



**MITSUI LEASING**

**Selamat Datang di Pelatihan  
Problem Solving & Decision Making**

**PT Mitsui Leasing Capital Indonesia**





# MODUL 1





## DEFINING THE PROBLEM

**Menurut Anda,  
Masalah seperti apa  
yang paling **'menantang'**  
untuk ditangani?**



# Top 10 skills of 2025

## Type of skill

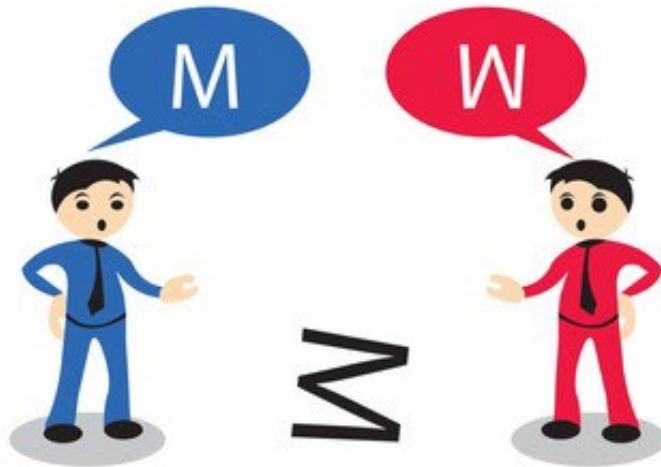
-  Problem-solving
-  Self-management
-  Working with people
-  Technology use and development

-  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

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 'biasanya'	Kejadian	Perspektif yang berbeda
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	...

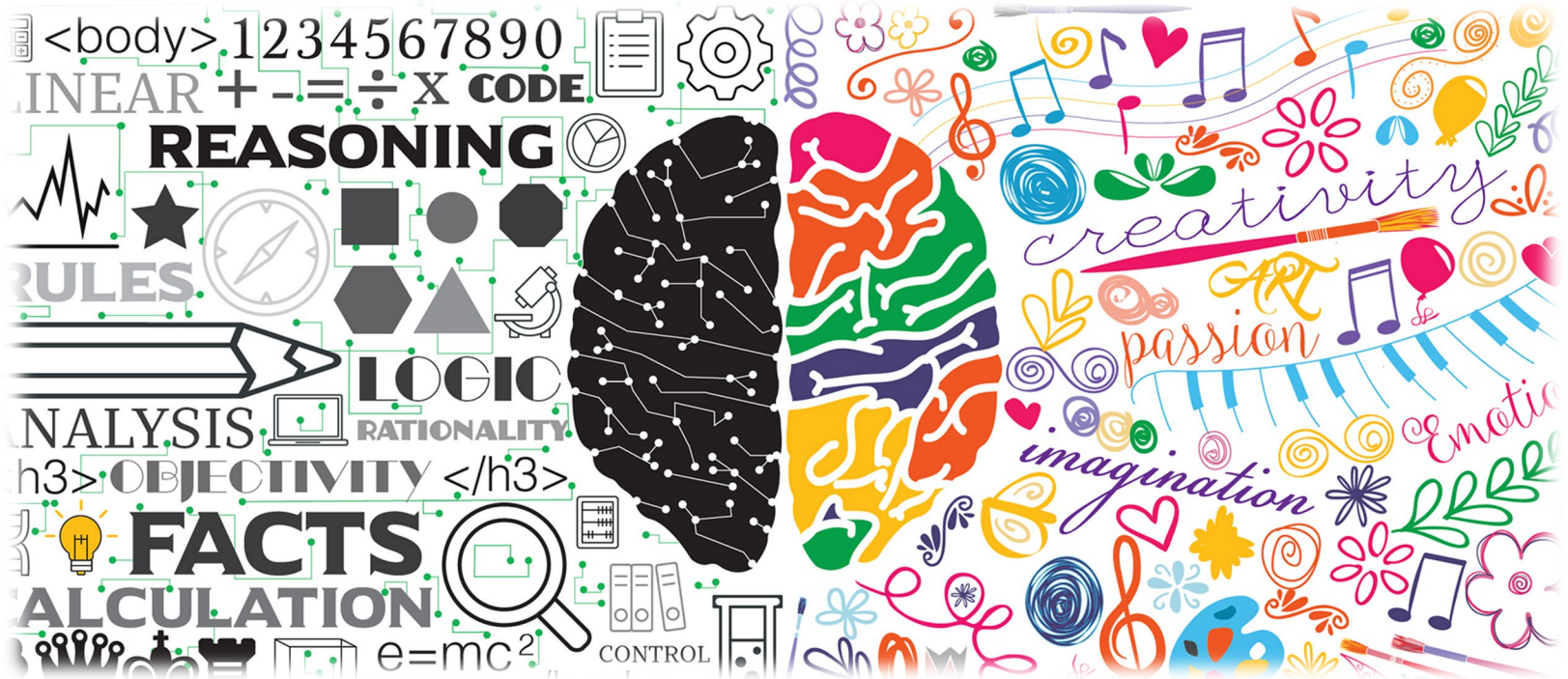
# Berpikir Analitis & Pemecahan Masalah

## 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.

# Otak Kiri & Otak Kanan



# Otak Kiri & Otak Kanan

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



# 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

# 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'



# RATIONAL PROBLEM SOLVING

Analisis Situasi

Definisikan masalahnya

Analisis Masalah

Cari akar penyebab masalah

Analisis Alternatif Solusi

Cari alternatif solusi terbaik

Analisis Permasalahan Potensial

Kelola risiko atas solusi

# MENDEFINISIKAN MASALAH

## 5 questions

### WHAT?

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

### WHO?

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

### WHY?

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

### WHEN?

Kapan itu terjadi?  
Kapan itu kemungkinan akan terjadi lagi?

### WHERE?

Dimana itu terjadi?

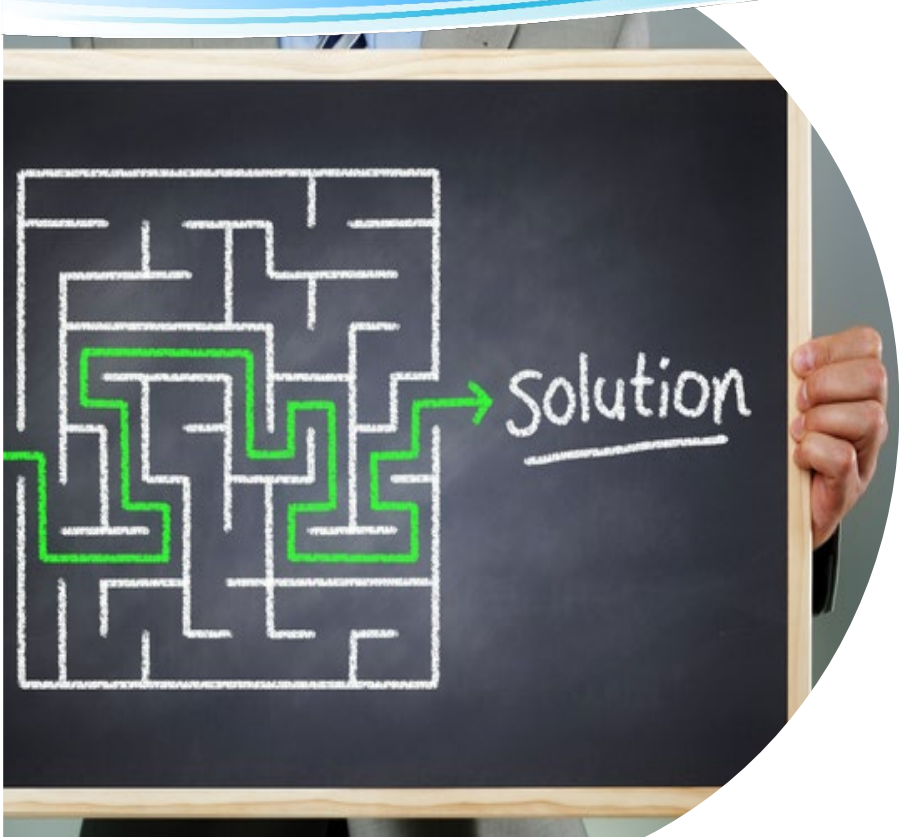
# Contoh Definisi Masalah

**Problem Statement:**

Komplain dari dealer / showroom

**Problem Definition:**

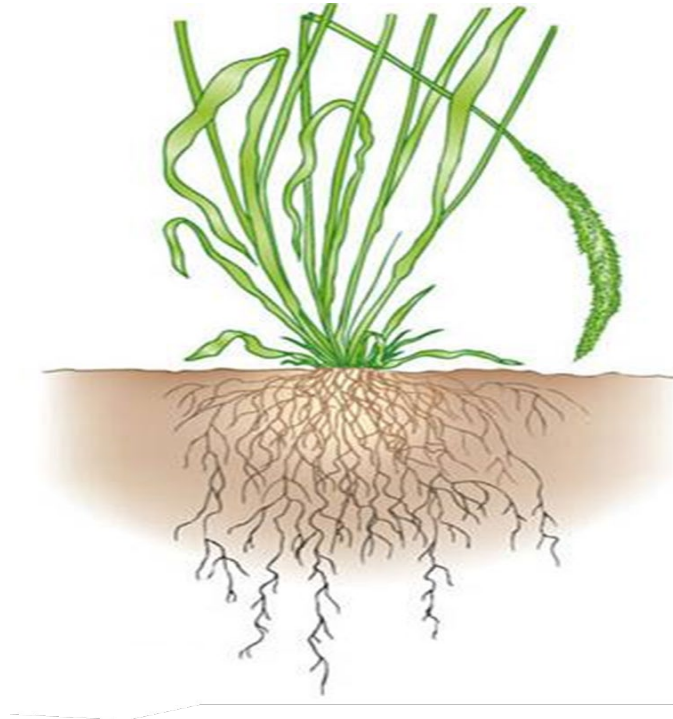
Pada hari senin tanggal xx/xx/xx, showroom YY menyampaikan komplain ke pihak leasing melalui staff credit marketing officer. Pada intinya, showroom tersebut sudah dijanjikan oleh CMO bahwa pengajuan kredit atas nama konsumen ZZ akan disetujui. Namun setelah menunggu lebih lama dari yang dijanjikan, ternyata pengajuan kredit tersebut ditolak. Hal ini pernah terjadi sebelumnya namun melibatkan CMO, showroom, dan customer yang berbeda.



## MODUL 2

# ANALYZING THE PROBLEM

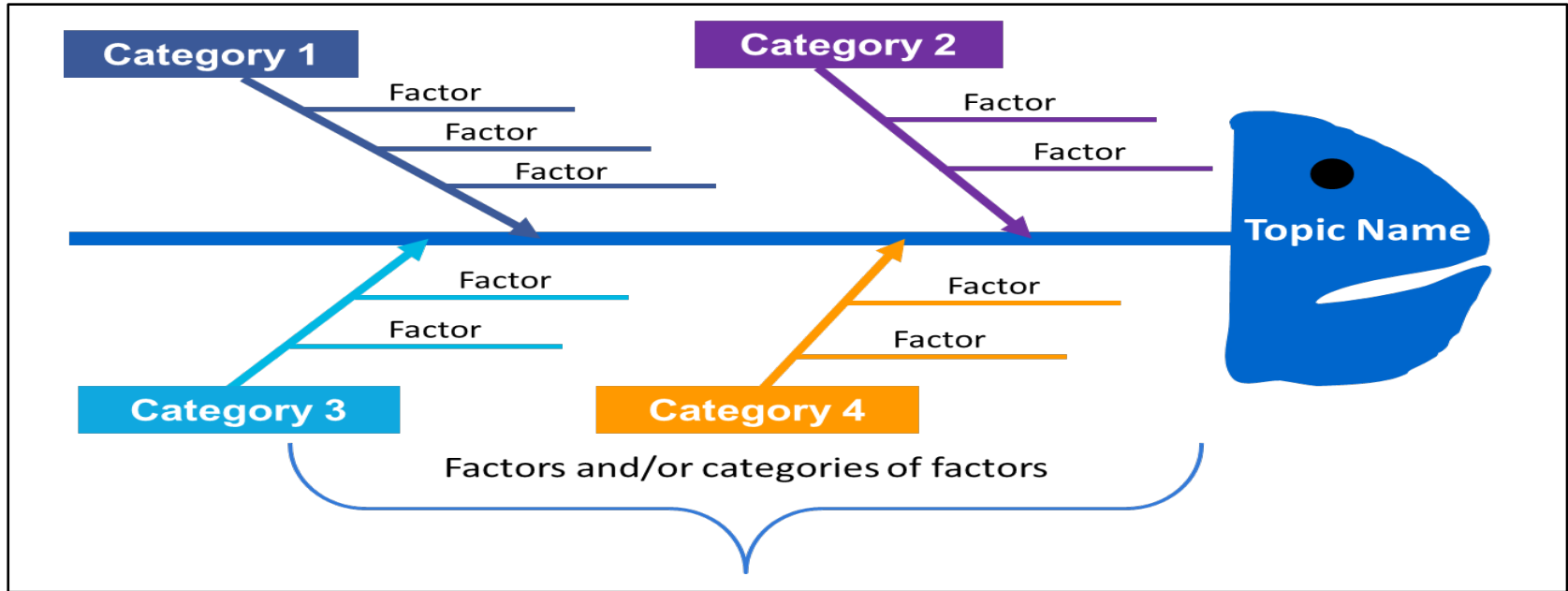
# ANALISIS MASALAH / PERSOALAN



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:

## Industri Jasa

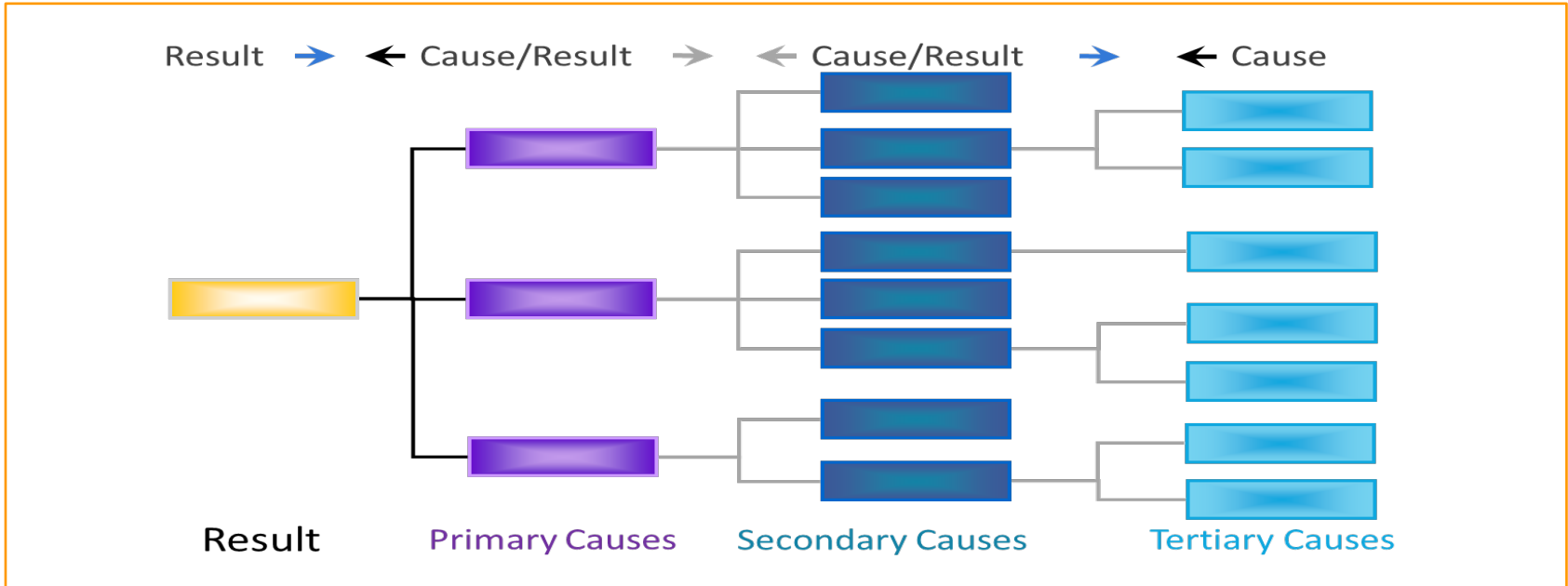
- Policies
- Procedures
- People
- Plant/technology

## Industri Manufaktur

- Man
- Method
- Material
- Machine
- Measurement
- Environment

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**.

# Kendala dalam menggali akar permasalahan: Logic Jump



# Contoh Drill Down Logic Jump



# 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**



## **MODUL 3**

# **ANALYZING THE SOLUTION**

# IDENTIFIKASI SOLUSI

Dapatkan alternatif sebanyak yang anda inginkan.....

Gunakan teknik kreatif untuk menghasilkan ide-ide



# 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

# 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



# Teknik Berpikir Kreatif



**Meta-  
planning**

**Pembalikan**

**Analogi**

**Mind  
Mapping**

**Synetics**

**SCAMPER**

# S.C.A.M.P.E.R

**S**ubstitute.

- Mengganti dengan yang lain

**C**ombine.

- Menggabungkan dengan hal lain

**A**dapt.

- Di adaptasi dari hal lain

**M**odify.

- Dirubah, Diperkecil atau diperbesar

**P**ut to another use.

- Digunakan untuk kegunaan yang lain

**E**liminate.

- Ada bagian yang Dihilangkan

**R**everse.

- Dibalik

# 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

# 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.			
<b>TOTAL</b>			
Rencana tindakan pencegahan:			
Rencana tindakan penanggulangan:			



**PROBLEM  
SOLVING**

# **MODUL 4**

# **PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING IN ACTION**

# Manfaat Idea Navigator



- ✓ Alat bantu diskusi brainstorming terkait masalah aktual dalam organisasi
- ✓ Menstrukturisasi diskusi berdasarkan tahapan proses penyelesaian masalah & pengambilan keputusan
- ✓ Meningkatkan kemampuan berpikir kreatif dan inovatif dengan berbagai stimulus berpikir

# Penyelesaian Masalan & Pengambilan Keputusan Kreatif



## Define

Mendefinisikan  
situasi dan  
masalah

## Explore

Menggali akar  
masalah

## Innovate

Mengidentifikasi  
berbagai  
alternatif solusi  
& memilih solusi  
terbaik

## Incubate

Mempersiapkan  
implementasi  
keputusan



# Follow Us

And Get into the details of our training programs  
and certificates

---



MDI Training



+62-851-7546-9337



@mdi\_training



[www.mditack.co.id](http://www.mditack.co.id)