



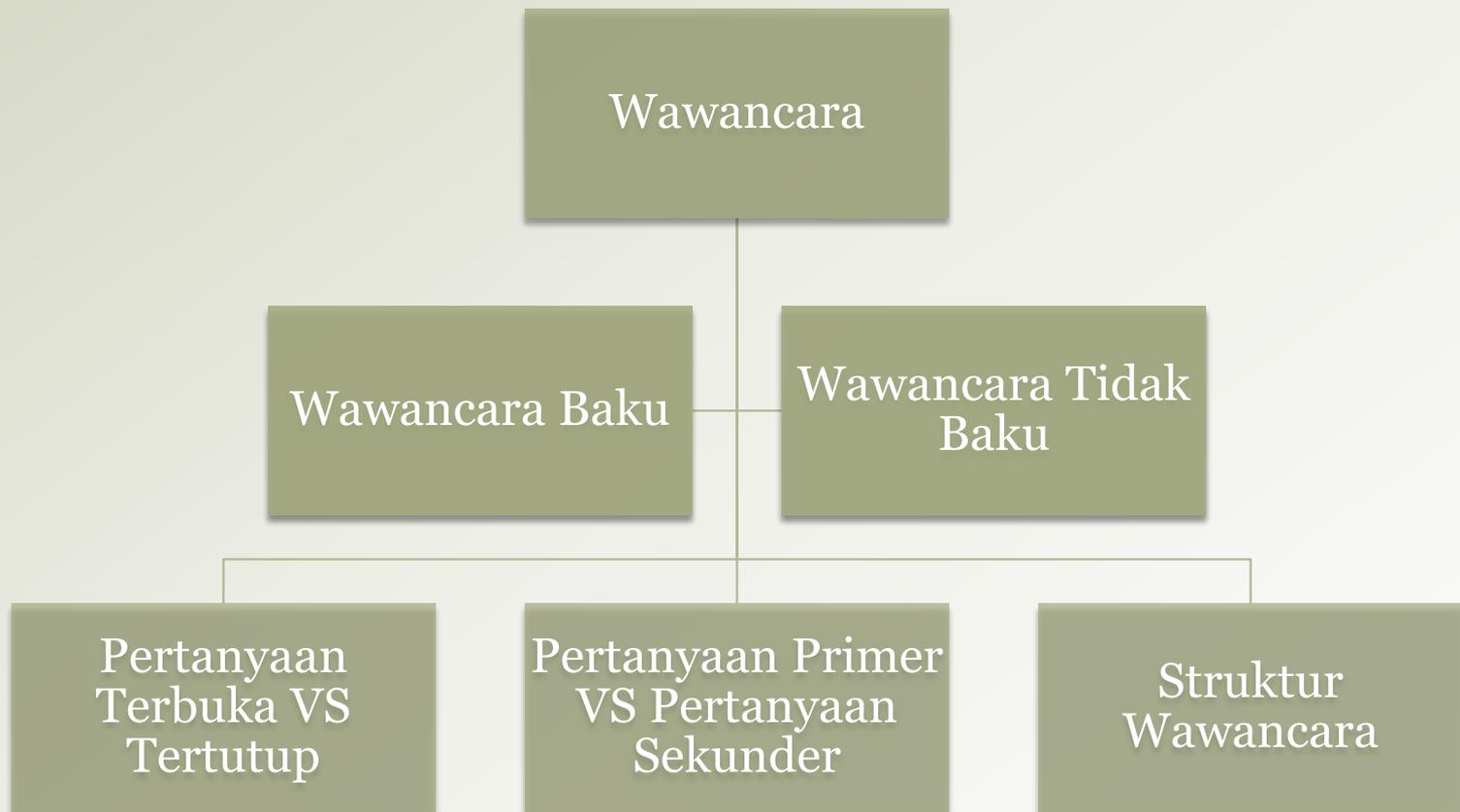
WAWANCARA

Marheni Eka Saputri

Purpose and Objectives

- Arti pentingnya wawancara bagi pekerjaan dan perusahaan
- Mempelajari Jenis Wawancara dan Jenis-Jenis Pertanyaan dalam Wawancara
- Memahami struktur wawancara
- Menjawab pertanyaan-pertanyaan penting dalam wawancara

Chart of Content



Wawancara

- **Wawancara** adalah “Suatu proses komunikasi relasional dengan tujuan yang serius dan ditetapkan lebih dulu yang dirancang untuk mempertukar perilaku dan melibatkan tanya jawab “
- Atau singkatnya “suatu percakapan berdasarkan suatu maksud”

Tujuan Wawancara

Tujuan	Uraian	Contoh
Mendapatkan Informasi	Pewawancara mengumpulkan fakta, pendapat, atau sikap dari responden	<ul style="list-style-type: none">• Petugas sensus mengumpulkan data.• Perusahaan mengadakan survey produk pada konsumen.
Memberi Informasi	Pewawancara menyajikan fakta, pendapat atau sikap kepada responden, sering sebagai bentuk perintah.	<ul style="list-style-type: none">• Dokter menjelaskan kepada pasien bagaimana melakukan diet seimbang.• Sales perawatan rambut menjelaskan produknya kepada konsumen mengenai bagaimana merawat rambut yang baik.

Tujuan Wawancara

Tujuan	Uraian	Contoh
Membujuk	Pewawancara mencoba mempengaruhi sikap responden dan akhirnya perilakunya.	<ul style="list-style-type: none">• Mahasiswa mencoba meyakinkan dosen untuk memberikan ujian perbaikan.• Sales mencoba meyakinkan konsumen untuk memakai dan membeli produknya.
Memecahkan	pewawancara dan responden mencoba mengidentifikasi sebab-sebab suatu masalah dan bersama-sama mencari pemecahannya	Orang tua dan guru membahas kesulitan membaca pada anak.

Tujuan Wawancara

Tujuan	Uraian	Contoh
Konsultasi	Responden meminta nasehat dari pewawancara mengenai masalah pribadi [berkaitan erat dengan wawancara pemecahan masalah]	Klien memohon nasehat hukum dari pengacara.
Mencari Kerja	Pewawancara dan responden bertukar informasi untuk membuat keputusan	Perusahaan mengadakan acara di kampus untuk recruitment calon pegawai yang bisa diikuti oleh para mahasiswa senior.
Menerima Keluhan	Pewawancara mencoba meminimalkan ketidakpuasan responden	Manajer toko berbicara dengan pelanggan mengenai barang yang rusak.

Tujuan Wawancara

Tujuan	Uraian	Contoh
Meninjau Kinerja	Pewawancara menawarkan umpan balik mengenai kinerja responden dan membantu menetapkan tujuan yang dapat dicapai menjelang wawancara penilaian berikutnya.	<ul style="list-style-type: none">• Pemimpin redaksi surat kabar memberi penilaian periodik kepada setiap editor.• Kepala Perpustakaan memberi penilaian periodik kepada kepala bagian atau koordinator bagian.
Memperbaiki atau memperingatkan	Pewawancara dan responden, biasanya sebagai atasan dan bawahan, membahas kebutuhan responden untuk memperbaiki kinerja [biasanya paling efektif bila ditangani secara informal dengan niat membantu daripada mengkritik]	Penyelia pemeliharaan pesawat terbang berdiskusi dengan ahli mesin mengenai kecakapan teknik yang harus diperbaiki.

Tujuan Wawancara

Tujuan	Uraian	Contoh
Mengukur Stress	Pewawancara menentukan bagaimana responden berperilaku di bawah tekanan Pewawancara mengumpulkan informasi dari responden yang tidak mau memberitahukannya	Direktur kepegawaian perusahaan besar memilih seorang eksekutif top. Tentara menanyai tahanan militer.

Wawancara Baku

- Terdiri dari seperangkat pertanyaan yang dipegang teguh pewawancara dan tidak boleh menyimpang dari pertanyaan-pertanyaan itu
- Pewawancara mengemukakan pertanyaan persis seperti yang tertulis, bahkan tidak boleh mengubah urutan pertanyaan
- Mempunyai satu kelebihan yang khas: jawaban seragam yang dapat ditangani sejumlah pewawancara dan responden
- Seorang yang tidak berpengalaman pun bisa melakukan wawancara yang cukup berhasil.

Wawancara Tidak Baku

- Memungkinkan pewawancara dan juga responden memperoleh keleluasaan. Pewawancara boleh menyimpang dari pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan.
- Pewawancara boleh menambahi suatu pertanyaan yang telah dibakukan itu dgn pertanyaannya sendiri untuk memperoleh jawaban yang lebih lengkap atau layak
- Pewawancara boleh membatalkan suatu pertanyaan yang tampak tidak sesuai atau yang dapat membuat responden defensif.

Wawancara Tidak Baku

- Bila tiba tiba menemukan bahan pembicaraan menarik yang belum diantisipasi, pewawancara bebas membicarakan bahan tersebut sejauh yang diinginkan.
- Memberi keluwesan kepada pewawancara untuk memperoleh informasi yang diharapkan

Pertanyaan Terbuka

- Menyerupai esei dalam ujian
- Tidak membatasi panjangnya jawaban responden.
- Memberi responden lebih banyak keleluasaan untuk menafsirkan topik yang akan dibicarakan.
- Sering digunakan dalam bagian awal wawancara untuk membuat responden santai dan menyampaikan informasi pribadi.

Keuntungan :

- Memungkinkan responden menyampaikan informasi yang ia anggap penting;
- Memungkinkan pewawancara mengetahui kekurangpahaman responden dalam suatu bidang;
- Memungkinkan responden menyatakan perasaannya, prasangka yang mungkin ada, dan stereotip mengenai suatu isu
- Memungkinkan pewawancara mengetahui keterampilan responden dalam berkomunikasi.

Kerugian :

- memerlukan banyak waktu dan mungkin membatasi kemajuan wawancara, dan mengurangi jumlah topik yang bisa dibahas.

Contoh :

- Maukah Anda secara singkat menceritakan pengalaman kerja Anda?
- Bagaimana perasaan Anda mengenai perkawinan Anda ?

Pertanyaan Tertutup

- Bersifat lebih spesifik
- Biasanya membutuhkan jawaban yang lebih pendek dan lebih langsung.
- Dapat membatasi responden lebih jauh dengan memintanya menjawab ya atau tidak
- Digunakan untuk lebih memusatkan percakapan, sementara wawancara terus berlangsung.

Keuntungan :

- Lebih banyak pertanyaan dapat ditanyakan dalam banyak bidang.
- Memerlukan waktu lebih sedikit dibandingkan dengan pertanyaan terbuka.
- Pewawancara dapat membimbing dan mengatur wawancara dengan terkendali.
- Lebih mudah dan kurang mengancam bagi responden, sehingga cenderung melegakan responden.

Kerugian :

- memberi sedikit informasi mengenai isu yang dipertanyakan, dan ia dapat menutup bidang-bidang yang mungkin berharga utk diketahui oleh pewawancara dalam usahanya utk membuat keputusan mengenai responden.

Contoh :

- Berapa tahun Anda telah bekerja dalam bidang ini?
- Aspek apa dalam perkawinan Anda yang sangat menyulitkan Anda?

Pertanyaan Terbuka VS Tertutup

Pewawancara	Pertanyaan Terbuka	Pertanyaan Tertutup
Majikan	Apa pendapat Anda tentang uang?	Berapa gaji yang Anda inginkan ?
Bos	Apa pendapat Anda mengenai kebijakan kita yang baru ?	Anda menyukai rencana kita yang baru ?
Dosen	Bagaimana dengan makalah semestermu ?	Apakah kamu memerlukan bantuan ?
Konselor	Bagaimana dengan rencanamu untuk melanjutkan studi ke universitas?	Apakah kamu sanggup membayar uang kuliah 10.000 dolar?

Pertanyaan Primer & Sekunder

- **Pertanyaan primer** memperkenalkan sebuah topik baru dalam wawancara
- **Pertanyaan menyelidik** atau **pertanyaan sekunder** merupakan pertanyaan untuk menyusul pertanyaan primer dan dimaksudkan untuk meminta penjabaran dari responden.

Contoh Pertanyaan Sekunder

**Teruskan
Ceritakan lebih jauh lagi Ya ?
Uhhuh?
Mengapa ?
Mengapa tidak ?**

**Apa yang Anda maksudkan ?
Dapatkah Anda menjabarkannya ?
Dapatkah Anda menambahkan lagi ?
Apakah Anda punya alasan-alasan lain ?
Apa sebabnya ?
Diam.**

Pertanyaan untuk menyelidik mempunyai keuntungan dalam arti bahwa, pertanyaan ini secara signifikan menambah jumlah informasi yang diperoleh dari responden. Pertanyaan susulan itu memungkinkan responden menambah penjelasan sebanyak yang ia inginkan.

Pertanyaan Netral VS Pertanyaan Menggiring/Sekunder

Pertanyaan Netral	Pertanyaan Menggiring
Apakah Anda menyukai pekerjaan ini?	Anda menyukai pekerjaan ini, kan?
Apakah Anda ikut kami?	Anda ikut kami, kan?
Bagaimana sikap Anda terhadap serikat kerja?	Apakah Anda menentang serikat kerja seperti kebanyakan pekerja yang telah saya ajak bicara?
Bagaimana Mercy dibandingkan dengan mobil lain yang harganya kira-kira sama?	Apakah Anda tidak mau memiliki Mercy?
Bagaimana pendapat Anda mengenai aturan- aturan pemerintah ini?	Bagaimana pendapat Anda tentang aturan- aturan pemerintah yang tolol ini?
Ceritakan kepada saya tentang kebiasaan mabuk Anda?	Kapan terakhir kalinya Anda mabuk?
Apakah Anda berbuat curang dalam ujian Anda yang terakhir?	Apakah Anda telah berhenti curang dalam ujian?
Apakah Anda menggolongkan diri Anda sebagai reaksioner, konservatif, moderat, liberal, radikal, atau lainnya?	Apakah Anda menggolongkan diri Anda sebagai konservatif atau radikal?
Bagaimana pendapat Anda mengenai peraturan baru pajak?	Tidakkah Anda berpendapat, peraturan baru pajak itu tidak adil buat para petani?

Struktur Wawancara

1. Membuka Wawancara

- ▣ Memperkenalkan tujuan wawancara kepada responden
- ▣ Memelihara hubungan dengan responden membuatnya merasa bahwa pewawancara dapat dipercaya dan bawa pertemuan itu bukan merupakan situasi yg mengancam
- ▣ Memotivasi responden untuk menjawab pertanyaan

Struktur Wawancara

2. Batang Tubuh Wawancara

- ▣ Menentukan topik yang akan dibahas
- ▣ Tentukan urutan-urutan sebenarnya dari pertanyaan

3. Kesimpulan

- ▣ Akhiri wawancara dengan baik dan terampil. Seringkali terlalu sering wawancara berakhir tiba-tiba, karena kekurangan waktu dan kedua pilihan merasa perlu mengakhiri wawancara.

Questions to Get Acquainted (Perkenalan)

- Setelah membuka perkenalan, perekrut umumnya mencoba untuk memulai wawancara dengan pertanyaan personal yang membuat Anda santai. Perekrut ingin melihat apakah Anda akan masuk ke dalam budaya organisasi.
 - Ceritakan tentang diri Anda
 - Apa kekuatan terbesar Anda?
 - Apakah Anda lebih suka bekerja sendiri atau dengan orang lain? Mengapa?
 - Apa jurusan Anda di perguruan tinggi, dan mengapa Anda memilihnya?
 - Apa saja yang Anda lakukan di waktu luang Anda? Hobi? Olahraga?

Questions to Gauge Your Interest (Ketertarikan)

- Pewawancara ingin memahami motivasi Anda untuk melamar posisi ini.
 - Mengapa Anda ingin bekerja untuk (nama perusahaan) ?
 - Mengapa Anda tertarik dalam posisi ini?
 - Apa yang Anda ketahui tentang perusahaan kami?
 - Mengapa Anda ingin bekerja di industri _____ ?
 - Apa yang anda ketahui tentang produk kami?

Questions About Your Experience and Accomplishments (Pengalaman & Prestasi)

- Setelah pertanyaan tentang latar belakang dan pendidikan dan pertanyaan yang mengukur minat Anda, wawancara umumnya menjadi lebih spesifik dengan pertanyaan-pertanyaan tentang pengalaman dan prestasi anda.
 - Mengapa kami harus mempekerjakan Anda?
 - Jelaskan pengalaman yang paling berharga dari karir Anda sejauh ini.
 - Bagaimana pendidikan dan pengalaman profesional mempersiapkan Anda untuk posisi ini ?
 - Apa prestasi utama Anda dalam setiap pekerjaan masa lalu Anda ?
 - Bagaimana tipikal pekerjaan dewasa ini?
 - Apa fungsi pekerjaan yang paling Anda nikmati? Mengapa ?
 - Ceritakan tentang keterampilan komputer Anda?
 - Siapa bos terberat yang pernah bekerja untuk dan mengapa ?
 - Apa pencapaian utama Anda di perguruan tinggi ?
 - Mengapa Anda meninggalkan posisi terakhir Anda?

Questions About the Future (Masa Depan)

- Perekrut mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk melihat apakah Anda berorientasi pada tujuan dan apakah tujuan Anda adalah realistis .
 - Di mana Anda berharap ada lima (atau sepuluh) tahun dari sekarang ?
 - Jika Anda punya posisi ini , apa yang akan Anda lakukan untuk memastikan Anda cocok?
 - Ini adalah organisasi yang besar (atau kecil). Apakah Anda pikir Anda ingin lingkungan itu?
 - Apakah Anda berencana untuk melanjutkan pendidikan Anda?
 - Apa yang anda perkirakan untuk masa depan industri _____ ?
 - Bagaimana Anda pikir Anda dapat berkontribusi untuk perusahaan ini ?
 - Apa paling ingin capai jika Andaberhasil mendapatkan posisi ini ?
 - Bagaimana Anda menjaga tetap eksis dengan apa yang terjadi dalam profesi Anda ?

Challenging Questions

- Pertanyaan-pertanyaan berikut dapat membuat Anda tidak nyaman, tetapi hal yang penting untuk diingat adalah untuk menjawab dengan jujur tanpa memikirkan kelemahan Anda. Secepat mungkin, mengkonversi respon negatif menjadi kekuatan Anda.
 - Apa kelemahan terbesarmu?
 - Tipe orang seperti apa yang membuat anda tidak sabar?
 - Jika anda bisa kembali kemasa lalu, kira-kira apa yang ingin anda rubah dan mengapa?
 - Bagaimana atasanmu diperusahaan sebelumnya mendeskripsikan diri anda sebagai seorang karyawan?
 - Mana yang lebih anda pilih dalam mencari pekerjaan? Uang? Keamanan? Jabatan?
 - Siapa orang yang paling berpengaruh thd hidup anda?
 - Jelaskan lingkungan kerja yang ideal menurut anda
 - Apakah konsumen selalu benar?
 - Bagaimana definisi sukses menurut anda?

Questions About Money

- Hal yang perlu anda perhatikan adalah gaji merupakan hal yang negotiable tergantung seberapa besar skill dan pengalaman anda.
 - **Berapa penghasilan anda sekarang?**
 - **Berapa penghasilan yang anda inginkan?**
 - **Berapa besaran gaji yang anda inginkan 10 tahun kedepan?**
 - **Apakah anda bersedia dipotong gajinya?**

Situational Question

- Pertanyaan yang berkaitan dengan situasi membantu perekrut menggambarkan situasi hipotetis dan bertanya bagaimana Anda akan menangani hal itu. Pengetahuan tentang posisi dan budaya perusahaan akan membantu Anda merespon positif terhadap pertanyaan-pertanyaan ini.
 - Anda menerima panggilan dari pelanggan yang marah yang mengeluh tentang layanan yang diterimanya tadi malam di restoran Anda . Dia menuntut uangnya kembali . Bagaimana Anda akan menangani situasi ini?
 - Jika Anda menyadari bahwa rekan kerja yang memalsukan data, apa yang akan Anda lakukan?
 - Atasan Anda baru saja memberitahu Anda bahwa dia tidak puas dengan pekerjaan Anda , tetapi Anda berpikir itu tidak benar. Bagaimana Anda menyelesaikan konflik ?
 - Atasan Anda telah memberitahu Anda untuk melakukan sesuatu dengan cara tertentu , dan Anda berpikir seperti itu adalah salah dan bahwa Anda tahu cara yang jauh lebih baik untuk menyelesaikan tugas. Apa yang akan Anda lakukan?
 - Asumsikan bahwa Anda dipekerjakan untuk posisi ini . Anda segera belajar bahwa salah satu staf sangat marah karena ia diterima untuk posisi Anda. Sebagai hasilnya, dia tidak membantu dan obstruktif . Bagaimana Anda akan menangani situasi ini?

Behavioral Questions

- Coba ceritakan masa dimana anda pernah menyelesaikan masalah yang sulit.
- Berikan gambaran bagaimana anda bisa meyakinkan seseorang untuk mengikuti apa yang anda inginkan
- Jelaskan waktu dimana anda bisa menganalisis informasi dan memberikan rekomendasi
- Ceritakan masa dimana anda dapat bekerja secara team
- Berikan contoh saat dimana anda berada dalam situasi yang stressfull dan berhadapan dengan deadline
- Ceritakan saat dimana anda berhasil melakukan deal dengan seseorang yg tidak suka dengan anda.

Tugas Akhir Komunikasi Bisnis

- Melakukan Presentasi Bisnis (Pertemuan 13 & 14)
 - Durasi **5 menit**
 - Topik : **Bisnis** (Introduction, Isi Presentasi, Closing).
- Penilaian
 - **Komunikasi Verbal**: Bahasa yang digunakan, suara, intonasi, jeda.
 - **Komunikasi Non Verbal**: Posisi tubuh, tangan, Gerakan, Tatapan mata, Ekspresi, senyuman.
 - **Penampilan** : Pakaian, sepatu, formalitas, dll.
 - Interaksi dgn audience.