

Structured or Semi-structured Interviews

Wawancara Terstruktur atau Semi-terstruktur



Penulis:

Dr. Antonius Alijoyo, CERG, QRGF.

Bobby Wijaya, M.M., ERMCP, QRMP

Intan Jacob, M.M., QRMP

✓ RISK IDENTIFICATION

✗ RISK ANALYSIS:

- ✗ Consequences
- ✗ Probability
- ✗ Level of Risk

✗ RISK EVALUATION

Dipublikasikan oleh:



PENDAHULUAN

Seri e-booklet (buku saku daring) Teknik Asesmen Risiko dikembangkan oleh tim 'knowledge management' CRMS Indonesia yang didukung oleh tim digital Cyber Whale. Tersedia 31 buku saku bagi praktisi dan profesional bidang manajemen risiko (daftar selengkapnya ada di bagian belakang buku saku).

Keseluruhan seri buku saku ditulis berdasarkan dokumen ISO 31010 yang merupakan standar internasional 'risk assesment techniques' yang terdiri dari 31 teknik asesmen risiko mulai dari identifikasi risiko, analisis risiko, dan evaluasi risiko. Setiap teknik memiliki karakteristik masing-masing, sehingga setiap teknik ada yang hanya dapat digunakan untuk identifikasi risiko, atau analisis risiko saja, atau evaluasi risiko saja. Namun, ada juga teknik yang memiliki lebih dari satu karakteristik.

ISO 31010 merupakan dokumen pendukung dari dokumen induk ISO 31000 Standar Internasional Manajemen Risiko.

Buku saku ini juga dapat digunakan sebagai PSB (Pendidikan Sertifikasi Berkelanjutan) bagi para pemegang sertifikasi kompetensi manajemen risiko yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) MKS (www.lspmks.co.id) yaitu pemegang sertifikasi QRGP (*Qualified Risk Governance Professional*), QCRO (*Qualified Chief Risk Officer*), QRMP (*Qualified Risk Management Professional*), QRMA (*Qualified Risk Management Analyst*), dan QRMO (*Qualified Risk Management Officer*).

Cara mengklaim PSB sangat mudah yaitu mengunduh tautan 'e-learning' PSB di bagian akhir buku saku dan kemudian menjawab 5-10 pertanyaan ulasan (*review question*) yang disediakan.

Karena sifat buku saku yang adaptif terhadap perubahan, masukan dan usulan para pembaca dan pengguna buku saku sangat diharapkan, dan mohon dikirimkan melalui email ke alamat berikut:

support@cyberwhale.co.id

Selamat membaca

Tim Penulis

Dr. Antonius Alijoyo, ERMCP, CERG, CCSA, CFSA, CGAP, CRMA, CFE, QRGP, QCRO, QRMP

Bobby Wijaya, M.M., ERMCP, QRMP, CEH, CGP

Intan Jacob, M.M., QRMP

STRUCTURED OR SEMI-STRUCTURED INTERVIEW

Wawancara Terstruktur atau Semi-terstruktur

A. TINJAUAN SINGKAT

Proses mengidentifikasi risiko terkadang memerlukan waktu yang lama terlebih lagi apabila proses tersebut melibatkan para pemangku kepentingan yang relevan dalam satu waktu yang sama. Untuk dapat melakukan proses identifikasi risiko dalam kondisi tersebut, kita dapat melakukannya dengan metode tanya jawab/wawancara (*interview*).

Metode wawancara dapat dilakukan setidaknya dengan 2 bentuk: terstruktur dan semi-terstruktur.

1. Wawancara terstruktur: wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan yang telah disusun. Selama sesi wawancara berlangsung, pertanyaan baru tidak dapat ditambahkan sehingga penggalian informasi mungkin saja menjadi terbatas.
2. Wawancara semi-terstruktur: wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang diberikan oleh narasumber sehingga selama sesi berlangsung penggalian informasi dapat dilakukan lebih mendalam.

Dalam proses penilaian risiko (*risk assessment*), teknik wawancara terstruktur atau semi-terstruktur (*Structured or Semi-structured Interview - SSI*) bertujuan untuk mengidentifikasi risiko atau menilai tingkat efektivitas pengendalian yang sudah ada dan mengumpulkan masukan dari para pemangku kepentingan yang relevan terkait dengan penilaian risiko.



B. PENGGUNAAN

Teknik SSI pada umumnya sangat disarankan pada tahapan identifikasi risiko dan analisis risiko, khususnya penilaian tingkat efektivitas pengendalian yang sudah ada. Untuk menggunakan teknik SSI, berikut merupakan langkah-langkah yang dapat dilakukan:

1. Menentukan Sasaran atau Hasil yang Diharapkan

Suatu sesi wawancara diharuskan memiliki sasaran atau hasil yang diharapkan setelah sesi wawancara tersebut dilakukan. Penentuan sasaran berguna untuk mengarahkan sekaligus memberikan batasan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Tidak adanya sasaran dalam sesi wawancara hanya akan membuang-buang waktu dan penggalian informasi yang dibutuhkan tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Mengingat Teknik ini akan digunakan dalam proses penilaian risiko, dengan tujuan untuk mengidentifikasi risiko sebanyak-banyaknya dari para pemilik risiko atau pemangku kepentingan lainnya yang relevan maka, Anda perlu mengetahui sasaran yang ingin dicapai oleh pemilik risiko tersebut. Mengetahui sasaran mereka akan mengarahkan sekaligus memberikan batasan terhadap risiko apa saja yang mungkin teridentifikasi selama sesi wawancara dilakukan.



2. Membuat Daftar Pemangku Kepentingan yang Akan Diwawancarai

Sesi wawancara tidak akan berjalan jika tidak ada yang dapat diwawancarai, maka dari itu penting untuk membuat daftar siapa saja yang akan diwawancarai berikut dengan membuat janji pertemuan dengan yang bersangkutan. Perlu diingat bahwa dalam melakukan sesi wawancara, orang yang diwawancarai haruslah relevan dengan sasaran atau topik wawancara yang hendak dilakukan. Jika Anda hendak mengidentifikasi risiko terkait dengan mengapa produk perusahaan tidak mencapai target penjualan, maka sepertinya Anda tidak perlu mewawancarai seorang bagian keuangan.

3. Membuat Daftar Pertanyaan Wawancara

Setelah menentukan sasaran dan membuat daftar orang yang akan diwawancarai, sudah saatnya untuk menentukan daftar pertanyaan apa saja yang akan ditanyakan pada saat sesi wawancara. Daftar pertanyaan akan berbeda-beda dan dapat disesuaikan dengan kebutuhannya. Perlu diingat juga bahwa terdapat setidaknya 2 metode wawancara: terstruktur dan semi-terstruktur. Metode terstruktur akan terdiri dari daftar pertanyaan yang bersifat tertutup (*close-ended*). Sementara itu, metode semi-terstruktur akan terdiri dari daftar pertanyaan yang bersifat terbuka (*open-ended*).

Pada metode semi-terstruktur, apabila pihak yang diwawancarai tidak memberikan jawaban yang cukup memuaskan cobalah untuk membuat pertanyaan baru dengan menggunakan beberapa kata yang dapat dijadikan pemicu untuk menggali jawaban yang lebih spesifik. Contohnya dengan menyebutkan potensi kesalahan dari bagian proses atau aktivitas yang dijalankan (lihat contoh pertanyaan wawancara nomor 2 bagian sektor perbankan).



Bentuk pertanyaan terbuka sangat sesuai jika digunakan untuk mengidentifikasi risiko organisasi. Maka dari itu, cobalah untuk membuat daftar pertanyaan yang bertujuan untuk menggali pemahaman konteks mengenai sasaran atau tujuan yang ingin dicapai oleh bagian/departemen/unit pihak yang Anda wawancarai.

Berikut ini merupakan contoh pertanyaan yang dapat dijadikan pendahuluan untuk memastikan yang diwawancarai memahami makna dari istilah risiko dan juga memastikan bahwa pewawancara memahami konteks dari setiap aktivitas departemen atau divisi yang sedang diwawancarai.

1. Apa sasaran departemen atau divisi Anda?
2. Bagaimana cara Anda mencapai sasaran tersebut?
3. Apakah Anda memiliki suatu ukuran untuk mengukur apakah suatu sasaran dapat dikatakan 'tercapai'? atau Bagaimana cara Anda untuk mengukur apakah suatu sasaran dapat dikatakan 'tercapai'?
4. Apa yang anda ketahui mengenai risiko?
5. Apakah risiko selalu buruk?

Jika jawabannya tidak maka dapat menanyakan pertanyaan berikut ini

6. Apa yang Anda ketahui mengenai risiko sisi bawah dan sisi atas?
7. Apakah diperlukan adanya proses identifikasi risiko sisi bawah dan sisi atas?



Pertanyaan berikut ini merupakan pertanyaan spesifik untuk melakukan identifikasi risiko pada suatu departemen atau divisi. Sebelum menanyakan pertanyaan ini, pewawancara sebaiknya mengetahui proses secara keseluruhan dari seluruh aktivitas yang dijalankan oleh departemen atau divisi tersebut. Pertanyaan di bawah ini bersifat panduan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi atau departemen atau divisi Anda sehingga, jenis dan jumlah pertanyaan dapat berbeda-beda untuk setiap konteksnya.

1. Berdasarkan proses bisnis atau aktivitas yang Anda dan Departemen atau Divisi Anda lakukan, apakah terdapat sesuatu atau beberapa hal (risiko) yang dapat menghambat pencapaian sasaran Departemen atau Divisi Anda?
2. Bagaimanakah risiko tersebut dapat mengganggu pencapaian sasaran Anda? Apakah Anda mengetahui penyebabnya?
3. Apabila sesuatu atau beberapa hal yang Anda maksudkan menghambat pencapaian sasaran Anda, adakah dampak atau konsekuensi negatif yang mungkin Anda terima atau tanggung apabila risiko tersebut terjadi?
4. Apakah ada risiko yang mungkin muncul akibat perubahan situasi dan kondisi dalam konteks organisasi Anda?
5. Apakah ada risiko yang masih akan muncul walaupun situasi dan kondisi pada konteks organisasi Anda telah berubah?



Berdasarkan panduan pertanyaan di atas, berikut ini merupakan 2 set pertanyaan yang dapat digunakan dalam melakukan wawancara untuk mengidentifikasi risiko-risiko pada sektor perbankan dan sektor publik.

Sektor Perbankan:

1. Pada aktivitas transaksi online/digital perbankan, risiko apa saja yang mungkin muncul apabila Anda menginginkan tingkat transaksi online Anda mencapai 10 ribu transaksi per harinya?
2. Apa yang menyebabkan transaksi online terganggu? Apakah mungkin terjadi karena kesalahan manusia, kesalahan/kerusakan sistem, atau mungkin pemasaran Anda yang belum menyeluruh?
3. Apabila transaksi online terganggu akibat adanya risiko sistem, dampak atau konsekuensi apa yang mungkin Anda terima atau tanggung sebagai akibatnya?
4. Apabila otoritas perbankan di tempat Anda mengeluarkan regulasi baru terkait dengan dibatasinya transaksi online per hari, risiko baru apa yang mungkin akan Anda hadapi?
5. Apabila otoritas perbankan di tempat Anda mengeluarkan regulasi baru terkait dengan dibatasinya transaksi online per hari, apakah risiko yang sebelumnya teridentifikasi akan masih memiliki potensi terjadi?



Sektor Publik:

1. Anda merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bertugas untuk mengelola penambangan minyak dan gas bumi di negara Anda. Risiko apa yang akan terjadi apabila Anda melakukan kegiatan akuisisi atau investasi non-rutin berupa pembelian sebagian aset suatu ladang minyak milik perusahaan asing di suatu negara?
2. Hal apa saja yang dapat menjadi penyebab terjadinya risiko investasi (akuisisi tersebut membuat perusahaan Anda merugi besar)?
3. Apabila risiko investasi tersebut terjadi, dampak atau konsekuensi apa yang akan Anda terima atau tanggung sebagai akibatnya?
4. Apabila peraturan kementerian BUMN melarang perusahaan BUMN melakukan investasi pada perusahaan asing atau perusahaan Indonesia yang beroperasi di negara lain, risiko baru apa yang mungkin akan Anda hadapi?
5. Apabila peraturan kementerian BUMN melarang perusahaan BUMN melakukan investasi pada perusahaan asing atau perusahaan Indonesia yang beroperasi di negara lain, apakah risiko yang sebelumnya teridentifikasi akan masih memiliki potensi terjadi?

Disclaimer: Daftar pertanyaan di atas bukan merupakan saran / rekomendasi profesional. Daftar pertanyaan di atas hanya merupakan rujukan yang dapat disesuaikan dengan konteks masing-masing organisasi yang ingin menerapkan.



4. Melakukan Sesi Wawancara

Dalam melakukan sesi wawancara, jangan lupa untuk selalu membawa rekaman dan menginformasikan pihak yang diwawancarai bahwa sesi ini akan didokumentasikan sebagai bukti wawancara. Pada saat melakukan sesi wawancara, Anda sebaiknya berfokus untuk mencatat jawaban yang diberikan, bukan membandingkan apakah jawaban yang diberikan adalah benar atau tidak. Di sisi lain, Anda juga sebaiknya tidak “mengarahkan” pihak yang diwawancarai untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan harapan/ekspektasi Anda.

Pada saat melakukan sesi wawancara, Anda perlu memberikan sedikit penjelasan mengenai risiko, bahwa risiko bersifat potensial dan bukanlah hal yang buruk ketika Anda menemukan banyak risiko di dalam pencapaian suatu sasaran. Tujuan dari identifikasi risiko adalah menemukan sebanyak-banyaknya risiko yang relevan yang dapat menghambat pencapaian sasaran, sehingga organisasi Anda dapat mempersiapkan rencana untuk menangani risiko tersebut.

5. Menganalisis Hasil Wawancara

Setelah sesi wawancara dilakukan, Anda dapat melakukan peninjauan terhadap apa yang tertulis pada catatan Anda dengan apa yang ada di rekaman. Hal ini perlu dilakukan untuk melakukan sinkronisasi agar tidak ada bagian yang salah tafsir atau terlupakan. Dalam proses ini, Anda juga dapat menulis kembali seluruh percakapan pada sesi wawancara sebelumnya agar hasil dari wawancara tersebut dapat digunakan untuk proses identifikasi risiko di masa mendatang.





C. KELUARAN

Keluaran dari teknik ini adalah pandangan para pemangku kepentingan terkait dengan risiko yang mungkin dihadapi dalam mencapai suatu sasaran atau tujuan mereka masing-masing atau dengan kata lain adalah daftar risiko.

D. KEKUATAN DAN KETERBATASAN

Kekuatan teknik wawancara terstruktur meliputi:

- Lebih mudah untuk diuji reliabilitasnya karena mudah dikuantifikasikan.
- Dapat dilakukan dalam waktu yang singkat sehingga memungkinkan untuk memperoleh jumlah sampel yang besar dan dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih besar.

Keterbatasan teknik wawancara terstruktur meliputi:

- Tidak memungkinkan menambahkan pertanyaan baru pada saat sesi wawancara dilakukan.
- Pertanyaan yang diajukan bersifat tertutup sehingga jawaban yang kurang detail tidak dapat digali lebih dalam.

Kekuatan teknik wawancara semi-terstruktur meliputi:

- Memungkinkan untuk menambahkan pertanyaan baru ketika sesi wawancara sedang berlangsung dengan tujuan untuk memperjelas jawaban yang dirasa kurang detail.
- Memungkinkan pihak yang bertanya mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan konteks yang sedang dibahas.

Keterbatasan teknik wawancara semi-terstruktur meliputi:

- Tidak mudah untuk diuji validitasnya karena datanya sulit untuk dikuantifikasikan.
- Membutuhkan waktu yang lebih lama karena jumlah pertanyaan dapat saja bertambah pada saat sesi berlangsung.

E. SIMPULAN

Sesi wawancara setidaknya dapat dilakukan dengan 2 metode, yaitu terstruktur dan semi-terstruktur. Keduanya memiliki kekuatan dan kekurangannya masing-masing yang penggunaannya dapat disesuaikan dengan sasaran yang ingin dicapai.

Pada konteks identifikasi risiko, sesi wawancara ditujukan untuk mengidentifikasi sebanyak-banyaknya risiko yang relevan yang akan dihadapi dalam mencapai suatu sasaran. Dengan demikian, maka teknik wawancara semi-terstruktur merupakan metode yang lebih cocok karena pada metode tersebut memungkinkan untuk menambahkan pertanyaan baru dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan suatu konteks yang sedang dibahas dalam sesi tersebut.



TABEL 31 TEKNIK PENILAIAN RISIKO BERBASIS ISO 31010

ALAT BANTU DAN TEKNIK	PROSES PENILIAN RISIKO				
	IDENTIFIKASI RISIKO	ANALISIS RISIKO			EVALUASI RISIKO
		Konsekuensi	Probabilitas	Tingkat Risiko	
Curah pendapat	SA*	NA*	NA	NA	NA
Wawancara terstruktur atau semi-terstruktur	SA	NA	NA	NA	NA
Delphi	SA	NA	NA	NA	NA
Daftar periksa	SA	NA	NA	NA	NA
Analisis pendahuluan potensi bahaya	SA	NA	NA	NA	NA
Studi potensi bahaya dan operabilitas (HAZOP)	SA	SA	A*	A	A
Analisis potensi bahaya dan titik kendali kritis (HACCP)	SA	SA	NA	NA	SA
Penilaian risiko lingkungan	SA	SA	SA	SA	SA
Struktur “apa-jika” (SWIFT)	SA	SA	SA	SA	SA
Analisis skenario	SA	SA	SA	A	A
Analisis dampak bisnis	A	SA	A	A	A
Analisis akar penyebab	NA	SA	SA	SA	SA
Analisis modus kegagalan dan dampak	SA	SA	SA	SA	SA
Analisis pohon kesalahan	A	NA	SA	A	A
Analisis pohon kejadian	A	SA	A	A	NA
Analisis sebab dan konsekuensi	A	SA	SA	A	A
Analisis sebab dan akibat	SA	SA	NA	NA	NA
Analisis lapisan proteksi (LOPA)	A	SA	A	A	NA
Pohon keputusan	NA	SA	SA	A	A
Analisi keandalan manusia	SA	SA	SA	SA	A
Analisis dasi kupu-kupu	NA	A	SA	SA	A
Pemeliharaan yang terpusat pada keandalan	SA	SA	SA	SA	SA
Analisis rangkaian selinap	A	NA	NA	NA	NA
Analisis Markov	A	SA	NA	NA	NA
Simulasi Monte carlo	NA	NA	NA	NA	SA
Statistik Bayesian dan jaring Bayes	NA	SA	NA	NA	SA
Kurva	A	SA	SA	A	SA
Indeks risiko	A	SA	SA	A	SA
Matriks Konsekuensi/probabilitas	SA	SA	SA	SA	A
Analisis biaya/manfaat	A	SA	A	A	A
Analisis keputusan multikriteria (MCDA)	A	SA	A	SA	A

SA : Strongly Aplicable

A : Aplicable

NA : Not Aplicable



Dibuat untuk PSB:

LSP MKS

Jl. Batununggal Jelita V No. 15
Bandung, Indonesia

P: (+62-22) 8730 4033 

M: (+62) 812 2054 0542  

E: sekretariat@lspmks.id



Disusun oleh:

CRMS Indonesia

Jl. Batununggal Indah IV No. 97
Bandung, Indonesia

P: (+62-22) 8730 1035 

M: (+62) 81 2222 00 775  

F: (+62-22) 7513 219 

E: sekretariat@crmsindonesia.org



Didukung oleh:

Cyber Whale

Jl. Batununggal Jelita V No. 15
Bandung, Indonesia

M: (+62) 812 2451 5052  

E: support@cyberwhale.co.id