



sinarmas land

COMPLEX PROBLEM SOLVING

TACKLE
TMI
GI GROUP brand

MDI
Partner in New Normal

Management Development International (MDI) develops people and organizations as the **exclusive partner of**
TACK & TMI International and Video Arts for Indonesia.

TACK 

Didirikan di Inggris, **lebih dari 65 tahun** berkarya di **60 negara** dalam **25 bahasa**.
Telah meng-global dengan pengalaman dan fokus pada **teknik menjual, kepemimpinan, dan manajemen**

> Visit Website
<https://www.tacktmiglobal.com/>

 **TMI**

Didirikan di Denmark, dengan pengalaman Consulting dan pengembangan **lebih dari 40 tahun**,
TMI International adalah institusi yang ekspert pada bidang **Pelayanan Customer, Transformasi Organisasi serta Pengembangan Diri**.

> Visit Website
<https://www.tacktmiglobal.com/>

 **video arts**TM
Longer lasting learning

Didirikan oleh John Cleese, Komedian Inggris terkenal.
Memiliki koleksi sumber daya pendukung pembelajaran terbesar di dunia, **dengan lebih dari 300 judul skenario** yang dirancang menggunakan **Practical Step-by-step Learning** dibalut skenario humor oleh konsultan profesional terkait berbagai topik praktis.

> Visit Website:
<https://www.videoarts.com/>

Our primary role is to help you and your people become even better at what you do.

We call this approach “YOU Appeal[®]” which is a way of life at TACK & TMI.

FACILITATOR



Billy Johanes

Focus:

- Strategic management
- Business functional management
- Problem solving & decision making
- Leadership
- Personal development

Education & Training:

- Master of Management – Institut Bisnis & Informatika Indonesia
- Bachelor of Management – Institut Bisnis & Informatika Indonesia
- Performing Under Pressure (stress management) Master Class
- The Art of Delegation Master Class
- Problem Solving & Decision Making Master Class
- Idea Navigator Certified Facilitator

Working Experiences:

- Learning & Quality Manager of MDI Tack Training International
- Senior Facilitator of MDI Tack Training International
- Training program designer of MDI Tack Training International
- Business founder on airsoftgun industry
- Credit Marketing Officer of Clipan Finance
- Telemarketing Staff of BAPEL PJKP St. Carolus

Agenda

- Pre-test
- Fundamental of analytical thinking
- Gathering & structuring information
- Root cause drill practice (case study)
- Root cause drill practice (actual case)
- Generating creative solution
- Handling the potential problem
- Implementing the solution

PRE - TEST



Grouping SML Complex Problem Solving

Group 1

- ADE SUTRISNA
- ARI HANDOKO
- ERWIN SUSANTO
- HARIAKSO PANDUPAKSI
- ANGELA D INTAN KRISTIANTI
- SUKMA DJATNIKA

Group 2

- ADRIANUS AGUNG NUGROHO
- CHYNTIA IMELDA WIGUNA
- GADIS OCTORY
- LIANA SARI
- NOVIKA JOHAN
- TONI HARTONO

Group 3

- BERNADUS ANJAR SETIADI
- GRACE SALAWANE
- HIMAWAN WIBOWO
- I GEDE JELANTIK MERTA Y
- SUHESTI WAHYUNI
- TRAPSILO HARI WIBOWO

Group 4

- DEDI ANWAR SUGANDI
- GERRY ALEXANDER. N
- HERMAN
- JERY GUNAWAN
- LENNY
- MADROI

Group 5

- MARIA IRENE HAREFA
- RIDIASARI
- SUSANA NATALYA OSE HULLER
- WESDIARMAN
- YENNI MAHARDIKA
- YULIANA WIJAYA

A long-exposure photograph of a winding road at night. The road curves through a dark, mountainous landscape under a starry sky. Light trails from cars are visible, creating vibrant streaks of red, white, and blue. The overall scene is dark and atmospheric, with the road leading the eye into the distance.

**Fundamental of
analytical thinking**

Kondisi Bisnis Saat Ini



Volatile : Berbagai perubahan & dinamika sangat cepat



Uncertain : Berbagai peristiwa kejutan & sulit dijelaskan/diprediksi



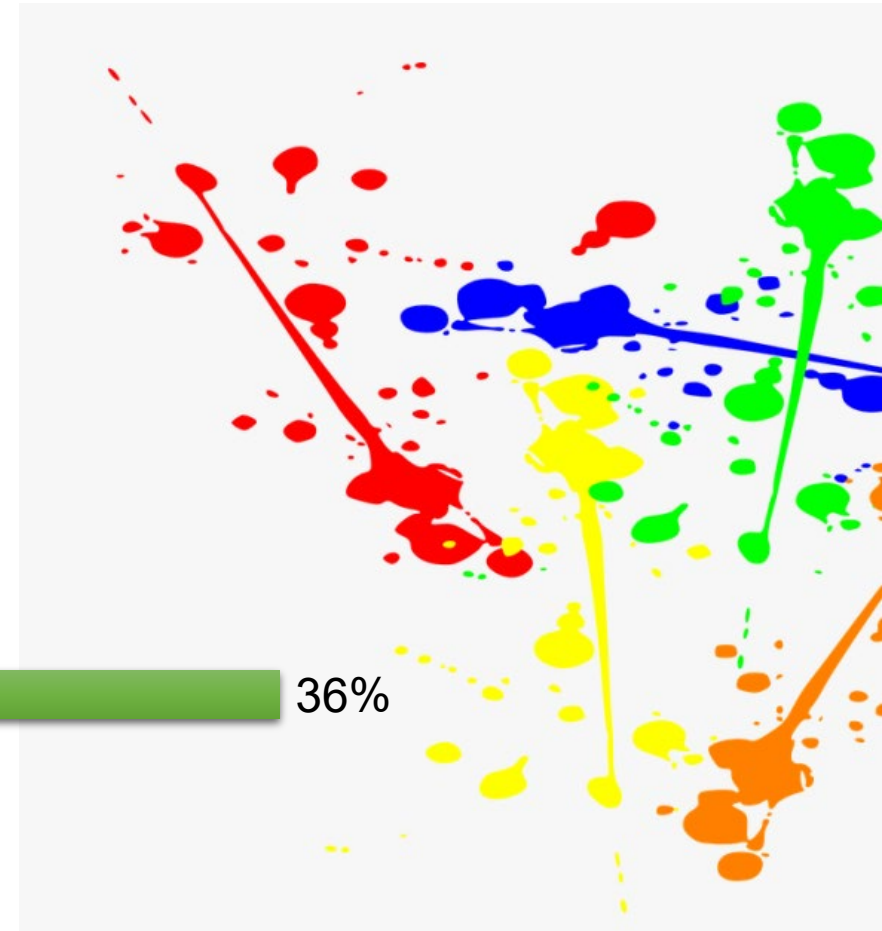
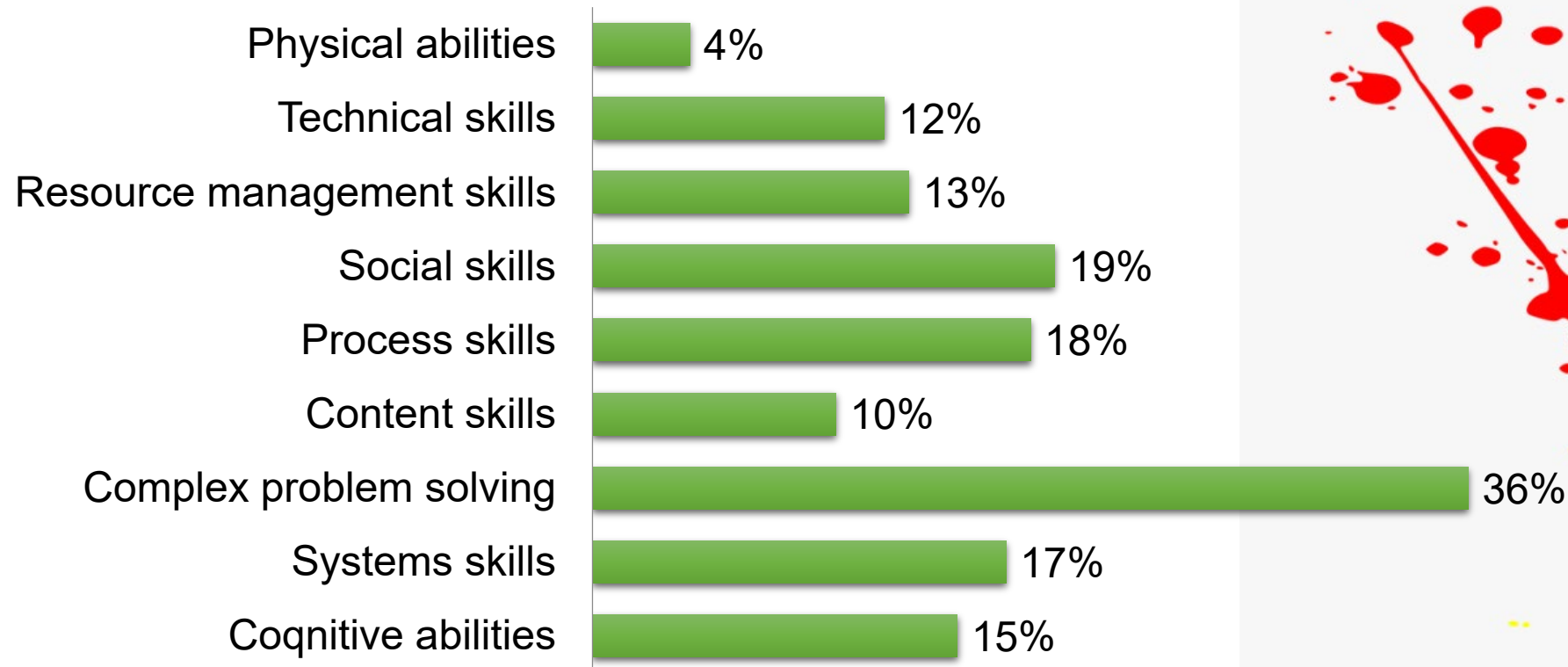
Complex : Berbagai tantangan akibat faktor beragam dan bersamaan



Ambiguous : Berbagai tantangan akibat terlalu banyak informasi yang bertolak belakang

Tantangan Masa Kini

Keterampilan yang dibutuhkan sebagai keterampilan utama dalam sebuah pekerjaan di 2020:







Sumber: Future of job survey, World Economic Forum

Top 10 skills of 2025

-  Analytical thinking and innovation
-  Active learning and learning strategies
-  Complex problem-solving
-  Critical thinking and analysis
-  Creativity, originality and initiative
-  Leadership and social influence
-  Technology use, monitoring and control
-  Technology design and programming
-  Resilience, stress tolerance and flexibility
-  Reasoning, problem-solving and ideation

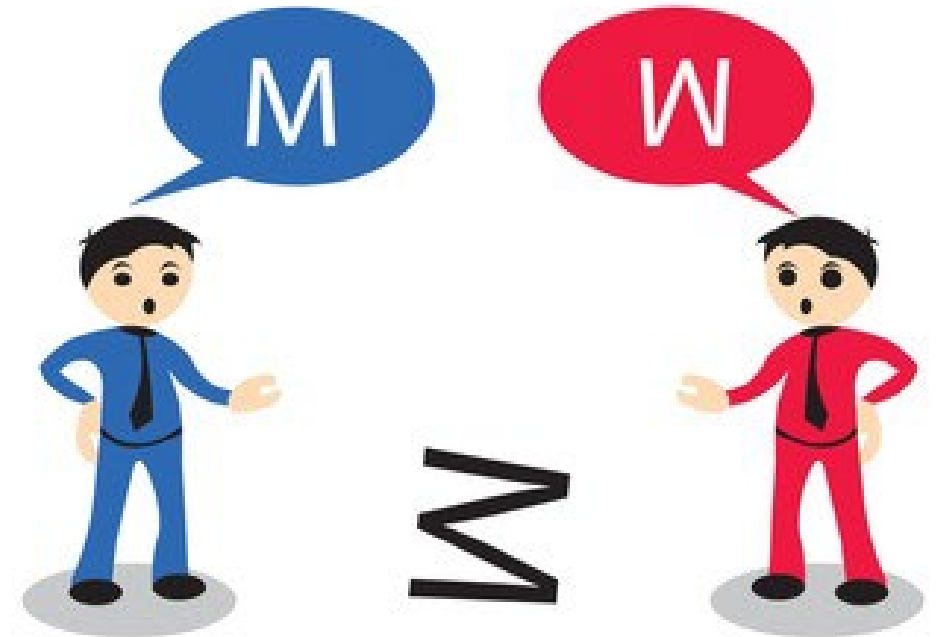
Type of skill

-  Problem-solving
-  Self-management
-  Working with people
-  Technology use and development

**WORLD
ECONOMIC
FORUM**

Perspektif

Your **perspective** is the way you see something. If you think that toys corrupt children's minds, then from your **perspective** a toy shop is an evil place. **Perspective** has a Latin root meaning "look through" or "perceive," and all the meanings of **perspective** have something to do with looking.



Perspektif

Perspektif 1	Kejadian	Perspektif 2
Hal yang normal sebagai manusia, suatu hari pasti sakit	Sakit	...
Seharusnya dia mau mengalah untuk kebaikan bersama	Konflik dengan pasangan	...
Adalah suatu hal yang untung-untungan, bukan untuk diperjuangkan	Karier mandek / stagnan	...
Tidak masalah, yang penting masih cukup, dan kalau kurang bisa hutang	Tabungan segitu-gitu saja	...
Hal membuat frustrasi tapi namanya manusia pasti kena masalah	Menemui masalah	...

Intrapreneurial thinking



Intrapreneurship dalam perusahaan adalah proses **pembelajaran** yang berkelanjutan dan mengembangkan **kreativitas** dengan pola menggunakan sumber daya untuk menciptakan **peluang**.

Intrapreneurial thinking

Kreativitas



Inovasi

...adalah konsep dasar dari Intrapreneurship dalam perusahaan

Otak Kiri & Otak Kanan

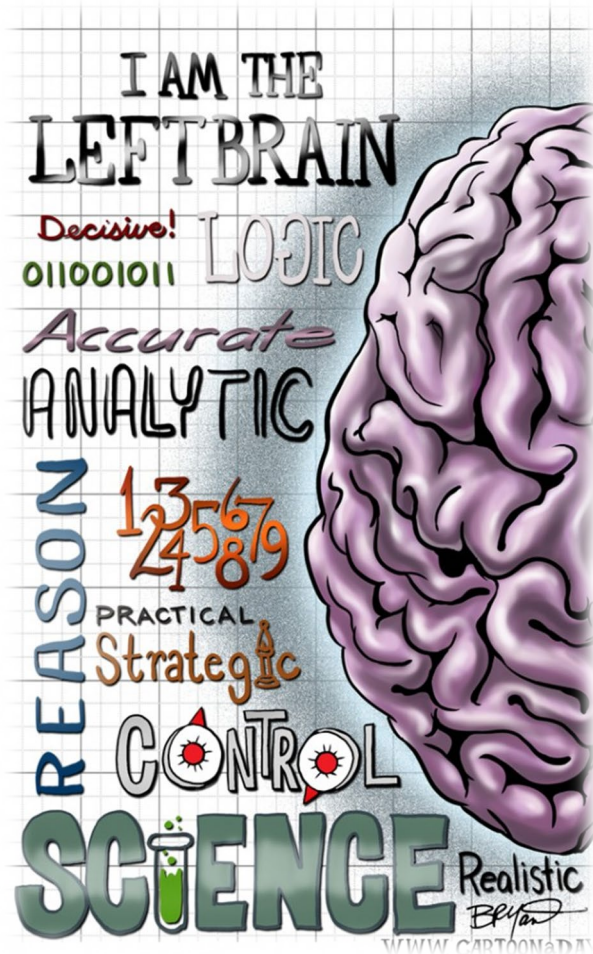
Otak manusia memiliki dua bagian, kiri dan kanan, yang dihubungkan oleh *Corpus Callosum*



Otak Kiri & Otak Kanan



Individu dengan otak kiri yang dominan

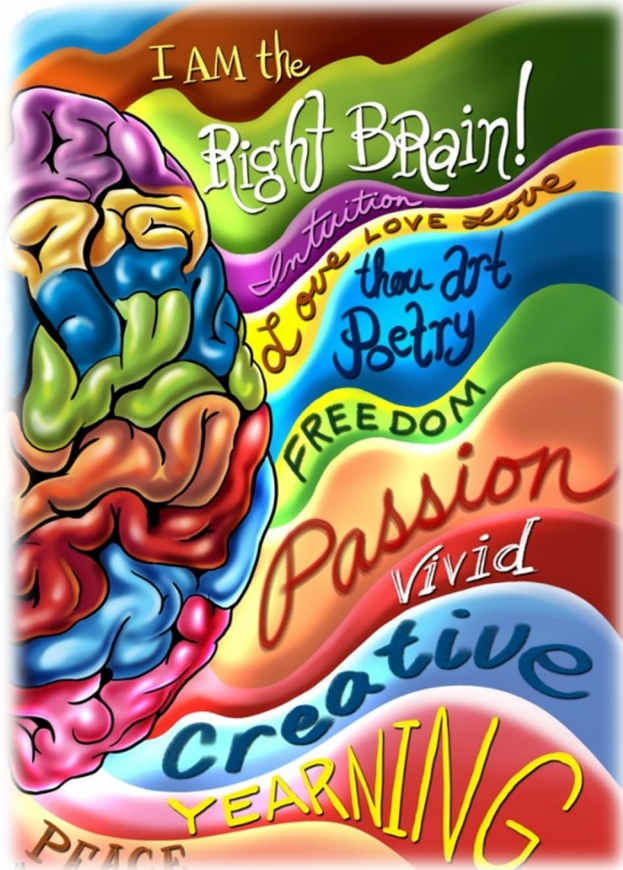


Individu dengan otak kiri yang dominan, memproses informasi secara linear

Senang membuat jadwal dan rencana harian

Mereka tidak menemui masalah dalam mengingat simbol, kosakata, dan formula matematika

Individu dengan otak kanan yang dominan

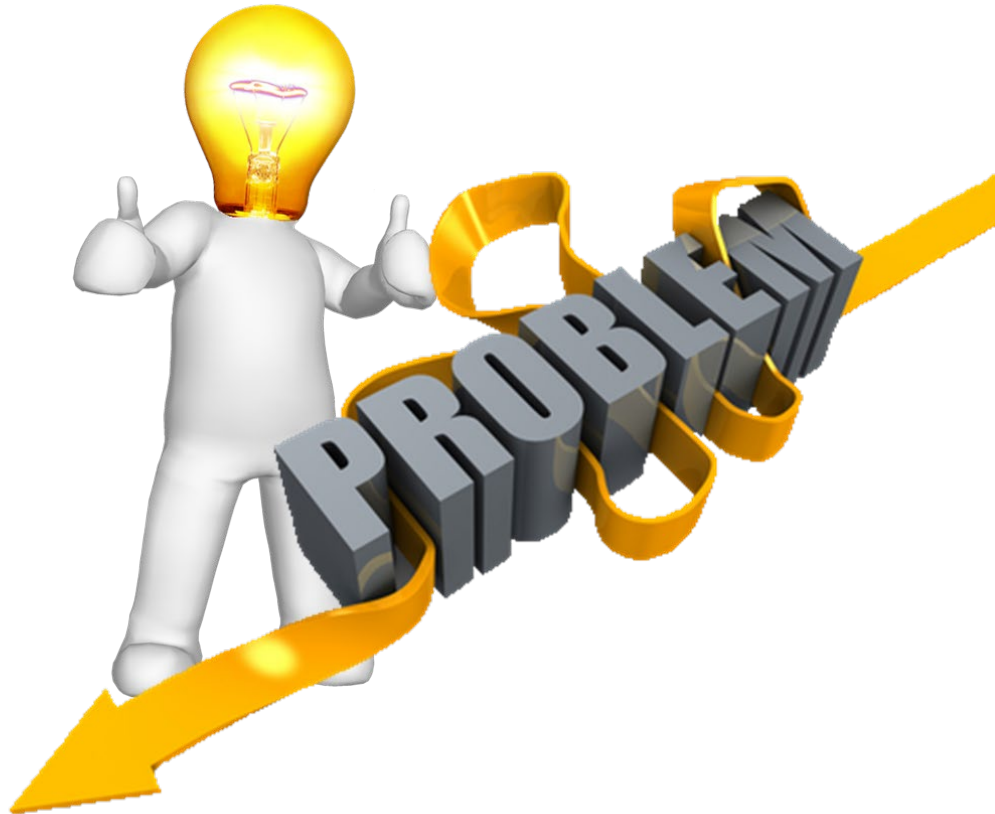


Individu dengan otak kanan yang dominan, berpikir secara holistik

Kesulitan saat diberi arahan kecuali diberikan gambaran besarnya terlebih dahulu

Bersifat acak (random) sehingga disarankan untuk membuat daftar dan perencanaan

Fungsi Otak & Pemecahan Masalah



Untuk menyelesaikan permasalahan yang kompleks, Anda perlu keterampilan untuk bisa **beralih** dari satu bagian otak ke bagian yang lain.

Berpikir Analitis & Pemecahan Masalah

Keterampilan dalam berpikir analitis

- **Mengurutkan** (ordering)
- **Membandingkan** (comparing, contrasting)
- **Mengevaluasi** (evaluating)
- **Memilih** (selecting)

Keterampilan dalam berpikir analitis akan membantu membuat **kerangka berpikir logis**, yang akan sangat berguna dalam pemecahan masalah.

Hambatan dalam Berpikir Kritis & Analitis

Salah pengertian dalam mengkritik

Alasan yang kita kemukakan tidak objektif

Enggan mengkritik orang yang sudah ahli

Enggan mengkritik 'norma' yang ada

Memiliki pengetahuan yang kurang dalam

Ingin mengetahui jawaban yang 'benar'



A long-exposure photograph of a winding road at night. The road curves through a dark, rocky landscape under a starry sky. Light trails from cars are visible, creating vibrant streaks of red, white, and blue. The overall scene is dark and atmospheric, with the road leading the eye into the distance.

Gathering & Structuring Information

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 ?

Data Kualitatif & Kuantitatif

Data Kualitatif

- Berhubungan dengan penjabaran
- Data bisa diobservasi tetapi sulit diukur
- Warna, tekstur, aroma, rasa, tampilan, dsb.

Data Kuantitatif

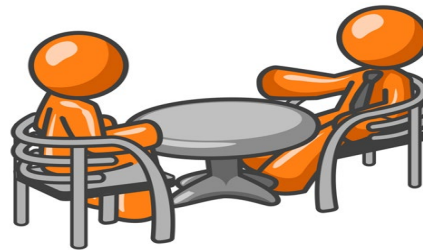
- Berhubungan dengan angka
- Data bisa diukur
- Panjang, tinggi, luas, biaya, volume, usia, dsb.



Metode Pengumpulan Data



Observation



Interview



Questionnaire



Database

Observasi data kualitatif & kuantitatif



DATA KUANTITATIF:

- Volume 120ml
- Suhu saat penyajian 78° Celcius
- Tinggi cangkir 7 inci
- Harga Rp. 40.000

DATA KUALITATIF:

- Beraroma kopi robusta
- Rasa yang kuat
- Cangkir dari keramik
- Hiasan dengan tampilan busa

Observasi data kualitatif & kuantitatif



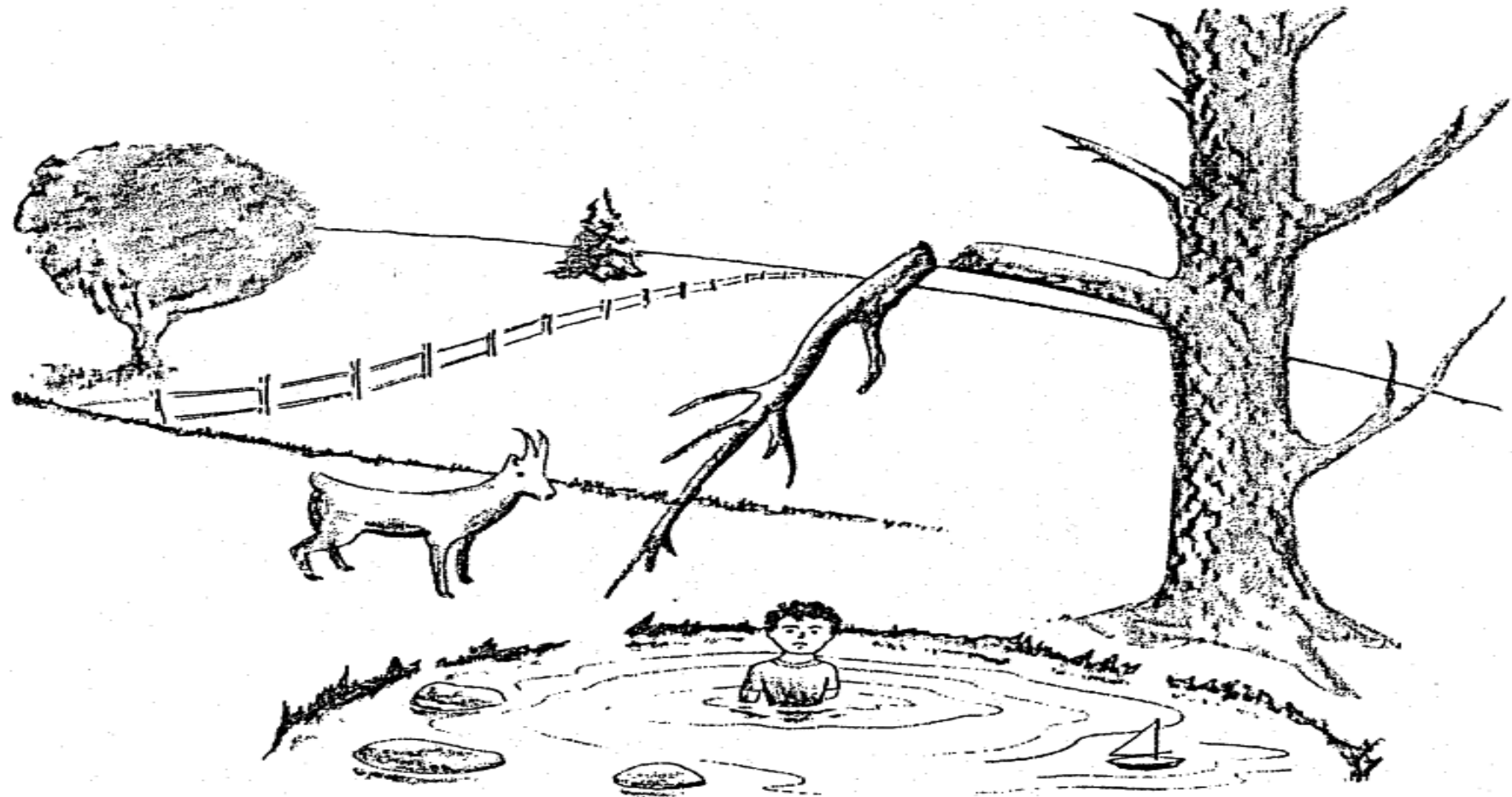
DATA KUANTITATIF:

- Ukuran gambar 10 inci X 15 inci
- Berat lukisan termasuk bingkai 4kg
- Luas area lukisan 150 inci persegi
- Harga Rp. 14.000.000

DATA KUALITATIF:

- Bertemakan kuda mistis
- Dilukis dengan kuas lembut
- Dilukis diatas kanvas
- Menggunakan cat minyak

Buatlah 2 observasi kualitatif dan 2 observasi kuantitatif dari gambar dibawah ini dan jelaskan alasannya.



Buatlah 2 observasi kualitatif dan 2 observasi kuantitatif dari gambar dibawah ini dan jelaskan alasannya.



Pengumpulan Data dengan Kuesioner

Tips membuat kuesioner dengan skala Likert

1

- Buat item dengan singkat, padat, dan simpel. Tidak lebih dari 20 kata dalam sebuah pernyataan

2

- Hindari terjadinya makna ganda

3

- Satu pernyataan hanya terdiri dari satu ide tunggal

4

- Hindari pernyataan yang tidak mungkin dipilih oleh seorangpun atau sebaliknya

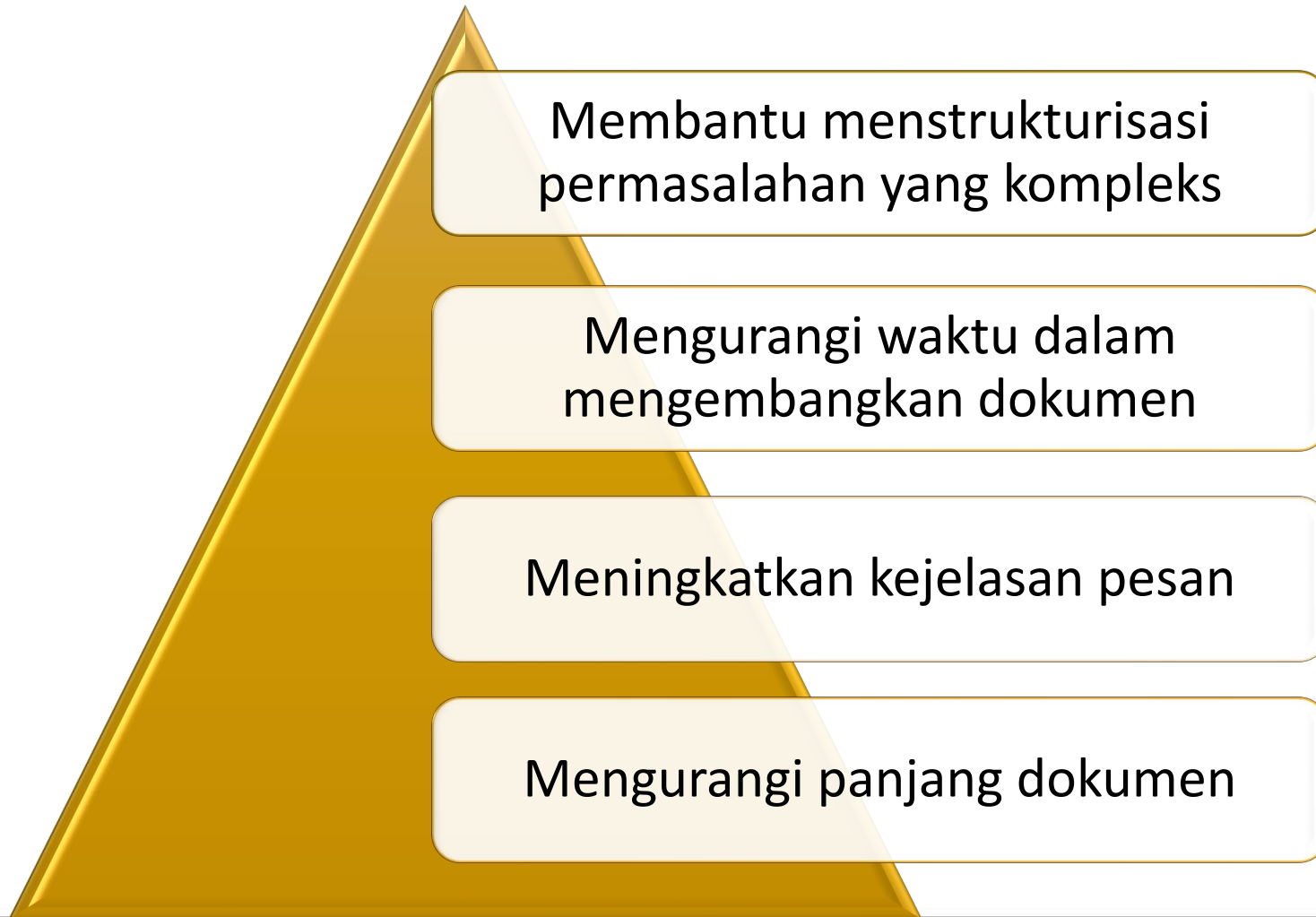
5

- Hindari terjadinya double negative dalam satu pernyataan

6

- Hindari penggunaan kata yang tidak dipahami oleh responden yang dituju

Prinsip Piramida



M.E.C.E

Mutually Exclusive

- Elemen dari sub-masalah tidak boleh mengandung elemen dari masalah lain
- Setiap cabang berbeda dari cabang yang lain
- Ini memungkinkan agar setiap sub-masalah ditangani dengan berbeda

Collectively Exhaustive

- Sub-masalah secara bersamaan menangani masalah utama
- Ini memerlukan untuk menyaring masalah sampai ke inti dari permasalahannya

Struktur Piramida

Governing Thoughts

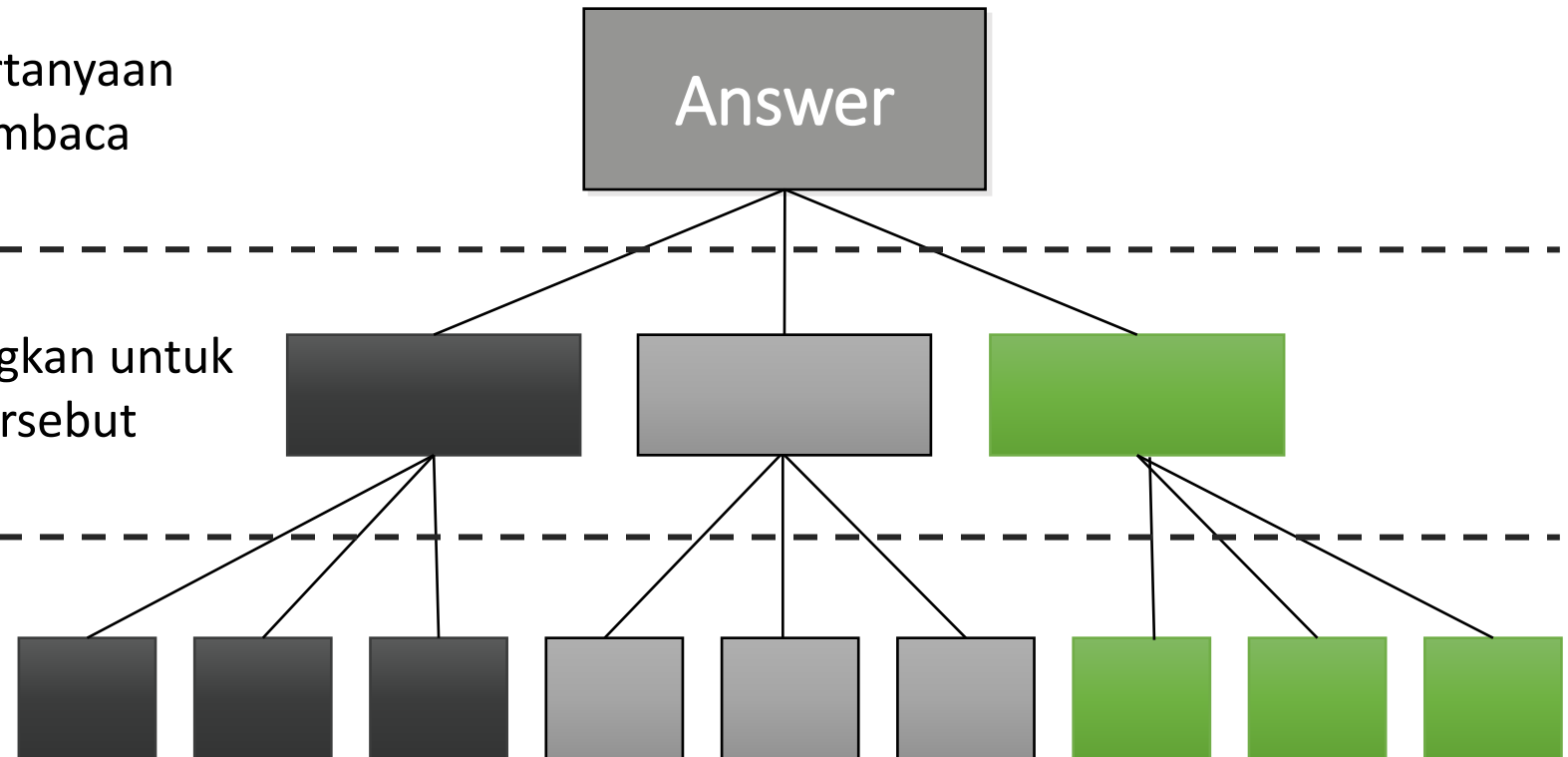
Tuliskan jawaban atas pertanyaan yang muncul di benak pembaca

Key Line

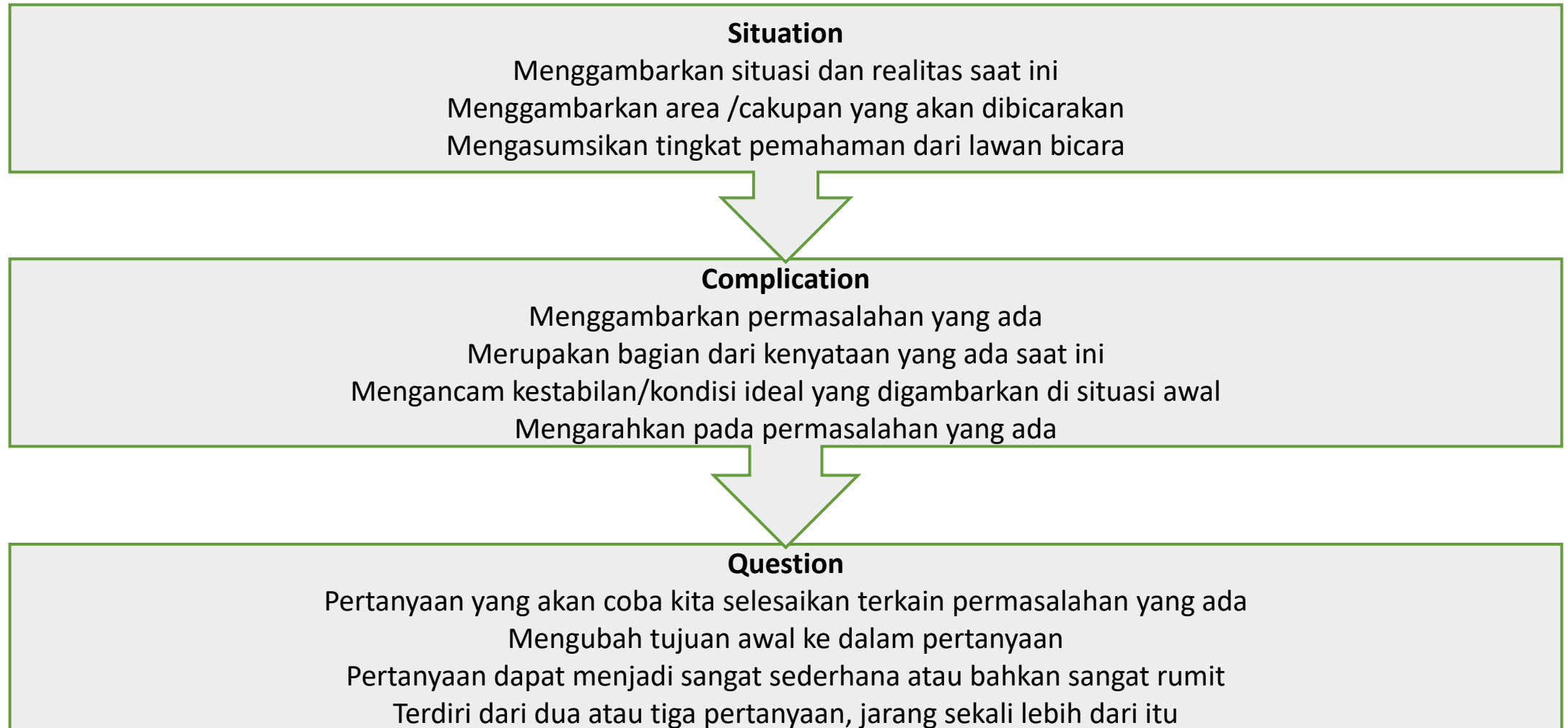
Poin utama yang digabungkan untuk membuktikan jawaban tersebut

Support

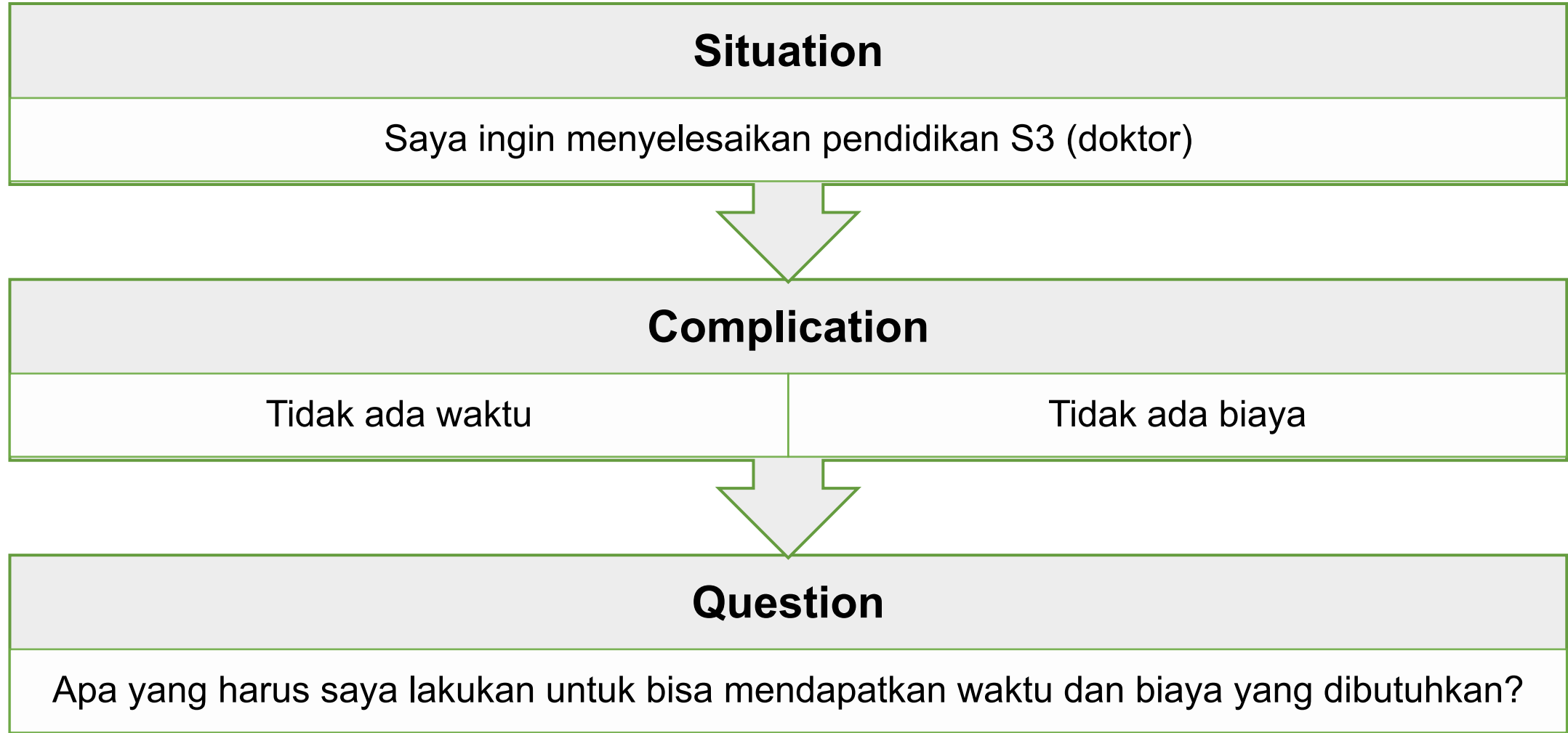
Data dan fakta-fakta yang mendukung key line



Model SCQ



Contoh SCQ Model



Definisi Masalah

Problem Statement:

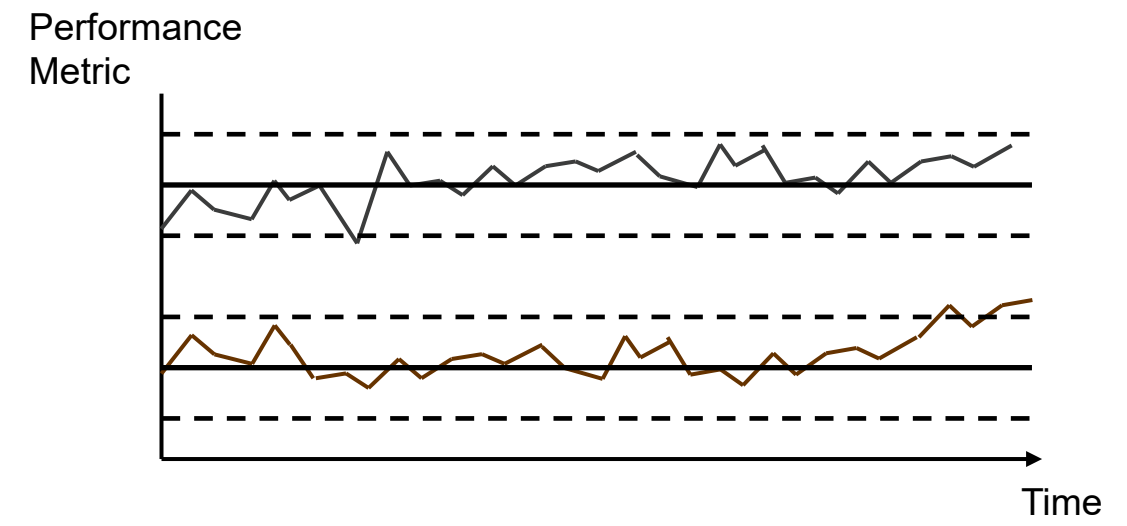
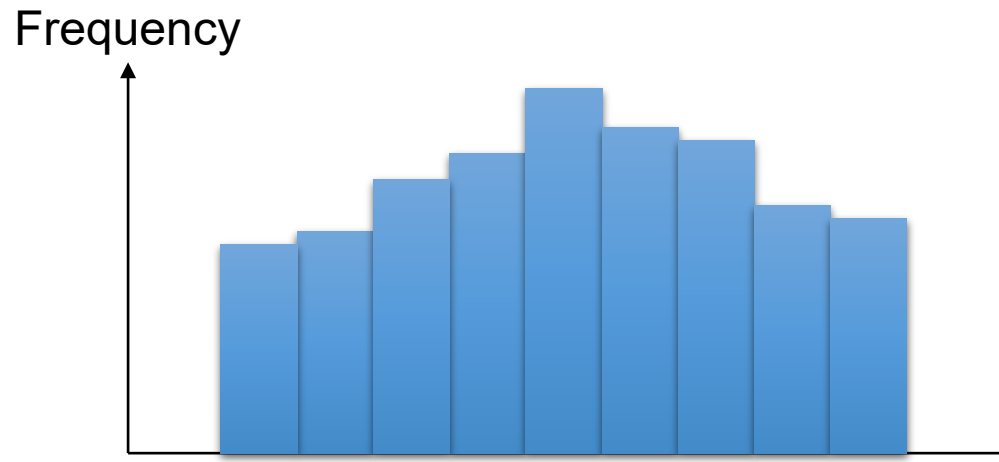
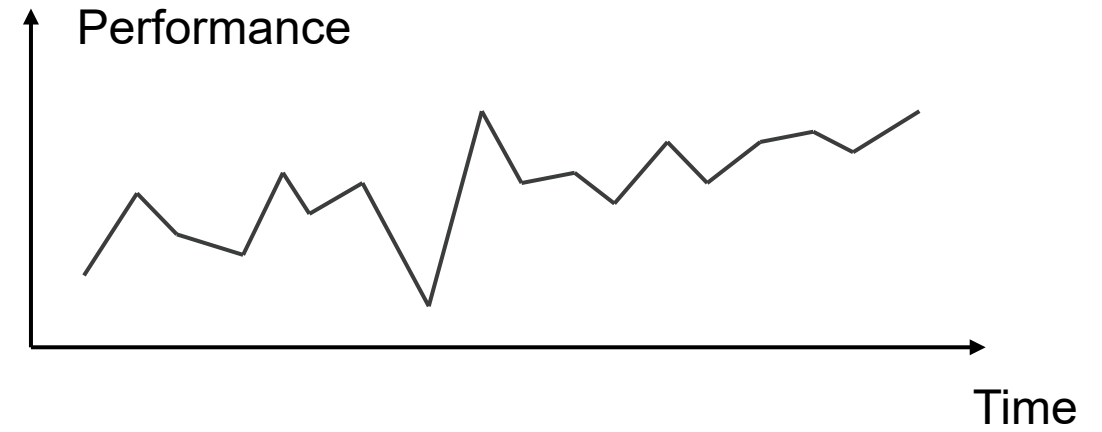
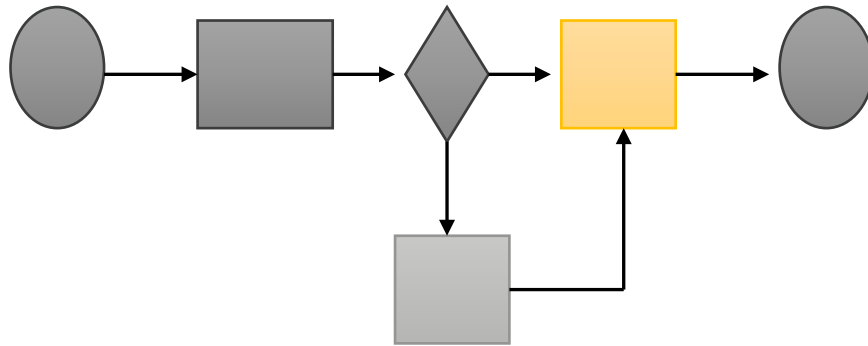
Kesulitan tracking pembayaran dari tenant

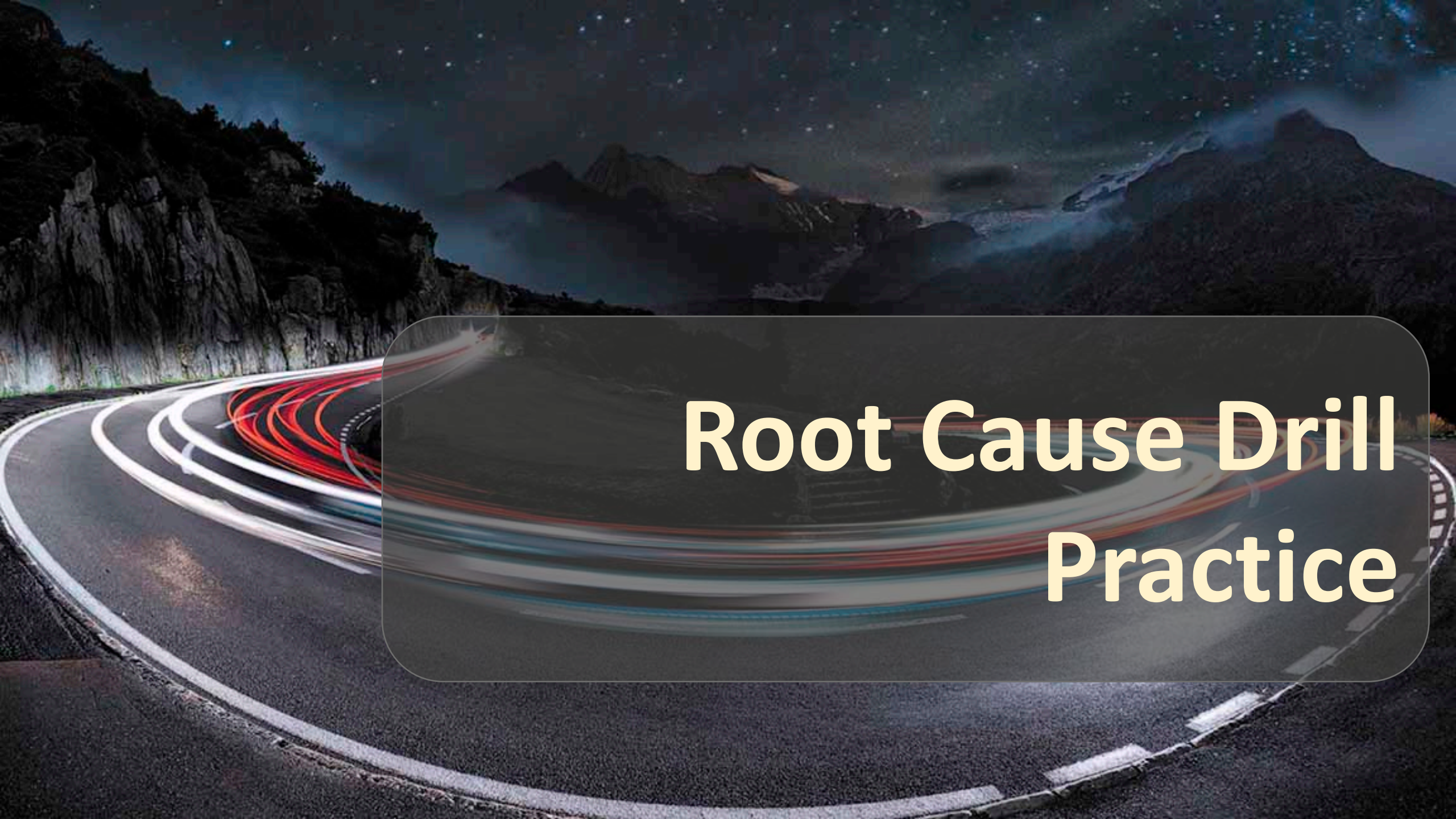
Problem Definition:

Pada saat tenant mentransfer pembayaran, seringkali kita kesulitan men-tracking bahwa ini pembayaran dari tenant yang mana, karena nama orang yang mentransfer sering tidak sama dengan nama tenant. Akibatnya kita harus meluangkan waktu lebih panjang untuk men-tracking, dan ada potensi terjadi kesalahan.

Peristiwa ini terjadi di ITC BSD dan sudah berlangsung lama.

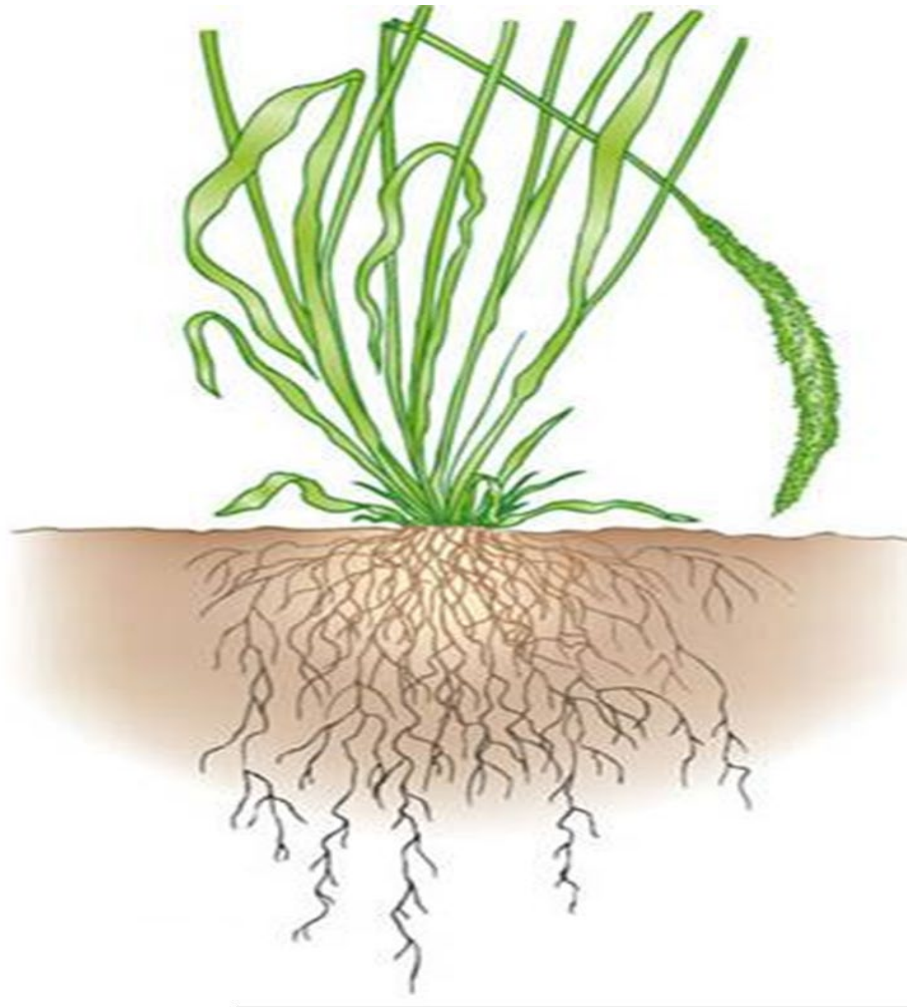
Pengukuran Masalah





Root Cause Drill Practice

ANALISIS MASALAH / PERSOALAN



Gejala dari masalah
"RUMPUT" di atas
permukaan

Penyebab yang
mendasari "AKAR"
Dibawah permukaan

Metode identifikasi akar permasalahan: Fishbone Diagram

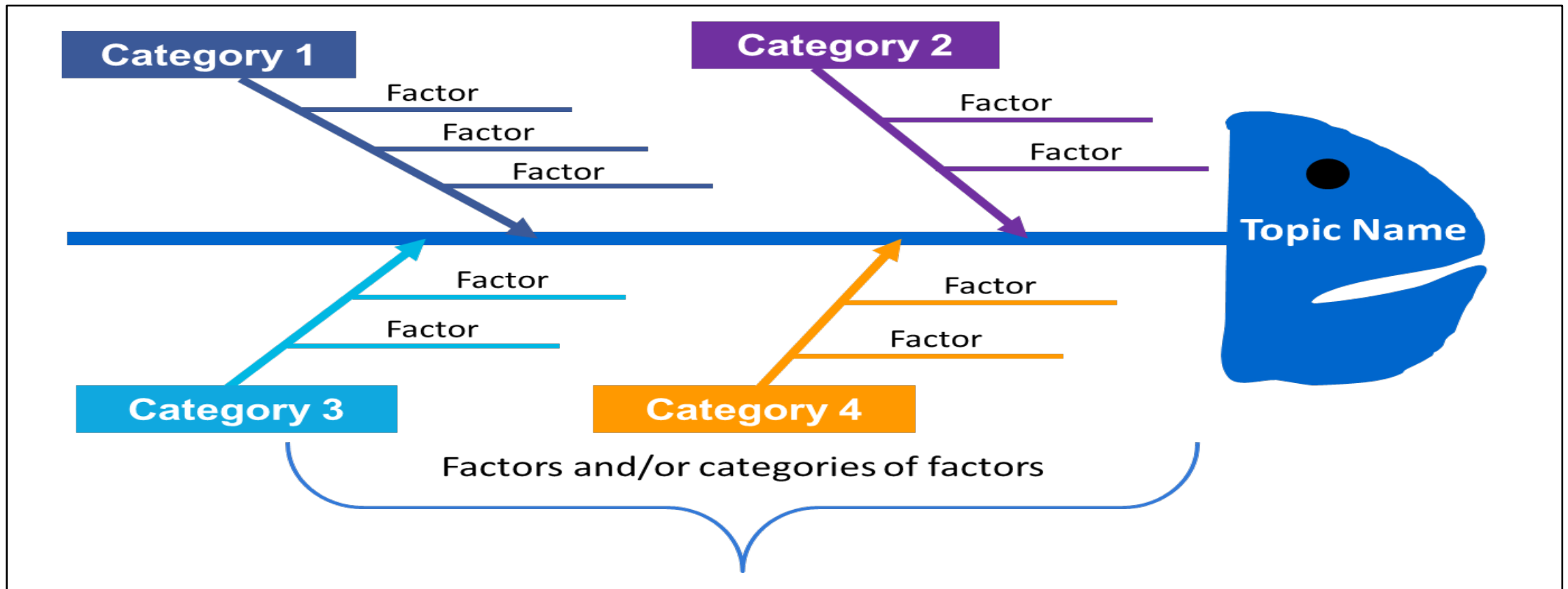
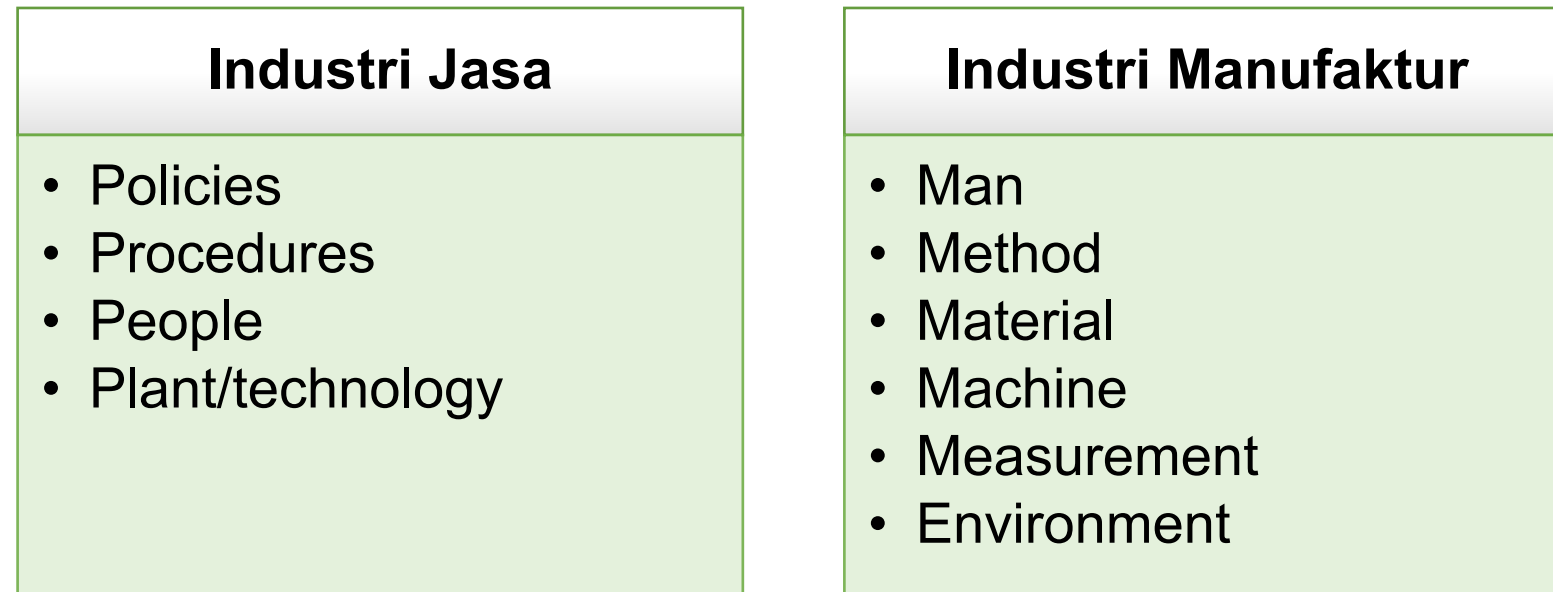


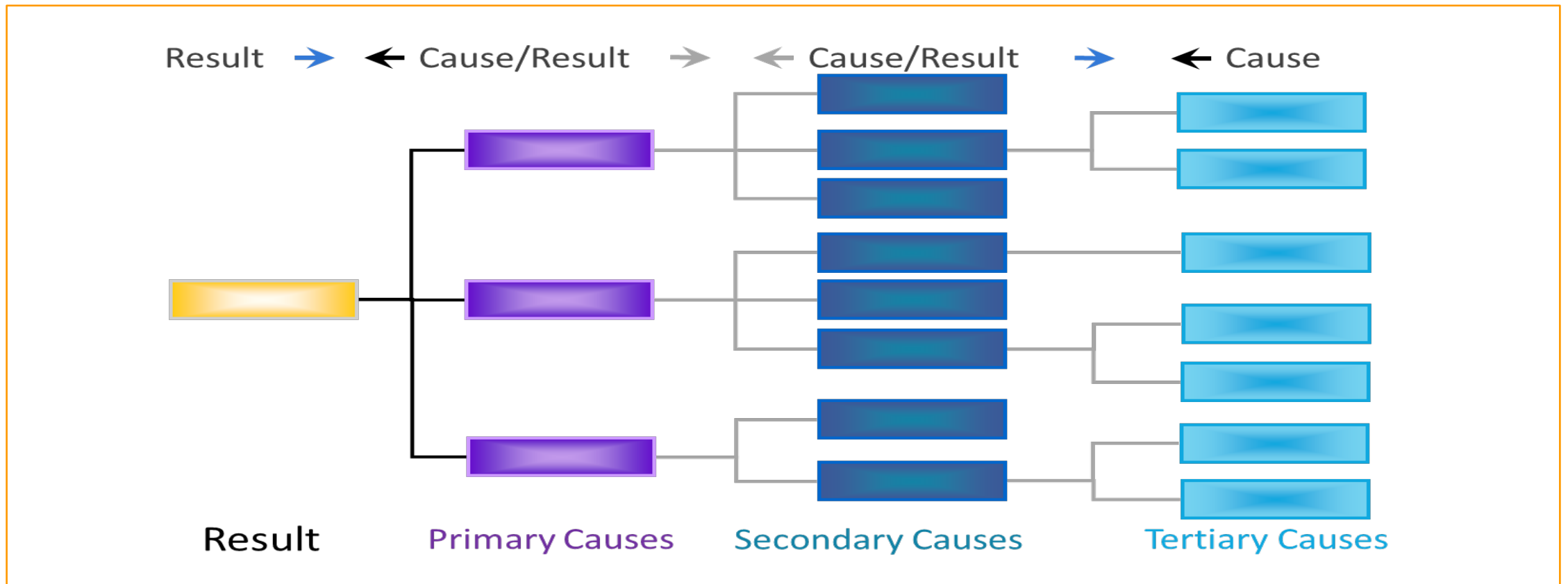
Diagram Sebab - Akibat

Beberapa alternatif kategori utama dalam diagram sebab-akibat



Anda bisa memodifikasi kategori utama sesuai dengan project atau topik yang sedang anda kerjakan

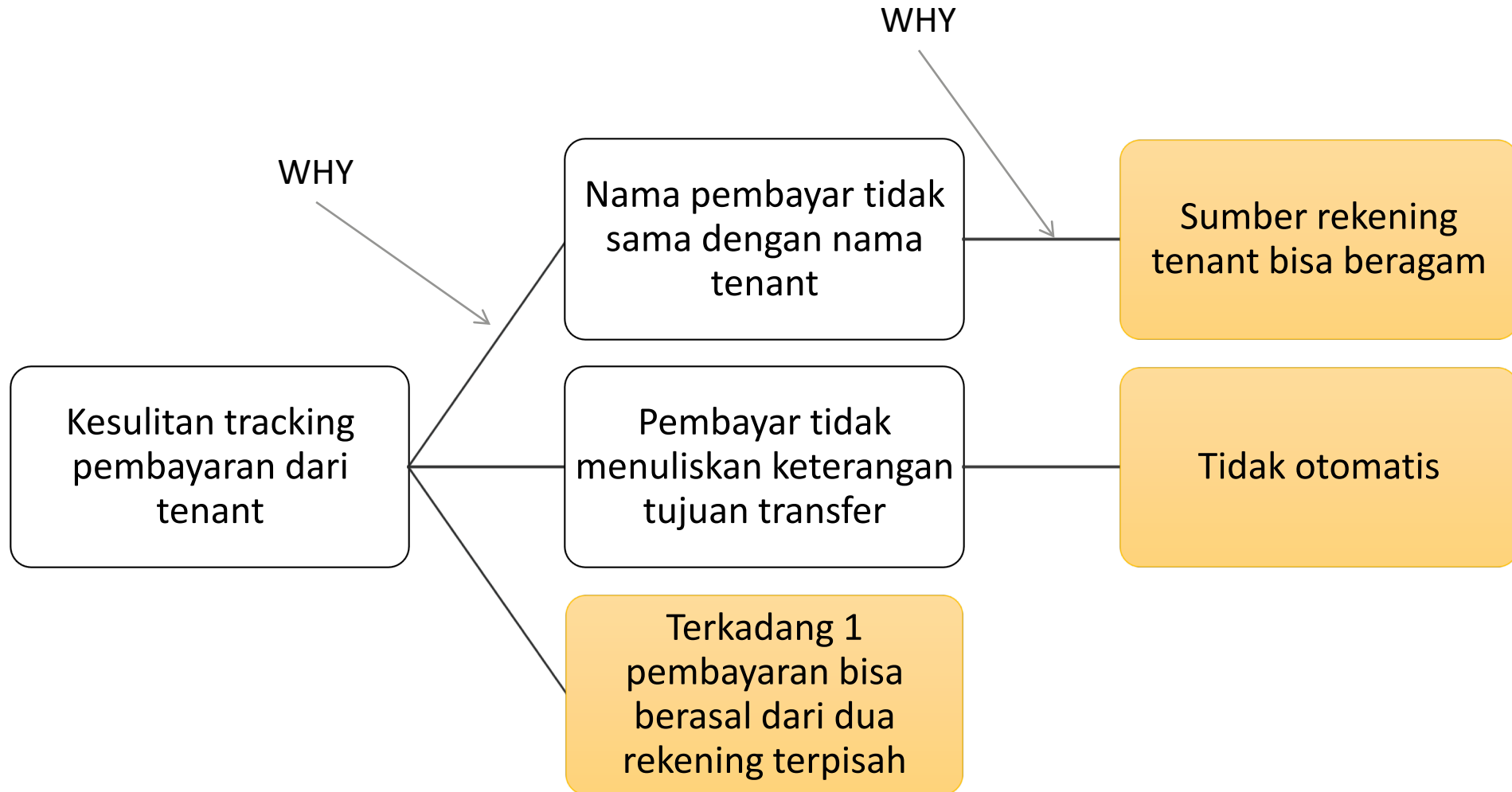
Metode identifikasi akar permasalahan: Logic Tree Diagram



Langkah-langkah praktis menggunakan diagram Logic Tree:

1. Tuliskan **judul permasalahan** di bagian 'Result'.
2. Tanyakan **WHY** (mengapa) terhadap permasalahan tersebut.
3. Tuliskan **jawabannya** di bagian 'Primary Cause'.
4. Tanyakan **WHY lagi** terhadap Primary Cause.
5. Tuliskan **jawabannya** di bagian 'Secondary Cause'.
6. Lakukan terus sampai sudah **tidak bisa ditanyakan WHY lagi**.

Contoh Logic Tree





Time for CASE STUDY

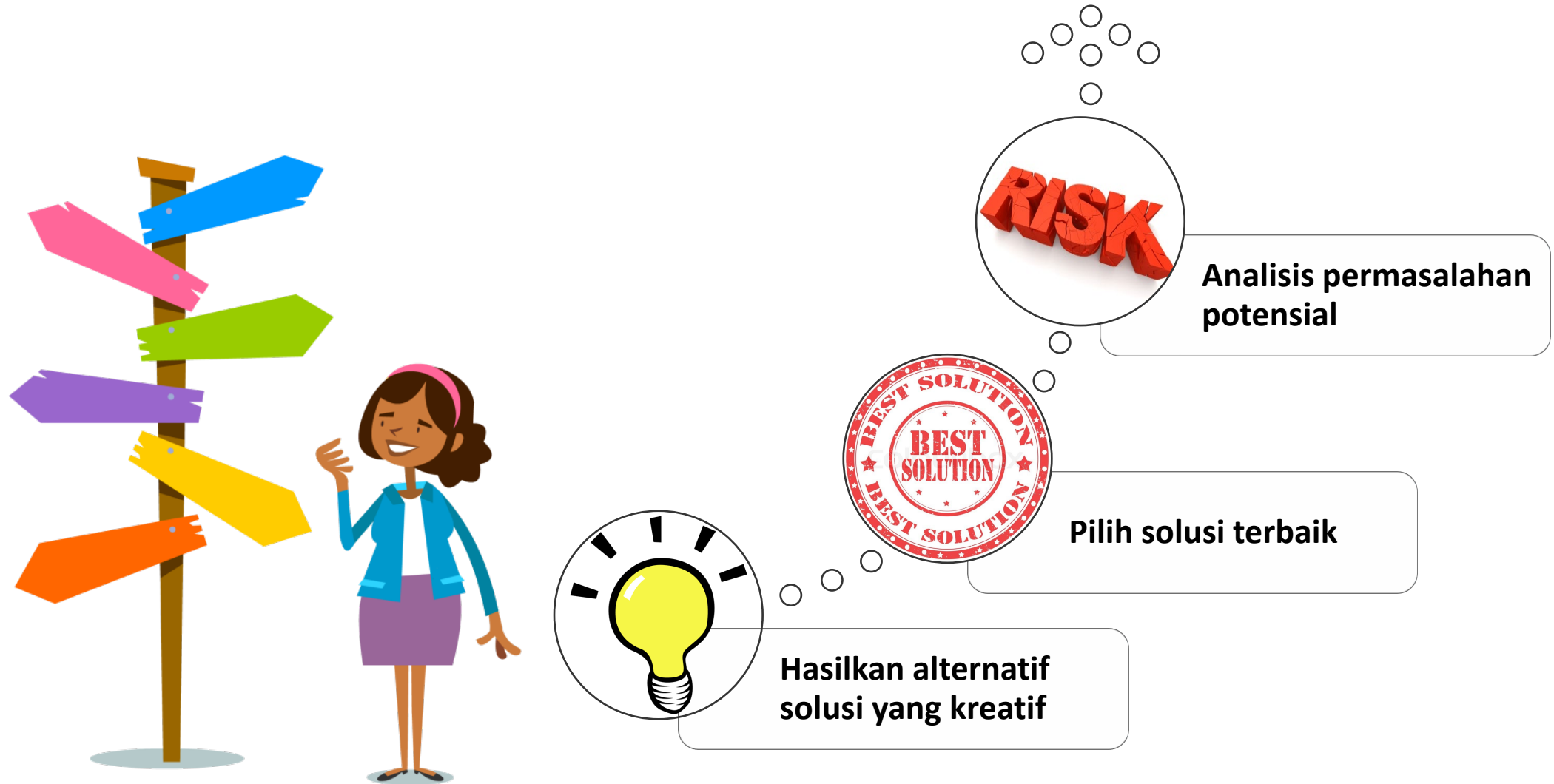
MENENTUKAN ROOT CAUSE

1. Lihatlah seluruh kotak yang paling **'kanan'** dari logic tree
2. Tentukan kotak-kotak mana saja yang **tidak ada pengaruhnya** terhadap masalah
3. Konfirmasi perkiraan tersebut dengan **verifikasi**
4. Kemudian lihat kotak sisanya – kotak yang **'berpengaruh'**
5. Buat perkiraan **besaran** pengaruh masing-masing root cause terhadap masalah
6. Prioritaskan penanganan root cause yang memiliki **pengaruh yang besar**

A long-exposure photograph of a winding road at night. The road curves through a dark, rocky landscape under a starry sky. Light trails from cars are visible, creating vibrant streaks of red, white, and blue. The overall scene is dark and atmospheric, with the road leading the eye into the distance.

Generating Creative Solution

PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN



IDENTIFIKASI SOLUSI

Dapatkan alternatif sebanyak yang anda inginkan
Gunakan teknik kreatif untuk menghasilkan ide-ide



Teknik Berpikir Kreatif



Meta-planning

Pembalikan

Analogi

Mind Mapping

Synetics

SCAMPER

Hambatan dalam Berpikir Kreatif

- Politik organisasi yang tidak sehat
- Kritik yang ekstrim terhadap ide baru
- Kompetisi internal yang tidak sehat
- Menghindari resiko dan terus bertahan dengan status quo
- Diburu waktu
- Tuntunan kerja yang tidak realistik



TIPS MENJADI PRIBADI YANG LEBIH KREATIF

1. Berkomitmen pada kreativitas
2. Menjadi 'expert' di bidangnya
3. Hargai rasa 'curiosity' Anda
4. Ambil risiko
5. Bangun rasa percaya diri Anda
6. Luangkan waktu untuk kreativitas
7. Atasi perilaku negatif
8. Lawan rasa takut gagal
9. Cari inspirasi
10. Gunakan teknik-teknik berpikir kreatif



COST – BENEFIT ANALYSIS

COST

- Investasi:
Rp, waktu, energi
- Dampak negatif
- Kerugian potensial
- Peluang yang hilang

BENEFIT

- Revenue potensial:
Rp, waktu, energi
- Dampak positif
- Penghematan potensial
- Peluang yang didapat

Low Cost - High Benefit

COST – BENEFIT ANALYSIS

Alternatif tindakan:

Cost	Benefit

A long-exposure photograph of a winding road at night. The road curves through a dark, mountainous landscape under a starry sky. Light trails from cars are visible, creating vibrant streaks of red, white, and blue. The overall scene is dark and atmospheric, with the road leading the eye into the distance.

Handling the Potential Problem

ANALISIS PERSOALAN POTENSIAL

TUJUAN : MENGAMANKAN PELAKSANAAN KEPUTUSAN

1. Membuat rincian rencana
2. Identifikasi daerah / langkah kritis
3. Memperkirakan persoalan potensial
4. Memperkirakan sebab persoalan potensial
5. Tindakan
 - Pencegahan (prefentif)
 - Penanggulangan (kuratif)
6. Sistem informasi



ANALISIS PERSOALAN POTENSIAL

Tindakan Pencegahan:

- ✓ Menghilangkan sebab persoalan potensial
- ✓ Harus dilakukan agar persoalan potensial **tidak** timbul



ANALISIS PERSOALAN POTENSIAL

Tindakan Penanggulangan:

- ❑ Mengurangi **akibat** persoalan
- ❑ Dilaksanakan bila tindakan **pencegahan gagal**
- ❑ Memerlukan **sistem informasi** yang memberi tahu penanggung jawab bahwa tindakan pencegahan gagal, dan tindakan penanggulangan harus dilaksanakan



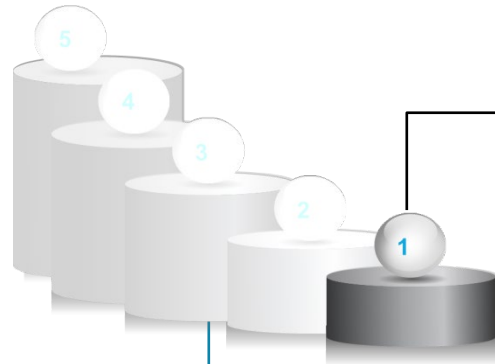
LEMBAR KERJA ANALISIS PERSOALAN POTENSIAL

Solusi yang diambil:

Potensi masalah yang mungkin timbul	Kemungkinan (1 – 10)	Kegawatan (1 – 10)	Total (kemungkinan x kegawatan)
1.			
2.			
3.			
TOTAL			
Rencana tindakan pencegahan:			
Rencana tindakan penanggulangan:			



Implementing the Decision



Persiapan Implementasi Keputusan

Menilai lingkungan pengambilan keputusan

Identifikasi stakeholder

Tentukan tujuan dan batasan waktu

Tentukan strategi dan pendekatan

1. Menilai lingkungan pengambilan keputusan

- ✓ Mengapa anda ingin mengambil keputusan?
- ✓ Apa yang menjadi isu utama?
- ✓ Apa yang akan terjadi jika anda tidak memutuskan?
- ✓ Apa saja hambatan-hambatan yang perlu untuk dipertimbangkan?
- ✓ Apa saja informasi yang tersedia?
- ✓ Apa saja informasi yang masih perlu untuk anda kumpulkan?

2. Identifikasi stakeholder

- ✓ Siapa saja yang akan terdampak oleh keputusan tersebut?
- ✓ Siapa yang bisa mempengaruhi keputusan tersebut?
- ✓ Apakah ada konflik kepentingan?



3. Tentukan tujuan dan batasan waktu

- ✓ Batasi asumsi
- ✓ Jabarkan tujuan anda dalam 1 kalimat – apa yang ingin anda capai? Kapan?

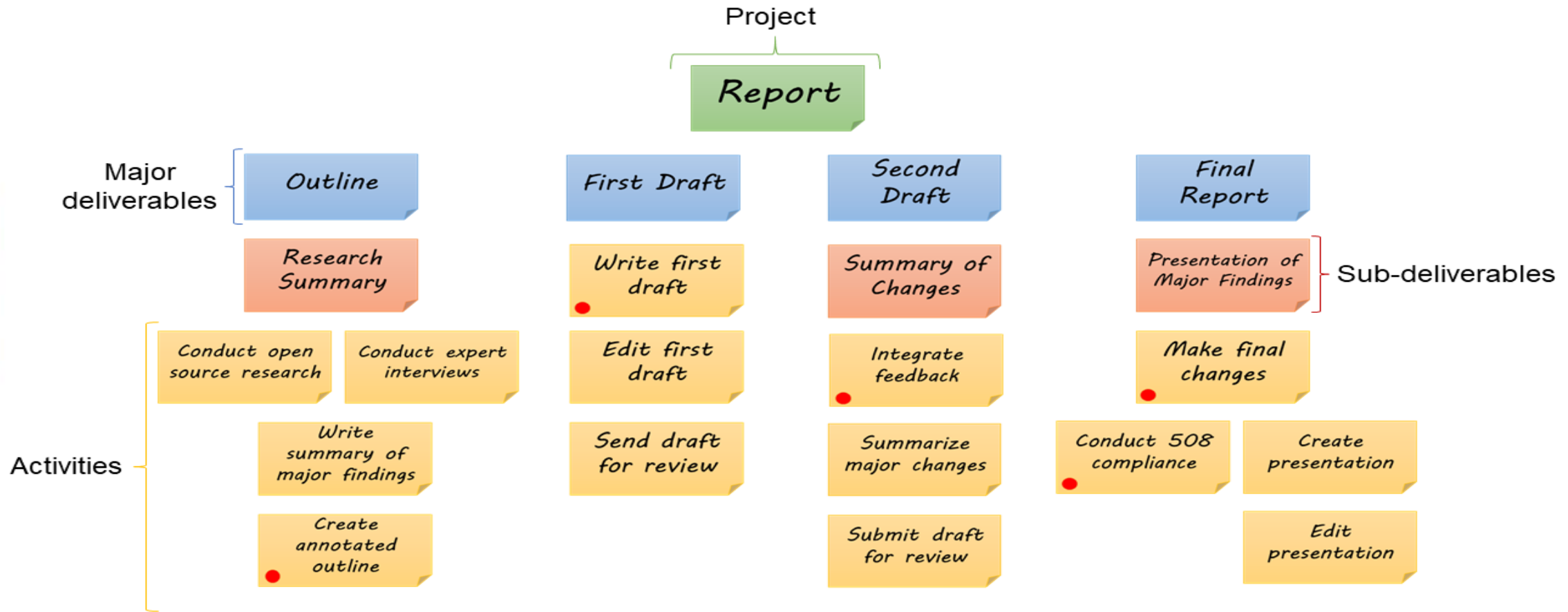
Tujuan yang jelas akan membantu untuk:



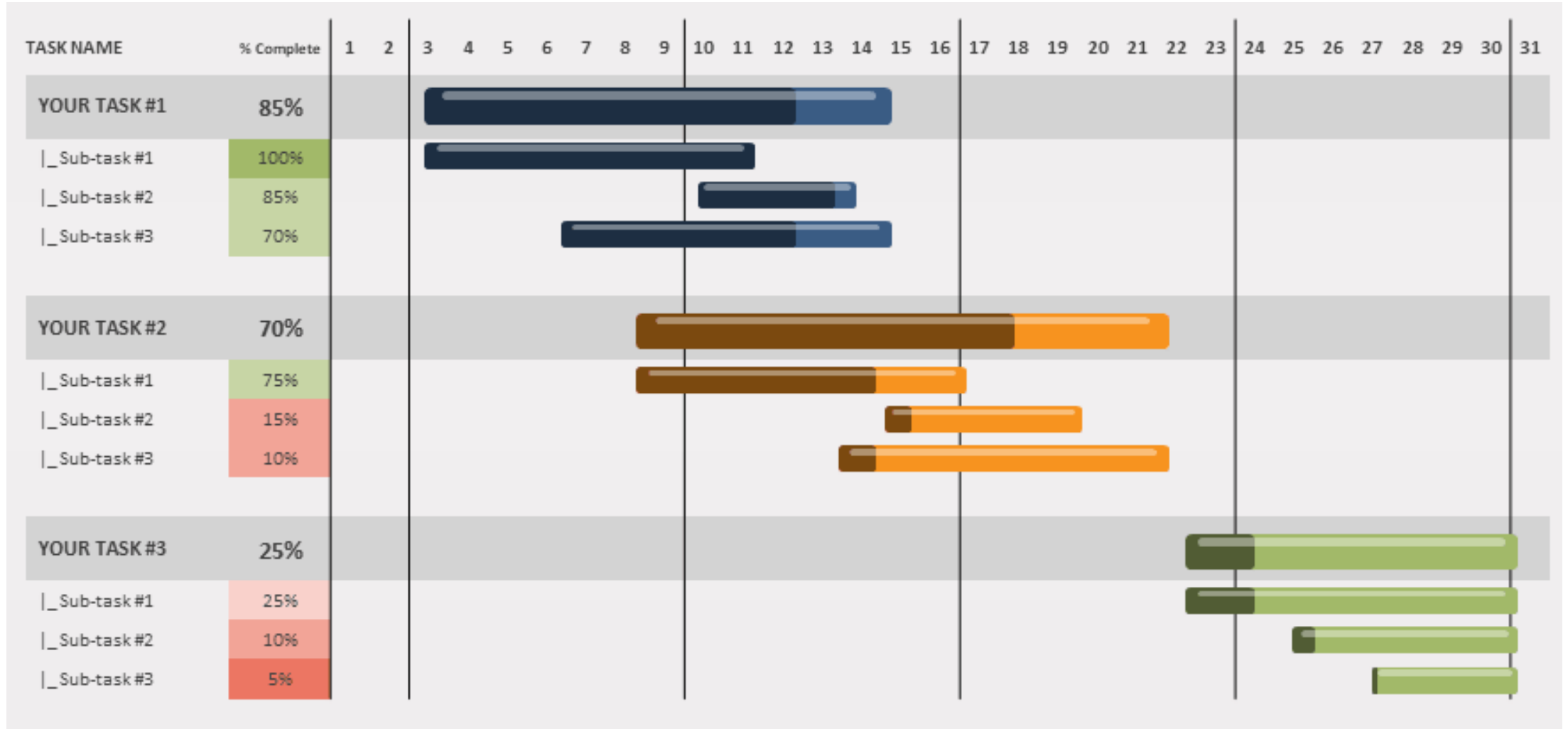
4. Tentukan strategi dan pendekatan



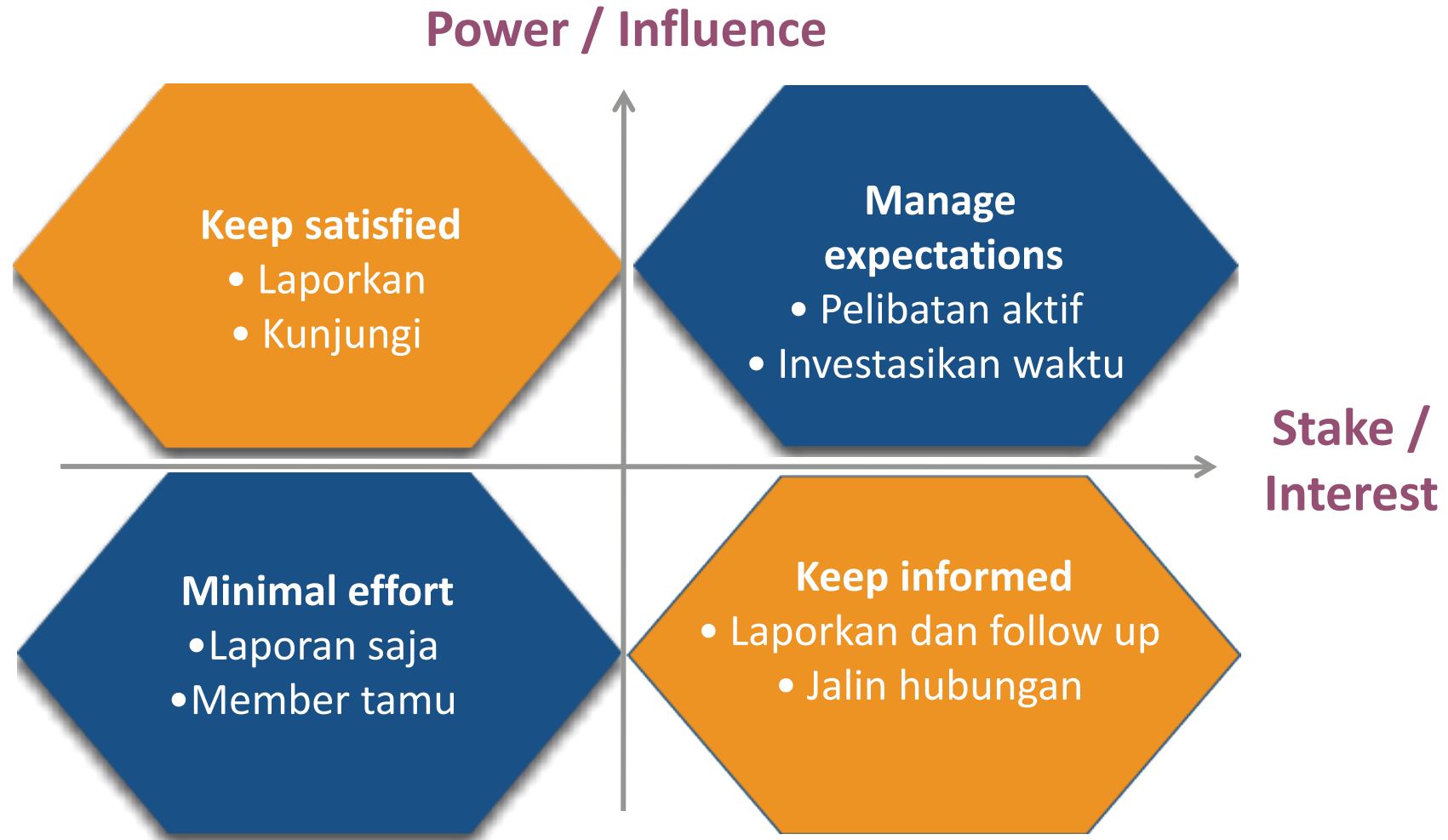
Menggunakan Pendekatan *Work Breakdown Structures* Dalam Implementasi Keputusan



Menjadwalkan Kegiatan Menggunakan sinarmas land Gantt Chart



Stakeholder Management – strategies



Stakeholder Management – process

Identify

- Tentukan siapa yang terlibat dan terdampak dari project

Assess

- Tentukan tingkat 'kuasa' dan 'pengaruh' dari tiap stakeholder
- Pertimbangkan tingkat ketertarikan mereka terhadap project
- Lakukan wawancara stakeholder

Management strategy

- Tentukan cara Anda mengelola stakeholder
- Buat communication plan

Ongoing review

- Secara berkala melakukan review terhadap kondisi stakeholder. Apakah ada perubahan atau tidak.

Stakeholder Management – communication planning

Stakeholder (WHO)	Power	Interest	Isi Komunikasi (WHAT)	Metode Komunikasi (HOW)	Frekuensi (WHEN)	Eskalasi

Memahami Motivasi dari Stakeholder

Gunakan panduan berikut untuk lebih bisa memahami motivasi dari stakeholder:


- Apa tuntutan pekerjaannya yang paling menuntut?
- Apa cara terbaik untuk berkomunikasi dengan beliau?
- Apa detail informasi yang mereka butuhkan / inginkan?
- Apa mereka sudah mengerti tentang apa yang Anda akan lakukan? Atau butuh penjelasan lebih lanjut?
- Siapa yang bisa memengaruhi mereka?
- Siapa yang bisa dipengaruhi oleh mereka
- Apa tanggung jawab mereka dalam pekerjaan?
- Kepada siapa mereka melaporkan pekerjaannya?



THANK YOU

 training@mditack.co.id

 www.mditack.co.id

 +62 (0)21 668 1571



Management Development International
Jl. Jembatan Tiga Raya 36AA-AB, Jakarta 14440, Indonesia