

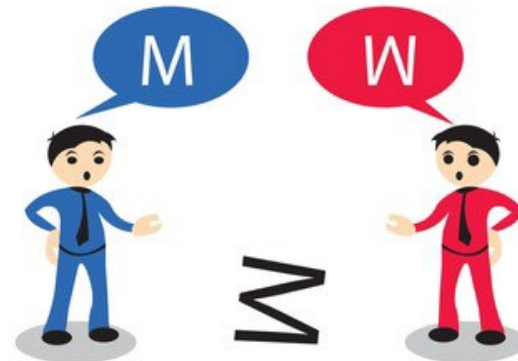


# MODUL 9

## PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING

# 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.

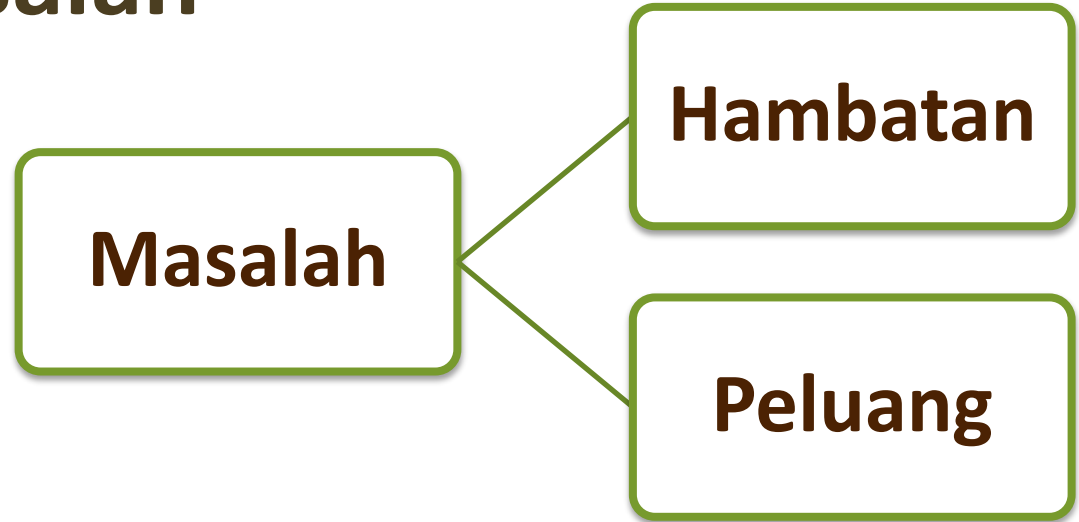
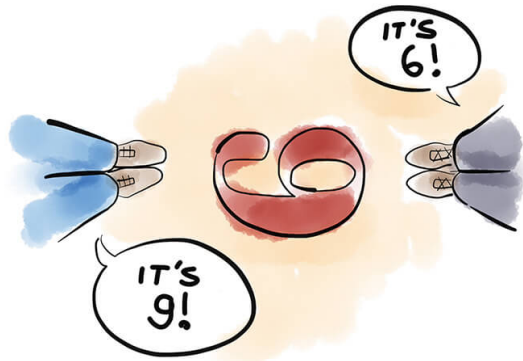


# Perspektif

| 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



**Perspektif ANDA terhadap masalah akan menentukan bagaimana Anda akan BERTINDAK terhadap masalah tersebut.**



# 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:**

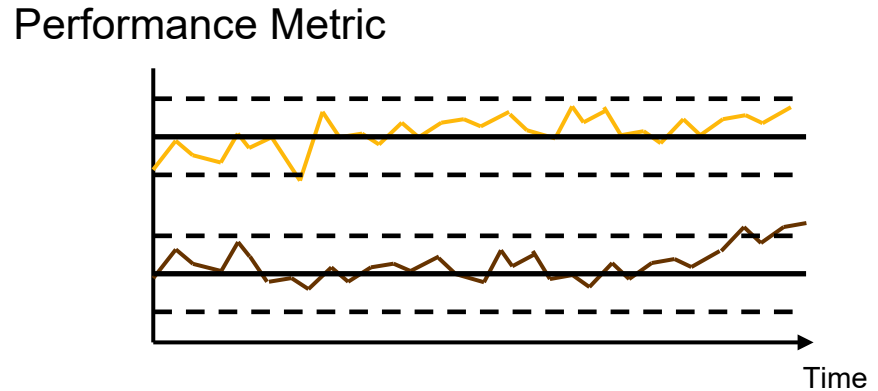
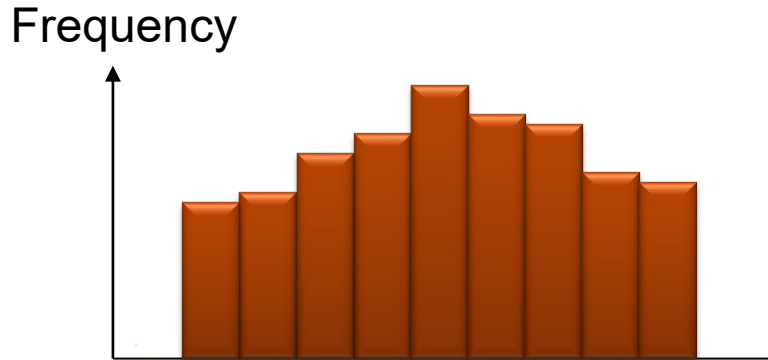
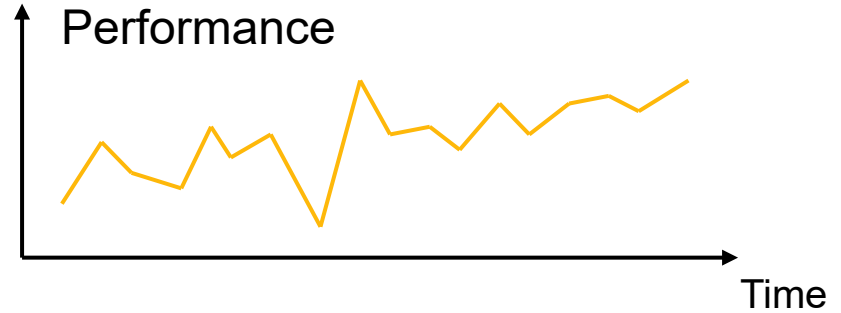
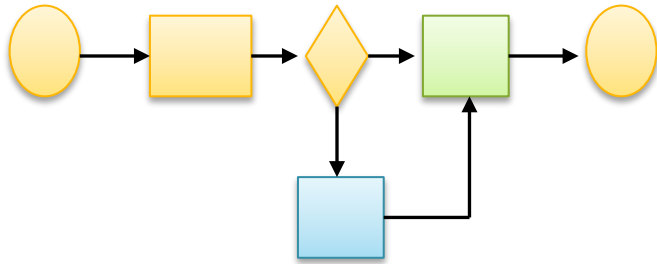
Kesulitan tracking pembayaran dari tenant

## **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



# 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**

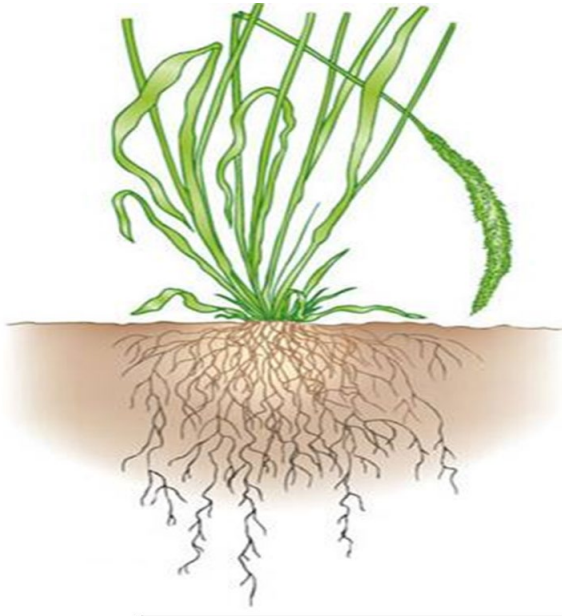
**Enggan mengkritik 'norma' yang ada**

**Memiliki pengetahuan yang kurang dalam**

**Ingin mengetahui jawaban yang 'benar'**



# ANALISIS MASALAH / PERSOALAN



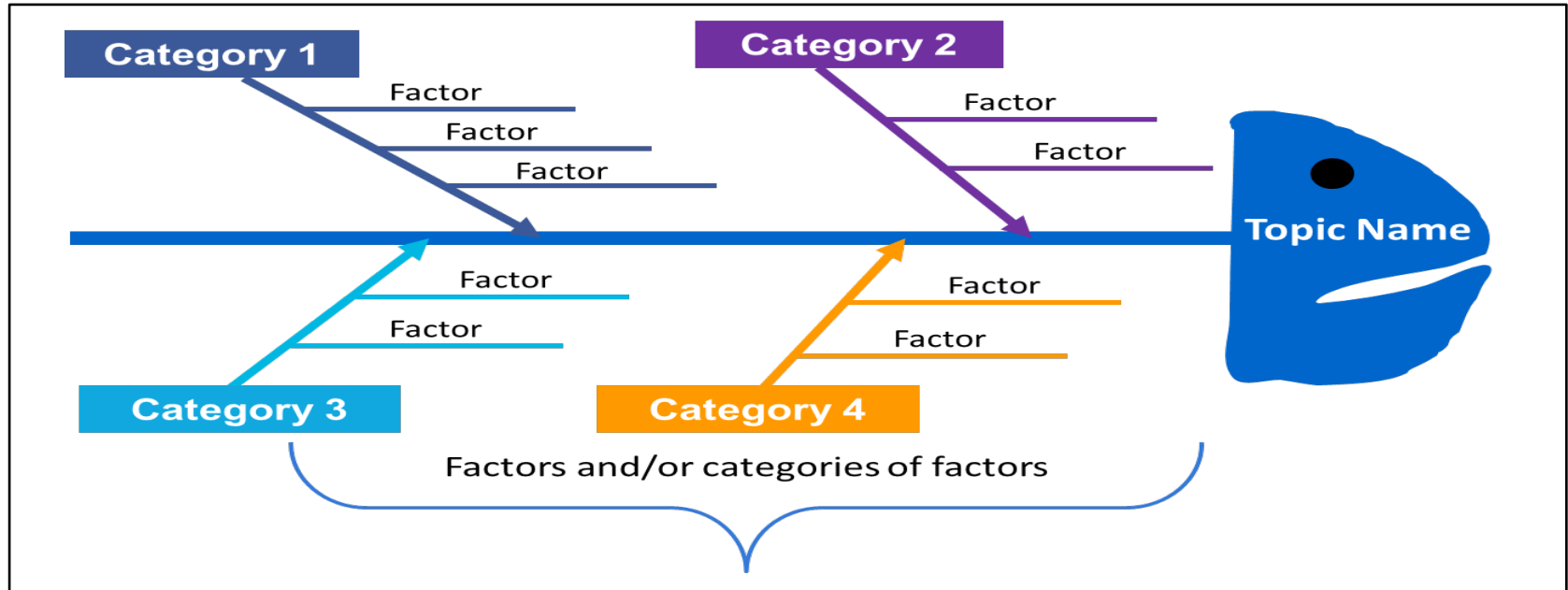
Gejala dari masalah  
“**RUMPUT**” di atas  
permukaan

---

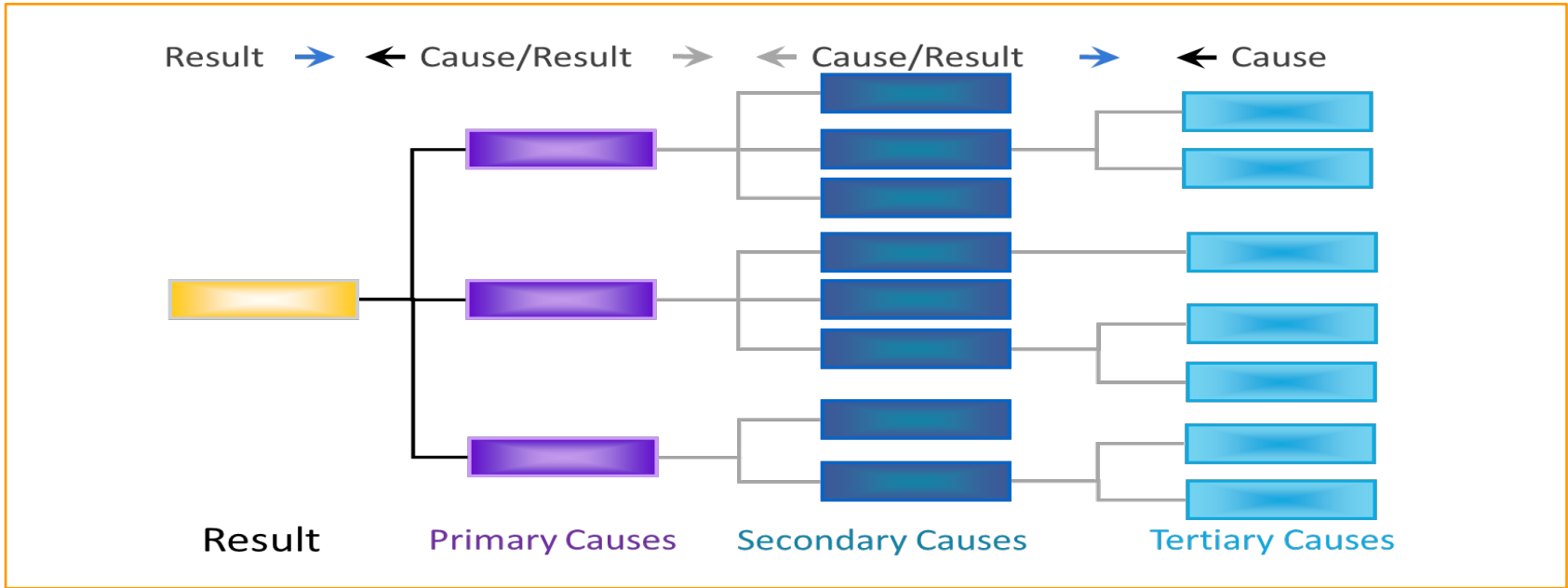
Penyebab yang  
mendasari “**AKAR**”  
Dibawah permukaan



# Metode identifikasi akar permasalahan: Fishbone Diagram



# Metode identifikasi akar permasalahan: Logic Tree Diagram

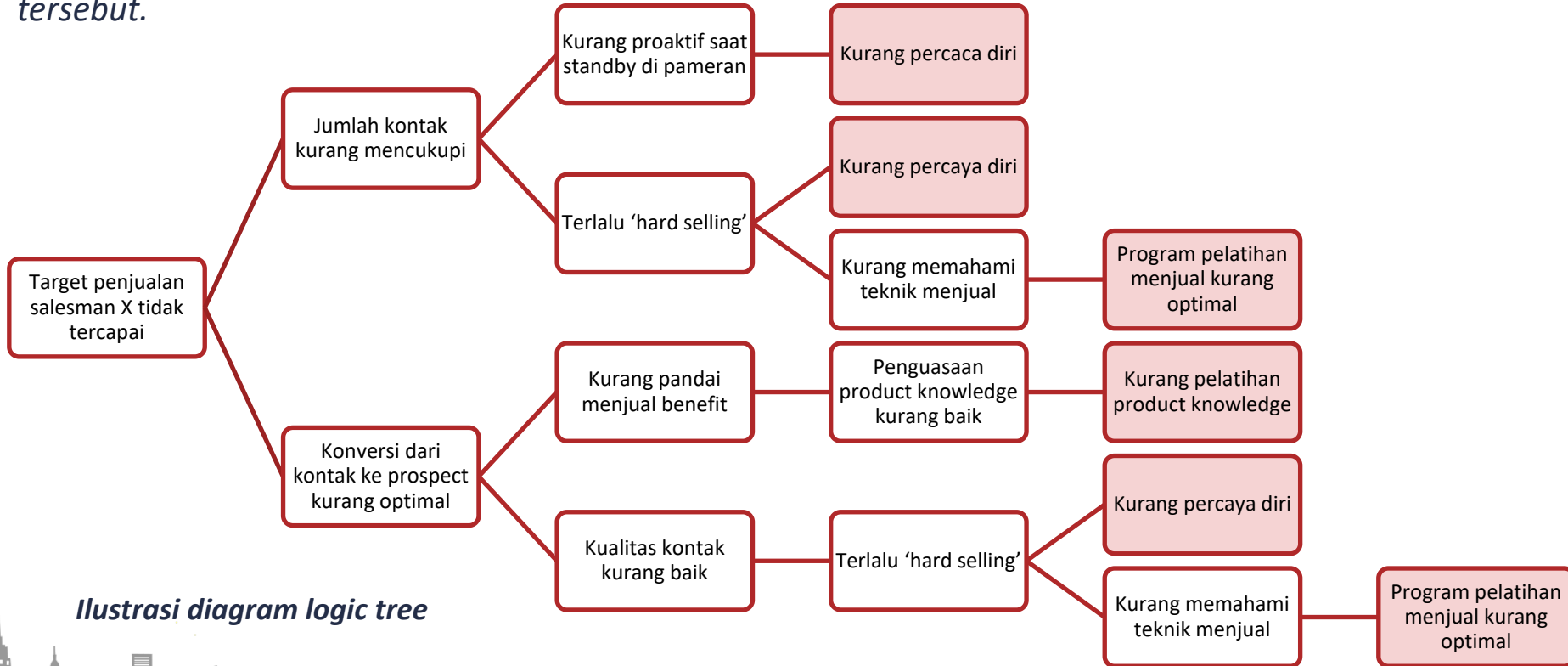


## Langkah-langkah praktis menggunakan diagram Logic Tree:

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**.

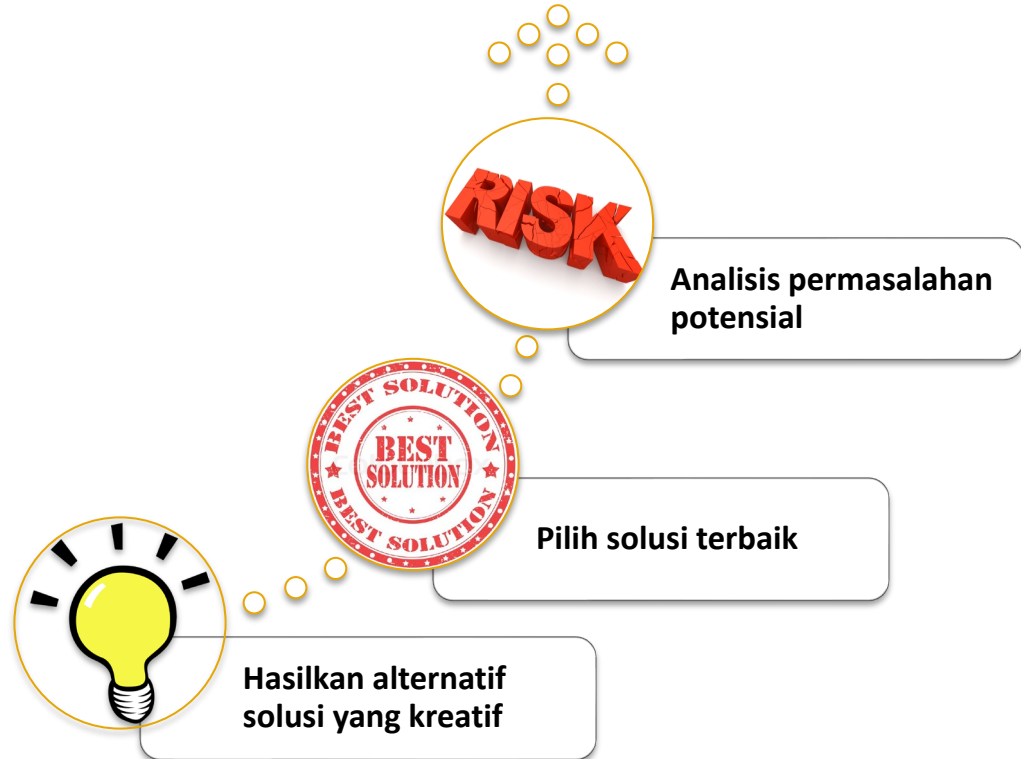


Gunakan diagram fishbone atau logic tree untuk membantu Anda menggali akar penyebab masalah tersebut.



*Ilustrasi diagram logic tree*

# PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN



# IDENTIFIKASI SOLUSI

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



# 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:**

| <b>Potensi masalah yang mungkin timbul</b> | <b>Kemungkinan<br/>(1 – 10)</b> | <b>Kegawatan<br/>(1 – 10)</b> | <b>Total<br/>(kemungkinan x<br/>kegawatan)</b> |
|--|---------------------------------|-------------------------------|--|
| 1.   |                                 |                               |  |
| 2.   |                                 |                               |  |
| 3.   |                                 |                               |  |
| <b>TOTAL</b>                               |                                 |                               |  |

Rencana tindakan pencegahan:

Rencana tindakan penanggulangan:



# Menjadwalkan Kegiatan Menggunakan *Gantt Chart*

