

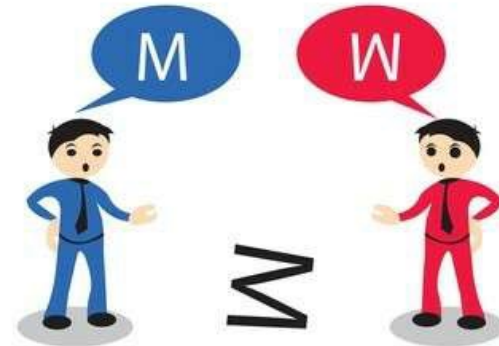
Day 1

MODUL 1: MINDSET I'M PART OF THE SOLUTION



Perspektif

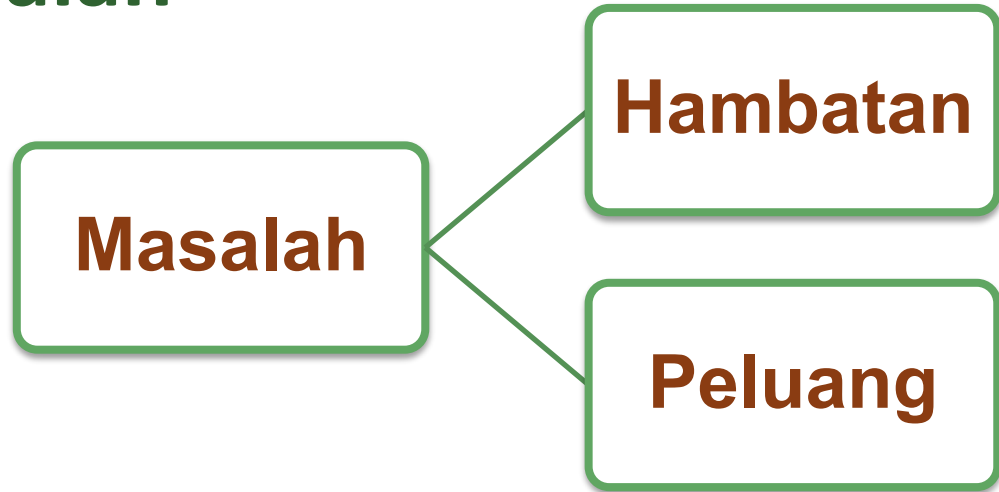
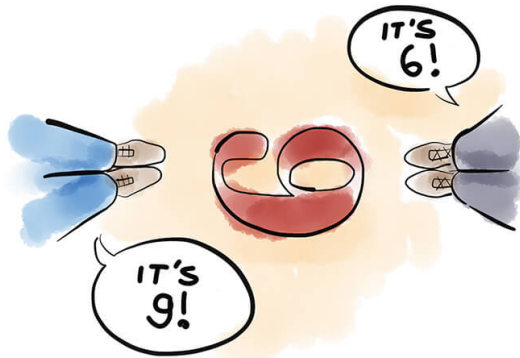
Your **perspective** is the way you see something. If you think that toys corrupt children's minds, then from your **perspective** a toy shop is an evil place. **Perspective** has a Latin root meaning "look through" or "perceive," and all the meanings of **perspective** have something to do with looking.



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	...

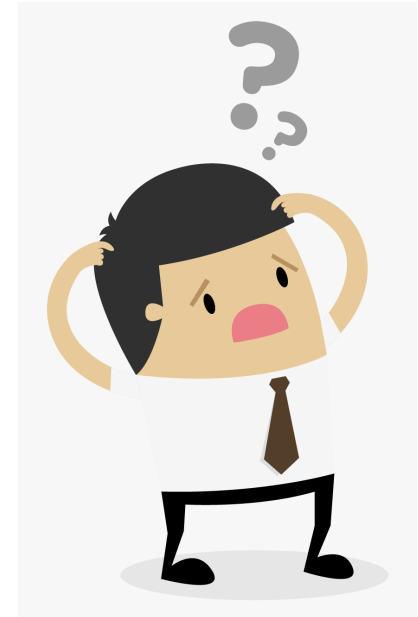
Perspektif Masalah



Pertanyaannya, Anda lebih sering memandang masalah dari perspektif yang mana? Mengapa demikian?

Menangani Masalah Sederhana

- ✓ **JENIS-JENIS MASALAH**
- ✓ **JENIS - JENIS KEPUTUSAN**
- ✓ **PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN**



Jenis-jenis Masalah Sederhana



Masalah mendesak



Masalah kurang mendesak



Masalah potensial

Menangani masalah mendesak

- **Segera atasi**
- **Pimpin & awasi penanganannya dengan ketat**
- **Hindari kemungkinannya timbul lagi**



Menangani masalah kurang mendesak

- **Cari informasi**
- **Tangani dengan baik**
- **Jangan tunda terlalu lama**



Menangani masalah potensial

- **Hindari / padamkan**
- **Rencanakan tindakan yang perlu**



JENIS-JENIS KEPUTUSAN

(untuk masalah sederhana)

LANGSUNG ↔ **DITUNDA**

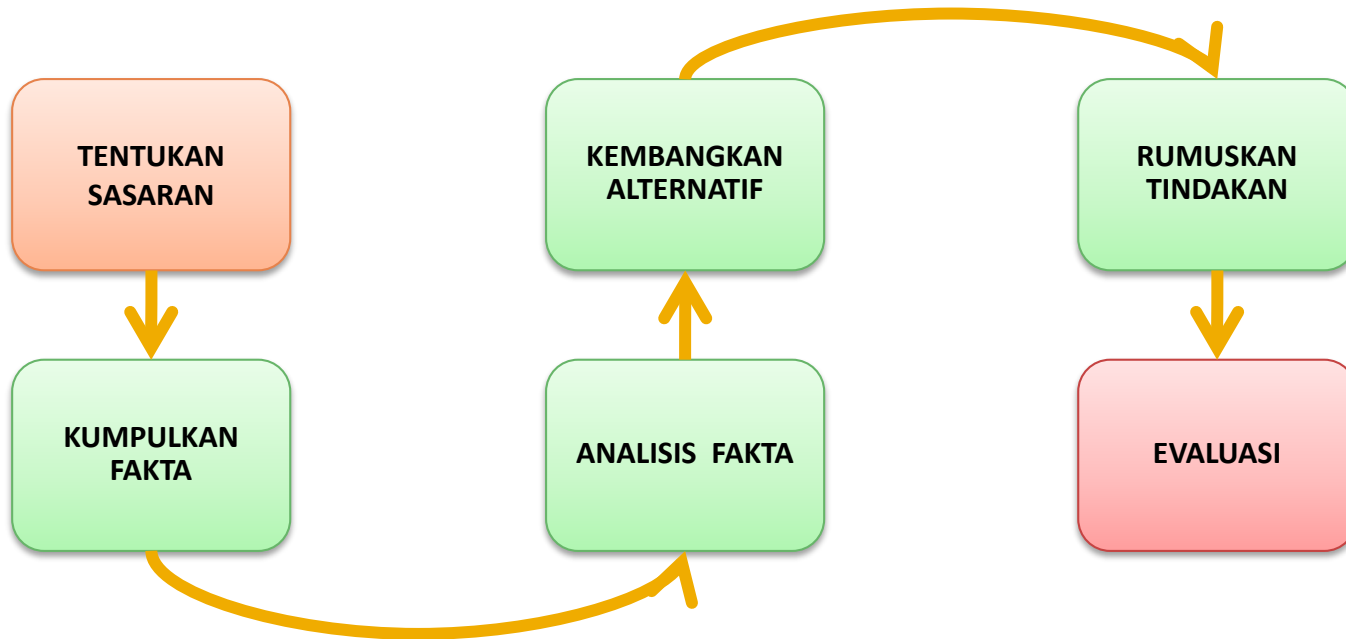
PRIBADI ↔ **PARTISIPATIF**

EMOSIONAL ↔ **RASIONAL**

PISAHKAN KEPUTUSAN LOGIK DAN PSIKOLOGIK



PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN *(untuk masalah sederhana)*



Lembar kerja penanganan masalah sederhana

Jenis masalah:	
Tujuan / sasaran:	
Fakta-fakta yang perlu dipertimbangkan:	
<p>Alternatif tindakan</p> <ul style="list-style-type: none">• ...• ...• ...• ...• ...	<p>Konsekuensi dari tiap tindakan</p> <ul style="list-style-type: none">• ...• ...• ...• ...• ...
Action plan:	
Evaluasi:	

Problem Focus VS Solution Focus

Ketika NASA mulai mengirim astronot ke luar angkasa, mereka menemukan bahwa **bolpoin tidak bisa bekerja di keadaan nol gravitasi**. Dalam rangka menyelesaikan masalah ini, mereka bekerja sama dengan Accenture. **Konsultan tersebut memerlukan 1 dekade (10 tahun)** untuk mengembangkan bolpoin untuk keadaan nol gravitasi, dan **menghabiskan dana \$12juta**, dan bolpoin tersebut bisa bekerja di segala permukaan dan segala rentang suhu, mulai dari dibawah nol derajat sampai 300 derajat celcius.

Apa yang dilakukan oleh orang Rusia?

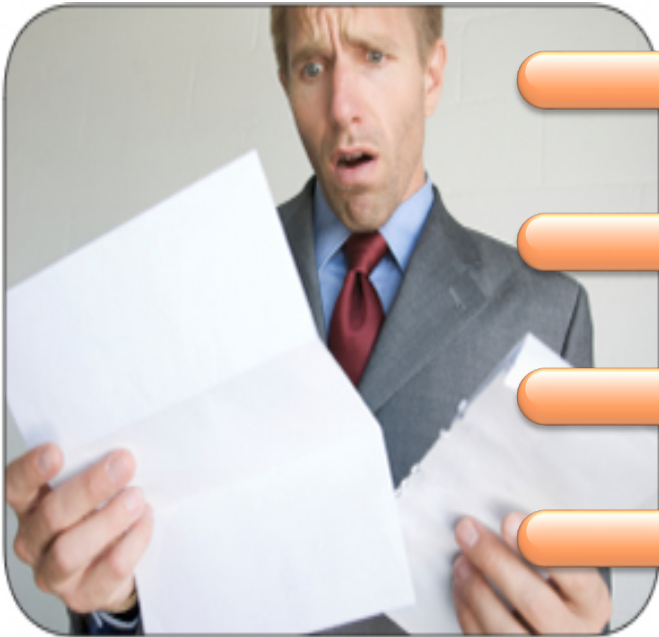


Day 1

MODUL 2: Problem Priority



Anda mengetahui adanya masalah berdasarkan:



Deviasi dari pengalaman masa lalu

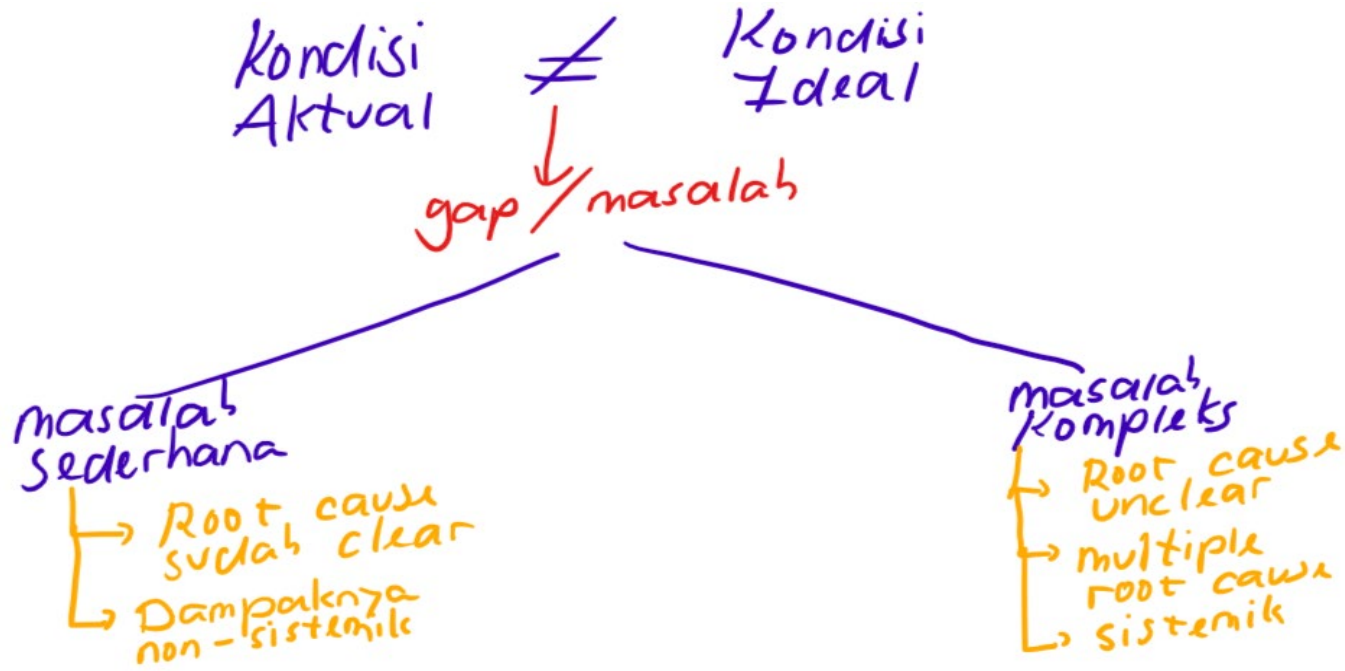
Deviasi dari rencana yang ditetapkan

Dikomunikasikan dari orang lain

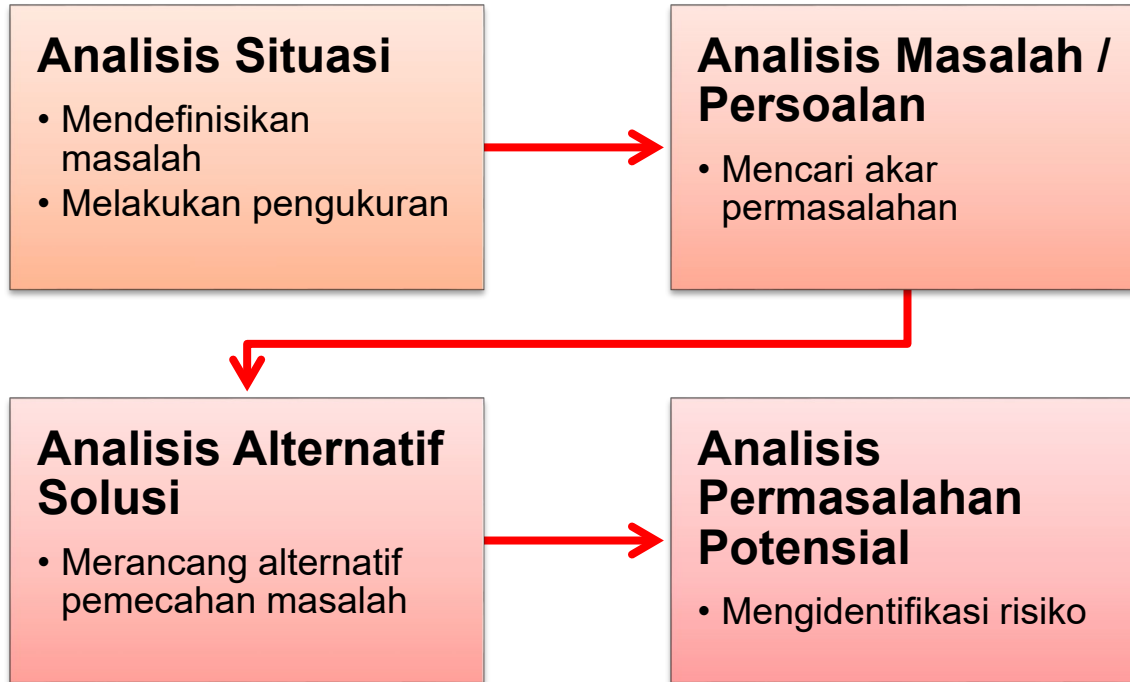
Pesaing memiliki kinerja yang lebih baik



PENANGANAN MASALAH



STRUKTUR PENANGANAN MASALAH KOMPLEKS



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?

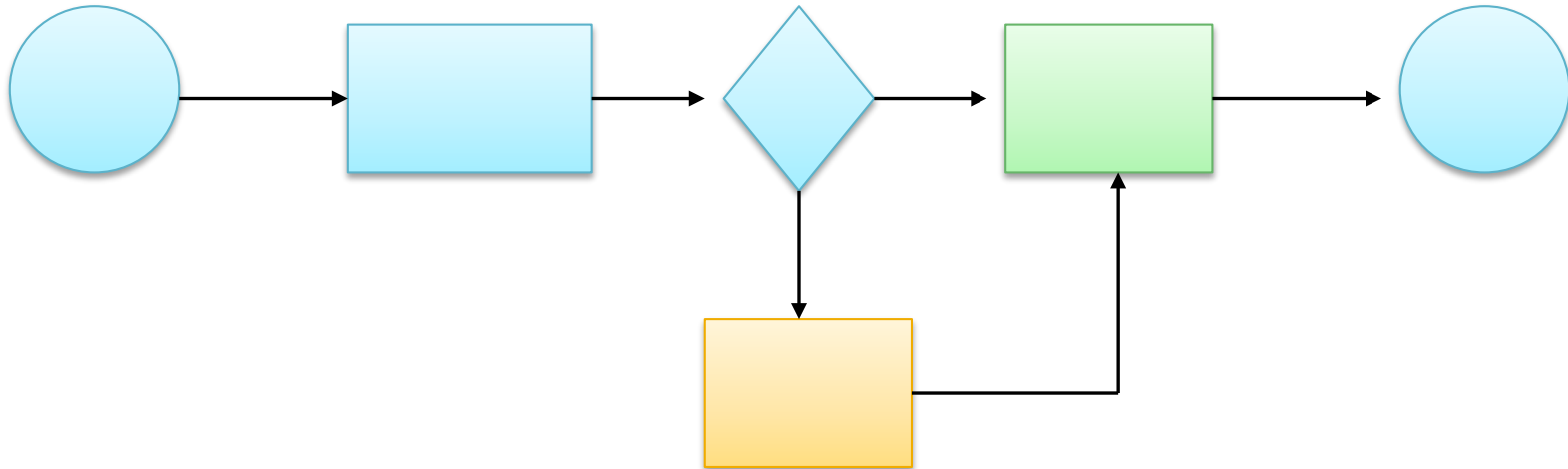
Kapan itu terjadi?
Kapan itu kemungkinan akan terjadi lagi?

WHERE?

Dimana itu terjadi?

Pengukuran

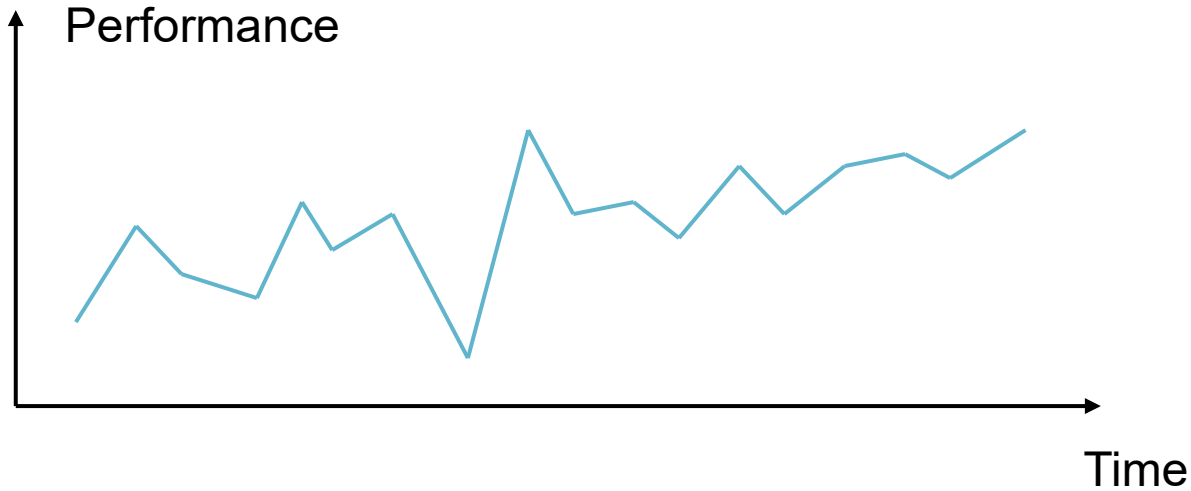
PROCESS FLOWCHART





Pengukuran

RUN CHART

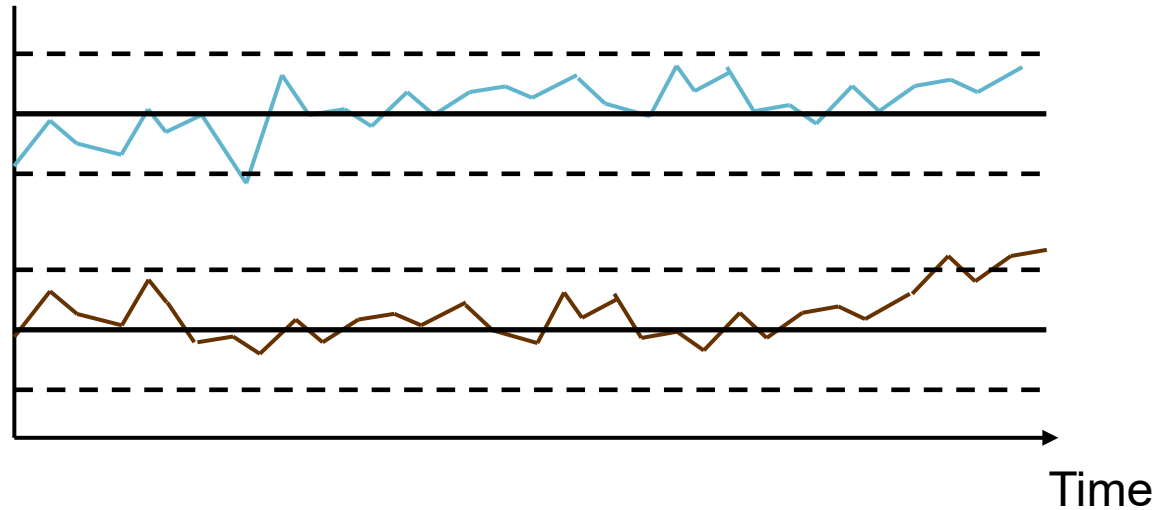




Pengukuran

CONTROL CHART

Performance Metric



Pengukuran

CHECK SHEET

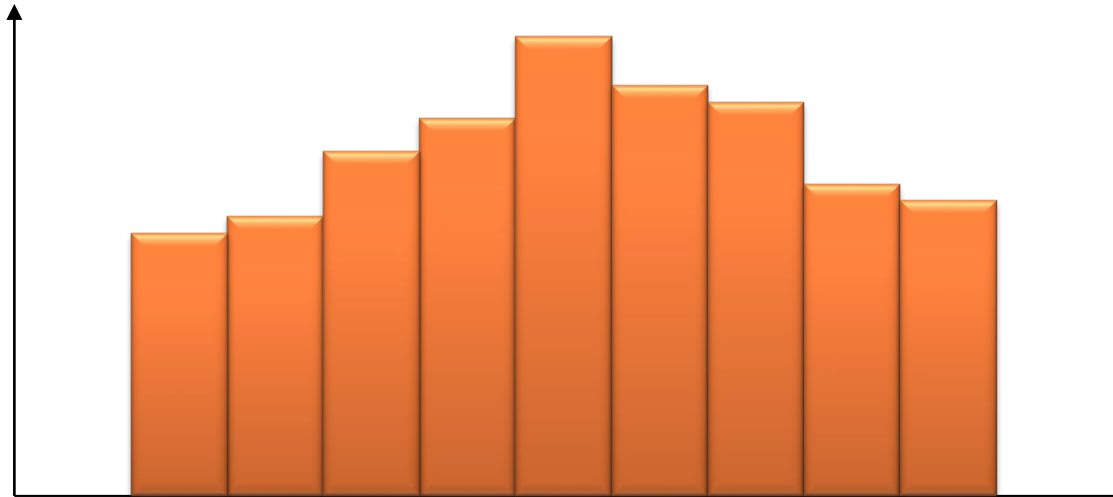
Item	A	B	C	D	E	F	G
-----			√ √	√		√	√
-----	√ √ √				√ √ √	√	√ √
-----		√ √	√	√ √		√	



Pengukuran

HISTOGRAM

Frequency





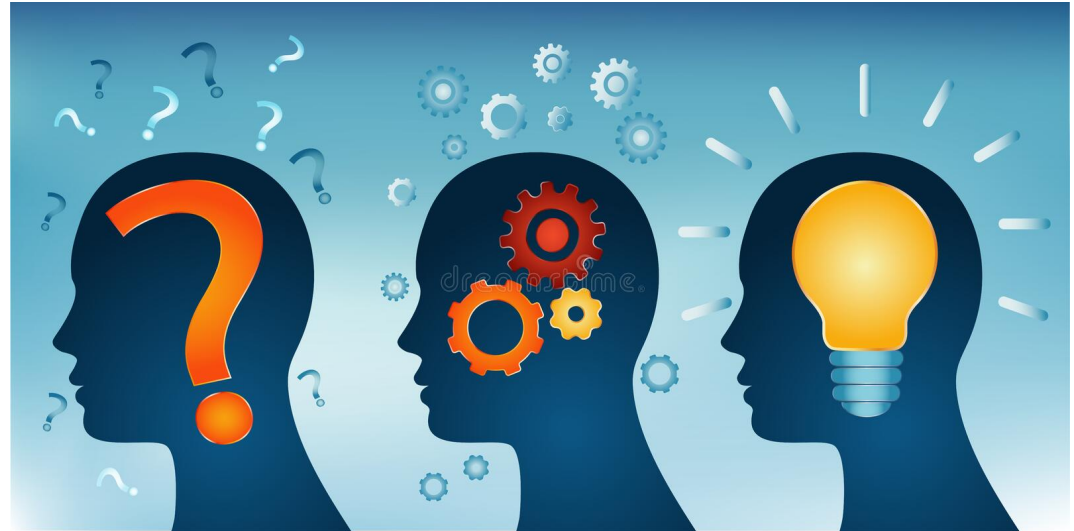
Definisi Masalah

Problem Statement:

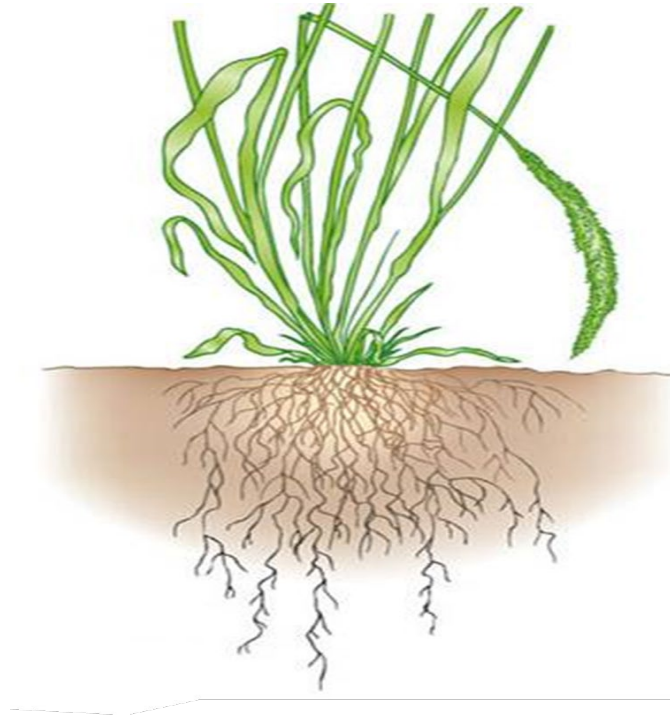
Problem Definition:

Day 1

MODUL 3: PROBLEM ANALYSIS



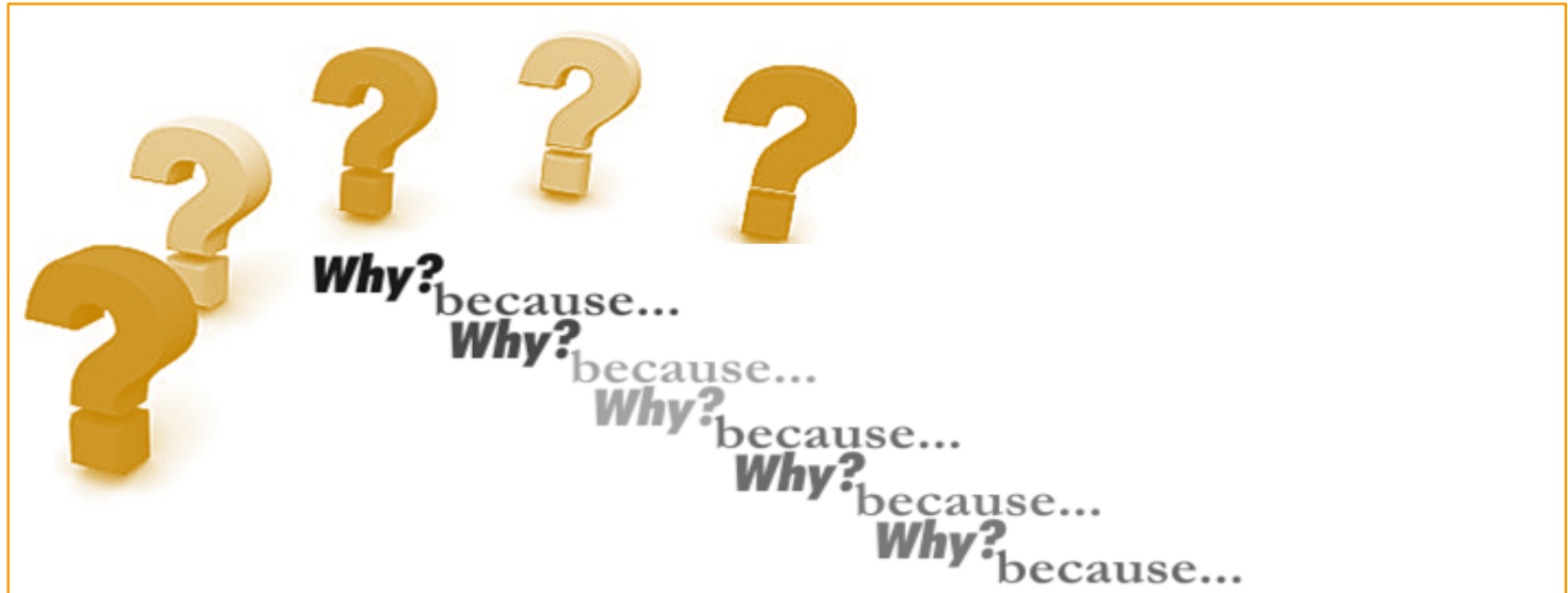
ANALISIS MASALAH / PERSOALAN



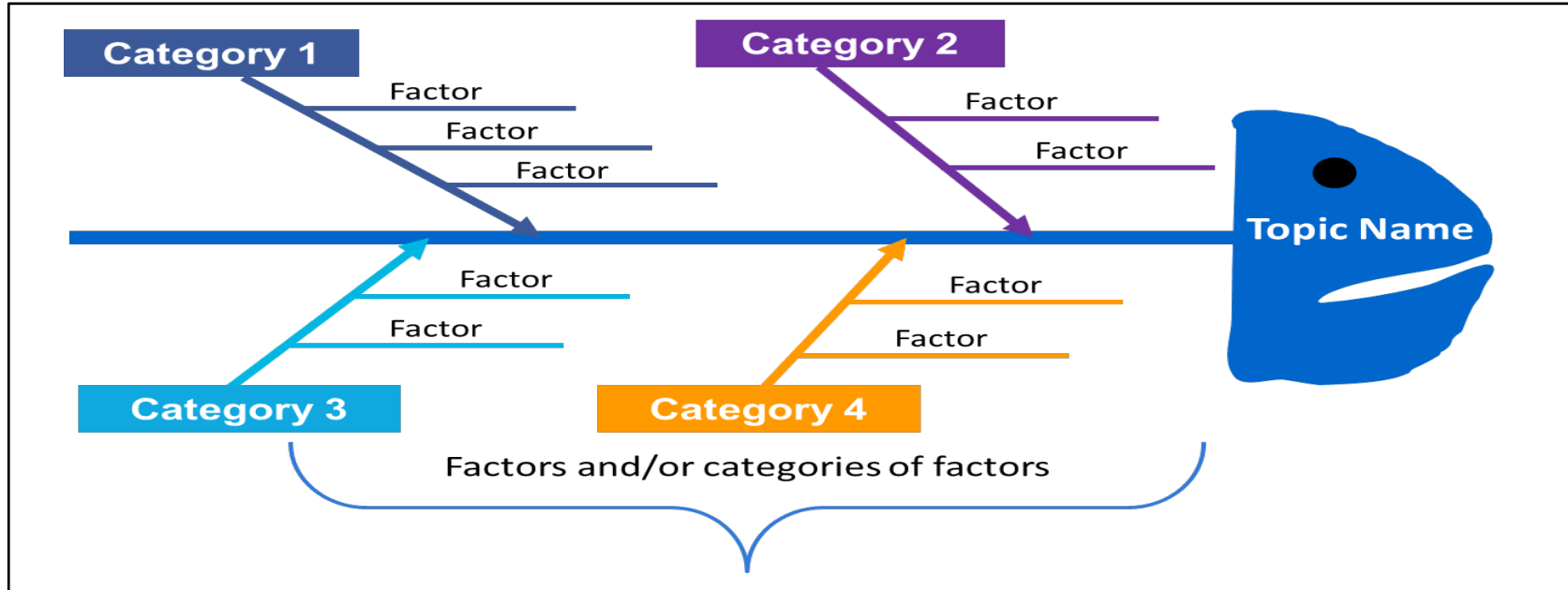
Gejala dari masalah
“**RUMPUT**” di atas
permukaan

Penyebab yang
mendasari “**AKAR**”
Dibawah permukaan

Metode identifikasi akar permasalahan: **The 5 Why's**



Metode identifikasi akar permasalahan: Fishbone Diagram



Langkah-langkah praktis menggunakan diagram Fishbone:

1. Topic Name (kepala ikan) diisi dengan **judul masalah** yang ingin Anda analisis.
2. Tiap kategori bebas untuk Anda sesuaikan. Kategori generalis terdiri dari 4M+1E: **Man, Machine, Method, Material, Environment**.
3. Jika ada sub-kategori, tuliskan **sub kategori** tersebut sebagai cabang dari 'tulang' kategori.
4. Mulailah **bertanya WHY** (mengapa) sub-kategori tersebut menyebabkan masalah utama (kepala ikan)
5. Tuliskan **jawabannya berupa tulang cabang** dari sub-kategori tersebut.
6. Tanyakan **WHY kembali**, dan teruskan membuat tulang cabang.

Metode identifikasi akar permasalahan: Fishbone Diagram

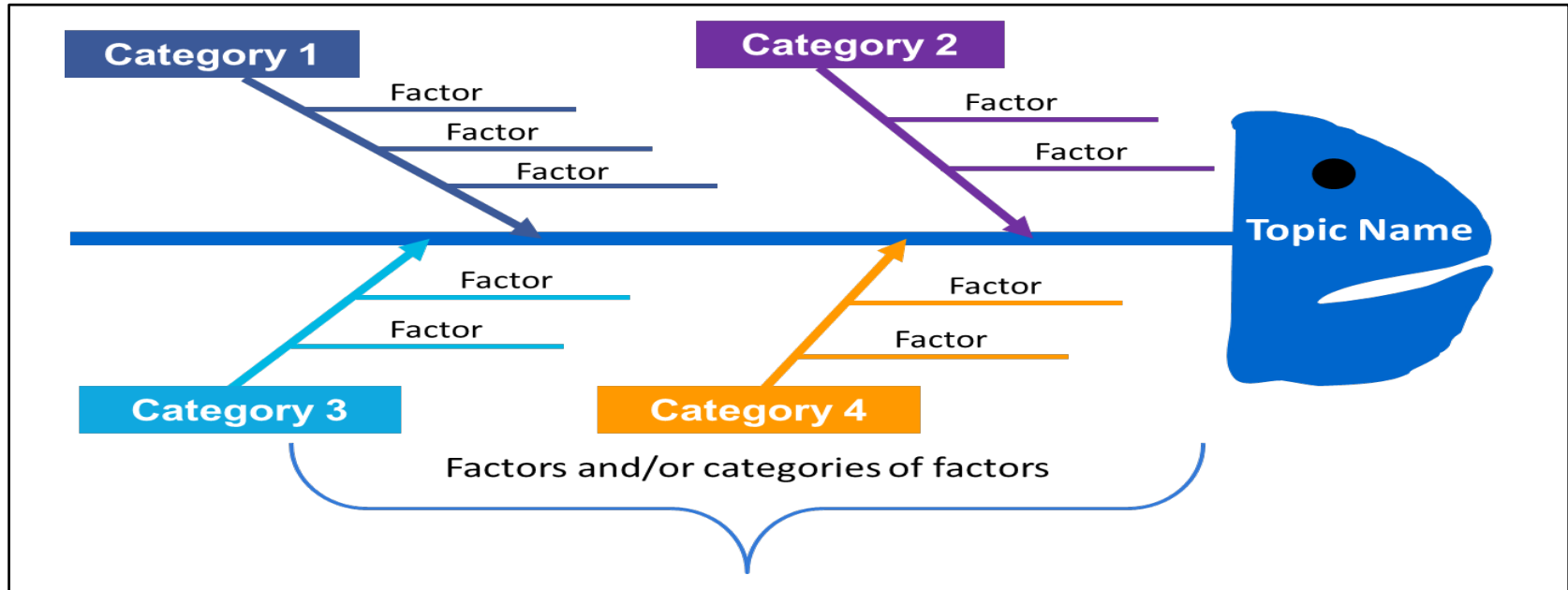




Diagram Sebab - Akibat

Beberapa alternatif kategori utama dalam diagram sebab-akibat

Industri Jasa
<ul style="list-style-type: none">• Policies• Procedures• People• Plant/technology

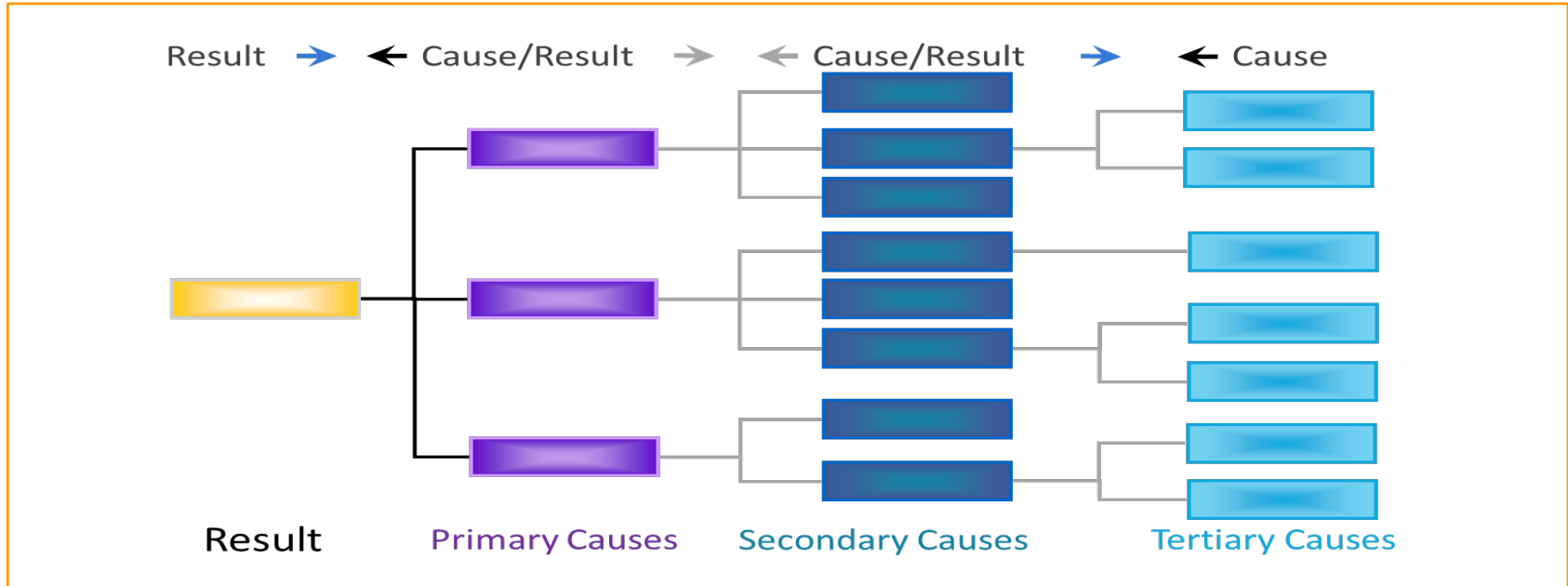
Industri Manufaktur
<ul style="list-style-type: none">• Man• Method• Material• Machine• Measurement• Environment

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

Langkah-langkah praktis menggunakan diagram Fishbone:

1. Topic Name (kepala ikan) diisi dengan **judul masalah** yang ingin Anda analisis.
2. Tiap kategori bebas untuk Anda sesuaikan.
3. Jika ada sub-kategori, tuliskan **sub kategori** tersebut sebagai cabang dari 'tulang' kategori.
4. Mulailah **bertanya WHY** (mengapa) sub-kategori tersebut menyebabkan masalah utama (kepala ikan)
5. Tuliskan **jawabannya berupa tulang cabang** dari sub-kategori tersebut.
6. Tanyakan **WHY kembali**, dan teruskan membuat tulang cabang.

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**.

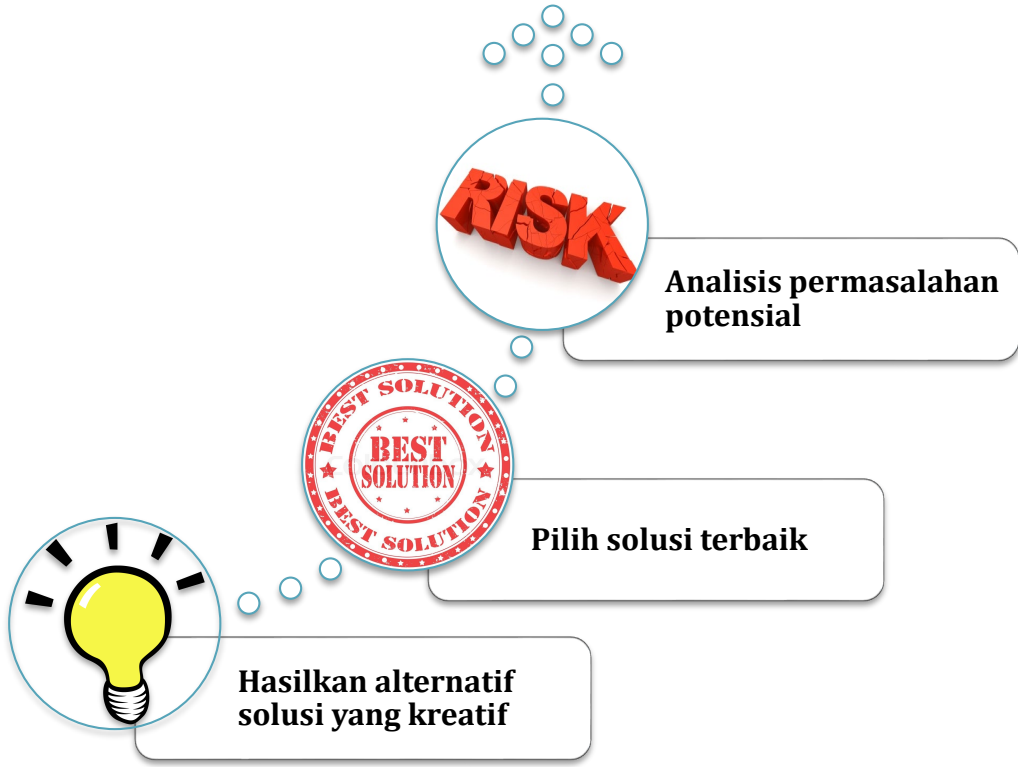
Day 1

MODUL 4: GENERATING SOLUTIONS





PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN



IDENTIFIKASI SOLUSI

Dapatkan alternatif sebanyak yang anda inginkan

Gunakan teknik kreatif untuk menghasilkan ide-ide



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





Teknik Berpikir Kreatif



Meta-planning

Pembalikan

Analogi

Mind Mapping

Synetics

SCAMPER

SCAMPER

Substitute.	• Mengganti dengan yang lain
Combine.	• Menggabungkan dengan hal lain
Adapt.	• Di adaptasi dari hal lain
Modify.	• Dirubah, Diperkecil atau diperbesar
Put to another use.	• Digunakan untuk kegunaan yang lain
Eliminate.	• Ada bagian yang Dihilangkan
Reverse.	• Dibalik

Teknik SCAMPER digunakan untuk **'tune-up'** ide solusi yang ada, **bukan untuk menghasilkan ide solusi dari nol.**