

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PROSES BELAJAR MENGAJAR PADA JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG

Nurhilaliah dan Mansur

Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar

ABSTRACT

This research aims to (1) observe the level of students' satisfaction related to the quality of learning and teaching process at Accounting Department State Polytechnic of Ujung Pandang, (2) measure the gap between students' expectation and satisfaction, (3) recognize key variables which enhance level of students' satisfaction and (4) perceive strategic implications in enhancing level of students' satisfaction related to learning and teaching process. Data being collected by using questionnaires and then being analyzed by using Importance - Performance Analysis Diagram. Based upon Kartesius diagram, two variables were found – responsiveness and tangible in first quadrant while certainty variable in second quadrant. Reliability and empathy variables have found in third and fourth quadrant respectively.

Keyword: *Analysis, Importance, Performance, Satisfied.*

1. PENDAHULUAN

Sistem pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan.

Politeknik Negeri Ujung Pandang, khususnya jurusan Akuntansi dengan visinya sebagai pusat pendidikan vokasi yang terbaik di Indonesia Timur, dan salah satu misinya menghasilkan lulusan yang kompeten dan kompetitif ditingkat nasional. Sudah seharusnya melakukan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelanggannya, untuk menentukan apakah telah mampu memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu sesuai visi dan misinya untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh pelanggannya.

Diharapkan dari penelitian ini adalah diketahuinya tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Akuntansi. Selanjutnya, dapat diketahui perbedaan (*gap*) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan (mahasiswa) sehubungan dengan pelaksanaan proses belajar mengajar di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang, dan tindakan perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar. Tujuan penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang.
2. Untuk mengetahui ada perbedaan (*gap*) antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap kualitas belajar mengajar di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang?
3. Untuk mengetahui variabel-variabel apa yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang.
4. Untuk mengetahui implikasi strategis hasil penelitian terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang.

2. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi D3 Akuntansi yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif untuk tahun ajaran 2016/2017. Dari populasi sebanyak 232 orang maka sampel yang digunakan adalah sebanyak 70 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui alat bantu kuisioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Diagram Analisis Kepentingan-Kinerja

(*Importance- Performance Analysis Diagram*) Adapun rumus untuk menghitung skor rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan skor rata-rata kinerja (X) digunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n} \quad X = \frac{\sum X_i}{n}$$

Nilai rata Harapan dan Kinerja tersebut akan dibandingkan dan untuk membandingkan keduanya hanya akan dilihat melalui angka depannya saja (angka dibelakang koma diabaikan). Pertimbangan ini dilakukan mengingat Kotler (2006) dalam penelitiannya terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mobil juga memberlakukan hal yang sama, hanya melihat angka depan saja dengan mengabaikan dua angka dibelakang koma. Kinerja / *Performance* dalam penelitian ini dilambangkan dengan X sedangkan Harapan (kepentingan)/ *Importance* dilambangkan dengan Y. Konsumen akan merasa sangat puas apabila skor kinerja lebih tinggi daripada skor harapan, sedangkan sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas apabila skor kinerja lebih rendah dari skor harapan. Kemudian hasil tersebut akan dipetakan pada Diagram Analisis Kepentingan-Kinerja (*Importance- Performance Analysis Diagram*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan terhadap kepuasan mahasiswa dengan membandingkan antara harapan dan kinerja pada kelima variabel kualitas jasa yang diteliti dengan menggunakan 5 kategori skala likert adalah sebagai berikut:

A. Keandalan (Realibility)

Hasil perhitungan rata-rata skor antara harapan dan kinerja pada variabel keandalan nampak pada tabel berikut:

No.	Indikator	Harapan	Kinerja	Gap	Tingkat Kesesuaian	Urutan Prioritas
1	Kemampuan dosen dalam menguasai, menyampaikan, dan meng- <i>update</i> materi perkuliahan.	4,729	3,614	- 1,115	76%	12
2	Ketepatan dan kecepatan pelayanan pegawai (profesionalisme pegawai).	4,571	3,630	- 0,941	79%	15
3	Penguasaan pemakaian alat bantu yang dipakai oleh dosen dalam proses perkuliahan.	4,514	3,943	- 0,571	87%	19
4	Kemudahan dalam melakukan setiap pengurusan administrasi di bagian adm.	4,671	3,514	- 1,157	75%	11
5	Ketepatan waktu penginformasian hasil evaluasi (UTS dan UAS).	4,729	3,500	- 1,229	74%	10
6	Kurikulum dan silabus mata kuliah.	4,714	3,600	- 1,114	76%	12
	Rata-rata	4,655	3,633	- 1,022		

B. Daya Tanggap (RESPONSIVENESS)

Hasil perhitungan rata-rata skor antara harapan dan kinerja pada variabel daya tanggap nampak pada tabel berikut:

No.	Indikator	Harapan	Kinerja	Gap	Tingkat Kesesuaian	Urutan Prioritas
1	Kesiapan dan kesigapan pegawai dalam melayani, menangani, dan menyelesaikan permintaan mahasiswa, serta senantiasa bersedia meluangkan waktu untuk membantu kesulitan yang dihadapi oleh mahasiswa.	4,657	3,485	- 1,172	75%	11
2	Kesigapan dosen dalam menanggapi keluhan mahasiswa dan mencari solusi terbaik jika terjadi permasalahan dalam perkuliahan.	4,814	3,400	- 1,414	71%	8
3	Dosen mampu bersosialisasi dan	4,629	3,414	-	74%	10

	menyesuaikan diri dengan mahasiswa diluar jam perkuliahan.			1,215		
4	Dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi dengan mahasiswa diluar jam perkuliahan	4,700	3,243	- 1,457	69%	6
5	Kesigapan wali kelas dalam melayani mahasiswa.	4,657	3,690	- 0,967	79%	15
6	Kesediaan unsur pimpinan (kajur, sekjur dan kaprodi) dalam membantu permasalahan mahasiswa.	4,771	3,514	- 1,257	74%	10
7	Kesediaan unsur pimpinan, unsur pelaksana akademik, dan unsur pelaksana administrasi dalam menerima saran dan kritik mahasiswa.	4,671	3,100	- 1,571	67%	4
	Rata-rata	4,710	3,410	- 1,300		

C. Kepastian (ASSURANCE)

Hasil perhitungan rata-rata skor antara harapan dan kinerja pada variabel kepastian nampak pada tabel berikut:

No.	Indikator	Harapan	Kinerja	Gap	Tingkat Kesesuaian	Urutan Prioritas
1	Keramahan dan kesopanan pegawai/ staf dalam memberikan pelayanan.	4,643	3,800	- 0,843	82%	17
2	Keterampilan dan kemampuan pegawai/ staf secara teknis dalam melaksanakan tugasnya	4,586	3,629	- 0,957	79%	15
3	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan administrasi kemahasiswaan	4,600	3,557	- 1,043	77%	13
4	Kehadiran dosen dalam setiap perkuliahan dan kedisiplinannya.	4,800	3,643	- 1,157	76%	12
5	Komitmen jadwal kuliah dilaksanakan dengan baik	4,714	3,900	- 0,814	83%	18
6	Dosen berlaku adil terhadap semua mahasiswa	4,843	3,457	- 1,386	71%	8
7	Pelayanan pegawai selalu dilakukan sesuai dengan jam kerja (kedisiplinan).	4,771	3,829	- 0,942	80%	16
8	Dosen selalu menepati janji sesuai dengan komitmen yang dijanjikan, baik ketika didalam maupun diluar kelas.	4,771	3,571	- 1,200	75%	11
	Rata-rata	4,716	3,673	- 1,043		

D. Empati (EMPATHY)

Hasil perhitungan rata-rata skor antara harapan dan kinerja pada variabel empati nampak pada tabel berikut:

No.	Indikator	Harapan	Kinerja	Gap	Tingkat Kesesuaian	Urutan Prioritas
1	Dosen selalu memberikan perhatian terhadap penampilan dan perilaku mahasiswa selama proses perkuliahan berlangsung.	4,514	3,500	- 1,014	78%	14
2	Kesabaran dosen dalam menghadapi mahasiswa saat proses perkuliahan. - Kesabaran staf/ pegawai dalam melayani mahasiswa.	4,785	3,485	- 1,300	73%	9

	Rata-rata	4,650	3,493	- 1,157
--	-----------	-------	-------	------------

E. Berwujud (TANGIBLES)

Hasil perhitungan rata-rata skor antara harapan dan kinerja pada variabel berwujud nampak pada tabel berikut:

No.	Indikator	Harapan	Kinerja	Gap	Tingkat Kesesuaian	Urutan Prioritas
1	Lokasi kampus yang strategis	4,757	3,229	- 1,528	68%	5
2	Areal parkir cukup memadai	4,729	3,543	- 1,186	75%	11
3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan dalam kampus (ruang kuliah, ruang dosen, lab.komputer, perpustakaan, dan toilet)	4,857	3,586	- 1,271	74%	10
4	Kelengkapan fasilitas penunjang perkuliahan (ruang kuliah, lab.komputer, dan perpustakaan)	4,914	3,714	- 1,200	76%	12
5	Ketersediaan fasilitas perpustakaan	4,800	3,700	- 1,100	77%	13
6	Ketersediaan fasilitas olahraga.	4,486	3,157	- 1,329	70%	7
7	Ketersediaan ruang-ruang Organisasi Mahasiswa.	4,543	2,900	- 1,643	64%	2
8	Ketersediaan dosen pengajar dan pegawai.	4,727	3,729	- 0,998	79%	15
9	Penampilan dosen dan pegawai yang rapi dan meyakinkan.	4,743	4,229	- 0,514	89%	20
10	Dosen selalu memberikan motivasi kepada mahasiswa selama perkuliahan berlangsung.	4,771	3,643	- 1,128	76%	12
11	Dosen selalu mendorong agar mahasiswa selesai menempuh pendidikan tepat waktu	4,786	3,814	- 0,972	80%	16
12	Dosen menjadi teladan bagi para mahasiswa.	4,786	3,771	- 1,015	79%	15
13	Dosen membantu terciptanya aktivitas kemahasiswaan, meliputi penalaran, minat, dan bakat	4,829	3,171	- 1,688	66%	3
14	Pegawai dan dosen memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa.	4,743	2,943	- 1,800	62%	1
	Rata-rata	4,748	3,509	- 1,239		

Hasil analisa GAP dapat diketahui bahwa semua variabel layanan belum memberikan kepuasan kepada mahasiswa, terlihat dari nilai GAP semua menunjukkan nilai yang negatif (-) artinya kinerja yang dirasakan masih jauh dibawah harapan yang diinginkan oleh mahasiswa.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan proses belajar mengajar di Jurusan Akuntansi PNUP ditinjau dari kelima variabel belum sesuai dengan harapan atau kepentingan mahasiswa.

Analisis Tingkat Kesesuaian dan Prioritas

Urutan prioritas pertama yang membutuhkan perbaikan adalah pegawai dan dosen memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa (tingkat kesesuaian terendah yaitu 62 %), selanjutnya urutan perioritas ke 2 ketersediaan ruang-ruang organisasi mahasiswa(64 %) dan seterusnya sesuai dengan urutan tabel di atas. Urutan prioritas ke 20 merupakan tingkat kesesuaian yang tertinggi dan perlu dipertahankan adalah penampilan dosen dan pegawai yang rapih (89%).

Analisis Kepentingan-Kinerja (*Importance - Performance Analysis*)

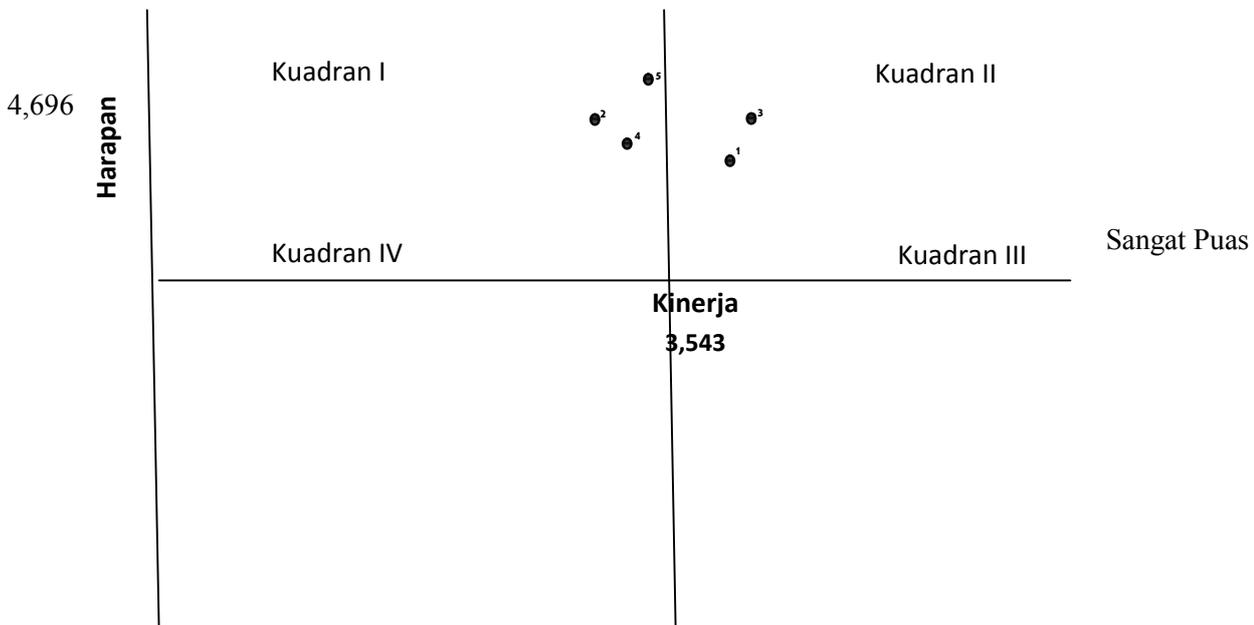
Dalam analisa ini tingkat kepentingan (*importance*) mewakili rata-rata harapan mahasiswa dan kinerja (*performance*) mewakili rata-rata kinerja (realita) yang diperoleh. Untuk mengetahui rata-rata harapan dan rata-rata kinerja, maka total skor masing-masing variabel Harapan dan Kinerja akan dibagi dengan jumlah responden. Hasil rata-rata harapan dan rata-rata kinerja pada tabel 4.8. di atas akan dipetakan pada Diagram Analisis Kepentingan-Kinerja atau Diagram Kartesius.

Rata-rata Kepentingan dan Rata-rata Kinerja

No.	Indikator	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja
1	Keandalan (Realibility)	4,655	3,633
2	Daya Tanggap (RESPONSIVENESS)	4,710	3,410
3	Kepastian (ASSURANCE)	4,716	3,673
4	Empati (EMPATHY)	4,650	3,493
5	Berwujud (TANGIBLES)	4,748	3,509
	TOTAL	23,479	17,718
	Rata-rata	4,696	3,543

Hasil rata-rata harapan dan rata-rata kinerja pada tabel di atas akan dipetakan pada Diagram Analisis Kepentingan-Kinerja atau Diagram Kartesius.

Sangat penting



Berdasarkan diagram kartesius pada Gambar 1 diatas dapat diketahui posisi masing-masing variabel yang terdapat dalam kuadran I, II, III, dan IV.

1. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, tetapi pihak jurusan akuntansi belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan mahasiswa. Variabel yang termasuk dalam kuadran I adalah variabel daya tanggap dan variabel berwujud.

2. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh jurusan akuntansi. Oleh karena itu variabel yang masuk dalam kuadran ini harus selalu dipertahankan oleh jurusan akuntansi karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Variabel yang masuk dalam kuadran II adalah variabel kepastian.

3. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan faktor yang mempengaruhi mahasiswa kurang penting, akan tetapi pelaksanaan yang diberikan oleh jurusan akuntansi memuaskan. Dengan kata lain variabel yang

masuk dalam kuadran ini dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Variabel yang masuk dalam kuadran III adalah variabel keandalan.

4. Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa dan pelaksanaan yang diberikan oleh jurusan akuntansi biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Variabel yang masuk dalam kuadran IV adalah variabel empati.\

4. KESIMPULAN

1. Hasil penilaian responden terhadap seberapa besar harapan mereka terhadap layanan proses belajar mengajar dan seberapa besar kinerja yang mereka rasakan, menunjukkan hasil bahwa mahasiswa belum puas terhadap layanan proses belajar mengajar di jurusan Akuntansi PNUP.
2. GAP antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap kualitas proses belajar mengajar di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang dari Kelima variabel yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud semuanya bernilai negatif artinya harapan masih lebih besar dari kinerja yang dirasakan.
3. Hasil analisis kepentingan-kinerja atau diagram Kartesius, variabel kepastian yang berada pada Kuadran II menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh jurusan akuntansi. Oleh karena itu variabel yang masuk dalam kuadran ini harus selalu dipertahankan oleh jurusan akuntansi karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
4. Hasil analisis tingkat kesesuaian menunjukkan urutan prioritas pertama yang membutuhkan perbaikan adalah pegawai dan dosen memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa (tingkat kesesuaian terendah yaitu 62 %), selanjutnya urutan perioritas ke 2 ketersediaan ruang-ruang organisasi mahasiswa(64 %), prioritas ke 3 dosen membantu terciptanya aktivitas kemahasiswaan, meliputi penalaran, minat, dan bakat dan seterusnya sesuai dengan urutan tabel tingkat kesesuaian di atas.
5. Pimpinan, dosen, dan staf jurusan akuntansi PNUP bisa memperbaiki kinerja khusus yang berhubungan dengan variabel-variabel yang belum memuaskan mahasiswa agar layanan proses belajar mengajar bisa maksimal.

5. DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*" dalam Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.
- Boyd, Harper W, Walker Orville C. , Harper W Boyd Jr., Jean Claude Larreche. 2000 *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II.Jakarta : PT Glora Aksara Pertama.
- Berry Leonard L, and Parasuraman A, 1995, *Marketing Services*, Macmillan Inc. Englinton Avenue East, New York.
- Irsutami (2013), *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Belajar Mengajar Program Magister Akuntansi Terapan*, Thesis Magister Akuntansi Terapan Universitas Gadjah Mada (MAKSI UGM), Yogyakarta.
- Keegen, Warren J. 1996 *Manajemen Pemasaran Global*. Edisi Indonesia. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millennium (Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. Twelfth Edition. New Jersey : Upper Saddle River
- Palilati, Alida. 2004. "Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Etnik Bugis". *Jurnal Analisis*. Volume 2 Maret 2004.
- Rahayu, Dwi (2013), *Pengaruh Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang*, Skripsi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 1998. *Strategi Pemasaran*. Jakarta : Gramedia
- Tim Peneliti Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. 2004. *Perumusan Strategi Pemasaran PT Bank Pembangunan Daerah Bali. (Persero)*. Hasil Penelitian Kerjasama BPD dengan Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.