

PENYELESAIAN MASALAH

Dalam masa tugasnya, seorang pemimpin selalu dihadapkan dengan tugas menyelesaikan masalah. Tanpa penyelesaian masalah, seorang pemimpin tak mungkin dapat mengembangkan kemampuannya. Tujuh langkah berikut akan membantu Anda dalam menyelesaikan suatu masalah.

1. Mencari informasi tentang masalah tersebut.

Dalam pemecahan masalah, peran informasi sangat penting. Seorang pemimpin perlu meluangkan waktu untuk mengumpulkan berbagai informasi seputar permasalahan yang dihadapinya. Semakin banyak informasi yang didapat, semakin mudah pula penyelesaian masalah tersebut. Bahkan Raja Salomo mengatakan bahwa semakin banyak pengetahuan atau informasi yang ia miliki, semakin dekat ia pada kebijaksanaan sejati (Amsal 11:14).

Tanyakan kepada diri Anda dan carilah masukan dari rekan-rekan kerja Anda. Apa yang menjadi penyebab masalah itu? Di mana, kapan, dan bagaimana masalah itu timbul? Siapa yang terkena dampak dari masalah itu? Mengapa masalah itu bisa terjadi? Meskipun ketika tertekan akan mudah bagi kita untuk menyalahkan orang lain, jangan bertanya siapa yang menimbulkan masalah itu?

2. Melihat berbagai hal yang mungkin menjadi penyebab.

Adalah penting untuk mencari masukan dari orang lain yang berkaitan langsung dengan masalah itu. Masukan tersebut akan lebih mudah didapat bila Anda memintanya secara pribadi dari orang lain. Terkadang orang merasa enggan atau sungkan untuk memperlihatkan kesan atau pendapat mereka tentang penyebab masalah yang sebenarnya kepada banyak orang. Mintalah juga pendapat dari supervisor atau atasan Anda untuk semakin memperjelas pandangan Anda. Lalu tuliskanlah semua masukan yang telah Anda dapatkan.

3. Temukan berbagai solusi yang bisa dilakukan.

Pada tahap ini, kreativitas Anda dan rekan kerja mutlak diperlukan. Edward de Bono bahkan mengatakan, "Manusia bisa sukses berkat kekreatifannya." Libatkan dan doronglah rekan kerja Anda untuk menemukan sebanyak mungkin ide. Datalah semua ide yang muncul, lalu analisa dan pilihlah ide yang terbaik. Teknik mengumpulkan ide ini biasa disebut "brainstorming".

4. Memilih solusi terbaik.

Ketika memilih yang terbaik dari semua ide yang terkumpul, Anda perlu mempertimbangkan hal-hal berikut.

- Solusi manakah yang paling mampu menyelesaikan masalah?
- Solusi manakah yang cukup realistis untuk bisa dilaksanakan sekarang? Apakah kita memiliki sumber dayanya? Apakah waktu yang dimiliki cukup untuk melaksanakan solusi

tersebut?

- Periksalah hal-hal apa saja yang mungkin timbul dari setiap solusi yang ada. Risiko apa yang timbul dari setiap solusi yang ada?

5. **Buatlah perencanaan.**

Setelah solusi terbaik dipilih, saatnya untuk membuat perencanaan mengenai pelaksanaannya. Pertimbangkan baik-baik hal-hal berikut.

- Akan jadi seperti apa situasinya bila masalah sudah terselesaikan?
- Langkah apa yang harus diambil untuk melaksanakan solusi tersebut? Adakah sistem atau prosedur organisasi yang harus diubah?
- Apakah langkah-langkah ini dijalankan oleh rekan-rekan kerja? (Ini adalah ukuran keberhasilan perencanaan Anda.)
- Selain sumber daya manusia dan finansial, fasilitas apa yang diperlukan?
- Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan solusi ini? Buatlah jadwal kapan dimulai, kapan diselesaikan, dan kapan Anda ingin melihat tanda-tanda keberhasilan solusi ini.
- Siapa yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan perencanaan ini?

Tuliskanlah jawaban dari semua pertanyaan di atas dan beri tahu kepada rekan yang terlibat dalam perencanaan serta supervisor Anda.

6. **Pantau pelaksanaan rencana tersebut.**

Ketika rencana dilaksanakan, Anda harus terus memantaunya. Apakah rencana itu berjalan sesuai jadwal? Apakah rencana itu dipatuhi oleh rekan-rekan Anda? Kalau rencana itu tidak dipatuhi seperti yang diharapkan, tanyakan hal-hal ini pada diri Anda sendiri.

- Apakah rencana tersebut realistis?
- Apakah sumber daya yang tersedia memadai untuk menjalankan rencana itu sesuai jadwal?
- Apakah rencana itu perlu diubah?

7. **Pastikan masalah sudah terselesaikan.**

Salah satu cara terbaik untuk memastikan apakah suatu masalah sudah terselesaikan atau belum adalah dengan melanjutkan kembali aktivitas normal organisasi yang sempat terganggu. Selain itu, Anda perlu memikirkan perubahan apa yang perlu dilakukan agar masalah seperti ini tidak terulang lagi. Karena di balik setiap masalah pasti ada hikmah, renungkanlah pengetahuan, pengajaran, atau keterampilan baru apa yang Anda peroleh dari proses penyelesaian masalah ini.

Terakhir, tuliskanlah sebuah pesan singkat yang menekankan keberhasilan usaha ini dan apa yang telah Anda pelajari. Bagikan kepada supervisor, rekan kerja, dan bawahan Anda.