



# PENDAHULUAN

## A. Pengertian Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data. Pada awalnya teknik wawancara sangat jarang digunakan, tetapi pada abad ke-20 menjadi puncak pencapaian karya jurnalistik yang hebat dihasilkan melalui wawancara, teknik wawancara berlanjut sampai sekarang abad ke-21 (Suhandang, 2004). Wawancara merupakan kemampuan dan keterampilan mutlak yang harus dimiliki oleh setiap lulusan psikologi. Hampir semua pekerjaan yang berhubungan dengan lulusan psikologi dilakukan dengan wawancara untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan sebagai pertimbangan langkah selanjutnya.

Proses wawancara terkadang masih banyak yang tidak memahami karena wawancara dianggap sebagai bentuk dari percakapan yang sedang dilakukan dalam keseharian. Wawancara merupakan metode yang pertama

digunakan dibandingkan alat lain dalam penelitian. Sedangkan, menurut Herdiansyah (2015) kebanyakan orang menganggap bahwa wawancara adalah panggilan kerja, wawancara seleksi masuk perguruan tinggi, dan wawancara tokoh yang sering dilihat di televisi maupun di internet. Pemahaman yang seperti itu kurang tepat. Dalam penelitian wawancara dianggap lama dan paling sering digunakan seseorang dalam mencari informasi, seperti yang disampaikan oleh Kerlinger (2000), wawancara memiliki sifat-sifat penting yang tidak dipunyai oleh tes-tes dan skala objektif serta pengamatan behavioral. Apabila digunakan dengan memakai skedul yang tersusun baik, suatu wawancara dapat menghasilkan banyak informasi, bersifat fleksibel, dan dapat diadaptasikan terhadap situasi-situasi individual, serta acapkali dapat digunakan manakala tidak ada metode lain yang dimungkinkan atau memadai.

Slamet (2011) menyebutkan bahwa wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti, sedangkan menurut Djuharie (2012) wawancara adalah bagian dari proses penerimaan atau perekrutan karyawan/anggota yang mempunyai berbagai tujuan. Ada yang dimaksudkan untuk lebih mengetahui keterampilan teknis yang dimiliki pelamar, mengetahui kepribadian pelamar, mengetahui seberapa banyak pelamar mengetahui suatu perihal, atau mengetahui potensi pelamar untuk mengikuti suatu program tertentu. Wawancara atau *interview* berasal dari kata *entrevue* yang berarti pertemuan sesuai dengan perjanjian sebelumnya, serta kata *entre = inter & voir = videre*

= melihat, yang berarti tanya jawab lisan dengan maksud untuk dipublikasikan (Kartono, 1996 dalam Rini & Santi, 2012).

Nazir (1983) mendefinisikan wawancara sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Lebih lanjut menyebutkan beberapa hal untuk membedakan wawancara dengan percakapan sehari-hari adalah:

1. Pewawancara dan responden biasanya belum saling kenal mengenal sebelumnya.
2. Responden selalu menjawab pertanyaan.
3. Pewawancara selalu bertanya.
4. Pewawancara tidak menjuruskan pertanyaan kepada suatu jawaban, tetapi harus selalu bersifat netral.
5. Pertanyaan yang ditanyakan mengikuti panduan yang telah dibuat sebelumnya.

Berdasarkan berbagai macam pengertian dari wawancara oleh berbagai tokoh tersebut maka dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah proses percakapan yang dilakukan oleh *interviewer* dan *interviewee* dengan tujuan tertentu, dengan pedoman, dan bisa bertatap muka maupun melalui alat komunikasi tertentu.

## B. Tujuan Wawancara

Menurut Herdiansyah (2015), tujuan utama dari proses wawancara. Untuk dapat dikatakan “paham” dari proses memahami tersebut, diperlukan banyak hal seperti kemampuan merangkai kata agar kalimat yang diutarakan mampu memotivasi orang untuk memberikan jawaban, bukan justru merasa terancam dan menutup diri. Ini yang membedakan antara wawancara dengan interogasi. Dalam wawancara, *interviewer* harus mampu memotivasi *interviewee* dan mempertahankan motivasinya selama wawancara berlangsung agar dari perasaan positif *interviewee* tersebut mampu memunculkan data yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sedangkan dalam proses interogasi, barangkali seperti yang sering kali kita lihat di film-film *action*, *interviewee* dibuat tertekan dan ketakutan agar dari kondisi ketidaknyamanan psikologis tersebut, dapat memunculkan data yang cepat, efisien, dan sesuai dengan kondisi nyata. Di sisi lain menurut Rich (dalam Baker, 1990) mengklasifikasikan tujuan wawancara menjadi lima hal, yaitu:

1. *Fact finding interviews*, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tujuan untuk menggali data atau informasi atas suatu topik. Contohnya dalam wawancara kerja pewawancara perlu mengetahui data pribadi pelamarnya baik itu latar belakang pendidikan, riwayat pekerjaan sebelumnya atau informasi lain yang mendukung tercapainya tujuan wawancara.

2. *Fact giving interviews*, yaitu wawancara yang dilakukan di mana pewawancara memberikan keterangan atau penjelasan kepada orang yang diwawancara. Contohnya adalah seorang supervisor yang memberikan instruksi atau data yang dapat meningkatkan *performance*-nya.
3. *Manipulative interviews*, yaitu wawancara yang bertujuan untuk mengarahkan atau membuat subjek melakukan apa yang diinginkan (menuju kondisi yang lebih baik). Wawancara pada *setting* klinis banyak menggunakan hal ini untuk mengubah atau mengarahkan perilaku subjek menuju perilaku yang lebih adaptif.
4. *Treatment interviews*, yaitu wawancara yang bertujuan untuk memberikan *support*, konseling, atau menumbuhkan *insight* kepada subjek.
5. *Demonstrative interviews*, yaitu wawancara yang dilakukan untuk mengilustrasikan atau mendemonstrasikan teknik atau hal-hal penting kepada subjek. *Demonstrative interview* ini memungkinkan untuk digunakan dalam model pembelajaran atau untuk tujuan penelitian.

Secara umum tujuan dilakukan wawancara dikarenakan ingin mengetahui sesuatu sehingga wawancara harus dimulai dengan rasa ingin tahu. Dalam penelitian wawancara bisa menjadi alat utama atau sebagai pelengkap dari teknik lain. Wawancara bertujuan untuk mengungkap permasalahan yang sifatnya lebih rumit dan bisa dilakukan dengan

wawancara mendalam. Verifikasi informasi dapat dilakukan melalui wawancara kepada keluarga atau teman subjek yang kita wawancara sehingga tujuan wawancara bergantung dari kemauan pewawancara dan sejauh mana yang diinginkan.



## PERILAKU DALAM WAWANCARA

### A. Perilaku Verbal dan Nonverbal

Dalam proses wawancara perilaku verbal dan nonverbal merupakan sesuatu yang diperlukan diperhatikan, selain untuk melihat kesesuaian jawaban dengan pertanyaan, dapat untuk melihat minat seseorang dalam mengikuti wawancara. Perilaku verbal merupakan ucapan yang muncul berupa kata-kata, sedangkan perilaku nonverbal adalah bahasa tubuh. Menurut Ducan (dalam Rakhmat, 2013) terdapat enam jenis pesan nonverbal: (1) kinesik atau gerak tubuh; (2) paralinguistik atau suara, (3) prosemik atau penggunaan ruangan personal dan sosial; (4) olfaksi atau penciuman, (5) sensitivitas kulit; dan (6) faktor artifaktual seperti pakaian dan kosmetik.

Perilaku verbal dan nonverbal yang harus diperhatikan dalam proses wawancara menurut Saam (2013) sebagai berikut:

No	Jenis Perilaku	Kategori
1.	Verbal	a. Mau bicara – tidak mau bicara b. Bicara lancar – tersendat-sendat c. Banyak bicara – sedikit bicara d. Bicara gugup – bicara normal e. Suara lembut/normal – suara keras/ kecil
2.	Senyum	a. Ada senyum – tidak senyum b. Spontan – dibuat-buat c. Ikhlas – semu d. Tepat waktu – tidak tepat waktu
3.	Kontak Mata	a. Ada kontak mata – tidak ada kontak mata b. Terus-menerus – sepintas/kadang-kadang
4.	Ekspresi Wajah	a. Cerah – kusam b. Rileks – tegang c. Gembira – sedih d. Bercahaya – pucat
5.	Gerak-Gerik Tangan	Ada gerak-gerik – tidak ada gerak-gerik
6.	Posisi Duduk	a. Rileks/santai – kaku b. Mendekat (bersahabat) – menjauh (tidak bersahabat) c. Sopan – tidak sopan
7.	Anggukan Kepala	Ada anggukan kepala – tidak ada anggukan
8.	Telapak Tangan	a. Hangat – dingin b. Normal – berkeringat

No	Jenis Perilaku	Kategori
9.	Rambut	a. Rapi – kusut b. Sesuai aturan – menyimpang
10.	Menangis	a. Disertai menangis – tidak menangis
11.	Pakaian	a. Rapi – tidak rapi b. Bersih – kotor

Jenis-jenis perilaku *interviewee* tersebut tersebut baik verbal maupun nonverbal merupakan indikator bagi konselor mengenai sifat-sifat klien, kesiapan klien dalam wawancara, kondisi pikiran dan perasaan berkenaan dengan diri *interviewee*. *Interviewer* harus peka dan sensitif dalam melihat tanda-tanda yang muncul baik secara verbal atau nonverbal. Seperti yang disampaikan Wongsorejo (2011) apabila selama pembicaraan Anda jarang ditoleh dan disapa; Anda tidak diharapkan kedatangan atau pertanyaan Anda tidak ia suka. Apabila dada *interviewee* selama bicara di sebelah kanan maupun kiri, apabila cenderung mengarah kepada Anda berarti *interviewee* tertarik dengan proses wawancara.

Selama proses wawancara selain berfokus pada perilaku verbal dan nonverbal *interviewee*, yang tidak kalah penting adalah memperhatikan perilaku nonverbal *interviewer/* pewawancara atau diri sendiri sebagai pewawancara, seperti yang dikemukakan Egan (2007, dalam Gladding, 2012) menyimpulkan lima keahlian nonverbal yang terlibat dalam perhatian awal. Kelima perhatian tersebut disingkat menjadi SOLER. S (*square*) mengingatkan *interviewer* untuk menghadapi *interviewee* secara langsung, yang penting

keterlibatan *interviewer* dan ketertarikan pada *interviewee*. O (*open*) mengingatkan *interviewer* untuk menggunakan postur terbuka, tidak menyilangkan tangan dan kaki dan tidak menunjukkan sikap *defisif*. L (*lean*) mengingatkan *interviewer* untuk mengarahkan badan ke *interviewee* sebagai bentuk daya tarik dalam proses wawancara. E (*eye*) mewakili kontak mata, untuk sebagian orang kontak mata yang *intens* adalah pertanda bahwa *interviewer* terfokus pada *interviewee*. Sementara, sebagian menyukai sedikit kontak mata. R (*relax*) mengingatkan *interviewer* untuk rileks, merasa nyaman selama proses wawancara. Jenis-jenis verbal dan nonverbal bisa menjadi catatan kecil selama proses wawancara berlangsung.

## **B. Keterbukaan Diri**

Terbuka atau tertutup diri kita, masalah keterbukaan dan tertutupan diri dalam menjalin komunikasi dengan orang lain kita yang memahami. Bagi seseorang individu yang baru bertemu atau berkenalan bukan sesuatu yang gampang untuk bisa saling terbuka apalagi menceritakan hal-hal yang bersifat pribadi. Menurut Morisan (2010) bagi pasangan individu yang baru saling mengenal, percakapan personal yang mengungkapkan informasi pribadi kepada individu lain menjadi satu-satunya cara untuk lebih saling mengenal agar mereka dapat lebih mengerti satu sama lainnya. Ketika individu saling mendekat maka mereka berpindah dari hubungan tidak intim kepada hubungan yang lebih intim. Faktor-faktor seperti kepribadian individu (pemalu, cuek, antisosial), faktor budaya, bahasa, dan lain-