

TEKNIK WAWANCARA PSIKOLOGI INVESTIGASI

PROF.DR YUSTI PROBOWATI,
PSIKOLOG
DEWAN PAKAR APSIFOR

Wawancara Investigasi

- Ada dua jenis wawancara investigasi yang banyak dikenal yaitu *Interview Cognitive (IC)* dan *Conversation Management (CM)*. Biasanya **IC** digunakan pada **wawancara saksi**, dan **CM** digunakan pada **wawancara tersangka**.
- Perbedaan utama IC dan CM adalah pada penekanan yang berbeda **dalam hal siapa yang mengontrol jalannya wawancara**. Pada IC, kontrol ada pada interviewee, sedangkan pada CM pada interviewer (Walkey dalam Milne & Bull, 2000).

Tujuan wawancara Psikologi Investigasi

- Banyak interviewer (biasanya penyidik) yang memiliki tujuan untuk mendapatkan **pengakuan tersangka**.
- Tujuan wawancara investigasi sebenarnya adalah untuk mendapatkan **KEBENARAN** informasi untuk dapat menjelaskan suatu peristiwa kriminal.

- Kedua tujuan di atas akan membawa pada teknik yang berbeda. Pada penyidik yang memiliki tujuan pertama, ia berusaha dengan berbagai cara untuk mendapatkan pengakuan tersangka, dapat dengan kekerasan.
- Pada **penyidik yang kedua**, ia akan menggunakan teknik interview yang lebih terorganisasir agar mendapatkan **KEBENARAN** informasi dari peristiwa kriminal yang diperiksanya.

Perbedaan

INTERVIEW

- Tujuan: Mencari kebenaran/informasi sebanyak mungkin
- Tidak menuduh
- Proses mengalir bebas
- Terperiksa bicara 95%
- Memperhatikan ruangan interview
- Menghargai privasi
- Mencatat jika dibutuhkan

INTEROGASI

- Tujuan: Pengakuan
- Menuduh
- Terstruktur
- Terperiksa bicara 5%
- Sudah ada tempat khusus interogasi
- Tidak menghargai privasi
- Tidak mencatat sampai ada pengakuan

PEMAHAMAN DINAMIKA PSIKOLOGIS TERPERIKSA



**Perilaku Apa
yang sering
muncul, baik
pada tersangka
maupun saksi
dalam sebuah
pemeriksaan?**

- **Menolak pemeriksaan**
- **Membela diri**
- **Mangkir**
- **Kooperatif**
- **Bohong**
- **Religius**

- **Lupa**
- **Marah**
- **Stress**
- **Cemas**
- **Sakit**
- **Tegar**

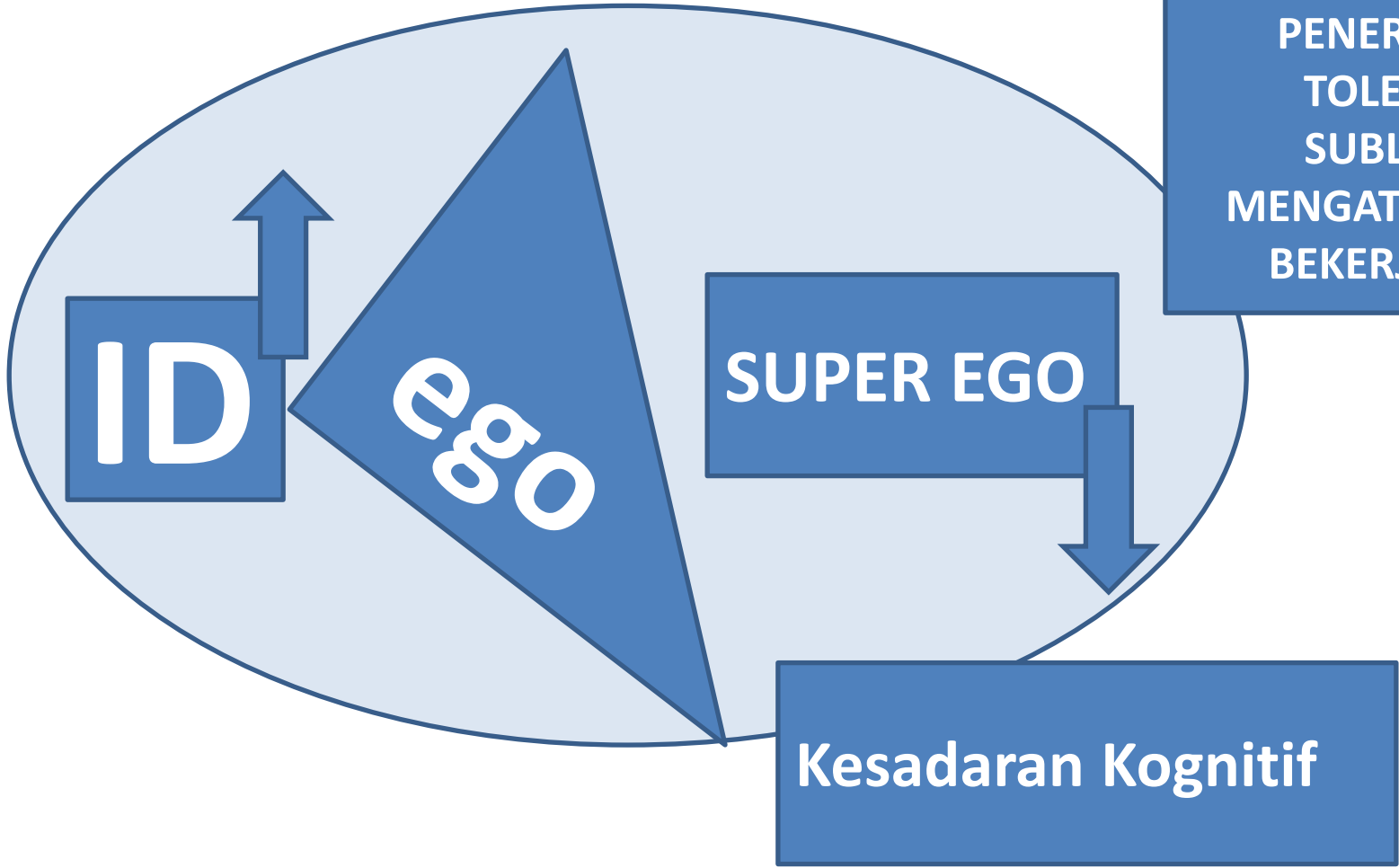
- **Kasat mata Vs Tidak Kasat Mata**
 - **Disadari Vs Tidak disadari**
 - **Kognitif Vs Afektif**
 - **Kompleks Vs Sederhana**

**apa yang anda lakukan/terjadi
pada anda saat anda melakukan
kesalahan atau dituduh
melakukan kesalahan dalam
kehidupan keseharian?**

Dinamika Psikologis Tersangka Pelaku

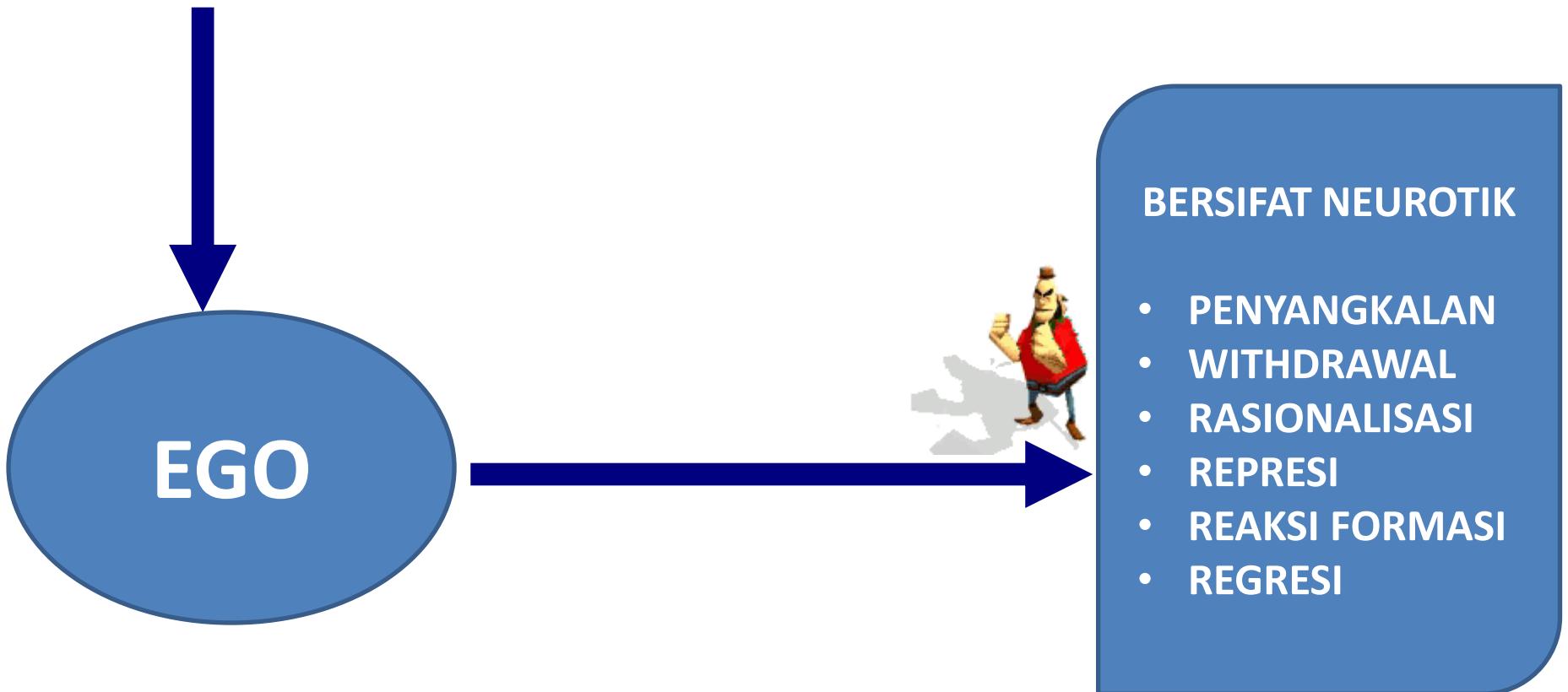
• **Merasa Bersalah** →

- RESPEK
- SABAR
- PENERIMAAN
- TOLERANSI
- SUBLIMASI
- MENGATUR EMOSI
- BEKERJASAMA



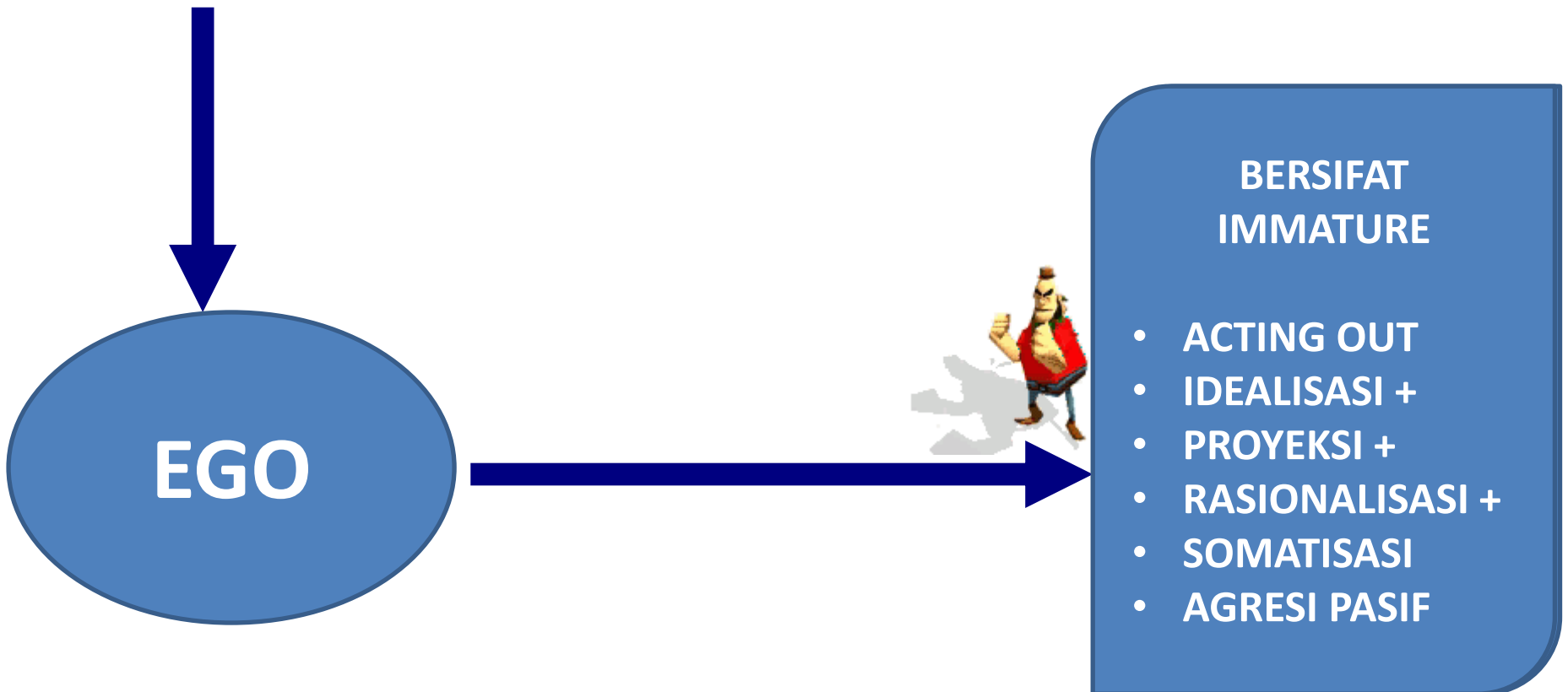
Dinamika Psikologis Tersangka Pelaku

- **Mekanisme pertahanan diri**



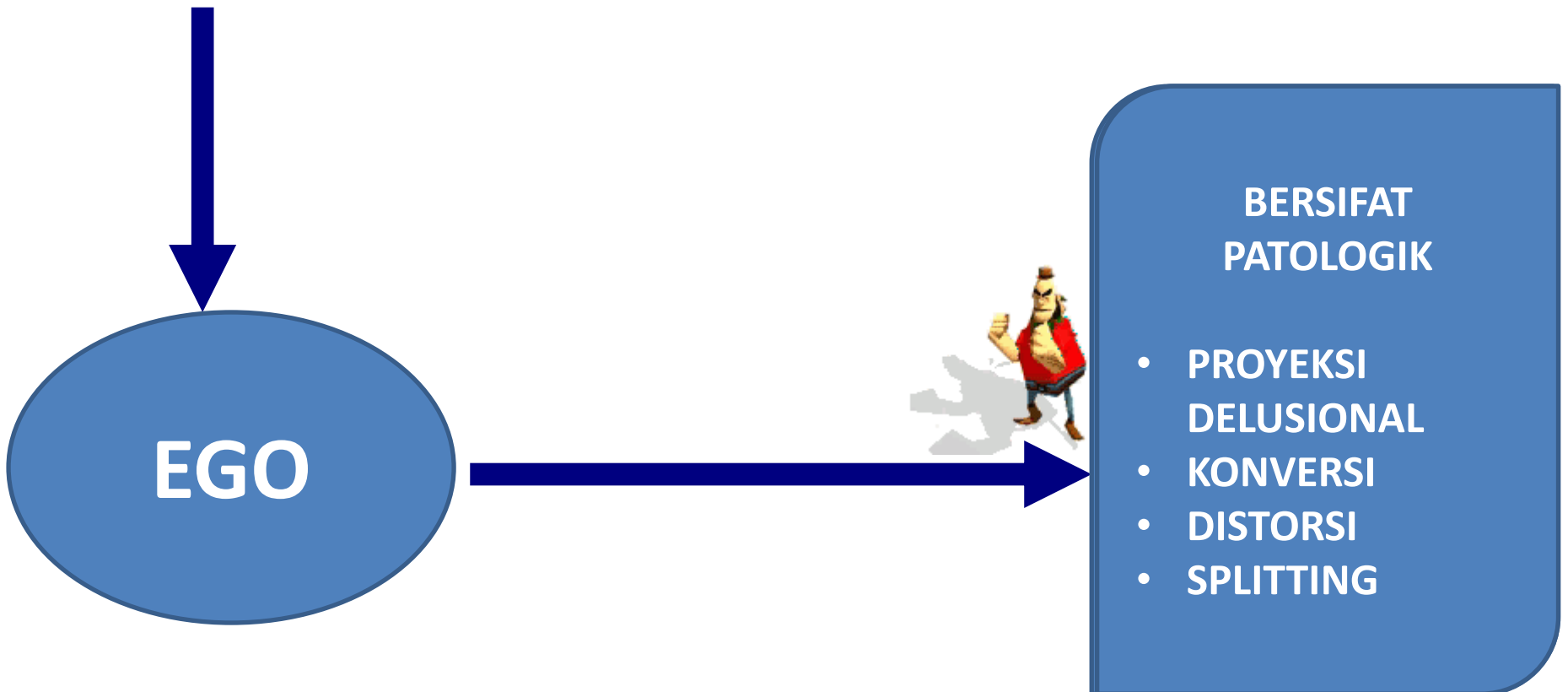
Dinamika Psikologis Tersangka Pelaku

- **Mekanisme pertahanan diri**



Dinamika Psikologis Tersangka Pelaku

- **Mekanisme pertahanan diri**



Dinamika Psikologis Tersangka

- **Frustrasi**

- Frustrasi – Agresi



- Frustrasi – Withdrawal



- Frustrasi – Anxiety



**Manifestasi Perilaku hasil dari sebuah
dinamika psikologis tersebut dapat
beragam**

Mengapa?

- **Faktor Internal**

- Kepribadian
- Ciri sifat
- Pengalaman masa lalu
- Toleransi frustrasi
- Mekanisme pertahanan diri
- Kecerdasan
- Memori

- **Faktor Eksternal**

- Pemeriksa
- Lingkungan sosial
- Media
- Kondisi tempat/ruang pemeriksaan

Perilaku Tersangka maupun Saksi

Latar
belakang
kehidupan

Stressor
(diperiksa)

Respon

Apapun bentuk PERILAKU TERPERIKSA (TERSANGKA ATAU SAKSI)



Mempengaruhi
PROSES
PEMERIKSAAN

PROSES PEMERIKSAAN



Mempengaruhi
PERILAKU
TERPERIKSA
TERSANGKA
ATAU SAKSI

3 Kebutuhan Interpersonal dari kepribadian pelaku kriminal (Bennis et al. 1973).

- ***Control***: Kebutuhan akan rasa aman.
Kita semua punya kecenderungan untuk dapat mengendalikan lingkungan .
- ***Belonging***: Perasaan dimiliki dan afiliasi.
Kebutuhan untuk diakui, diperlakukan adil.
- ***Intimacy***: Kebutuhan untuk dicintai, disayang, dipahami dan diterima, kebutuhan akan perasaan bermakna di lingkungannya, prestise dan rasa keberhasilan (a sense of accomplishment)
Kita semua ingin merasa diterima kekurangannya dan dihargai kelebihanannya.

Upaya Pemenuhan Kebutuhan

- Kebanyakan orang mempertahankan ilusi untuk terlihat mandiri, wajar dan berpikir jelas. Mereka tidak ingin terlihat bodoh. (Berg and Bass 1961).
- Disposisi temperamental dapat bersifat halus dan tidak kasat mata, bahkan mungkin ada di bawah sadar. Hanya ada perbedaan tipis antara siapa dia dan seperti apa yang mereka ingin (Bennis et al. 1973, p. 12).
- Tersangka atau saksi /Interviewees kemungkinan merasa tidak nyaman, malu dan merasa penuh tekanan. Maka dia berjaga2 untuk tidak lepas kendali

Hal-Hal yang Tidak Etis

- Penyalahgunaan otoritas
- Menggunakan taktik interogasi
- Memperlakukan terperiksa seolah-olah bersalah, tanpa adanya penghargaan terhadap hak-haknya, sampai mengakibatkan pengaruh terhadap psikologisnya
- Mengancam
- Memberikan janji ilegal
- Pemaksaan
- Penyiksaan
- Menggunakan metode mempekerjakan secara kejam
- Tidak memberikan respek terhadap terperiksa
- Memenjarakan orang tidak bersalah (menyesuaikan UU/Hukum yang berlaku)
- Tidak menjaga martabat/kehormatan terperiksa
- Memaksakan melakukan hal-hal di luar kewenangan pemeriksa

Golden Rule: Etika

- “Perlakukan orang lain seperti dirimu mengharapkan orang lain melakukannya padamu”
- Perilaku beretika dinilai dari bagaimana kita berperilaku, value yang memotivasi, kebijakan yang dianut dan tujuan yang ingin dicapai.
- Setiap organisasi dan profesi memiliki kode etik atau strategi etik, baik tertuang secara eksplisit atau implisit.

OBSERVASI

Communication Skills



Non verbal communication

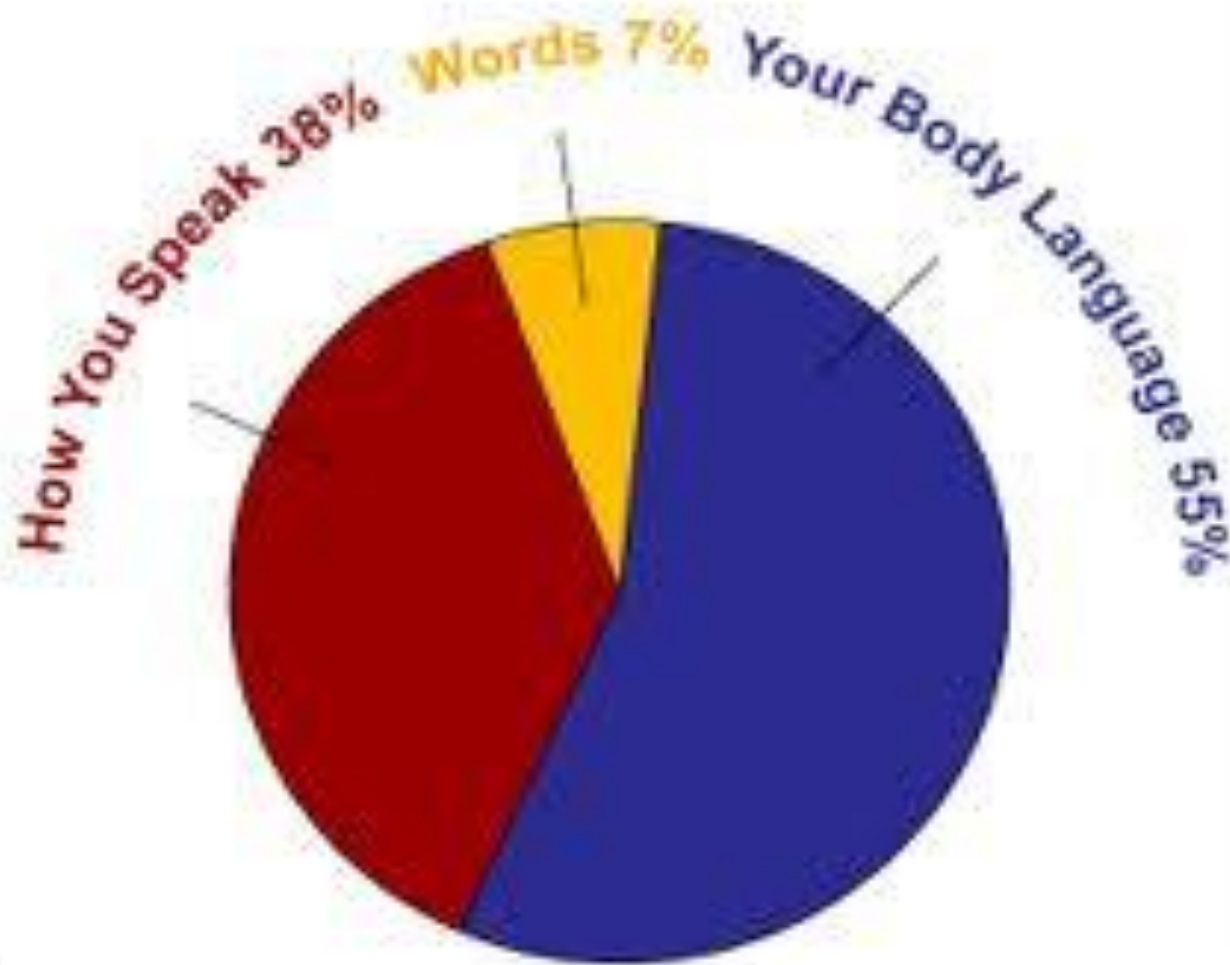
- Cara berbicara – terbata-bata, menekankan pada kata tertentu
- Suara – lirih , nada tinggi
- Kedekatan – jarak antara seseorang dg orang lain
- Kontak fisik – jabat tangan, memegang pundak
- Ekspresi wajah – tersenyum, menyeringai, marah

Non verbal communication (lanjt)

- Gerak mata – kekiri, menatap org yang diajak bicara, pupil membesar
- Gerak tangan – kekiri kekanan, menggenggam
- Gerak kepala – kekiri, kekanan, menunduk, menengadah
- Posture (gerak tubuh)

Ekspresi non verbal Interviewer (Penanya)

What Makes an Impression?



Yang perlu diperhatikan adalah :

1. Kontak mata – memandang dengan pandangan yang netral. Jangan bertanya sambil mengetik
2. Jarak duduk tidak terlalu dekat/ jauh – manusia memiliki space rasa nyaman. **Proxemics** : perhatikan jarak personal (kurang lebih selengan). Jarak personal yg tll dekat dapat membuat interviewee stres (Argyle, dalam Milne & Bull, 2000).
3. Posisi duduk akan lebih baik jika 120 derajat seperti posisi jam 10 dan jam 2. Posisi berhadapan sering membuat tidak nyaman

4. Ekspresi wajah – diupayakan menyenangkan
5. Gerak tangan – tidak terlalu banyak
6. Kata : “ he-eh”, “iya”, anggukan kepala tanda kita mendengarkan seringkali penting
7. **Paralanguage** : tekanan suara, keras/lemahnya suara, cepat/lambatnya interviewer berbicara akan dipersepsi berbeda. Suara yang lembut memberikan suasana menyejukkan (Mckenzie & Milne dalam Milne & Bull, 2000)

Pengantar
Teknik Psikologi Wawancara
Investigasi: Conversation
Management

TUGAS PENYIDIK/PEMERIKSA

- Mengembangkan kapasitas dan kompetensi sebagai penyidik/pemeriksa, untuk mampu menggunakan berbagai metode investigasi (observasi & wawancara; Conversation Management & Interview Cognitive), dan trampil memanfaatkan berbagai teknik bertanya
- Berhasil mempengaruhi psikologis tersangka untuk menjawab jujur
- Mampu memelihara psikologis tersangka : memenuhi kebutuhan dasar psikologisnya
- Mampu menghadapi situasi apapun untuk tujuan keberhasilan wawancara investigasi: mendapatkan kebenaran
 - Merespon kemarahan
 - Merespon kebohongan
 - Merespon perilaku tindak kooperatif

Ketrampilan yang Harus Dimiliki Penyidik (Pemeriksa)

MEMBANGUN RAPPORT

- **Perhatian & Konsentrasi**
- **Penerimaan**
- **Punya prinsip**
- **Sabar**

MENDENGAR AKTIF

- **Body Language**
- ***Body Posture and Movement***
- ***Gestures, Facial Expression, and Tone of Voice***
- ***Eye Contact***
- **Touch**
- **Positive Silence**

Psikologi WAWANCARA, OBSERVASI INVESTIGASI Tersangka (DENGAR, DENGAR, & DENGAR)

- Open ended Question
- Closed Question

5 W 1 H

Hati2 dengan
"WHY"

- *The Narration Question*
- *The "You" Question*
- *The "Who" Question*
- *The "Suspicion" Question*
- *The "Trust" Question*
- *The "Verification" Question*
- *The "Approach" Quest*
- *The "Thoughts" Question*
- *The "Instruction" Question*
- *The "Willingness" Question*
- *The "Consequences" Questions*
- *The "Kind to Do It" Question*
- *The "Why It Happened" Question*
- *The "They Say You Did It" Question*
- *The "They Say They Saw You" Question*
- *The "What Would You Say" Question*

Hambatan:

- Evaluasi terlalu dini
- Ada hal lain dalam benak anda
- Kecenderungan untuk cepat mengambil kesimpulan
- Prasangka
- Pikiran menerawang
- Tidak perhatian
- Asumsi-asumsi
- stress

Int.wer: ATTITUDE, FLEXIBILITY, CURIOSITY, IMAGINATION, INTUITION

Int.wee: Control, Belonging, Intimacy

TAHAP-TAHAP
Teknik Psikologi Wawancara
Investigasi:
Conversation Managemen

Conversation Management

(sumber Milne & Bull, 2000)

- Diciptakan oleh Eric Shephred tahun 1983 ketika ia memberikan training kepada polisi di UK.
- Ia menciptakan CM sebagai metode bagi polisi dalam berkomunikasi dengan tersangka, korban, saksi, dll.
- CM ini kemudian dikembangkan oleh kolega Shephred dan dipatenkan sebagai teknik interview di UK

Tahap melakukan CM

1. **Pre- interview behavior** : perencanaan dan persiapan
2. ***Within interview behavior*** (selama proses interview)
3. ***Post interview behavior*** (setelah proses inti interview berlangsung)

Garis Besar Proses Wawancara Investigasi pada Tersangka

- **FASE HISTORIKAL**
- **FASE PERSIAPAN PERSONAL**
- **FASE INITIAL**
 - **Pra-Kontak**
 - *Strategi Floating-Point*
 - *The Preliminary Inquiry*
 - **Strategic Planning**
 - *Evaluating Potential Interviewees*
 - *Creating an Interview Strategy*
 - *Preparing Psychologically for the Interview*
 - **Contact**
 - *First Impressions*
 - *The Interviewee's Evaluation Process*

Pre - Interview

Within - Interview

Post - Interview

Pre-interview : perencanaan & persiapan

HAL YG PERLU DIINGAT OLEH INTERVIEWER :

- Setiap Interviewer sudah memiliki **konsep berpikir** yang akan **mempengaruhi** ketika ia menangani kasus.
- Interviewer yg terlalu KAKU (tidak **fleksibel**), KURANG TERBUKA PIKIRANNYA akan terbawa pada simpulan yang keliru. Biasanya ia akan mengabaikan informasi yang bertentangan dengan apa yg ia pikirkan.

INGAT: Teknik HIDDEN PERSUADERS

- Pertimbangkan kebutuhan dasar tersangka sebagai manusia
- Membangun dan memelihara rapport: gunakan penerimaan yang nonjudgmental
- Menggunakan positif Attitude: Hangat, peka, empati, respek, dan genuine dan persyaratan sebagai interviewer
- Menerapkan azas self fulfilling prophecy
- Menerapkan metode yang fleksibel
- Menerapkan pertanyaan efektif
- Mendengar aktif: Dengar – dengar dan – dengar
- Sabar

4 proses yg harus dilakukan dalam Pre-contact :

- **Asses/ Menilai :**

interviewer harus **melakukan penilaian pada masalah yang akan diinvestigasi**. Antara lain :
mengevaluasi kesaksian yang ada,
menyimpulkan informasi dari data awal yg ada, tujuan investigasi ini akan mencari informasi apa, dan langkah kerja yang akan ia lakukan.

Juga menilai apakah informasi yg ada sampai pada simpulan yang prematur? Ini menjadi catatan tersendiri.

- **Collect/ Mengumpulkan :**

pada proses ini interviewer harus menyadari **informasi apa yang masih kurang** dan harus dicari pada **siapa** ? Saksi? Korban ? Data harus komprehensif, mudah dipahami dan mudah digunakan dalam proses investigasi.

- **Evaluasi (integrasi dan analisis).** Pada tahap integrasi, interviewer melakukan **seleksi dan pemetaan detail informasi yang satu** dengan yang lain.

Analisis merupakan proses **mempertanyakan validitas (keakuratan) dan reliabilitas (konsisten)** setiap informasi dan sumber informasi. Informasi yang diragukan perlu dipikirkan mencari sumber informasi yang baru dan lebih akurat.

- **Survey :**

Pada tahap ini interviewer sudah dapat membuat **simpulan sementara** berdasarkan seluruh informasi yang ia miliki.

Simpulan ini akan memberikan arahan dalam melakukan investigasi terkait dengan **cara ia memainkan peran, teknik yang akan dilakukan dan informasi yang akan diharapkan** diperoleh dalam melakukan investigasi

Within interview behavior (selama proses interview)

Shepherd (dalam Milne & Bull, 2000) menyatakan **ada 4 langkah (GEMAC)** dalam melakukan proses interview :

1. *Greeting*/ perkenalan
2. *Explanation*/ penjelasan
3. *Mutual Activity* / Kegiatan timbal balik
4. *Close* / penutup

- Keempat langkah ini sangat sarat mengandung aspek komunikasi psikologis dan sosial
- Untuk dapat melakukan 4 tahap tadi diperlukan **6 ketrampilan dasar** (*micro skill*) :
 - 1) observasi dan mengingat,
 - 2) mendengarkan dan memberi pernyataan,
 - 3) mengontrol jalannya interview,

- 4) menggunakan cara bertanya yang tepat,
- 5) mendengarkan aktif dan memproses informasi,
- 6) mengkonfrontasikan perasaan dan menyimpulkan.

- Semakin baik penguasaannya pada 6 micro skill tadi maka makin baik kemampuannya dalam melakukan 4 makro skill :
- 1) ia makin mampu mendeteksi **perubahan non verbal** interviewee saat proses interview,
- 2) ia makin mampu mengetahui **perubahan emosi, sikap, motivasi** interviewee,
- 3) ia mampu memberikan **gambaran global proses interview**,
- 4) semakin mampu mengidentifikasi **ketidakjelasan, ketidak-konsistenan** dari hal-hal yg dimiliki oleh interviewee.

***Mutual activity* : memonitor dan mempertanyakan**

- Tahap ini membutuhkan **keterampilan bertanya**, karena interviewer harus menyerap informasi, membuat **summarising**, **mempertanyakannya**, **memilah info yang penting**, dan **tidak benar**, sehingga nantinya dapat dibuat **simpulan akhir**.
- Contoh pertanyaan adalah ..ceritakan tentang kejadian...sd..., lalu melakukan probing (mempertanyakan), menyimpulkan, lalu menghubungkan antara satu area topik dengan area yang lain, dstnya.

- Interviewer harus mampu menetapkan **kapan ia memotong pernyataan interviewee**, karena jika ia terlalu banyak menginterupsi atau memotong, maka ia akan banyak kehilangan informasi baik verbal maupun non verbal dari interviewee. Kapan seorang interview memotong, ini akan menjadi ketrampilan yang harus diasah terus menerus.
- **Informasi non-verbal** (bagaimana cara ia menyatakan) dapat dicek dari 1 interview maupun dibandingkan dari beberapa interview.

interviewee yg resisten

- **Contoh resisten** adalah diam, tidak berkomentar, tidak mau bekerja sama, menolak, mengatakan tidak mengetahui, berbohong, dan agresif.
- Salah **satu penyebab** utama dari perilaku resistance adalah **perilaku dari interviewer** (verbal maupun non verbal) (shephred dalam Milne & Bull, 2000).

- Menurut Shephred (dalam Milne & Bull, 2000) interviewee resistance/tidak, ditentukan oleh 2 dimensi : **MOTIVASI/KEMAUAN** untuk berbicara (*willingness to talk*) dan **KEMAMPUAN** untuk memberitahu (*ability to tell*).
- Akibatnya ada 4 jenis perilaku interviewee berdasar dua dimensi diatas :
- 1) interviewee **mau dan mampu** berbicara,
- 2) interviewee tidak mau mengatakan, walau ia **mampu berbicara** - interviewee nampak memiliki informasi namun **tidak mau** membocorkan,

- 3) **mau mengatakan**, namun tidak mampu mengatakan – interviewee nampak kooperatif, namun ia **tidak mampu mengingat**, atau informasi yang diberikan membingungkan.
- 4) **tidak mau** dan **tidak mampu** memberi tahu karena tidak memiliki informasi – interviewee nampak tidak terlibat/tidak bersalah.

- **Penyebab tidak maunya** interviewee berbicara bisa karena banyak alasan, bisa jadi ia bersalah, menyembunyikan sesuatu atau takut akan sesuatu.
- Shepherd menyarankan **agar interviewee mau** terbuka, maka hal-hal yang disebutkan dalam CM perlu dilakukan. Pentingnya planning, preparation, sikap positif dari interviewer seperti empati, menghargai, supportive, terbuka, tidak judgmental akan membantu keterbukaan dari interviewee.

Penutup

- Bagian penutup juga merupakan sesuatu yang penting.
- Selain memperoleh informasi yang diperlukan, interviewer juga sedapat mungkin harus **meninggalkan kesan positif** bagi interviewee. Hal ini sebenarnya akan memberikan citra positif penyidik di mata publik.

POST INTERVIEW BEHAVIOR

- Setelah interview, interviewer harus **menyusun simpulan** secara komplit tentang seluruh kasus.
- Jika dirasa **masih ada informasi yang kurang**, maka interviewer harus memutuskan untuk mengadakan interview berikutnya dg agenda tertentu dalam rangka melengkapi informasi yang ada.