

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PEMBELAJARAN MATA KULIAH TEORI PENGANGGARAN BERBASIS MATRIK IPA

Siti Arbainah¹⁾, Rudi Handoyono, Lardin Korawijayanti, Arum Febrianti Ciptaningtyas

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

E-mail: arbainah.siti@gmail.com

ABSTRACT

The learning quality improvement model that formulates that the service quality of the learning process influences learning output (GPA), motivates the Managerial Accounting Study Program to improve the quality of service of the learning process in theoretical and practical subjects. Improving the quality of learning services can be done properly if it is known in advance the level of service quality that has been achieved which can be used as a basis for policy making. The subject of budgeting theory is one of the very relevant subjects to formulate a strategy to improve the quality of learning, because the course also contributes in preparing students' supplies to enter the budgeting practicum. Therefore student competency in practical lectures is also determined by the competencies achieved by students in budgeting theory courses. Service quality measured includes five aspects, namely reliability, assurance, responsiveness, empathy and responsiveness. Perception data is obtained through filling out questionnaires with student respondents who take theory and practice budgeting courses in the 2017/2018 academic year, in the Management Accounting Study Program. The collected data is then analyzed by Importance and Performance Analyzes (IPA) and outlined in the IPA matrix. Based on the IPA matrix, strategies can be developed to improve the quality of learning services as expected.

Keyword: *service quality; learning; Science; Budgeting;*

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PEMBELAJARAN MATA KULIAH TEORI PENGANGGARAN BERBASIS MATRIK IPA

ABSTRAK

Model peningkatan mutu pembelajaran yang merumuskan bahwa kualitas layanan proses pembelajaran berpengaruh terhadap output pembelajaran (IPK), memotivasi Program Studi Akuntansi Manajerial untuk meningkatkan kualitas layanan proses pembelajaran pada mata kuliah teori maupun praktikum. Peningkatan kualitas layanan pembelajaran dapat dilakukan dengan tepat apabila diketahui lebih dahulu tingkat kualitas layanan yang sudah dicapai yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan. Mata kuliah teori penganggaran merupakan salah satu mata kuliah yang sangat relevan untuk dirumuskan strategi peningkatan kualitas pembelajarannya, karena mata kuliah tersebut sekaligus berkontribusi dalam menyiapkan bekal mahasiswa memasuki kuliah praktikum penganggaran. Oleh karena itu kompetensi mahasiswa dalam perkuliahan praktikum juga ditentukan oleh kompetensi yang dicapai mahasiswa dalam kuliah teori penganggaran. Kualitas layanan yang diukur mencakup lima aspek yaitu reliabilitas, assurance, tanggible, empathy dan responsif. Data persepsi diperoleh melalui pengisian kuesioner dengan responden mahasiswa yang menempuh kuliah penganggaran teori maupun praktek pada tahun akademik 2017/2018, di Program Studi Akuntansi Manajemen. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan *Importance and Performance*

Analisis (IPA) dan dituangkan dalam matrik IPA. Berdasarkan matrik IPA tersebut maka dapat disusun strategi peningkatan kualitas layanan pembelajaran sesuai harapan.

Kata kunci: kualitas layanan; pembelajaran IPA; Penganggaran

PENDAHULUAN

Pendidikan vokasi akhir-akhir ini sedang mendapat perhatian khusus dari pemerintah. Dalam kurun waktu 2009/2010 pertumbuhan pendidikan vokasi dalam bentuk politeknik diharapkan terjadi penambahan sebanyak 60 politeknik baru yang akan tersebar di tingkat kabupaten dan kota di seluruh Indonesia. Perubahan ini akan mempengaruhi tatanan penyelenggaraan pendidikan, sosial, ekonomi,

dan lapangan kerja (Djarmiko, Istanto W., 2010:5). “Berdasarkan data Kemenristekdikti (2015) pada tahun 2015 telah dibuka program studi baru 672 program studi dan 20 perguruan tinggi swasta, sehingga jumlah perguruan tinggi di Indonesia mencapai 3.227 dengan total program studi 19.160” (Kemenristekdikti, 2016:15). Secara lengkap ditunjukkan pada Tabel 1..

Tabel 1
Pertumbuhan Perguruan Tinggi dan Program Studi

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Jumlah PTN	92	96	100	105	121	126
Jumlah PTS	2795	2849	2910	2966	3089	3106
Total PT	2887	2945	3010	3071	3210	3232
Jumlah Prodi	15.483	16.079	16.828	17.600	18.882	19.160

Sumber: Panduan Teknologi Pembelajaran Vokasi, Kemenristekdikti, 2016:15

Dari sejumlah 3.227 perguruan tinggi, total politeknik di Indonesia berjumlah 262, yang terdiri atas 43 (17%) politeknik negeri, 53 politeknik kedinasian (20%) dan 166 politeknik swasta (63%) (Kemenristekdikti, 2016:15). Bertambahnya Politeknik baru sebagai bentuk realisasi kebijakan pemerintah menjadi suatu tantangan yang harus segera disikapi dengan peningkatan kualitas oleh Politeknik Negeri Semarang (Polines). Keberhasilan peningkatan kualitas pendidikan di Polines salah satunya ditentukan sejak pemilihan input saat proses penerimaan mahasiswa baru. Input yang baik ditambah dengan proses yang berkualitas diharapkan mampu menghasilkan output yang berkualitas pula (Arbainah, 2012:1). Input yang baik tidak selalu menghasilkan output yang berkualitas jika tidak ditunjang dengan proses yang bermutu. Input Polines telah dipilih melalui

proses penerimaan mahasiswa baru dari berbagai jalur antara lain SPA, PSB, PMDKPN, UMPN, UM dengan seleksi yang ketat, sehingga **input telah memenuhi standar yang ditetapkan**. Oleh karena itu **untuk menghasilkan output yang bermutu**, perlu segera diimbangi dengan penyediaan kualitas layanan proses pembelajaran yang bermutu pula . Penelitian tentang model peningkatan mutu pembelajaran di Polines khususnya pada program D3 bidang tata niaga pernah dilakukan. Hasil penelitian tersebut menyatakan kualitas layanan proses pembelajaran berpengaruh terhadap output pembelajaran (IPK). Semakin tinggi kualitas layanan pembelajaran maka semakin tinggi mutu pembelajaran yang dihasilkan. Diperlukan pula peningkatan peran dan komitmen program studi dalam mendesain dan menerapkan kebijakan-kebijakan

pembelajaran (Arbainah, 2013:38). Program Studi Akuntansi Manajerial berkomitmen untuk meningkatkan mutu pembelajaran melalui peningkatan kualitas layanan proses pembelajaran. Agar pengembangan alat bantu tepat dan terarah maka penyusunan akan didasarkan pada hasil analisis kualitas layanan proses pembelajaran yang dipersepsikan diterima dan diharapkan oleh mahasiswa. Hal ini diharapkan agar alat bantu yang dikembangkan lebih selaras dengan model pembelajaran *Student Centered Learning* (SCL) yang menjadi pilihan pendekatan yang tepat untuk mengimplementasikan kurikulum Pendidikan tinggi vokasi (Kemenristekdikti 2016:30). Berpijak pada hasil penelitian, komitmen prodi dan kebutuhan sebagaimana telah didiskripsikan di atas, maka dalam artikel ini akan disajikan strategi peningkatan kualitas layanan pembelajaran mata kuliah Penganggaran pada Program Studi Akuntansi Manajerial.

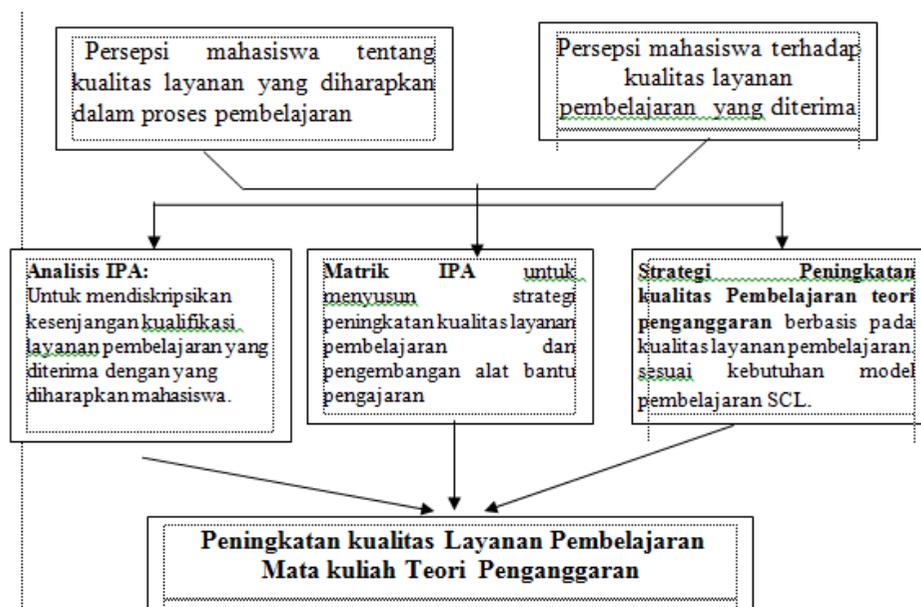
METODE PENELITIAN

Obyek penelitian ini adalah mahasiswa program studi Akuntansi Manajerial yang menempuh mata kuliah teori penganggaran tahun akademik 2017/2018. Target jumlah responden adalah seluruh mahasiswa kelas 2 AM A (23 orang) & 2 AM B (24 orang) sehingga total 47 orang. Namun dalam pelaksanaan kuesioner yang terkumpul sebanyak 43 buah, karena saat pengumpulan data terdapat 5 orang yang tidak hadir. Data yang digunakan adalah persepsi responden terhadap kualitas layanan pembelajaran yang diterima dan kualitas layanan pembelajaran yang diharapkan saat mengikuti pembelajaran mata kuliah teori penganggaran. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden, selanjutnya

dianalisis menggunakan **Analisis Kinerja dan Kepentingan/Harapan (Importance and Performance Analysis)**. Analisis ini digunakan untuk mengetahui gambaran kesesuaian antara kualitas layanan pembelajaran yang diterima dengan yang diharapkan mahasiswa pada mata kuliah teori penganggaran. Kualitas layanan pembelajaran yang dianalisis meliputi lima dimensi kualitas layanan. Berdasarkan hasil rata-rata data tersebut yaitu IPA (*Importance and Performance Analysis*) selanjutnya dituangkan dalam bentuk Matrik IPA. Matrik inilah yang digunakan untuk menentukan strategi peningkatan kualitas pembelajaran.

Variabel dalam penelitian ini meliputi Proses Pembelajaran dan Output. Definisi operasional dari masing-masing variabel dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan Pembelajaran diindikasikan dengan Kualitas layanan pembelajaran mata kuliah teori penganggaran yaitu persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan yang disediakan oleh system pembelajaran dan kualitas layanan yang diharapkan. Kualitas layanan mencakup lima dimensi yaitu X1=*Reliability* (kehandalan), X2=*Assurance* (jaminan/keamanan), X3=*Tangibles* (keterwujudan), X4=*Empathy* (empati) dan X5=*Responsiveness* (keikutsertaan).
2. Alat bantu pengajaran adalah sarana pembelajaran yang digunakan saat proses pembelajaran untuk mendukung pencapaian kompetensi.
3. Mahasiswa adalah mahasiswa yang menempuh kuliah teori penganggaran pada program studi Akuntansi Manajerial pada tahun akademik 2017/2018.



Gambar 1
Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan merupakan konstruk multidimensional, yang terdiri dari :

1. *Tangibles* (keterwujudan). Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana prasarana. Berkaitan dengan keadaan gedung, kebersihan, tempat parkir, ruang tunggu, adanya karyawan dan penampilan karyawan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan pelayanan yang tepat waktu dan tanpa kesalahan. Pelayanan yang diberikan harus akurat, terjadwal dan pasti.
3. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan memberikan pelayanan dengan tanggap sesuai yang dibutuhkan oleh pelanggan. Hal ini tercermin pada kecepatan pemberian layanan kepada pelanggan serta adanya keinginan yang kuat dari karyawan untuk membantu para pelanggan.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan para karyawan dalam menambahkan kepercayaan kepada pelanggan. Adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan. Misalnya: keamanan dalam mengikuti perkuliahan, citra

perguruan tinggi dan jaminan nilai mata kuliah.

5. *Empathy*, yaitu kemampuan karyawan dalam menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan, memperhatikan keluhan dan memahami kebutuhan pelanggan.

Lima dimensi SERVQUAL terbukti secara empiris digunakan dalam berbagai setting penelitian, walaupun demikian instrument SERVQUAL membutuhkan adaptasi, sesuai dengan konteks jasa yang diteliti (Bloemer, Ruyter dan Wetzels (1998) dalam Licen Indahwati Darsono (2008). Perbedaan karakteristik jasa dan manufaktur mempunyai implikasi yang sangat besar dalam menetapkan pemahaman dan penentuan kualitas layanan. Dalam penelitian ini kualitas layanan akan ditinjau dalam lima faktor yaitu Reliabel, Assurance, Tangible, Empaty dan Responsiveness. Kelima faktor tersebut terbukti secara signifikan membentuk variabel kesan kualitas layanan (Djati, 2004:197.).

Lima variabel kualitas layanan pembelajaranyang digunakan dalam penelitian ini selanjutnya diukur menggunakan 16 indikator. Adapun hasil

secara lengkap dari 16 indikator tersebut adalah sebagaimana tersaji pada Tabel 2. Berdasarkan data Tabel 2 diketahui bahwa semua harapan masih lebih tinggi dari realisasi yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa pembelajaran tersebut belum mampu memberikan tingkat kepuasan 100% terhadap mahasiswa sebagai pelanggan pembelajaran. Dari angka-angka setiap indikator tersebut, selanjutnya dapat dituangkan dalam matrik IPA. Adapun hasil

matrik menunjukkan empat kuadran dengan penjelasan sebagai berikut:

- Kuadran I menunjukkan harapan tinggi, kinerja juga tinggi– dipertahankan
- Kuadran II menunjukkan harapan rendah, kinerja tinggi - tambahan kepuasan
- Kuadran III menunjukkan harapan rendah, kinerja rendah- bukan prioritas
- Kuadran IV menunjukkan harapan tinggi, kinerja rendah – Prioritas/fokus

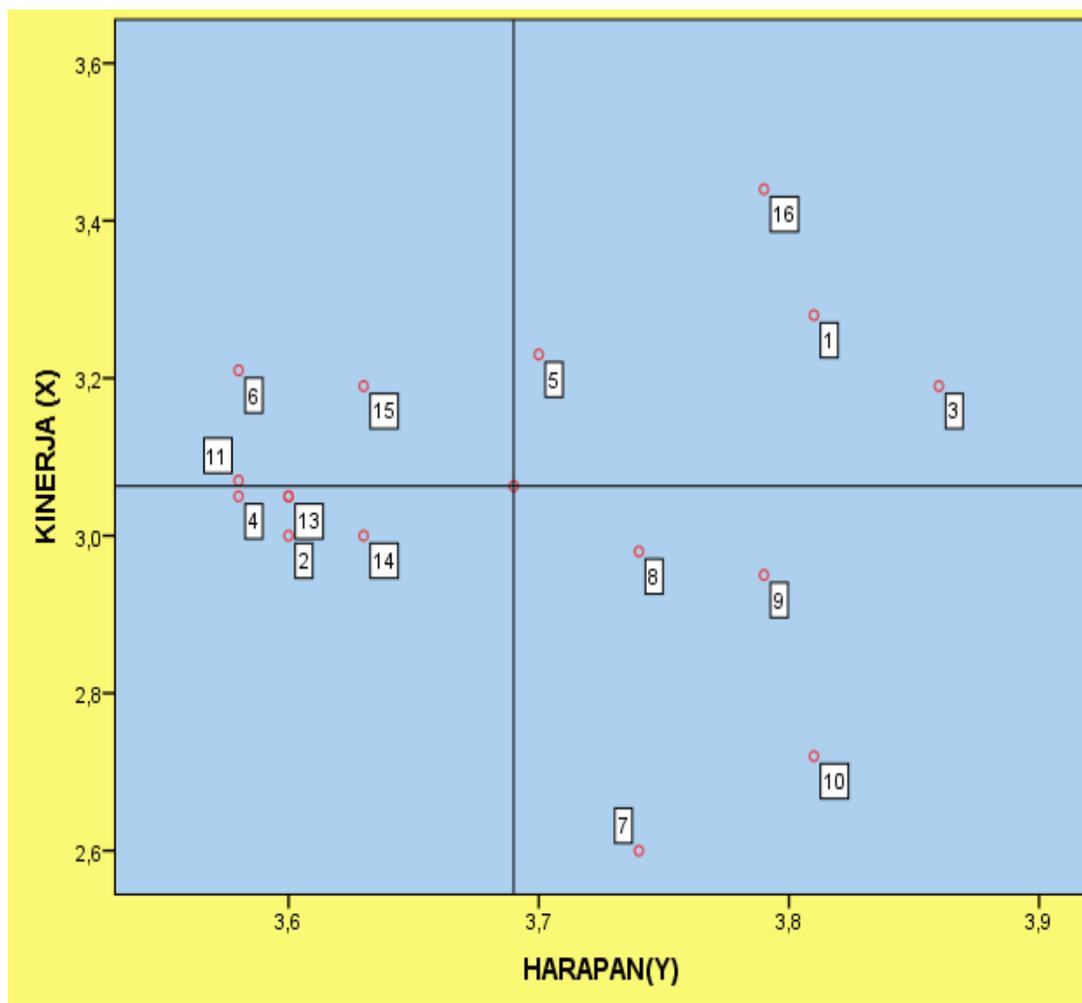
Tabel 2.
Kinerja dan Harapan Pembelajaran Teori Penganggaran

No	INDIKATOR	KINERJA (X)	HARAPAN (Y)
1	Dosen senantiasa memperlakukan mahasiswa secara adil (tidak diskriminatif)	3,28	3,81
2	Pembelajaran berlangsung tepat waktu (sesuai jadwal)	3,00	3,60
3	Dosen mampu menjelaskan materi perkuliahan secara sistematis sehingga mudah dipahami.	3,19	3,86
4	Materi pembelajaran relevan dengan perkembangan Iptek yang dibutuhkan industri (tidak ketinggalan jaman).	3,05	3,58
5	Pemberian nilai mata kuliah obyektif.	3,23	3,70
6	Pembelajaran mata kuliah ini dapat meningkatkan daya saing lulusan	3,21	3,58
7	Ruang kuliah selalu bersih	2,60	3,74
8	Fasilitas/peralatan pembelajaran sangat memadai	2,98	3,74
9	Ruang kuliah nyaman untuk kuliah	2,95	3,79
10	Buku/modul materi kuliah tersedia	2,72	3,81
11	Saat pembelajaran, Dosen memberikan perhatian penuh kepada para mahasiswa	3,07	3,58
12	Dosen memberikan perhatian kepada mahasiswa yang menyampaikan keluhan/ mengalami kesulitan saat pembelajaran.	3,05	3,60
13	Dosen mampu membangun hubungan komunikasi yang baik dengan setiap mahasiswa.	3,05	3,60
14	Dosen membahas setiap tugas yang telah dikerjakan mahasiswa	3,00	3,63
15	Dosen bersedia mengulangi penjelasan materi apabila ada mahasiswa yang belum paham	3,19	3,63
16	Dosen segera memberikan penjelasan pada setiap mahasiswa yang bertanya	3,44	3,79
	Rata-Rata	3,06	3,69

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari Gambar 2 matrik yang ada diketahui bahwa indikator yang masuk dalam:

- Kuadran I yaitu indikator 1, 3, 5, 16 (indikator ini sudah bagus, perlu dipertahankan)
- Kuadran II yaitu indikator 6, 11, 15. (indikator untuk menambah tingkat kepuasan)
- Kuadran III yaitu indikator 2, 4, 13, 14 (indikator yang tidak diprioritaskan untuk dikembangkan)
- Kuadran IV yaitu indikator 7, 8, 9, 10 (indikator ini merupakan indikator yang sangat perlu diprioritaskan).



Sumber : Data primer yang diolah.

Gambar 2.
Matrik Importance Performance Analysis
Pembelajaran Teori Penganggaran

Keterangan lengkap dari matrik Gambar 2 tersebut dapat pula dijelaskan bahwa indikator-indikator yang berwarna hijau merupakan indikator yang masuk sebagai unsur layanan yang sudah bagus dan layak dipertahankan, sedangkan indikator dengan

warna merah menunjukkan kualitas layanan yang sangat perlu mendapat perhatian untuk segera ditingkatkan. Dengan kata lain apabila perusahaan ingin meningkatkan kinerja pembelajaran teori penganggaran maka sangat perlu ditingkatkan/memperbaiki tentang:

- Ruang kuliah agar selalu bersih
 - Menyediakan Fasilitas/peralatan pembelajaran yang memadai
 - Menyediakan Ruang kuliah yang nyaman untuk kuliah
 - Menyediakan buku/modul mata kuliah teori penganggaran
- Dari indikator tersebut yang dinyatakan kinerja rendah namun harapan tinggi maka yang paling dekat sebagai upaya peningkatan kinerja pembelajar teori penganggaran adalah menyediakan buku/modul penganggaran.

Tabel 3
Indikator dan Tingkat kepuasan

NOTA SI	INDIKATOR	TINGKAT KEPUASAN
1	Dosen senantiasa memperlakukan mahasiswa secara adil (tidak diskriminatif)	86,09
2	Pembelajaran berlangsung tepat waktu (sesuai jadwal)	83,33
3	Dosen mampu menjelaskan materi perkuliahan secara sistematis sehingga mudah dipahami.	82,64
	RELIABILITAS	84,04
4	Materi pembelajaran relevan dengan perkembangan Iptek yang dibutuhkan industri (tidak ketinggalan jaman).	85,20
5	Pemberian nilai mata kuliah obyektif.	87,30
6	Pembelajaran mata kuliah ini dapat meningkatkan daya saing lulusan	89,66
	ASSURANCE	87,29
7	Ruang kuliah selalu bersih	69,52
8	Fasilitas/peralatan pembelajaran sangat memadai	79,68
9	Ruang kuliah nyaman untuk kuliah	77,84
10	Buku/modul materi kuliah tersedia	71,39
	TANGIBLE	74,54
11	Saat pembelajaran, Dosen memberikan perhatian penuh kepada para mahasiswa	85,75
12	Dosen memberikan perhatian kepada mahasiswa yang menyampaikan keluhan/ mengalami kesulitan saat pembelajaran.	84,72
13	Dosen mampu membangun hubungan komunikasi yang baik dengan setiap mahasiswa.	84,72
	EMPATHY	84,72
14	Dosen membahas setiap tugas yang telah dikerjakan mahasiswa	82,64
15	Dosen bersedia mengulangi penjelasan materi apabila ada mahasiswa yang belum paham	87,88
16	Dosen segera memberikan penjelasan pada setiap mahasiswa yang bertanya	90,77
	RESPONSIVE	87,23

Sumber: data primer yang diolah.

SIMPULAN

Kualitas layanan pembelajaran mata kuliah teori Penganggaran memiliki kinerja yang lebih rendah dari yang diharapkan mahasiswa. Dari lima kualitas layanan yang diteliti maka kualitas layanan yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah Tangibel.

Berdasarkan matrik IPA yang menggambarkan kinerja dan harapan dapat diketahui bahwa terdapat empat indikator yang prioritas/ sangat perlu diperhatikan untuk segera ditingkatkan. Semuanya indikator tersebut berada dalam variabel Tangibel. Peningkatan kualitas pembelajaran teori Penganggaran dapat ditempuh dengan penyediaan modul mata kuliah Teori Penganggaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arbainah, Siti, 2012, Evaluasi Prestasi Akademik Mahasiswa Dari Jalur Penerimaan PSB, SPA dan UMPN Pada Politeknik Negeri Semarang, UP2M, Polines.
- , 2013, Model Peningkatan Mutu Pembelajaran Berbasis Analisis Input-Proses-Output (IPO) Pada Politeknik Negeri Semarang, UP2M, Polines.
- Djati, S.Pantja dan Didit Darmawan, 2004, "Pengaruh Kesan Kualitas Layanan, Harga dan Keputusan Mahasiswa PTS Terhadap Minat Mereferensikan Kampusnya", Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi, Vol 4, No.2, Agustus, h.190-204.
- Ghozali, Imam, 2007, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kemenristekdikti, 2016, "Panduan Penyusunan Teknologi Pembelajaran Perguruan Tinggi Vokasi", Kemenristekdikti.
- Licen Indahwati D, 2008, "Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas: Peran Trust dan Satisfaction Sebagai Mediator" The 2nd National Conference UKWMS, Surabaya, 6 September.
- Media Edukasi, 2012 "Kualitas Proses Belajar Mengajar, 17 Nopember 2012.
- Media Edukasi, 2012 "Makna Pembelajaran, 12 Desember 2012
- Wardhani, Sri, 2009. "Perbedaan Indikator Pencapaian Kompetensi & Tujuan Pembelajaran" online: <http://p4tk.matematika.org>. diunduh 25 Maret 2011.
- Widyarti, M.Th. Heni, 2011, Analisis Kualitas Layanan Unggulan Dalam Menciptakan *Customer Delight* Pada Proses Pembelajaran Laboratorium Sebagai Upaya Meningkatkan Kompetensi Lulusan Jurusan Akuntansi Polines" Laporan Hasil Penelitian. UP2M, Polines.