

PENYELESAIAN MASALAH DAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Salsa Miftahul Jannah

Universitas Islam Depok
salsamiftahuljannah@gmail.com

Tasya Ramadhan

Universitas Islam Depok
tasyaramadhan0922@gmail.com

Aulia Putri

Universitas Islam Depok
liaajah119@gmail.com

Muhammad Hasan Basari

Universitas Islam Depok
Basarihasan.1966@gmail.com

Abstract

Problem solving and decision-making are two interrelated cognitive skills that play a crucial role in various contexts, both individual and organizational. The problem-solving process involves identifying issues, analyzing causes, formulating alternative solutions, and evaluating outcomes. Meanwhile, decision-making focuses on selecting the best course of action from available options based on rational criteria and situational considerations. Research on these two concepts shows that a systematic approach, the use of accurate data, and critical thinking skills can improve decision effectiveness. Furthermore, psychological factors such as intuition, cognitive biases, and experience also influence the quality of decisions. By understanding the relationship between problem solving and decision-making, individuals and organizations can optimize strategies to address challenges and achieve goals more efficiently

Keywords: *problem solving; decision making; critical thinking;*

Abstrak

Penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan merupakan dua keterampilan kognitif yang saling berkaitan dan berperan penting dalam berbagai konteks, baik individu maupun organisasi. Proses penyelesaian masalah melibatkan identifikasi isu, analisis penyebab, perumusan alternatif solusi, hingga evaluasi hasil. Sementara itu, pengambilan keputusan berfokus pada pemilihan tindakan terbaik dari berbagai opsi yang tersedia berdasarkan kriteria rasional maupun pertimbangan situasional. Penelitian mengenai kedua konsep ini menunjukkan bahwa pendekatan sistematis, penggunaan data yang akurat, serta kemampuan berpikir kritis dapat meningkatkan efektivitas keputusan. Selain itu, faktor psikologis seperti intuisi, bias kognitif, dan pengalaman turut

memengaruhi kualitas keputusan yang dihasilkan. Dengan memahami hubungan antara penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan, individu maupun organisasi dapat mengoptimalkan strategi dalam menghadapi tantangan

Kata Kunci : penyelesaian masalah; pengambilan keputusan; berpikir kritis;

PENDAHULUAN

Di era bisnis dan organisasi yang penuh dinamika, pengambilan keputusan merupakan aktivitas fundamental yang harus dilakukan oleh setiap pemimpin dan manajer. Keputusan yang diambil tidak hanya harus tepat dalam memecahkan masalah yang dihadapi, tetapi juga seringkali harus dilakukan dalam waktu yang mendesak dan dalam kondisi yang penuh ketidakpastian.

Setiap hari, individu maupun organisasi dihadapkan pada berbagai permasalahan yang memerlukan pemecahan. Masalah-masalah tersebut dapat bersifat rutin maupun kompleks, terstruktur maupun tidak terstruktur. Untuk mengatasi berbagai masalah tersebut, diperlukan kemampuan dalam menerapkan metode penyelesaian masalah yang sistematis dan mengambil keputusan yang berkualitas.

Pengambilan keputusan merupakan proses memilih satu alternatif terbaik dari beberapa alternatif yang tersedia untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Proses ini melibatkan berbagai tahapan mulai dari identifikasi masalah, pengumpulan informasi, evaluasi alternatif, hingga implementasi keputusan. Kemampuan dalam mengambil keputusan yang tepat akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Dalam konteks Era Industri 4.0 dengan perkembangan teknologi seperti Internet of Things, Big Data, dan Artificial Intelligence, proses pengambilan keputusan semakin dituntut untuk lebih cepat, lebih akurat, dan lebih kompleks. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang teori, metode, dan teknik penyelesaian masalah serta pengambilan keputusan menjadi sangat penting bagi setiap pengambil keputusan.

Hasil dan Pembahasan

Pengertian Keputusan dan Pengambilan Keputusan

Keputusan merupakan hasil dari pemecahan masalah yang dihadapi dengan tegas. Keputusan adalah jawaban yang pasti terhadap suatu pertanyaan dan harus dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai apa yang sedang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan. Keputusan juga dapat berupa tindakan terhadap pelaksanaan yang menyimpang dari rencana semula.

Secara sederhana, keputusan dapat didefinisikan sebagai pemilihan satu alternatif di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap alternatif memiliki potensi keuntungan dan risiko masing-masing yang baru dapat diketahui hasilnya di masa depan. Oleh karena sifatnya yang tidak pasti, diperlukan langkah-langkah pengambilan

keputusan yang sistematis untuk meminimalkan kesalahan akibat ketidakpastian tersebut.

Pengertian Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah proses memilih alternatif tindakan terbaik untuk mencapai tujuan organisasi atau individu. Proses ini melibatkan pemilihan suatu alternatif cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Menurut konsep yang dikembangkan, pengambilan keputusan merupakan proses pemecahan masalah pada sebuah hakikat masalah dengan melakukan pengumpulan fakta maupun data, mengolah fakta dan data tersebut, kemudian menyusun berbagai alternatif dan memilih alternatif terbaik.

Herbert A. Simon mengembangkan konsep *bounded rationality* (rasionalitas terbatas) dalam teori pengambilan keputusan. Menurutnya, pengambil keputusan dalam organisasi tidak sepenuhnya rasional karena keterbatasan dalam memperoleh informasi, keterbatasan waktu, dan kapasitas kognitif manusia. Oleh karena itu, pengambilan keputusan dilakukan dalam batas-batas rasionalitas, di mana pengambil keputusan berusaha memilih alternatif yang "cukup memuaskan" (*satisficing*), bukan yang optimal.

Hubungan Penyelesaian Masalah dengan Pengambilan Keputusan

Penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan memiliki hubungan yang sangat erat dan saling melengkapi. Pengambilan keputusan dipicu oleh keberadaan masalah, sehingga dapat dikatakan bahwa pengambilan keputusan merupakan bagian integral dari proses penyelesaian masalah.

Perbedaan mendasar antara penyelesaian masalah biasa dengan pengambilan keputusan terletak pada penggunaan model. Dalam pengambilan keputusan, proses dilengkapi dengan pembangunan model sebagai representasi dari kondisi yang sebenarnya. Keputusan atau solusi yang diambil adalah hasil pengujian model tersebut, sehingga kesalahan dapat ditekan dengan melakukan penyesuaian terhadap model yang dibentuk.

Dalam menyelesaikan masalah, harus dicari cara-cara yang baik, pendekatan yang komprehensif, dan langkah-langkah yang sistematis agar nantinya ada dokumentasi penyelesaian persoalan yang telah dilakukan. Hal terpenting dalam proses pengambilan keputusan adalah kemampuan melihat kumpulan alternatif yang mungkin untuk dilakukan.

Proses Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan yang menggunakan analisis ilmiah didasarkan pada logika dan mempertimbangkan semua data yang tersedia serta semua alternatif yang

mungkin. Menurut Herbert A. Simon, proses pengambilan keputusan dapat dibagi ke dalam beberapa tahap utama:

Tahap Intelligence (Identifikasi Masalah)

Tahap ini melibatkan pengumpulan data dan informasi untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi. Pada tahap ini, pengambil keputusan harus menetapkan masalah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya secara jelas dan fokus.

Tahap Design (Perancangan)

Tahap ini melibatkan:

1. Konstruksi kriteria keputusan dan tujuan
2. Perumusan hubungan antara tujuan dan variabel-variabel yang ada
3. Identifikasi dan evaluasi alternatif yang tersedia
4. Pembangunan model sebagai representasi kondisi sebenarnya

Tahap Choice (Pemilihan)

Pada tahap ini dilakukan pemilihan alternatif terbaik dari berbagai alternatif yang telah diidentifikasi dan dievaluasi. Pemilihan harus didasarkan pada kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tahap Implementation (Implementasi)

Tahap terakhir adalah melaksanakan keputusan yang telah dipilih dan melakukan monitoring terhadap hasil implementasi. Jika diperlukan, dilakukan penyesuaian atau adjustment terhadap keputusan yang telah diambil.

Metode dan Teknik Pengambilan Keputusan

Metode SEAT (Systematic Engineering Analysis Techniques)

Metode SEAT menggunakan tujuh langkah komprehensif yang didasarkan pada objektivitas dan pola pikir sistemik, meliputi:

- Pendefinisian masalah
- Perumusan beberapa konsep alternatif penyelesaian
- pemilihan satu konsep berdasarkan evaluasi
- Pendetailan desain berdasarkan konsep terpilih
- Design defense
- Pengujian dan proses produksi
- Evaluasi

Multi Attribute Decision Making (MADM)

Metode ini digunakan untuk menyelesaikan masalah pengambilan keputusan dengan banyak atribut atau kriteria. MADM membantu dalam mengevaluasi berbagai alternatif berdasarkan sejumlah atribut yang telah ditentukan.

Multi Objective Decision Making (MODM)

MODM digunakan ketika pengambilan keputusan melibatkan pencapaian beberapa tujuan sekaligus yang mungkin saling bertentangan. Metode ini membantu dalam menemukan solusi kompromi yang optimal.

Decision Support System (DSS)

DSS merupakan implementasi teori-teori pengambilan keputusan yang berbasis komputer untuk membantu pengambil keputusan memecahkan masalah-masalah rumit yang mustahil dilakukan dengan kalkulasi manual melalui cara simulasi yang interaktif.

Metode Voting

Metode yang paling lazim digunakan untuk mengambil atau menunjang sebuah keputusan, terutama dalam pengambilan keputusan secara berkelompok.

Pengambilan Keputusan dalam Berbagai Kondisi

Kondisi Kepastian (Certainty)

Dalam kondisi kepastian, pengambil keputusan memiliki informasi lengkap tentang semua alternatif dan konsekuensinya. Keputusan dalam kondisi ini relatif lebih mudah karena hasil dari setiap alternatif dapat diprediksi dengan akurat. Masalah yang termasuk dalam kategori ini biasanya bersifat rutin dan sering terjadi, dengan solusi yang standar dan baku.

Kondisi Risiko (Risk)

Dalam kondisi risiko, pengambil keputusan tidak memiliki kepastian penuh tentang hasil dari setiap alternatif, namun dapat memperkirakan probabilitas terjadinya berbagai kemungkinan hasil. Dalam situasi ini, dapat digunakan analisis probabilitas dan konsep expected value untuk membantu pengambilan keputusan.

Sikap terhadap risiko (risk attitude) sangat mempengaruhi keputusan yang diambil. Terdapat tiga tipe sikap risiko:

Risk taker (optimis): cenderung mengambil keputusan yang berisiko tinggi

Risk averse (pesimis): cenderung menghindari risiko

Risk neutral: bersikap netral terhadap risiko

Kondisi Ketidakpastian (Uncertainty)

Dalam kondisi yang tidak pasti, keputusan akan semakin sulit diambil karena tidak adanya pengetahuan atas jenis kejadian atau peristiwa yang terjadi dan juga dampaknya. Beberapa kriteria yang dapat dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan dalam kondisi ketidakpastian antara lain:

- Kriteria Maximin (untuk pengambil keputusan yang pesimis)
- Kriteria Maximax (untuk pengambil keputusan yang optimis)
- Kriteria Hurwicz (kombinasi optimis dan pesimis)
- Kriteria Laplace (semua kemungkinan memiliki probabilitas yang sama)

Contoh nyata kondisi ketidakpastian adalah situasi di mana organisasi harus menghadapi tantangan di masa pandemi COVID-19.

Kondisi Konflik

Konflik diartikan sebagai pertentangan persepsi antar individu dalam memandang sebuah peristiwa. Dalam kondisi konflik, pengambilan keputusan harus mempertimbangkan berbagai perspektif dan kepentingan yang berbeda. Strategi yang dapat digunakan antara lain:

- Menjadwalkan konsultasi antarkelompok
- Mencari solusi win-win
- Mediasi dan negosiasi

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Informasi

Informasi yang dikumpulkan terkait alternatif keputusan harus optimum - tidak terlalu sedikit namun juga tidak terlalu banyak. Informasi yang berkualitas akan mempengaruhi kondisi pengambilan keputusan dan dapat mengubah tatanan kondisi dari satu keadaan ke keadaan lainnya.

Sudut Pandang

Sudut pandang yang terlalu luas akan menghasilkan alternatif keputusan yang sangat banyak sehingga proses pengambilan keputusan menjadi semakin membingungkan dan tidak efisien. Oleh karena itu, perlu ada pembatasan ruang lingkup yang jelas.

Tipe Kepribadian Pengambil Keputusan

Tipe kepribadian pengambil keputusan sangat mempengaruhi keputusan yang diambil. Tipe kepribadian dibedakan atas:

- Optimis (risk taker): berani mengambil risiko
- Pesimis (risk averse): cenderung menghindari risiko
- Moderat: berada di antara optimis dan pesimis

Waktu

Tekanan waktu dapat mempengaruhi kualitas keputusan yang diambil. Di Era Industri 4.0, pengambilan keputusan semakin dituntut untuk lebih cepat, namun tetap harus akurat.

Teknologi

Perkembangan teknologi seperti Big Data, Artificial Intelligence, dan sistem informasi manajemen memberikan dukungan yang sangat besar dalam proses pengambilan keputusan, memungkinkan analisis yang lebih kompleks dan akurat.

Faktor Etika dan Tanggung Jawab Sosial

Pertimbangan etika dan tanggung jawab sosial juga harus diperhatikan dalam pengambilan keputusan. Keputusan yang diambil harus mempertimbangkan dampaknya terhadap berbagai stakeholder dan masyarakat luas.

2.6.7 Faktor Politik, Sosial, dan Budaya

Dalam sektor publik khususnya, pengambilan keputusan sering kali tidak sepenuhnya rasional karena dipengaruhi oleh faktor politik, sosial, dan budaya yang berkembang dalam lingkungan organisasi.

KESIMPULAN

Penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan merupakan dua konsep yang saling berkaitan erat dalam konteks manajemen dan organisasi. Pengambilan keputusan pada dasarnya merupakan proses pemilihan satu alternatif terbaik dari beberapa alternatif yang tersedia untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

Proses pengambilan keputusan yang efektif melibatkan beberapa tahapan sistematis mulai dari identifikasi masalah (intelligence), perancangan alternatif (design), pemilihan alternatif terbaik (choice), hingga implementasi keputusan. Setiap tahapan memerlukan analisis yang mendalam dan pertimbangan yang matang.

Terdapat berbagai metode dan teknik yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan, seperti metode SEAT, MADM, MODM, dan Decision Support System. Pemilihan metode yang tepat sangat tergantung pada karakteristik masalah yang dihadapi dan kondisi pengambilan keputusan.

Kondisi pengambilan keputusan dapat bervariasi dari kondisi kepastian, risiko, ketidakpastian, hingga konflik. Setiap kondisi memerlukan pendekatan yang berbeda dalam mengambil keputusan. Dalam kondisi ketidakpastian dan risiko, pengambil keputusan harus lebih berhati-hati dan mempertimbangkan berbagai kemungkinan hasil yang dapat terjadi.

Berbagai faktor mempengaruhi proses dan hasil pengambilan keputusan, termasuk informasi, sudut pandang, tipe kepribadian pengambil keputusan, waktu, teknologi, etika, dan faktor sosial-budaya. Dalam Era Industri 4.0, peran teknologi seperti Big Data dan Artificial Intelligence semakin penting dalam mendukung pengambilan keputusan yang cepat, akurat, dan kompleks.

Untuk menghasilkan keputusan yang berkualitas, pengambil keputusan harus memahami teori, metode, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan. Kemampuan mengambil keputusan yang tepat akan sangat menentukan keberhasilan individu maupun organisasi dalam mencapai tujuannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Engkoswara dan Komariah. (2012). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Harris, J. dan Wu, X. (2013). *Utility Functions and Risk Management*. *Journal of Decision Sciences*.
- Hasan, I. (2004). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hillson, D. dan Murray-Webster, R. (2005). *Understanding and Managing Risk Attitude*. Gower Publishing.
- Huber, G. P. (1980). *Managerial Decision Making*. Glenview: Scott Foresman.
- Ichsan, M. (2020). *Penyelesaian Masalah dan Pengambilan Keputusan*. Dalam *Pengantar Manajemen Organisasi Kontemporer*. ResearchGate.
- Institut Teknologi Bandung. (2024). *Mengenali Pendekatan Pengambilan Keputusan Multikriteria dengan Metode SEAT*. Diakses dari <https://itb.ac.id>
- Kasim, A. (2003). *Teori Pembuatan Keputusan*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Levin, R. I. et al. (2002). *Pengambilan Keputusan Secara Kuantitatif*. Edisi Ketujuh. Diterjemahkan oleh Nartanto. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, H. (2023). *Teori Pengambilan Keputusan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Pinto, J. K. (2016). *Project Management: Achieving Competitive Advantage*. Pearson Education.
- Render, B., Stair, R. M., dan Hanna, M. E. (2016). *Quantitative Analysis for Management*. Pearson Education.
- Simon, H. A. (1960). *The New Science of Management Decision*. New York: Harper & Row.
- Simon, H. A. (1997). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*. 4th Edition. New York: The Free Press.
- Sirojuddin, et al. (2022). *Penerapan Rational Choice Theory dalam Pelayanan Publik*. *Journal of Public Administration Studies*.
- Supranto, J. (2005). *Teknik Pengambilan Keputusan*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryadi, K. dan Ramdhani, A. (1998). *Sistem Pendukung Keputusan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syaekhu, A. dan Suprianto. (2021). *Manajemen Strategis dan Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Gramedia.
- Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. (2020). *Buku Ajar Teori Pengambilan Keputusan*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Universitas Terbuka. *Modul Teori Pengambilan Keputusan ADB14531*. Jakarta: Repository UT.
- Universitas Terbuka. *Modul Teknik Pengambilan Keputusan EKMA5103*. Jakarta: Repository UT.