

**Buku Ajar**  
**MATERI KULIAH PSIKODIAGNOSTIK 3**



**Tim Penyusun:**

- Tience Debora Valentina
- I.G.A.P Wulan Budisetyani
- Adijanti Marheni
- David Hizkia Tobing
- Dewi Puri Astiti
- I Made Rustika
- Komang Rahayu Indrawati
- Luh Kadek Pande Ary Susilawati
- Yohanes Kartika Herdiyanto
- Naomi Vembriati
- Luh Made Karisma Sukmayati Suarya
- Ni Made Ari Wilani
- Ni Made Swasti Wulanyani
- Putu Nugrahaeni Wideasavitri
- Supriyadi



**Program Studi Psikologi**  
**Fakultas Kedokteran**  
**UNIVERSITAS UDAYANA**  
**2016**

## PRAKATA

Puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memperkenankan buku itu dituliskan untuk membantu para mahasiswa matakuliah Psikodiagnostik 3. Pembahasan materi pada bahan ajar ini dilakukan dengan cara memaparkan landasan teori mengenai pelaksanaan proses wawancara dalam dunia psikologi. Wawancara menjadi penting dipelajari karena ini merupakan senjata bagi praktisi psikologi untuk dapat menggali informasi penting dari klien. Selain itu, dengan mempelajari proses wawancara ini, diharapkan mahasiswa mampu melakukan serangkain wawancara sederhana dalam setting dunia psikologi.

Isi bahan ajar ini mencakup materi pokok wawancara yakni : pengertian wawancara, proses yang ada di dalam wawancara, cara membuka dan mengakhiri wawancara, jenis-jenis pertanyaan yang digunakan untuk menggali informasi, kesalahan-kesalahan yang biasa terjadi dalam proses wawancara, serta berbagai setting wawancara psikologi. Bahan ajar ini dapat digunakan sebagai salah satu literatur dibidang pengajaran dan penelitian dalam bidang psikodignostik.

Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan bahan ajar ini. Mudah-mudahan bahan ajar ini dapat memberikan sedikit manfaat bagi para mahasiswa pada umumnya yang mengambil mata kuliah psikodiagnostik 3.

Denpasar, 20 April 2016

Tim Penyusun

## PENDAHULUAN

Mata kuliah Psikodiagnostik 3 merupakan mata kuliah lanjutan dari Psikodiagnostik 1. Dalam mata kuliah ini, mahasiswa dibekali teori serta dituntut harus mampu melakukan praktek wawancara sederhana dalam setting psikologi. Selain proses wawancara itu sendiri, mahasiswa juga diminta untuk mampu menggunakan pertanyaan-pertanyaan sert probing-probing dalam menggali informasi dari klien apabila diperlukan. Dengan tugas akhir melakukan wawancara dengan klien yang sesungguhnya akan membuat mahasiswa makin mumpuni dan percaya diri dalam melakukan wawancara di kemudian hari.

Adapun Kontrak perkuliahan yang diberikan kepada mahasiswa selama satu semester penuh adalah sebagai berikut:

### KONTRAK PERKULIAHAN Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

Nama Mata Kuliah : **Psikodiagnostik III (Interview)**  
Kode Mata Kuliah : PSU 33403 - I  
Pengajar : Tience Debora Valentina, S.Psi., M.A.  
IGAP Wulan Budisetyani, S.Psi., M.Psi  
Semester : 3  
Hari pertemuan/Jam :  
Tempat Pertemuan : Gedung FKG Unud Lantai 3

#### **1. Manfaat Mata Kuliah**

Mata kuliah ini diberikan pada mahasiswa untuk dapat memahami dasar-dasar wawancara dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam dunia kerja. Selain dituntut untuk memahami metode wawancara sebagai alat pengumpul data, mahasiswa juga dituntut untuk dapat menerapkan dan melaksanakan wawancara sebagai alat pemeriksaan psikologis secara benar dan rasional.

#### **2. Deskripsi Perkuliahan**

Mata kuliah ini membahas tentang dasar-dasar, peranan, dan penerapan wawancara dalam kerangka kerja psikologi, baik itu di bidang klinis, perkembangan, serta industri dan organisasi.

### **3. Tujuan Instruksional**

Setelah menyelesaikan mata kuliah ini (pada akhir semester), mahasiswa akan dapat menunjukkan, menerapkan dan melaksanakan wawancara dalam konteks psikologi klinis, perkembangan, dan industri-organisasi agar dapat memberikan pelayanan kesehatan pada umumnya dan memberikan pelayanan psikologi pada khususnya secara optimal.

### **4. Organisasi Materi**

Organisasi materi dapat dilihat pada jadwal perkuliahan.

### **5. Strategi Perkuliahan**

Strategi instruksional yang digunakan pada mata kuliah ini terdiri dari:

- a. Urutan kegiatan instruksional berupa: pendahuluan (tujuan mata kuliah, cakupan materi pokok bahasan, dan relevansi), penyajian (uraian, contoh, diskusi, evaluasi), dan penutup (umpan balik, ringkasan materi, petunjuk tindak lanjut, pemberian tugas di rumah, gambaran singkat tentang materi berikutnya)
- b. Metode instruksional menggunakan: metode ceramah, demonstrasi, tanya-jawab, diskusi kasus, dan penugasan.
  - Ceramah berupa penyampaian bahan ajar oleh dosen pengajar dan penekanan-penekanan pada hal-hal yang penting dan bermanfaat untuk diterapkan nantinya dalam praktek sebagai praktisi psikologi.
  - Demonstrasi berupa menunjukkan *role play* yang berkaitan dengan pokok bahasan.
  - Tanya jawab dilakukan sepanjang tatap muka, dengan memberikan kesempatan mahasiswa untuk memberi pendapat atau pertanyaan tentang hal-hal yang tidak mereka mengerti atau bertentangan dengan apa yang mereka pahami sebelumnya.
  - Diskusi kasus dilakukan dengan memberikan contoh kasus/kondisi pada akhir pokok bahasan, mengambil tema yang sedang aktual di masyarakat dan berkaitan dengan pokok bahasan tersebut, kemudian mengajak mahasiswa untuk memberikan pendapat atau menganalisis secara kritis kasus/kondisi tersebut sesuai dengan pengetahuan yang baru mereka dapatkan.

- Penugasan diberikan untuk membantu mahasiswa memahami bahan ajar, membuka wawasan, dan memberikan pendalaman materi. Penugasan bisa dalam bentuk menulis praktek wawancara, tulisan ilmiah, membuat *review* artikel ilmiah, ataupun membuat tulisan yang membahas kasus/kondisi yang berkaitan dengan pokok bahasan. Pada penugasan ini, terdapat komponen keterampilan menulis ilmiah, berpikir kritis, dan keterampilan berkomunikasi.
- c. Media instruksionalnya berupa: *LCD projector*, *whiteboard*, bangku untuk praktek wawancara, artikel aktual di surat kabar/internet/majalah/jurnal ilmiah, buku diktat bahan ajar, *handout*, dan kontrak perkuliahan.
  - d. Waktu: 5 menit pada tahap pendahuluan, 40 menit pada tahap penyajian, dan 5 menit pada tahap penutup.
  - e. Evaluasi: evaluasi formatif dilakukan selama proses pembelajaran berlangsung.

## 6. Materi/Bacaan Perkuliahan

Buku/bacaan pokok dalam perkuliahan ini adalah:

1. Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
2. Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

## 7. Tugas

Dalam perkuliahan, diberikan beberapa tugas sebagai berikut:

- a. Materi perkuliahan sebagaimana disebutkan dalam jadwal perkuliahan harus sudah dibaca sebelum mengikuti tatap muka. Apabila ada, *handout* sudah akan diserahkan pada mahasiswa sebelum hari kuliah.
- b. Penugasan praktek wawancara dilakukan 2 kali untuk menilai pemahaman mahasiswa. Penugasan yang pertama, mahasiswa melakukan role play praktek wawancara dengan teman di kelas. penugasan yang kedua, mahasiswa melakukan praktek wawancara dengan mencari interviewee dari luar kampus sesuai dengan tema yang telah dipilih.
- c. Kehadiran pada tatap muka minimal 75%.
- d. Evaluasi mahasiswa dilakukan dengan mengadakan tugas dan ujian semester, dengan format soal pilihan ganda atau *essay*.

- e. Penugasan sesuai pokok bahasan, yang harus sudah diselesaikan sesuai tanggal yang ditentukan.

## 8. Kriteria Penilaian

Penilaian akan dilakukan oleh pengajar dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

Nilai dalam huruf	Rentang skor
A	80- keatas
B	65-79
C	55-64
D	40-54
E	kebawah -39

- Pembobotan nilai adalah sebagai berikut:  
Nilai Tugas : 30 %  
UTS : 35 %  
UAS : 35 %
- Program Studi Psikologi tidak mentolerir adanya kecurangan dalam ujian. Ujian Kuis, UTS, UAS adalah instrumen untuk menguji kemampuan mahasiswa dalam memahami mata kuliah. Apabila mahasiswa menunjukkan gerak-gerik mencurigakan selama tes-tes tersebut, atau ditemukan mencontek/memberikan contekan, akan mendapatkan pengurangan nilai 25% dari nilai yang diperolehnya untuk tes tersebut, dan pengurangan ini akan disampaikan secara terbuka pada waktu pengumuman nilai. Apabila mahasiswa ditemukan membawa/membuat (walaupun tidak membuka) catatan selama tes-tes tersebut, baik berupa kertas, coretan di kursi, dan sebagainya, maka mahasiswa tersebut akan mendapat nilai 0 untuk tes tersebut.
- Presentasi ketentuan mendapatkan penilaian kehadiran sebagai berikut:
  - Setiap mahasiswa wajib hadir tepat waktu saat perkuliahan dimulai. Bagi yang terlambat melebihi 15 menit maka diperkenankan masuk tetapi tidak diperkenankan melakukan presensi.
  - Bagi mahasiswa yang jumlah presensinya kurang dari 75% dari jumlah kehadiran kuliah sebelum UTS (atau tidak hadir sebanyak 2 kali) maka orang bersangkutan tidak boleh mengikuti UTS (atau tidak hadir sebanyak 4 kali) maka orang bersangkutan

tidak boleh mengikuti UAS. Larangan ini tidak berlaku apabila yang bersangkutan mengganti ketidakhadiran dengan menulis paper/tugas/makalah.

### 9. Jadwal Perkuliahan

<b>Pertemuan</b>	<b>Materi Kuliah/Topik</b>	<b>Content Perkuliahan</b>
1 5 Feb 2016 DB/WB	An Introduction to interviewing	- Pengantar: definisi - Komponen penting yang harus ada di dalam interview - Dimensi-dimensi dalam interview
2 12 Feb 2016 WB	An Interpersonal Communication Process	- Pihak-pihak yang terlibat dalam interview dan peralihan peran yang terjadi - Interaksi komunikasi yang terjadi dalam interview - Feedback yang bisa dilakukan dalam interview - Situasi yang terjadi selama interview
3 26 Feb 2016 WB	Structuring the Interview  Questions & Their Uses	- Cara membuka interview - Bagian utama interview - Cara menutup interview  - Jenis-jenis pertanyaan dalam interview (pertanyaan terbuka & tertutup, jenis-jenis probing) - Kesalahan-kesalahan yang biasa terjadi dalam menyampaikan pertanyaan selama interview
4 4 Mar 2016 DB	The Probing Interview	- Menyiapkan interview - Memilih itee dan iter - Melaksanakan interview - Membuat laporan interview
5 11 Mar 2016 WB	The Survey Interview	- Tujuan dari survey interview - Membuat perencanaan pelaksanaan interview - Jenis-jenis pertanyaan yang dapat digunakan - Memilih itee - Memilih dan melatih iter - Melaksanakan survey interview
6 18 Mar 2016	The Recruiting Interview	- Menyiapkan proses recruiting interview - Memilah surat lamaran kerja - Melaksanakan interview

DB		- Mengevaluasi hasil interview
<b>UTS (21 MAR – 1 APR 2016)</b>		
7 8 Apr 2016 WB	The Performance Interview	- Menyiapkan performance interview - Melaksanakan performance interview - Masalah-masalah yang biasa terjadi dalam performance interview - Jenis-jenis cara untuk melakukan performance interview
8 15 Apr 2016 WB	The Health Care Interview	- Membuka interview - Hambatan-hambatan yang biasa terjadi - Cara-cara untuk menggali informasi lebih dalam - Terjadinya konseling dan proses persuasi di dalam interview - Menutup interview
9 22 Apr 2016 DB	The Employment Interview	- Menyiapkan proses interview - Melaksanakan interview - Mengevaluasi hasil interview
10 29 Apr 2016 DB	The Counseling Interview	- Menyiapkan interview (analisa situasi, memilih pendekatan yang sesuai, memilih latar belakang) - Melaksanakan interview (pembukaan, penutup, dan cara-cara mengatasi hambatan yang mungkin terjadi)
11 13 Mei 2016	Praktek melakukan interview	Role play dengan teman satu kelas
12 20 Mei 2016	Tugas lapangan	Melakukan proses interview dengan interviewee dari luar kampus
<b>MINGGU TENANG (23 – 28 MEI 2016)</b>		
<b>UAS (30 MEI – 10 JUNI 2016)</b>		

Demikian kontrak perkuliahan ini dibuat, agar disetujui dan ditaati oleh semua pihak.

Menyetujui

Mahasiswa

Dosen Pengampu Mata Kuliah



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

# MATERI 1

## An Introduction to interviewing

### A. The Essential Elements of Interviews

#### I. An interview is Interactional

- Ada exchanging atau sharing : peran, tanggungjawab, perasaan, keyakinan, motif, dan informasi.
- Antara interviewer dan interviewee dalam suatu wawancara seringkali terjadi pertukaran peran seiring dengan kemajuan wawancara.
- The Essential Elements of Interviews
- Interactional does not mean equal.
- Interactional also means a sharing of responsibilities.
- It takes two to make interview a success.
- All interviews involve risk.
- The Essential Elements of Interviews

#### II. An Interview is A Process.

- Prosesnya bersifat dinamis, berkesinambungan, tjd perubahan variabel yg berinteraksi dalam suatu tingkatan dalam sistem atau struktur.
- Tiap wawancara melibatkan interaksi dari berbagai komponen komunikasi : persepsi, pesan verbal & nonverbal, tingkat keterbukaan, umpan balik, mendengarkan, motivasi, keinginan, asumsi.
- Suatu proses wawancara terjadi pada waktu dan tanggal yg spesifik, di tempat yg spesifik.
- The Essential Elements of Interviews

#### III. Interview may involve two or more people, but never more than two parties.

- Wawancara adalah proses yang bersifat dyadic.

#### IV. Interview has an important goal.

- Pada wawancara yang efektif, interviewer merencanakan pembukaan, memilih topik, mempersiapkan pertanyaan, mencari informasi, dan menentukan bgmn menutup wawancara.

#### V. Interview involve asking & answering questions.

### B. A Relational Form of Communication

#### I. Relational Dimensions

- ✓ Similarity
- ✓ Inclusion/Involvement
- ✓ Affection
- ✓ Control
- ✓ Trust
- ✓ A Relational Form of Communication

## **II. Global Relationships**

- ✓ Dlm wawancara, perhatikan kebiasaan2 yg berbeda dari budaya atau negara yg berbeda.

## **III. Men and Women in Relationships**

- ✓ Women use communication as a primary way of establishing relationships, while men communicate “to exert control, preserve independence, and enhance status”.
- ✓ Men’s talk tend to be directive and goal-oriented, women’s talk tend to be more polite and expressive.
- ✓ Electronic Interviews
- ✓ The Telephone
- ✓ The Cell Phone
- ✓ The Videoconference
- ✓ The Internet

## **C. Kesimpulan**

Proses wawancara dalam setting psikologi merupakan salah satu upaya praktisi psikologi untuk menggali informasi mengenai kondisi klien. Hal ini tidak lepas dari esensi wawancara itu sendiri yaitu di dalamnya terdapat proses-proses yang terjadi, antara lain pertukaran peran, tanggung jawab, serta interaksi lain yang memungkinkan wawancara itu terjadi. terdapat berbagai jenis cara untuk dapat melakukan wawancara dalam setting psikologi, dimana dalam semua cara tersebut proses umum yang terjadi hampir sama yaitu awal, isi, dan akhir wawancara harus terpenuhi semua.

## **D. Latihan soal mandiri (quiz)**

Buat video wawancara, durasi maksimal 10 menit.

Tema :

I : Persiapan menjelang Galungan

- II : Kekerasan Seksual pada Anak
- III : Perayaan Imlek
- IV : Gaya berpakaian remaja saat ini
- V : Demam selfie
- VI : Ketua HM Psikologi yang Ideal
- VII : Mencari pasangan hidup yang ideal

Berdasarkan wawancara tsb : gali-lah semua hal yang berkaitan dengan Element Interview:

- Interactional : hal2 yg disharingkan, peran2, tanggungjawab, perasaan, keyakinan, motif, informasi, dll, sertakan dgn bukti dari verbatim.
- Process : persepsi, pesan verbal & nonverbal, tingkat keterbukaan, feedback, listening, motivation, expectations, dan asumsi2, tempat, situasi spt apa.
- Parties : siapa yg terlibat, sbg interviewer & interviewee
- Purpose : apa yg mjd tujuan wawancara tsb
- Questions : apakah semua pertanyaan interviewer dijawab oleh interview? Adakah yg diabaikan?
- ✓ Lampirkan : video dan verbatim wawancara

#### E. Daftar istilah yang penting

- ✓ Interview
- ✓ Wawancara
- ✓ Proses dua arah

#### F. Daftar Pustaka

- ✓ Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
- ✓ Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

## MATERI 2

### KOMUNIKASI INTERPERSONAL

#### A. PIHAK-PIHAK YANG TERLIBAT DALAM PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL:

1. Interviewer
2. Interviewee
3. Lingkungan eksternal: Budaya, Lingkungan, Latar belakang pendidikan, Pengalaman, dll

#### B. Pendekatan dalam wawancara:

##### ✓ Pendekatan Langsung

- ✓ Interviewer yg mengendalikan:
  - Kecepatan
  - Iklim
  - Formal atau tidak
- ✓ Pertanyaan tertutup & singkat dng jawaban langsung
- ✓ c/o: jajak pendapat, interogasi, rekrutmen karyawan, dll.....
- ✓ Mudah dipelajari, waktu lbh singkat, bisa dikendalikan, mdh direplikasi.

##### ✓ Pendekatan tdk Langsung

- ✓ Interviewee yg mengendalikan:
  - Jawaban
  - Iklim wawancara
  - Formal / tidak
- ✓ Pertanyaan jenis terbuka, netral
- ✓ c/o: konseling, performance review, wwcr biografi, dll.....
- ✓ Lebih fleksibel, adaptif, bisa m'gali jawaban lbh dalam.

##### ✓ Pendekatan Kombinasi

- ✓ Perpaduan antara A & B

#### C. Hal-hal yang berpengaruh dlm wawancara:

##### a. Persepsi diri

Terkait dng konsep diri, identitas diri

Harapan dari keluarga, lingkungan, profesi, organisasi, perbedaan budaya, dll

**b. Persepsi thd pihak lain**

Dipengaruhi jenis kelamin, usia, ras, etnis, klp, ketertarikan fisik, dll

**D. Interaksi Komunikasi**

a. Interaksi tingkat 1

→ cenderung aman, tdk mengancam, artificial

b. Interaksi tingkat 2

→ memerlukan kepercayaan, risiko,

c. Interaksi tingkat 3

→ mengungkap lebih detil & mendalam

**Interaksi verbal**

→ pemahaman yg beragam, ambigu, konotasi, slang, jargon, dll

**Interaksi non-verbal**

→ ekspresi wajah, kontak mata, sikap tubuh, Jenis kelamin, budaya

**E. Feedback:**

**Melalui observasi & listening**

**Observasi**

→ apapun yg tjd & tdk tjd saat wwcr, interaksi, pengaturan duduk, kedekatan pihak-pihak yang ada

**Listening:**

→ penting utk mendptkn info, mendeteksi gejala, membantu masuk ke interaksi tingkat 2 & 3

**Listening for Comprehension:**

Fokus pada pertanyaan, jawaban, reaksi yg tjd

Bukan utk menghakimi

Penting utk mengumpulkan info pd menit2 pertama

**Listening for Empathy:**

Ketulusan, pemahaman, keterlibatan

**F. Situasi dalam wawancara:**

- ✓ Siapa penggagas wwcr tsb.
- ✓ Persepsi
- ✓ Waktu (hari, minggu, tahun)

- ✓ Tempat
- ✓ Lingkungan
- ✓ Teritori

**Pengaruh eksternal:**

- ✓ Keluarga
- ✓ Rekan kerja
- ✓ Teman
- ✓ Pegawai
- ✓ Pemerintah
- ✓ Lembaga-lembaga profesional

## **G. KESIMPULAN**

Secara umum, proses wawancara memerlukan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu interviewer dan interviewee. Dalam proses wawancara, akan sangat dipengaruhi oleh situasi eksternal, baik dari interviewee maupun interviewer, serta kemampuan interviewer untuk melakukan observasi dan listening.

Kecakapan dalam melakukan proses wawancara akan sangat mempengaruhi sukses atau tidaknya wawancara yang dilakukan, sehingga hal-hal yang sekiranya dapat mengganggu bisa segera dieliminir.

## **H. LATIHAN SOAL**

- a. Apa yang dimaksud dengan wawancara pendekatan langsung?
- b. Apa yang menjadi kelemahan wawancara dengan pendekatan tidak langsung?
- c. Mengapa penting bagi interviewer untuk memiliki kecakapan observasi dan listening?
- d. Hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi proses wawancara?

## **I. DAFTAR ISTILAH PENTING**

- a. Wawancara pendekatan langsung
- b. Wawancara pendekatan tidak langsung
- c. Wawancara pendekatan kombinasi
- d. Observasi
- e. Listening / mendengarkan

## J. DAFTAR PUSTAKA

- ✓ Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
- ✓ Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.



## MATERI 3

### PROSES WAWANCARA

#### A. Bagian-bagian dalam wawancara:

- PEMBUKA
  - a. Membangun rapport
  - b. Orientasi thd interviewee
- Teknik :
  - a. Menyatakan tujuan dari wwcr tsb
  - b. Merangkum masalah yg ada
  - c. Menerangkan bgm masalah tsb ditemukan
  - d. Menawarkan insentif / reward
  - e. Meminta saran / bantuan
  - f. Perjelas posisi interviewee
  - g. Perjelas orang yg mengirim anda kpd interviewee
  - h. Mengacu pada organisasi anda
  - i. Mintalah waktu untuk wwcr ini
  - j. Ajukan beberapa pertanyaan
  - k. Gunakan kombinasi a – j
  - l. Jgn lupa perhatikan komunikasi nonverbal !
- ISI wwcr:
  - a. Panduan wawancara
    - a. Hal2 apa saja yg akan ditanyakan
    - b. Perhatikan bahasa nonverbal anda!
- PENUTUP:
  - Berikan *clearinghouse question*
  - Tekankan bahwa tujuan anda telah tercapai
  - Berikan *personal inquiries*
  - Berikan *profesional inquiries*

- Beri tanda bahwa waktu telah habis
- Jelaskan mengapa anda hrs mengakhiri wwcr ini
- Ekspresikan kepuasan atau penghargaan anda
- Atur waktu untuk wwcr berikutnya
- Rangkum isi wwcr yg telah dilakukan
- Perhatikan bahasa nonverbal-nya !

## **B. 3 macam pertanyaan:**

### 1. Open & Closed Questions

- Open Quest. memberikan kesempatan kpd responden utk menjawab atau merespon seluas-luasnya, sebanyak-banyaknya.
- Highly Open Questions
  - tdk ada batasan apapun
- Moderately Open Questions
  - ada bbrp batasan, mengarahkan
- Keuntungan Open Questions:
  - responden berani utk bicara
  - responden bisa menentukan sendiri jumlah jawaban yg akan diberikan
  - memotivasi responden utk memberikan info yang penting
- Kerugian Open Questions:
  - Bisa memakan porsi (menghabiskan waktu) interview itu sendiri
  - Responden bisa saja memberikan informasi yang krg penting atau krg relevan
  - Responden bisa saja menyembunyikan info yang penting karena mereka menganggap itu tidak penting
- Closed Questions:
  - Mengarahkan & membatasi kebebasan responden dalam memberikan informasi yang diminta
- Moderately Closed Questions
  - menanyakan hal yg spesifik & terbatas
- Highly Closed Questions

→ sgt membatasi & hanya menanyakan info yg simpel atau sedikit

- Bipolar Questions:
  - pertanyaan tertutup yg memberikan 2 alternatif respon
  - contoh:
    - a. Apakah anda karyawan kontrak atau karyawan tetap?
- Keuntungan Closed Quest.:
  - Interviewer dpt mengendalikan panjangnya jawaban responden
  - Interviewer dpt memandu responden utk memberikan jawaban spesifik yg diinginkan
  - Hanya memerlukan sedikit usaha utk mendapatkan jawaban
  - Hemat waktu
  - Jawaban dpt dng mudah direplikasi, ditabulasi, & dianalisis
- Kerugian Closed Quest.:
  - Seringkali memuat informasi yg tll sedikit
  - Harus diberikan bbrp pertanyaan utk mendptkan respon yg diinginkan
  - Tdk bs m'jelaskan mengapa sso memiliki sikap ttt, alasan yg m'dasari sso memberikan jawaban tsb, tingkat atau level perasaan yg t'andung di dlm respon

## 2. Primary & Probing Quest.

- Primary Questions
  - Pertanyaan inti, utama untuk mendapatkan respon
- Probing Questions
  - menggali lebih dalam lagi utk mendapatkan info tambahan
  - disebut juga *follow-up questions*
- Macam2 Probing Questions:
  1. Silent Probes
  2. Nudging Probes
  3. Clearinghouse Probes
  4. Informational Probes
  5. Restatement Probes
  6. Reflective Probes
  7. Mirror Probes

### 3. Neutral & Leading Quest.

- Neutral Questions
  - responden bs menentukan jwban yg akan diberikan tanpa adanya arahan lsg atau tekanan dari interviewer
- Leading Questions
  - sdh mengarahkan pada jawaban yg diharapkan
- *Kesalahan yg sering terjadi:*
  1. Bipolar Trap
  2. Open-to-closed Switch
  3. Double-Barreled Inquisition
  4. Leading Push
  5. Guessing Game
  6. Yes (No) Response
  7. Curious Probe
  8. Quiz Show
  9. Complexity vs Simplicity

### C. KESIMPULAN

Dalam melakukan proses wawancara, interviewer perlu untuk mengetahui jenis-jenis pertanyaan yang dapat diajukan, beserta dengan kelebihan dan kekurangannya. Hal ini bertujuan agar informasi yang digali dapat lebih akurat dari klien. Selain itu, terdapat juga jenis-jenis cara untuk menggali lebih dalam informasi yang telah didapatkan, sesuai dengan tujuan wawancara. Kesalahan-kesalahan yang biasa terjadi dalam wawancara dapat diminimalisir.

### D. LATIHAN SOAL

- a. Apa yang anda ketahui mengenai cara membuka wawancara?
- b. Apa kelebihan pertanyaan terbuka?
- c. Apa yang menjadi kendala saat kita melakukan probing?
- d. Apa yang dimaksud dengan pertanyaan open-ended?

### E. DAFTAR ISTILAH PENTING

- a. open question

- b. closed question
- c. probing
- d. leading question

**F. DAFTAR PUSTAKA**

- Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Gordon, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

# MATERI

## The Probing Interview

### A. Pendahuluan

- a. Sering disebut dengan wawancara jurnalistik.
- b. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dan *timely*, setepat dan seakurat mungkin, dalam waktu yang sesingkat mungkin.
- c. Membutuhkan cara bertanya yang hati-hati, mengamati dan mendengar dengan insight, keterampilan melakukan probing terhadap jawaban yang diberikan untuk menggali kedalaman informasi.

### B. Hal-hal yang perlu Disiapkan

- a. Preparing the Interview
- b. Determining the Purpose
- c. Researching the Topic
- d. Structuring the Interview

### C. Determining the Purpose

- a. Mulailah dengan pemahaman *mengapa* anda ingin melakukan interview, apa hasil akhir yang diharapkan, jenis informasi apa yang ingin di dapat : fakta, opini, perasaan, pendapat pakar, kesaksian.
- b. Tujuan yang jelas adalah hal mendasar dalam menentukan berapa lama dan berapa kali wawancara berlangsung, siapa yang menjadi interviewee, dan memutuskan kapan dan dimana wawancara dilaksanakan.

### D. Researching the Topic

- a. Mencari topik membantu untuk bertanya dengan pertanyaan-pertanyaan yang intelligent dan insightful, menghindari asumsi-asumsi yang salah tentang sebab dan akibat, kemauan narasumber untuk memberikan informasi penting, dan kemampuan narasumber memberikan informasi secara akurat.

- b. Beri perhatian pada hal-hal yang tidak termasuk dengan materi : penjelasan<sup>2</sup>, interpretasi data, isu<sup>2</sup>, sikap dan perasaan.
- c. Tidak perlu brsh memembuat orang lain terkesan dengan pengetahuanmu tentang topik, namun bangun kredibilitasmu dan tunjukkan bahwa anda memahami topiknya.
- d. *Show interest in me, and I'll show interest in you...*

#### **E. Structuring the Interview**

- a. *Interview guide* : untuk elaborasi aspek<sup>2</sup> utama dari topik ( *who, what, when, where, how, why*)
- b. *The Opening* : merencanakan pembukaan akan m'bangun suasana saling hormat menghormati dan saling percaya. Jangan memulai dengan pertanyaan yang sulit atau memalukan.
- c. *Body* : buat jadwal yang moderat sehingga lebih fleksibel
- d. *Closing* : akhiri wawancara ketika informasi telah diperoleh atau ketika waktu telah habis. Jangan mengabaikan batasan waktu.

#### **F. Selecting Interviewees and Interviewers**

Selecting Interviewees mengikuti 4 kriteria :

- a. Level of Information : orang tersebut memiliki informasi ?
- b. Availability : dimana posisi informan tersebut ?
- c. Willingness : interviewee dapat percaya pada interviewer?
- d. Ability : interview dapat memberi informasi secara akurat?

Selecting Interviewers : apakah kedudukannya sama atau berbeda, dapat mempengaruhi motivasi, keleluasaan merespon, kontrol, dan rapport (hal 112)

#### **G. Conducting the Interview**

- a. Motivating Interviewees
- b. *Do unto others as you would have them do unto you.*
- c. Datanglah untuk wawancara dengan pakaian yang tepat dengan situasi dan tunjukkan respek pada interviewee. Perkenalkan diri anda, organisasi, dan topik wawancara. Jujurlah dalam menjelaskan tujuan, hal-hal yang ingin ditanyakan dan bagaimana memanfaatkan hasil wawancara.
- d. *Jangan mempunyai sikap (attitude) → pada interviewee, topik dan jawaban.*

## H. Asking Questions

- a. *Ask open-ended questions*
- b. - pertanyaan terbuka akan mendorong dan menantang interviewee untuk berbicara
- c. - pertanyaan tertutup hanya akan membuat interviewer lebih banyak bicara dan sedikit mendengar atau mengamati.
- d. *Ask probing questions* – pendalaman/penggalian pertanyaan. (hal 116)
- e. Ask Probing Questions
- f. The Bipolar trap – pertanyaannya menjebak
- g. The open-to-closed switch – pertanyaan yang awalnya terbuka tetapi diakhirnya berubah tertutup.
- h. The double-barreled inquisition – satu pertanyaan yang menuntut 2 jawaban atau lebih
- i. The leading push – mengarahkan
- j. The quessing game – menebak2
- k. Ask Probing Questions
- l. The yes (no) response – pertanyaannya hanya menuntut jawaban ya dan tidak
- m. The curious probe : pertanyaan yang menunjukkan perhatian secara interpersonal
- n. The quiz show
- o. The don't ask, don't tell : pertanyaan pribadi yang biasanya sulit dijawab
- p. Complexity VS Simplicity : pertanyaan yang kompleks VS pertanyaan yang sederhana



**I. Latihan soal mandiri (quiz)**

1. Apakah yang menjadi kelemahan dan kelebihan dari wawancara Probing ini?
2. Bilamanakah metode wawancara ini tidak dapat diterapkan?

**J. Daftar istilah yang penting**

1. Probing (menggali)

**K. Daftar Pustaka**

- Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Gordon, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

# MATERI

## SURVEY INTERVIEW

### A. Tentukan Tujuan melakukan survey interview

- Topik
- Struktur
- Pertanyaan2
- Interviewee
- Tingkat keakuratan

### B. Langkah utama:

- Tentukan populasi yg spesifik yang akan dijadikan responden.
- Pastikan bahwa anda akan melakukan survei pada responden yang dapat memberikan informasi yang anda butuhkan

### C. Pembukaan:

- ✓ Nama
- ✓ Organisasi
- ✓ Tujuan
- ✓ Waktu yg diperlukan utk mengisi/menjawab
- ✓ Jaminan kerahasiaan

### D. Penutup :

- ✓ Kata2 penutup
- ✓ Apresiasi atas waktu dan usaha responden
- ✓ Tanyakan apakah mereka menginginkan hasilnya
- ✓ Menyediakan waktu apabila responden ingin berdiskusi lebih lanjut

### E. 3 Tujuan survey:

1. Untuk mengeksplorasi suatu topik atau isu
2. Utk menggambarkan suatu situasi atau peristiwa
3. Utk menjelaskan suatu fenomena

### F. Jenis2 pertanyaan:

- a) Filter strategy
- b) Repeat Strategy
- c) Leaning Question Str.
- d) Shuffle Str.

e) Chain or Contingency Str.

**G. Skala Pertanyaan dlm survey:**

1. Skala interval (evaluative, frequency, numerical)
2. Skala Nominal
3. Skala Ordinal
4. Skala Bogardus Social Distance

**H. Cara melakukan Wawancara Survey:**

1. Langsung bertatap muka
2. Melalui telepon
3. Melalui internet

**I. KESIMPULAN**

Dalam menggali informasi, terkadang kita dapat menggunakan cara survei kepada sejumlah orang. Hal ini terutama untuk mengungkap informasi terkait fenomena umum yang sedang terjadi. Untuk dapat melakukan survey dengan benar, maka seorang interviewer harus mengetahui hal-hal yang perlu dipersiapkan dan kendala yang mungkin dihadapi.

**J. LATIHAN SOAL**

- a. Hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan untuk melakukan survey interview?
- b. Strategi apa yang dapat dilakukan dalam mengajukan pertanyaan dalam survey interview?
- c. Bagaimana cara yang paling efektif untuk melakukan survei interview?

**K. DAFTAR ISTILAH PENTING**

- a. Survey interview
- b. Skala pertanyaan
- c. Filter strategy
- d. Repeat Strategy
- e. Leading Question Strategy
- f. Shuffle Strategy
- g. Chain or Contingency Strategy

**L. DAFTAR PUSTAKA**

- Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

# MATERI

## THE RECRUITING INTERVIEW

### A. Pendahuluan

- a. Tuntutan dunia kerja dewasa ini
- b. Kompetisi
- c. Kuantitas dan kualitas tenaga kerja
- d. Komponen globalisasi : pendidikan, usia, pertimbangan latar belakang etnis
- e. Pensiun dan asuransi
- f. Prinsip Kesetaraan/persamaan hak

### B. Essential Applicant Skills

- a. Computer skills
- b. Numbers skills
- c. Problem solving attitudes and skills
- d. Strong interpersonal skills
- e. Understanding culture and language
- f. Ability to deal with change and job ambiguity
- g. Global and diverse perspective
- h. Customer and quality orientation
- i. Team player/group leader

### C. To Find Good Applicants

- a. Internet
- b. University/college
- c. Others network : colleagues, professional friends, ministers, college profeseseorangrs.
- d. Job fair

### D. Preparing the Recruiting Effort

- a. Perhatikan Undang-Undang Equal Employment Opportunity
- b. Survei terhadap tenaga kerja dan pelamar kerja menunjukkan bahwa mereka diharapkan dapat menjawab pertanyaan : 12 % tentang pandangan politik, 27% tentang latar belakang keluarga, 30% tentang pasangan, 45% tentang kehidupan pribadi kandidat.

### E. Developing an Applicant Profile

- a. Amati karyawan yang unggul/ahli di posisinya untuk mengidentifikasi kunci keberhasilannya
- b. Kembangkan model kompetensi berkaitan dengan sifat, keterampilan, dan motif berdasarkan penelitian secara individual pada orang yang melakukan suatu pekerjaan dengan baik

- c. Kembangkan suatu profil yang dibutuhkan
- d. Lakukan penelitian sistematis pada orang2 diluar organisasi
- e. Analisa respon karyawan terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang tugasnya untuk membedakan mana karakteristik performa yang baik dan tidak baik.

**F. Behavior-based Selection adalah wawancara yang mengedepankan:**

- a. Behavior that is observed can be read
- b. Behavior that is not seen must be probed for
- c. The best predictor of future behavior is past behavior
- d. Job-related behavior in the interview is a good indicator of future job performance

**G. Assessing What Applicants Want dengan beberapa pertanyaan berikut:**

- a. What do applicants desire in a Position and Career?
- b. What do Applicants desire in an Interviewer?
- c. Obtaining dan Reviewing Information on Applicants
- d. Application Forms : resumes, cover letters
- e. Letters of Recommendation and References
- f. Tests : basic skills tests, personality tests, honesty tests
- g. Benefits of Previewing Applicants

**H. Latihan soal mandiri (quiz)**

- ▶ Tugas klp SGD –dibawa untuk praktek BEI tgl 22 April

I. Lakukan wawancara dan temukan **kompetensi** apakah yang perlu ada untuk posisi berikut ini

- ▶ Dekan/Wakil Dekan sebuah Fakultas
- ▶ Kepala Rumah Sakit/Kepala Bagian
- ▶ Manager Marketing perusahaan multinasional cth : Astra Group
- ▶ Marketing perusahaan Developer
- ▶ Kepala Restaurant dari sebuah hotel minimal bintang 3
- ▶ Kepala Gudang perusahaan multinasional

II. Berdasarkan kompetensi yang saudara temukan, buatlah **panduan wawancara untuk melakukan seleksi pada posisi** tersebut, hal-hal apakah yang akan ditanyakan atau digali.

NB : jika ingin diskusi tentang menggali kompetensi sebelum ke lapangan dan membuat panduan wawancara, silahkan berkonsultasi- by appointment.

I. **Daftar istilah yang penting**

J. **Daftar Pustaka**

Bukuntukbacaan pokok dalam perkuliahan ini adalah:

3. Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
4. Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

# MATERI

## PERFORMANCE INTERVIEW

### A. PENDAHULUAN

- Appraisal Interview
  - lebih fokus pd pengalaman yg sdh lalu, orientasinya adl gaji, sgt subyektif, dibawah kendali atasan.
- Performance Interview/Catalytic Coaching
  - lbh fokus pd masa depan, memberi tgg jwb pd karyawan, tdk lgs berorientasi pd gaji.

### B. DEFINISI

- Performance Interview:
  - Suatu sistem manajemen yg komprehensif yg b'tujuan utk memberi kesempatan kpd individu utk meningkatkan kapabilitas & mencapai potensi mereka, shg memicu organisasi utk memperoleh hasil yg lebih baik. Menitikberatkan pada perkembangan karir karyawan . Atasan bertindak sbg pendamping perkembangan karir.
- Hal yg perlu dipersiapkan:
  - Menciptakan iklim yg suportif:
    - rasa percaya
    - job desc yg t'susun dng baik
    - bersedia menerima masukan dari bawahan
    - adanya proses perencanaan & review
  - Karyawan ingin ditangani oleh interviewer yg suportif & tidak subyektif
  - Interviewer sebaiknya:
    - Mengetahui bgm m'adakan dialog yg tulus dengan interviewee
    - Berusaha menjadi pendengar yg baik dng tdk b'bicara ketika org lain ingin bicara & mendorong karyawan utk berani bicara dng bebas & terbuka
    - Tidak berperan sebagai evaluator yg justru akan mengurangi proses komunikasi 2 arah

### C. Langkah2 Pelaksanaan:

1. Membuka interview



2. Diskusi ttg Performa
  3. Membuat tujuan & rencana yang baru
  4. Menutup interview
- Contoh:
    - Yang harus diperhatikan:
      - Memperlakukan semua karyawan secara adil & sama
      - Lakukan interview dng cara bermain peran dalam kasus yg nyata
      - Perhatikan: *apparent compliance, relational leverage, alibis, avoidance*
      - Menjaga diri sendiri & situasi tetap terkontrol
      - Hindari mengambil kesimpulan selama proses interview
      - Menutup interview

**D. Hal-hal yang mengacaukan Performance interview:**

- *Halo effect*
- *Pitchfork effect*
- *Central tendency*
- *Recency error*
- *Loose rater*
- *Tight rater*
- *Competitive rater*

**E. Macam2 Metode Performance Interview:**

a. Person-product-service model

- Perilaku yg efektif akan menyebabkan kinerja yang efektif pula
- Perilaku ini dipengaruhi oleh kompetensi yg dimiliki

b. Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS) Model

- Fokus pada keterampilan individu
- Keterampilan2 yg dibutuhkan pada suatu jabatan dicatat dan kemudian dinilai (bobot)
- Kelemahannya: standar yg dipakai apa?

c. Management by Objective (MBO)

- Fokus pada TUJUAN
- 4 kriteria yg harus diperhatikan adl:
  - Kualitas

- Kuantitas
- Waktu
- Biaya

d. Universal Performance Interviewing Model

- Fokus pada kinerja dan kebutuhan kerja
- 4 pertanyaan dasar:
  - Apa yg seharusnya dilakukan ttpi tidak dilakukan?
  - Harapan apa yg tdk tercapai pada standar tsb?
  - Dptkah orang tsb melakukannya jika dia benar2 menginginkannya?
  - Apakah org ts memiliki keterampilan utk menampilkan kinerja yg dibutuhkan?

e. 360-degrees Approach

- Melibatkan BEBERAPA OBSERVER
- Itee yang memilih siapa yang akan mengevaluasinya

f. Force Choice Distribution

- Meranking / membuat peringkat
- Karyawan diranking lalu dimasukkan dlm kelompok berdasarkan prestasinya

## F. KESIMPULAN

Suatu sistem manajemen yg komprehensif yg b'tujuan utk memberi kesempatan kpd individu utk meningkatkan kapabilitas & mencapai potensi mereka, shg memicu organisasi utk memperoleh hasil yg lebih baik. Menitikberatkan pada perkembangan karir karyawan . Atasan bertindak sbg pendamping perkembangan karir.

Macam2 Metode Performance Interview:

- a. *PERSON-PRODUCT-SERVICE Model*
- b. *Behaviorally Anchored Rating Scales (BARS) Model*
- c. *Management by Objectives (MBO) Model*
- d. *Universal Performance Interviewing Model*
- e. *Pendekatan 360-derajat*
- f. *Metode Force Choice Distribution*

### **G. LATIHAN SOAL**

- a. Apa perbedaan performance interview dengan performance appraisal?
- b. Hal-hal apa saja yang dapat mengacaukan proses performance interview?
- c. Strategi apa saja yang dapat dilakukan dalam performance interview?

### **H. DAFTAR ISTILAH PENTING**

- a. Performance interview
- b. Performance appraisal

### **I. DAFTAR PUSTAKA**

- Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Gordon, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

# MATERI

## THE EMPLOYMENT INTERVIEW

### A. Pendahuluan

Apa yang dicari orang :

#### **KARIR vs PEKERJAAN**

#### **(CAREER vs JOB)**

Pekerjaan lebih mengarah kepada pemenuhan hidup sehari-hari sementara karir akan mendorong seseorang untuk menyusun strategi untuk naik jenjang dan mengasah kompetensinya di setiap jenjang hingga pada puncak karir tertinggi yang mampu dicapai.

### B. Mempersiapkan Hal-hal penting dalam melamar pekerjaan (Preparing Credentials)

#### Resumes :

- adalah *silent sales representative*, dan akan lebih meyakinkan bila disesuaikan dengan skills dan harapan2 atas posisi dan terlihat lebih profesional.
- Resume adalah kesempatan awal untuk recruiter melihat sang pelamar.
- *No single resume is suitable for all positions.*
- Preparing Credentials

#### The Portfolio

- Variety collection of your best work.
- Your portfolio shows you in action.

#### The Cover Letter

- Membuka jalan tentang ketertarikan pelamar kepada posisi, organisasi, produk atau pelayanan perusahaan tersebut.
- Buatlah *recruiter* tertarik untuk membaca CV anda dengan membuat surat lamaran yang berkesan dan menarik.

- *Design and target letters to specific positions and organizations*, jika mungkin malah ke specific person.
- Creating a Favorable First Impression
- Relationship of the Interview Parties : ketahuilah bagaimana dan kapan untuk berbagi kontrol dalam wawancara.
- Daries and Appearance : pakaian dan aksesoris menjadi ‘pernyataan visual yang kuat’ yang menunjukkan kepercayaan diri dan ‘memberi tampilan luar yang terlihat kompetitif’.
- Nonverbal communication : be alive and dynamic
- Arrival and opening : be on time and ready to interact.

### **Answering Questions**

- Tell me about yourself.
- Why do you want to work for us
- What are your greatest strengths? Weaknesses?
- What are your short-range career goals? Long-range goals?
- Why did you leave your position with.....?
- What did you like best in your position at.....? Like least?
- Why should we select you over the other applicants for this position?
- What do you know about our organization?
- Tell me about your experiences in working on teams.
- What do you do when you’re not studying?

## **LANGKAH-LANGKAH WAWANCARA**

### **A. Sample Applicant Questions**

- a. Dapatkah bapak/ibu menjelaskan pada saya bagaimana karyawan yang ideal bagi bapak/ibuntukperusahaan.
- b. Ceritakan tentang budaya organisasi bapak/ibu.

- c. Bagaimana perusahaan bapak/ibu mendorong karyawannya untuk mau mengemukakan ide2 baru.
- d. Bagaimana bapak/ibu melakukan evaluasi terhadap karyawan anda?
- e. Bagaimana perusahaan bapak/ibu akan mendukung saya jika saya berniat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi?

## **B. Behavior Evidence Interview**

Codeable information

- Informasi yang diperoleh dari kandidat haruslah informasi yang mengandung kompetensi (disebut dengan informasi 'codeable')
- Informasi yang dengan jelas menunjukkan adanya *bukti kompetensi* dalam diri kandidat.
- Untuk dapat disebut informasi yang codeable, maka sebuah informasi harus memenuhi syarat berikut :

### **5 Syarat Codeable Information**

- Memakai kata 'saya' bukan 'kami'.
- Kejadian atau peristiwa masa lalu (max 2-3 thn)
- Situasi yang spesifik (bukan generalisasi)
- Detail / terinci (tindakan, pikiran, perasaan)
- Data dari kandidat (bukan leading questions)

### **Fokus Utama Wawancara**

- F = Feeling (bagaimana perasaan anda pada saat peristiwa itu terjadi)
- A = Action (apa yang anda katakan? ; apa yang anda lakukan? )
- C = Content (Jelaskan situasi pada waktu itu ; apakah peran anda dalam hal ini; siapa lagi yang terlibat; apa hasil akhirnya)

- T = Thinking (apa yang terlintas dalam pikiran anda pada saat itu; apa yang anda pikirkan; apa yang anda inginkan terjadi pada waktu itu)

### **Bukti Kompetensi**

- Informasi yang anda dapat dari kandidat haruslah informasi yang mengandung kompetensi yang dicari dan menunjukkan adanya bukti kompetensi dalam diri kandidat.
- Bukti kompetensi harus mengandung :
  - Konteks = peristiwa spesifik dan lampau
  - Tindakan = perbuatan, pikiran, dan perasaan
  - Hasilnya = sukses atau tidak sukses

### **C. Latihan soal mandiri (quiz)**

2. Galilah kompetensi yang dibutuhkan untuk level pimpinan di tingkat universitas dan fakultas

### **D. Daftar istilah yang penting**

### **E. Daftar Pustaka**

Bukuntukbacaan pokok dalam perkuliahan ini adalah:

5. Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
6. Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

# MATERI

## THE COUNSELING INTERVIEW

### A. Pendahuluan

- a. Berperan sebagai konselor dalam wawancara konseling merupakan aktifitas sehari-hari.
- b. Wawancara konseling merupakan wawancara paling sensitif karena terjadi ketika seseorang merasa tidak mampu atau tidak yakin dengan diri mereka dan bagaimana mengarahkan persoalan-pribadinya. – pekerjaan, tingkat pendidikan, keuangan, relasi, kesehatan.
- c. Tujuan dari wawancara konseling adalah *membantu* orang lain memperoleh kesadaran (*insight*) untuk menghadapi atau mengatasi masalahnya; bukan *menyelesaikan* masalah orang tersebut. Masalah klien bukan tanggung jawab konselor.

### B. Persiapan dan Langkah-langkah Wawancara Konseling

#### Analyzing Self.

- Cobalah memahami secara realistis keterampilan konselingmu.
- Ukurlah sejauh apa karakteristik kepribadianmu memenuhi standar konselor yang efektif.
- Open-minded, optimis, serius, percaya diri, rileks, dan sabar. Tidak perlu argumentatif atau defensif.
- People-oriented, yang sensitif terhadap kebutuhan interviewee.
- Tunjukkan bahwa engkau memahami situasi dan perasaan interviewee.
- Jangan mendominasi pembicaraan, milikilah keinginan tulus untuk membantu orang lain.
- Ukurlah kelebihanmu dalam hal intelektual, komunikasi dan emosi.

#### Analyzing the Interviewee

- Tinjau semua hal yang anda ketahui tentang interviewee sebelum wawancara : usia, etnis, pendidikan, latar belakang pekerjaan, record akademis, latar belakang keluarga, keanggotaan dalam klp, riwayat medis dan psikologis, hasil tes, sesi konseling sebelumnya, informasi2 tentang permasalahan2 sebelumnya dan solusinya.
- Berhati-hatilah dengan informasi yang diperoleh dari sumber lain.



- Pertimbangkan bagaimana kejadian2 masa lalu dan peristiwa yang terjadi saat ini mungkin mempengaruhi wawancara : kematian anggota klg, perceraian orangtua,..
- Bagaimana hubungan anda dengan interviewee.

### **Selecting an Interviewing Approach**

#### Directive Approach

- Kita mengontrol struktur wawancara, pokok2 pembicaraan yang perlu dibahas atau dihindari, bentuk interaksi dan lamanya wawancara.
- Kita mengumpulkan dan membagikan informasi, menemukan dan menganalisa masalah, menyarankan dan mengevaluasi solusi, memberikan petunjuk untuk bertindak.
- Interviewee lebih berperan sebagai reaktor dan penerima daripada pemain utama dalam interaksi.
- Asumsi pendekatan ini bahwa interviewer tahu lebih banyak tentang masalah tersebut daripada interviewee dan lebih baik dalam menganalisa dan memberikan solusi.

- **Selecting an Interviewing Approach**

#### Nondirective Approach

- Interviewee mengontrol struktur wawancara, menentukan topik, menentukan kapan dan bagaimana mereka berdiskusi, bentuk interaksi dan lamanya wawancara.
- Interviewer memandu interviewee dalam mendapatkan informasi, memperoleh kesadaran, menentukan dan menganalisa masalah, menemukan dan mengevaluasi solusi.
- Interviewer mendengarkan, mengobservasi, mendorong tetapi tidak memaksakan idenya
- Asumsi dari pendekatan ini bahwa interviewee adalah orang yang paling mampu menganalisa masalahnya, menggali solusi dan membuat keputusan terbaik.

- **Combination of Approaches**

- Banyak digunakan juga ketika melakukan wawancara konseling pada karyawan
- Mungkin dimulai dengan pendekatan nondirective untuk mendorong interviewee berbicara dan menyampaikan masalah dan penyebabnya
- Kmdn berganti menjadi padaktn directive ketika mendiskusikan solusi2 yang mungkin dijalankan.

- Pendekatan directive adalah yang terbaik untuk menggali fakta<sup>2</sup>, menyediakan informasi, mendiagnosa, sementara padaktn nondirectif cenderung menggali area<sup>2</sup> yang lebih luas dan membantu mengeluarkan informasi<sup>2</sup> yang spontan.

### **Selecting the Setting**

- Sediakan tempat yang tenang untk melakukan konseling yang baik, nyaman, lokasinya tersendiri, bebas dari gangguan/interupsi.
- Pilihlah lingkungan yang netral, seperti restoran, lounge, taman, atau kafetaria sehingga interviewee tidak merasa terancam, dan lebih rileks.
- Jika mungkin, susunlah tempat duduk dimana kedua pihak, interviewer dan interviewee dapat berbicara secara bebas.
- Pnltn menunjukkan bahwa situasi adalah variabel yang paling penting untuk menentukan level self-disclosure dan jarak interpersonal optimum adalah 3,5 kaki.

### **Structuring the Interview**

#### The Opening

- *Initial Comments and Reactions.* Cth : apakah anda masih bertengkar dengan teman kuliah anda?
- *Rapport and Orientation.* Pada tahap ini, saat anda membangun perasaan yang baik terhadap interviewee, saat anda memiliki kesempatan untuk menunjukkan perhatian, minat, keterbukaan, mau mendengarkan, kemampuanmu membangun kepercayaan diri.
- *Encouraging Self-Disclosure.* Terbuka terhadap informasi, keyakinan<sup>2</sup>, sikap<sup>2</sup>, perhatian, dan perasaan yang biasanya menentukan keberhasilan wawancara konseling.

### **Closing the Interview**

- Menutup wawancara konseling merupakan hal yang vital.
- Jika interviewee merasa mereka dipaksa atau didorong keluar oleh interviewer, maka kemajuan selama wawancara mungkin akan terhapus, termasuk hubungan yang berkembang.
- Interviewee harusnya dapat mengatakan kpn penutupan dimulai.

### **Evaluating the Interview**

- *Preinterview preparation.* Seberapa baik anda mempersiapkan diri untuk berinteraksi?
- *Structuring the interview.* Seberapa efektif pembukaan, pendekatan yang digunakan, pilihan2 yang kuberikan, penutupan?
- *Interviewing skills.* Seberapa terampil teknik2ku dalam bertanya? Seberapa tepat respon dan reaksiku? Bagaimana jalannya wawancara, terlalu cepat atau lambat?
- *Counseling skills.* Seberapa baik aku menempatkan diri pada bagianku dan pada situasi? Seberapa efektif aku membantu interviewee memperoleh insight dan membuat keputusan?

### **Conducting the Interview**

#### **Listening.**

- untuk mendapatkan inti masalahnya, kita harus memberikan perhatian yang utuh kepada ucapan interviewee dan implikasinya, hal-hal apa yang disampaikan dan tidak disampaikannya.
- Jangan mengambil alih atau menginterupsi percakapan.
- Sadarilah ketika anda menyisipkan opini2, pengalaman2 atau masalah2 anda.
- Jika interviewee terdiam atau berhenti bicara beberapa saat, jangan jd ngobrol hal-hal lain untuk mengisi kekosongan. Justru gunakan saat2 diam itu untuk mendorong interviewee lanjut berbicara.
- Conducting the Interview

#### **Observing**

- Amati bagaimana interviewee duduk, gesturnya, kegelisahannya dan mempertahankan kontak mata.
- Perhatikan suaranya, nadanya, tekanannya, kekerasannya, perubahannya.
- Observasi ini memberikan clue tentang seserius apa masalah tersebut, dan bagaimana state of mind interviewee.

#### **Questioning**

- Bertanya merupakan hal yang penting dalam wawancara konseling, namun bertanya terlalu banyak juga merupakan kesalahan yang sering terjadi.

- Pertanyaan open-ended mendorong interviewee untuk berbicara dan mengekspresikan emosinya.
- Tanyalah satu pertanyaan pada satu waktu. Pertanyaan yang double-barreled menghasilkan jawaban yang ambigu.
- Ceritakan mengapa engkau berfikir hal itu bisa terjadi?
- Bagaimana tepatnya ia bereaksi dengan pendapatmu?
- Apa yang engkau maksud dengan .....

### **Responding and Informing**

#### **A Client-Centered Approach**

- Tahap 1 : (a) interviewee akan suka membicarakan tentang objek2, kejadian2, ide2, konsep2, (b) orang lain, (c) diri sendiri. Beri respon pada apa yang interviewee katakan tentang dirinya, karena itulah yang menjadi fokus utama dalam wawancara konseling.

### **Responding and Informing**

- Tahap II : anda mungkin merespon informasi tentang diri sendiri interviewee itu dengan (a) memberi opini, saran, sugesti (b) menginterpretasi apa yang dikatakan interviewee (c) menerima atau mengklarifikasi “apa yang telah dikatakan klien dari sudut pandang klien”.
- Berdasar pilihan2 tersebut, terima atau klarifikasi apa yang interviewee telah katakan tentang dirinya, fokuslah pada interviewee.
- Hal-hal yang perlu direspon dari kata2 interviewee tentang dirinya, ada pada level (a) isi; (b) perasaan2 yang diekspresikan; (c) perasaan2 yang tidak diekspresikan.
- Responlah pada perasaan2 yang diekspresikan (*expressed feelings*)
- Perasaan2 yang diekspresikan menyediakan pilihan, mana yang akan direspon. Pilihlah untuk merespon perasaan2 yang ambivalen dan perasaan2 negatif daripada perasaan2 positif untuk memperoleh kesadaran interviewee atas masalahnya.
- **Highly Nondirective Reactions and Responses**
- Artinya adalah mendorong interviewee untuk melanjutkan berkomentar, menganalisa ide2 dan solusi, dan mandiri.

- Interviewer tidak memberikan informasi, bantuan, atau mengevaluasi interviewee, baik ide2nya maupun pilihan2 tindakannya.
- Interviewer harus peka dengan perilaku nonverbalnya sendiri.
- Tunjukkan bahwa engkau mendengarkan.
- Interviewee : apakah aku harusnya kembali ke pekerjaan lamaku?
- Interviewer : bagaimana perasaanmu melakukan pekerjaan tersebut?

#### **Highly Nondirective Reactions and Responses**

- a. Anda mungkin akan mengizinkan interviewee untuk membahas suatu masalah atau ide.
  - Interviewee : aku mulai ragu bahwa aku dapat mengatasi masalah di kantor baruku.
  - Interviewer : apakah anda ingin membicarakan hal itu?
- b. Pertanyaan-pertanyaan reflektif dan mirror merupakan teknik yang bernilai untuk meyakinkan bahwa anda memahami apa yang interviewee katakan.
  - Interviewee : aku tadi mengatakan ada perubahan dalam hubungan kami pada bulan Januari?
  - Interviewer : ya benar, setelah tengah malam pada pesta tahun baru kan?

#### **Nondirective Reactions and Responses**

a. Reaksi dan respon nondirektif memberikan informasi dan dorongan.

- Interviewee : apa-apa saja yang dapat kupilih?
- Interviewer : engkau dapat mengikuti ujiannya gagal atau berhasil, engkau hanya butuh nilai C atau engkau tetap dapat melepaskan mata kuliah tersebut dengan indeks prestasi minimal.

b. Jawablah pertanyaan secara spesifik.

c. Komentar yang terlalu pedas akan menghancurkan hubungan. Cth : no pain, no gain.. Semua cara itu berhasil pada orang2 sukses.

d. Jangan terjebak dengan jebakan 'kami'.

#### **Directive Reactions and Responses**

- Directive reactions and responses melampaui dorongan dan informasi untuk menghaluskan saran dan evaluasi atau penilaian.
- Interviewee : aku tidak yakin aku dapat mengendarai mobil di usia skrg ini.
- Interviewer : mengapa tidak mencobanya?

#### **Highly Directive Reactions and Responses**

- Cara ini diberikan untuk lingkungan2 yang khusus. Saran2 dan arahan2 diganti dengan ultimatum dan nasihat yang kuat.
- Interviewee : aku dapat menyelesaikan semester ini tanpa harus mengikuti perkuliahan karena profesorku tidak memperhatikan kehadiran.
- Interviewer : lalu bagaimana engkau menjelaskan kegagalan UTS-mu?
- Metode ini tepat untuk masalah2 perilaku yang sederhana, dan kurang tepat untuk masalah perilaku yang kompleks.

### **C. KESIMPULAN**

Konseling adalah hal yang penting dalam semua setting kehidupan manusia sehingga memperlengkapi orang-orang kunci di lingkungan pekerjaan atau rumah akan mengasah keterampilan konseling.

### **D. Diskusi**

1. Apakah hal yang perlu dilakukan untuk dapat menerapkan konseling secara efektif?

### **E. Istilah penting**

### **F. Daftar Pustaka**

Bukuntukbacaan pokok dalam perkuliahan ini adalah:

7. Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
8. Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

# MATERI 9

## HEALTH CARE INTERVIEW

### A. Pendahuluan

- Ada beberapa hal yang terkait dengan health care atau pelayanan kesehatan seperti pencegahan penyakit, pengobatan terhadap penyakit2 yang umum hingga operasi besar.
- Wawancara terkait hal tersebut cukup beragam, mulai dari check up rutin, operasai hingga penanganan sakit jantung dan AIDS.
- Dulu, penanganan pasien masih sedikit saja komunikasinya, namun sekarang, perspektif telah berubah.

#### **The health care providers view**

- Provider berasumsi bahwa mereka memperoleh 'keterampilan interpersonal melalui role-modeling atau dengan trial dan error tanpa adanya program pendidikan formal".
- Ketika ada pelatihan, seringkali justru lebih menekankan isi wawancara dan tidak cukup materi untk proses wawancara tersebut.
- Penyedia layanan kesehatan belajar dari pelatihan2, role models, tekanan rekan sekerja, dari penilaian atasan yang mengontrol mereka setiap waktu.

#### **The patient's view**

- Menghadapi masa depan yang tidak jelas dan tidak pasti cukup menakutkan bg pasien dan mempengaruhi cara pandang mereka.
- Pasien mengakui secara jujur bahwa penyakit mereka diluar kendali mereka dan mereka butuh bantuan. Mereka merasa berada di lingkungan yang mengancam, melemahkan harga diri, kemandirian, otoritas, dan kebebasan mereka.
- Ketika sakit, banyak pasien menjadi self-centered dan memiliki harapan2 yang tidak realistis dari penyedia layanan kesehatan, mulai dari resepsionist hingga dokter.
- Tidak seperti penyedia layanan kesehatan yang fokus pada diagnosa, teknologi, dan tritmen, pasien akan berfokus pada sakit yang ia alami dan perawatan yang mereka terima.
- Perawatan yang baik sama artinya dengan perlakuan yang individual, komunikasi interpersonal, dan membangun hubungan.

- Dalam sebuah studi, 39% menunjukkan ketidakpuasan dengan perawat, 36% dengan dokter, 44% dengan resepsionist dan pegawai nonteknis lainnya. Para ahli mengatakan bahwa malpraktek memiliki hubungan dengan jeleknya komunikasi.

### **The Emerging View**

- Persepsi pada layanan kesehatan mulai berkembang dan berubah.
- Skrg sdh mulai menyadari pentingnya collaborative partnership, adanya saling keterlibatan dalam pelayanan kesehatan.
- Tujuan dari interaksi pelayanan kesehatan adalah ‘mengembangkan hubungan timbal balik, dimana ada pertukaran informasi, identifikasi masalah, dan pengembangan solusi sebagai proses yang interaktif.
- Peneliti mengklaim bahwa hubungan dokter-pasien merupakan komponen paling kritis dalam proses penyediaan layanan kesehatan.

### **Creating Collaborative Relationship**

- **Sharing Control.** Dalam wawancara pelayanan kesehatan, kedua belah pihak harus bernegosiasi dan berbagi kontrol ‘sebagai pasangan yang berjuang untuk tujuan yang umum’. Sebagai penyedia, mengembangkan hubungan yang positif dengan menunjukkan perhatian pada gaya hidup pasien, kebiasaan2 nonmedis, dan kesejahteraannya secara menyeluruh. Pembicaraan yang suportif yang termasuk kata2 menenangkan, dukungan, dan empati yang menunjukkan sensitifitas interpersonal dan menunjukkan perhatian kepada pasien sebagai individu.
- Reducing Relational Distance. Patient-centered care (PCC) merupakan gerakan yang sdg berkembang saat ini di AS dimana ‘kebutuhan, minat, dan keyakinan pasien dihargai sepanjang waktu’.
- Hal ini dapat berkembang jika kedua belah pihak berbagi kontrol dan secara aktif berusaha mengurangi jarak dalam berhubungan.
- Kedua pihak (penyedia layanan kesehatan dan pasien) benar2 adalah pribadi yang sesungguhnya, bukan medical magician dan bukan pembawa penyakit.

### **Creating Collaborative Relationship**

- **Appreciating Diversity.** Jika tujuannya adalah untk mengurangi jarak hubungan, keragaman diantara pasien dan penyedia harusnya diketahui oleh masing2 pihak.



- **Sex.** Jenis kelamin membuat perbedaan dalam wawancara perawatan kesehatan. Perempuan cenderung lebih perhatian pada masalah kesehatan dari pada laki-laki, dan selama interaksi akan lebih banyak bicara.
- **Age.** Usia juga menjadi faktor yang berpengaruh.
- **Culture.** Globalisasi dan diikuti dengan perbedaan budaya mempengaruhi komunikasi interpersonal.
- **Stereotypes.** Hal ini mempengaruhi cara provider melihat dan memperlakukan pasien. Stereotipe 'good patient dan bad patient'.

### **Opening the Interview**

- **Enhancing the Climate.** Provider sebaiknya membangun suasana dimana pasien merasa bebas mengungkapkan pendapat, perasaan, dan sikapnya – bahkan meskipun provider tidak setuju.
- **Being Sensitive and Personal.** Waspada pada hal-hal yang mungkin sensitif dan topik yang memalukan. Hal-hal yang menakutkan dapat dikurangi dengan menjelaskan prosedur secara hati-hati, penuh perhatian dan tenang, perlakukan pasien secara adil, berbicaralah kepada pasien secara pribadi bukan berlingkungan dibalik penampilan rumah sakit.
- Pertukaran informasi adalah komponen utama dari kompetensi interaksi provider-pasien.
- Faktor fisik dan emosional dapat menghambat pasien dalam mengingat dan menyampaikan informasi secara akurat dan lengkap. Perhatian utama mereka adalah pada mengapa mereka sakit dan bukan pada apa yang dapat mereka lakukan terhadap penyakitnya.
- Sementara itu, kebanyakan pelayanan perawatan kesehatan lebih terbiasa dengan istilah medis dan sejenisnya yang sebenarnya lebih berguna dalam pembicaraan dengan sesama profesional medis lain.
- Ada tiga penyebab kegagalan dalam memberikan dan memunculkan kembali informasi secara akurat dalam setting perawatan kesehatan : sikap dari penyedia, masalah pada pasien, dan metode transmisi yang tidak efektif.
- Pemberian informasi harusnya usaha yang kolaboratif.
- **Attitudes of Providers.** Penyedia perawatan kesehatan cenderung menekankan usaha beroleh informasi daripada memberikan informasi, meski sebenarnya prediktor terkuat untuk

kepuasan pasien adalah seberapa banyak informasi yang mereka peroleh tentang kondisinya dan tritmennya. Penyedia seringkali underestimate terhadap kebutuhan dan keinginan pasien untuk memperoleh informasi dan overestimate terhadap jumlah informasi yang mereka berikan.

- **Problems with Patients.** Penyakit pasien, kecemasan, ketakutan dan kecurigaan2 mereka mempengaruhi kemampuan mereka mendengar, memperhatikan, memahami dan mengingat. Mereka mungkin menjaga diri mereka dari pengalaman2 yang tidak menyenangkan dengan menolak mendengarkan, atau mereka menginterpretasi informasi dan instruksi sesuai dengan kepribadian mereka. Orang2 optimis vs pesimis.
- **Ineffective Methods** . Informasi hilang atau terganggu karena metode transmisi yang tidak efektif. Penyedia seringkali bergantung hanya pada satu medium yaitu memberikan informasi secara oral/verbal. Padahal penelitian menunjukkan bahwa sepertiga pasien mengingat diagnosa oral sementara 70% mengingat diagnosa yang tertulis.

#### **Giving Information More Effectively**

- Ketika memberikan informasi secara oral, berikan penekanan pada kata2 yang penting, tanggal, bentuk, peringatan2, instruksi2.
- Dorong pasien untk bertanya lebih lanjut.
- Hindari memberikan informasi yang terlalu berlebihan atau terlalu banyak kepada pasien.
- Gunakan berbagai macam media seperti pamflet, leaflet, chart, gambar2, slide2, video, model, dan kaset.

#### **Counseling and Persuading**

- *Health care professionals may spend little time talking with patients because they are task oriented rather than people oriented.*
- Penyedia layanan kesehatan seharusnya lebih dari sekedar memberikan informasi, tetapi bertindak sebagai konselor untk membantu pasien memahami masalahnya dan menghadapinya; dan sebagai meyakinkan pasien untuk menjalankan rekomendasi tritmen secara akurat dan setia.

#### **Barriers to Counseling and Persuading**

- Pasien dan keluarga seringkali membuat interaksi menjadi sulit dengan tetap diam, menarik diri, komplain tentang masalah fisik daripada mengakui masalah psikologisnya.

- Banyak penyedia perawatan kesehatan hanya meluangkan sedikit waktu bersama pasien karena memiliki banyak tugas untk dikerjakan dan mereka melihat bahwa berbicara itu kgtn sosial dan bukan medis.
- Penyedia mengembangkan berbagai metode 'blocking tactics' untk menghindari konseling dan membujuk.
- Penyedia harus memahami diri mereka sdari dan reaksinya pada situasi konseling yang tidak menyenangkan dan kebutuhan mencari kepatuhan pasien.

### **Effective Counseling and Persuading**

- *Pilihlah pendekatan wawancara yang tepat.* Pilihlah pendekatan wawancara yang paling cocok untk pasien pada waktu itu; directive atau nondirective. Berusahalah untk berkolaborasi selama wawancara dengan menunjukkan penghargaan pada agenda pasien dan mendorong untk saling menunjukkan sensitifitas.
- Sediakan iklim atau suasana yang tepat. Bagaimana cara kedua belah pihak berinteraksi mempengaruhi perilaku dan hasilnya. Humor dapat memfasilitasi pembukaan, pribadi, dan mempertahankan suasana.
- Doronglah pasien berinteraksi. Doronglah pasien berbicara.
- Pertimbangkan solusi. Pemberian untk solusi ketika pasien siap.

### **B. Diskusi**

- Pelajari aplikasi wawancara konseling yang efektif dalam lingkungan kesehatan

### **C. Istilah penting**

### **D. Daftar Pustaka**

Bukuntukbacaan pokok dalam perkuliahan ini adalah:

1. Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
2. Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.

## DAFTAR PUSTAKA

Referensi :

1. Stewart, C.J; Cash Jr, W.B. (2008). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw-Hill Inc.
2. Gorden, R.L. (1992). *Basic Interviewing Skills*. Illinois: F.E. Peacock Publisher, Inc.