

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DENGAN MENGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DI JURUSAN AKUNTANSI XYZ

Apriani Bangun¹, Rosnani Ginting², Ukurta Tarigan²

Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara

Jl. Almamater Kampus USU, Medan 20155

Email:ani.bangun@gmail.com

Email:rosnani_usu@yahoo.co.id

Email:ukurta@yahoo.com

Abstrak. Jurusan Akuntansi XYZ adalah perusahaan penyedia pelayanan jasa pendidikan. Keluhan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan Jurusan Akuntansi XYZ menunjukkan adanya ketidakpuasan mahasiswa. Akibatnya terjadi perbedaan persepsi antara pihak manajemen dan pihak mahasiswa. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa pendidikan. Untuk menentukan atribut kebutuhan/pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang telah diberikan dengan harapan dari mahasiswa maka digunakan metode Servqual. Sedangkan untuk menerjemahkan keinginan dan kebutuhan menjadi apa yang harus dihasilkan oleh Jurusan Akuntansi XYZ maka digunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Hasil QFD menunjukkan bahwa mahasiswa menginginkan 20 atribut pelayanan dan 80% dari atribut tersebut dinilai sangat penting. Prioritas perbaikan Jurusan Akuntansi XYZ adalah karakteristik tingkat kompetensi dosen, maka pihak Jurusan Akuntansi XYZ harus meningkatkan kualitas pendidikan dan tingkat kompetensi dosen Jurusan Akuntansi XYZ sesuai dengan standar pendidikan perguruan tinggi yaitu Strata dua (S2).

Kata Kunci : servqual, QFD, pendidikan

Abstract. Accounting Department XYZ is a company provider for educational services. Student complaints against educational services of Accounting Department XYZ shows student dissatisfaction. As a result there is a difference in perception between the management and students. The purpose of this study was to determine the needs and desires of students to improve the quality of educational services. To determine the attributes of the needs / services that meet the needs and desires of students as well as to determine the gap between the services given to the expectations of students then used Servqual methods. While the desire and the need to translate into what should be produced by the Accounting Department XYZ used the method of Quality Function Deployment (QFD). QFD results showed that students wanted 20 attributes and 80% of services are considered to be very important attributes. Therefore, Priority repairs of Accounting Department XYZ is the characteristic level of competence, then the Accounting Department XYZ should improve the quality of education and the level of competence of the lecturers of the Accounting Department XYZ in accordance with the standards of a college education which is a magister degree (S2).

Keyword : servqual, QFD, education

¹ Mahasiswa, Fakultas Teknik Departemen Teknik Industri, Universitas Sumatera Utara

² Dosen Pembimbing, Fakultas Teknik Departemen Teknik Industri, Universitas Sumatera Utara

1. PENDAHULUAN

Persaingan di dalam dunia pendidikan dewasa ini semakin ketat, khususnya perguruan tinggi. Bukan hanya perguruan tinggi dalam negeri saja yang menjadi pesaing tetapi juga perguruan tinggi luar negeri. Hal ini menuntut perguruan tinggi di Indonesia baik negeri maupun swasta untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas jasa pendidikan yang ditawarkan. Oleh karena itu perlu untuk secara aktif mengawasi, dan mengevaluasi kualitas jasa dan berkomitmen terhadap perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Jurusan Akuntansi XYZ sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia berupaya meningkatkan kualitas jasa demi memenuhi harapan mahasiswa/i terhadap pelayanan jasa pendidikan. Berdasarkan pelayanan jasa yang selama ini diberikan oleh pihak manajemen perguruan tinggi kepada mahasiswa, terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan tersebut. Keluhan-keluhan yang diberikan dikelompokkan ke dalam beberapa kategori adalah sebagai berikut (Berdasarkan kotak saran):

1. Fasilitas kampus belum memadai
2. Kurikulum dan program kampus kurang baik
3. Kemampuan dosen mengajar masih kurang
4. Keramahan dan responsif pegawai masih kurang

Ketidakpuasan mahasiswa memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa yang diberikan Jurusan Akuntansi XYZ. Masalah baru yang muncul adalah fluktuasi penurunan jumlah mahasiswa, dimana jumlah mahasiswa yang lulus berkurang dari jumlah mahasiswa yang diterima pada periode awal masuk kuliah, mahasiswa yang telah diterima lebih tertarik kepada perguruan tinggi lain yang dianggap lebih kompeten. Pihak manajemen Jurusan Akuntansi XYZ ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan selama ini untuk meminimalkan keluhan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Serqual dan QFD, metode Serqual digunakan untuk menentukan atribut kebutuhan/pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta untuk mengetahui gap (kesenjangan) antara pelayanan yang telah diberikan dengan harapan dari mahasiswa. Terdapat 5 dimensi kualitas jasa (Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005) yaitu:

- a. Reliability
Suatu kemampuan untuk memberi jasa yang diberikan/dilakukan dengan baik. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan.
- b. Responsiveness
Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada konsumen.

Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- c. Assurance
Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- d. Empathy
Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.
- e. Tangible
Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di salah satu Perguruan Tinggi Negeri di kota Medan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2012 hingga November 2012.

2.2. Objek Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan teknik *survei (survey research)*. Penelitian survei adalah suatu penyelidikan yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual untuk mendapat kebenaran (Sukaria, 2011). Objek dalam penelitian ini yang dijadikan responden adalah mahasiswa/i Jurusan Akuntansi XYZ.

2.3. Rancangan Penelitian

Pada awal penelitian dilakukan studi pendahuluan berupa survei terhadap mahasiswa untuk mengetahui kebutuhan mahasiswa terhadap pelayanan jasa pendidikan di Jurusan Akuntansi XYZ. Selanjutnya perancang mencermati atribut kebutuhan pelanggan dan menghitung gap antara persepsi dan harapan melalui metode *servqual*. Langkah selanjutnya perancang melakukan proses inovasi nilai dengan menghitung atribut kebutuhan pelanggan mana yang akan dijadikan prioritas perbaikan melalui metode QFD.

2.4. Variabel Penelitian

Penentuan variabel penelitian untuk mengetahui atribut kebutuhan pelanggan didasarkan pada PP No. 19 tahun 2005 yang merupakan standar nasional

pendidikan yaitu: Standar isi (kurikulum), Standar proses, Standar kompetensi lulusan, Standar pendidik dan tenaga kependidikan, Standar sarana dan prasarana, Standar pengelolaan, Standar pembiayaan, Standar penilaian pendidikan.

2.5. Teknik Sampling

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *probability sampling*, yaitu Simple random sampling. Simple random sampling adalah suatu cara pengambilan sampel dimana tiap unsur yang membentuk populasi diberi kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Artinya setiap mahasiswa Jurusan Akuntansi XYZ memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Jumlah populasi yang diamati kuesioner tertutup adalah 666 orang berdasarkan metode Slovin. (Sinulingga, Sukaria. 2011)

2.6. Instrumen dan Jumlah Sampel

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Jumlah sampel pada kuesioner terbuka berdasarkan pertimbangan jumlah sampel minimum untuk mendekati sebaran normal, yaitu 30 orang (Salim, Oktavianus. 1999), sedangkan jumlah sampel pada kuesioner tertutup adalah 250 orang berdasarkan perhitungan Slovin (Sukaria, 2011)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Langkah-Langkah QFD

3.1.1. Atribut Kebutuhan Pelanggan

Tahap pertama dalam QFD adalah mencari keinginan pelanggan (mahasiswa) atau *customer needs*. Keinginan mahasiswa merupakan atribut yang diupayakan untuk dipenuhi oleh pihak Jurusan Akuntansi XYZ. Keinginan mahasiswa diketahui berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terbuka dan tertutup. Atribut keinginan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Atribut Kebutuhan Mahasiswa

Kondisi fisik ruangan kampus (ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, toilet, kantin, dan sebagainya)
Fasilitas ruang kuliah (<i>white board</i> , proyektor, LCD, dan sebagainya)
Fasilitas/ peralatan pendukung (laboratorium, dan sebagainya)
Penampilan (cara berpakaian) personal kampus (dosen, staf pegawai, dan sebagainya)
Kurikulum yang sesuai dengan standar nasional
Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi
Dosen yang berpendidikan minimal S2

Kesesuaian fasilitas dengan biaya uang kuliah
Pemakaian fasilitas pembantu dalam proses belajar mengajar (LCD, dan sebagainya)

Tabel 1. Atribut Kebutuhan Mahasiswa (Lanjutan)

Kesigapan personal perguruan tinggi (dosen, staf pegawai, dan sebagainya) dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan mahasiswa
Ketepatan personal kampus dalam menganalisa kebutuhan mahasiswa
Ketepatan waktu dosen dalam mengajar
Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana kelas yang kondusif
Angka persentase kelulusan yang tinggi
Sikap personal kampus dalam melayani kebutuhan mahasiswa
Kemampuan lulusan untuk mendapat pekerjaan atau melanjut ke jenjang Strata 1 (S1)
Kemudahan dalam urusan birokrasi
Penilaian yang objektif (terbuka) terhadap setiap mahasiswa
Pemberian beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu
Kemampuan dosen dalam memotivasi mahasiswa

Tabel 1 menunjukkan hasil penyebaran kuesioner secara tertutup yaitu 20 atribut kebutuhan mahasiswa. Atribut - atribut tersebut dianggap harus dipenuhi oleh pihak Jurusan Akuntansi XYZ untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

3.1.2 Gap (Kesenjangan) Pelayanan

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Jurusan Akuntansi XYZ, diperoleh atribut pelayanan yang memiliki gap antara kinerja dan harapan. Gap ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Jurusan belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Gap dihitung dengan membandingkan nilai rata-rata persepsi dan harapan dari setiap variabel kualitas pelayanan tersebut. Semakin besar nilai gap (selisih negatif) dari suatu variabel yang ditunjukkan maka semakin besar pula peluang variabel tersebut untuk menjadi prioritas rencana perbaikan. Variabel-variabel yang memiliki nilai gap negatif terbesar adalah kesigapan personal perguruan tinggi (dosen, staf pegawai, dan sebagainya) dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut kurang diperhatikan oleh pihak Jurusan Akuntansi XYZ. Mahasiswa tidak menginginkan pelayanan dari personel yang kurang sigap dan lambat dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan.

3.1.3. Menyusun Rasio Perbaikan

Rasio perbaikan merupakan nilai yang menggambarkan suatu ukuran manajemen dalam melaksanakan upaya perbaikan kualitas pelayanan pada setiap variabel kebutuhan konsumen. Semakin tinggi nilai rasio perbaikan maka hal itu menunjukkan upaya perbaikan sangat perlu dan penting untuk segera dilakukan. Nilai rasio perbaikan ini dipengaruhi oleh target dan penilaian mahasiswa terhadap suatu variabel pelayanan. Semakin tinggi nilai target suatu variabel dibandingkan dengan tingkat kepuasan mahasiswa maka nilai rasio akan semakin tinggi, artinya semakin penting variabel tersebut bagi konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan rasio perbaikan, variabel dengan rasio perbaikan terbesar adalah : Fasilitas/peralatan pendukung (laboratorium, dsb). Hal ini berarti pihak Jurusan Akuntansi XYZ harus lebih memperhatikan dan melengkapi variabel tersebut.

3.1.4. Menghitung Sales Point

Nilai *sales point* merupakan suatu tolok ukur yang digunakan untuk melihat kemampuan dari suatu variabel untuk menjadi faktor yang menarik bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Penetapan nilai *sales point* untuk setiap variabel juga berarti menetapkan variabel-variabel yang mana yang menjadi fokus pemasaran dan peningkatan keuntungan bagi pihak manajemen Jurusan Ak. XYZ. Dalam menetapkan nilai *sales point* digunakan tiga skala sebagai acuan pemberian nilai yakni :

1,0 : Diberikan pada variabel yang dianggap tidak terlalu berpengaruh bagi peningkatan keuntungan Jurusan Ak. XYZ

1,2 : Diberikan pada variabel yang dianggap berpengaruh bagi peningkatan keuntungan Jurusan Ak. XYZ

1,5 : Diberikan pada variabel yang dianggap sangat berpengaruh bagi peningkatan keuntungan Jurusan Ak. XYZ

Hasil penetapan nilai *sales point* didapatkan dengan cara diskusi dan wawancara dengan pihak manajemen sehingga didapatkan 7 variabel yang dinyatakan oleh pihak manajemen Jurusan Ak. XYZ sebagai variabel yang sangat berpengaruh (bernilai 1,5) terhadap peningkatan keuntungan. Variabel tersebut adalah : Fasilitas/ peralatan pendukung (laboratorium, dan sebagainya), kurikulum yang sesuai dengan standar nasional, kesesuaian fasilitas dengan biaya uang kuliah, kesiapan personal perguruan tinggi (dosen, staf pegawai, dan sebagainya) dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan mahasiswa, kemampuan dosen dalam menciptakan suasana kelas yang kondusif Kemudahan dalam urusan birokrasi, penilaian yang objektif (terbuka) terhadap setiap mahasiswa.

3.1.5. Prioritas Variabel Perbaikan

Prioritas variabel perbaikan ditentukan berdasarkan nilai dari bobot relatif yang diurutkan dari nilai tertinggi hingga nilai terendah. Bobot relatif tertinggi akan menjadi prioritas utama bagi pihak Jurusan Ak. XYZ. Nilai bobot relatif yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan peringkat dipengaruhi oleh nilai bobot absolut variabel. Sedangkan nilai bobot absolut dipengaruhi oleh nilai tingkat kepentingan mahasiswa, nilai rasio perbaikan, serta nilai *sales point*. Hal ini berarti, nilai dari bobot relatif juga dipengaruhi oleh nilai dari tingkat kepentingan mahasiswa, nilai rasio perbaikan, serta nilai *sales point*. Nilai perhitungan kumulatif peringkat 1 sampai 6 memberikan kontribusi hingga setengah (50%) dari keseluruhan kumulatif bobot relatif. Menurut Lou Cohen dalam buku Quality Function Deployment, variabel yang menempati urutan 1 sampai 6 menjadi prioritas perbaikan oleh pihak Jurusan Ak. XYZ, jika terpenuhi berarti pihak manajemen telah memenuhi setengah dari upaya perbaikan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan variabel dengan urutan 1 sampai 6 adalah : Fasilitas/peralatan pendukung (laboratorium, dan sebagainya), penilaian yang objektif (terbuka) terhadap setiap mahasiswa, kemudahan dalam urusan birokrasi Kurikulum yang sesuai dengan standar nasional, kesiapan personal perguruan tinggi (dosen, staf pegawai, dan sebagainya) dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan mahasiswa, kemampuan dosen dalam menciptakan suasana kelas yang kondusif.

3.1.6. Prioritas Karakteristik Pelayanan

Prioritas variabel pelayanan ditentukan berdasarkan nilai dari tingkat kepentingan relatif yang diurutkan dari nilai tertinggi hingga nilai terendah. Tingkat kepentingan relatif tertinggi akan menjadi prioritas utama bagi pihak Jurusan Ak. XYZ. Tingkat kepentingan relatif yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan peringkat dipengaruhi oleh nilai hubungan antara karakteristik dan nilai bobot relatif. Untuk mempermudah analisis, maka dibuat peringkat dari setiap karakteristik pelayanan berdasarkan besarnya nilai tingkat kepentingan masing-masing karakteristik, seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 2. Peringkat Karakteristik Pelayanan

Rangking	Karakteristik Pelayanan	TKR
1	Tingkat kompetensi dosen Memiliki kompetensi akademik,	4,959
2	sosial, wirausaha, dan karakter profesionalis	3,902
3	Kelengkapan peralatan, bahan	3,424

	dan alat serta fasilitas keamanan	
4	Tersedianya proyektor/LCD	3,393

Tabel 2 menunjukkan urutan karakteristik pelayanan dari yang terbesar hingga terkecil berdasarkan perhitungan TKR. Variabel "Tingkat kompetensi dosen" menjadi prioritas pertama pihak Jurusan Ak. XYZ karena memiliki nilai tingkat kepentingan relatif tertinggi yaitu 4, 959%. Dari perhitungan kumulatif peringkat 1 sampai peringkat 4 memberikan kontribusi hingga setengah dari total bobot. Menurut Lou Cohen dalam buku *Quality Function Deployment*, karakteristik pelayanan yang menempati urutan 1 sampai 4 menjadi prioritas yang harus diterapkan terlebih dahulu sebagai acuan perbaikan karakteristik pelayanan oleh pihak Jurusan Ak. XYZ.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat 20 atribut pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa Jurusan Akuntansi XYZ. Berdasarkan hasil perhitungan didapat keseluruhan variabel memiliki gap bernilai negatif. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, variabel yang memiliki gap negatif harus diupayakan diperbaiki oleh pihak Jurusan Ak. XYZ. Variabel fasilitas/peralatan pendukung (laboratorium, dan sebagainya) menjadi prioritas utama perbaikan untuk diperbaiki karena memiliki nilai bobot yang paling besar. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan relatif diperoleh karakteristik yang menjadi prioritas utama adalah tingkat kompetensi dosen karena memiliki nilai tingkat kepentingan relatif tertinggi. Melalui penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan Jurusan Akuntansi XYZ.

DAFTAR PUSTAKA

- Arman Hakim Nasution, . *Manajemen Industri*. Penerbit Andi. Jogjakarta. 2006.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work For You*. New York :Addison-Wesley Publishing Company.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Rosnani , 2005. *Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Pustaka dengan Menggunakan metode Servqual dan Quality Function*

- Deployment di Perpustakaan USU Meda* . Jurnal Komunikasi Penelitian. Vol 17. No 4.
- Ginting, Rosnani , 2010. *Perancangan Produk* . Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1988. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall. New Jersey
- Marliana, Sonya. 2008. *Integrasi Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja*. Universitas Gajah Mada.
- Mustafa, Hasan. 2000. *Teknik Sampling*.
- Nadeem Talib dan Ben Maguad. *Academic Management and Implementation of the QFD Approach*. Proceedings of ASBBS. Las Vegas. 2011.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Salim, Oktavianus. 1999. *Distribusi Normal*. Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Trisakti
- Sinulingga, Sukaria. 2011. *Metode Penelitian*. USU Press. Medan.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Valerie A Zeithaml,dkk. *Delivering Quality*. Free Press. New York. 1990.
- Wijatno, Serian. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, Dan Ekonomis*. Salemba Empat. Jakarta. 2009
- Zhang Yu. *Analyzing Service Quality Via QFD and Servqual: Applications in Accommodation Services and Distance Learning*. National University of Singapore. Singapore. 2003.