

**BERPIKIR DAN *PROBLEM SOLVING***

**Anita Maulidya**

**Sekolah Tinggi Agama Islam Raudhatul Akmal (STAI.RA)**

**Email : anitahsb7@gmail.com**

Abstrak : Berpikir merupakan berbagai kegiatan yang menggunakan konsep dan lambang sebagai pengganti objek dan peristiwa. Berpikir dapat digolongkan ke dalam dua jenis yaitu : *Pertama*, Berpikir Asosiatif, yaitu suatu ide merangsang timbulnya ide-ide lain. *Kedua*, adalah Berpikir Terarah. Proses berpikir terarah adalah proses berpikir yang sudah ditentukan sebelumnya dan diarahkan pada sesuatu, biasanya diarahkan pada pemecahan suatu persoalan.

*Problem Solving*, menurut istilah adalah proses penyelesaian suatu permasalahan atau kejadian, upaya pemilihan salah satu dari beberapa alternatif atau *option* yang mendekati kebenaran dari suatu tujuan tertentu. Adapun prinsip-prinsip *Problem Solving* adalah: 1). Keberhasilan dalam memecahkan masalah dapat dicapai jika diarahkan ke masalah yang ia mampu memecahkannya; 2). Dalam memecahkan masalah, pakailah data/ keterangan yang ada; 3). Titik tolak pemecahan masalah ialah mencari kemungkinan-kemungkinan jalan keluar; 4). Menyadari masalah harus didahulukan dari usaha memecahkan masalah; 5). Proses menciptakan ide-ide baru (*innovative*) hendaknya dipisahkan dari proses evaluasi ide ; sebab yang akhir ini menghambat yang pertama; 6). Situasi-situasi pilihan, hendaknya dijadikan situasi masalah. Situasi masalah ditandai dengan adanya hambatan; 7). Situasi masalah kadang perlu diubah menjadi situasi pilihan. Tujuan situasi masalah adalah menghilangkan hambatan. 8). Pemecahan masalah yang diusulkan oleh pemimpin sering dievaluasi secara kurang obyektif.

Terdapat 4 faktor yang mempengaruhi proses dalam *problem solving* yaitu motivasi, kepercayaan dan sikap yang salah, kebiasaan dan emosi. Langkah-langkah *problem solving* yang dikemukakan oleh Gray yang dipergunakan ada 6 langkah: 1). Mengerti masalahnya; 2). Mengumpulkan keterangan atau data; 3). Menformulasikan atau pemecahan masalah yang mungkin; 4). Mengevaluasi hipotesis. 5). Jika hipotesis tidak dapat berhasil, maka perlu kembali penyelidikan literatur. Tetapi apabila percobaan berhasil, maka dapat diteruskan ke langkah berikutnya; 6). Pembuatan eksperimen; 7). Kesimpulan.

Kata Kunci: Berpikir, *Problem Solving*

## Latar Belakang

Dalam perjalanan hidupnya, manusia sering menghadapi berbagai permasalahan yang perlu dipecahkan. Berpikir memecahkan masalah dan menghasilkan sesuatu yang baru adalah kegiatan yang kompleks dan berhubungan erat satu dengan yang lain. Suatu masalah umumnya tidak dapat dipecahkan tanpa berpikir, dan banyak masalah memerlukan pemecahan yang baru bagi orang-orang atau kelompok.

Fungsi berfikir adalah untuk pemecahan masalah / persoalan (problem solving). Umumnya kita bergerak sesuai dengan kebiasaan. Namun ketika kita menghadapi situasi yang tidak dapat dihadapi dengan cara biasa, di situlah timbul masalah. Selanjutnya yang harus dilakukan adalah mengatasi masalah itu.

Ketika kita memiliki masalah, seringkali kita menginginkan masalah itu cepat hilang dengan cara apapun tanpa memikirkannya terlebih dahulu, sehingga hasil dari pemecahan masalah yang ditemukan secara singkat itu, tidak memuaskan bagi kita, atau bahkan menimbulkan masalah yang baru.

Di dalam makalah ini, penulis membahas tentang pengertian berpikir, karena dengan berpikir, manusia dapat menyelesaikan segala masalahnya. Selain pengertian dari berpikir, dijelaskan juga proses berpikir, sebab dengan mengetahui proses berpikir, kita tidak hanya dapat menyelesaikan masalah, bahkan kita juga dapat menemukan penemuan baru.

Setelah penjelasan tentang berpikir dalam makalah ini, dijelaskan juga tentang *problem solving* (pemecahan masalah), prinsip-prinsipnya, faktor-faktor yang berpengaruh dalam proses *problem solving*, langkah-langkah *problem solving*, dan kerangka berpikir dalam *problem solving*. Semua penjelasan/pembahasan ini, bertujuan agar kita dapat secara sistematis dalam pemecahan masalah, tidak terburu-buru, sehingga hasil dari pemecahan masalah yang ditemukan itu memuaskan atau sesuai dengan yang diinginkan.

## Pengertian dan Proses Berpikir

### a. Pengertian Berpikir

Plato berpendapat bahwa berpikir itu adalah berbicara dalam hati. Dalam arti lain, berpikir itu adalah aktivitas ideasional. Pendapat ini dikemukakan dua kenyataan, yaitu :

- 1) Bahwa berpikir itu adalah aktivitas, jadi subjek yang berpikir aktif
- 2) Bahwa aktivitas itu sifatnya ideasional, jadi bukan motoris, walaupun dapat disertai oleh kedua hal itu. Berpikir itu menggunakan abstraksi-abstraksi “ideas”. (Suryabrata, 2004, 54)

Menurut Philip L. Harriman mengungkapkan bahwa berpikir adalah istilah yang sangat luas dengan berbagai defenisi. Misalnya, angan-angan, pertimbangan, kreativitas, pemecahan masalah, penentuan, perencanaan.

Drever mengemukakan bahwa berpikir bertitik tolak dari adanya persoalan atau problem yang dihadapi secara individu.

Sedangkan Floyd L. Ruch dalam bukunya *Psychology and life* mengemukakan bahwa berpikir merupakan unsur-unsur lingkungan dengan menggunakan simbol-simbol sehingga tidak perlu langsung melakukan kegiatan yang tampak. (Shaleh : 2008,226)

Simbol-simbol yang digunakan dalam berpikir pada umumnya berupa kata-kata atau bahasa, karena itu sering dikemukakan bahwa bahasa dan berpikir mempunyai kaitan yang erat. Dengan bahasa, manusia dapat menciptakan ratusan, ribuan simbol-simbol yang memungkinkan manusia dapat berpikir begitu sempurna apabila dibandingkan dengan makhluk lain. (Walgito : 1980, 176)

Berpikir menggunakan simbol dapat juga dikatakan sesuatu yang dapat mewakili segala hal di lingkungan luar maupun yang ada di dalam diri kita sendiri, dalam alam pikiran kita. Kata-kata adalah simbol. Kata “buku” mewakili benda yang terdiri atas lembaran-lembaran kertas yang dijilid dan dicetaki huruf-huruf. Demikian juga kata “kucing”, ia mewakili hewan kucing. Makin banyak hal yang perlu diwakili dalam otak kita, makin banyak pula kosa kata yang harus disimpan dalam otak kita. Oleh karena itu, orang yang pandai, banyak membaca atau bergaul, mempunyai lebih banyak perbendaharaan kata daripada orang yang tidak pernah bergaul. (Sarwono : 2009, 112) Sekalipun bahasa merupakan alat yang cukup ampuh dalam proses berpikir, namun bahasa bukan satu-stunya alat yang digunakan yaitu bayangan atau gambaran.

Dari defenisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa berpikir merupakan berbagai kegiatan yang menggunakan konsep dan lambang sebagai pengganti objek dan peristiwa. Untuk mempermudah

pemahaman tentang berpikir, penulis memberikan contoh berpikir dengan menggunakan gambaran. Misalnya, bayangkan anda sedang berada di kampus Pasca Sarjana IAIN SU. Kemudian anda ingin membaca buku di Perpustakaan Daerah. Dalam hal ini, anda akan menggunakan bayangan atau gambaran kota Medan khususnya yang berkaitan dengan kampus dan Pusda. Anda akan berpikir tentang jalan-jalan mana saja yang akan di tempuh, berapa banyak waktu yang habis dalam perjalanan menuju pusda.

Berpikir dapat digolongkan ke dalam dua jenis yaitu : *Pertama*, Berpikir Asosiatif, yaitu suatu ide merangsang timbulnya ide-ide lain. Dalam proses ini dinyatakan bahwa dalam alam kejiwaan yang penting ialah terjadinya, tersimpannya, dan bekerjanya tanggapan-tanggapan. Daya jiwa yang lebih tinggi, seperti perasaan, kemauan, keinginan, dan berpikir semua berasal/ terjadi karena bekerjanya tanggapan-tanggapan. Keaktifan manusia itu sendiri diabaikannya. (Purwanto : 1997, 44) Jalan pikiran dalam proses berpikir asosiatif tidak ditentukan atau diarahkan sebelumnya. Jadi, ide-ide itu timbul atau terasosiasi (terkaitkan) dengan ide sebelumnya secara spontan. Jenis berpikir ini disebut juga jenis berpikir *divergen* (menyebar) atau kreatif, umumnya pada para pencipta, penemu, penggagas dan sebagainya dalam bidang ilmu, seni, pemasaran. (Wirawan : 109) Berpikir divergen juga berarti berpikir dalam arah yang berbeda-beda, akan diperoleh jawaban-jawaban unik yang berbeda-beda tetapi benar. Istilah-istilah yang sama dengan berpikir divergen adalah berpikir kreatif (*creative thinking*), berpikir imajiner (*imaginative thinking*), dan berpikir asli (*original thinking*). Istilah-istilah lain yang sama pengertiannya dengan berpikir logis (*logical thinking*) ; berpikir kritis (*critical thinking*) dan *reasoning*. (Slameto : 2010, 144)

Proses berpikir asosiatif ini mempunyai beberapa jenis yaitu :

- Asosiasi bebas : Satu ide akan akan menimbulkan ide mengenai hal lain,hal apa saja tanpa ada batasnya. Misalnya : Sati ide tentang makanan, dapat merangsang timbulnya beberapa ide, yaitu ide tentang restoran, dapur, nasi, anak yatim yang belum sempat diberi makan.
- Asosiasi terkontrol : Satu ide tertentu akan menimbulkan ide mengenai hal lain dalam batas-batas tertentu saja. Misalnya, ide tentang “membeli

mobil,” akan merangsang ide-ide lain, seperti harganya, pajaknya, pemeliharaannya, mereknya, atau modelnya. Tetapi tidak merangsang ide-ide tentang hal-hal lain di luar itu, seperti lalu lintas, atau polisis lalu lintas.

- **Melamun** : Mengkhayal bebas sebebas-bebasnya tanpa batas, juga mengenai hal-hal yang tidak realistis. Misalnya, berkhayal jadi orang kaya, jadi Superman, atau jadi putri salju.
- **Mimpi** : Ide-ide tentang berbagai hal yang timbul secara tidak disadari pada waktu tidur. Mimpi ini kadang-kadang terlupa saat bangun, tetapi kadang-kadang masih dapat diinga.

*Kedua*, adalah Berpikir Terarah. Proses berpikir terarah adalah proses berpikir yang sudah ditentukan sebelumnya dan diarahkan pada sesuatu, biasanya diarahkan pada pemecahan suatu persoalan. Jenis berpikir seperti ini disebut juga berpikir konvergen. Misalnya, ketika ia sedang membetulkan kerusakan mesin, ia mengerahkan semua pengetahuannya tentang mesin itu, dan kalau perlu dia akan mencari informasi lebih lanjut di internet tentang mesin tersebut. Semua informasi itu ditujukan pada satu titik, yaitu mencari di mana letak kesalahan mesin itu. Mengapa mesin tiba-tiba tidak mau bekerja? Kalau sudah ditemukan, maka montir itu tidak sulit lagi memperbaikinya. Hal itulah yang disebut berpikir *konvergen* (memusat). Dalam berpikir terarah ini diperlukan penyusunan strategi untuk dapat mengarahkan jalan pikiran pada pemecahan persoalan, yaitu :

- **Strategi Menyeluruh** : Di sini persoalan dipandang sebagai suatu keseluruhan dan dicoba dipecahkan dalam rangka keseluruhan itu.
- **Strategi detailistis** : Di sini persoalan dibagi-bagi dalam bagian-bagian dan dicoba dipecahkan bagian demi bagian. (Slamet : 2010, 144)

### **Proses Berpikir**

Proses atau jalannya berfikir itu pada pokoknya ada tiga tahapan yakni :

#### 1) Pembentukan Pengertian

Pembentukan pengertian, dibentuk melalui empat tingkat, sebagai berikut :

- **Menganalisis ciri-ciri** dari sejumlah unsur-unsurnya satu demi satu. Misalnya mau membentuk pengertian manusia. Kita ambil manusia dari berbagai bangsa lalu kita analisis ciri-cirinya. Misalnya,

Manusia Indonesia ciri-cirinya : makhluk hidup, berbudi berkulit sawo matang, berambut hitam ; Manusia Eropa ciri-cirinya : Makhluk hidup, berbudi, berkulit putih, bermata biru terbuka, berambut pirang atau putih ; Manusia Negro ciri-cirinya : Maakhluk hidup, berbudi, berkulit hitam, bermata hitam melotot, berambut hitam keriting,.

- Membanding-bandingkan ciri-ciri tersebut untuk ditemukan ciri-ciri mana yang sama, mana yang tidak sama, mana yang selalu ada, dan mana yang tidak selalu ada, mana yang hakiki, dan mana yang tidak hakiki.
- Mengabstraksikan yaitu menyisihkan, membuang ciri-ciri yang tidak hakiki. menangkap ciri-ciri yang hakiki. Pada contoh di atas, ciri-ciri yang hakiki itu ialah makhluk hidup yang berbudi. (Suryabrata : 55)

2) Pembentukan Pendapat ; ini merupakan peletakan hubungan antar dua pengertian atau lebih yang hubungan itu dapat dirumuskan secara verbal berupa :

- Pendapat menolak : yaitu tidak menerima ciri dari sesuatu hal, misalnya saya tidak setuju. Amir tidak rajin.
- Pendapat menerima/ mengiyakan : menerima sifat dari sesuatu hal, misalnya : Amir itu pandai, air itu tumpah
- Pendapat asumptif : yaitu mengungkapkan kemungkinan-kemungkinan suatu sifat pada suatu hal, misalnya : anda mungkin salah mengerti, saya barangkali keliru. (Soemanto : 1990, 32)

3) Pembentukan Keputusan

Proses ketiga ini adalah satu usaha penarikan kesimpulan yang merupakan pernyataan keputusan. Keputusan dimaksudkan sebagai hasil pekerjaan akal atau fikir yang disusun secara sistematis dari dua buah obyek yang dihubungkan seperti sebelumnya. (Hasan : 1994, 31)

Mengenai keputusan ini dapat dibedakan atas :

- Keputusan induktif ; yaitu yang diambil dari pendapat-pendapat khusus membentuk suatu pendapat umum, misalnya :

- Tembaga dipanaskan memuai
- Perak dipanaskan memuai
- Besi dipanaskan memuai

Keputusan : semua logam jika dipanaskan memuai (umum).

- Keputusan deduktif ; yaitu yang diambil dari pendapat umum membentuk pendapat yang khusus, misalnya:
  - Semua bagian badan jika dicubit sakit
  - Pipi adalah bagian badan

Keputusan : pipi jika dicubit sakit

- Keputusan analogis ; yaitu yang diambil dengan jalan membandingkan atau menyesuaikan suatu pendapat dengan pendapat-pendapat khusus yang telah ada. Misalnya :
  - Dodo anak pandai naik kelas (khusus)
  - Rani anak pandai, naik kelas (khusus)
  - Kulit leher yang sakit, memerah

Keputusan : Nunung anak yang pandai itu tentu naik kelas.

(Purwanto : 59)

### **Pengertian dan Prinsip *Problem Solving***

#### **a. Pengertian *Problem Solving***

Secara umum yang dimaksud dengan *problem* adalah sesuatu yang timbul apabila ada konflik antara keadaan satu dengan yang lain dalam rangka untuk mencapai tujuan. (Walgito : 181)

Menurut pandangan aliran pengolahan informasi (*information processing*), orang menghadapi problem bila ada tujuan yang ingin dicapai, tetapi belum ditemukan sarana untuk sampai pada tujuan itu. (Purwadarminto : 1987, 143)

Saiful Akhyar dalam bukunya pendidikan dan konseling Islam, mendefenisikan *problem* atau masalah adalah suatu deviasi antara yang seharusnya terjadi dengan suatu yang nyata (aktual) terjadi sehingga penyebabnya perlu ditemukan dan diverifikasi. (Lubis : 2008, 271)

*Problem solving*, Abdul Rahman Saleh mengartikannya pemecahan masalah. (Saleh : 236)

*Problem solving* juga diartikan sebagai suatu proses mental dan intelektual dalam menemukan masalah dan memecahkan berdasarkan data dan informasi yang akurat, sehingga dapat diambil kesimpulan yang tepat dan cermat. (Sanjaya : 2011)

*Problem Solving*, menurut istilah adalah proses penyelesaian suatu permasalahan atau kejadian, upaya pemilihan salah satu dari beberapa alternatif atau *option* yang mendekati kebenaran dari suatu tujuan tertentu.

*Problem solving* sering disamakan dengan pengambilan keputusan. Akan tetapi di antara keduanya terdapat perbedaan. Pengambilan keputusan sangat erat kaitannya dengan wewenang seorang manajer, pemimpin, atau dapat dikatakan seorang atasan dengan bawahan. Sementara *problem solving* lebih spesifik kepada pemecahan masalah oleh seorang konselor kepada kliennya dengan pendekatan psikologi (kejiwaan). (Lubis : 265)

Hakikat pemecahan masalah (*problem solving*) adalah seseorang menghadapi situasi yang harus memberi respons, tetapi tidak mempunyai informasi, konsep-konsep, prinsip-prinsip dan cara-cara yang dapat dipergunakan dengan segera untuk memperoleh pemecahan. (Slameto : 144)

#### b. Prinsip-Prinsip *Problem Solving*

Adapun prinsip-prinsip *Problem Solving* adalah:

- 1) Keberhasilan dalam memecahkan masalah dapat dicapai jika diarahkan ke masalah yang ia mampu memecahkannya. Pada prinsip ini dijelaskan bahwa masalah yang kita hadapi ada yang mudah dipecahkan, dan ada pula yang sulit. Jika kita menghadapi masalah yang sulit (kompleks), hendaknya kita menganalisa masalah itu yaitu mengurai ke dalam masalah-masalah tunggal yang lebih mudah dihadapi/ dipecahkan.
- 2) Dalam memecahkan masalah, pakailah data/ keterangan yang ada. Sering data yang ada tidak lengkap, atau belum kita ketahui relevansinya. Data sangat kita perlukan, karena dengannya kita akan dapat mengenal persoalannya.
- 3) Titik tolak pemecahan masalah ialah mencari kemungkinan-kemungkinan jalan keluar. Proses pemecahan masalah dimulai dengan mencari beberapa kemungkinan jalan keluar, sehingga akhirnya kita

dapat memilih satu jalan keluar yang kita pandang paling baik/ teapat/ mudah. Setelah kita memilih, usaha kita pusatkan pada perencanaan dan pelaksanaan jalan keluar itu dan kita sisihkan kemungkinan yang lain.

- 4) Menyadari masalah harus didahulukan dari usaha memecahkan masalah. Prinsip ini menyadarkan kita untuk tidak terburu-buru dalam memecahkan masalah, tetapi pemecahan masalah itu haruslah dengan usaha yang benar-benar dipikirkan terlebih dahulu, agar kita sampai kepada pemecahan tuntas dan tepat.
- 5) Proses menciptakan ide-ide baru (*innovative*) hendaknya dipisahkan dari proses evaluasi ide ; sebab yang akhir ini menghambat yang pertama. Prinsip ini menekankan bahwa dalam pemecahan masalah, kita dibebaskan untuk menciptakan ide baru tanpa harus terikat atau terkait dengan ide-ide lama.
- 6) Situasi-situasi pilihan, hendaknya dijadikan situasi masalah. Situasi masalah ditandai dengan adanya hambatan. Situasi pilihan, biasanya perhatian ditujukan kepada dua alternatif yang harus dipilih. Dalam situasi persoalan ini, perhatian tidak diarahkan kepada ide-ide baru, karena pemusatan perhatian ditujukan kepada “bagaimana” memilih yang tepat antara dua kemungkinan itu. Jika dua alternatif yang ada tidak dapat dipilih atau tidak diinginkan, barulah dicari kemungkinan lain dengan mencari ide-ide baru.
- 7) Situasi masalah kadang perlu diubah menjadi situasi pilihan. Tujuan situasi masalah adalah menghilangkan hambatan. Jika ditemukan dua pemecahan masalah, maka situasi masalah itu bisa berubah menjadi situasi pilihan.
- 8) Pemecahan masalah yang diusulkan oleh pemimpin sering dievaluasi secara kurang obyektif. Usul pemecahan masalah dari pemimpin, biasanya diterima oleh anggota dengan sikap khusus. Hal ini disebabkan oleh adanya anggapan bahwa pemimpin adalah orang yang berkuasa. Situasi ini kurang baik, karena sering mengurangi rasa tanggung jawab anggota dan anggota akan menyalahkan pemimpin

jika pemecahan masalah yang ditemukan tidak membawa hasil yang diharapkan. (Kartono : 1985, 142-143)

### **Faktor yang Berpengaruh dalam Proses *Problem Solving***

Terdapat 4 faktor yang mempengaruhi proses dalam *problem solving* yaitu motivasi, kepercayaan dan sikap yang salah, kebiasaan dan emosi.

a. Motivasi

Motivasi yang rendah akan mengalihkan perhatian, sedangkan motivasi yang tinggi akan membatasi fleksibilitas.

b. Kepercayaan dan Sikap yang Salah

Asumsi yang salah dapat menyesatkan kita. Bila kita percaya bahwa kebahagiaan dapat diperoleh dengan kekayaan material, kita akan mengalami kesulitan ketika memecahkan penderitaan batin kita. Kerangka rujukan yang tidak cermat menghambat efektifitas pemecahan masalah.

c. Kebiasaan

Kecenderungan untuk mempertahankan pola pikir tertentu atau melihat masalah hanya dari satu sisi saja, atau kepercayaan yang berlebihan dan tanpa kritis pada pendapat otoritas menghambat pemecahan masalah yang efisien. Ini menimbulkan pemikiran yang kaku ( *rigid mental set* ), lawan dari pemikiran yang fleksibel ( *flexible mental set* ).

d. Emosi

Dalam menghadapi berbagai situasi, kita tanpa sadar terlibat secara emosional. Emosi ini mewarnai cara berpikir kita sebagai manusia yang utuh, kita tidak dapat mengesampingkan emosi. Tetapi bila emosi itu sudah mencapai intensitas yang begitu tinggi sehingga menjadi stress, barulah kita menjadi sulit untuk berpikir efisien. (Zimbardo : 2011)

e. Takut mungkin melebih-lebihkan kesulitan persoalan dan menimbulkan sikap resah yang melumpuhkan tindakan ; marah mendorong tindakan yang kurang dipikirkan ; kecemasan sangat membatasi kemampuan kita melihat masalah dengan jelas atau merumuskan kemungkinan pemecahan.

Selain faktor-faktor di atas, faktor lain yang mempengaruhi proses *problem solving* adalah faktor biologis, misalnya terlalu lapar, setengah lapar,

kurang tidur. Manusia yang kurang tidur, akan mengalami penurunan dalam kemampuan berpikir. (Shaleh : 239)

### **Langkah-Langkah *Problem Solving***

Langkah-langkah *problem solving* yang dikemukakan oleh Gray yang dipergunakan ada 6 langkah :

1) Mengerti masalahnya

Kesadaran ini penting, agar ada dorongan kuat untuk memecahkannya supaya dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Langkah ini menandai permulaan penyelidikan ilmiah.

2) Mengumpulkan keterangan atau data

Apabila sebuah *problem* telah dimengerti, maka perlu mendapatkan tentang hal yang bersangkutan dengan *problem* itu. Mungkin sudah ada orang lain yang telah pernah memecahkan *problem* itu. Apabila demikian tidak perlu masalah itu dipecahkan. Penyelidikan hanya diulangi apabila hasil yang didapat meragukan, atau apabila kondisi-kondisinya telah berubah.

3) Menformulasikan atau pemecahan masalah yang mungkin. Apabila suatu hipotesis nampaknya tidak dapat diharapkan, maka ia meninggalkan penyelidikan literatur dan melanjutkan langkah-langkahnya.

4) Mengevaluasi hipotesis

5) Jika hipotesis tidak dapat berhasil, maka perlu kembali penyelidikan literatur. Tetapi apabila percobaan berhasil, maka dapat diteruskan ke langkah berikutnya.

6) Pembuatan eksperimen

Ketika seorang cendekiawan membuat hipotesis untuk memecahkan suatu permasalahan, biasanya ia akan melakukan pengujian terhadap hipotesis tersebut dan mendiskusikannya berdasarkan informasi dan data yang ia miliki. Pengujian itu untuk mengkonfirmasi kesesuaian dan keabsahannya dalam memecahkan masalah. Kadang ia mendapatkan bahwa hipotesis yang dibuat tidak sesuai dengan sebagian informasi dan data yang dimilikinya. Lalu ia pun membuang hipotesis itu dengan alasan tidak tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. Lalu ia membuat hipotesis lain,

mengkaji dan mendiskusikannya pada hipotesis terdahulu, kadang akhirnya juga dibuang kembali. Proses ini berulang-ulang hingga akhirnya samapi pada hipotesis yang bisa diterima serta sesuai dengan informasi dan data yang dimilikinya. Ia melihat bahwa hipotesis tersebut tepat untuk memecahkan masalah. (Najati : 2008, 166)

- 7) Kesimpulan . Apabila suatu problem telah dipecahkan, maka ahli yang telah memecahkan itu harus membuat laporan. Ini merupakan review dari prosedurnya, juga kesalahan-kesalahan yang dibuat harus dituliskan. (Mustaqim : 1991, 95)

Langkah-langkah lain yaitu menurut konsep Dewey yang merupakan berpikir itu menjadi dasar untuk *problem solving* adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya kesulitan yang dirasakan atau kesadaran akan adanya masalah.
- 2) Masalah itu diperjelas dan dibatasi.
- 3) Mencari informasi atau data dan kemudian data itu diorganisasikan atau diklasifikasikan.
- 4) Mencari hubungan-hubungan untuk merumuskan hipotesa-hipotesa kemudian hipotesa-hipotesa dinilai, diuji agar dapat ditentukan untuk diterima atau ditolak.
- 5) Penerapan pemecahan terhadap masalah yang dihadapi sekaligus berlaku sebagai pengujian kebenaran pemecahan tersebut untuk dapat sampai kepada kesimpulan. (Sanjaya: 2011)

Kemudian Partowisastro sebagaimana yang dikutip oleh Saiful Akhyar Lubis, beliau mengatakan bahwa ada 6 (enam) langkah yang harus diempuh dalam pemecahan masalah (*problem solving*), yaitu :

- 1) *Rapport*

Di dalam perjumpaan pertama, konselor seharusnya mengadakan hubungan baik dengan klien, konselor harus menunjukkan kerjasama yang optimal, mengusahakan sebaik mungkin dan dapat mengatasi hambatan-hambatannya dengan cara memperlihatkan kepribadiannya yang sebenarnya. Wawancara pembukaan ini sangat besar artinya untuk pertemuan berikutnya. Sebagai peinsip umum, pertemuan-

pertemuan dengan klien sebaiknya sendirian. Dengan hadirnya orang lain, kontak yang sudah dipupuk itu akan mengalami gangguan yang dapat menutup sifat terbuka dari klien, kecuali pada dua situasi yaitu dalam menghadapi anak kecil yang masih malu-malu, diperlukan kehadiran orang tua.

1) Anamnese

Oto-anamnes : Keterangan-keterangan yang didapat dari klien sendiri.

Alo-anamnese : keterangan-keterangan tentang klien yang didapat dari sekitarnya, seperti orang tua, saudara, dan teman.

Hetro-anamnese : keterangan-keterangan yang didapat dari klien dan orang lain bersama-sama.

2) Pemeriksaan

Diperlukan pelbagai macam metode berbentuk wawancara, pertanyaan-pertanyaan lisan maupun tertulis dengan alat bantu lainnya.

3) Analisa dan integrasi dari hasil-hasil nomor 1,2, dan 3.

4) Penentuan sumber-sumber yang menyebabkan terjadinya masalah.

5) *Therap.* Cara-cara penyehatan kembali atau penyelesaian problem-problem yang dihadapi klien. *Theraphy* dapat juga merupakan hasil pemeriksaan seara deskriptif, yaitu kesimpulan dari pemeriksaan disusun dengan singkat disertai saran-saran serta prognosanya. (Lubis : 271)

Inilah langkah-langkah yang biasanya diambil oleh seorang pemikir dalam memecahkan masalah. Kita juga melakukan langkah-langkah tersebut untuk menyelesaikan masalah kita sehari-hari.

### **Kerangka Berpikir Dalam *Problem Solving***

Membahas tentang *problem solving*, itu berarti berkaitan dengan bimbingan konseling atau pemecahan masalah oleh konselor terhadap kliennya dengan pendekatan psikologi. Agar aktivitas dalam layanan bimbingan dan konseling tidak terjebak dalam berbagai bentuk penyimpangan yang dapat merugikan semua pihak, khususnya pihak para penerima jasa layanan (klien)

maka pemahaman yang mendalam atau kerangka berpikir dalam problem solving juga dalam bimbingan dan konseling, khususnya oleh para konselor tampaknya memang harus ada, karena kerangka berpikir itu layaknya sebuah pondasi pada sebuah rumah, pondasi tanpa atap, jendela, atau pintu sungguh suatu rumah yang tidak sedap dipandang, tidak dapat menaungi sang pemilik rumah, dan tidak memberikan kenyamanan. Atap, jendela, atau pintu dapat diibaratkan sebagai pemahaman-pemahaman turunan yang dihasilkan oleh kerangka berpikir tersebut. Semakin banyak ilmu/pengetahuan yang didapat dan dikaitkan dengan kerangka berpikir tersebut dan semoga diamankan, maka semakin lengkaplah atap, jendela, atau pintu rumah tersebut.

Adapun kerangka berpikir seorang konselor dalam problem solving (pemecahan masalah), adalah : dari segi kognitif dan segi afektif.

Kerangka berpikir dari segi kognitif Segi Kognitif

- 1) Keyakinan dan penghayatan bahwa manusia ditakdirkan sebagai makhluk yang paling indah dan mempunyai derajat yang paling tinggi.
- 2) Keyakinan dan penghayatan bahwa keindahan derajat paling tinggi itu terwujud dalam bentuk kesenangan dan kebahagiaan hidup di dunia akhirat dalam arti seluas-luasnya.
- 3) Pemahaman dan penghayatan bahwa dalam perjalanan hidupnya, seseorang dapat mengalami berbagai permasalahan.
- 4) Pemahaman dan penghayatan bahwa faktor-faktor lingkungan, juga faktor lain, sangat besar pengaruhnya terhadap perkembangan dimensi kemausiaan dan timbulnya permasalahan pada diri seseorang di sisi lain.
- 5) Pemahaman dan penghayatan bahwa pelayanan bimbingan konseling mampu memberikan bantuan kepada orang-orang yang sedang mengalami masalah demi teratasinya masalah-masalah mereka.
- 6) Seseorang yang sedang mengalami masalah, tidak seharusnya dan tidak serta merta dianggap sebagai terlibat masalah kriminal perdata atau tidak sehat jasmani-rohani, atau norma-tidak normal.

- 7) Dalam menangani masalah perlu dilibatkan berbagai pihak, sumber dan unsur untuk secara efektif dan efisien mengatasi / memecahkan masalah.

Kerangka berpikir Afektif

- 1) Memberikan penghargaan setinggi-tingginya terhadap kehidupan manusia sebagai individu atau kelompok.
- 2) Merasa prihatin dan menaruh simpati kepada orang yang mengalami permasalahan yang menghambat dimensi kemanusiaan .
- 3) Berusaha seoptimal mungkin menerapkan keahlian yang dimiliki untuk membantu agar dapat teratasi dalam waktu cepat dan tepat.
- 4) Bersikap positif terhadap orang yang mengalami masalah.
- 5) Tidak menahan masalah untuk ditangani sendiri, atau tidak menutup kemungkinan untuk dialih tangankan jika ternyata ada pihak yang ahli. (Mu'awwanah : 2011)

Berpikir, memecahkan masalah, dan menghasilkan sesuatu yang baru adalah kegiatan yang kompleks dan berhubungan erat satu dengan yang lain. Suatu masalah umumnya tidak dapat dipecahkan tanpa berpikir, dan banyak masalah memerlukan pemecahan yang baru bagi orang-orang atau kelompok. Sebaliknya, menghasilkan sesuatu (benda-benda, gagasan-gagasan) yang baru bagi seseorang, menciptakan sesuatu, itu mencakup pemecahan masalah.

Uraian di atas tidak berarti bahwa informasi fakta dan konsep-konsep itu tidak penting, seperti telah kita ketahui, penguasaan informasi itu perlu untuk memperoleh konsep dan prinsip keduanya itu harus diingat dan dipertimbangkan dalam pemecahan masalah dan perbuatan kreatif. Begitu pula perkembangan intelektual adalah penting dalam pemecahan masalah.

Selain adanya berpikir reflektif yang telah diuraikan di atas, ada juga yang disebut berpikir produktif dalam pemecahan masalah. Wertheimer meringkaskan gagasannya tentang berpikir produktif itu sebagai berikut: dalam rangka usaha untuk memperoleh pengertian yang tepat, mulailah orang bertanya-tanya atau mengadakan penyelidikan . Perhatian dipusatkan pada bagian yang penting, tetapi bagian itu tidak terpisah. Kemudian dikembangkan

pandangan menyeluruh yang lebih mendalam terhadap situasi yang dihadapi, termasuk perubahan-perubahan makna dan penggolongan bagian-bagian dari situasi itu. Dengan pengenalan terhadap struktur situasi terarah pada bagian yang penting itu, orang berusaha membuat ramalan-ramalan yang masuk akal yang memerlukan verifikasi langsung atau tidak langsung, yang berpikir terhadap konsep yang baru dan yang akan diperlukan. Dalam proses itu tekanannya terletak pada penyusunan dan penyusunan kembali kecakapan kognitif. (Slameto : 144)

Proses berpikir dengan menggunakan cara apapun bila dilihat dari segi psikologis adalah merupakan proses penggunaan simbol-simbol untuk memecahkan problema tentang hubungan objek satu sama lain yang secara materil tidak terlihat oleh panca indera. Jadi hubungan satu objek dengan objek lainnya bersifat abstrak, yang berupa bayang-bayang pikiran yang berproses secara psikologis untuk memecahkan problema yang dihadapi. Proses tersebut berlangsung berturut-turut sebagai berikut :

1. Menetapkan permasalahan (problema) apa yang dianggap paling sulit.

Problema tersebut dicari mana yang paling relevan dengan rangkaian konsep yang telah dimiliki dalam pikiran, bilamana kita telah mengenal sistem pendidikan dengan sub-sub sistemnya sampai bagian-bagiannya yang terperinci misalnya kurikulum, metode, dan administrasi dan sebagainya, maka kita telah mempunyai konsep dasar tentang pendidikan. Konsep dasar itu dihubungkan dengan pengalaman yang lampau yang tersusun dalam kaitannya dengan kondisi masyarakat dan kebudayaan dimana sistem kependidikan tersebut dibentuk dan sebagainya. Dengan melalui proses demikian maka kita baru melangkah ke proses berikutnya .

2. Menimbang-nimbang segi-segi yang relevan (berkaitan).

Setelah konsep-konsep pikiran telah mulai terbentuk, kita mulai dengan menghilangkan segi-segi yang tidak relevan. Kemudian mengingat-ingat hal-hal yang mengandung persamaan-persamaan dalam rangka mencari pemecahan problem.

3. Merumuskan hypothesis.

Bila mana konsep-konsep pikiran telah terbentuk dan berkembang menurut konteksnya dalam perkaitannya dengan berbagai segi yang relevan itu, maka kita mulai membentuk hypothesis mengenai konsep-

konsep mana yang menjadi kunci pemecahannya. Hypothesa inilah yang dipergunakan untuk mencoba memecahkan problema yang dihadapi.

4. Melakukan verifikasi

Hypothesa ini kemudian diperkokoh dengan testing dan dicek (diperiksa) langsung pada kenyataan (realitas) sebenarnya. Dalam ilmu pengetahuan kealaman (natural science), pengecekan tersebut dilakukan dengan eksperimen (percobaan). Untuk memperdalam lagi keyakinannya, seorang ahli ilmu pengetahuan sering kali melakukan penelitian kembali (research) tentang segi-segi atau hal-hal yang masih belum jelas (teka-teki), akan tetapi tesearch yang dilakukan itu ditujukan untuk men-test (mencoba) atau re-checking terhadap hipotesa yang telah dirumuskan berdasarkan konsep-konsep pikiran yang saling berkaitan satu sama lain tentang pemecahan problema yang sedang dihadapi.

Setelah dilakukan verifikasi barulah kita mendapat pola pemecahan terhadap problema yang dihadapi.

Sebagaimana dikutip oleh M. Arifin (Arifin : 1994, 46-49) bahwa Menurut Floyd L. Ruch , seorang yang menghadapi problema, terdorong untuk memecahkannya dengan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. Memperhatikan terhadap problema yang dihadapi .
2. Mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan problema.
3. Mencoba menarik sejumlah pemecahan yang dianggap mungkin
4. Menilai pemecahan yang disarankan oleh pikirannya
5. Mencoba lagi, dan kemudian memperbaiki pola pemecahan objektif.

## KESIMPULAN

Setelah memaparkan pembahasan tentang berpikir dan *problem solving*, maka dapat disimpulkan bahwa berpikir merupakan berbagai kegiatan yang menggunakan konsep dan lambang sebagai pengganti objek dan peristiwa. Berpikir dapat digolongkan ke dalam dua jenis yaitu : *Pertama*, Berpikir Asosiatif, yaitu suatu ide merangsang timbulnya ide-ide lain. *Kedua*, adalah Berpikir Terarah.

Proses atau jalannya berfikir itu pada pokoknya ada tiga tahapan yakni 1). Pembentukan pengertian yang terbagi lagi, yaitu : Menganalisis ciri-ciri dari sejumlah unsur-unsurnya satu demi satu, Membanding-bandingkan ciri-ciri

tersebut untuk ditemukan ciri- ciri mana yang sama, mana yang tidak sama, Mengabstraksikan yaitu menyisihkan, membuang ciri-ciri yang tidak hakiki. 2). Pembentukan Pendapat yang dibagi lagi, yaitu : Pendapat menolak, Pendapat menerima, Pendapat asumptif. 3). Pembentukan keputusan yang terbagi lagi, yaitu : Keputusan induktif, Keputusan deduktif, Keputusan analogis.

Fungsi berfikir adalah untuk pemecahan masalah / persoalan (*problem solving*). Adapun yang dimaksud dengan *problem solving* adalah proses penyelesaian suatu permasalahan atau kejadian, upaya pemilihan salah satu dari beberapa alternatif atau *option* yang mendekati kebenaran dari suatu tujuan tertentu. *Problem solving*, memiliki perinsip-prinsip sebagai berikut : 1). Keberhasilan dalam memecahkan masalah dapat dicapai jika diarahkan ke masalah yang ia mampu memecahkannya 2). Dalam memecahkan masalah, pakailah data/ keterangan yang ada 3). Titik tolak pemecahan masalah ialah mencari kemungkinan-kemungkinan jalan keluar 4). Menyadari masalah harus didahulukan dari usaha memecahkan masalah 5). Proses menciptakan ide-ide baru (*innovative*) hendaknya dipisahkan dari proses evaluasi ide 6). Situasi-situasi pilihan, hendaknya dijadikan situasi masalah. Situasi masalah ditandai dengan adanya hambatan 7). Situasi masalah kadang perlu diubah menjadi situasi pilihan 8). Pemecahan masalah yang diusulkan oleh pemimpin sering dievaluasi secara kurang obyektif.

Dalam *problem solving*, terdapat juga faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu : motivasi, kepercayaan dan sikap yang salah, kebiasaan, emosi dan takut. Selanjutnya Langkah-langkah *problem solving* yang dikemukakan adalah : 1). Menyadari adanya masalah 2). Mengumpulkan data 3). Menformulasikan atau pemecahan masalah yang mungkin 4). Mengevaluasi hipotesis 5). Jika hipotesis tidak dapat berhasil, maka perlu kembali penyelidikan literatur, 6). Pembuatan eksperimen, dan terakhir adalah 7). penarikan kesimpulan.

Kerangka berpikir sangat penting dalam *problem solving* . Kerangka berpikir seorang konselor dalam *problem solving* (pemecahan masalah), adalah dari segi kognitif dan segi afektif. Dari segi kognitif diantaranya adalah Keyakinan dan penghayatan bahwa manusia ditakdirkan sebagai makhluk yang

paling indah dan mempunyai derajat yang paling tinggi, Keyakinan dan penghayatan bahwa keindahan derajat paling tinggi itu terwujud dalam bentuk kesenangan dan kebahagiaan hidup di dunia akhirat dalam arti seluas-luasnya, Pemahaman dan penghayatan bahwa dalam perjalanan hidupnya, seseorang dapat mengalami berbagai permasalahan, Pemahaman dan penghayatan bahwa faktor-faktor lingkungan, juga faktor lain, sangat besar pengaruhnya terhadap perkembangan dimensi kemausiaan dan timbulnya permasalahan pada diri seseorang di sisi lain, Pemahaman dan penghayatan bahwa pelayanan bimbingan konseling mampu memberikan bantuan kepada orang-orang yang sedang mengalami masalah demi teratasinya masalah-masalah mereka. Kerangka berpikir Afektif : Memberikan penghargaan setinggi-tingginya terhadap kehidupan manusia sebagai individu atau kelompok, Merasa prihatin dan menaruh simpati kepada orang yang mengalami permasalahan yang menghambat dimensi kemanusiaan, Berusaha seoptimal mungkin menerapkan keahlian yang dimiliki untuk membantu agar dapat teratasi dalam waktu cepat dan tepat, Bersikap positif terhadap orang yang mengalami masalah, Tidak menahan masalah untuk ditangani sendiri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. *Ilmu Perbandingan Pendidikan*, Jakarta : PT. Golden Terayon Press, 1994 ,h.46-49
- Akhyar Lubis, Saiful. *Pendidikan dan Konseling Islami*, Bandung : Cita Pustaka, 2008
- Hasan, Chalijah. *Dimensi-Dimensi Psikologi Pendidikan*, Surabaya : Al-Ikhlash, 1994
- Kartono, Kartini. *Bimbingan dan Dasar-Dasar Pelaksanaannya*, Jakarta : CV Rajawali, 1985
- Mustaqim dan Abdul Wahib, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 1991
- Mu'awanah, Elfi dalam <http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/191095667>, diakses 12 Oktober 2011
- Purwadarminto, W.J.S. Winkel. *Psikologi Pengajaran*, Jakarta : PT Grafindo, 1987
- Purwanto, Ngalim. *Psikologi Pendidikan*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1997
- Rahman Shaleh, Abdul. *Psikologi : Suatu Pengantar dalam perspektif Islam*, Jakarta : Kencana, 2008
- Sanjaya, Ade dalam <http://adesanjaya.blogspot.com/2011/03/pengertian-problem-solving>, diakses 5 Oktober 2011
- Soemanto, Wasty. *Psikologi pendidikan*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 1990
- Suryabrata, Sumadi *Psikologi Pendidikan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2004
- Usman Najati, Muhammad. *Psikologi Qur'ani*, Surakarta : Aulia Press, 2008
- Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta : Andi, 1980
- Wirawan Sarwono, Sarlito. *Pengantar psikologi Umum*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2009
- Zimbardo dalam <http://www.Zimbardo.com/hubungan+kedewasaan+solving> diakses 5 Oktober 2011