

ANALISIS IMPLEMENTASI TEKNIK WAWANCARA FILM DEAR ZINDAGI

Zulaehatus Sofiyah

Dosen STIT Buntet Pesantren Cirebon
Sofiyah6zulaeha@gmail.com

Abstract

Prospective counsellors rarely had been getting a complete picture of the influence and manner of interview techniques in a real case. So, this study aims to show an overview of how interview techniques are conducted in the movie of Dear Zindagi by analyzing the theory of interviews that exist. Research method used qualitative method with triangulasi data taken from documentation of movie and interview technique theory. The results showed that the interview techniques practiced in the film Dear Zindagi are in accordance with the rules of counseling, especially in the interview techniques that make the counsellor feel comfortable, safe and calm to tell the counsellor.

Keywords: *Implemtasi, interview techniques, the movie of Dear Zindagi*

Abstrak

Calon konselor jarang sekali mendapatkan gambaran utuh tentang pengaruh dan cara teknik wawancara pada suatu kasus nyata. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan gambaran bagaimana teknik wawancara dilakukan dalam film Dear Zindagi dengan cara menganalisis dengan teori wawancara yang ada. Metode penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan triangulasi data yang diambil dari dokumentasi film dan teori teknik wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik wawancara yang dipraktikkan dalam film Dear Zindagi sudah sesuai kaidah konseling terkhusus pada teknik wawancaranya yang membuat konseli merasa nyaman, aman dan tenang untuk bercerita pada konselor.

Kata Kunci: *Implementasi, teknik wawancara, film Dear Zindagi*

Pendahuluan

Bimbingan konseling sangat dibutuhkan oleh berbagai kalangan. Masalah yang ditimbulkan adalah bagaimana calon konselor melihat contoh nyata yang terjadi pada koseli setelah melakukan sesi konseling. Hal ini kurang diperhatikan oleh beberapa kalangan praktisi dalam membentuk calon konselor yang bermutu. Prinsip bimbingan dan konseling adalah "Guidance for All", artinya individu memiliki hak yang sama dalam mendapatkan layanan bimbingan dan konseling, siapa pun individu itu, dari mana pun individu itu berasal, dan bagaimana pun

kondisi individu itu memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan (Nurihsan, Achmad Juntika. 2009)

Salah satu layanan yang ada dalam bimbingan dan konseling adalah layanan konseling individual. Konseling merupakan suatu layanan yang bersifat kuratif dan banyak menggunakan keterampilan dan teknik dalam membantu konselinya dalam menyelesaikan masalahnya. Menurut ASCA makna konseling adalah hubungan tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada konseli, konselor mempergunakan pengetahuan dan

keterampilannya untuk membantu konselinya dalam mengatasi masalahnya (Yusuf, 2009: 44).

Dalam layanan bimbingan dan konseling, konselor memiliki peran utama dan signifikan atas keberhasilan layanan bimbingan dan konseling. Konselor mempunyai tugas dan tanggungjawab terhadap peningkatan mutu dan pembaharuan kompetensi konselor yang menjadi suatu bagian pasti dalam perkembangan dan kompleksitas permasalahan yang ditangani oleh layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Semakin pesatnya perkembangan penyebaran informasi, kondisi ini melahirkan karakteristik yang berbeda pada setiap siswa dan selanjutnya menuntut konselor untuk memiliki kompetensi dalam menggunakan keterampilan konseling pada pelaksanaan layanan konseling.

Maka, pembahasan teknik wawancara pada film zindagi produksi Red Chilies Entertainment, Dharma Production, dan Hope Production dirilis di Indonesia tahun 2016 menjadi sangat berkorelasi dengan pembentukan pengembangan kemampuan konselor.

Adapun plot film yang menunjukkan seorang konseli yang tidak dapat memulai suatu hubungan dengan lawan jenis. Gejala yang ditimbulkan adalah ia tidak dapat mengontrol emosi dengan baik baik melalui ungkapan verbal maupun non-verbal, dampak yang lainnya adalah segala perasaan yang dia rasakan tidak dapat diungkapkan dengan baik oleh konseli. Kasus pada film tersebut sangat menarik untuk dikulik bagaimana seorang konselor dalam menjalin kedekatan dan membantu menjaab setiap persoalan sehingga ia mampu menerima dirinya sendiri.

Hal ini jelas terlihat karena kesehatan mental yang terganggu. Karena menurut Dr. Jalaluddin (dalam Kartono, 2000) Kesehatan mental merupakan suatu kondisi batin yang senantiasa berada dalam keadaan tenang, aman dan tentram, dan upaya untuk menemukan ketenangan batin dapat dilakukan antara lain melalui penyesuaian diri secara resignasi (penyerahan diri sepenuhnya kepada Tuhan).

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah suatu proses komunikasi interaksional antara dua pihak secara verbal dan nonverbal dan mempunyai tujuan tertentu yang spesifik.dalam melakukan wawancara, ada dua pendekatan yang dipilih oleh konselor, yaitu :

- a. Pendekatan *Directive*: konselor berusaha mempertahankan tujuan wawancara dan berusaha untuk mengontrol keadaan, formalitas, dan arah wawancara.
- b. Pendekatan *Nondirective*: konselor membiarkan klien mengontrol tujuan, isi pembicaraan, keadaan, dan formalitas wawancara.

Tanpa perhatian, dialog antara dua orang akan menjadi monolog ganda, suatu komunikasi paralel dan bukan komunikasi dua arah. Hampir tidak mungkin untuk membuat orang percaya bahwa seseorang (konselor) benar-benar memperhatikan, bila sesungguhnya konselor itu tidak memperhatikan. Atensi yang kurang ini akan terampil melalui dua cara (Lesmana, Jeanette Murad. 2005, 87) yaitu :

- a. Bahasa tubuh orang akan mengkhianatinya. Pandangan matanya ke mana-mana, terlihat gelisah, atau sering melihat jam.

- b. Apa yang diberikan sebagai jawaban akan menunjukkan bahwa ia tidak mendengarkan.

Maka hal ini konselor harus memiliki kemampuan mendengarkan dan merespon dengan baik. Sehingga konseli merasa percaya dan timbul rasa aman dan nyaman dalam dirinya untuk bercerita kepada konselor.

2. Keterampilan Mendengar

Merupakan langkah pertama dalam proses konseling, membina hubungan sangatlah penting. Konseling adalah bentuk khusus dari hubungan atau komunikasi interpersonal. Berarti kaidah-kaidah yang berlaku dalam komunikasi, berlaku juga dalam konseling. Suatu istilah yang banyak dipakai berkaitan dengan membangun hubungan dalam konseling adalah *rapport*. Konselor diharapkan dapat menciptakan *rapport* dengan kliennya. *Rapport* adalah suatu iklim psikologis yang positif, yang mengandung kehangatan dan penerimaan, sehingga klien tidak merasa terancam berhubungan dengan konselor. Iklim psikologis adalah *emotional tone resulting from the personal interaction of the client and counselor* (Brammar, Abrego dan Shostrom: 1993, dalam buku Samuel T. Gladding: 2012).

Usaha untuk membangun hal tersebut perlu adanya komunikasi mendengarkan dengan baik. Mendengarkan secara efektif melibatkan mengamati bahasa tubuh dan melihat inkonsistensi antara pesan verbal dan nonverbal. mempertimbangkan bahwa pesan verbal dan nonverbal berada dalam konflik, mungkin tidak berarti seperti apa yang mereka katakan. 10 prinsip dalam mendengarkan, yaitu;

Berhenti berbicara, siapkan diri untuk mendengarkan, tempatkan pembicara agar merasa nyaman, hapus gangguan, empati, sabar, hindari personal *prejudice*, dengarkan nada/tekanan suara, dengarkan gagasannya tidak hanya kata, dan tunggu dan perhatikan komunikasi non-verbal (Tohirin : 2011, 47)

Menurut McKay, Davis dan Fanning (1992), keterampilan mendengarkan adalah kemampuan dasar yang esensial untuk membuat dan mempertahankan hubungan. Bila seseorang merupakan pendengar yang baik, maka orang akan tertarik kepadanya. Mendengarkan adalah kemampuan untuk secara akurat menerima dan menafsirkan pesan dalam proses komunikasi. Mendengarkan adalah kunci untuk semua komunikasi yang efektif, tanpa kemampuan untuk mendengarkan secara efektif pesan dengan akan mudah disalahpahami, komunikasi rusak dan pengirim pesan dapat dengan mudah menjadi frustrasi atau jengkel (BPKP: 2007, 67).

Selanjutnya, McKay, Davis dan Fanning (1992) juga mengatakan bahwa mendengarkan itu sekaligus disertai komitmen dan komplimen. Komitmen untuk memahami bagaimana perasaan orang lain, bagaimana mereka melihat dunia, berarti mengesampingkan prasangka dan keyakinan-keyakinan pribadi, kecemasan dan self-interest, sehingga bisa memandang dunia dari matanya, berusaha melihat dari perspektifnya (BPKP: 2007, 14). Menurut penyusun untuk real listening adalah berarti memang ada kemauan dan ada niat untuk melakukannya. Didalam mendengarkan, terdapat unsur atensi (perhatian). Memperhatikan orang lain

sangatlah penting. Atensi yang baik melibatkan tingkah laku melihat dan mendengarkan.

Metode

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi, maka peneliti sekaligus melakukan kredibilitas data. Menurut Sugiyono (2015, 330) metode pengumpulan data dengan triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang menggabungkan beberapa metode dan sumber data hal tersebut sudah termasuk uji kredibilitas data. Peneliti menggunakan uji keabsahan sekaligus cara untuk mendapatkan data primer dengan cara dokumentasi yakni metode pengumpulan data dengan mengambil dokumen-dokumen yang telah ada (Suharsimi Arikunto: 1987, 94). Dalam hal ini peneliti hanya menggunakan beberapa data yang dianalisis dan dikomperkan dengan teori yang ada.

Hasil dan Pembahasan

1. Plot film Dear Zindagi

Kaira adalah *cinematographer* yang memiliki permasalahan dalam kehidupannya. Kaira memiliki sahabat bernama Jackie, Fatima dan Ganju. Dia memiliki kekasih bernama Sid namun hubungannya berakhir setelah dia menjalin kedekatan dengan Raghavendra seorang produser yang merupakan rekan kerjanya. Suatu hari Raghavendra mendapatkan job penggarapan film di USA yang ternyata melibatkan mantan kekasihnya. Mendengar kabar ini membuat Kaira merasa cemburu. Di saat Kaira sedang menggarap video music, dia mendapatkan informasi dari pemilik apartemen dimana Kaira tidak bisa lagi menempati apartemen yang

dia tempati sebab dia belum menikah kini apartemen tersebut diperuntukkan untuk mereka yang sudah menjalin hubungan suami istri. Setelah itu dia mendapatkan kabar Raghavendra sudah bertunangan. Kaira pun merasakan patah hati.

Kaira pergi meninggalkan Mumbai menuju goa untuk tinggal bersama dengan orang tuanya. Saat berada di Goa, dia tanpa sengaja mendengar pembicara bernama Dr. Jehangir Khan dalam forum mental Health. Esok harinya Kaira menemui Dr. Jehangir Khan yang biasa dipanggil “Jug” untuk berkonsultasi permasalahan psikologis dirinya. Dia menceritakan permasalahan gejalak cintanya terhadap Raghavendra. Sepulang dari kediaman Jug, dia kembali ke rumahnya. Dia terkejut setelah kehadiran Raghavendra untuk mengajaknya ikut ke USA dalam penggarapan proyek film. Kaira menolak permintaan Raghavendra yang membuat Raghavendra pun pergi.

Malam harinya, Kaira mimpi buruk yang membuatnya kembali ke tempat Jug untuk berkonsultasi. Jug memberikan kejelasan mengenai mimpi yang dialami Kaira. Jug lalu memberikan sebuah PR bagi Kaira berupa melakukan pembicaraan dengan orang tuanya selama 10 menit. Kaira menjalani tugas tersebut dengan pembicaraan yang singkat sebab kaira tidak memiliki kedekatan terhadap kedua orang tuanya. Kaira kembali menemui Jug di tepi pantai. Jug menceritakan masa kecilnya saat bermain di tepi pantai bersama ayahnya berhubungan dengan ombak laut. Jug

bahkan menceritakan anaknya yang kini diasuh oleh mantan istrinya.

Hari berikutnya Kaira bertemu dengan seorang musisi bernama Rumi. Hubungan mereka tidak bertahan lama sebab Kaira merasa bosan. Kiddo adik Kaira datang dari London yang membuat keluarga besar Kaira dan Kiddo mengadakan pesta. Di saat sedang berkumpul, Kaira merasa terpojok dengan selalu dibedakan dengan Kiddo yang membuat Kaira emosi dan marah. Dia bahkan merasa kesal terhadap kedua orang tuanya yang telah merenggut Kaira dari Kakek dan Neneknya yang telah merawatnya dari kecil. Kiddo pun juga merasa kesal melihat Kaira yang terus dibedakan. Kiddo mengejar Kaira dan berusaha menghiburnya.

Esok harinya, Kaira menceritakan kehidupan masa kecil yang dia alami kepada Jug. Dia menceritakan kehidupan saat tinggal bersama dengan kakek dan neneknya serta awal dia membenci kedua orang tuanya. Jug pun memberikan sebuah masukan untuk menghilangkan rasa ketakutan dan memintanya untuk kembali menyapa kehidupan serta untuk mencoba memandang ayah dan ibunya bukan sebagai status orang tua tetapi 2 orang biasa yang dapat berbuat salah layaknya orang lain kapan saja.

Jug bahkan menambahkan “Jangan membiarkan masa lalu merenggut masa sekarang yang bisa menghancurkan masa depan” untuknya. Masukan yang diberikan oleh Jug dilaksanakan oleh Kaira yang mulai mendapatkan kedekatan dengan kedua orang tuanya. Di hari terakhir pertemuannya dengan Jug, Kaira

mengutarakan isi hatinya jika dia menyukai Jug. Sebagai seorang psikolog profesional Jug menjawab “aku menyukaimu” untuk menghargai perasaan Kaira. Jug berusaha menjaga kode etik kerjanya dengan menjelaskan kepada Kaira dengan jawaban yang tepat terhadap perasaan yang sedang dialami oleh Kaira. Sampai pada akhirnya mereka berpisah oleh sebuah bunyi timer. Kaira pun harus berpisah dengan Jug, dia memeluk Jug lalu meninggalkan kediaman Jug.

Hari terus berlalu, Kaira menggelar gala premier film pendek yang telah dia buat. Di saat itu semua hadir dalam acara tersebut, dari mantan kekasihnya, teman-temannya dan orang tuanya kecuali Jug. Pada saat itu kaira bertemu dengan pria (Aditya Roy) yang merupakan seorang pembuat perabotan seperti kursi. Setelah itu, film berlanjut kaira mengunjungi daerah Goa, dia bermain dengan ombak seperti saat dia bermain dengan Jug.

2. Analisis Penerapan Teknik Wawancara

Pada film tersebut ada beberapa tahapan dalam pelaksanaan wawancara, sesi konseling terbagi menjadi 12 sesi dengan beberapa fase konseling yakni:

a. Perkenalan dan membangun kepercayaan,

pada tahap ini *attending behavior* sangat penting dimana konselor memusatkan perhatiannya kepada klien. Di film tersebut, pertama kali kline tidak ingin membuka masalahnya sendiri, karena namun *respond directive* dan nasehat pasif membuat klien

akhirnya terbuka dan mau bercerita sebenarnya samalah alau tidak secara keseleuruhan.

Adegan ini ada pada menit ke 0: 51: 25 sampai 0: 58: 36. Awal pertemuan ini menjadi tolak ukur, keefektivan proses konseling selanjutnya.

b. *Questioning*

Pada adegan menit ke 01:04:23 konseli menceritakan mimipinya, bahwa dia dicaci oleh para pekerja dan orang yang menggunakan gaun pernikahan, setelah mimpi tersebut dia merasa kotor sehingga memutuskan mandi.

Sesi konseling yang kedua, konselor sudah mulai tanya jawab untuk mengartikan mimpi kline. Sehingga kline dengan sendirinya dapat mengartikan mimpi yang dia alami.

Pendekatan nondirective sangat dibutuhkan dengan beberapa respon kognitif yang positif. Sesi tanya jawab ini berlangsung sampai akhir sesi konseling yang ke 12. Akan tetapi, lebih spesifik pada sesi konseling ke 2 sampai ke 9.

c. *Treatment dan Client—observation*

Sesi konseling ke 9 sampai ke 11, memulai observasi data-data dan penyebab kecenderungan sikap yang muncul saat ini.

Dimenit 01:43:16 konseling dilakukan diluar tempat konseling dengan berjalan menaiki sepeda. Hal ini, bertujuan untuk memancing masa lalu yang tidak pernah diungkapkan oleh konseli. Cara tersebut sedikit berhasil, konseli mulai berfikir kejadian lampau. Namun belum dapat terbuka seperti apa masa lalunya. di 01:50:02, sebuah ledakan emosi yang

terpendam kepada keluarganya akhirnya terungkap. Keterpurukannya selama ini, kegagalan hubungannya bersumber pada trauma yang dialami dia saat masih anak-anak.

Trauma ditinggalkan dan terauma diabaikan menjadikan dirinya, tidak ingin ditinggalkan tapi memiliki meninggalkan seseorang terlebih dulu.

d. *Encouragers, paraphrasing and summarizing*

Pada menit ke 01:53:08 proses konseling yang terakhir, yakni sebuah anjuran dan pengertian yang dirasakan konseli. Sehingga konseli dapat melakukan pemecahan masa kecilnya yang membuat dirinya trauma.

Menyatakan kembali esensi dari ucapan-ucapan klien dan Keterampilan konselor untuk menyimpulkan atau meringkas mengenai apa yang telah dikemukakan klien pada proses komunikasi konseling. Proses ini juga memadukan beberapa ide dan perasaan dalam satu pernyataan pada akhir suatu proses wawancara konseling.

Proses terakhir sesi 11 dan 13 02:04:17 dan 02:02:28 menunjukkan bahwa mulai proses penyembuhan terhadap promatis masa kecil dgn memaafkan dan melakukan suatu yang disukai saat masih kecil.

Proses konseling selanjutnya sudah mengarah pada penataan dan ekspresi emosi yang harus dikeluarkan melalui gambar dan lainnyaini menjadikan konseli paham dan dapat melakukan sesi konseling selanjutnya yakni belajar mengekspresikan perasaan dari gambar. Kemudian dia praktikkan.

Kesimpulan

Hasil dari analisis diatas, yakni plot film dear zindagi bermula saat pemeran utama memutuskan untuk melakukan sesi koseling. Sampai pada dia direndahkan karena, dia sedang menganggur dan menerima treatment dari konselor.

Beberapa tahapan dalam mengimplementasikan teknik wawancara yakni, tahap pengenalan dan membangun kepercayaan, tahap ke dua sudah ada tanya dan jawab dari konselor kepada klien. Tahap selanjutnya adalah Treatment dan *Client—observation* dimana konseli sudah mau terbuka secara penuh dan siap untuk mngobati batinnya. Tahapan terakhir yakni; encouragers, paraphrasing and summarizing. Ditahap ini konselor sudah dapat mengintrepetasikan dan membebaskan jiwa yang kurang beres. Ditata ulang pengungkapan emosinya dan stresnya.

Daftar Pustaka

- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung; Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 1984. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Bina Aksara.
- Nurihsan, Achmad Juntika, 2009. *Strategi Layanan Bimbingan & Konseling*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Yusuf, S. 2009. *Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Bandung: Rizqi Press.
- BPKP, 2007. *Interpersonal Skill. Modul: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan*. Edisi ke-4.

Lesmana, Jeanette Murad. 2005. *Dasar-dasar Konseling*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.

Tohirin, 2011. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Samuel T. Gladding, 2012. *Konseling Profesi yang Menyeluruh*, Jakarta: Indeks.

<https://konseling.bpkpenaburjakarta.or.id/pengertian-bimbingan-konseling-2/>

<https://www.psikologimultitalent.com/2015/08/pengertian-wawancara-konseling-beserta.html>

<https://sinopsisfilmindia.com/2020/03/sinopsis-lengkap-dear-zindagi-2016.html>

<https://gunawansinopsis.blogspot.com/2017/03/sinopsis-film-dear-zindagi-2016.html>

Evans, D. R, Hearn, M. T., Uhlemann, M. R. & Ivey, A. E., 1998. *Essential interviewing: a programmed approach to effective communication (5th ed.)*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole (p. 156 – 157).

Mulawarman, Mulawarman, 2017. *Keterampilan dasar konseling*, Semarang: Unnes.