal atau meminta informasi, maka sebatas pengetahuan yang anda miliki, anda dapat mengemukakan pendapat anda atau berusaha menjawab.
  - o. Catatlah saat mulai dan mengakhiri wawancara, siapa saja yang ada dirumah, bagaimana situasi ketika wawancara berlangsung. Pada saat mulai wawancara, apabila responden mulai kelihatan tidak tenang atau tidak sabar dan segera ingin mengakhiri wawancara, bersikaplah tanggap dan meminta waktu lain untuk melanjutkan wawancara.
  - p. Sebelum mohon diri, periksa kembali pedoman wawancara anda, barangkali ada pertanyaan yang tinggal. Sebelum mengucapkan terima kasih, berilah waktu kepada

responden untuk mengemukakan pendapatnya, baik perasaannya selama diwawancara atasupun komentar lainnya, atau kesempatan yang menanyakan berbagai hsl lsin. Apabila di kemudian hari terdapat informasi yang kurang, tanyakan kepada responden apakah responden bersedia untuk dikunjungi kmbali.

#### 8. Hubungan Dengan Orang Yang Diwawancara.

Keberhasilan suatu wawancara sangat ditentukan oleh bagaimana hubungan antara subjek dan pewawancara (Lerbin, 2007). Suasana hubungan yang kondusif (disebut juga sebagai rapport) untuk keberhasilan suatu wawancara mencakup adanya sikap saling mempercayai dan kerja sama di antara mereka. Siuasana yang demikian dapat diusahakan melalui beberapa cara, diantaranya pewawancara sebaiknya lebih dulu memperkenalkan diri dan mengemukakan secara jelas dan lugas tujuan wawancara yang akan dilakukannya. Hal itu dilakukan dengan sikap rendah hati dan bahwa yang berkepentingasn adalah pewawancara. Pada awal pertemuan, pewawancara juga harus menciptakan suasana yang santai dan bebas serta tidak formal agar proses wawancara dapat berlangsung secara lebih alamiah.

Pewawancara sebaiknya mengawali pembicaraan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan 'pemanasan' sebagai pendahuluan, sekalipun pertanyaan itu mungkin tidak berkaitan langsung dengan tujuan penelitian. Kemudian, secara perlahan-lahan, pewawancara mengarahkan pembicaraan pada tujuan peneliotian. Hal itu dilakukan untuk memperlancar proses wawancara. Hal-hal yang ditanyakan pada pendahuluan itu sebaiknya adalah hal-hal yang menarik minat subjek. Dalam keadaan yang demikian, penggunaan 'bahasa ibu' dari subjek mungkin akansangat membantu.

Pada pelaksanaan wawancara, pewawancara jangan menunjukkan sikap tidak percaya terhadap dan kurang menghargai jawaban yang diberikan subjek dan jangan menunjukkan sikap yang tergesa-gesa. Adakalanya subjek mengalami blocking, pikirannya 'tersumbat' sehingga proses wawancara tidak berjalan dengan lancer. Dalam keadaan yang demikian, pewawancara harus dapat membantu subjék untuk keluar dari keadaan itu. Itu dapat dilakukan, misalnya dengan mengalihkan topic pembicaraan ke topic lain untuk sementara waktu.

Hal lain yang perlu diperhatikan oleh pewawancara adalah bahwa ia harus dapat memahami keadaan subjek, ia harus memiliki empati. Dengan cara yang demikian, pewawancara akan lebih dapat mengarahkan wawancara sesuai dengan kondisi subjek.

Suatu hal yang penting dalam wawancara adalah si pewawancara dapat mengganti subjeknya (Nazir, 1988). Jika seorang responden misalnya tidak ingin memberikan keterangan tentang suatu hal, maka peneliti dapat pindah mencari responden lain. Tidak demikian halnya dalam pengamatan langsung. Karena itu, si peneliti harus dapat mencari jalan supaya pengamatan terhadap kejadian yang ingin diamati tidak boleh gagal.

Sebelum pewawancara turun untuk melaksanakan wawancara, maka dia harus lebih dahulu memutuskan apakah ia akan memperkenalkan dirinya sebagai peneliti, atautkah ia akan bekerja sebagai incognito. Tetapi, pengalaman memperlihatkan bahwa sebaiknya si peneliti atau pewawancara memperkenalkan dirinya sebagai peneliti kelompok objek. Hal ini memberikan beberapa keruntungan antara lain :

- Hal tersebut adalah hal yang sederhana untuk dilakukan, karena dengan pemunculan orang asing secara tiba-tiba dapat menimbulkan kecurigaan.
- Akan mempertinggi kemungkinan memperoleh keterangan yang diinginkan.
- Jika ia bekerja secara incognito, maka ada perasaan kesalahan secara etika dalam diri si diamati. Dalam partisipasi langsung untuk pengamatan kejadian atau fenomena maka adalah sangat penting bagi si peneliti untuk membuat dirinya dapat diterima dalam anggota kelompok di mana pengamatan akan dilakukan.

#### Pentingnya Hubungan Baik antara Perwawancara dan Responden

Untuk memperoleh informasi yang lengkap, objektif dan adekuat seorang pewawancara tidak dapat bersikap egois dan hanya mementingkan kebutuhannya sendiri tanpa memperhatikan situasi responden yang akan diwawancarai. Pewawancara harus dapat mengembangkan hubungan yang baik dengan yang diwawancarainya. Hubungan baik itu dapat diperoleh melalui (Sutrisno Hadi, 1983):

##### a. Partisipasi

Turut serta dalam kegiatan informan atau responden sehari-hari atau dalam peristiwa-peristiwa tertentu.

##### b. Identifikasi

Pewawancara memperkenalkan diri sebagai orang dalam dan meyakinkan responden atau informan bahwa wawancara adalah sahabat mereka dan bekerja untuk cita-cita mereka.



c. Persuasi

Pewawancara dengan sopan dan ramah tamah menerangkan maksud dan keperluan kedatangannya serta meyakinkan informan atau responden tentang pentingnya informasi-informasi yang diberikan.

d. Tokoh pengantar

Dengan menggunakan seseorang yang dipandang sebagai tokoh di daerah tersebut. Sang tokoh diajak sertya menjadi pengantar dan menerangkan perlunya memberikan informasi yang secukupnya pada pewawancara.

## 9. Pelatihan Wawancara

Latihan wawancara dilakukan untuk memberikan bekal keterampilan kepada pewawancara untuk mengumpulkan data dengan hasil baik. Karena tidak ada ukuran standar untuk survey ataupun wawancara, maka tidak ada pula program latihan yang baku. Sifat, materi, dan lamanya program latihan disesuaikan dengan kebutuhan survey yang akan dilakukan. Misalnya tergantung pada jumlah dan kualitas wawancara, waktu yang disediakan, mudah atau sukarnya kuisioner yang harus dipelajari dan juga besarnya anggaran yang tersedia (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989). Pada prinsipnya yang harus diberikan selama masa pelatihan formal adalah :

- a. Penjelasan tujuan penelitian
- b. Penjelasan tujuan tugas wawancara dan menekankan pentingnya peranan wawancara
- c. Penjelasan tiap nomor pertanyaan kuisioner, baik konsep yang terkandung di dalamnya maupun tujuan pertanyaan tersebut. Pewawancara harus mengetahui dengan tepat maksud semua pertanyaan, agar dapat mengumpulkan informasi yang tepat dan jelas.
- d. Penjelasan cara mencatat jawaban responden
- e. Penjelasan cara pengisian dan arti dari semua tanda-tanda pengisian kuisioner.
- f. Pengertian yang mendalam mengenai pedoman wawancara, untuk mengurangi sejauh mungkin kegagalan dalam mendekati responden. Pedoman wawancara mencakup etika, sikap, persiapan, dan taktik wawancara.
- g. Prosedur wawancara, dari mulai memperkenalkan diri sampai dengan meninggalkan responden.

- h. Orientasi tentang masalah apa yang dapat timbul dilapangan dan bagaimana mengatasinya.
- i. Latihan wawancara
- j. Diskusi tentang masalah latihan wawancara tersebut.

Pelatihan biasanya diarahkan pada cara-cara berkomunikasi dan cara memperoleh informasi secara lebih mendalam serta cara-cara untuk menciptakan suasana wawancara yang kondusif untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, cara untuk melakukan pencatatan jawaban subjek juga perlu dilatih, terutama mengenai hal-hal apa saja yang perlu dicatat dan tidak. Hal lain yang perlu ditekankan pada pelatihan adalah kewajiban pewawancara untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan meminta maaf apabila ada hal-hal yang tidak berkenan selama wawancara berlangsung dan meminta kesediaan subjek untuk diwawancara kembali seandainya diperlukan.

Pada pelatihan juga perlu ditekankan agar pewawancara memeriksa kelengkapan maupun kejelasan jawaban atas tiap pertanyaan yang diberikan oleh subjek sebelum mengakhiri wawancara. Pewawancara perlu dilatih untuk agar bersikap factual, tidak menggunakan sudut pandang pewawancara untuk melakukan penilaian atas jawaban subjek.

Pada pelatihan yang berkaitan dengan cara pencatatan jawaban subjek, pencatatan sebaiknya dilakukan dengan segera, tapi jangan sampai menimbulkan kesan yang tidak baik bagi subjek. Hasil pelatihan terhadap pewawancara sebaiknya diujicobakan terlebih dahulu untuk memperoleh umpan balik guna memperbaiki kualitasnya. (Lerbin R. Arintonang, 2007).

Pewawancara pada suatu penelitian dapat terdiri atas satu atau beberapa orang. Wawancara itu seharusnya dilakukan oleh orang-orang yang telah terlatih. Hal itu terutama dibutuhkan pada wawancara mendalam dan wawancara kelompok focus. Pewawancara itu biasanya dipilih dari orang-orang yang memiliki disiplin psikologi yang telah memperoleh pelatihan tambahan pada waktu kuliah (Lerbin, 2007).

Pelatihan biasanya diarahkan pada cara-cara berkomunikasi dan cara memperoleh informasi secara lebih mendalam serta cara-cara untuk menciptakan suasana wawancara yang kondusif untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, cara untuk melakukan pencatatan jawaban subjek juga perlu dilatih, terutama mengenai hal-hal apa saja yang perlu dan tidak perlu untuk dicatat, bagaimana cara mencatatnya dengan mudah, dan dalam keadaan yang bagaimana pencatatan dilakukan. Hal lain yang perlu ditekankan pada pelatihan adalah kewajiban pewawancara untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan meminta maaf seandainya ada hal-hal yang tidak berkenan selama

wawancara berlangsung serta meminta kesediaan subjek untuk diwawancarai kembali masih diperlukan. Dalam mengajukan pertanyaan, pewawancara jangan bersikap seperti polisi, hakim ataupun pihak yang paling mengetahui mengenai topic yang dijelaskan. Demikian juga dengan nada bicara pewawancara. Dalam keadaan tertentu, pewawancara perlu juga dilatih mengenai cara-cara mendorong subjek untuk memberikan jawaban maupun mengorek lebih mendalam informasi yang dibutuhkan, termasuk motivasi subjek serta kejelasan maksud dari subjek atas jawaban yang diberikannya.

Pada pelatihan perlu juga ditekankan agar pewawancara memeriksa kelengkapan maupun kejelasan jawaban atas tiap pertanyaan yang diberikan oleh subjek sebelum mengakhiri wawancara. Pada wawancara, pewawancara sering kali harus memberikan penilaian sendiri atas jawaban yang diberikan subjek. Sehubungan dengan itu, pewawancara perlu dilatih agar bersikap factual, tidak menggunakan sudut pandang pewawancara untuk melakukan penilaian atas jawaban subjek.

Pada pelatihan yang berkaitan dengan cara pencatatan jawaban subjek, pencatatan sebaiknya dilakukan dengan segera, tetapi jangan sampai menimbulkan kesan yang tidak baik bagi subjek. Hasil pelatihan terhadap pewawancara sebaiknya diujicobakan lebih dulu untuk memperoleh umpan balik guna memperbaiki kualitasnya.

Wawancara dilakukan setelah persiapan, untuk itu dimantapkan. Dalam persiapan wawancara, sampel responden, kriteria-kriteria responden, pewawancara, serta interview guide, telah disiapkan dahulu (Nazir, 1988).

Interview guide sudah harus disusun dan pewawancara harus mengerti sekali akan isi serta makna dari interview guide tersebut. Segala pertanyaan yang ditanyakan haruslah tidak menyimpang dari panduan yang telah digariskan dalam interview guide tersebut. Latihan wawancara harus diadakan sebelum wawancara diadakan.

Umumnya pewawancara memegang peranan yang amat penting dalam memulai wawancara. Pewawancara harus dapat menggali keterangan-keterangan dari responden, dan harus dapat merasa serta membawa responden untuk memberikan informasi, baik dengan jalan:

1. Membuat responden merasa bahwa dengan memberikan keterangan tersebut responden telah melepaskan kepuasannya karena suatu tujuan tertentu telah tercapai.
2. Menghilangkan pembatas antara pewawancara dan responden sehingga wawancara dapat berjalan lancar.
3. Keterangan diberikan karena kepuasannya bertatap muka dan berbicara dengan

Umumnya urutan-urutan prosedur dalam memulai wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Menerangkan kegunaan serta tujuan dari penelitian.
- b. Menjelaskan mengapa responden terpilih untuk diwawancarai.
- c. Menjelaskan institusi atau badan apa yang melaksanakan penelitian tersebut.
- d. Menerangkan bahwa wawancara tersebut merupakan suatu hal yang *confidensial*.

Penjelasan tentang kegunaan dan tujuan penelitian dapat memberikan motivasi kepada responden untuk berwawancara. Kesusnaan responden serta rasa curiga tentang keterlibatan atau pemilihan responden untuk menjawab pertanyaan dapat dihilangkan dengan menjelaskan bagaimana caranya dan mengapa responden yang bersangkutan terpilih sebagai responden. Penjelasan tentang badan institusi atau badan yang melaksanakan penelitian dapat membuat responden percaya bahwa keterangan-keterangan yang diberikan akan digunakan untuk keperluan yang objektif pula. Sifat wawancara yang *confidensial* akan lebih mendorong responden untuk memberikan keterangan tanpa sembunyi-sembunyi dan mendorong responden memberikan keterangan secara jujur.

Kelancaran wawancara sangat dipengaruhi oleh adanya *rapport*. *Rapport* adalah suatu situasi dimana telah terjadi hubungan psikologis antara pewawancara dan responden, di mana rasa curiga responden telah hilang; antara responden dan pewawancara terjalin suasana berkomunikasi secara wajar dan jujur. *Rapport* adalah suasana atau atmosfer yang wajar dalam berbincang-bincang, bukan sesuatu yang dibuat-buat atau ditanamkan ke dalam suatu wawancara. Jika wawancara dimulai dengan "Assalamualaikum" atau selamat pagi, kemudian menanyakan keadaan anak-anak dan sebagainya, belum tentu *rapport* sudah ada. *Rapport* adalah hubungan yang mendalam, seperti keterbukaan, toleransi, ramah dan pengertian dan sebagainya dalam proses wawancara. Cara berpakaian, cara menggunakan kata-kata, sikap hormat dan ramah tamah serta sifat tidak sok dari pewawancara dapat menghasilkan suatu *rapport* sehingga komunikasi dapat terjalin secara wajar dan tidak artificial. Air muka yang manis tanpa terlalu banyak berbasa-basi juga perlu diperhatikan dalam mengadakan *rapport*.

Dalam mencari keterangan, pewawancara janganlah mengalihkan perhatiannya terhadap dan terlalu asyik dengan kertas dan pensilnya saja. Pemendekan kata-kata dan merangkainya kembali kemudian, dapat dibenarkan dalam mencatat wawancara.

Beberapa sikap pewawancara dalam bertanya harus diperhatikan. Sikap-sikap tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Netral. Jangan memberikan reaksi terhadap jawaban, baik dengan kata-kata atau dengan perbuatan atau dengan gerak-gerik. Baik tidak baik, senang tidak senang, setuju tidak setuju, jangan sekali-kali diperlihatkan oleh pewawancara dalam wawancara. Jangan memberikan sugesti.
- b. Adil. Dalam wawancara, semua responden harus dianggap sama, jangan memihak pada sebagian responden sehingga responden merasa aman dalam memberikan keterangannya.
- c. Ramah. Tunjukkan keramahan yang wajar, tidak dibuat-buat, segar, bermuka manis.

## 10. Pedoman Wawancara

Kesan pertama dari penampilan pewawancara, yang pertama diucapkan dan dilakukan pewawancara, sangatlah untuk merangsang sikap kerja sama dari pihak responden. Berdasarkan pengalaman Michigan Survey Research Center diketahui, bahwa responden lebih mengingat pewawancara dan cara dia mewawancarai daripada isi wawancara. Karena itu, segala cara untuk mendapatkan sambutan simpatik dan sikap kerjasama dari responden sebaiknya dipahami dan dilatih dengan seksama. Dalam melaksanakan tugas wawancara, pewawancara harus selalu sadar bahwa dialah yang membutuhkan dan bukan sebaliknya (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989).

Pedoman untuk mencapai tujuan wawancara dengan baik adalah :

- a. Berpakaian sederhana, rapi, tanpa perhiasan
- b. Sikap rendah hati
- c. Sikap hormat kepada responden
- d. Ramah dalam sikap dan ucapan (tetapi efisien, jangan terlalu banyak berbasa-basi), dan disertai dengan air muka yang cerah
- e. Sikap yang penuh pengertian terhadap responden dan netral
- f. Bersikap seolah-olah tiap responden yang kita hadapi selalu ramah dan menarik
- g. Sanggup menjadi pendengar yang baik

Penggunaan metode wawancara biasanya diikuti dengan pedoman untuk melaksanakan wawancara itu. Pedoman tersebut berisi butir-butir yang akan ditanyakan, cara pencatatan dan pemberian skor (bila diperlukan) atas jawaban responden. Selain itu, peralatan dan kondisi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan wawancara juga perlu dispesifikasikan pada pedoman wawancara.

Pada pedoman itu perlu juga dikemukakan persyaratan atau karakteristik subjek yang akan diwawancarai (Lerbin, 2007).

Mewawancarai hampir sama dengan bermain piano – skill yang cukup bisa diperoleh tanpa membutuhkan latihan formal. Tapi ada dunia yang berbeda dalam keterampilan, dalam hal teknik, dan dalam kemahiran antara seorang amatir yang bermain “dengan menggunakan telinga” dan seorang pianis konser yang ahli. Pemain yang belajar sendiri secara mekanis pada keyboardnya memainkan melodi-melodi tertentu yang melekat pada ingatannya ; sang seniman, yang dengan ahli menggabungkan penguasaan teori musik, latihan yang tak terhitung lamanya, dan interpretasi pribadi, menciptakan suatu efek yang secara teknik pas, menyenangkan di telinga para pendengar, dan mengekspresikan perasaan paling mendalam dari sang pianis (Charles Stewart dan W.B. Cash, 2003).

Wawancara biasanya adalah suatu pertukaran lisan yang saling berhadapan langsung. Orang-orang yang terlibat berada di hadapan yang lainnya dan melisankan pesan-pesan yang ingin mereka sampaikan dengan cara keras. Ini memberikan wawancara sejumlah keuntungan dibandingkan dengan kuesioner, karena (a) para responden memiliki kemungkinan lebih besar untuk berbicara lebih banyak dibandingkan dengan menulis, (b) orang-orang menjadi lebih termotivasi dengan kehadiran orang lain, dan (c) pertukaran-pertukaran lisan menawarkan lebih banyak peluang-peluang langsung untuk menyelidik, mengklarifikasi jawaban-jawaban dan memberikan feedback.

Proses-proses yang berhubungan dengan melaksanakan wawancara adalah mensetting suasananya, mendengarkan, menyelidiki, memotivasi, dan mengendalikan wawancara. Hal-hal ini melibatkan suatu teknik komunikasi tingkat tinggi, dan panduan-panduan yang relevan.

Komunikasi dua arah umumnya lebih efektif dari komunikasi satu arah. Komunikasi satu arah dicirikan oleh pesan-pesan yang pada dasarnya berjalan ke satu arah saja, misalnya, dari prewawancara ke yang diwawancarai. Pengirimnya tidak begitu tertarik pada respon-respon, pertanyaan-peranyaan, komentar-komentar, atau reaksi-reaksi dari si penerima. Sebagai akibatnya, dalam sebuah situasi satu arah si pewawancara tidak merasa bahwa sudah terjadi saling pengertian atau bahwa pesannya sudah efektif karena tidak ada umpan balik (feedback). (Banyak orang yang merasa nyaman dengan situasi satu arah karena hal ini efisien dalam hal menghemat waktu dan mereka tidak harus merasa khawatir tentang reaksi mereka terhadap pertanyaan-pertanyaan atau komentar-komentar).

Hindari keliru mengasumsikan objek sudah tahu dengan pasti hasil-hasil yang mereka inginkan, sipenerima pasti juga tahu. Sehingga, mereka seringkali mengabaikan untuk memberikan rincian-rincian penjelas. (Robert Khan dan Charles Channel, 2003).

## 11. Jenis-jenis Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan dua orang atau lebih yang berupa kegiatan Tanya jawab dengan maksud untuk menggali informasi.

Jenis-jenis wawancara:

1. Wawancara terstruktur : Wawancara yang dilaksanakan secara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan.
2. Wawancara tidak terstruktur : Wawancara yang tidak berpedoman pada daftar pertanyaan.
3. Wawancara terpimpin : Wawancara yang berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan.
4. Wawancara bebas : Wawancara yang tidak berpedoman pada daftar pertanyaan.
5. Wawancara individual : Wawancara yang dilakukan oleh seorang pewawancara dengan seorang narasumber atau responden.
6. Wawancara kelompok : Wawancara yang dilakukan oleh seseorang pewawancara dengan sekelompok / sejumlah narasumber / responden (dalam waktu dan tempat yang sama).

7. Wawancara konfrensi : a. Wawancara yang dilakukan oleh seorang pewawancara dengan narasumber dalam satu tempat dan satu waktu secara bersamaan
- b. Wawancara yang dilakukan oleh sejumlah pewawancara dengan seorang narasumber dalam tempat dan waktu yang bersamaan
8. wawancara terbuka tidak terikat jawaban. : Wawancara berdasarkan pertanyaan tidak terbatas / terikat jawaban.
9. wawancara tertutup terbatas. : Wawancara berdasarkan pertanyaan yang terikat / terbatas.

Ditinjau dari pelaksanaannya ada 3 jenis yaitu:

Wawancara bebas : Dalam wawancara bebas pewawancara menanyakan apa saja kepada responden, namun harus diperhatikan bahwa pertanyaan itu berhubungan dengan data-data yang diinginkan. Jika tidak hati-hati, kadang-kadang arah pertanyaan tidak terkendali.

Wawancara terpimpin : Pewawancara sudah dibekali dengan daftar pertanyaan yang lengkap dan terinci.

Wawancara bebas terpimpin : Pewawancara mengkombinasikan wawancara bebas dengan wawancara terpimpin yang dalam pelaksanaannya pewawancara sudah membawa pedoman tentang apa-apa yang ditanyakan secara garis besar.

Bentuk-bentuk wawancara ada 7 macam yaitu :

1. *Man in the street interview*, dilakukan pada saat wartawan sedang meliput suatu peristiwa langsung dilapangan dan meminta tanggapan khalayak terhadap peristiwa tersebut.



2. *Casual interview*, wawancara ini dilakukan secara mendadak dikarenakan ada keperluan mendesak.
3. *Personality interview*, wawancara, mengenai profil seseorang atau tokoh.
4. *News interview*, merupakan bentuk wawancara yang sering dilakukan oleh jurnalistik untuk mengumpulkan fakta untuk disiarkan.
5. *Telephone interview*, wawancara yang dilakukan melalui media telepon biasa digunakan pada acara-acara live di televisi.
6. *Prepared question interview*, wawancara ini digunakan mass media untuk mendapatkan tanggapan terhadap hal-hal yang cukup rumit seperti data-data atau menyangkut keilmuan.
7. *Group interview*. bentuk wawancara ini biasanya dilakukan secara bersama-sama (rombongan) untuk mendapatkan informasi dari sekelompok narasumber atau biasa disebut *symposium*.

#### a. Wawancara Psikologi

Psikologi adalah ilmu yang mempelajari tentang perilaku dan proses mental (behavior and mind) manusia dan kaitannya dengan lingkungan. Mempelajari artinya mencoba memahami, dalam hal ini yaitu memahami perilaku dan proses mental manusia, faktor-faktor yang mempengaruhi, serta permasalahan-permasalahan yang dihadapinya.

Sedangkan interview(wawancara) adalah suatu proses komunikasi interaksional antara dua pihak, yaitu interviewer (pihak yang mewawancarai) dan interviewee (narasumber/pihak yang diwawancarai), dan terjadi pertukaran baik secara verbal maupun nonverbal, guna mencari titik temu dan bertujuan untuk menggali informasi. Informasi inilah yang menjadi sumber interviewer sebagai bahan wawasan pribadi atau publikasi, maupun bahan analisis untuk memahami suatu fenomena.

Dari beberapa metode dalam psikologi, interview merupakan salah satu metode yang kompeten dan secara bertanggung jawab bisa digunakan untuk bisa memahami perilaku dan proses mental manusia. Interview menjadi metode yang kompeten karena beberapa alasan, yaitu:

1. Proses interview yang merupakan interaksi langsung (face to face) antara interviewer dan narasumber mampu menimbulkan kedekatan secara sosial sehingga jika hubungan baik yang terjalin dapat menjadikan narasumber mengungkapkan pendapatnya secara lebih

2. Karena diucapkan secara lisan, narasumber lebih bebas mengekspresikan pendapatnya sehingga informasi yang diperoleh akan lebih bervariasi dan lebih jelas.
3. Meski menghabiskan lebih banyak waktu dari metode pencarian data psikologi yang lain, namun informasi yang diperoleh dari metode interview mampu lebih akurat karena didapat langsung dari sumbernya dan mampu menutupi kekurangan yang tidak bisa didapat dari metode pengumpulan data yang lain.

Dengan demikian, metode interview (wawancara) merupakan bagian dari praktek psikologi yang tidak bisa ditinggalkan terutama dalam hal pencarian data psikologis. Data yang digunakan baik untuk konseling demi membantu orang lain yang bermasalah, maupun untuk keperluan penelitian kualitatif. Hadirnya interview, bukanlah hanya untuk memahami suatu masalah atau fenomena psikologis, namun juga untuk mencari solusi yang tepat dalam menghadapi permasalahan atau fenomena tersebut.

Dari pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa interview (wawancara) merupakan metode penting dalam psikologi. Keakuratan data (informasi) yang diperoleh dengan metode interview merupakan keunggulan terpenting. Jika informasi yang diperoleh tepat dan akurat, maka pemahaman yang didapat pun akan tepat. Pemahaman yang benar tersebut akan membawa pada analisis masalah yang tepat. Dan jika analisis yang digunakan tepat, maka solusi yang diperoleh pun akan tepat dan sesuai sasaran. Dengan demikian, tidak hanya masalah yang terselesaikan, namun solusi itu pun dapat menjadi ilmu yang baru dan dapat terus dikembangkan.

Pertanyaan adalah alat yang di gunakan dalam wawancara. karena itu pertanyaan adalah suatu hal yang penting wawancara. Penggunaan pertanyaan yang tidak tepat sering kali menyebabkan tidak tercapainya tujuan dari wawancara Penggunaan pertanyaan yang tidak tepat sering kali menyebabkan tidak tercapainya tujuan dari wawancara yang dilakukan. Misalnya, saat seseorang memerlukan jawaban atau informasi rinci mengenai suatu hal, maka ia harus menggunakan pertanyaan yang mengarahkan penjawab pertanyaan memberikan jawaban rinci seperti yang ia butuhkan.

Mengetahui jenis dan penggunaan pertanyaan tidak hanya penting bagi seorang interviewer, namun juga bagi interviewee. Bagi interviewee pertanyaan digunakan untuk memverifikasi bahwa pihak lain memahami apa yang ia katakan.

Oleh karena itu, kesuksesan sebuah wawancara tergantung pada pertanyaan yang digunakan. Untuk itu penting bagi kita untuk mengetahui jenis dan penggunaan pertanyaan

## Karakteristik Pertanyaan

Pertanyaan adalah pernyataan yang mengundang jawaban, setiap pertanyaan memiliki tiga karakteristik penting :

- Terbuka atau tertutup
- Primer atau sekunder
- Netral atau terkemuka

### Terbuka dan Tertutup

Pertanyaan terbuka dan tertutup mempunyai perbedaan pada jumlah informasi yang mereka inginkan dari responden dan derajat kontrol yang pewawancara ingin pertahankan. Jumlah informasi bisa berkisar dari satu kata untuk ratusan kata-kata.

- Pertanyaan terbuka

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang menginginkan jawaban yang luas, seringkali hanya menentukan sebuah topik, dan memungkinkan kebebasan responden yang cukup besar dalam menentukan jumlah dan jenis informasi yang ditawarkan.

Pertanyaan sangat terbuka

Pertanyaan sangat terbuka dengan hampir tanpa batasan, seperti :

*Apa yang anda ketahui tentang produk kami ?*

*Bagaimana perasaan anda tentang kloning binatang ?*

*Ceritakan tentang diri anda.*

Pertanyaan Cukup Terbuka

Pertanyaan cukup terbuka mengandung beberapa pembatasan tetapi memberikan responden peluang yang cukup besar untuk memberikan informasi yang luas. Pertanyaan-pertanyaan diatas mungkin menyempit, seperti :

*Apa yang anda ketahui tentang manfaat dari produk kami ?*

*Bagaimana perasaan anda tentang kloning domba di Inggris ?*

*Ceritakan tentang hobi anda.*

Lembaga survei opini publik sering memberikan pernyataan, gambar, atau menawarkan produk kepada seseorang atau meminta seseorang untuk meninjau serangkaian iklan potensial. Kemudian mereka bertanya :

*Apa yang terlintas dalam pikiran ketika anda melihat adegan ini ?*

*Pilih iklan yang paling menarik minat anda dan jelaskan mengapa.*

*Bagaimana anda menanggapi tawaran ini ?*



Lembaga survei opini publik sering memberikan pernyataan, gambar, atau menawarkan produk kepada seseorang atau meminta seseorang untuk meninjau serangkaian iklan potensial. Kemudian mereka bertanya :

*Apa yang terlintas dalam pikiran ketika anda melihat adegan ini ?*

*Pilih iklan yang paling menarik minat anda dan jelaskan mengapa.*

*Bagaimana anda menanggapi tawaran ini ?*



### **Pertanyaan Terbuka Memiliki Keuntungan**

Pertanyaan Terbuka mengundang responden untuk melakukan pembicaraan dan untuk menentukan sifat dan jumlah informasi untuk diberikan, jawaban yang panjang mengungkapkan apa yang menurut responden penting dan mendorong mereka untuk menjadi sukarelawan informasi penting. Pertanyaan terbuka memancing minat dan kepercayaan dalam penilaian responden. Mereka biasanya lebih mudah untuk menjawab. Dan jawaban bisa mengungkapkan tingkat pengetahuan, ketidakpastian, intensitas perasaan, persepsi, dan prasangka responden.

### **Pertanyaan Terbuka Memiliki Kekurangan**

Jawaban tunggal bisa mengkonsumsi sebagian besar waktu wawancara karena responden menentukan panjang dan sifat setiap jawaban. Di satu sisi, responden dapat memberikan informasi penting atau tidak relevan, dan di sisi lain mungkin menahan informasi penting mereka karena merasa tidak relevan atau terlalu jelas, sensitif, atau berbahaya. Anda harus menjadi terampil dalam menjaga ritme responden dan mempertahankan kontrol dengan bijaksana dengan campur tangan untuk pindah ke topik lain, jawaban panjang bertele-tele sulit untuk merekam dan mereplikasi ketika mewawancarai beberapa orang.

- **Pertanyaan Tertutup**

Pertanyaan tertutup yang sempit dalam fokus dan membatasi kebebasan diwawancarai untuk menentukan jumlah dan jenis informasi yang ditawarkan.

#### **Pertanyaan Cukup Tertutup**

Pertanyaan cukup tertutup meminta jawaban yang spesifik, potongan informasi atau satu bit informasi, contoh :

*Kursus akuntansi apa yang pernah anda ikuti ?*

*Apakah ada yang muncul di benak anda ketika mendengar pengacara ?*

*Berapa usia anda ?*

*Berapa lama anda tinggal di Black Hills ?*

#### Pertanyaan Sangat Tertutup

Pertanyaan sangat tertutup, membuat responden responden harus memilih jawaban yang sesuai dari daftar, mirip dengan tes pilihan ganda. Pertanyaan seperti berikut ini adalah umum digunakan pada survei :

*Saya ingin anda untuk menilai restoran cepat saji berikut pada skala satu sampai lima. Jika anda sangat menyukai restoran, memberikan lima. Jika anda cukup menyukai restoran, memberikan empat. Jika tidak suka restoran, berikan dua. Jika anda sangat tidak menyukai restoran, berikan satu.*

Pertanyaan sangat tertutup mungkin muncul di kuesioner kerja yang meminta pelamar untuk memeriksa penyakit atau penyakit yang mereka alami. Yang diwawancarai harus memilih daftar yang ditentukan tanpa kebebasan untuk memberikan alasan.

Pertanyaan sangat tertutup sering meminta jawaban antara dua pilihan, seperti:

*Apakah anda membeli minuman ringan reguler atau diet ?*

*Apakah anda biasanya membeli minuman ringan dengan atau tanpa kafein ?*

*Apakah anda biasanya membeli nama merek atau minuman ringan generic ?*

#### Pertanyaan Bipolar

Pertanyaan tertutup bipolar pada responden. membatasi mereka untuk dua pilihan jawaban. Beberapa meminta responden untuk memilih jawaban dari apa yang ditawarkan sebagai kutub berlawanan. Sebagai contoh :

*Apakah anda seorang konservatif atau liberal ?*

*Apakah anda seorang ekonom pasar bebas atau yang dukung pemerintah*

*Keterlibatan dalam pemerintahan ?*

*Apakah anda bersama kami atau melawan kami ?*

Pertanyaan bipolar lain meminta evaluasi atau sikap. Sebagai contoh :

*Apakah anda setuju atau tidak setuju dengan batas kecepatan 70 MPH di jalan raya antar negara ?*

*Apakah anda menyetujui atau tidak menyetujui peraturan hak yang sama di kabupaten ioty ?*

*Apakah anda suka atau tidak suka sistem kelas baru plus dan minus ?*

Pertanyaan bipolar yang paling umum meminta jawaban ya atau tidak. Sebagai contoh :

*Apakah anda mengendarai mobil ke kampus ?*

*Apakah anda menyadari peraturan parkir baru ?*

*Apakah anda menandatangani petisi mendukung konsorsium antisweatshop ?*

Terlepas dari tipe, pertanyaan bipolar menganggap hanya ada dua jawaban yang mungkin dan bahwa jawabannya adalah kutub terpisah: konservatif-liberal, seperti suka-tidak suka, setuju-menolak, setuju-tidak setuju, tinggi-rendah, ya-tidak. Ia tidak memungkinkan untuk memberi jawaban “bimbang”, “tidak ada pendapat”, “atau” tidak tahu”.

### **Pertanyaan Tertutup Memiliki Keuntungan**

Dengan pertanyaan tertutup, pewawancara dapat mengontrol panjang responden menjawab dan paduan untuk informasi spesifik yang diperlukan. Pertanyaan tertutup memerlukan sedikit usaha dari salah satu pihak dan memungkinkan Anda untuk mengajukan pertanyaan lagi, pada area yang lebih, dalam waktu yang sedikit. Dan jawaban mudah untuk meniru, ditabulasi, dan menganalisis dari satu wawancara ke yang lain. Inilah mengapa kebanyakan survei menggunakan pertanyaan tertutup.

### **Pertanyaan Tertutup Memiliki Kekurangan**

Jawaban untuk pertanyaan tertutup sering mengandung informasi yang terlalu sedikit, yang membutuhkan Anda untuk mengajukan beberapa pertanyaan ketika satu pertanyaan terbuka akan melakukan pekerjaan. Dan mereka tidak mengungkapkan mengapa seseorang memiliki sikap tertentu atau biasanya membuat pilihan tertentu. Misalnya, diwawancarai seorang mungkin tidak tahu mana minuman ringan dan nama merek yang generik, atau seseorang bisa membeli sekitar jumlah yang sama masing-masing. Pewawancara cenderung berbicara lebih dari narasumber ketika meminta pertanyaan tertutup, sehingga informasi kurang dipertukarkan. Yang diwawancarai tidak memiliki kesempatan untuk menjadi sukarelawan atau menjelaskan informasi. Dan responden dapat menilai, peringkat, pilih jawaban, atau mengatakan ya atau tidak tanpa mengetahui apa-apa tentang topik pembicaraan. Telah dipaparkan kelebihan dan kekurangan utama dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Ketika pertanyaan Anda sempit, jumlah data berkurang. Saat jumlah data berkurang, kontrol Anda meningkat, sedikit waktu dan keterampilan yang diperlukan, dan tingkat presisi, kehandalan, dan meningkatkan reproduktifitas. Di sisi lain, ketika Anda membuka pertanyaan, jumlah data meningkat dan narasumber mengungkapkan tingkat pengetahuan, pemahaman, alasan perasaan atau bertindak, dan modif-modif tersembunyi.

Banyak wawancara meliputi pertanyaan terbuka dan ditutup dengan berbagai tingkat kendala untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Sebagai contoh, seorang pewawancara mungkin mengikuti sebuah pertanyaan bipolar seperti "Apakah Anda terbiasa dengan program konseling pusat karir itu?" Dengan pertanyaan terbuka seperti "Apa yang kamu tahu tentang program konseling pusat karir itu?" Sebuah pertanyaan terbuka seperti "Ceritakan tentang diri sendiri," bisa diikuti dengan pertanyaan tertutup lebih seperti, "Kapan Anda di Jepang," dan "Mengapa Anda memutuskan untuk menghadiri Allegheny College?"

### Pertanyaan Primer dan Sekunder

Pertanyaan primer memperkenalkan topik atau daerah baru dalam topik dan bisa sendiri sendiri bahkan ketika diambil Keluar dari konteks.

*Simulator penerbangan apa yang digunakan dalam pelatihan Anda?*

*Ceritakan mengenai pengalaman Anda paling menakutkan sebagai pilot.*

Semua contoh pertanyaan terbuka dan tertutup disajikan sebelumnya adalah pertanyaan utama.

Pertanyaan sekunder dan primer digunakan untuk menemukan informasi tambahan, sehingga mereka sering disebut menyelidik, atau tindak lanjut pertanyaan. Mereka tidak masuk akal jika bertanya tanpa sambungan ke pertanyaan sebelumnya. Misalnya seperti dengan menanyakan

*"Apa maksudmu dengan itu?"* atau *"Ceritakan lebih banyak tentang pandangan politik Anda"*. Bila ia anda nilai belum menjawab pertanyaan yang anda maksud. Pertanyaan sekunder memungkinkan Anda untuk menggali lebih dalam dan menemukan apa yang mungkin responden siratkan atau coba untuk dihindari sebagai jawaban. Mereka mungkin terbuka atau tertutup. Pertanyaan sekunder sangat penting ketika seorang responden tidak menanggapi pertanyaan atau jawaban tampaknya tidak lengkap, dangkal, tidak jelas, dibisikkan, tidak relevan, atau tidak akurat.

### Jenis Pertanyaan Sekunder

#### Silent Probe

Gunakan silent probe bila responden menjawab tidak lengkap atau responden tampaknya ragu-ragu untuk melanjutkan. Tetap diam selama beberapa saat dan menggunakan sinyal nonverbal yang sesuai seperti kontak mata, mengangguk kepala, duduk kembali di kursi, atau gerakan untuk mendorong orang untuk melanjutkan. Diam menunjukkan minat dalam apa yang dikatakan dan menghormati jawaban dan responden. Misalnya seperti:

UNIVERSITAS MEDAN AREA drop kuliah kalkulus Anda?

*Responden: Profesor Smarts adalah seorang dosen yang mengerikan dan tidak bisa menjelaskan konsep-konsep pada tingkat kami.*

*Pewawancara: (diam)*

*Responden: Dan aku merindukan banyak kelas karena masalah pribadi.*

### Nudging Probes

#### Gunakan nudging probe

Bila silent probe gagal atau kata-kata yang tampaknya perlu untuk mendapatkan jawaban lebih. Pertanyaan ini benar-benar dorongan kepada yang diwawancara untuk menjawab atau melanjutkan dengan jawaban yang diinginkan. Nudging probe biasanya sederhana dan singkat, seperti berikut:

*Saya mengerti. Dan?*

*Pergilah. Jadi?*

*Ya? Uh-huh?*

Kesalahan umum adalah asumsi bahwa semua pertanyaan harus multi-kata kalimat. Sebaliknya sentuhan verbal sederhana dapat mendorong responden untuk memberikan respon yang diinginkan. mengajukan pertanyaan panjang bisa menyebabkan pertanyaan utama terbuka luas dan malah membuka topik baru, hal ini berakibat pada hilangnya informasi berharga dan sikap responden mungkin tetap tidak terdeteksi.

#### Clearinghouse Probe

Clearinghouse probe adalah alat penting untuk menemukan apakah serangkaian pertanyaan telah menemukan segala sesuatu yang penting pada sebuah pertanyaan atau issue.

Clearinghouse mendorong responden untuk menjadi sukarelawan informasi yang Anda mungkin tidak berfikir untuk bertanya tentang itu dan untuk mengisi kesenjangan pertanyaan Anda yang telah terjawab. Alat ini memeriksa secara harfiah dan membersihkan suatu topik, seperti berikut:

Ada hal lain yang Anda ingin agar pembaca mengetahui tentang pengalaman Anda sebagai POW di Vietnam?

*Apakah aku merindukan sesuatu?*

*Apakah Anda melihat atau mendengar apa pun malam itu?*

*Sebelum kita melanjutkan ke masalah lainnya, apakah ada sesuatu yang belum tercakup pada biaya PLTN?*

Penyelidikan clearing house yang baik memungkinkan Anda untuk melanjutkan ke topik berikutnya atau serangkaian pertanyaan yakin bahwa Anda mendapatkan semua informasi





*Responden: pajak selalu terlihat akan naik, tidak pernah turun, saya ingat ketika pajak properti saya hanya beberapa ratus Dolar.*

*Pewawancara: bagaimana Anda merasa proposal tentang pajak rokok?*

Jika seseorang tampaknya ragu-ragu untuk jawaban hanya bagian dari itu, pertanyaan mungkin tidak jelas atau tampaknya menuntut apa yang tidak mudah dijawab.

Mengemukakan kembali pertanyaan dalam lebih jelas, lebih mudah untuk menjawab. Sebagai contoh:

*Pewawancara: mendefinisikan kebebasan bagi saya*

*Responden: kebebasan? Yah... ..uh ... yang sulit untuk didefinisikan*

*Pewawancara: dalam kata Anda sendiri, apa artinya bebas*

Jika Anda mengajukan pertanyaan dengan lebih dari satu bagian, responden mungkin dapat menjawab hanya satu bagian. Menyajikan kembali sebagian atau bagian yang tidak terjawab. Jangan lakukan untuk pertanyaan utama berikutnya sampai satu ini menjawab sepenuhnya.

Sebagai contoh:

*Pewawancara: ceritakan tentang kampung halaman Anda dan lingkungan di mana Anda dibesarkan*

*Responden: Saya tumbuh di Edmonton, Alberta, itu di barat laut Kanada, sebelah timur pegunungan. Hal itu lebih dari satu juta orang dan merupakan daerah pertanian dan penghasil minyak utama. Orang menetap di sana dari seluruh dunia.*

*Pewawancara: dan apa tentang lingkungan Anda?*

Reflektif probe

Penyelidikan reflektif secara harfiah mencerminkan jawaban yang diterima untuk memverifikasi atau untuk mengklarifikasi hal-hal yang ditanyakan sehingga Anda tidak kebingungan dengan interpretasi yang responden dimaksud. Membuat jelas bahwa tujuannya adalah mencari verifikasi dan klarifikasi, tidak mencoba untuk memimpin atau perangkat wawancara inti untuk memberikan jawaban yang diinginkan atau untuk mempertanyakan kejujuran mereka atau kecerdasannya. Jika jawaban tampaknya tidak akurat (tanggal salah atau tokoh, dan padu-padan kata), ajukan pertanyaan menyelidik reflektif seperti berikut:

*Pada abad terakhir, maksudmu abad ke-19?*

*Itu siang 12:00 atau 12:00 tengah malam?*

*Apakah Anda yakin memutar nomor rumah saya?*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Jika tidak yakin tentang apa yang seorang responden mengatakan atau tersirat, ajukan pertanyaan reflektif untuk mengatasi ketidakpastian, seperti berikut:

*Anda berfikir, kemudian, bahwa kebanyakan siswa terlalu berorientasi karir?*

*Apakah Anda mengatakan rumah target polisi persaudaraan lebih dari rumah mahasiswa?*

*Apakah aku benar asumsi bahwa Anda tidak akan lulus tahun tahun ini.*

Mirror probe

Mirror probe adalah alat penting untuk memastikan Anda telah memahami serangkaian jawaban atau memiliki saldo informasi akurat. Mirror probe terkait erat untuk pertanyaan reflektif, tetapi mirror probe agaknya mencerminkan jawaban yang diterima saja, merangkum serangkaian jawaban untuk memastikan pemahaman akurat. Ini mungkin meringkas sebagian besar atau seluruh wawancara. Sebagai contoh, seseorang dapat mengajukan mirror probe untuk memastikan instruksi, seperti berikut:

*Oke, saya pikir saya sudah mendapatkannya. Kami keluar di jalan Ferry 1-75 langkah dan mengaktifkan timur pada langkah Ferry ke Utara Drive. Kami mengambil sebelah utara ke blackland jalan dan pergi ke timur selama sekitar satu mil. Kantor Anda hanya barat jalan Piedmont di pusat Peachtree. Benar?*

Pemohon mungkin menggunakan mirror probe untuk memastikan dari unsur tawaran kerja, seperti:

*Posisi Anda tawarkan saya, adalah bahwa dari supervisor produksi di pabrik danau kota Salt Anda. Saya akan dimulai pada atau sebelum 15 juni dan menjalani masa training empat minggu untuk menjadi akrab dengan fasilitas dan staf. Gaji saya akan mulai \$ 38,000 dengan peningkatan 3 person otomatis setelah satu tahun pertama.*

Jika pertanyaan benar, reflectife probe dan mirror probe dapat membantu Anda menghindari kesalahan yang disebabkan oleh asumsi yang salah, memori yang terbatas, atau salah tafsir.

Terampil wawancara dengan pertanyaan menyelidik

Penggunaan sekunder, atau menyelidik, pertanyaan memisahkan terampil dari pewawancara tidak terampil dan diwawancarai. Orang yang tidak terampil batang dengan daftar yang dibuat pertanyaan, berpikir kepala ke pertanyaan berikutnya, mengantisipasi pertanyaan prematur, atau tidak sabar. Orang yang terampil mendengarkan dengan seksama setiap respon untuk menentukan apakah jawaban yang memuaskan. Jika tidak, kuesioner menentukan

kemungkinan penyebab dalam beberapa detik dan fase sebuah pertanyaan sekunder yang sesuai. Probing terampil tidak hanya menebak lebih relevan, akurat, dan lengkap informasi tetapi dapat meningkatkan motivasi pihak lain karena kuesioner ini jelas tertarik dan memperhatikan dekat dengan apa yang dikatakan.

Pertanyaan sekunder dapat menyebabkan masalah, namun kadang ketika seseorang tidak segera merespon pertanyaan, kita melompat dengan pertanyaan menyelidik ketika kita akan diperlukan jika kita adalah pasien. Tahap menyelidik pertanyaan hati-hati dan waspada terhadap penekanan vokal. Stanley Payne menggambarkan bagaimana arti sederhana "mengapa" pertanyaan dapat diubah dengan menekankan kata yang berbeda

*Mengapa kau berkata begitu?*

*Mengapa kau berkata begitu?*

*Mengapa kau berkata begitu?*

*Mengapa kau berkata begitu?*

*Mengapa kau berkata begitu?*

Pertanyaan "sederhana". Mengapa pertanyaan sederhana tidak sengaja dapat menyebabkan ketidaksetujuan, percaya, ketidakpercayaan, atau menempatkan pihak lain membela diri dengan tampil untuk menuntut pembenaran, penjelasan, dan alasan-alasan. Sebuah fase buruk pertanyaan sekunder dapat mengubah arti dari pertanyaan primer atau bias jawabannya.

Ketika menggunakan pertanyaan reflektif atau mirror, tidak salah mengutip seseorang atau memasukkan kata ke dalam mulut seseorang. Responden mungkin merasa Anda belum mendengarkan atau bermain game. Hindari penasaran probing untuk informasi yang tidak diperlukan, terutama jika informasi ini mungkin memalukan untuk salah satu atau kedua belah pihak.

Netral dan pertanyaan terkemuka

Pertanyaan netral memungkinkan responden untuk memutuskan jawaban tanpa arah yang jelas atau tekanan dari kuesioner. Misalnya, dalam pertanyaan terbuka, pertanyaan netral seperti pertanyaan bipolar, seseorang dapat memilih antara dua pilihan sama: ya-tidak, menyetujui-menolak, setuju-tidak setuju. Semua pertanyaan dibahas dan diilustrasikan pertanyaan netral sejauh ini.

Pertanyaan leading menyarankan secara implisit atau eksplisit jawaban yang diharapkan atau diinginkan karena kuesioner memimpin responden terhadap jawaban tertentu dengan membuat "lebih mudah atau lebih menggoda bagi responden untuk memberikan satu jawaban

dari yang lain. Perbedaan antara pertanyaan netral dan terkemuka diilustrasikan dalam pertanyaan berikut.

#### Pertanyaan netral

1. Apakah Anda suka film klasik?
2. Apakah Anda akan datang ke pertemuan di 4:30?
3. Bagaimana menurut Anda tentang makanan pesawat?
4. Bagaimana menurut Anda khotbah ini dibandingkan dengan minggu lalu?
5. Bagaimana pendapat Anda tentang undang-undang pemungutan suara yang baru?
6. Apakah Anda pernah merokok?
7. Apakah Anda pernah mencurangi pajak penghasilan Anda?
8. Bagaimana Anda mengklasifikasikan diri Anda sebagai agama atau sekuler?
9. Bagaimana Anda memandang hukum EEO tentang dan proses seleksi?

#### Pertanyaan leading

1. Mengapa Anda suka film klasik?
2. Anda akan kembali ke pertemuan pada 4:30, bukan?
3. Apakah Anda tidak menyukai makanan pesawat yang seperti makanan para pelancong?
4. Tidakkah Anda menyukai khotbah ini dari pada yang minggu lalu?
5. Bagaimana pendapat Anda tentang undang-undang pemungutan konyol yang beberapa politisi ciptakan?
6. Kapan terakhir kali Anda merokok?
7. Apakah Anda berhenti curang atas pajak penghasilan Anda?
8. Apakah Anda mengklasifikasikan diri Anda sebagai agama atau ateis?
9. Bagaimana Anda berpikir tentang ketidakadilan hukum EEO terhadap proses seleksi?

Wawancara merupakan tanya jawab si pemeriksa dan orang yang diperiksa. Agar orang diperiksa itu dapat menemukan isi hatinya itu sendiri, pandangan-pandangannya, pendapatnya dan lain-lain sedemikian rupa sehingga orang yang mewawancarai dapat menggali semua informasi yang dibutuhkan. Baik angket atau interview keduanya mempunyai persamaan, tetapi berbeda dalam cara penyajiannya.

#### Keuntungan interview dibandingkan dengan angket yaitu:

1. Pada interview apabila terdapat hal yang kurang jelas maka dapat diperjelas

2. Interviewer (penanya) dapat menyesuaikan dengan suasana hati interviewee (responden yang ditanyai)
3. Terdapat interaksi langsung berupa face to face sehingga diharapkan dapat membina hubungan yang baik saat proses interview dilakukan.

#### b. Wawancara Kelompok Fokus

Bila pada suatu wawancara hanya terdapat satu pewawancara dan satu subjek, maka wawancaranya dinamakan wawancara mendalam individual. Bila pada suatu wawancara ada satu pewawancara dan beberapa subjek, maka wawancaranya disebut wawancara kelompok fokus.

Subjek pada wawancara kelompok fokus itu biasanya terdiri atas 8 samapai denga 12 orang. Bila pada wawancara itu ada satu pewawancara dan 4 sampai dengan 5 subjek, wawancaranya disebut wawancara kelompok kecil.

Pada wawancara kelompok fokus, pewawancara sebenarnya lebih cenderung berfungsi sebagai moderator yang mengatur dan memperlancar arus pembicaraan. Wawancara itu biasanya berlangsung antara 1 sampai dengan 3 jam dalam suatu ruangan yang berlatar formal dan santai.

Para subjek yang disertakan dlam kelompok fokus adalah para subjek yang bersifat homogen. Untuk itu para subjek harus telah diseleksi sebelum wawancara sehingga dapat diperoleh para subjek yang homogen. (Lerbin R. Aritonang, 2007).

Proses wawancara pada suatu kelompok fokus biasanya dicatat dengan menggunakan alat bantu, seperti video. Kemudian hasil rekaman video itulah yang akan dianalisis guna menjawab permasalahan penelitian. Teknik-teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif, seperti pada analisis isi. Pewawancara pada kelompok fokus harus memiliki keterampilan yang tinggi untuk memperlancar jalannya diskusi dan untuk mengungkap hal-hal bersifat diagnostik.

Tujuan utama dari wawancara ini adalah untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam dengan mendengar sekelompok orang dari pasar sasaran yang tepat untuk membicarakan isu yang diamati dengan peneliti. (Malhotra, 1993)

Wawancara itu difokuskan pada penghayatan pribadi seseorang dalam menghadapi sutau situasi yang khusus, seperti dalam menghadapi pimpinan rapat yang otoriter. Struktur situasi pada wawancara itu sendiri harus telah diselidiki sebelumnya oleh peneliti sehingga dapat

menemukan unsur-unsur serta pola-polanya yang penting. Berdasarkan hasil tersebut kemudian dibuat pedoman wawancara. (Hasi, 1993)

Orang-orang dalam sebuah wawancara berada dalam sebuah hubungan interpersonal. Meskipun demikian, variasi-variasi tertentu dari wawancara bisa mencakup orang-orang dalam kelompok-kelompok. Umumnya, peran pewawancara akan dikembangkan dalam hal tiga fungsi utamanya: (1) merencanakan strategi-strategi, (2) melaksanakan atau mengatur wawancara, dan (3) mengukur hasil-hasilnya.

Proses-proses yang berhubungan dengan melaksanakan wawancara adalah mensetting suasananya, mendengarkan, menyelidiki, memotivasi, dan mengendalikan wawancara. Hal-hal ini melibatkan suatu teknik komunikasi tingkat tinggi, dan panduan-panduan yang relevan. Orang-orang melakukan wawancara kelompok fokus biasanya untuk tujuan-tujuan yang berhubungan dengan tugas; mereka punya sesuatu yang ingin mereka capai, yakni, menyeleksi seseorang untuk suatu pekerjaan, mengumpulkan data penelitian, menerima pasien, atau menulis kisah berita. Tujuan terkait tugas inilah yang membedakan wawancara dari sekedar perbincangan biasa. Suatu percakapan bisa sampai kemana saja; akan tetapi, wawancara harus difokuskan pada kandungan isi yang sesuai dengan tujuan utama. (Nazir, 1989).

### c. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg, 2002). Wawancara merupakan alat mengecek ulang atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya dan juga merupakan teknik komunikasi langsung antara penelitian dan sampel. Dalam penelitian dikenal teknik wawancara-mendalam (Hariwijaya 2007: 73-74). Teknik ini biasanya melekat erat dengan penelitian kualitatif.

Wawancara mendalam (in-depth interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informasi atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Keunggulannya ialah memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak, sebaliknya kelemahan ialah karena wawancara melibatkan aspek emosi, maka kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancarai sangat diperlukan. Wawancara mendalam adalah wawancara untuk menggali informasi tentang pandangan, kepercayaan,

pengalaman, pengetahuan perilaku informan mengenai suatu hal secara utuh. Dari isi wawancara, yang bersangkutan harus mampu membuat pertanyaan yang tidak menimbulkan jawaban yang panjang dan bertele-tele sehingga jawaban yang menjadi tidak terfokus. Sebaliknya dari isi yang diwawancarai, yang bersangkutan dapat dengan enggan menjawab secara terbuka dan jujur apa yang ditanyakan oleh pewawancara atau bahkan dia tidak menyadari adanya pola hidup yang berulang yang dialaminya sehari-hari. Untuk itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seorang peneliti saat mewawancarai responden adalah intonasi suara, kecepatan berbicara, sensitifitas pertanyaan, kontak mata, dan kepekaan nonverbal. Dalam mencari informasi, peneliti melakukan dua jenis wawancara, yaitu autoanamnesa (wawancara yang dilakukan dengan subjek atau responden) dan aloanamnesa (wawancara dengan keluarga responden).

Sering jawaban responden kurang memuaskan karena masih bersifat terlalu umum, dan kurang khusus, misalnya: "Anak dapat membantu orang tua". Membantu dalam hal apa? Di sini terdapat beberapa kemungkinan, karena itu perlu ditanyakan lebih lanjut. Inilah yang disebut menggali informasi lebih dalam atau probing, sehingga diperoleh jawaban yang lebih khusus dan tepat. Apabila jawaban responden kurang meyakinkan, maka perlu ditanyakan keterangan lebih lanjut, dan kalimat yang disampaikan pun harus bersifat netral.

Probing ini termasuk salah satu bagian yang paling sulit dalam wawancara. Pengawas sebaiknya teliti dalam menilai jawaban-jawaban hasil probing. Sangat baik dianjurkan kepada pewawancara agar selalu menuliskan kalimat pertanyaan probing, di samping jawaban responden. Dengan demikian pengawas dapat mengetahui apakah cara bertanya sudah benar, tidak tendensius. (Masri Singarimbun, 1989)

Wawancara mendalam merupakan wawancara pribadi, langsung, dan tidak terstruktur dengan seorang subjek yang diselidiki oleh pewawancara yang sangat terampil untuk menemukan latar belakang motivasi, keyakinan, sikap, dan perasaan subjek terhadap satu topik. Wawancara ini biasanya berlangsung antara 30 menit sampai dengan lebih dari satu jam. Wawancara mendalam sering digunakan untuk mengungkap hal-hal yang tersembunyi, yang sulit untuk diungkap dengan metode atau teknik pengukuran lainnya. Untuk itu, pewawancaranya harus memiliki keterampilan yang tinggi untuk mengungkapnya. Selain masalah wawancara, penentuan subjek yang akan diwawancarai seringkali juga menjadi masalah. Wawancara ini biasanya digunakan pada penelitian eksploratif. (Lerbin R. Aritonang, 2007)

Wawancara mendalam adalah suatu bentuk yang khusus dari komunikasi oral dan berhadapan muka dalam suatu hubungan interpersonal yang dimasuki untuk sebuah tujuan



tertentu yang diasosiasikan dengan pokok bahasan tertentu. Keefektifannya bisa dinilai dalam hal tujuan wawancara, teknik-teknik yang digunakan, kerangka waktunya, sudut pandang orang yang melakukan evaluasi, dan reliabilitas dan validitas informasi yang diperoleh. Aspek-aspek wawancara mendalam yang dapat di rencanakan adalah tujuan-tujuan, pertanyaan-pertanyaan, setting, dan reaksi terhadap permasalahan-permasalahan khusus. Perencanaan semacam itu bisa memberikan kesiapan bagi si pewawancara untuk semua kemungkinan-kemungkinan yang mungkin muncul dalam proses wawancara. (Robert Khan dan Charles Channel, 2003)

Wawancara-wawancara mendalam terjadi karena suatu tujuan, dan memfokuskan pada jenis-jenis informasi tertentu. Salah satu karakteristik dari pewawancara yang baik adalah kemampuan untuk mengendalikan interaksi sehingga tujuan wawancara tercapai. Hal ini berarti bahwa tidak semua komentar atau respon relevan. Oleh karenanya, anda mungkin perlu menetapkan batasan-batasan mengenai jenis respon yang tepat.

Karena feedback adalah dimensi wawancara mendalam yang penting, pewawancara perlu melakukan upaya yang sangat penuh kesadaran dan terencana untuk mendapatkan feedback apabila tidak diberikan secara sukarela. Saran-saran berikut adalah teknik-teknik yang sangat bermanfaat guna menghasilkan feedback: (1) meminta feedback; (2) mendengarkan ketika diberikan; (3) melatih orang-orang agar merasa anda mau menerima feedback; dan (4) mempertahankan suasana yang memungkinkan adanya feedback.

Semua wawancara mendalam tersusun atas dua dimensi penting yang bisa dianalisa keefektifannya: kandungan isi dan hubungan. Yang cenderung akan lebih difokuskan adalah isi. Hendaknya melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi atau untuk memberikan informasi. Akan tetapi, menganggap bahwa hubungan antar pewawancara dan orang yang diwawancarai sama pentingnya dalam kebanyakan situasi. Bahkan, sifat-dasar hubungan tersebut bisa menentukan apakah informasi tertentu telah disampaikan selama wawancara atau tidak. (Dr. Nurul Murtadho, 1992).

Kapan dilakukan wawancara mendalam? (Debus, 1993; Moleong, 1990)

a. Bila topik yang akan diteliti adalah topik yang kompleks, tidak sederhana dan perlu mendapatkan informasi yang sebanyak-banyaknya, serta mengikutsertakan responden yang berpendidikan tinggi.

Misalnya: ingin mengetahui penanganan dokter puskesmas terhadap balita diare dengan shock.

b. Bila topik yang diteliti merupakan topik yang sangat sensitif.

Misalnya: menanyakan KLB diare yang menyebabkan banyak balita yang meninggal kepada Bapak Camat.

c. Bila responden terpisah jauh secara geografis

Misalnya: ingin mendapatkan informasi mengenai istilah desentri di seluruh Indonesia (harap diingat bahwa jumlah responden tidak usah terlalu banyak)

d. Bila ada tekanan kelompok

Misalnya: ingin mengetahui pendapat diadakannya iuran untuk pojok oralit (padahal dari kelompok diskusi terfokus sebagian besar anggota menekan agar biaya diserahkan pada Puskesmas)

e. Bila pewawancara ingin menanyakan sesuatu secara lebih mendalam lagi pada seorang subjek tertentu

Misalnya: banyak yang tidak setuju diadakannya pojok oralit, maka dilakukanlah wawancara mendalam terhadap salah satu ibu yang tidak setuju untuk mengetahui alasan-alasan tidak setujunya ibu tersebut

f. Bila pewawancara menyelenggarakan kegiatan yang bersifat penemuan

Misalnya: ingin mengetahui sebab-sebab adanya KLB keracunan makanan pada balita di suatu tempat.

g. Bila peneliti/pewawancara tertarik untuk mengungkapkan motivasi, maksud atau penjelasan dari responden.

Misalnya: ingin mengetahui penjelasan responden tidak mau menggunakan oralit terapi diare.

h. Bila peneliti mau mencoba mengungkapkan pengertian suatu peristiwa, situasi atau keadaan tertentu.

Misalnya: ingin mengetahui mengapa diare sudah tidak merupakan penyakit prioritas di suatu Puskesmas.

d. **Wawancara Terstruktur dan Wawancara Tak Terstruktur**

Wawancara secara garis besar dibedakan menjadi dua bagian, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur (Black & Champion, 1976). Untuk wawancara terstruktur biasanya digunakan kuesioner yang telah disusun sedemikian rupa dan biasanya sudah dengan jawaban tertutup atau ada pilihan jawaban atau dapat juga pertanyaan dengan jawaban singkat. Secara mudah wawancara terstruktur adalah kuesioner yang diverbalkan.

Peneliti yang menggunakan jenis wawancara ini bertujuan mencari jawaban terhadap

**hipotesis.** Untuk itu pertanyaan-pertanyaan disusun secara ketat. Jenis ini dilakukan pada situasi jika sejumlah sampel yang representatif ditanyai dengan pertanyaan yang sama (Moloeng, 1990). Semua subjek dipandang mempunyai kesempatan yang sama untuk menjawab pertanyaan yang diajukan.

Sedangkan wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang tidak memakai kuesioner yang telah disusun dengan jawaban tertutup atau pilihan jawaban, tetapi dengan jawaban terbuka dan bukan jawaban singkat (bukan identitas diri, umur, atau jawaban singkat lainnya). Bukan berarti bahwa wawancara ini tidak ada, pertanyaan sebagai penunjuk (guide) tetap ada. Wawancara tak berstruktur ini juga dibedakan kembali menjadi wawancara yang terfokus dan wawancara yang tidak terfokus.

Wawancara tak terstruktur yang terfokus mempunyai pokok atau tema tertentu yang ingin dicapai. Sedangkan wawancara yang bebas (tidak terfokus), pembicaraannya dapat beralih dari satu topik ke topik yang lain. Wawancara bebas ini kadang disebut sebagai wawancara informal, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, serta dapat pula secara sambil lalu.

Pada wawancara yang tak terstruktur terdapat wawancara yang disebut sebagai wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah wawancara yang berusaha menggali *sedalam-dalamnya dan mendapat pengertian yang seluas-luasnya dari jawaban yang diberikan oleh responden* (Moser & Kalton, 1979). Pertanyaan yang diajukan dapat terfokus ataupun bebas. Untuk wawancara mendalam yang terfokus, peneliti berusaha memperoleh informasi yang dalam dan luas dari suatu topik tertentu dengan pertolongan beberapa pertanyaan utama sebagai penunjuk. Pertanyaan utama sebagai penunjuk ini digunakan sebagai arah agar informasi yang diinginkan tentang topik tertentu dapat diperoleh. Bila tidak ada arah, maka informasi atau keterangan sebagai data yang dikumpulkan akan juga tak terarah ke sana kemari dan sulit untuk dianalisis. Untuk mendapatkan informasi yang sedalam-dalamnya dan seluas-luasnya dalam wawancara mendalam digunakan wawancara terbuka dengan kata tanya yang terbuka pula. Pertanyaan yang hanya mengarah pada jawaban 'ya' - 'tidak' atau 'setuju' dan 'tidak setuju' atau yang memberikan peluang kepada responden untuk menjawab singkat, sebaiknya dihindari.

Tak terstruktur

Terstruktur

Sulit

Evaluasi

Mudah



Tinggi	Jumlah waktu yang diperlukan	Rendah
Banyak Diperlukan	Pelatihan yang diperlukan	Terbatas
Banyak	memunculkan Spontanitas	Sedikit
Banyak kemungkinan	menampilkan pandangan orang yang di wawancarai	Sangat sedikit
Besar	Flexsibilitas	Sedikit
Rendah	Kontrol penanya	Tinggi
Rendah	Ketepatan	Tinggi
Rendah	kelayakan	Tinggi
Tinggi	keluasan dan kedalaman	Rendah

#### e. **Wawancara Tertutup dan Terbuka**

Ada dua jenis wawancara jika dilihat dari sifat pertanyaannya yaitu wawancara tertutup dan terbuka. Pada wawancara tertutup, baik yang diwawancarai atau pewawancara betul-betul terikat pada struktur susunan pertanyaan wawancara. Model pertanyaan seperti ini seringkali digunakan pada survei dan tidak memberikan peluang bagi responden untuk mengembangkan jawaban lebih dalam. Sebaliknya, model pertanyaan terbuka pewawancara dapat melakukan observasi jawaban jauh lebih dalam dan leluasa karena tidak terikat pada satu struktur susunan tertentu.

Beberapa tips saat melakukan wawancara adalah mulai dengan pertanyaan yang mudah, mulai dengan informasi fakta, hindari pertanyaan multiple, jangan menanyakan pertanyaan pribadi sebelum building rapport, ualng kembali jawaban untuk klarifikasi, berikan kesan positif, dan kontrol emosi negatif. Selain itu, ada beberapa hal lain yang juga perlu diperhatikan untuk menjadi pewawancara yang baik, yaitu jujur, mempunyai minat,

berkepribadian dan tidak temperamental, adaptif, akurasi, dan berpendidikan (Moser & Kalton dalam Musta'in Mashud dalam Bagong & Sutinah 2005: 76)

#### **f. Metode Wawancara Behavioral Event Interview (BEI)**

Rekrutmen yang tepat akan memberikan hasil positif bagi perusahaan. Semakin efektif metode rekrutmen yang digunakan, semakin besar pula keberhasilan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai bagi perusahaan. Proses rekrutmen merupakan langkah awal dalam manajemen sumber daya manusia di perusahaan. Sejauh ini, ada banyak metode rekrutmen yang dapat digunakan perusahaan dalam mencari kandidat terbaik. Mau tak mau, hal ini menjadi tantangan bagi praktisi HR, terutama yang bergelut di divisi rekrutmen.

Kesalahan dalam merekrut karyawan akan menimbulkan banyak masalah di perusahaan. Selain mengganggu dinamika di lingkungan kerja, baik menurunkan moral karyawan maupun menghambat pencapaian kinerja perusahaan, biaya yang ditimbulkan akibat salah rekrut bisa mencapai puluhan kali gaji karyawan yang bersangkutan. Salah satu kunci keberhasilan dalam proses rekrutmen terletak pada teknik wawancara dengan kandidat karyawan. Kini semakin banyak perusahaan yang menggunakan metode evaluasi perilaku (behavior test). Salah satunya melalui metode Behavioral Event Interview (BEI). Metode ini dianggap mampu menggali kompetensi kandidat dengan baik dan efektif. Bagaimana pembuktiannya?

R. Chandra, Senior Consulting Partner Menara Kadin Learning Center, menjelaskan, BEI adalah salah satu metode assessment melalui wawancara yang bertujuan untuk menilai kompetensi seseorang berdasarkan contoh perilaku yang muncul, dan memprediksi perilaku yang akan datang berdasarkan perilaku masa lalu. "BEI merupakan salah satu perubahan paradigma dalam metode rekrutmen saat ini. Di masa lalu metode wawancara hanya menggali atau mengeksplorasi dinamika mengenai psikologis saja. Sementara BEI fokus pada penggalian perilakunya," tutur candra.

Diungkapkannya, BEI mulanya dikembangkan oleh Davis McClelland dan Bill Byham pada awal 1970-an. Sebelumnya mereka menamakan metode ini Targeted Selection Interview. "BEI ini nama generiknya," kata Chandra mengistilahkan. Menurut mantan konsultan senior di PT Daya Dimensi Indonesia (DDI) ini, perbedaan BEI dengan metode rekrutmen lain adalah, BEI merupakan metode wawancara berbasis kompetensi yang fokusnya untuk menilai behavioral evident (bukti munculnya perilaku). "perilaku tersebut menunjukkan bahwa dia pernah melakukan pekerjaan itu," imbunya. Jadi, metode ini akan memprediksi kinerja seseorang di masa depan berdasarkan hasil kerjanya di masa lalu.

Chandra menyampaikan, ada tiga hal yang dibutuhkan seorang assessor atau pewawancara yang menggunakan metode ini. Pertama, pemahaman mengenai kompetensi yang akan digali. Artinya, dia mesti mengetahui kamus kompetensi yang ditentukan perusahaan. Kedua, kemampuan untuk menggali konsep S/TAR, yakni Situation/Task, Action, dan Result. "S/TAR mengubah paradigma orang dalam melakukan interview. Yang tadinya hanya menerima jawaban yang teoritik dan opini saja, menjadi menerima jawaban yang behavioral evident," katanya menjelaskan.

Dan ketiga, membuat pedoman wawancara yang sistematis sehingga wawancara lebih fokus. Selain itu, untuk mempermudah penerapan BEI, seorang pewawancara perlu mengenali kata kunci (key words) atau kalimat kunci (key sentences) yang menunjukkan adanya behavioral evident. Selain itu, "jangan mengajukan pertanyaan dengan kata awalan: biasanya, seandainya, umumnya, atau bagaimana menurut anda," ujar Chandra menyebutkan. Pasalnya, awalan tersebut akan memunculkan jawaban teoritik atau opini.

Sementara itu, Suzana Carolina selaku Recruitment/HRD & Legal Aspect Universitas Pelita Harapan (UPH) mengungkapkan, pihaknya masih dalam tahap pengembangan penggunaan BEI pada sistem rekrutmen di UPH. "pendekatan metode ini belum dikembangkan secara menyeluruh dalam organisasi kamu," ujarnya mengakui. Kendati demikian, menurut Suzana, beberapa manfaat sudah kelihatan.

Berdasarkan pengalamannya mengimplementasikan BEI, ia mencatat tiga hal yang berpotensi menjadi kendala. Pertama, memerlukan kamus kompetensi yang baku atau standar. Kedua, pendekatan metode ini mengkondisikan kebutuhan akan beberapa orang pewawancara yang kompeten, sehingga proses integrasi data dan evaluasi dapat dilakukan dengan baik. Dan ketiga, pendekatan metode ini masih perlu dikembangkan secara spesifik dalam penerapannya untuk para fresh-graduate. Sebagaimana disampaikan Chandra, sistem ini hanya dapat memotret rekam jejak kandidat yang telah memiliki pengalaman kerja. Sementara untuk para fresh graduate, BEI belum bisa berperan banyak.

Untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia (SDM) dalam suatu organisasi atau perusahaan melalui rekrutmen dapat diperoleh baik dari internal maupun eksternal. Pemenuhan melalui internal dapat dilakukan dengan membuat sistem *talent pool*. Yang harus dicatat adalah pemenuhan kebutuhan SDM tidak hanya dari segi kuantitas sesuai kebutuhan organisasi atau perusahaan tetapi terpenting adalah dari segi kualitas calon atau kandidat yang kompeten. Karena itu sekali lagi ditegaskan bahwa rekrutmen dan seleksi karyawan merupakan pintu gerbang bagi pengembangan pegawai selanjutnya sehingga vital jika tidak

dilakukan secara baik. Dalam artikel tentang rekrutmen dan seleksi karyawan yang diinginkan dibahas tentang salah satu tahapan adalah wawancara (interview).

Metode wawancara sangat penting karena merupakan proses untuk menggali informasi terhadap calon pemegang jabatan, akan tetapi wawancara (interview) dalam mencari calon pemegang jabatan sesuai yang diinginkan tidak semudah yang dibayangkan. Memang dalam kehidupan sehari-hari setiap orang pernah melakukan wawancara dengan teknik yang sangat mudah. Model wawancara yang dikenal dengan istilah "tradisional" merupakan paradigma lama dalam proses wawancara di tempat kerja.

Paradigma modern dalam proses wawancara dikenal dengan istilah behavioral event interview (BEI). BEI adalah teknik wawancara dengan cara menggali informasi mengenai perilaku seseorang yang pernah dilakukan secara nyata. BEI akan mendorong individu tersebut untuk bercerita secara logis mengenai pengalaman yang berupa perilaku-perilaku yang pernah dilakukan. BEI merupakan teknik wawancara yang terstandar. Penggunaan teknik BEI dalam implementasinya diintegrasikan dengan standar kompetensi yang ingin diukur. Sehingga istilah BEI dikenal dengan istilah lain "competency based interview" (CBI). Obyektivitas pengukuran kompetensi menggunakan BEI didasarkan pada standar kompetensi yang disusun oleh interviewer atau mengacu pada analisis jabatan (*job profile*) yang tertuang dalam level kompetensi masing-masing jabatan. Apabila dalam organisasi / belum mempunyai level kompetensi dan job profile maka sebaiknya terlebih dahulu menetapkan level kompetensi dan menetapkan job description dan job spesifikasi terlebih dahulu, sehingga informasi yang diungkapkan oleh *interviewee* merupakan *evidence base* hasil interview dan digunakan sebagai indikator penilaian. BEI sangat praktis digunakan didalam proses rekrutmen. Dengan menggunakan teknik BEI kita dapat melihat kompetensi individu yang pernah dilakukan. Salah satu teknik dalam melakukan wawancara adalah teknik "star" yaitu dasar menyusun pertanyaan untuk mengetahui perilaku *Situation, Task, Action, Dan Result*. *Situation* maksudnya adalah menggambarkan situasi tentang pekerjaan yang selama ini dijalankan pengungkapan pengalaman terhadap tugas-tugas secara detil, meliputi tentang peristiwa, kapan, siapa yang terlibat. *Task* adalah menggambarkan tugas yang harus dilakukan. *Action* adalah menggambarkan tindakan yang dilakukan pada situasi atau tugas tertentu yang disebutkan pada *situation* dan *task*. *Result* adalah menggambarkan tentang hasil dari tindakan yang dilakukan. Salah satu contoh wawancara untuk mengetahui *soft skill* "kerjasama" dengan menggunakan teknik "star" sbb:

- Pernahkah anda menemui kesulitan untuk bekerjasama dengan orang lain?

Dalam situasi apa hal terjadi? (*situation*)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

- Tugas apa saja yang memungkinkan anda harus menemui situasi yang anda sebutkan tadi? (*task*)
- Apa yang anda lakukan untuk tetap dapat menyelesaikan tugas tersebut? (*action*)
- Bagaimana hasilnya? Bagaimana reaksi orang itu? Apa pendapat atasan anda tentang hasil kerja anda? (*result*)

Dari contoh pertanyaan tadi misalnya untuk pertanyaan action, maka interviewee akan bercerita panjang lebar tentang bagaimana caranya menyelesaikan tugasnya. Yang harus diperhatikan adalah bahwa kita harus tetap fokus kepada setiap jawaban yang diberikan dan selanjutnya kita kembangkan pertanyaan yang lebih detil. Saya mengambil contoh, "tadi diceritakan bahwa menyelesaikan tugas adalah dengan mendelegasikan kepada staf, bisa anda ceritakan siapa saja? Bagaimana cara bapak mendelegasikannya?..... dan lain sebagainya". Dari jawaban *interviewee* bahwa kelihatan adalah jawaban dari seorang yang sudah bekerja, bagaimana dengan yang belum memiliki pekerjaan atau *fresgraduate*? Apakah bisa menceritakan tugas / pekerjaan? Pertanyaan yang diajukan bisa tetap diajukan dengan menggeser maksud dari tugas adalah tugas semasa kuliah. Inilah memang pentingnya jam terbang seorang interviewer dalam melakukan efektifitas wawancara. Pointnya dengan BEI kita bisa melihat potensi yang dimiliki individu dengan kompetensi / persyaratan jabatan dan prediksi perilaku pada pekerjaannya nanti.

Dalam penggalian data baik kebutuhan riset dan praktis, baik dalam penelitian dan organisasi melalui metode wawancara hingga saat ini masih dirasakan perlu dilakukan. Saya memiliki anggapan bahwa interview merupakan metode lama dan akan selalu dibutuhkan selama manusia sebagai makhluk sosial dan membutuhkan komunikasi. Karena manusia merupakan komunikan.

Salah satu metode wawancara yang saat ini banyak digunakan adalah behavioral event interview atau BEI. Istilah ini merupakan pengembangan teknik wawancara kandidat yang ditemukan oleh David McClelland, pengarang buku *Competence at Work* sekaligus guru besar di Harvard University. BEI merupakan metode wawancara yang digunakan untuk berbagai kebutuhan di organisasi. Tidak hanya untuk rekrutmen dan seleksi saja, namun juga digunakan untuk melakukan analisis jabatan untuk pembuatan job description atau untuk keperluan coaching dan conseling. Sebenarnya apa sih yang disebut dengan behavioral event Interview (BEI)?

Teknik ini merupakan wawancara yang lebih terfokus pada proses penggalian yang lebih dalam dan terstruktur tentang kompetensi dan potensi seseorang agar berhasil dalam



melakukan pekerjaan disuatu jabatan tertentu di masa lalu. BEI juga dikenal sebagai teknik wawancara dengan cara menggali informasi mengenai perilaku seseorang yang pernah dilakukannya secara nyata. BEI akan mendorong individu tersebut untuk bercerita secara logis mengenai pengalaman yang berupa perilaku-perilaku yang pernah dilakukan. BEI merupakan teknik wawancara yang terstandar. Penggunaan teknik BEI dalam implementasinya diintegrasikan dengan standar kompetensi yang ingin diukur. Sehingga istilah BEI dikenal dengan istilah lain "competency based interview" (CBI). Teknik dalam menanyakan pertanyaan-pertanyaan itu biasanya menggunakan teknik STAR. Teknik dalam menanyakan pertanyaan-pertanyaan itu biasanya menggunakan teknik STAR. Adapun teknik STAR adalah sebagai berikut:

- Situation (situasi seperti apa yang ada pada saat itu)
- Task (tugas apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tersebut)
- Action (aksi apa yang di pilih untuk menyelesaikannya)
- Result (hasil apa yang didapatkan. Persiapan-persiapan yang harus dilakuakn oleh pewawancara)

Proses ini biasanya memakan waktu antara satu setengah jam sampai tiga jam dan dibagi dalam tiga tahapan, sebagai berikut:

#### Introduksi

Pada tahap ini, anda sebagai pewawancara harus mejalankan tujuan dari proses wawancara di organisasi anda. Kemudian anda bisa melanjutkannya denga mengajukan serangkaian pertanyaan wawancara pada kandidat. Untuk mencatat hasil wawancara secara detil, disarankan untuk merekam wawancara ini. Tetapi sebelum memulai wawancara, anda harus meminta persetujuan terlebih dulu untuk merekam wawancara tersebut kepada kandidat yang bersangkutan. Dan yakinkan padanya bahwa hasil rekaman ini akan diperlakuakn secara confidential, dalam arti tidak akan disebarluaskan ke pihak manapun yang tidak berkepentingan.

#### Tugas dan tanggung jawab

Pada proses ini kandidat harus menceritakan tentang jabatan, tugas dan tanggung jawabnya di organisasi terakhir kandidat bekerja. Kemudian klarifikasi setiap tugas dan tanggung jawabnya dengan mengajukan beberapa pertanyaan berikut: Apa job description anda?

3. Saya energik dan memiliki sikap positif

Perusahaan mencari calon karyawan yang dengan semangat dan antusiasme yang tinggi. Maka, selama wawancara tunjukkan bahwa kamu memiliki rasa antusiasme yang tinggi. Selain itu, jangan memberikan komentar negatif mengenai perusahaan lama tempatmu bekerja sebelumnya. Hal ini akan menimbulkan anggapan bahwa kamu tidak dapat menjaga citra perusahaan tempatmu bekerja nantinya.

4. Saya memiliki banyak pengalaman

Ungkapkan pengalamanmu tentang pekerjaan sebelumnya atau sekedar pengalaman sewaktu magang bahkan berbagai seminar maupun sejumlah kursus atau pelatihan yang kamu ikuti. Semakin sesuai bidang pekerjaan lamamu dengan pekerjaan baru yang ditawarkan, pihak perusahaan akan semakin senang untuk memilihmu menjadi pegawainya.

5. Saya adalah pemain tim

Sebuah perusahaan terdiri dari sejumlah karyawan yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan. Maka, menjadi bagian dari perusahaan tersebut tidak akan terlepas dari kerjasama tim dengan karyawan lainnya. Oleh karena itu, tunjukkan bahwa kamu adalah pribadi yang mampu bekerjasama dengan orang lain dalam sebuah tim.

6. Saya mau belajar

Tekankan pada pewawancara bahwa kamu bersedia belajar terhadap bidang yang kamu geluti bahkan diluar bidang tersebut sekalipun. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi pihak perusahaan agar tidak menjatuhkan pilihan terhadap orang yang salah. Bukannya mendatangkan asset justru malah menjadi beban.

7. Saya sangat termotivasi

Karyawan yang sangat termotivasi adalah karyawan yang produktif. Perusahaan akan mencari karyawan yang dapat mereka andalkan untuk dapat memajukan usaha mereka.

## 16. 10 Tips Terbaik Wawancara Pekerjaan

Banyak hal yang sangat menentukan bagi pemburu lowongan kerja dapat menemukan suatu pekerjaan yang diharapkan. Dari sekian banyak hal dan banyak faktor tersebut, sudah tidak

dipungkiri lagi bahwa sesi dalam wawancara atau bahasa nge-tradnya juga dikenal dengan istilah interview sangat menentukan keberhasilan seseorang untuk membuat dan mendapatkan lowongan kerja yang tersedia.

Baik berikut ini adalah 10 tips terbaik yang harus kita cermati jika kita menginginkan sesi Tanya jawab, sharing, dan perbincangan dari suatu sesi wawancara dapat berjalan dengan baik dan sesuai yang kita harapkan:

1. Hal pertama yang amat sangat penting harus dilakukan adalah mendapatkan konfirmasi yang jelas tentang dimana dan waktu sesi wawancara akan dilakukan minimal sebaiknya sehari sebelum wawancara kerja dilaksanakan. Hal ini bertujuan agar kita tidak tergesa-gesa sesaat sebelum sesi wawancara dilakukan, karena kita bisa memperkirakan kapan waktu berangkat dari tempat tinggal dengan tepat sehingga tidak terlambat.
2. Memilih pakaian yang kita rasa paling tepat sesuai tema perusahaan tempat kita akan melakukan wawancara. Biasanya sih sering direkomendasikan untuk memakai dan mengenakan pakaian formal terbaik yang kita miliki. Namun tidak harus juga memakai pakaian formal karena jenis pakaian sangat tergantung dari lowongan tempat kerja yang kita incar. Jangan lupa juga untuk meyakinkan diri kita memiliki kualitas pribadi yang tinggi dengan memperlihatkan sikap-sikap sederhana yang positif seperti misalnya berjabat tangan dengan erta penuh optimis, melakukan tatapan mata dengan penuh percaya diri, dan tidak ada salahnya sesekali senyum.
3. Kemudian sangat disarankan untuk melakukan pencarian informasi hal-hal apa saja yang dibutuhkan ketika melakukan wawancara, seperti misalnya bagaimana model interview yang akan dilakukan (panel interview atau one on one interview), informasi sekilas tentang perusahaan tempat yang menyediakan lowongan yang kita incar, analisis apakah perlu membawa contoh pekerjaan yang pernah kita lakukan sebelumnya, jika dalam interview ada tes atau ujian maka sebaiknya tidak ada salahnya mengetahui prosedur bentuknya dengan baik, dan masih banyak lagi informasi penting lainnya yang sebaiknya kita ketahui sehingga kita benar-benar telah siap untuk melakukan wawancara.
4. Coba disiskusikan dengan teman yang kita percayai tentang resume, CV, surat lamaran, atau berkas file lainnya yang kita kirim ke calon perusahaan yang menginterview! Hal ini bertujuan untuk menganalisa perkiraan pertanyaan yang mungkin akan diajukan oleh pewawancara kerja, dimana biasanya sebagian besar pertanyaan berasal dari data diri kita yang telah diterima oleh perusahaan.

Dengan melakukan hal ini maka kita dapat mengantisipasi dalam menjawab pertanyaan yang diajukan lebih baik lagi.

- 5) Memiliki argument dan pendirian yang jelas tentang diri kita yang dapat kita berikan kepada perusahaan. Terkadang pelamar sering demam panggung atau grogi ketika wawancara, sehingga tidak dapat mengungkapkan argument pribadi dengan baik. Pihak pewawancara dalam seharinya mungkin dapat menginterview ratusan pelamar, oleh karena itu kita harus tegaskan pendirian yang dimiliki dengan tegas dan menarik.
- 6) Persiapkan diri untuk dapat memiliki kemampuan berbicara dengan baik, namun biasanya kemampuan berbicara dengan baik ini sangat susah dimiliki dalam waktu instan. Oleh karena itu sebaiknya sejak dini untuk melatih kemampuan ini seperti misalnya lebih banyak bersosialisasi dengan orang dan rajin menelaah atau membaca informasi baru (seperti membaca Koran, mengikuti seminar, dll). Kemampuan berkomunikasi dengan baik sangat diperlukan terutama untuk mengantisipasi ternyata pertanyaan yang diajukan lebih memakan waktu yang diperkirakan sehingga dalam kasus ini kemampuan berkomunikasi kita akan benar-benar akan diuji.
- 7) Melakukan latihan sendiri dalam menyampaikan materi yang akan hendak kita sampaikan. Hal ini diperlukan karena terkadang dalam suatu wawancara pelamar terkadang diminta untuk melakukan presentasi tentang dirinya sendiri. Lakukan presentasi dengan baik dimana sebaiknya jelas, sederhana dan tegas. Jangan menyampaikan presentasi terlalu lama atau sebaliknya terlalu singkat.
- 8) Dalam akhir sesi wawancara, biasanya kita diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan. Dalam hal ini sebaiknya kita mempersiapkan pertanyaan sebelum sesi wawancara dilakukan. Persiapkan pertanyaan dengan baik dan tepat, jangan keluar ke pertanyaan yang tidak jelas. Ajukan pertanyaan misalnya tentang program latihan yang kita dapatkan terkait dengan posisi pekerjaan yang ditawarkan, peluang kesempatan berkarir di perusahaan tersebut, dll.
- 9) Tidak ada salahnya untuk membawa catatan kecil, hal ini berguna untuk mencatat hal-hal yang penting. Jangan malu-malu untuk melakukan hal ini, selain kita akan terlihat profesional, catatan ini juga akan berguna sebagai panduan pembelajaran untuk pengalaman menghadapi interview lagi kedepannya jika kita ditolak oleh perusahaan yang kita incar sekarang.
- 10) Setelah melakukan wawancara sebaiknya segera melakukan follow up dengan baik (tapi ingat jangan berlebihan yang dapat memperlihatkan kita jobless). Jangan lupa memberikan pandangan mata dan tersenyum dengan baik dan percaya diri,

menunjukkan kita tampak profesional sesaat meninggalkan ruangan wawancara. Kirim surat ke pewawancara bahwa kita serius berminat akan lowongan kerja tersebut maksimal 1×24 jam setelah wawancara.

#### **17. Hal yang perlu diperhatikan ketika wawancara**

- Perhatikan busana yang akan dipakai
- Datang lebih awal dari waktu yang telah ditentukan, gunakan waktu luang tersebut untuk membuka kembali catatan.
- Konfirmasikan kedatangan anda kepada orang yang akan diwawancarai.

#### **18. Hal Yang Perlu di Perhatikan Dalam Menjalankan Wawancara**

- Saat pertama bertemu, jabat tangan orang yang akan diwawancarai
- Saat duduk, segera keluarkan alat perekam atau buku catatan tegaskan kembali “kerahasiaannya”
- Mulai pertanyaan sesuai dengan jenis dan struktur yang dipilih
- Sebutkan hal-hal mendetail yang diharapkan dengan memberi pertanyaan lanjutan.
- Semua materi wawancara dilakukan dalam waktu 45 menit – 1 jam untuk menghindari kebosanan.
- Akhiri wawancara dengan memberikan pertanyaan “kunci” apakah ada hal penting yang belum dibahas yang penting untuk saya ketahui?
- Simpulkan hasil wawancara

#### **19. Munulis laporan hasil wawancara**

- Menangkap essensi wawancara lewat suatu laporan tertulis
- Tujuannya adalah memastikan kualitas data-data hasil wawancara
- Tinjau laporan wawancara dengan responden pada pertemuan selanjutnya

#### **20. Langkah-langkah wawancara :**

1. Menentukan topik wawancara
2. Menentukan narasumber / responden
3. Menyusun daftar pertanyaan (dengan memperhatikan kelengkapan isi (5W + 1H))
4. Melakukan wawancara dengan bahasa yang santun, baik, dan benar.
5. Mencatat pokok-pokok informasi berdasarkan jawaban narasumber (dapat menggunakan alat perekam sebagai alat bantu)

## 6. Menulis laporan hasil wawancara

### 21. Contoh Format Laporan Hasil Wawancara

#### Laporan Hasil Wawancara

Topik :

Narasumber :

Waktu :

Tempat :

Hasil wawancara :

Judul

Kalimat-kalimat pengantar sesuai topik

Pertanyaan 1

Jawaban

Pertanyaan 2

Jawaban

Dst.

### 22. Sikap yang harus dimiliki oleh pewawancara.

Saat melakukan wawancara, pewawancara harus dapat menciptakan suasana agar tidak kaku sehingga responden mau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Untuk itu sikap-sikap yang harus dimiliki seorang pewawancara adalah sebagai berikut:

**Netral** : Pewawancara tidak berkomentar atau tidak setuju terhadap informasi yang diutarakan oleh responden karena tugasnya adalah merekam seluruh keterangan dari responden, baik yang menyenangkan atau tidak.

**Ramah** : Pewawancara menciptakan suasana yang mampu menarik minat si responden.

**Adil** : Pewawancara harus bisa memperlakukan semua responden dengan sama, pewawancara harus tetap hormat dan sopan kepada semua responden bagaimanapun keberadaannya.

**Hindari Ketegangan** : Pewawancara harus dapat menghindari ketegangan jangan sampai responden sedang di hakimi atau di uji. Kalau suasana suasana tegang dan responden berhak membatalkan pertemuan tersebut dan meminta pewawancara untuk tidak menuliskan hasilnya pewawancara harus mampu mengendalikan situasi dan pembicaraan agar terarah.

- Wawancara terstruktur adalah wawancara menggunakan pertanyaan yang tersusun dan berurutan.
- Untuk suatu wawancara yang terstruktur yang benar-benar lengkap, segala sesuatunya direncanakan dengan baik dan rencana tersebut dirancang dengan ketat.
- Pertanyaan yang digunakan lebih banyak menggunakan pertanyaan tertutup.

### 23. Contoh-contoh Pertanyaan Dalam Wawancara

Di bawah ini diberikan daftar pertanyaan umum yang dapat menggali 12 aspek seperti berikut ini:

#### 1. Motivasi

Pertanyaan yang dapat menggali aspek **motivasi** antara lain :

1. Mengapa anda memutuskan untuk melamar pekerjaan di perusahaan ini ?
2. Apa yang membuat anda menjadi tertarik dengan perusahaan ini ?
3. Tanggung jawab apa yang anda anggap penting dalam pekerjaan ?
4. Tantangan apa yang anda cari dalam pekerjaan ?
5. Sebutkan dua hal yang memotivasi anda dalam bekerja.
6. Apa yang dapat memotivasi anda dalam kehidupan pribadi anda ?
7. Apa yang dapat memotivasi anda dalam menyelesaikan tugas yang sulit ?
8. Apa yang dapat memotivasi anda agar menjadi sukses dalam pekerjaan ?
9. Apa alasan anda keluar dari perusahaan sebelumnya ?

UNIVERSITAS MEDAN AREA keluar dari perusahaan sebelumnya ?

11. Selama perjalanan karir anda, posisi mana yang paling anda sukai ?
12. Mengapa anda ingin mengubah karir ? (bila yang bersangkutan berpindah profesi/karir)
13. Apa arti bekerja bagi anda ?

## 2. Ketahanan Terhadap Tekanan (Stres)

Pertanyaan yang dapat menggali aspek ketahanan terhadap tekanan/stres antara lain :

1. Apakah anda dapat bekerja di bawah tekanan ?
2. Pernahkan anda bekerja di bawah tekanan ? Ceritakan bagaimana anda menyikapinya?
3. Dalam lingkungan kerja seperti apa anda merasa nyaman ? (Terstruktur atau tidak ?)
4. Seandainya ada konsumen yang marah karena hal yang bukan dilakukan anda, bagaimana anda menyikapinya ?
5. Bagaimana anda menyikapi kritik yang diberikan kepada anda ?
6. Seandainya anda mendapatkan pekerjaan yang tidak anda harapkan, apa yang akan anda lakukan ?
7. Apa yang anda anggap sebagai hal yang berat untuk dilakukan dalam pekerjaan ?
8. Seandainya anda dihadapkan dengan dua tugas yang harus diselesaikan pada saat yang bersamaan, apa yang akan anda lakukan ?
9. Masalah terbesar apa yang pernah anda hadapi ? Bagaimana anda mengatasinya ?

## 3. Inisiatif

Pertanyaan yang dapat menggali aspek inisiatif antara lain :

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

## 4. Sikap kerja

Pertanyaan yang dapat menggali aspek sikap kerja antara lain :

UNIVERSITAS MEDAN AREA



1. **Seandainya** anda ditempatkan di cabang perusahaan yang jauh dari lokasi anda, **bagaimana** anda menyikapinya ?
2. **Seandainya** ada pengalihan tanggung jawab pada pekerjaan yang anda pegang, **bagaimana** anda menyikapinya ?
3. **Ceritakan** mengenai pengalaman kerja anda. (untuk yang sudah bekerja)
4. **Apa** tanggung jawab anda pada posisi tersebut ? (untuk yang sudah bekerja)

## 5. Kepercayaan Diri

Pertanyaan yang dapat menggali aspek kepercayaan diri antara lain :

1. **Menurut** anda, apa definisi/arti **kesuksesan** ?  
Dan seberapa besar pengaruhnya bagi anda ?
2. **Menurut** anda, apa definisi/arti **kegagalan** ?  
Dan seberapa besar pengaruhnya bagi anda ?
3. **Jelaskan** ukuran/standar kesuksesan bagi anda.
4. **Pekerjaan** apa yang telah anda selesaikan dengan sukses ?
5. **Apa** peran anda dalam kesuksesan tersebut ?
6. **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*).

Pertanyaan yang dapat menggali aspek kemampuan berpikir analitis antara lain :

1. **Masalah** tersulit apa yang pernah anda alami ? Apa yang anda lakukan ? Bagaimana penyelesaiannya ?
2. **Hambatan** atau kendala apa yang ditemukan selama kuliah atau belajar ? Bagaimana cara mengatasinya ?
3. **Ceritakan** mengenai persoalan yang pernah anda pecahkan.
4. **Ceritakan** situasi dimana anda pernah memiliki masalah dengan pengambilan keputusan.
5. **Ceritakan** dimana anda harus membuat suatu keputusan.
6. **Ceritakan** bagaimana anda pernah memecahkan masalah yang sulit.

**UNIVERSITAS MEDAN AREA** Alahalan yang paling sering anda hadapi dalam pekerjaan.

8. Apakah anda pernah menyelesaikan suatu permasalahan bersama-sama rekan ? Apa peran anda dalam menyelesaikan masalah tersebut ?
9. Apakah anda pernah diminta untuk menyelesaikan beberapa tugas dalam suatu waktu ? Apa yang anda lakukan ?
10. Bagaimana anda menyelesaikan suatu permasalahan yang muncul tiba-tiba ?
11. Bagaimana anda mengidentifikasi kedatangan suatu masalah ?
12. Bagaimana anda membuat suatu keputusan penting ?
13. Bagaimana anda memecahkan masalah ?
14. Dalam situasi atau kondisi seperti apa, anda memiliki kemungkinan paling besar untuk berbuat kesalahan ?
15. Keputusan apa yang terasa sulit bagi anda ? Berikan Contohnya !
16. Menurut anda, faktor apa yang paling menentukan suksesnya seseorang ?
17. Apa yang anda lakukan saat dihadapkan dengan pengambilan keputusan yang penting ?
18. Apa yang anda lakukan saat kesulitan atau tidak dapat memecahkan persoalan yang anda hadapi ?
19. Keputusan tersulit apa yang telah anda buat selama tiga tahun terakhir ?
20. Kapan anda memutuskan untuk berhenti berusaha memecahkan suatu persoalan yang sulit ?

#### 7. Kemampuan Pencapaian Keberhasilan (*Achievement*)

Pertanyaan yang dapat menggali aspek kemampuan pencapaian keberhasilan antara lain :

1. Apakah anda senang mengerjakan pekerjaan/proyek yang sulit ?
2. Apakah anda mempunyai prestasi yang dibanggakan ? Ceritakan !
3. Apakah anda memiliki inisiatif ? Bagaimana anda menunjukkan hal tersebut ? Ceritakan satu contoh inisiatif yang telah anda ambil.
4. Apakah anda pernah menyelesaikan persoalan yang sulit ? Atau yang sebelumnya anda pikir tidak dapat anda selesaikan ?
5. Bagaimana anda menunjukkan keinginan (*willingness*) untuk bekerja ?
6. Sebutkan prestasi yang pernah anda capai dalam pekerjaan atau masa kuliah/sekolah !
7. Sebutkan lima pencapaian terbesar dalam hidup anda !
8. Apa kegagalan terbesar yang pernah anda alami ? Kekecewaan apa yang anda alami ?
9. Bagaimana anda mengatasi perasaan tersebut ? Dan mengatasi kegagalan tersebut ?
10. Universitas Medan Area yang paling mendorong anda dalam bekerja ?

11. Menurut anda, apa tantangan terbesar dalam pekerjaan ?
12. Sebutkan bagian dari pekerjaan yang paling menantang dan yang paling tidak menantang.
13. Apakah anda termasuk orang yang berani dalam mengambil risiko ?
14. Berdasarkan pengalaman anda, ceritakan secara rinci dalam hal apa anda mengambil risiko untuk menyelesaikan suatu tugas ?
15. Mengapa anda mengambil risiko tersebut ?
16. Risiko apa yang anda hadapi saat mengajukan suatu usulan ?
17. Prestasi apa yang pernah anda dapatkan di sekolah yang tidak dapat anda lupakan ?

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

Pertanyaan yang dapat menggali aspek aspirasi diri antara lain :

1. Mata kuliah (mata pelajaran) apa yang paling anda senangi ? Mata kuliah (mata pelajaran) apa yang paling anda tidak senangi ? Kenapa ?
2. Apa cita-cita anda ketika lulus sekolah ? Ketika lulus kuliah ?
3. Apakah anda berniat melanjutkan sekolah ? Berniat melanjutkan kuliah ?
4. Menurut anda, apakah nilai anda merupakan indikasi terbaik untuk hasil akademik anda ?
5. Kenapa kami harus memilih anda ?
6. Bisakah anda menyebutkan lima kelebihan dan lima kekurangan anda ?
7. Bagaimana pendapat anda mengenai perusahaan ini ?

## 9. Kelemahan Diri

Pertanyaan yang dapat menggali aspek kelemahan diri antara lain :

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

## 10. Sosialisasi

Pertanyaan yang dapat menggali aspek sosialisasi antara lain :

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

## 11. Kemandirian

Pertanyaan yang dapat menggali aspek kemandirian antara lain :

1. 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.
2. Mengapa anda memilih jurusan .... ?
3. Dalam pengambilan suatu keputusan, siapa yang berpengaruh dalam diri anda ?
4. Dalam hal-hal apa saja orang-orang tersebut anda sertakan ?

## 12. Kepemimpinan

Pertanyaan yang dapat menggali aspek kepemimpinan antara lain :

1. Sebutkan kepribadian yang anda miliki yang mencerminkan kemampuan memimpin.
2. Menurut anda, kualitas apa yang dibutuhkan seorang pemimpin ?
3. Apa yang paling menjadi tantangan bagi seorang pemimpin ?
4. Bagaimana cara anda mendelegasikan suatu tanggung jawab ?
5. Apakah anda membutuhkan pengawas dalam bekerja ?
6. Bagaimana cara anda membuat suatu rencana kerja ?
7. Bagaimana cara anda memberikan teguran atau mendisiplinkan bawahan anda ?
8. Seandainya ada bawahan anda yang melanggar aturan perusahaan, bagaimana anda menghadapinya ?
9. Atasan seperti apa yang anda harapkan ?
10. Seandainya anda kelebihan beban kerja, apa yang akan anda lakukan ?
11. Bagaimana cara anda untuk memotivasi seseorang ?
12. Atasan seperti apa yang menurut anda sulit untuk diajak kerja sama ?
13. Bawahan seperti apa yang menurut anda sulit untuk diajak kerja sama ?
14. Atasan seperti apa yang menurut anda tidak adil ?

15. Seandainya anda membuat suatu kebijakan, kemudian bawahan anda banyak yang menentangnya, bagaimana anda mengatasinya ?

## CONTOH PERTANYAAN DAN JAWABAN WAWANCARA

CONTOH PERTANYAAN dan Jawaban WAWANCARA KERJA (Job Interview) berikut ini paling tidak bisa memberikan gambaran yang akan dihadapi saat wawancara kerja.

Job interview atau wawancara pekerjaan merupakan hal paling kritical untuk mendapatkan pekerjaan yang kita inginkan. Karena itu, tentu kita tahu bahwa kita harus mempersiapkan diri kita seprima mungkin, baik fisik dan mental. kali ini kami akan memberi Anda tips untuk menghadapi pertanyaan yang paling umum dan tersulit dalam sebuah wawancara pekerjaan.

1. Beritahukan kami tentang diri Anda?

Biasanya ini merupakan pertanyaan pembuka, karena itu jangan menghabiskan terlalu banyak waktu untuk menjawabnya. Berikan jawaban yang menjawab empat subjek: tahun-tahun terakhir, pendidikan, sejarah kerja, dan pengalaman karir terakhir.

2. Apa yang Anda ketahui tentang kami?

Ketika pertanyaan ini dikeluarkan, anda diharapkan mampu mendiskusikan produk atau pelayanan, pendapatan, reputasi, pandangan masyarakat, target, permasalahan, gaya manajemen, orang-orang di dalamnya, sejarah, dan filosofi perusahaan. Berikan jawaban yang memberitahu pewawancara bahwa Anda meluangkan waktu mencari tahu tentang perusahaan tersebut, namun jangan beraksi seperti Anda tahu segalanya tentang perusahaan tersebut, tunjukkan keinginan mempelajari lebih banyak tentang perusahaan tersebut, dan jangan memberikan jawaban negatif seperti "Saya tahu perusahaan anda mengalami problema-problema, itu alasan saya disini". Tekankan keunggulan perusahaan dan minat Anda terhadap hal tersebut.

3. Apa yang dapat Anda berikan pada kami (yang orang lain tidak bisa beri)?

Sebutkan prestasi-prestasi dan jenjang karir yang Anda telah capai. Sebutkan kemampuan dan hal-hal yang menarik perhatian Anda, gabungkan dengan sejarah Anda mencapai hal-hal itu. Sebutkan kemampuan Anda menentukan prioritas, mengidentifikasi masalah, dan

4. Apa yang paling menarik menurut Anda dari pekerjaan ini? Dan apa yang paling tidak menarik? Sebutkan tiga sampai empat faktor menarik dari pekerjaan yang anda hendak ambil dan tiga faktor yang kurang menarik.

5. Mengapa kami harus merekrut Anda?

Pertanyaan ini sama seperti pertanyaan nomor empat, sebutkan saja kemampuan-kemampuan Anda yang mampu mendukung perusahaan tersebut.

6. Apa kelemahan anda? Jangan pernah menjawab kalau anda orang malas atau susah bangun pagi. Jawab dengan diplomatis, seperti "Saya kurang percaya diri jika berbicara di hadapan orang banyak, tapi saat ini saya dalam proses mengatasinya karena ini sangat berkaitan dengan karir saya ke depan dan saya yakin bisa mengatasi hal ini", atau "Kelemahan saya kurang bisa bekerja sendiri, jadi harus membangun teamwork yang solid". Intinya setelah mengatakan kelemahan anda, sertakan usaha yang telah anda lakukan untuk mengatasi kelemahan anda tersebut.

7. Apakah anda bersedia kerja lembur kapan saja bila diperlukan? Jawaban untuk ini ada di anda. Jawablah dengan jujur dan berikan alasan yang tepat.

8. Pengalaman apa yang anda miliki dalam bidang ini? Jawab se-spesifik mungkin mengenai keahlian anda di bidang yang anda lamar. Jika tidak memiliki pengalaman yang khusus setidaknya berikan jawaban yang mendekati keahlian yang dimaksud.

9. Apakah anda bisa bekerja dalam satu tim? Selalu jawab "Iya" dan sebutkan pengalaman yang pernah anda lakukan saat bekerja sama dengan banyak orang.

10. Apa yang Anda cari di dalam sebuah pekerjaan?

Berikan jawaban yang berkisar pada oportunitas di dalam organisasi. Beritahukan pewawancara kalau Anda ingin memberikan kontribusi dan dikenali. Hindari jawaban yang mempersoalkan kestabilan keuangan pribadi.

11. Menurut Anda, apa definisi dari posisi yang Anda inginkan?

Berikan jawaban yang singkat dan berkisar tentang tugas dan kewajiban. Pastikan Anda mengerti posisi tersebut sebelum Anda hendak menjawab.

12. **UNIVERSITAS MEDAN AREA** Sebutkan untuk memberikan kontribusi berarti bagi kami?

Beri jawaban yang realistis. Beritahukan pewawancara bahwa walaupun Anda akan berusaha mengatasi segala harapan dan tantangan dari hari pertama, Anda membutuhkan sekitar enam bulan untuk benar-benar mengerti organisasi perusahaan dan kebutuhannya.

13. Jika anda diterima, berapa lama anda ingin bergabung di perusahaan ini? Jawaban jangan terlalu spesifik. Anda bisa menjawab seperti ini " Saya ingin selamanya bisa bekerja di sini dengan catatan perusahaan puas dengan hasil kerja saya".

14. Dari resume Anda, kami rasa Anda terlalu berpengalaman untuk posisi ini. Bagaimana pendapat Anda?

Ini pertanyaan jebakan. Anda diharapkan untuk tetap rendah hati namun percaya diri dengan kemampuan Anda. Cara terbaik menanganinya adalah menjawab bahwa Anda butuh mengenal perusahaan lebih jauh sebelum dapat dengan efisien bekerja di tingkat yang lebih tinggi.

15. Kenapa Anda meninggalkan pekerjaan Anda yang sebelumnya?

Anda sebaiknya menjawab pertanyaan ini dengan jujur namun singkat dan jelas termasuk jika hal tersebut karena Anda dipecat. Namun yang perlu diperhatikan, Anda sebaiknya jangan menyebutkan konflik pribadi. Perlu Anda perhitungkan bahwa pewawancara mungkin akan bertanya banyak soal masalah ini, jangan sampai Anda terbawa emosi.

16. Apa yang Anda rasakan ketika harus meninggalkan pekerjaan Anda?

Beritahu pewawancara bahwa Anda merasa khawatir namun jangan terkesan panik. Katakan bahwa Anda siap menerima segala resiko demi mendapatkan pekerjaan yang cocok untuk Anda. Jangan menunjukkan bahwa Anda lebih mementingkan kestabilan keuangan.

17. Pada pekerjaan Anda sebelumnya, apa yang berkenan dengan Anda? Dan apa yang tidak berkenan?

Berhati-hatilah dalam menjawab pertanyaan ini dan kemukakan hal-hal positif. Deskripsikan lebih banyak hal yang Anda sukai daripada yang Anda tidak sukai. Jangan menyebutkan masalah pribadi. Jika Anda membuat pekerjaan sebelumnya terkesan buruk, pewawancara akan bertanya-tanya mengapa Anda berada disana. Hal ini jelas mengurangi profesionalisme Anda.

18. Apa pendapat Anda tentang bos Anda sebelumnya?

Ini juga pertanyaan yang harus Anda jawab dengan hati-hati. Sebisa mungkin jawablah pertanyaan ini dengan positif karena calon bos Anda akan merasa Anda akan membicarakan hal-hal buruk tentang dia seperti apa yang telah Anda lakukan terhadap bos yang terdahulu.

19. Mengapa Anda tidak mendapatkan pekerjaan yang lebih baik di usia Anda?

Lagi-lagi ini bisa menjadi pertanyaan jebakan. Beritahukan pewawancara bahwa inilah alasan Anda mencari lowongan pekerjaan di perusahaan tersebut. Jangan bersikap defensif.

20. Berapa gaji yang anda harapkan? Pertanyaan mudah yang sangat sulit menjawabnya karena sangat sensitif. Jadi jangan dijawab. Katakan sambil tersenyum "Pertanyaan yang cukup sulit, namun maaf bisakah Bapak/Ibu menjelaskan kisaran gaji untuk posisi ini?" Biasanya pihak perusahaan akan memberikan rentang gaji yang anda tanyakan. Jika tidak, anda bisa bertanya balik mengenai detail pekerjaan yang akan anda jalani serta tanggung jawabnya, baru kemudian bisa memperkirakan gaji yang anda harapkan plus mempertimbangkan tunjangan-tunjangan lain. Itu pun masih kisaran saja, jadi anda sebelumnya harus tahu kisaran gaji untuk posisi seperti anda.

21. Apa target jangka panjang Anda?

Untuk menjawab pertanyaan ini, Anda lagi-lagi diharuskan meneliti perusahaan tersebut dan mengetahui rencana dan/atau target mereka lalu memberikan jawaban yang sinkron dengan milik perusahaan.

22. Seberapa sukses yang Anda rasa telah capai?

Berikan jawaban yang positif dan percaya diri, namun jangan memberikan jawaban yang berlebih. Jangan membuat pewawancara merasa Anda seorang yang suka membesar-besarkan sesuatu.

23. Apakah anda ada pertanyaan untuk saya? Selalu siapkan pertanyaan anda. Ini menunjukkan antusias anda bergabung di perusahaan. Contoh pertanyaan seperti deskripsi pekerjaan yang akan anda jalani atau proyek seperti apa yang saat ini dikerjakan perusahaan.



Di bawah ini diberikan daftar pertanyaan khusus berbagai bidang pekerjaan, yaitu untuk bidang perbankan, informatika, teknik sipil, elektronika, hubungan masyarakat, dsb-nya. Sebelum anda berlatih menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, ada baiknya anda terlebih dulu berlatih untuk menjawab "Pertanyaan Umum".

#### Contoh Pertanyaan Khusus

1. Ceritakan, apa yang dimaksud dengan bank ?
2. Sebutkan dan jelaskan produk-produk perbankan yang anda ketahui.
3. Jelaskan perbedaan deposito dengan tabungan.

#### Bidang Marketing

1. Apakah yang anda ketahui tentang marketing secara umum ? Dan marketing khusus untuk perbankan ?
2. Seandainya anda menjadi seorang petugas marketing, bagaimana cara anda mencari nasabah ?
3. Syarat-syarat apa saja yang ditetapkan oleh bank untuk mendapatkan pinjaman ?
4. Untuk memperkecil resiko kredit, maka permohonan kredit harus dinilai oleh bank. Jelaskan yang dimaksud dengan 5 C ?
5. Jelaskan apa yang dimaksud dengan f.e.o., dan gadai ?

#### Bidang Costumer Sevice (CS)

1. Sebutkan dan jelaskan tugas-tugas CS (Costumer Sevice) secara umum. Dan tugas-tugas CS di perbankan.
2. Bagaimana menurut anda sikap Costumer Sevice yang baik ?
3. Bagaimana sikap anda jika menghadapi nasabah yang banyak menuntut ?
4. Bagaimana sikap anda bila ada nasabah yang ingin menutup rekeningnya, padahal nasabah tersebut merupakan *prime customer* ?
5. Hal-hal apa saja menurut anda yang perlu dirahasiakan terhadap sesama karyawan maupun pihak lain ?
6. Sebutkan syarat-syarat untuk pembukaan rekening perorangan. Kemudian sebutkan untuk rekening perusahaan.
7. Bagaimana sikap anda saat atasan menegur anda ?

#### Bidang Teller

1. Sebutkan dan jelaskan tugas-tugas Teller.
2. Bagaimana menurut anda sikap Teller yang baik ?
3. Jelaskan perbedaan cek dengan BG.

4. Jelaskan ciri-ciri uang palsu.

#### **Back Office Processing (BOP)**

1. Sebutkan dan jelaskan perbedaan bank umum dengan bank perkreditan rakyat.
2. Jelaskan mengenai kliring.
3. Jelaskan perbedaan cek dengan BG.
4. Hal-hal apa saja menurut anda yang perlu dirahasiakan terhadap sesama karyawan maupun pihak lain ?

#### **Pimpinan/Kepala CS atau Teller atau BOP**

1. Seandainya anda menjadi pimpinan, ceritakan hal-hal apa saja yang anda lakukan bila ada karyawan baru yang menjadi bawahan anda.
2. Seandainya anda menjadi pimpinan, jelaskan apa yang akan anda lakukan jika bawahan anda malas dan tidak efisien.
3. Seandainya anda menjadi pimpinan, ceritakan tindakan-tindakan apa yang anda lakukan dalam membimbing, mengarahkan, dan memotivasi bawahan anda.
4. Seandainya anda menjadi pimpinan, bagaimana sikap anda bila ada bawahan yang sering terlambat ?

Kelemahan metode BEI:

- Waktu dan biaya. Metode BEI memerlukan waktu yang lama dan biaya yang mahal.
- Pewawancara ahli. Pewawancara mesti dilatih terlebih dahulu agar bisa menghasilkan kualitas penelitian yang diharapkan.
- Kehilangan beberapa aspek kerja. Karena metode BEI hanya berfokus pada situasi kritis yang dijumpai pekerja maka BEI kemungkinan beberapa aspek pekerja yang kurang penting tapi masih relevan dengan pekerjaan.

## 12. Jenis Data Yang Dikumpulkan dan Jumlah Subjek

Jenis data yang dikumpulkan dalam wawancara subjek adalah tergantung dari jenis wawancara yang digunakan. Bila memakai wawancara terstruktur menggunakan kuesioner yang jawaban tertentu atau kuesioner yang berupa skala dengan jawaban yang berkisar sangat tidak setuju menuju sangat setuju, maka jawaban yang diperoleh dapat dikuantifikasikan.

Misalnya :

- Umur responden
- Sudah pernah memperoleh informasi tentang oralit atau belum
- Sangat setuju bila oralit dibagi gratis

Data hasil kuantifikasi adalah angka yang dapat berupa prosentase (jumlah responden yang telah menerima informasi tentang oralit dan jumlah responden yang belum menerima) jumlah nilai skala (bila yang diverbalkan skala sikap) atau nilai mentah (misalnya untuk mencari rata-rata umur responden, yang dipakai adalah umur asli). Adapun hasil dari analisis kuantitatif dengan kuesioner yang diverbalkan dapat dilihat dari contoh berikut :

- Umur rata-rata responden : 34 tahun, dengan SD kurang lebih 4
- Responden yang pernah memperoleh informasi mengenai oralit adalah 56%

Jumlah subjeknya biasanya juga mentaati kriteria jumlah sampel untuk penelitian kuantitatif.

Wawancara tak terstruktur menghasilkan data kualitatif, yang secara verbal lebih kaya, baik dalam bahasa maupun isinya. Lebih kaya yang dimaksud adalah lebih bervariasi jawabannya, karena responden tidak dibatasi dalam menjawab. Jawaban yang lebih bervariasi dan mendalam dapat diperoleh dari wawancara mendalam. Data kasar (yang belum dianalisis) hasil wawancara tak terstruktur berupa cerita atau kata-kata. Peneliti harus pandai-pandai memilah-milah jawaban responden yang serupa atau yang bertentangan untuk analisisnya

(yang akan diterangkan pada bab tersendiri). Hasil dari analisis kualitatif dengan petunjuk wawancara dapat dilihat dari contoh berikut :

Separuh dari responden menyatakan sangat mendukung diadakannya pojok oralit di Puskesmas, dengan alasan akan memudahkan berobat, karena tidak perlu antri dengan pasien lainnya dan lebih memungkinkan tanya jawab dengan waktu yang tidak terbatas.

Jumlah subjek dalam wawancara tak terstruktur baik yang mendalam maupun tidak biasanya tidak terlalu banyak, asal dapat memberikan gambaran daerah atau tempat yang diteliti. Tidak ada kriteria yang pasti. Wawancara mendalam kadang hanya memerlukan subjek di bawah sepuluh orang, tetapi informasi yang didapatkan diusahakan sebanyak-banyaknya.

### **13. Hal-hal yang tidak boleh dilakukan dalam wawancara**

Hal-hal yang harus dilakukan seorang pewawancara adalah mendengar, mengamati, menyelidiki, menanggapi dan mencatat, kadang-kadang ia seperti seorang penginterogasi, kadang-kadang secara tajam ia menyerang dengan menunjukkan kesalahan-kesalahan orang yang diwawancarai, kadang-kadang ia mengklarifikasi, kadang-kadang pula ia seperti pasif atau menjadi pendengar yang baik. Suksesnya suatu wawancara tergantung pada kemampuan melakukan kombinasi berbagai keterampilan sesuai dengan tuntutan situasi dan orang yang diwawancarai.

Dalam proses wawancara si pewawancara harus meredam egonya dan melakukan pengendalian tersembunyi. Pewawancara memantau semua yang diucapkan oleh dan bahasa tubuh orang yang diwawancarai, sambil berusaha menciptakan suasana santai yakni suasana yang kondusif bagi berlangsungnya wawancara. Dalam prakteknya, berbagai pikiran muncul dibenak si pewawancara ketika wawancara sedang berlangsung. Seperti : Apa yang harus saya tanyakan lagi ? Bagaimana nada bicara yang diwawancarai ini ? Dari gerak tubuh dan nada suaranya, apakah ia terlihat bicara jujur atau mencoba menyembunyikan sesuatu ?

### **14. Sumber kekeliruan Pelaporan Hasil Wawancara.**

Perolehan data dengan memanfaatkan manusia, memiliki beberapa kelemahan sehingga hasil pengukuran yang diperoleh mengandung kekeliruan. Pada konteks wawancara ada beberapa

hal yang menjadi sumber kekeliruan pengukurannya, baik dari pewawancara maupun dari orang yang diwawancarai, yaitu :

- Ingatan
- Hal yang seharusnya dilaporkan dilewatkan saja dan tidak dilaporkan
- Melebih-lebihkan atau telah meramu jawabannya
- Mengganti hal yang tidak dapat diingat
- Tidak mampu mereproduksi kejadian menurut waktu atau hubungan antar fakta seperti apa adanya. (Lerbin R. Aritonang, 2007)

Apabila responden menjawab 'tidak tahu', maka pewawancara perlu berhati-hati. Sebaiknya pewawancara tidak lekas-lekas meninggalkan pertanyaan itu dan pindah ke pertanyaan lain. Jawaban 'tidak tahu' perlu mendapat perhatian, sebab jawaban itu dapat mengandung bermacam-macam arti, diantaranya:

- a. Responden tidak begitu mengerti pertanyaan pewawancara, sehingga untuk menghindari menjawab "tidak mengerti" maka menjawab "tidak tahu"
- b. Responden sebenarnya sedang berpikir, tapi karena merasa kurang tenang kalau membiarkan pewawancara menunggu lama, maka dia menjawab "tidak tahu"
- c. Sering karena responden tidak ingin diketahui pikiran yang sesungguhnya karena dianggap terlalu pribadi, maka dia menjawab "tidak tahu". Dapat juga terjadi karena responden ragu-ragu atau takut mengutarakan pendapatnya responden memang benar-benar tidak tahu. Tentu saja itu mencerminkan jawaban sebenarnya. Namun, adalah tugas pewawancara untuk mengamati responden dengan cermat. Benarkah responden tidak tahu, atau adakah hal-hal lain di balik pikirannya. Dapat pula pewawancara mengulang pertanyaan sekali lagi atau menambah pertanyaan agar lebih yakin akan jawaban responden. (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989)

Sebagai contoh, Herbert Hyman melaporkan sejumlah penelitian yang mempertanyakan reliabilitas data. Dalam sebuah penelitian, pewawancara kulit hitam dan kulit putih mensurvei sebuah sampel orang-orang kulit hitam dan mendapatkan informasi yang berbeda. Si pewawancara berkulit hitam melaporkan lebih banyak kebencian mengenai diskriminasi dibandingkan si peneliti yang berkulit putih. Kenapa bisa? Kita tidak tahu pasti. Apakah orang-orang kulit hitam tersebut dengan sengaja menahan informasi, atau apakah orang secara perseptual telah dibutakan atau bias? Kita tidak tahu. Akan tetapi, fakta bahwa kedua kelompok tersebut berbeda membuat kita mempertanyakan reliabilitas data. Ada banyak penelitian seperti milik Hyman. Demikian pula, ketika dua orang petugas perekrut memiliki

penilaian yang jauh berbeda mengenai seorang kandidat yang sama, maka reliabilitasnya rendah. Karena jawaban-jawaban interviewee tidak bisa dikendalikan sepenuhnya.

Salah satu penyebab terbesar dari permasalahan-permasalahan komunikasi adalah bahwa kita menganggap bahwa orang-orang sama seperti diri kita sendiri dan bukannya menyesuaikan diri dengan fakta bahwa mereka mungkin berbeda dalam beberapa hal. Kadangkala harapan untuk mendapatkan feedback tidak pernah diartikulasikan, dan orang-orangpun tidak memberikannya. Sebagai contoh, dulu ada seorang interviewee yang mendengarkan beberapa instruksi dari seorang interviewer. Komentarnya Cuma, "Ya, pak". Inilah salah satu penyebab sumber kekeliruan pelaporan hasil wawancara.

### 15. 7 Hal Yang Sebaiknya Dibicarakan Saat Wawancara

Wawancara kerja merupakan bagian paling penting untuk menentukan apakah kamu akan diterima kerja di perusahaan tersebut atau tidak. Maka, pada kesempatan ini kamu dituntut untuk dapat menjual dirimu sendiri terhadap perusahaan tersebut. Untuk itu, dibutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik agar pihak perusahaan semakin yakin untuk memilikimu menjadi karyawan mereka. Berikut tujuh hal yang sebaiknya kamu katakan saat proses wawancara dengan pihak perusahaan.

#### 1. Saya akrab dengan perusahaan Anda

Pihak perusahaan tidak ingin membuang waktu dengan mewawancarai orang yang tidak serius ingin bekerja di perusahaan mereka. Cari tahu sebanyak mungkin tentang perusahaan tempatmu melamar agar kamu dapat menyesuaikan kemampuan yang kamu miliki dengan pekerjaan yang ditawarkan.

#### 2. Saya fleksibel

Di era modern ini, perusahaan mencari karyawan yang memiliki kemampuan multi tasking dan mampu beradaptasi dengan cepat sehingga ketika dibutuhkan untuk menangani pekerjaan yang berada diluar bidangmu seharusnya. Beri penekanan pada pihak perusahaan bahwa kamu adalah orang yang memiliki kemampuan beradaptasi yang cepat serta mampu memberikan solusi ketika terjadi sebuah masalah.

## Daftar Referensi

- Problem in practice interviewing, glysin M. breakwell, 1990
- Observasi wawancara , lin tri rahayu & tristiadi A.A., 2004
- Panduan praktikum interview, jaenette M.L., 2006
- Interviewing principles & practice, steward cash, 1994/brown & brenchmark
- Interviu prinsip dan praktek cash Charles J. steward dan William B
- Diktat wawan cara