Keputusan Berdasarkan Fakta dalam Proses Manajemen Mutu Sekolah

Azainil[1]✉, Eni Susilowati[2], Toriq Norizal[3]
(1,2,3) Manajemen Pendidikan, Universitas Mulawarman, Indonesia

✉ Corresponding author
[azainiunmul@gmail.com]

Abstrak

Manajemen mutu merupakan perencanaan dan kontrol kualitas produk dan jasa dalam sebuah perusahaan secara eksplisit dan sistematis melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan. Salah satu prinsip dalam sistem mutu adalah pengambilan keputusan. Manager organisasi perlu mempunyai kemampuan dalam pengambilan keputusan dalam menghadapi perkembangan dengan cepat dan tepat. Tujuan penulisan ini adalah menjelaskan lebih dalam mengenai pengambilan keputusan berdasarkan fakta. Metode yang digunakan penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*), yaitu mencari dasar pijakan untuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berpikir, dan hipotesis. Pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan terdapat lima aspek pengambilan Keputusan. Faktor yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan, yaitu sosial, budaya, dan pribadi. Terdapat empat strategi dengan tujuh tahapan pengambilan Keputusan. Teknik pengambilan keputusan antara lain pendekatan pengambilan keputusan kuantitatif dan kualitatif, pengambilan keputusan kreatif, partisipatif, pengambilan keputusan modern, dan proses minout. Pemanfaatan analisis SWOT bertujuan untuk merumuskan strategi yang tepat agar mencapai tujuan dan meminimalkan.

Kata Kunci: *Pengambilan Keputusan*, *Manajemen Mutu*, *Prinsip Sistem Mutu*, *Kepala Sekolah*

Abstract

Quality management is planning and controlling the quality of products and services in a company explicitly and systematically through planning, organizing, coordinating, and controlling processes. One of the principles of a quality system is decision-making. Organization managers must be able to make decisions in dealing with developments quickly and precisely. The purpose of this writing is to explain fact-based decision-making more deeply. The method used in this research is library research, namely looking for a basis for obtaining and building a theoretical framework of thinking and hypotheses. The factual approach to decision-making contains five aspects. Factors that influence decision-making are social, cultural, and personal. There are four strategies with seven stages of decision-making. Decision-making techniques include quantitative and qualitative decision-making approaches, creative decision-making, participatory, modern decision-making, and minute processes. SWOT analysis aims to formulate appropriate strategies to achieve goals and minimize losses.

Keywords: *Decision Making*, *Quality Management*, *Quality System Principles*, *School Principal*

PENDAHULUAN

Seorang Kepala sekolah dihadapkan pada tuntutan untuk selalu membuat Keputusan bijak dalam menyelesaikan suatu masalah, baik masalah kecil maupun besar hingga menerapkan perubahan strategi besar. Dengan kata lain, kepala sekolah sebagai manager harus mampu mengambil seuatu Keputusan dalam menghadapi tekanan dari dinamika organisasi yang membawa berbagai kompleksitas persoalan yang dihadapi oleh organisasi, sehingga diperlukan kompetensi dalam mengantisipasi tidak saja pada adanya kemampuan manajerial yang handal namun juga

dibutuhkan intuisi yang tajam. Kepala sekolah sebagai manager organisasi perlu mempunyai kemampuan dalam pengambilan Keputusan dalam menghadapi perkembangan dan secara cepat dan tepat. Dengan demikian Proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dilakukan agar roda organisasi beserta administrasi dapat berjalan terus dengan lancar.

Pengambilan Keputusan berdasarkan fakta merupakan salah satu prinsip Standar Sistem Mutu *ISO 9000:2000* . Standar internasional ini menentukan persyaratan bagi sistem manajemen mutu bila sebuah organisasi bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistemnya secara efektif, termasuk proses perbaikan berlanjut dari sistemnya dan kepastian kesesuaiannya pada persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku (Prasojo, 2016: 16) . Artinya, seorang manager atau kepala sekolah harus mempunyai kemampuan dalam pengambilan Keputusan yang bijak dalam meningkatkan mutu sekolah didasarkan fakta.

Adapun langkah pembuatan keputusan meliputi pengindentifikasian masalah, pencarian alternatif penyelesaian masalah, evaluasi daripada alternatif-alternatif tersebut, dan pemilihan alternatif keputusan yang terbaik. Seorang pemimpin dapat mengasah kemampuan dalam membuat keputusan dapat ditingkatkan apabila ia mengetahui dan menguasai teori dan teknik pembuatan keputusan. Melalui peningkatan kemampuan pimpinan dalam pembuatan keputusan maka seorang pemimpin mengambil Keputusan yang bijak serta berkualitas sehingga akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja organisasi.

Setiap tahap kegiatan organisasi dan manajemen , terutama sekolah perlu melakukan keputusan bijak menggunakan pendekatan fakta yang didapat. Adapun dalam tahap perencanaan diperlukan banyak kegiatan pembuatan keputusan sepanjang proses perencanaan tersebut. Dan, dalam tahap pengawasan yang mencakup pemantauan, pemeriksaan, dan penilaian terhadap hasil pelaksanaan dilakukan untuk mengevalusai pelaksanaan dari pembuatan keputusan yang telah dilakukan. Hakikatnya kegiatan administrasi dalam suatu organisasi adalah pembuatan Keputusan dengan pendekatan fakta agar lahir suatu Keputusan bijak dan efisien.

Proses kegiatan pengambilan Keputusan dimulai dengan identifikasi masalah sampai dengan evaluasi dari pengambilan keputusan yang melibatkan seluruh elemen-elemen dalam administrasi sebagai suatu sistem organisasi. Perbaikan Berkelanjutan harus menjadi sasaran permanen sebuah organisasi sehingga diperlukan sistem manajemen mutu yang selalu disempurnakan, Kebijakan mutu dan sasaran mutu, Staf yang kompeten, Pengukuran, monitor untuk mencapai kesesuaian (Sukirman, 2023: 32) Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah- masalah kualitas dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Dengan demikian, perlu ada penjelasan yang lebih mendalam mengenai pengambilan keputusan berdasarkan fakta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan merupakan kegiatan yang diwajibkan dalam penelitian, khususnya penelitian akademik yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis. Studi kepustakaan dilakukan oleh setiap peneliti dengan tujuan utama yaitu mencari dasar pijakan / fondasi utnuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berpikir, dan menentuka dugaan sementara atau disebut juga dengan hipotesis penelitian. Sehingga para peneliti dapat menggelompokkan, mengalokasikan mengorganisasikan, dan menggunakan variasi pustaka dalam bidangnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, para peneliti mempunyai pendalaman yang lebih luas dan mendalam terhadap masalah yang hendak diteliti. (Kartiningrum, 2015: 5)

Dalam memperoleh data penelitian, peneliti mengumpulkan, menganalisis, mengorganisasi, sumber dari artikel, buku, penelitian terdahulu tentang implementasi manajemen strategi dalam bidang pendidikan. Kemudian peneliti menyimpulkan dan menyajikan data-data manajemen strategi untuk peningkatan mutu pendidikan (Danandjaja, 2014; Sari & Asmendri, 2020; Zed, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Mutu

Manajemen menurut G.R. Terry adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau

maksud yang nyata. Sedangkan Ricky W. Griffin menyampaikan bahwa manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efesien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. (Adman, 2019: 3)

Sejalan dengan G.R. Terry, Prasojo (menyampaikan bahwa Manajemen mutu (QM) adalah perencanaan dan kontrol kualitas produk dan jasa dalam sebuah perusahaan secara eksplisit dan sistematis. Dalam menajemen mutu semua tanggung jawab perusahaan akan mempengaruhi secara langsung terhadap kualitas kerja, proses, dan produk yang dihasilkan. Manajemen mutu di dalam dunia Pendidikan bertujuan untuk menarik dan memuaskan peserta didik dalam mengapai Pendidikan di sekolah. Organisasi pendidikan berusaha merancang output mereka dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan dan merencanakan serta mengendalikan semua proses dan kegiatan dengan standar kualitas tinggi. Dalam setiap fungsi dan tahapan proses manajemen pendidikan telah dilakukan pencegahan kegagalan. Cara tersebut disebut Total Quality Management (TQM) yang telah merevolusi organisasi pendidikan dan melibatkan setiap anggota staf dalam perbaikan mutu berkelanjutan. Input dan stakeholder pendidikan ikut berpartisipasi untuk memperoleh manfaat dari kualitas yang baik Organisasi pendidikan seharusnya berusaha memenuhi tuntutan stakeholder di pasar global dengan menawarkan output yang berkualitas luar biasa dan jaminan kualitas yang dapat diandalkan. Permintaan stakeholder untuk kualitas tinggi ikut menentukan peran organisasi pendidikan dalam mengelola persaingan yang efektif dalam dunia pendidikan. (Prasojo, 2016: 2).

M. N. Nasution (2001) menjelaskan bahwa ada tiga unsur utama dalam manajemen mutu yaitu sebagai berikut: 1) Strategi nilai pelanggan: Nilai pelanggan merupakan manfaat yang dapat diperoleh pelanggan atas penggunaan barang/jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian, pelayanan, dan sebagainya. 2) Sistem organisasional: Sistem organisasional menfokuskan pada penyediaan nilai bagi pelanggan. Sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran proses kerja, arus informasi, dan pembuatan keputusan. 3) Perbaikan kualitas berkelanjutan: Perbaikan kualitas bertujuan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen untuk melakukan pengujian kualitas produk secara kontinu, akan dapat memuaskan pelanggan.

Sesuai penjelasan yang disampaikan Prasojo (2016: 18) bahwa ada delapan prinsip manajemen mutu berdasarkan **ISO 9000 Versi 2000** yaitu, Berfokus pada pelanggan, Kepemimpinan, Keterlibatan setiap orang, Pendekatan proses, Pendekatan sistem manajemen, Peningkatan terus menerus, Pendekatan fakta untuk pengambilan Keputusan, dan Hubungan yang baik dengan pemasok.

Pendekatan Fakta untuk Pengambilan Keputusan

Pendekatan Fakta sebagai Dasar Pengambilan Keputusan artinya Setiap keputusan dalam implementasi sistem selalu didasarkan pada fakta dan data. Pengambilan Keputusan, merupakan suatu tindakan yang menentukan hasil dalam memecahkan masalah dengan memilih suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang ada melalui suatu proses mental dan berfikir logis dan juga mempertimbangkan semua pilihan alternatif yang ada yang mempunyai pengaruh negatif atau pun positif. Pengambilan keputusan mempunyai peranan penting dalam manajemen karena keputusan yang diambil oleh manajer merupakan keputusan akhir yang harus dilaksanakan dalam organisasi-nya atau bisnis yang dijalankannya. Keputusan manajer sangat penting karena menyangkut semua aspek. Seorang manajer harus berhati-hati dalam mengambil keputusan agar tidak merugikan organisasi, mulai dari merusak nama baik organisasi atau perusahaan sampai pada kerugian uang.

Pembuatan keputusan merupakan kunci bagi manajer memainkan dalam melaksanakan fungsi perencanaan. Perencanaan menyangkut keputusan-keputusan sangat penting dan jangka panjang yang dapat dibuat manajer. Pembuatan keputusan (*decision making*) menggambarkan proses melalui bagaimana serangkaian kegiatan dipilih sebagai penyelesaian suatu masalah

tertentu. Handoko (2000 : 129) mengatakan bahwa pengambilan keputusan merupakan hal yang sangat penting bagi individu maupun organisasi. Mengambil keputusan kadang-kadang mudah tetapi lebih sering sulit sekali.

Oleh karena itu, pengambilan keputusan harus dilakukan secara efektif dengan menggunakan pendekatan fakta. Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah kualitas dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.

Aspek Pengambilan Keputusan

Menurut pendapat Mincemoyer dan Perkins dikutip dalam Popy Agetia mengemukakan terdapat 5 aspek dalam pengambilan keputusan, yaitu :

a. Mengidentifikasi Masalah; Pada proses pengidentifikasian masalah seseorang harus mampu menyusun tujuan yang sistematis, mendeskripsikan permasalahan, menafsirkan dan memahami pembuatan pilihan merupakan proses kognitif.
b. Merumusakan Alternatif Kemampuan dalam mencari informasi, menganalisis pilihan dan mencari kemungkinan pilihan, serta mampu menjelaskan keakuratan sumber informasi dan dikombinasikan dengan alternatif pilihan lainnya.
c. Mempertimbangkan Resiko Mempertimbangkan dan memikirkan kelebihan atau keuntungan atau konsekuensi dari keputusan yang akan diambil, karena hal ini akan sangat berpengaruh.
d. Memilih Alternatif Memilih satu dari beberapa alternatif pilihan yang telah disusun, merencanakan pelaksanaan dari keputusan dan berkomitmen terhadap alternatif yang dipilih.
e. Evaluasi Setalah melakukan beberapa tahap pengambilan keputusan, tahap terakhir yaitu mengamati dan menilai ulang terhadap keputusan yang telah diambil.

SedangkanJanis & Mann(1977) menyampaikan tiga aspek pengambilan keputusan, yaitu :*Pertama* , kemampuan mempertimbangkan beberapa pilihan, Individu tidak hanya memikirkan manfaat terbesar yang akan didapatkan, tetapi juga berbagai macam pertimbangan dari pilihan yang dipilih maupun yang tidak dipilih. *Kedua*, kemampuan menghadapi tntangaan untuk mencapai situasi yang diinginkan. Berbagai tantangan yang kemungkinan akan dihadapi oleh individu dapat dilalui dengan baik. Berkenaan dengan ketidakpastian, sehingga pilihan yang telah dipilih tiak dapat diubah lagi. *Ketiga*, kemampuan untuk menerima resiko yang ada.

Sedangkan menurut faqih (2012) aspek-aspek pengambilan keputusan studi lanjut menurut Hasan antara lain:

a. Memahamai potensi diri. Memahami potensi diri dimaksudkan siswa memiliki kesanggupan untuk membentuk suatu gambaran tentang dirinya sendiri, tentang kelebihan, kekurangan, sifat-sifat, bakat dan minat yang ada dalam dirinya.
b. Memahami lingkungan. Memahami lingkungan dimaksudkan siswa memiliki kesanggupan untuk memahami dan menggambarkan keadaan lingkungannya baik lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, dan lingkungan sekitar seingga menunjukkan suatu keadaan yang jelas.
c. Menemukan hambatan-hambatan dalam mengambil keputusan studi lanjut. Menemukan hambatan dalam mengambil keputusan berarti siswa sangup menemukan, mengidentifikasi, keadaan yang menghambatnya dalam mengambil keputusan.
d. Memutuskan pilihan berdasarkan alternatif yang ada. Memutuskan pilhan berdasarkan alternatif yang ada berarti siswa mampu memahami diri, memahami keadaa lingkungan, dan mampu menemukan hambatan dalam mengambil keputusan studi lanjut yang kemudian hal tersebut menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan

Menurut Terry (1989) dalam blog Komunitas Diamond faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam mengambil keputusan sebagai berikut:

a. Hal-hal yang berwujud maupun tidak berwujud, yang emosional maupun rasional perlu diperhitungkan dalam pengambilan keputusan;
b. Setiap keputusan nantinya harus dapat dijadikan bahan untuk mencapai tujuan organisasi;
c. Setiap keputusan janganlah berorientasi pada kepentingan pribadi, perhatikan kepentingan orang lain;

d. Jarang sekali ada 1 pilihan yang memuaskan;
e. Pengambilan keputusan merupakan tindakan mental. Dari tindakan mental ini kemudian harus diubah menjadi tindakan fisik;
f. Pengambilan keputusan yang efektif membutuhkan waktu yang cukup lama;
g. Diperlukan pengambilan keputusan yang praktis untuk mendapatkan hasil yang baik;
h. Setiap keputusan hendaknya dikembangkan, agar dapat diketahui apakah keputusan yang diambil itu betul; dan
i. Setiap keputusan itu merupakan tindakan permulaan dari serangkaian kegiatan berikutnya.

Selanjutnya, John D.Miller dalam Imam Murtono (2009) menjelaskan faktor- faktor yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan adalah: jenis kelamin pria atau wanita, peranan pengambilan keputusan, dan keterbatasan kemampuan. Dalam pengambilan suatu keputusan individu dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu nilai individu, kepribadian, dan kecenderungan dalam pengambilan risiko.

Kotler dikutip dalam Sri Imelda menyatakan dalam pengambilan keputusan terdapat empat faktor yang berpengaruh, yaitu: a. Faktor sosial; alam faktor sosial yang menjadi acuan utama ialah keluarga, hal ini dikarenakan peran dan status keluarga sangat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan seseorang.b. Faktor budaya;Budaya merupakan salah satu penyebab seseorang bertindak dan berperilaku, baik seperti peran budaya, sub budaya dan kelas sosial yang ada disekitar.C.Faktor pribadi; Banyak aspek yang terdapat dalam faktor ini, diantaranya adalah gaya hidup dan kepribadian. d. Faktor psikologis; Dalam faktor psikologis terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu meliputi motivasi, pembelajaran dan sikap seseorang.

Hal serupa juga dikemukakan oleh Arroba yang menyatakan bahwa dalam pengambilan keputusan terdapat lima faktor yang mempengaruhi, yaitu:11 1. Informasi yang dimiliki mengenai permasalahan yang sedang dihadapi. 2. Tingkat pendidikan 3. Personality atau kepribadian. 4. Pengalaman yang memiliki hubungan dengan proses adaptasi. 5. Kebudayaan

Strategi Pengambilan Keputusan

Menurut Oteng Sutisna dalam Haudi (2021) pengambilan keputusan dilaksanakan dengan urut-urutan proses sebagai berikut:

a. Identifikasi Masalah
   Sebelum suatu tindakan diambil, adalah perlu untuk menentukan secara khusus masalahnya, menganalisis situasi yang ada, mengembangkan alternatif-alternatif ini, dan memelihara rangkaian tindakan yang paling baik.
b. Analisis Situasi dan Perumusan Masalah
   Analisis situasi dan perumusan masalah melibatkan suatu usaha yang sistematis untuk menyajikan fakta, opini, ide, tentang situasi yang ada bila itu diketahui, dan perkiraan-perkiraan tentang situasi itu bila fakta, opini, ide, itu sukar untuk diperoleh.
c. Pengembangan dan Analisis Alternatif-alternatif
   Dalam langkah ini, administrator diminta kesanggupannya untuk mengetahui cukup banyak alternative yang mungkin. Alternative yang telah dirumuskan itu kemudian di analisis, dan dinilai secara kritis atas dasar efektifitasnya yang mungkin dalam pemecahan masalah yang telah ditetapkan. Penggunaan diagram alir (Proses algoritma) dan program komputer digunakan dalam tahapan ini.
d. Pengambilan Keputusan
   Memilih alternatif yang paling baik. Tahapan ini memerlukan keterampilan yang sama seperti langkah pertama, yaitu pertimbangan yang baik. Perbandingan alternatif-alternatif dan pilihan tindakan yang paling dikehendaki meminta suatu pandangan filosofi dari administrator.

Berikut ini merupakan tipe-tipe strategi dalam pengambilan keputusan.

Delaying

Pada prinsipnya tipe strategi ini merupakan salah satu dari model penangguhan atau semacam prokrastinasi. Individu memutuskan bahwa ia akan mengambil keputusan pada waktu yang lama. Termasuk dalam contoh strategi ini adalah siswa yang menunggu sampai kesempatan paling akhir dalam menyelesaikan tugas dan dibiarkannya tugas itu berlarut-larut sampai kehabisan waktu sehingga tugasnya tidak sempat dikumpulkan.

Fatalistic

Tipe ini merupakan salah satu tipe yang tidak menentukan piihan. Individu dengan tipe ini tidak melakukan aksi apapun terhadap pilihanpilihan yang ada. Misalnya, siswa bangun tidur kesiangan dan waktu masuk sekolah tinggal 20 menit lagi. Dalam menghadapi situasi ini ia berpikir dalam waktu 20 menit tidak mungkin cukup untuk mandi, shalat sudah kesiangan, dan jalan ke sekolah 10 menit. Lalu ia memutuskan untuk berdiam saja. Padahal pada situasi seperti ini mungkin tidak usah mandi yang penting cuci muka dan merapikan badan, lalu wudlu dan shalat, setelah itu cari ojeg tercepat, atau lari untuk pergi kesekolah tepat waktu.

Compliant

Tipe strategi ini terjadi jika seseorang mengalah pada rencana pihak lain yang telah membuat keputusan untuknya. Ia sangat pasif atau terbebani oleh otoritas figur. Contoh yang amat klasik antara lain: orang tua memutuskan anaknya untuk menjadi doctor tetapi anaknya tidak mau masuk dunia kedokteran.

Tipe Paralytic

Tipe strategi terjadi ketika seseorang sangat takut atau sangat cemas untuk membuat suatu keputusan. Ia merasa tidak mampu memutuskan. Ia mungkin merasa tertekan atau didesak oleh dirinya sendiri atau orang lain untuk membuat keputusan, tetapi takut oleh konsekuensi dari keputusan yang diambilnya.

Intuitive

Strategi intuitif merupakan strategi dalam membuat keputusan yang berdasarkan pada perasaan dari pada pemikiran. Hasilnya disebut keputusan intuitif. Keputusan ini mungkin tepat, tetapi tidak disertai atas hasil analisis keunggulan diri seperti bakat, kemampuan, minat, dan lain-lain.

Impulsive

Strategi impulsif adalah proses pengambilan keputusan yang tidak mempertimbangkan alternatif lain. Pada strategi ini individu begitu menggebugebu ingin langsung mengambil keputusan tertentu. Ia tidak mengidentipikasi dan menganalisis alternatif lain.

Agonizing

Agonize berarti menyakitkan sekali. Strategi *agonizing* berarti strategi pengambilan keputusan yang hasilnya sangat mungkin menyakitkan atau membuat orang kepayahan ataucapediakrenakan kurang memiliki informasi yang lengkap tentang keputusan yang diambilnya. Misalnya, seseorang yang paham betul bahwa dirinya ingin menjadi seorang teknokrat, tetapi ia tidak memahami cabang-cabang keteknikan, teknik apa yang harus diambil. Mungkin ia memperoleh tentang spesialisasi keteknikan dari sekolah tetapi tidak lengkap.

Planful

Pada strategi ini, individu dapat membuat perencanaan ketika mengambil keputusan. Ia memutuskan atas dasar perencanaannya itu. Ia mempertimbangkan baik perasaan maupun pengetahuan tentang kemampuan, bakat, minat, dan nilai-nilai dalam membuat suatu keputusan, termasuk keputusan karier.

Tahap Pengambilan Keputusan

Menurut Freddy Rangkuti dalam Madiana (2021) Proses pengambilan keputusan memiliki berapa tahapan yaitu,

Tahap 1 : Pemahaman dan Pemecahan Masalah.
Seorang manager akan menghadapi masalah yang didapat sebenarnya sulit selesaikan atau bahkan sering hanya menyimpulkan masalah, bukan penyebab awal. Oleh karena itu manager dapat menyimpulkan dalam mengidentifikasi masalah dengan beberapa cara antara lain pertama, manager

secara teori dapat menguji hubungan sebab-akibat, kedua manager dapat mencari penyimpangan atau perubahan dari yang normal dan secara teoritis.
Tahap 2 : Mengidentifikasi Masalah
Setelah mengidentifikasi masalah manager dapat mengumpulkan dan analisis data yang akurat. Setelah manajer menemukan dan merumuskan untuk memcahkan masalah, manajer harus memutuskan langkah- langkah selanjutnya. Manajer pertama kali harus menentukan data-data apa yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang akurat akan mendapatkan informasi tersebu
Tahap 3 : Pengembangan Alternatif-Alternatif
Pada tahap pengembangan alternatif, manajer harus memilih suatu pendapat yang cukup baik, walaupun bukan pendapat yang sempurna atau baik.
Tahap 4 : Evaluasi Alternatif-Alternatif.
Setelah manajer mengumpulkan sekumpulan alternatif, mansger harus mengevaluasi sekumpulan alternatif, manager harus mengevaluasi untuk menilai efektifitas pada setiap alternatif.
Tahap 5 : Pemilihan Alternatif Terbaik.
Pembuatan keputusan menggambarkan hasil evaluasi berbagai alternatif. Alternatif terpilih akan didasarkan pada jumlah informasi bagi manager dan ketidaksempurnaan kebijakan manajer.
Tahap 6 : Implementasi Keputusan .
Setelah alternatif terbaik telah dipilih, para manager harus membuat keputusan untuk melakukan berbagai permasalahan dan masalah yang mungkin akan terjadi dalam penggunaan keputusan. Dalam hal ini, manager perlu mengendalikan berbagai resiko dan ketidakpastian sebagai pengaruh dibuatnya suatu keputusan.
Tahap 7 : Evaluasi Hasil-Hasil.
Keputusan. Implementasi keputusan harus selalu di perhatikan Manajer harus dapat memecahkan masalah apakah implementasi dilakukan dengan baik dan keputusan memberikan hasil yang diinginkan.

Teknik Pengambilan Keputusan

Ada beberapa teknik pengambilan keputusan antara lain:

Pendekatan Pengambilan Keputusan Kuantitatif dan Kualitatif

Pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi atau lembaga adalah sebuah proses menentukan sebuah pilihan dari berbagai macam alternative alternatif pilihan yang ada. Seseorang terkadang dihadapkan pada suatu keadaan dimana ia harus menentukan pilihan (keputusan) dari berbagai alternatif yang ada. Proses ini terkadang amatlah rumit karena berdampak pada dirinya dan lingkungan sekitarnya.

Secara umum, terdapat dua pendekatan dalam pengambilan keputusan, yaitu pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kualitatif mengandalkan penilaian subyektif terhadap suatu masalah, sedangkan pendekatan kuantitatif mendasarkan keputusan pada penilaian obyektif yang didasarkan pada model matematika yang dibuat. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang didasari oleh analisis social non matematis yang tidak sampai melakukan perhitungan secara nominal, tetapi keputusan yang dibuat tetap mampu mendapatkan kualitas mendekati ilmiah

T. Hani Handoko, (2008) mengatakan metode kuantitatif pengambilan keputusan dikenal dengan nama teknik management science dan operations research. Riset operasi menggambarkan, memahami, dan memperkirakan perilaku berbagai sistem yang komplek dalam kehidupan manusia. Tujuannya menyediakan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan.

Teknik Pengambilan Keputusan Kreatif

Menurut Evans (1994), berpikir kreatif akan membantu orang untuk meningkatkan kualitas dan keefektifan pemecahan masalah dan hasil pengambilan keputusan yang dibuat. Dalam kaitannya dengan proses pengambilan keputusan, berpikir kreatif sangat dibutuhkan terutama dalam mengidentifikasi persoalan (masalah) dan mengembangkan alternatif pemecahan. Dalam kaitannya dengan proses pengambilan keputusan, Osborn memperkenalkan tiga fase utama dalam pemecahan masalah secara kreatif yaitu:

a) Fase penemuan fakta. Fase penemuan fakta meliputi pendefinisian masalah , pengumpulan dan analisis data yang relevan.
b) Fase penemuan ide. Fase ini meliputi pengumpulan ide secara kreatif, kemudian mengembangkan ideide tersebut dengan memodifikasi dan mengkombinasi serta menambah atau mencari informasi lain jikaperlu. Penemuan ide-ide dapat diperoleh dengan mengikuti dua prinsip, yaitu: (1) menggunakan kemampuan untuk meninjau masalah dari perkiraan yang berlainan, (2) kuantitas akan menghasilkan kualitas.
c) Fase penemuan pemecahan. Fase tersebut meliputi: pengujian pemecahan secara tentatif melalui pengujian, pengabdosian, dan penerapan jalan pemecahan yang telah ditetapkan oleh personil yang terlibat dalam usaha pemecahan masalah. Fase ini juga melibatkan suatu judgement (pembuatan perkiraan).

Teknik Partisipatif

Teknik partisipasi dalam pengambilan keputusan merupakan gaya kemimpinan demokratis dan kebanyakan berorientasi pada perilaku, Sebagai teknik pengambilan keputusan, partisipatif mencakup individu atau kelompok dalam proses. Penggunaan teknik pengambilan keputusan partisipatif ini bertujuan untuk pergantian akuntabilitas atau mengabaikan tanggung jawab dari atas kepada pusat kekuatan staf, membuat sederhana pembagian pengambilan keputusan kepada yang lain.

Teknik Pengambilan Keputusan Modern

Dalam era komputer saat ini dimana berbagai methode kuantitatif untuk pengambilan keputusan telah sangat berkembang dengan canggih dan banyak diterapkan pada berbagai tipe keputusan rutin dan terkadang mengandung resiko. Teknik modern menawarkan bantuan bagi menejemen dalam menghadapi tantangan yang memerlukan tipe tipe keputusan tersebut.

Proses Minout

Proses Minout pada dasarnya merupakan proses rasional dalam pengambilan keputusan proses ini dikembangkan oleh Kepner dan Tregoe, dengan menerapkan empat proses dasar yang rasional dalam penggunaan dan penyebaran Informasi mengenai masalah organisasi. Lebih lanjut proses minout adalah prosedur yang sistematis bagi pemanfaatan sebaik mungkin empat pola berfikir manusia: Menilai dan menjelaskan, Sebab akibat, Melakukan pilihan, dan Mengantisipasi masa depan

Analisis Swot Sebagai Alat Formulasi Strategi

Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) adalah sebuah metode yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mengevaluasi serta mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada dalam lingkungan internal dan eksternal sekolah. Melalui analisis SWOT, sekolah dapat memahami kondisi serta situasi yang sedang dihadapi, sehingga dapat merumuskan strategi yang tepat agar mencapai tujuan dan meminimalkan risiko yang mungkin terjadi. Analisis SWOT pada dasarnya merupakan teknik identifikasi berbagai faktor dan unsur penentu pembangunan suatu institusi secara sistematis r mendefinisikan analisis SWOT sebagai suatu evaluasi terhadap keseluruhan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman Tujuan analisis SWOT ini adalah untuk melakukan evaluasi kondisi lingkup kegiatan bersangkutan yang selanjutnya dapat pula digunakan untuk merumuskan strategi pembangunan institusi yang lebih tinggi.

Dengan demikian Strategic Planner (Perencana Strategis) harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (Kekuatan, Peluang, Kelemahan, dan Ancaman) dalam kondisi aktual saat ini. Hal ini disebut dengan analisis situasi. Model yang populer untuk analisis situasi adalah analisis SWOT, sehingga Perencana strategis dapat dengan mudah merencanakan strategi pemasaran.

Cara membuat analisis SWOT adalah dengan ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT. Analisis SWOT membandingkan antara faktor internal dan eksternal.

SIMPULAN

Pengambilan Keputusan berdasarkan fakta merupakan salah satu prinsip standar sistem mutu yang bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistemnya secara efektif. Manajemen merupakan kerangka kerja yang melibatkan bimbingan suatu kelompok/individu ke arah tujuan organisasional dengan unsur utama antara lain strategi nilai pelanggan, sistem organisasional, dan perbaikan kualitas berkelanjutan. Aspek pengambilan keputusan yaitu mengidentifikasi masalah, merumuskan alternatif kemampuan, mempertimbangkan resiko, memilih alternatif, memilih, dan, evaluasi. Faktor yang memengaruhi yaitu sosial, budaya, pribadi, dan psikologis. Strategi pengambilan keputusan, yaitu identifikasi masalah, analisis situasi dan perumusan masalah, pengembangan dan analisis alternatif-alternatif, dan pengambilan keputusan. Adapun tahapan pengambilan keputusan ada tujuh tahap. Teknik melalui fase penemuan fakta, penemuan ide, dan pemecahan. Teknik partisipasi dalam pengambilan keputusan merupakan gaya kemimpinan demokratis dan kebanyakan berorientasi pada perilaku. Penerapan proses dasar pengambilan keputusan , yaitu menilai dan menjelaskan , sebab akibat, melakukan pilihan, mengantisipasi masa depan. Teknik pengambilan Keputusan yang sesuai dengan fakta dapat menggunakan analisis SWOT.

DAFTAR PUSTAKA

Alawiyyah, sayyid, Dr., *Membuat Keputusan Manajerial dalam Berbagai organisasi Manajemen*, *al hay'ah al mishriyyah al'ammah li al kuttab*, Kairo, 1987.

David, Fred R. 2011. *Strategi Manajemen Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.

Eka Diah Kartiningrum. 2015. *Panduan Penyusunan Studi Literatur*. Mojokerto: Lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat politeknik kesehatan Majapahit .

Haudi. 2021. *Teknik Pengambilan Keputusan.* Solok: Insan Cendikia Mandiri

Maidiana, Saima Putrini R. Harahap.2021. *Pembuatan Keputusan Dalam Proses Manajemen Dan Aspek Manajemen*. Journal Ability : : Journal of Education and Social Analysis.Volume 2, Issue 3. hal: 83.

Muslim. 2022. *Pengambilan Keputusan Dan Kebijakan Peningkatan Mutu Pendidikan Di SMP Negeri 15 Islam Terpadu Binjai*. ALACRITY : Journal Of Education. Volume 2, Issue 1. Hal: 41.

Prasojo, Lantip Diat. 2016. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.

Rifai, Muhammad (2020) *Pengambilan Keputusan* . Jakarta : KENCANA

Spar, T. Y. (2019). *Pengambilan Keputusan Manajerial* http://www.mercubuana.ac.id

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Yogyakarta: Alfabeta.

Sukirma, Suyono, dkk. 2023. *Manajemen Pendidikan Mutu Terpadu.*Yogyakarta: Nuta Media

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Yogyakarta: Alfabeta.

Supranto, 2005. *Teknik Pengambilan Keputusan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Syafaruddin & Asrul, 2015. *Kepemimpinan Pendidikan Kontemporer.* Bandung: Citapustaka Media.

Water, Dan. (1991). 21st Century Management. Singapore: Prentice Hal