

ya, telah aku
temukan penyebab
dari masalahnya



PROBLEM SOLVING AND DECISION MAKING



PENGERTIAN Problem solving

Problem solving adalah suatu pendekatan dalam menyelesaikan masalah atau bisa dikatakan sebagai langkah-langkah yang harus diikuti dalam menyelesaikan suatu masalah yang dialami oleh seseorang atau organisasi.

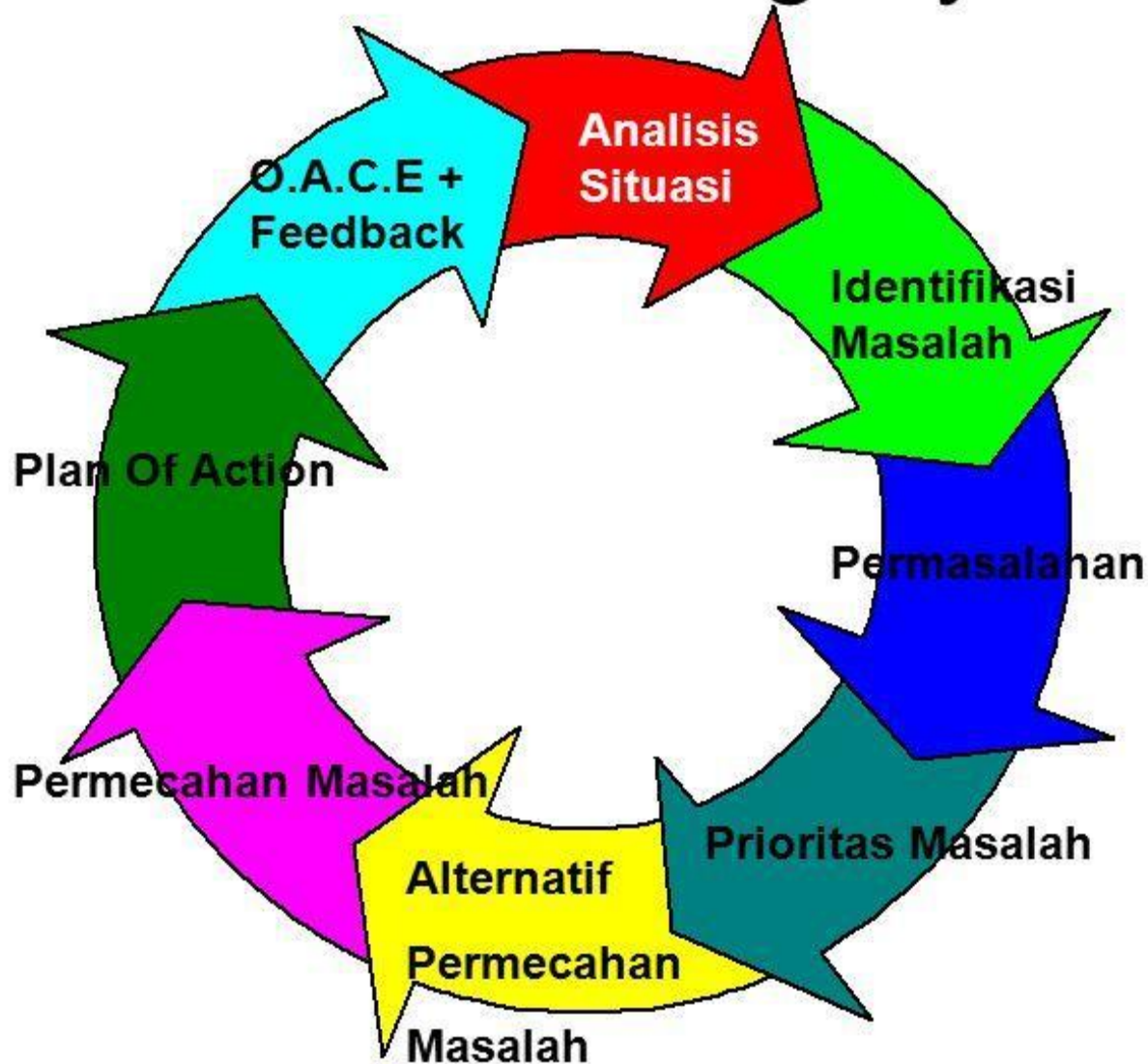


Langkah-langkah Problem Solving

- Identifikasi masalah
- Rumuskan masalah
- Temukan alternatif pemecahan masalah
- Analisa tiap alternatif pemecahan masalah
- Memilih alternatif pemecahan masalah
- Laksanakan alternatif pemecahan masalah
- Evaluasi hasil

ALUR PROSES

Problem Solving Cycle





Definisi *Decision Making* (Pengambilan Keputusan)

MENURUT PARA AHLI

- ✓ George R Terry, Greebegh dan Baroon mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai **proses membuat pilihan antara beberapa pilihan.**
- ✓ Sweeny dan Mc Farlin mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai **proses dalam mengevaluasi satu atau lebih pilihan dengan tujuan untuk meraih hasil yang terbaik yang diharapkan.**
- ✓ Kinicky dan Kreitner mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai **proses mengidentifikasi dan memilih solusi** yang mengarah kepada **hasil yang diinginkan.**
- ✓ Siagian mendefinisikan pengambilan keputusan adalah **suatu pendekatan** terhadap hakikat suatu masalah, pengumpulan faktor-fakta dan data, **penentuan matang dari alternatif yang dihadapi.**



Tujuan Pengambilan Keputusan

Tujuan pengambilan keputusan dibedakan menjadi 2 (Hasan, 2002), yakni:

- ✓ Bersifat tunggal, keputusan yang dihasilkan menyangkut satu masalah
- ✓ Bersifat ganda, keputusan yang dihasilkan menyangkut lebih dari satu masalah





Fungsi Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan masalah yang sangat penting. Menurut Atmosudirjo (1974) masalah intinya ada 2 yakni:

- ✓ Awal atau permulaan dari segala macam aktivitas manusia yang sadar dan terarah
- ✓ Keputusan itu bersifat futuristik





Cara Mengambil Keputusan

Heuristik dan Bias-Bias (Kahnenman dan Tversky)

Ahli teori yang menyatakan bahwa pembuat keputusan mengandalkan heuristik (penyederhanaan strategi atau metode berdasarkan pengalaman).

Menurut Daniel dan Herbert Simon, pembuat keputusan harus mempertimbangkan

- ✓ Keadilan
- ✓ Kejadian masa lalu
- ✓ Keengganan untuk rugi

Namun dalam situasi tertentu penggunaannya dapat menyebabkan error dan hasil bias secara sistematis.