



**The Great Problem Solver
and Decision Maker**

Unive
ESA UNGGUL
Jakarta, 7 April 2018

Facilitator

Agus Gunawan



70 Program about :
Communication
Leadership
Team work
Service excellence
Problem solving
Managerial skills
Creative thinking
Sales
Motivation



Bank Indonesia, BRI, BNI, BTN, BCA, Mandiri, UOB, Danamon, CIMB, BJB, Garuda Indonesia, Horison, Asyst, Trihamas, PT. SMF, Telkom, Telkomsel, Elnusa, SAMSUNG, Tempo, Media Group, VALE, INACO, Medco, Jaya Konstruksi, Metland, Harvest, Asahi, Tetrapak, Kangean Energy, TOTAL, Pelindo, HONDA HPM, Semen Indonesia, Semen Gresik, Romans Keramik, Japfa, Cubic, PT. Chang Shin, CSIS, Pupuk Kaltim, Global Mega Indonesia, Aswata, Danareksa, Prudential, Axa, Gramedia, Smart Fm, Oriflame, Allianz, Bumiputera, Panin, Astra, Untar, Binus, Esa Unggul, Kumon, PT. Syngenta, DB Schenker, Asia Foundation, Bukalapak, M-150, Poshboy, Sekretariat Presiden, SetWapres, Setneg, Kominfo, Kemenkeu, BPS, Kemdikbud, BPN, Kemenhub, Badan Perencana Pembangunan Nasional, Kementerian Perumahan Rakyat, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi, PU, Bappeda Tangerang, Perpustakaan Nasional, Kementerian Luar Negeri, Kemenko Kesra, Dirjen Pajak, Dirjen Migas, BKPM, Pustekkom, Lembaga Sandi Negara, Sekretariat Wakil Presiden, BNN, DPR RI, Bapertarum, Jasa Raharja, SCTV, O-Channel, METRO TV, FX Group, Frisian Flag, dan lain-lainnya.

**PROBLEM without
SOLVING**





Pemecahan masalah bukan sekedar tugas memadamkan api



SIX STEP PROBLEM SOLVING MODEL

1. Define The Problem

2. Determine the Root Causes of the Problem

3. Develop Alternative Solutions

4. Select a Solution

5. Develop Alternative Solutions

6. Evaluate the Outcome

PROBLEM SOLVING

Define

Measure

Analyse

Improve

Control

keterangan

Apa
masalahannya,

akar
permasalahan,
prioritas

Penyebab &
solusi

Ambil
keputusan,
rencana kerja

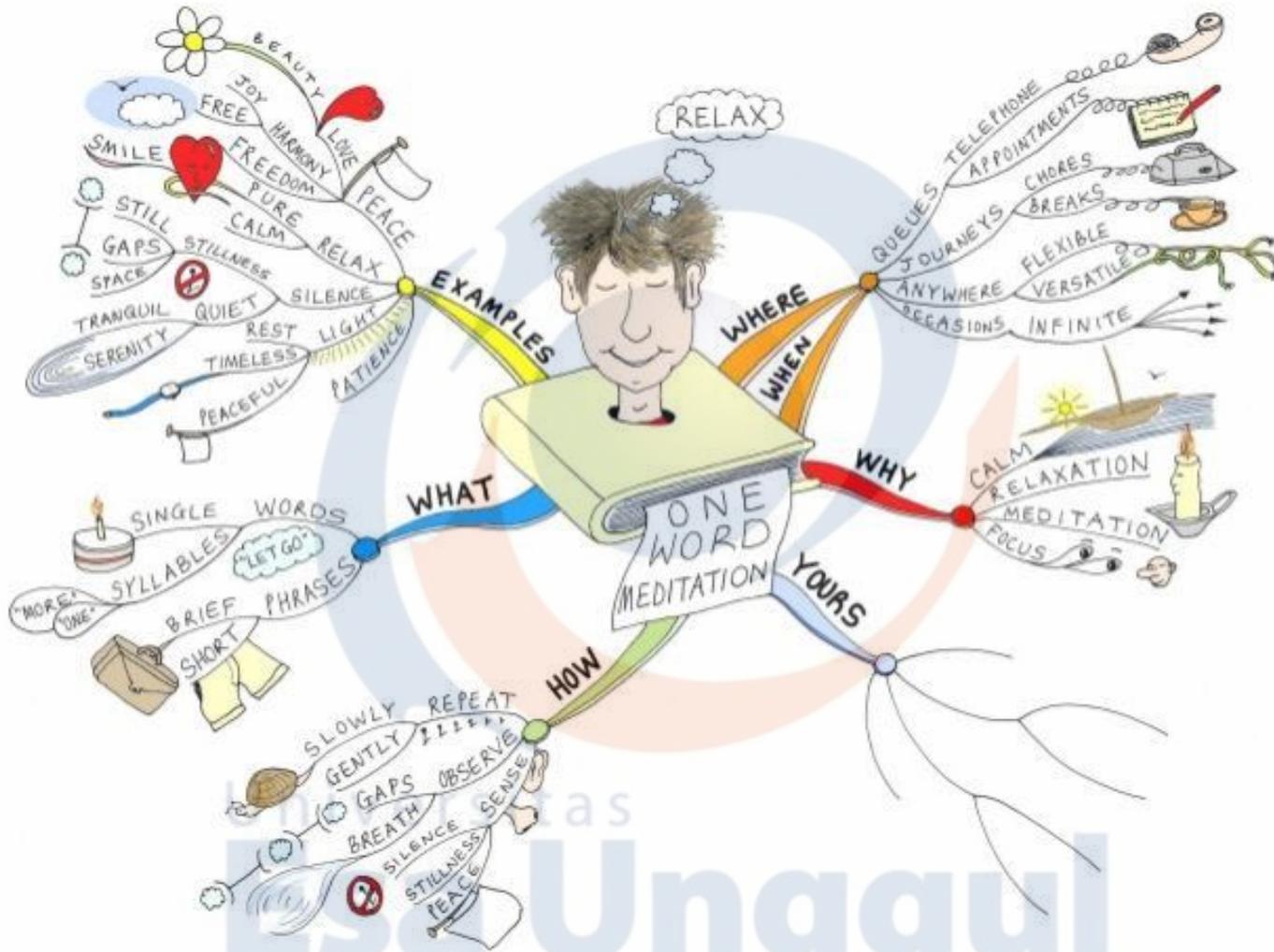
Pelaksanaan &
kontrol, melalui
timeline kerja

Tools of PROBLEM SOLVING



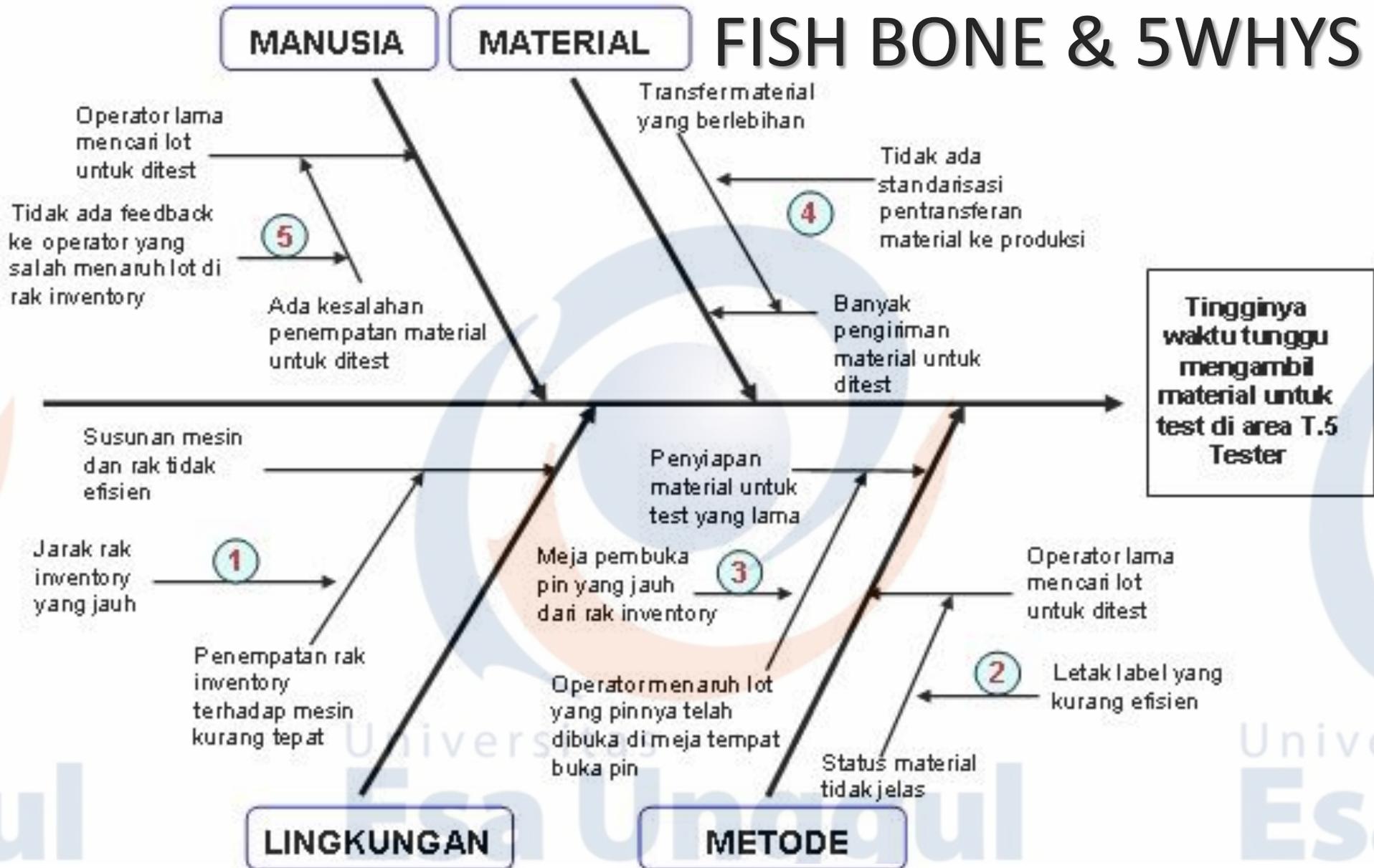
Tools of 6 STEP PROBLEM SOLVING

MIND MAP & 5W1H



Tools of 6 STEP PROBLEM SOLVING

FISH BONE & 5WHYS



Tools of 6 STEP PROBLEM SOLVING

SWOT



Strengths and Weaknesses

PRIMO-F :

People – Manusia,
Resources – Sumber Daya,
Innovation/Ideas – Inovasi,
Marketing – Pemasaran,
Operations – Operasional,
Finance – Keuangan

Opportunities and Threats:

PESTLE

Political – Politik,
Economic – Ekonomi,
Social – Sosial,
Technological – Teknologi,
Legal – Hukum, and
Environmental – Lingkungan

		<p style="text-align: center;">Internal</p> <p>W List of weaknesses: W1. W2. W3.</p>	<p>S List of strengths: S1. S2. S3.</p>
External	<p>T List of threats: T1. T2. T3.</p>	<p>WT: mini-mini strategies: W1T1: W2T1: W1T2: W2T2:</p>	<p>ST: maxi-mini strategies: S1T1: S2T1: S1T2: S2T2:</p>
	<p>O List of opportunities: O1. O2. O3.</p>	<p>WO: mini-maxi strategies: W1O1: W2O1: W1O2: W2O2:</p>	<p>SO: maxi-maxi strategies: S1O1: S2O1: S1O2: S2O2:</p>

TOWS

Salah satu alat dalam pengembangan strategi yang terkenal adalah SWOT Matrix (*Strength Weakness Opportunities Threat*), dan saat ini pengembangan strategi SWOT sudah menggunakan pendekatan analisa external-internal. Inilah mengapa TOWS Analysis adalah varian dari alat bisnis klasik yakni SWOT Analysis. Pola pendekatannya yang berbeda namun pada prinsipnya masih menggunakan environment external dan internal.

TOWS Analysis akan lebih dominan melihat sudut pandang External dibandingkan SWOT Analysis yang menggunakan sudut pandang Internal.

Strengths & Opportunities (SO)

Bagaimana Anda dapat menggunakan Kekuatan (Strengths) untuk mengambil keuntungan dari Peluang (Opportunities) yang ada. Kekuatan adalah faktor internal yang Anda miliki, baik bersifat individual ataupun kelompok. Faktor kekuatan ini dapat menjadi paramater paling krusial dalam keberhasilan strategi Anda.

Strengths & Threats (ST)

Bagaimana Anda dapat menggunakan Kekuatan (Strength) untuk menghadapi adanya potensi dan Ancaman (Threats) yang nyata. Kekuatan juga diperlukan dalam mengatasi ancaman kompetitor, dan dalam dunia bisnis dimana perubahan atau dinamika pasar yang sangat cepat, akan membuat perubahan yang cepat pula setiap pemain. Semisal kekuatan Anda adalah jumlah jaringan bisnis yang tersebar luas, maka pengelolaan dan pengawasan harus semakin intensif agar kompetitor tidak memakan pangsa pasar berlebihan.

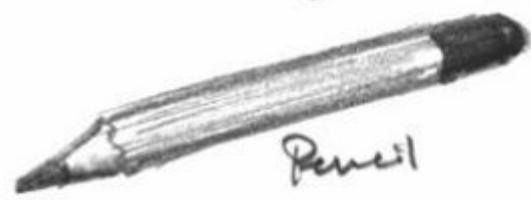
Weaknesses & Opportunities (WO)

Bagaimana Anda dapat menggunakan Peluang (Opportunities) untuk mengatasi kelemahan (Weakness). Selain kekuatan yang bisa dikedepankan, kelemahan dalam organisasi Anda pun harus dapat diminimalkan, agar tidak menjadi mangsa bagi pesaing dan pasar. Dengan adanya peluang yang terbuka, maka kelemahan Anda dapat dikelola lebih baik.

Weaknesses & Threats (WT)

Bagaimana Anda dapat meminimalkan kelemahan (Weakness) dan menghindari Ancaman (Threats). Kelemahan yang ada harus dapat menghindari ancaman nyata atau ancaman potensi. Kerjasama antar tim sangat diperlukan agar kelemahan ini tidak membuat organisasi Anda sulit bersaing.

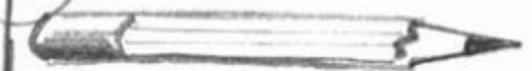
S.C.A.M.P.E.R. for ideas generation by Jamillim



Pencil



(+ eraser)



(- wood)



lead



Mechanical clutch



Pencil

Combine (+ Pen)

Substitute

sharpener



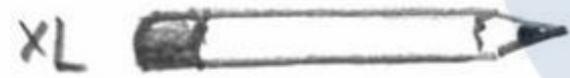
Adapt



sliced sharpen



Reverse



Magnify / Minimize



Put to other use

Rearrange



black gray

SCAMPER

SUBSTITUTE

Substitusi atau mengganti sebagian produk, proses atau jasa layanan yang ada sehingga tercipta produk, proses atau jasa layanan baru

Pikirkan untuk mengganti bagian dari produk, proses, atau jasa layanan dengan sesuatu yang lain. Anda dapat mencoba mengubah hal-hal berikut seperti: bahan, prosedur, tempat, orang, metode, bahkan Anda juga dapat mengubah kondisi emosi, dan lain-lain.

Substitusi adalah metode trial and error, cobalah mengganti satu hal dengan yang lain sampai Anda menemukan pengganti yang tepat

SCAMPER

SUBSTITUTE

Contoh Pertanyaan:

- Dapatkah saya mengganti bagian tertentu? Apa yang bisa saya substitusikan?
- Dapatkah saya mengganti personel yang terlibat?
- Siapa lagi yang dapat menggunakan produk ini?
- Dapatkah aturannya diubah?
- Dapatkah saya menggunakan material atau bahan alternatif lain?
- Dapatkah saya menggunakan proses atau prosedur yang lain?
- Dapatkah saya mengganti bagian yang satu untuk dimasukkan ke bagian yang lainnya?
- Dapatkah saya mengubah perasaan dan sikap saya terhadap hal tersebut

SCAMPER

COMBINE

Mengkombinasikan atau menggabungkan satu atau dua produk, proses atau jasa layanan menjadi produk, proses atau jasa layanan baru.

Pikirkan untuk menggabungkan dua atau lebih bagian produk, proses, atau jasa layanan untuk menciptakan produk, proses, atau jasa layanan baru yang berbeda. Hampir semua pemikiran kreatif melibatkan proses sintesa yaitu mengkombinasikan dua atau lebih ide, produk, atau jasa layanan. Misalkan Laptop hybrid merupakan gabungan antara Laptop dengan Tablet

SCAMPER

COMBINE

Contoh Pertanyaan:

- Apakah ada bagian atau parts yang dapat dikombinasikan?
- Dapatkah saya menggabungkan bagian ini dengan bagian yang lain?
- Apa yang dapat dikombinasikan untuk memaksimalkan penggunaan?
- Bahan apa saja yang dapat digabungkan?
- Ide apa yang bisa dikombinasikan?
- Dapatkan tujuan penggunaan dikombinasikan?
- Bagaimana jika dicampur, dilebur?
- Bagaimana jika dimainkan bersama?
- Dapatkah saya menggabungkan talenta-talenta yang berbeda untuk menyelesaikan masalah

SCAMPER

A D A P T

Mengadaptasi produk, proses atau jasa layanan lain ke dalam produk, proses atau jasa Anda sehingga tercipta yang baru.

Pikirkan untuk mengadaptasi ide-ide yang sudah diterapkan orang lain dalam masalah yang Anda hadapi. Solusi terhadap masalah Anda mungkin saja sudah ada diluar sana. Ingatlah bahwa ide-ide baru atau penemuan baru terkadang meminjam sebagian ide yang sudah ada, tidak semua penemuan memiliki ide yang orisinal.

SCAMPER

ADAPT

Contoh Pertanyaan:

- Apakah ada produk yang sejenis atau mirip dengan yang saya miliki?
- Dapatkan produk ini dipasarkan untuk pangsa pasar yang berbeda?
- Dalam konteks apa lagi konsep ini bisa diterapkan?
- Apakah dulu ada yang menawarkan ide/produk yang serupa?
- Ide apa yang dapat saya adaptasi?
- Siapa yang bisa saya tiru?
- Ide-ide apa diluar bidang saya yang bisa saya gabungkan?
- Proses apa yang bisa saya pakai dan sesuaikan?
- Apa yang bisa saya tiru?

SCAMPER

MODIFY

Memodifikasi produk, proses atau jasa layanan menjadi lebih kompleks atau lebih sederhana dan menjadi lebih baik dan terbentuk yang baru.

Pikirkan untuk melakukan modifikasi pada produk atau jasa layanan Anda untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Sebagai contoh modifikasi bentuk semangka yang normalnya berbentuk bulat menjadi semangka berbentuk kotak menjadikannya produk yang unik dan mendapatkan celah pasar tersendiri.

SCAMPER

MODIFY

Contoh Pertanyaan:

- Bagaimana produk dan layanan ini bisa dimodifikasi menjadi lebih baik?
- Apa yang bisa dimodifikasi?
- Dapatkah saya mengubah bentuknya?
- Dapatkah saya mengubah warnanya?
- Dapatkah saya mengubah texturenya?
- Dapatkah saya mengubah suaranya?
- Dapatkah saya mengubah aromanya?
- Bagaimana jika saya mengganti namanya?
- Apakah ada bentuk modifikasi lainnya yang dapat dilakukan?
- Apakah kemasan produk dapat dimodifikasi?

SCAMPER

Put to Another Use

Produk, proses atau jasa layanan yang ada digunakan untuk aplikasi yang lain yang berbeda dari aplikasi penggunaannya saat ini.

Pikirkan apakah produk atau jasa layanan Anda dapat digunakan untuk kegunaan lain? Biskuit misalnya selain di konsumsi secara langsung, juga dapat dimanfaatkan sebagai penghias ice cream. Contoh lainnya adalah limbah plastik / kemasan produk, ditangan wirausahawan kreatif dibuat jadi produk daur ulang seperti tas / barang kerajinan yang bernilai tinggi.

SCAMPER

Put to Another Use

Contoh Pertanyaan:

- Produk atau layanan ini dapat digunakan untuk apa lagi?
- Apakah ada cara baru untuk menggunakan produk atau layanan ini dalam bentuknya saat ini?
- Apakah ada cara baru untuk menggunakan produk ini, jika produknya sedikit dimodifikasi?
- Jika saya tidak mengetahui produk ini sebelumnya, kira-kira produk ini akan saya gunakan untuk apa?
- Apakah saya bisa menggunakan ide produk ini untuk industri atau pangsa pasar lainnya?
- Bagaimana jika produk ini digunakan oleh anak kecil? jika digunakan oleh orang dewasa?

SCAMPER

ELIMINATE & ELABORATE

proses menghilangkan a sebagian komponen produk, proses atau jasa, untuk menghasilkan produk yang baru. Elaborate berkonsentrasi dengan menambahkan detail sehingga tercipta yang baru.

Pikirkan apakah sebagian produk / layanan Anda dapat dihilangkan untuk menciptakan produk & layanan baru yang lebih spesifik, berfokus, dan efisien. Eliminasi qwerty keypad pada smartphone membuat produsen mampu menyajikan produk baru dengan layar sentuh lebih besar. Kemudian tambahkan detail yang perlu sehingga menjadi produk baru

SCAMPER

ELIMINATE & ELABORATE

Contoh Pertanyaan:

- Apakah ada bagian yang tidak penting?
- Apa yang harus saya buang agar bisa menjadi lebih efisien?
- Bagian mana dari produk yang dapat dihilangkan tanpa menghilangkan fungsi keseluruhan produk?
- Apakah ada fungsi produk yang tidak jarang digunakan?
- Apa yang bisa ditambahkan untuk membuat produk menjadi lebih baik?
- Apa yang bisa ditambahkan untuk membuat produk menjadi lebih mewah?
- Apa yang bisa ditambahkan untuk membuat produk menjadi lebih fungsional?

SCAMPER

REVERSE & REARRANGE

berfokus pada upaya membalik posisi, proses atau manfaat sehingga tercipta yang baru. Rearrange berfokus pada upaya mengubah atau mengatur ulang menjadi produk, proses atau jasa layanan baru.

REVERSE. Membalik perspektif atas ide, produk atau jasa layanan bisa membuka pemikiran-pemikiran baru. Lihat kebalikannya, biasanya Anda akan melihat hal-hal yang biasa terlewatkan.

Saat ingin makan kita pergi ke restoran, dengan konsep reverse, pemilik resto membalik prosesnya, saat konsumen ingin makan, resto lah yang ke rumah customer, inilah konsep sistem delivery yang banyak digunakan restoran-restoran masa kini

- Apa sisi negatifnya? Apa kebalikannya?
- Apakah saya bisa membalik sebab akibatnya?
- Haruskah saya balik? atas menjadi bawah, bawah menjadi atas?

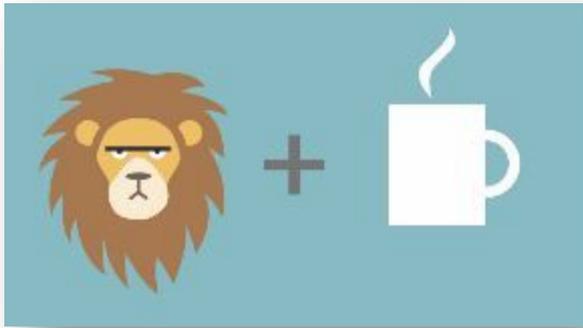
SCAMPER

REVERSE & REARRANGE

REARRANGE. Suatu produk baru dapat terbentuk dari pengaturan ulang informasi atau komponen-komponen yang ada. Lego sangat memahami hal ini, mereka menciptakan Lego Creator 3 in 1, dimana dengan pengaturan ulang komponen-komponen lego dapat dihasilkan 3 bentuk mainan yang berbeda

- Apakah pengaturan ulang komponen-komponen membuat produk lebih baik?
- Apakah ada pola atau tata letak lain yang dapat digunakan?
- Mungkinkah urutannya, jadwalnya atau kecepatannya dapat diubah?

RANDOM combination



Random Combination,
Kemampuan otak dalam menemukan
keterkaitan faktor yang ada

problem	apel	pancing	cowboy	batu	Smart phone	coffee	sepatu
Problem 1							
Problem 2							
Problem 3							
Problem 4							
Problem 5							
Problem 6							
Problem 7							

INITIATIVE

RATA-
RATA

Buruk = 1 - 5

Cukup = 6 - 7

Baik = 7 - 8

Excellence = 8.1 - 10

STRATEGY OBJECTIVE	INITIATIVE	Scale 1 - 10				score	PRIORITY
		CUSTOMER	INTERNAL PROCESS	LEARNING & GROWTH	FINANCE		
1. <u>Strategi dari TOWS</u>	1a _____	8	7	8	7	30	
	1b _____	7	6	7	9	30	
	1c _____	9	5	5	8	27	
2. <u>Strategi dari TOWS</u>	2a _____						
	2b _____						
3. _____	3a _____						
	3b _____						
	3c _____						
4. _____	4a _____						
	4b _____						
5. _____	5a _____						
	5b _____						
	5c _____						

PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING

