

# MODUL 2

## Analisis Situasi & Memprioritaskan Penyelesaian Masalah



# Ketika menghadapi masalah

**01**

## Analisis Situasi

- Mendefinisikan masalah
- Memverifikasi data

**02**

## Analisis Masalah

- Menggali akar masalah
- Menentukan faktor yang menjadi akar masalah

**03**

## Analisis Alternatif Solusi

- Menghasilkan alternatif keputusan
- Menguji alternatif terbaik

**04**

## Analisis Permasalahan Potensial

- Mengidentifikasi permasalahan potensial
- Merencanakan tindakan pencegahan dan penanggulangan

# Analisis situasi

## 5 questions

### WHAT?

Apa yang terjadi?  
Apa saja gejalanya?  
Apa saja konsekuensinya?  
Apa yang dipertaruhkan?

### WHY?

Mengapa itu menjadi masalah?  
Mengapa itu bisa terjadi?  
Mengapa itu tidak dicegah?  
Mengapa itu harus diselesaikan?

### WHO?

Siapa yang bilang ada masalah?  
Siapa saja yang terlibat?  
Siapa saja yang terkena dampak?

### WHEN?

Kapan itu terjadi?  
Kapan itu kemungkinan akan terjadi lagi?

### WHERE?

Dimana itu terjadi?

# Definisi Masalah

**Problem Statement:**

AC Tidak Dingin

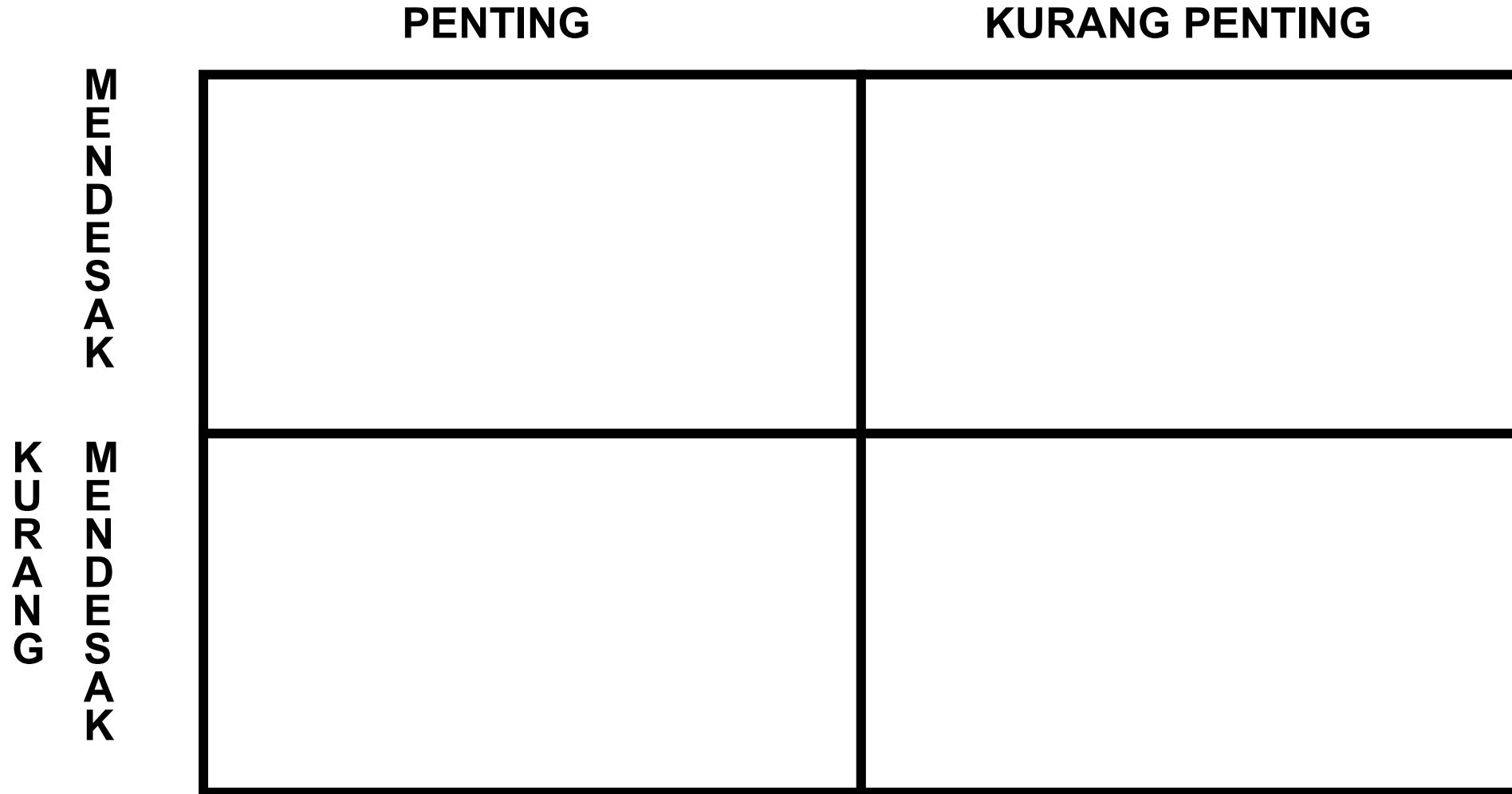
**Problem Definition:**

Selama satu minggu, AC yang ada di ruang meeting tidak dingin. Hal serupa pernah terjadi sebelumnya pada 5 bulan terakhir 2021 yang menyebabkan kualitas udara atau suhu di dalam ruangan kurang baik, dan biaya rekening listrik juga meningkat.

# Memprioritaskan Masalah

No	Daftar Masalah	Prioritas	Dalam wewenang Anda?	Akar masalah diketahui?
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

# Matriks Prioritas



# Apakah Anda sudah menggali masalah dengan tepat melalui **Probing & Listening?**



# Keterampilan Bertanya dalam Mengumpulkan Informasi

## Pertanyaan tertutup

- Dilakukan untuk mendapat jawaban singkat, konfirmasi, komitmen.
- Pertanyaan tertutup diawali dengan :
  - Apakah Anda .... ?
  - Sudah pernahkah Anda .... ?
  - Apakah ini .... ?
  - Dapatkah kita .... ?
  - Haruskah saya .... ?

# Keterampilan Bertanya dalam Mengumpulkan Informasi

## Pertanyaan terbuka

- Dilakukan untuk memperoleh lebih banyak informasi.
- Perlu dilakukan sesering mungkin pada tahap awal proses pengumpulan informasi.
- Diawali dengan Siapa – Apa – Dimana – Mengapa – Kapan – Bagaimana ?

# Keterampilan Bertanya dalam Mengumpulkan Informasi

## Tips Pertanyaan Terbuka

Bila pertanyaan terbuka mendapat jawaban singkat, barangkali kurang terbuka.

- Apa warna mobil Anda ?

Ubah menjadi

- Seperti apakah mobil Anda ?

# TEBAK PROFESI



# FAKTA DAN BUKAN FAKTA

Untuk melihat persoalan mungkin dapat terjadi tetapi bukan fakta (dari segi identitas, lokasi, waktu dan luasnya)

Untuk membatasi pencarian faktor penyebab

# VERIFIKASI

- ❖ Pembuktian bahwa sebab itu menghasilkan akibat yang kita lihat
- ❖ Melakukan pengujian:
  - Di lapangan
  - Di laboratorium, dsb

# STUDI KASUS

## Pift Vending Services Limited

