
EKSPEKTASI DAN PERSEPSI MAHASISWA AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN YANG DITAWARKAN POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG MELALUI JALUR MANDIRI

Andi Abdul Azis Ishak(1)

Anna Sutrisna Sukirman(2)

Politeknik Negeri Ujung Pandang

Abstrak

Penelitian ini menguji hubungan ekspektasi dan persepsi mahasiswa jurusan Akuntansi mempengaruhi kualitas pendidikan yang ditawarkan di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang. Metode penelitian dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL, kuesioner diberikan kepada sampel sebanyak 60 orang mahasiswa jurusan Akuntansi PNUP yang diterima melalui jalur mandiri. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis pertama hasilnya bahwa hubungan antara ekspektasi (harapan) mahasiswa dan persepsi (kenyataan) yang diterima mahasiswa sangat mempengaruhi kualitas yang ditawarkan oleh jurusan Akuntansi PNUP melalui jalur mandiri serta kontribusinya terhadap kualitas jurusan itu sendiri besar yakni sebesar 52,1%. hubungan atas harapan mahasiswa terhadap kualitas yang ingin diterimanya sangatlah besar. Sedangkan untuk hipotesis kedua hubungan atas harapan mahasiswa terhadap kualitas yang ingin diterimanya sangatlah besar. Pada hipotesis ketiga menunjukkan hasil yakni bahwa kenyataan yang diterima mahasiswa terhadap harapan yang diinginkan tentang kualitas yang ditawarkan di jurusan Akuntansi PNUP belumlah cukup. Hasil hipotesis keempat menunjukkan untuk atribut-atribut yang mempengaruhi ekspektasi mahasiswa terhadap kualitas yang ditawarkan jurusan Akuntansi PNUP melalui jalur mandiri, hanyalah atribut past experience yang mampu mempengaruhi harapan (ekspektasi) mahasiswa.

Kata Kunci: ekspektasi, persepsi, kualitas dan SERVQUAL

1 Pendahuluan

Latar Belakang Penelitian

Perguruan tinggi memiliki tantangan besar dari masyarakat dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas khususnya perguruan tinggi vokasi yang memang dituntut lulusannya mampu bersaing secara sehat dalam dunia kerja atas kemampuan yang telah diperoleh di bangku kuliah. Harapan dan kepercayaan masyarakat terhadap pendidikan yang berkualitas mampu diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswanya. Selepas dari menyelesaikan Sekolah Menengah Atas ataupun Sekolah Menengah Kejuruan tahapan pendidikan selanjutnya adalah melanjutkan ke perguruan tinggi. Pilihan perguruan tinggi pun sangat banyak mulai dari Universitas hingga Sekolah Tinggi. Salah satu perguruan tinggi yang dipercaya untuk melanjutkan pendidikan tinggi adalah Politeknik Negeri yang merupakan pendidikan vokasi. Selain itu kemampuan perguruan tinggi vokasi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas merupakan indikator keberhasilan dari perguruan tinggi tersebut serta merepresentasikan kualitas pendidikan yang diberikan. Salah satu indikator perguruan tinggi yang dipercaya memiliki kualitas yang bagus adalah banyaknya peminat yang mendaftar di perguruan tinggi tersebut diantaranya Politeknik Negeri Ujung Pandang.

Jalur penerimaan mahasiswa Politeknik Negeri yang ada di Indonesia khususnya pada Politeknik Negeri Ujung Pandang (PNUP) terdapat beberapa jalur diantaranya Jalur Mandiri yang biasa dikenal dengan istilah jalur non subsidi. Namun tidak semua jurusan yang ada di PNUP menerima mahasiswa melalui jalur tersebut. Salah satu jurusan yang menerima mahasiswa dengan jalur tersebut adalah jurusan Akuntansi karena jumlah pendaftar pada jurusan Akuntansi sangat banyak. Lulusan jurusan Akuntansi telah banyak bekerja pada beberapa perusahaan hingga sektor pemerintahan. Beberapa pendapat calon mahasiswa dan mahasiswa yang berkuliah menyatakan bahwa di jurusan Akuntansi mempunyai kualitas pendidikan yang cukup baik. Karena untuk dapat menarik calon mahasiswa sebanyak mungkin, perguruan tinggi harus

mampu memenuhi harapan (expectation) yang diinginkan mahasiswanya terhadap kualitas pendidikan yang diberikan.

Pengertian kualitas pendidikan dalam hal ini adalah kemampuan dari jurusan Akuntansi PNUP untuk menyediakan dan memberikan sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan akademis yang akhirnya akan mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya guna saing di dunia kerja. Terlebih lagi jurusan Akuntansi program studi Diploma IV berhasil meraih akreditasi A dari BAN-PT sehingga menjadi salah satu keunggulan yang ditawarkan dalam proses pendidikan. Indikator tentang kemampuan akan kualitas pendidikan yang ditawarkan oleh jurusan Akuntansi PNUP dan mempengaruhi persepsi konsumennya yakni calon mahasiswa dapat terlihat dari peningkatan jumlah calon mahasiswa yang mendaftarkan diri untuk ikut serta dalam pendidikan di jurusan Akuntansi dari tahun ke tahun. Selain itu, jurusan Akuntansi PNUP juga telah berhasil meluluskan mahasiswanya dan mampu menempatkan para alumninya pada jenjang karier masing-masing yang diinginkan alumninya. Karena salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap suatu perguruan tinggi adalah diterimanya lulusan perguruan tinggi tersebut di lapangan kerja. Untuk dapat diterima di lapangan kerja, suatu perguruan tinggi harus dapat menghasilkan lulusan bermutu yang mampu memenuhi tuntutan pekerjaan.

Selanjutnya mengenai persepsi yang timbul di dalam benak masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut. Persepsi konsumen menurut Assael, 1995: *consumer perceptions as the selection, organization and interpretation of marketing and environmental stimuli into a coherent picture*. Banyak aplikasi yang dapat diterapkan dalam konsep persepsi ini ke dalam perusahaan manufaktur sedangkan dalam bidang penyelenggaraan perguruan tinggi, persepsi ini jauh lebih condong terhadap kualitas atas jasa yang diberikan oleh perusahaan (perguruan tinggi) apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh mahasiswanya. Oleh karena itu pengukuran kualitas atas jasa jauh lebih sulit bagi konsumen untuk dievaluasi dibandingkan kualitas atas barang. Beberapa dimensi

yang digunakan dalam pengukuran kualitas ini adalah: *tangible, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customer* (Parasuraman, et.al, 1996). Integrasi dari semua dimensi pengukuran diatas apabila mampu diterapkan secara baik oleh perusahaan jasa termasuk perguruan tinggi akan menimbulkan kesan yang baik, sehingga kualitas yang diinginkanpun akan timbul. Dengan melihat beberapa kriteria tersebut, maka diharapkan bahwa persepsi mahasiswa akan kualitas pendidikan yang ditawarkan sesuai dengan yang didapatnya.

Permasalahan ini didasarkan atas pengharapan mahasiswa akan kualitas pendidikan yang akan didapat mereka selama berkuliah di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang. Secara tidak langsung ini juga didasarkan atas persepsi yang berkembang bahwa jurusan Akuntansi akan mampu memberikan dan menyediakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kualitas pendidikan kepada para mahasiswanya. Jika yang diharapkan atas persepsi tersebut ternyata benar-benar menunjukkan hubungan yang positif, tentunya bagi jurusan Akuntansi PNUP sendiri akan menghasilkan nilai lebih dibandingkan perguruan tinggi yang ada di kawasan Indonesia Timur. Berdasarkan hal tersebut, artikel ini menguji hubungan ekspektasi dan persepsi mahasiswa jurusan Akuntansi mempengaruhi kualitas pendidikan yang ditawarkan di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang.

Tinjauan Pustaka

Menurut Kotler (2007) secara umum konsumen akan merasa puas setelah melakukan pembelian tergantung pada kinerja penawaran sehubungan dengan harapan dari konsumennya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Oleh karena itu kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Selain itu untuk menciptakan kepuasan konsumen, suatu lembaga harus mampu memelihara *customer delivered value*. *Customer delivered value* adalah selisih antara total *customer value* dan total *customer cost* (Kotler, 2007). Total

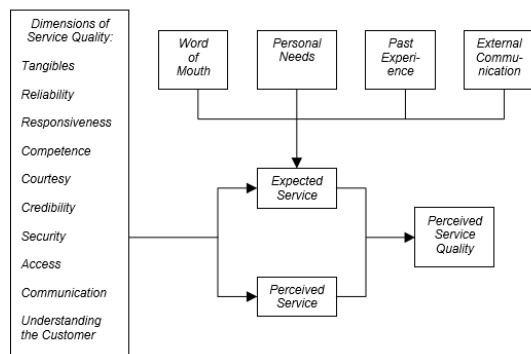
customer value adalah nilai-nilai yang berkaitan dengan produk, pelayanan, personalia dan citra yang diperoleh konsumen dari produk tertentu.

Total *customer cost* adalah biaya-biaya yang dikeluarkan dalam rangka menikmati produk tertentu yang merupakan biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran. Kepuasan konsumen adalah selisih antara ekspektasi dengan persepsinya. Ekspektasi konsumen merupakan perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila ia mengkonsumsi produk tertentu. Persepsi adalah apa yang diterima konsumen setelah mengkonsumsi produk yang dibelinya, yang dalam istilahnya disebut *customer delivered value*. Sedangkan persepsi itu sendiri merupakan proses bagaimana seorang individu memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Kotler, 2007)

Persepsi itu sebagai seleksi, organisasi dan interpretasi pemasaran dan rangsangan lingkungan menuju gambaran yang koheren. Sehingga gambaran yang terbentuk dalam bidang jasa pendidikan adalah sebuah lembaga yang terkondisikan sebagai lembaga yang mampu dalam menyediakan pendidikan yang berkualitas dan mampu menghasilkan pula alumni-alumni yang berkualitas. Pada artikel ini menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al (1996) untuk mengukur ekspektasi dan persepsi konsumen juga kesenjangan (gap) yang ada pada model kualitas jasa.

Beberapa dimensi-dimensi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut: persepsi itu sebagai seleksi, organisasi dan interpretasi pemasaran dan rangsangan lingkungan menuju gambaran yang koheren. Sehingga gambaran yang terbentuk dalam bidang jasa pendidikan adalah sebuah lembaga yang terkondisikan sebagai lembaga yang mampu dan mumpuni dalam menyediakan pendidikan yang berkualitas dan mampu menghasilkan pula alumni-alumni yang berkualitas. Dalam model Parasuraman et.al. 1996) telah dibuat skala multi-item yang diberi nama SERVQUAL. Dimana alat ini dimaksudkan untuk mengukur ekspektasi dan persepsi konsumen juga kesenjangan (gap) yang ada pada model kualitas jasa. Beberapa dimensi-dimensi diatas

dapat dijelaskan pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Model SERVQUAL Parasuraman et.al (1996)

Adapun penjelasan dari gambar 1 tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* merupakan pernyataan tentang fasilitas fisik, peralatan, penampilan personalia dan komunikasi yang dilakukan.
- b. *Reliability* merupakan pernyataan tentang kemampuan memenuhi janji yang diberikan.
- c. *Responsiveness* adalah pernyataan tentang kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat.
- d. *Competence* adalah dorongan untuk mampu menyediakan skills (kemampuan) dan pengetahuan dalam kinerjanya.
- e. *Courtesy* merupakan pernyataan tentang kesopanan, rasa hormat, pertimbangan dan rasa pertemanan yang dilakukan oleh contact person.
- f. *Credibility* merupakan pernyataan tentang kepercayaan, kejujuran dari penyedia jasa (service provider)
- g. *Security* merupakan pernyataan bahwa konsumen akan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
- h. *Access* merupakan pendekatan dan kemudahan dalam berhubungan.
- i. *Communication* adalah pernyataan bahwa pelanggan akan tetap memperoleh informasi yang dibutuhkannya
- j. *Understanding the customer* adalah pernyataan bahwa penyedia jasa mengerti akan kebutuhan dari pelanggannya.

Variabel-variabel tersebut akan membentuk tentang persepsi dan ekspektasi dari jasa yang diinginkan pelanggan yang tentunya juga dipengaruhi variabel-variabel lain diluar dimensi-dimensi yang ada sehingga pelanggan dapat menerima atau memperoleh kualitas jasa yang maksimal.

2 Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan survei yang bermaksud untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang ditawarkan oleh jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang melalui jalur mandiri. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa jalur mandiri jurusan Akuntan sebanyak 97 orang mahasiswa dan sampel yang digunakan sebanyak 60 mahasiswa. Metode pengambilan sampel mencerminkan atau mewakili keseluruhan atau sebagian persepsi mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang ditawarkan jurusan Akuntansi PNUP.

Adapun metode yang digunakan adalah metode *nonprobability judgement sampling*. kemudian diolah dengan menggunakan alat analisis yang disusun berdasarkan teknik SERVQUAL (Parasuraman, et.al, 1996). Teknik ini meliputi lima dimensi penting, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Adapun hipotesis yang diuji pada artikel ini adalah:

Hipotesis pertama

H1 = Ada hubungan yang signifikan antara ekspektasi mahasiswa dengan kualitas pendidikan yang ditawarkan di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang melalui jalur mandiri.

Hipotesis kedua

H2 = Ada hubungan yang signifikan antara persepsi mahasiswa dengan kualitas pendidikan yang ditawarkan di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang melalui jalur mandiri.

Hipotesis ketiga

H3 = Ada hubungan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa dengan kualitas pendidikan yang ditawarkan di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang melalui jalur mandiri.

3 Hasil Penelitian

Pengambilan data menggunakan kuesioner yang telah dibagikan kepada mahasiswa jalur mandiri jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Ujung Pandang. Berikut responden mahasiswa tersebut pada tabel 1:

Tabel 1. Jumlah Responden Mahasiswa Jalur Mandiri

Mahasiswa Kelas	Laki-Laki	Perempuan
Kelas 1	15 orang	15 orang
Kelas 2	15 orang	15 orang
Total	30 orang	30 orang

Sumber: Peneliti, 2018

Hipotesis Pertama

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa hubungan antara ekspektasi dengan kualitas pendidikan yang ditawarkan mempunyai koefisien Multiple R sebesar 0,700 yang berarti mempunyai keeratan hubungan antara independen variabel (ekspektasi) dengan dependen variabel (kualitas) sebesar 0.700 yang erat (berkorelasi erat). Koefisien R Square yang mempunyai makna besarnya sumbangan atau kontribusi ekspektasi terhadap kualitas memiliki koefisien sebesar 0,490 atau sebesar 49,0%. Yang perlu diperhatikan adalah semakin mendekati 1,00 atau 100% kontribusi sebuah variabel independen terhadap variabel dependen adalah semakin baik. Selanjutnya untuk uji regresi dan korelasi yang telah dilakukan, dapat dilihat dari hasil pengolahan data yang menunjukkan nilai dari Significant t sebesar 0,000 dan besar Significant t bermaksud menunjukkan hubungan (korelasi) antara independen variabel terhadap dependen variabel dengan syarat nilai Significant $t \leq 0,05$. Dan dari nilai yang telah ditunjukkan pada hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa antara ekspektasi sebagai independen variabel mempunyai hubungan yang positif terhadap kualitas sebagai dependen variabel.

Hipotesis kedua

Hipotesis kedua ini diperoleh hasil bahwa hubungan antara persepsi dengan kualitas pendidikan yang ditawarkan mempunyai keeratan hubungan antara independen variabel (persepsi) dengan

dependen variabel (kualitas) yang rendah (berkorelasi rendah). Hal ini ditunjukkan dengan koefisien Multiple R sebesar 0,331. Untuk koefisien R Square yang mempunyai makna besarnya sumbangan atau kontribusi ekspektasi terhadap kualitas memiliki koefisien sebesar 0.109 atau sebesar 10,9%. Sehingga persentase yang ditunjukkan sangatlah jauh mendekati nilai 1,00 atau 100%, yang semakin mendekati persentase 100% kontribusi variabel persepsi terhadap kualitas semakin baik. Pada uji regresi dan korelasi, hasil pengolahan menunjukkan nilai Significant sebesar 0,010, dimana besar Significant t bermaksud menunjukkan hubungan (korelasi) antara independen variabel terhadap dependen variabel dengan syarat nilai Significant $t \leq 0,05$. Dan dari nilai yang telah ditunjukkan pada hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa antara persepsi sebagai independen variabel mempunyai hubungan yang positif terhadap kualitas sebagai dependen variabel. Dalam pengujian hipotesis terlihat bahwa nilai Significant T sebesar 0,0098 yang menunjukkan bahwa variabel persepsi mempunyai hasil yang signifikan dengan syarat bahwa Significant $T \leq 0,05$ (Significant T dalam hal ini sama dengan probabilitas/p).

Hipotesis Ketiga

Hubungan antara ekspektasi dan persepsi dengan kualitas pendidikan yang ditawarkan mempunyai keeratan hubungan antara independen variabel (ekspektasi dan persepsi) dengan dependen variabel (kualitas) yang erat (berkorelasi erat). Hal ini ditunjukkan dengan koefisien Multiple R sebesar 0,722 dan memiliki koefisien R Square sebesar 0.521 atau sebesar 52,1%. Pada pengujian variabel-variabel tersebut untuk multiple regression and correlation menunjukkan nilai Significant t sebesar 0,000, dimana besar Significant t bermaksud menunjukkan hubungan (korelasi) antara independen variabel terhadap dependen variabel yang erat dengan syarat nilai Significant $t \leq 0,05$.

Nilai yang telah ditunjukkan pada hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa antara ekspektasi dan persepsi sebagai independen variabel mempunyai hubungan yang positif terhadap kualitas

sebagai dependen variabel. Untuk masing-masing pengujian variabel pada uji T dapat dijelaskan sebagai berikut. Untuk variabel ekspektasi diperoleh nilai Significant T sebesar 0,000. Nilai dari Significant T tersebut mencerminkan bahwa secara sendiri variabel independen ekspektasi mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen yang dicari, dalam hal ini variabel dependennya adalah kualitas.

Untuk variabel independen lainnya (persepsi), hasil Significant T menunjukkan nilai sebesar 0,060. Sesuai dengan persyaratan bila Significant T \leq 0,05 maka secara otomatis variabel independen tersebut mempengaruhi dependen variabel yang dicari. Sehingga dapat disebutkan bahwa secara sendiri independen variabel persepsi tidak mempengaruhi secara signifikan variabel dependen yang dicari dimana dalam hal ini adalah kualitas.

4 Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan sesuai dengan data yang diperoleh serta hasil dari pengolahan data tersebut, sehingga kesimpulan dapat diperoleh yakni sebagai berikut:

1. Dari koefisien Multiple R yang diperoleh untuk masing-masing perhitungan terlihat bahwa nilai yang paling tinggi terdapat pada perhitungan regresi dan korelasi untuk kualitas-ekspektasi, persepsi. Hal ini menandakan bahwa sesungguhnya keeratan hubungan antara independen variabel (ekspektasi dan persepsi) terhadap dependen variabel (kualitas) jauh lebih besar daripada masing-masing independen variabel terhadap kualitas. Sehingga hubungan antara ekspektasi (harapan) mahasiswa dan persepsi (kenyataan) yang diterima mahasiswa sangat mempengaruhi kualitas yang ditawarkan oleh jurusan Akuntansi PNUP melalui jalur mandiri serta kontribusinya terhadap kualitas jurusan itu sendiri besar yakni sebesar 52,1%.
2. Begitu pula untuk Multiple R yang diperoleh dari hubungan antara kualitas dengan ekspektasi yang besar, sebesar 0,700. Menandakan bahwa hubungan atas harapan mahasiswa terhadap

kualitas yang ingin diterimanya sangatlah besar. Hal ini wajar dikarenakan harapan terhadap suatu keinginan merupakan sesuatu yang ingin diperoleh kepuasannya secara maksimal dan mampu memberikan kontribusi terhadap kualitas yang ditawarkan sebesar 49,0%.

3. Akan tetapi setelah diketahui hubungan antara kualitas dengan persepsi, diperoleh hubungan yang rendah sebesar 0,331 dengan kontribusi persepsi terhadap kualitas sebesar 10,9%. Ini berarti menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima mahasiswa terhadap harapan yang diinginkan tentang kualitas yang ditawarkan di jurusan Akuntansi PNUP belumlah cukup, terlihat dari perbedaan yang cukup besar antara hasil yang diperoleh dari perhitungan antara kualitas-ekspektasi dan kualitas-persepsi.

Saran

Sebaiknya jurusan Akuntansi PNUP mampu memberikan serta memenuhi janji yang diberikan atau ditawarkan akan kualitas pendidikan yang ada sesuai dengan pandangan dari mahasiswa. Kemungkinan ini dapat kita lihat dari harapan mahasiswa (ekspektasi) yang begitu besar dibandingkan dengan kenyataan (persepsi) yang diterimanya. Serta perlu adanya evaluasi secara berkala tentang kualitas yang diterima dan diinginkan mahasiswa, sehingga dapat diantisipasi perubahan yang terjadi secara cepat.

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- Rochaety, Ety, dkk. 2005. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Sundari, Dina. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pos Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia Metro . FKIP Unila. Skripsi lampung
- Supranto, Johanness. 2003. Metode Riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran . PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, fandy, dan Anastasia, Diana. 2001. Total Quality Management . Penerbit Andi. Yogyakarta
- Parasuraman, Zeithaml, Berry LL. 1996. Delivering quality services. New York: The Free Press a Division of Macmillan inc 866 third avenue