

Sosialisasi “Peningkatan *Problem Solving Skill* pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC”

Wahyuni Febriana*¹, Fareis Althalets², Arwin Sanjaya³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Indonesia

*e-mail: wahyunifebriana28@gmail.com¹, fareisalthalets@fisip.unmul.ac.id², arwinsy@fisip.unmul.ac.id³

Abstrak

Gen Z lahir antara pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an, merupakan generasi yang paling peka akan isu kesehatan mental. Generasi ini sering dicap sebagai 'Generasi Stroberi' karena dianggap memiliki mentalitas lemah akibat sering menggaungkan isu ini. Riset yang dilakukan oleh American Psychological Association pada tahun 2018, Gen Z memiliki gejala stress yang nampak pada fisik maupun psikologisnya. Salah satunya adalah melemahnya kemampuan pemecahan masalah. Hampir seluruh mahasiswa aktif pada Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman merupakan Gen Z yang memiliki kekhawatiran dan kesulitan yang sama. Untuk meningkatkan keterampilan pemecahan masalah dan menghilangkan stereotip yang melekat pada Gen Z, penulis mengadakan seminar berjudul "Exploring Gen Z's Potential: Finding Career Paths and Developing Problem Solving Skills" menggunakan pendekatan DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control). Kegiatan sosialisasi ini dilakukan secara online melalui zoom meeting pada tanggal 11 Mei 2024 dan mendapatkan 39 pendaftar. Seminar ini sukses dilaksanakan, dimana audiens mampu memahami perbedaan antara masalah dan keluhan sebagai langkah awal identifikasi masalah.

Kata kunci: DMAIC, Gen Z, Isu Kesehatan Mental, Kemampuan Pemecahan Masalah

Abstract

Gen Z, born between the mid-1990s and early 2010s, is the generation most sensitive to mental health issues. This generation is often labeled as the 'Strawberry Generation' due to being perceived as having a fragile mentality because they frequently highlight these issues. Research conducted by the American Psychological Association in 2018 indicates that Gen Z exhibits physical and psychological stress symptoms, one of which is a weakened problem-solving ability. Almost all active students in the Business Administration program of the Faculty of Social and Political Sciences at Mulawarman University are part of Gen Z and share similar concerns and difficulties. To improve problem-solving skills and eliminate the stereotype attached to Gen Z, the author organized a seminar titled "Exploring Gen Z's Potential: Finding Career Paths and Developing Problem Solving Skills" using the DMAIC approach (Define, Measure, Analyze, Improve, Control). This outreach activity was conducted online via Zoom meeting on May 11, 2024, and received 39 registrants. The seminar was successfully held, with the audience able to understand the difference between problems and complaints as the first step in problem identification.

Keywords: DMAIC, Gen Z, Mental Health Issue, Problem Solving Skill

1. PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 ditandai dengan adanya penggunaan berbagai teknologi canggih dalam proses kerja industri seperti Internet of Things (IoT), Kecerdasan buatan (AI), dan robotika yang mengedepankan otomatisasi kerja demi mencapai keefisienan dan keefektifan pekerjaan (Arief Wibowo, Yehu Wangsajaya, 2023). Dampak dari adanya revolusi industri tersebut tidak hanya mengubah bagaimana sebuah industri bekerja, namun lebih daripada itu juga mempengaruhi struktur sosial, ekonomi, dan budaya di seluruh dunia. Dalam konteks yang lebih luas lagi, adanya revolusi industri merupakan sebuah tanda awal dari globalisasi yang masih terus berkembang hingga saat ini dan menciptakan jaringan interkoneksi yang memungkinkan aliran informasi lebih luas, cepat dan bebas ke seluruh dunia.

Persebaran informasi dan kegiatan komunikasi yang awalnya memerlukan waktu sehari-hari, berminggu-minggu kini dapat dengan mudah diakses dengan berbagai teknologi yang ada, membuat kegiatan pertukaran ide dan informasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya semakin cepat untuk dilakukan bahkan hingga ke seluruh penjuru dunia. Berbagai pengetahuan dan informasi dapat tersebar dengan cepat dan luas dengan sekali klik berkat bantuan alat komunikasi yang semakin canggih. Hal ini membuat internet dan teknologinya menjadi seolah-olah kebutuhan pokok di kehidupan masyarakat (Fathiyah & Rina, 2019). Akses terhadap informasi perkembangan dunia, komunikasi langsung antar individu yang berjauhan, hingga ilmu pengetahuan dapat lebih mudah untuk dilakukan terutama bagi generasi yang tumbuh di tengah berkembangnya teknologi informasi tersebut, yaitu Gen Z.

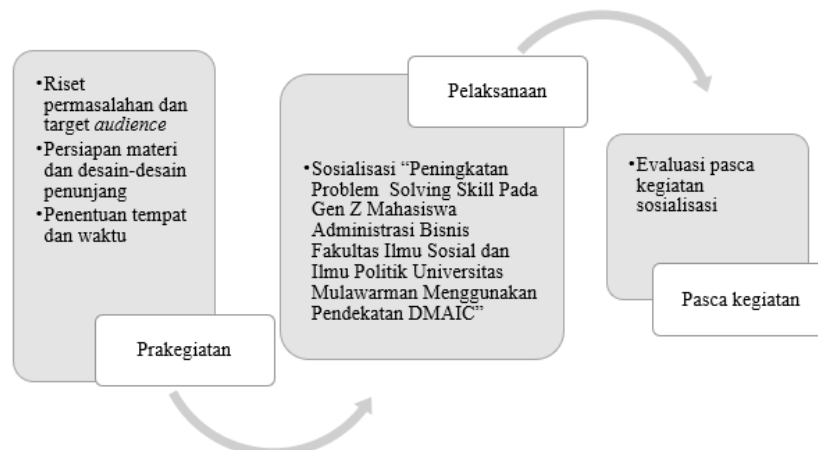
Generasi Z merupakan generasi yang lahir pada pertengahan sampai akhir tahun 1990-an hingga awal 2010-an setelah generasi milenium atau gen Y (Purnomo et al., 2019). Mereka adalah generasi pertama yang tumbuh dimana era perkembangan teknologi menjadi bagian hidup sehari-hari. Tidak hanya sebagai penonton, Gen Z juga menjadi salah satu pemeran utama dalam kegiatan penguadopsian dan pemanfaatan berbagai kecanggihan teknologi terhadap berbagai aspek kehidupan. Beberapa diantaranya adalah pemanfaatan konektivitas digital, pendidikan digital, hingga komunikasi semua serba dilakukan digital. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku dan kepribadian Gen Z hingga mereka disebut sebagai iGeneration atau generasi internet (Nurhalim, 2022). Dengan berbagai kemudahan pertukaran informasi, edukasi, dan komunikasi inilah Gen Z menjadi generasi yang lebih peka terhadap pentingnya kesehatan mental.

Kesehatan mental merupakan isu utama yang sering dikaitkan dengan Gen Z. Ada beberapa faktor yang menjadi kontribusi besar dan menjadi penyebab utama mengapa Gen Z menjadi generasi yang mempunyai tingkat kesadaran paling tinggi terhadap pentingnya kesehatan mental, mulai dari akses informasi yang semakin melimpah melalui berbagai *platform* media sosial hingga lingkungan sosial Gen Z yang lebih terbuka dan menerima segala isu-isu kesehatan mental (Ahmad, 2023). Hal ini membuat Gen Z lebih aktif melaporkan adanya kasus kesehatan mental yang justru menjadi bumerang akibat banyaknya catatan kasus kesehatan mental, sehingga mereka dicap sebagai generasi yang rentan dan lemah (Siddhanth Sequeira, 2022). Selain itu, generasi ini juga dicap sebagai 'Generasi Stoberi' yang tidak tahan dengan kritikan dari orang lain (Musyorafah et al., 2023). Terlepas dari konotasi negatif yang dilekatkan pada Gen Z, kesadaran tentang pentingnya kesehatan mental sangatlah penting, karena mentalitas yang sehat dapat membantu seseorang untuk membuat pertemanan yang sehat, berkomunikasi dengan baik, dan berkontribusi pada lingkungan di sekitarnya (Purnomo et al., 2019). Selain itu, dalam buku yang berjudul "Strawberry Generation, Mengubah Generasi Rapuh menjadi Generasi Tangguh" karya Prof. Rhenald Kasali pada tahun 2018 disebutkan bahwa salah satu alasan dibalik fenomena adanya generasi stroberi yang melekat pada Generasi Z adalah karena Gen Z yang tidak berani menghadapi masalah dan kesulitan untuk menemukan solusi atau penyelesaian atas masalahnya (Kasali, 2018).

Hampir seluruh mahasiswa aktif pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Mulawarman merupakan mahasiswa kelahiran tahun 1999 – 2005 yang termasuk ke dalam Generasi Z, generasi yang sering dicap memiliki mentalitas rapuh seperti buah stroberi dan berbagai permasalahannya mentalnya. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Sahrah pada tahun 2019, ditemukan bahwa mahasiswa seringkali tidak mampu menemukan penyelesaian masalah yang matang dan cenderung pada penyelesaian berdasarkan emosional dan tidak fleksibel, bahkan cenderung menghindar sebelum menemukan penyelesaian masalahnya (Sahrah, 2019). Berangkat dari isu inilah, penulis beserta tim penyelenggara membuat seminar yang berjudul "*Exploring Gen Z's Potential : Finding Career Paths and Developing Problem Solving Skill*". Seminar ini bertujuan untuk memberikan sosialisasi mengenai pengembangan kemampuan pemecahan masalah secara ilmiah menggunakan pendekatan DMAIC yang dilakukan sebagai langkah awal untuk menghadapi salah satu isu yang terjadi pada Gen Z dan mahasiswa, yaitu rendahnya kemampuan pemecahan masalah. Kemampuan pemecahan masalah penting untuk dikembangkan karena dengan memiliki kemampuan pemecahan masalah yang ideal seseorang dapat mengelola emosi dengan baik,

tidak cepat putus asa, hingga memotivasi diri untuk mencapai tujuan secara maksimal yang berdampak positif terhadap proses pengembangan diri (Kintana, 2019). Dengan adanya seminar ini, penulis bersama Gen Z khususnya Gen Z pada mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman akan mematahkan stereotip yang melekat pada Gen Z selama ini melalui pengembangan kemampuan pemecahan masalah yang membuat Gen Z menjadi generasi yang tangguh dan cakap dalam menghadapi permasalahan dan menemukan solusinya secara ilmiah.

2. METODE



Gambar 1. Alur Metode Pelaksanaan Kegiatan

Dalam melakukan kegiatan sosialisasi “Peningkatan *Problem Solving Skill* Pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC” ini, diperlukan adanya susunan metode pelaksanaan yang terlihat pada Gambar 1. Alur metode pelaksanaan kegiatan tersebut membantu penulis untuk melakukan perencanaan yang sistematis, mempermudah melakukan koordinasi dan komunikasi dengan tim pelaksana, hingga proses evaluasi pasca kegiatan yang telah terlaksana. Oleh karena itu, setiap kegiatan yang dilakukan dalam pengabdian masyarakat ini harus mengikuti alur dan proses yang telah disusun dalam metode pelaksanaan di atas. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan di setiap prosesnya akan dijelaskan sebagai berikut ;

2.1. Pra kegiatan

Dalam tahap ini, ada beberapa hal yang dipersiapkan oleh penulis sebelum kegiatan berlangsung. Seperti melakukan riset tentang topik dan permasalahan yang ingin diangkat, menentukan target audiens yang sesuai dengan topik permasalahan, penentuan tanggal dan tempat pelaksanaan, hingga membuat desain-desain yang diperlukan sebagai penunjang kegiatan berlangsung. Selain itu, penulis juga mempersiapkan hal-hal kecil lain yang mungkin dibutuhkan, seperti membuat kuis & *ice breaking* selama sesi berlangsung, *link g-form* pendaftaran, *caption* promosi undangan kegiatan, dan *link g-form* evaluasi yang akan diisi oleh peserta di sesi akhir setelah kegiatan selesai.

2.2. Pelaksanaan

Pada proses ini, semua persiapan dan rencana yang telah dilakukan oleh penulis dan tim penyelenggara sebelumnya akan dilakukan. Pelaksanaan sosialisasi “Peningkatan *Problem Solving Skill* Pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC” dilakukan pada tanggal 11 Mei 2024, pukul 09.00 WITA s.d selesai, dilakukan secara *online* melalui *zoom meeting* yang menargetkan seluruh Gen Z, khususnya Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Mulawarman. Sebelum melakukan tahap ini, penulis dan tim penyelenggara juga sudah mempersiapkan *rundown* kegiatan agar acara sosialisasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan estimasi waktu dan topik bahasan yang telah ditentukan.

2.3. Pasca kegiatan

Pada tahap terakhir, evaluasi kegiatan akan dilakukan agar sosialisasi “Peningkatan *Problem Solving Skill* Pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC” yang telah terlaksana dapat dinilai dalam efektivitas, efisiensi dan dampaknya terhadap audiens yang sudah mengikuti kegiatan tersebut. Evaluasi kegiatan akan dilakukan dengan memberikan *link g-form* kepada audiens yang berisi tentang pertanyaan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan. Selain itu, dalam link tersebut juga akan memuat kolom saran terhadap tim penyelenggara sebagai masukan untuk meningkatkan kegiatan serupa di masa depan.

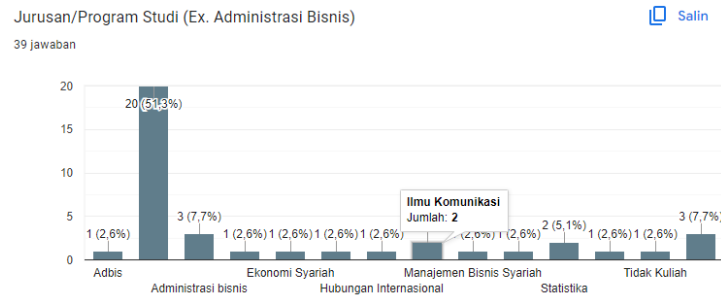
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sosialisasi “Peningkatan *Problem Solving Skill* Pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC” merupakan topik yang diangkat oleh penulis untuk menjawab salah satu permasalahan Gen Z yaitu ‘*Lack of Problem Solving Skills*’. Sesuai dengan riset yang dilakukan oleh *American Psychological Association* pada tahun 2018, mereka mendapati bahwa Gen Z mengalami gejala-gejala akibat *stress* yang terlihat secara fisik maupun psikologis yang dapat berdampak pada berkurangnya kemampuan pemecahan masalah (APA, 2018). Selain itu, pada penelitian lain ditemukan bahwa 74% mahasiswa memiliki kecenderungan untuk menghiraukan konflik yang dialami dan membiarkannya tanpa penyelesaian sebab kurangnya kemampuan pemecahan masalah (Sahrah, 2019) Dari permasalahan tersebut, penulis dan tim penyelenggara sepakat untuk mengangkat topik seminar yang akan berfokus dengan bagaimana cara menemukan solusi terbaik melalui teknik pendekatan penyelesaian masalah DMAIC untuk Gen Z pada mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.



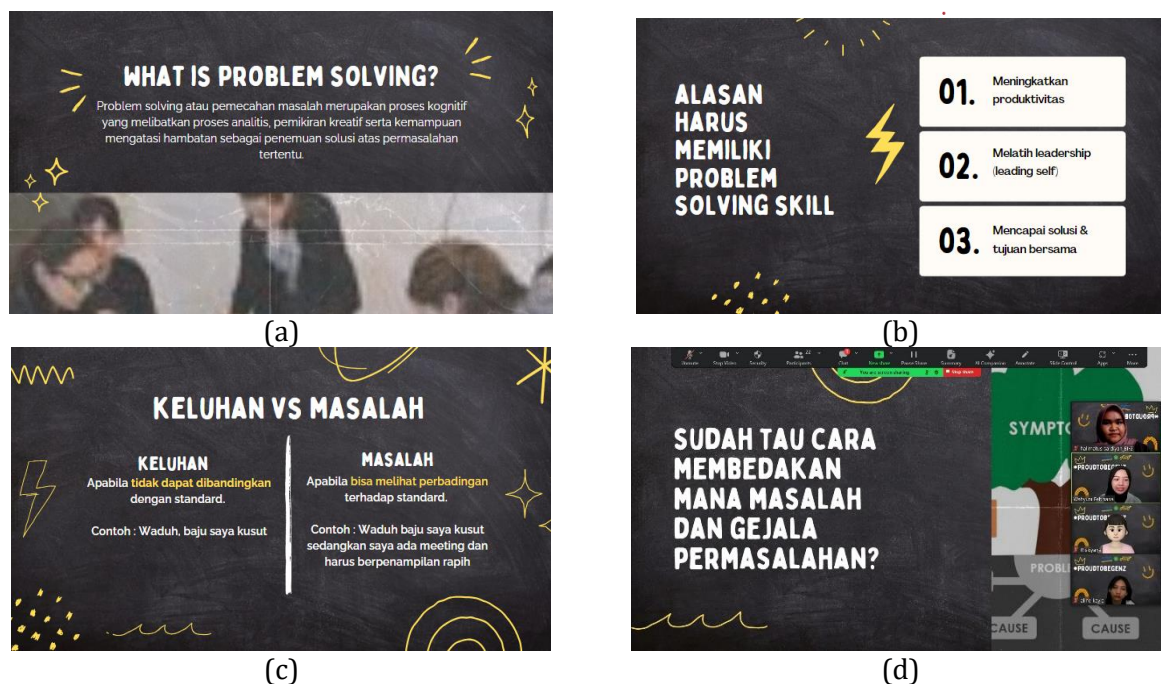
Gambar 2. Pamflet undangan Kegiatan

Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 11 Mei 2024 pukul 09.00 WITA s.d. selesai dan berlokasi di Zoom meeting dengan tema “*Exploring Gen Z's Potential : Finding Career Paths and Developing Problem Solving Skill*”. Adapun Pamflet disebar H-7 sebelum kegiatan berlangsung dan mendapatkan 39 orang pendaftar dengan rentang usia 19 – 22 tahun. Latar belakang pendidikan pendaftar beragam, mayoritas diisi oleh mahasiswa dari jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, kemudian Ekonomi Syariah, Hubungan Internasional, Ilmu Komunikasi, Manajemen Bisnis Syariah, Statistika, hingga pendaftar yang tidak kuliah yang terangkum pada Gambar 3.



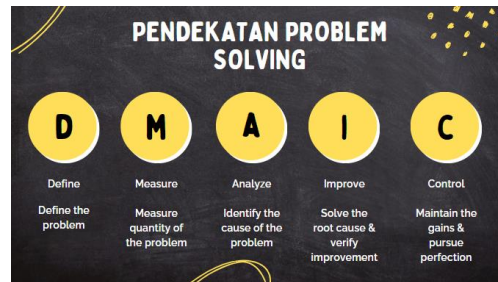
Gambar 3. Jawaban form pendaftar pada pertanyaan latar belakang Pendidikan

Penyampaian materi sosialisasi “Peningkatan *Problem Solving Skill* Pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC” yang disampaikan oleh pemateri diawali dengan penjelasan tentang definisi *Problem Solving Skills* secara umum yang ditunjukkan pada Gambar 4 dibawah ini. Pada sesi ini, pemateri juga menjelaskan mengapa seseorang harus memiliki kemampuan pemecahan masalah yang baik dan bagaimana pengaplikasiannya dalam kehidupan sehari-hari. Setelah itu, pemateri juga menjelaskan perbedaan antara keluhan dan masalah. Dalam hal ini, pemateri ingin memberikan perbedaan yang jelas antara keluhan biasa dan masalah yang perlu ditemukan jalan keluar atau solusinya.



Gambar 4. Slide materi pengetahuan dasar pemecahan masalah (a) definisi *problem solving*, (b) Tujuan memiliki problem solving skill, (c) perbedaan keluhan dan masalah, (d) penjelasan membedakan masalah dan gejala masalah

Setelah audiens dapat membedakan mana permasalahan dan juga keluhan, sesi utama pada sosialisasi “Peningkatan *Problem Solving Skill* Pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC” ini adalah pemberian materi tentang pendekatan penyelesaian masalah menggunakan metode DMAIC yang merupakan kerangka kerja untuk membantu dalam memecahkan permasalahan secara sistematis dan berkelanjutan (Pyzdek & Keller, 2010). Adapun pendekatan ini terdiri dari 5 proses, yang terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 5. Slide Penyelesaian masalah metode DMAIC

a. D (*Define*)

Yaitu proses untuk melakukan pengidentifikasian dan pendeskripsian masalah serta peluang perbaikan yang ada. Seperti yang sudah dibahas oleh pemateri sebelumnya, pada tahap ini seseorang harus dapat memahami dan membedakan keluhan dan permasalahan sebagai salah satu langkah pengidentifikasian. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, proses identifikasi masalah dapat mencegah adanya aktivitas tambahan yang tidak menimbulkan keuntungan.

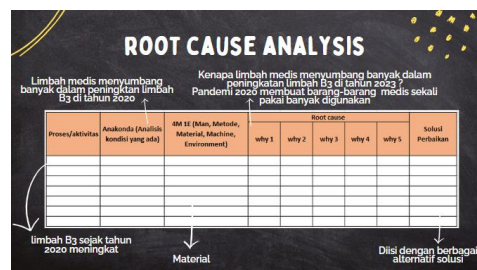
b. M (*Measure*)

Merupakan proses untuk mengukur besarnya masalah dengan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan harus valid sehingga dapat diandalkan, berdasarkan fakta dan bukan bersumber dari opini, serta dapat mendefinisikan masalah yang ada. Data-data yang dikumpulkan ini nantinya akan dijadikan pengukur seberapa besar masalah yang ada melalui pemahaman analisis data yang dilakukan di proses selanjutnya. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, diperlukan penggunaan metode statistik untuk memvalidasi data pengukuran

c. A (*Analyze*)

Yaitu tahap untuk melakukan penguraian masalah berdasarkan data yang sudah dikumpulkan sebelumnya melalui penganalisisan. Pada tahap ini, akan dilakukan proses pengidentifikasian masalah menggunakan beberapa alat bantu, seperti diagram sebab-akibat, fish bone diagram, *root cause analysis* menggunakan *why method*, dll. Tujuan utama pada proses ini adalah untuk menemukan akar atau inti dari permasalahan.

Untuk memberikan gambaran yang jelas kepada audiens tentang cara melakukan analisis masalah yang efektif, pemateri memberikan contoh pengaplikasian *root cause analysis why method* dengan contoh kasus nyata yang terjadi di lingkungan sekitar pada Gambar 6, yaitu permasalahan limbah B3 yang sejak tahun 2020 semakin meningkat. Melalui tabel tersebut, pemateri menjelaskan bagaimana cara menemukan akar masalah menggunakan tabel *root cause analysis why method*.



Gambar 6. Root cause analysis why method

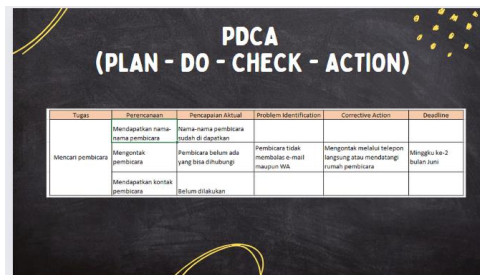
d. I (*Improve*)

Pada tahap ini, akar masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya akan fokus dilakukan pengembangan dan pengimplementasian solusinya. Beberapa contoh proses dalam tahap ini yaitu pengembangan solusi masalah potensial, pengujian solusi melalui eksperimen dan simulasi, dan pengimplementasian solusi terbaik. Singkatnya, berbagai

solusi yang ada akan diuji dan dikembangkan demi mendapatkan solusi terbaik atas permasalahan yang ingin diselesaikan.

e. C (Control)

Fase control merupakan tahap terakhir dalam teknik penyelesaian masalah menggunakan metode DMAIC, kegiatan yang dilakukan dalam proses ini yaitu pengembangan rencana dan monitoring kontrol. Pada akhirnya, di proses ini hal-hal yang sudah dikembangkan sebelumnya akan dijaga melalui pengontrolan dan pemantauan agar tetap terus berjalan dan berkelanjutan. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk memonitoring kegiatan yang sedang berlangsung adalah dengan menggunakan metode PDCA (*Plan - Do - Check - Action*). Tabel yang terlihat pada Gambar 7 dibawah ini membantu untuk memonitoring tugas yang sedang berlangsung, mengani proses perencanaan tugas yang dilakukan, hingga deadline pelaksanaannya.



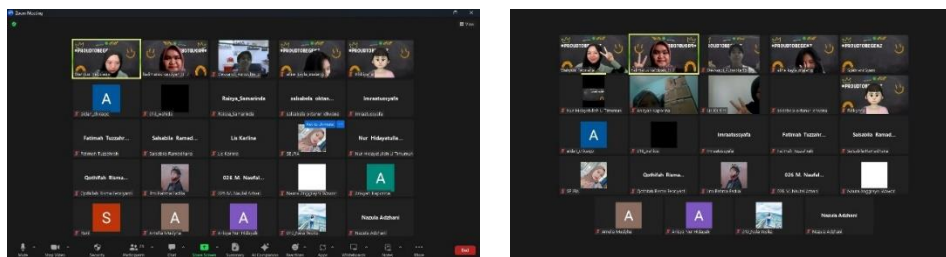
Tugas	Preparasi	Preparasi Aktual	Problem Identifikasi	Corrective Action	Deadline
Mencari pembicara	Mendapatkan nama-nama pembicara	Nama-nama pembicara sudah di dapatkan	Pembicara tidak membalas e-mail maupun WA	Mengontak melalui telepon langsung atau mendatangi rumah pembicara	Minggu ke-2 bulan ini
Mengontak pembicara	Mendapatkan kontak pembicara	Pembicara belum ada yang bisa dihubungi			
		Belum dilakukan			

Gambar 7. Alat kontrol PDCA

Setelah menjelaskan semua materi tentang penyelesaian masalah menggunakan metode DMAIC, pemateri membuka sesi diskusi kepada audiens untuk berbagi ataupun bertanya mengenai materi yang telah disampaikan. Ada 3 audiens yang berbagi permasalahan yang berkaitan dengan kesehatan mental, salah satunya adalah tentang sulitnya menghindari *burn out* dalam menghadapi kegiatan sehari-hari. Mengetahui hal tersebut, pemateri memberikan tips-tips dan pengalaman yang bisa membantu audiens untuk dapat menjalani rutinitas yang padat tanpa merasa *burn out*.

Sesi terakhir pada seminar ini adalah kuis yang sekaligus menjadi tes pemahaman kepada audiens terkait materi yang disampaikan pada sesi kuis. Di sini, pemateri memberikan kesempatan kepada audiens untuk dapat menjawab pertanyaan yang diberikan. Adapun pertanyaan kuis yang diberikan masih seputar dengan materi yang baru saja disampaikan, yaitu mengenai perbedaan keluhan dan masalah sebagai tahap awal menemukan akar masalah sebelum menemukan solusinya.

Terlihat beberapa audiens semangat melakukan *'raise hand'* untuk bisa menjawab pertanyaan dari pemateri. Sistem pemilihan penjawab dilakukan dengan cara melihat audiens yang paling cepat melakukan *'raise hand'*. Setelah diberikan kesempatan untuk menjawab, audiens tersebut dapat dengan benar menebak dari kuis yang diberikan. Artinya, audiens sudah paham dengan materi dasar pengenalan masalah sebagai awal penemuan akar permasalahan dan penemuan solusi.



(a) (b)
Gambar 8. Sesi diskusi dan dokumentasi

Pemecahan masalah menggunakan pendekatan DMAIC ini menjadi sebuah alat yang dapat memecahkan masalah dan meningkatkan proses dalam kehidupan sehari-hari maupun organisasi. Setiap tahap dari pendekatan DMAIC memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk membantu menemukan akar masalah secara spesifik. Pada akhirnya, penyelesaian masalah menggunakan pendekatan DMAIC ini menjadi alat yang dapat memastikan bahwa penyempurnaan proses yang dilakukan berdasarkan data dan hasil analisis yang mendalam, sehingga solusi yang dihasilkan dapat berkelanjutan dan terukur.

Setelah berhasil melaksanakan kegiatan sosialisasi “Peningkatan *Problem Solving Skill* Pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC”, tim penyelenggara beserta pemateri memberikan *link* evaluasi melalui google form kepada audiens untuk memberikan penilaian atas kegiatan yang telah berlangsung. Adapun penilaian atas pertanyaan yang diajukan menggunakan skala likert dengan tingkatan 1-5, yaitu sebuah skala yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat (Hanafiah, Adang Sutedja, 2020). Adapun tingkatan skala likert dapat dilihat melalui Tabel 1 berikut;

Tabel 1. Skala likert pada form evaluasi kegiatan

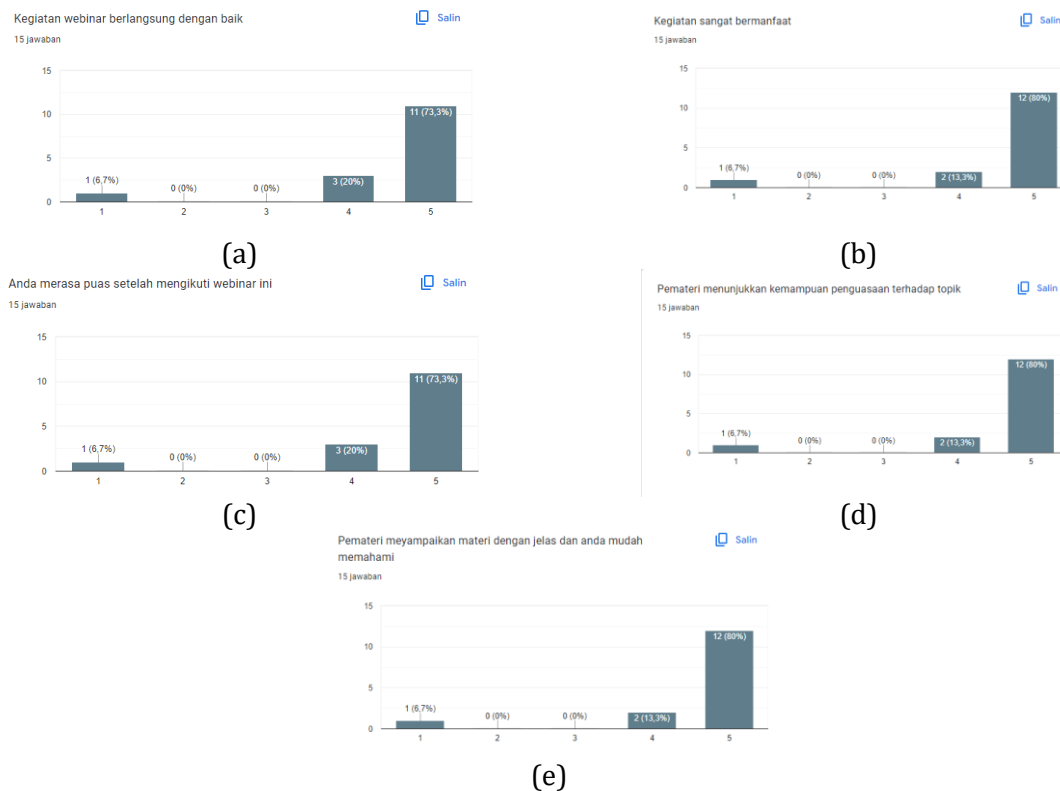
Skala	Tingkat
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Cukup
4	Setuju
5	Sangat setuju

Pertanyaan-pertanyaan evaluasi akan memberikan penilaian seputar;

- Penilaian atas webinar yang telah berlangsung
- Penilaian atas manfaat webinar yang telah berlangsung
- Penilaian atas kepuasan audiens atas webinar yang telah berlangsung
- Penilaian atas kemampuan penguasaan pemateri terhadap topik yang dibawakan
- Penilaian terhadap penyampaian pemateri mengenai kejelasan dan kemudahan pemahaman atas materi yang disampaikan.

Gambar 9(a) menunjukkan hasil pertanyaan evaluasi 1 yang mendapatkan hasil 73,3% sangat setuju bahwa kegiatan webinar yang berlangsung dilaksanakan dengan baik. Kemudian pada Gambar 9(b) terlihat sebanyak 80% audiens sangat setuju bahwa webinar yang telah dilaksanakan memberikan manfaat. Berikutnya hasil kepuasan audiens terhadap webinar yang ditunjukkan pada Gambar 9(c) mendapat perolehan 73,3% audiens sangat setuju. Lalu untuk penilaian audiens terhadap penguasaan pemateri kepada topik yang terlampir pada Gambar 9(d) mendapat 80% audiens yang menilai sangat setuju. Terakhir, penilaian audiens terhadap kemampuan pemateri dalam menyampaikan materi dengan jelas dan mudah dipahami, sebanyak 12 dari 15 audiens yang terlihat pada Gambar 9(e) menyatakan sangat setuju.

Selain itu, tim penyelenggara juga mengumpulkan kritik dan saran yang diberikan oleh audiens melalui form evaluasi tersebut. Beberapa diantaranya adalah mengenai penambahan pemateri yang membahas topik serupa, penggunaan moderator agar acara lebih terstruktur, dan membuat webinar serupa yang membahas mengenai topik yang relevan dengan anak muda atau Gen Z. Saran-saran ini akan dapat digunakan untuk mengembangkan kegiatan serupa di masa depan agar dapat terlaksana lebih baik lagi.



Gambar 9. Hasil form evaluasi pasca kegiatan (a) hasil atas pertanyaan 1, (b) hasil atas pertanyaan 2, (c) hasil atas pertanyaan 3, (d) hasil atas pertanyaan 4, (e) hasil atas pertanyaan 5

4. KESIMPULAN

Generasi Z merupakan generasi yang lahir antara pertengahan 1900-an hingga awal 2010-an. Mereka merupakan generasi yang memiliki kepekaan terhadap isu kesehatan mental paling tinggi diantara generasi-generasi sebelumnya. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama kemudahan akses informasi yang semakin cepat. Dikutip dari riset yang dilakukan oleh *American Psychological Association* pada tahun 2018, Gen Z memiliki gejala stress yang nampak pada fisik maupun psikologisnya. Isu kesehatan mental ini dapat berdampak pada lemahnya kemampuan penyelesaian masalah. Hal tersebut merupakan isu utama yang menarik perhatian penulis untuk mendasari kegiatan pengabdian masyarakat ini, yaitu meningkatkan kemampuan pemecahan masalah pada Gen Z dan menghilangkan stereotip 'generasi stoberi' yang memiliki mentalitas lemah Gen Z. Terutama Gen Z pada mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, mengingat hampir seluruh mahasiswa aktif pada jurusan tersebut merupakan Generasi Z.

Sosialisasi "Peningkatan *Problem Solving Skill* Pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC" dilaksanakan pada tanggal 11 Mei 2024, pukul 09.00 WITA melalui *zoom meeting*, dan mendapat 39 pendaftar dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, mayoritas pendaftar merupakan mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Sosialisasi tersebut merupakan sebuah seminar yang menargetkan seluruh Gen Z dari berbagai kalangan, terutama mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman yang berfokus pada sosialisasi penggunaan pendekatan penyelesaian masalah secara ilmiah, yaitu DMAIC. Pemecahan masalah menggunakan pendekatan DMAIC merupakan salah satu alat yang dapat memastikan penyempurnaan proses. Dilakukan berdasarkan data dan hasil analisis yang mendalam, sehingga solusi yang dihasilkan dapat berkelanjutan dan terukur. Seminar ini tidak hanya melakukan sosialisasi pemecahan masalah menggunakan pendekatan DMAIC saja, namun juga memberikan pengetahuan dasar

mengenai pengenalan dan identifikasi dasar atas sebuah permasalahan untuk penemuan akar masalah.

Kegiatan sosialisasi “Peningkatan *Problem Solving Skill* Pada Gen Z Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Menggunakan Pendekatan DMAIC” berhasil dilakukan dimana pemateri mampu menyampaikan maksud dan tujuan kegiatan serta audiens dapat memahami materi yang disampaikan. Hal ini terlihat pada audiens yang dapat membedakan masalah dan keluhan sebagai langkah awal identifikasi masalah pada sesi kuis berlangsung. Selain itu, hasil form evaluasi kegiatan yang diisi oleh audiens pasca kegiatan mendapatkan hasil rata-rata 77,7% dari 5 indikator yang merepresentasikan penilaian atas seminar yang berlangsung. Kegiatan yang dilaksanakan secara *online* membuat interaksi antara pemateri dan audiens menjadi terbatas, selain itu beberapa test pemahaman peserta terhadap metode yang disampaikan akan lebih mudah jika kegiatan dilakukan secara langsung. Untuk dapat mengetahui seberapa dalam pemahaman audiens terhadap materi yang disampaikan, kegiatan selanjutnya disarankan untuk memberi *study case* dimana audiens dapat terlibat langsung dalam pemecahan masalah sesuai dengan metode pemecahan masalah yang telah disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2023). *Skripsi Analisis Resepsi Generasi Z Terhadap Pendidikan Kesehatan Mental Dalam Youtube Channel satu*. 1-105.
- APA. (2018). Stress in America™ Generation Z. Stress in America survey. *American Psychological Association*.
- Arief Wibowo, Yehu Wangsajaya, A. S. (2023). *Pemolisian Digital dengan Artificial Intelligence*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Fathiyyah, R. N., & Rina, N. (2019). Pengaruh Kredibilitas Youtuber Terhadap Sikap Penonton Pada Channel Youtube Atta Halilintar. *Acta Diurna*.
- Hanafiah, Adang Sutedja, I. A. (2020). *Pengantar statistika* (Elan Jaelani (ed.); Oktober, 2). WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG.
- Kasali, R. (2018). Strawberry generation: mengubah generasi rapuh menjadi generasi tangguh. In *Mizan*.
- Kintana. (2019). *Efektivitas pendekatan problem solving dalam meningkatkan kecerdasan emosional siswa di sma negeri 9 banda aceh*.
- Musyorafah, M., Hasyim, M., & Faisal, A. (2023). REPRESENTASI GAYA HIDUP GENERASI STROBERI PADA INSTAGRAM. *JURNAL ILMIAH GLOBAL EDUCATION*. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i3.1208>
- Nurhalim, A. D. (2022). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA GENERASI Z DAN GENERASI MILENIAL DI INDONESIA TERHADAP ZARA. *Jurnal Bina Manajemen*. <https://doi.org/10.52859/jbm.v10i2.204>
- Purnomo, A., Asitah, N., Rosyidah, E., Septianto, A., Daryanti, M. D., & Firdaus, M. (2019). *Generasi Z sebagai Generasi Wirausaha*. 1-4. <https://doi.org/10.31227/osf.io/4m7kz>
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2010). The Six Sigma handbook: a complete guide for green belts, black belts, and managers at all levels. In *Search*.
- Sahrah, A. (2019). Efektivitas Pelatihan Berpikir Kreatif untuk Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Masalah. *Prosiding Seminar Nasional Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Universitas Mercu Buana Jakarta*, 135-141.
- Siddhanth Sequeira, S. P. and N. C. (2022). *Gen Z and Mental Health in The US*. Ogilvy. https://www.ogilvy.com/sites/g/files/dhpsjz106/files/pdffdocuments/Gen Z and Mental Health in the US_February 2022 Report.pdf