

PARTISIPASI PENILAIAN TANGIBLE DAN RESPONSIVENESS PADA SEBUAH PRODI (STUDI KASUS PADA PRODI AKUNTANSI UNIVERSITAS KANJURUHAN MALANG)

Doni Wirshandono Yogivaria

Universitas Kanjuruhan Malang, Indonesia

e-mail: doniwirshandono@unikama.ac.id

Abstract: The existence of students in a study program has an impact on the progress or failure of an educational institution, both institutes, high schools, and universities. This study aims to determine the relationship between participation, Tangible and Responsiveness of alumni from one of the university study programs in Malang City. The researcher took the accounting study program at the University of Kanjuruhan Malang in order to facilitate data collection. The author uses a qualitative description method to reveal the meaning that occurs around summed up in an interconnected relationship. Collecting data by distributing questionnaires to alumni via WhatsApp and interviewing via social media the extent to which alumni participation is in the assessment of the tangible and responsiveness of study programs. It can be concluded that alumni are still willing to assess and provide suggestions and alumni are satisfied with their responsiveness and responsiveness.

Keywords: qualitative, participation, tangible, responsiveness

PENDAHULUAN

Program studi yang juga disebut prodi dalam sebuah lembaga pendidikan adalah salah satu sumber pendapatan keuangan bagi lembaga pendidikan swasta yang berbentuk institut, sekolah tinggi dan universitas. Banyaknya pihak dalam perguruan tinggi swasta yang tidak begitu memperhatikan bekas mahasiswa karena setelah selesai studi berarti sudah usai hubungan antara mahasiswa dan lembaga pendidikan. Penulis mengambil salah satu bagian tersebut karena masih sedikitnya partisipasi pengelola lembaga terhadap alumni, penilaian alumni, dan rasa memiliki alumni terhadap bekas lembaga yang membawanya menjadi sarjana. Tidak tanggapnya pengelola terhadap alumni secara berkepanjangan bisa berdampak penurunan penerimaan mahasiswa di suatu lembaga tersebut, apabila penurunan menjadi sangat drastis maka akan

memengaruhi operasional keuangan dari prodi tersebut yang berdampak pada jumlah mahasiswa secara keseluruhan di lembaga pendidikan tersebut. Pelayanan prodi dengan pendekatan kurikulum yang menjadi kewajiban sebagai bagian pengelola lembaga pendidikan prodi adalah yang utama dalam peningkatan mutu di universitas dan lembaga swasta yang harus diikuti dengan pendekatan baik kepada mahasiswa yang aktif dan alumni yang sudah lulus. Keikutsertaan alumni untuk tidak melupakan almamater diharapkan juga menambah daya jual prodi dan menjadi pemasaran kepada pihak luar bagi pihak universitas selain banyak cara pemasaran baik melalui media sosial ataupun media cetak serta media elektronik. Memang saat mahasiswa lulus pihak universitas sudah memfasilitasi dengan adanya *tracer study*, akan tetapi apabila tidak ada partisipasi dari pihak terkait dalam pengelo-

laan tersebut maka akan terhenti hubungan terhadap alumni.

Melalui gambaran tersebut penulis mencoba merumuskan masalah sejauh mana partisipasi alumni dalam menilai hal-hal sebagai berikut.

1. Tangible (kelengkapan fisik) prodi akuntansi.
2. Responsiveness (daya tanggap) prodi akuntansi.
3. Sejauh mana tingkat kepedulian alumni terhadap prodi akuntansi.

KAJIAN PUSTAKA

Partisipasi

Menurut Tjokroamidjojo (1993), dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain kepemimpinan dan komunikasi.

Menurut Davis, Keith (2010), kepemimpinan ada empat faktor yang mendasari sebagai berikut.

1. Kecerdasan
2. Kedewasaan dalam berhubungan
3. Memotivasi diri
4. Sikap kemanusiaan partisipasi adalah dorongan dari pemimpin untuk menilai organisasi yang dipimpinnya sehingga ada timbal balik dalam objektif.

Tangible

Tangible atau kelengkapan sarana fisik yaitu kemampuan perusahaan untuk melengkapi kuantitas dan kualitas sarana pendukung kerja sehingga kualitas layanan tercapai Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006). Kelengkapan dan kualitas tangible berarti keberadaan kedayagunaan sarana pendukung kerja serta fasilitas fisik seperti MCK, parkir, peralatan kerja layanan, AC, layout kantor, petunjuk pelayanan, counter, dan sejenisnya yang dimiliki instansi dalam rang-

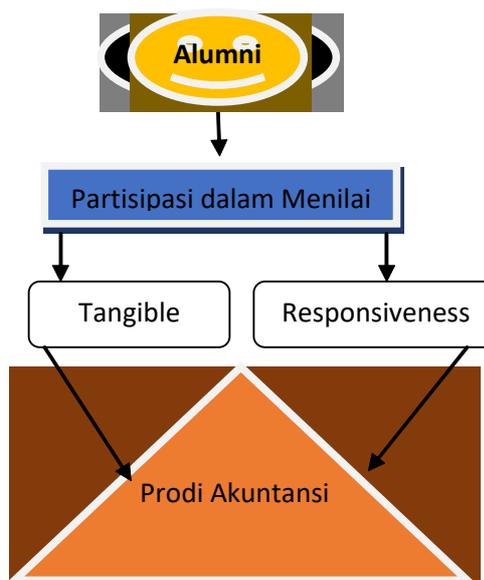
ka kenyamanan dan mempermudah proses pelayanan Ustman, Kahar, dkk. (2005). Dengan kelengkapan peralatan dan perlengkapan termasuk kondisi fisik (kualitas) peralatan dan perlengkapan pelayanan publik tersebut, masyarakat membutuhkan pelayanan merasa nyaman ketika memperoleh pelayanan Tuty (2010).

Responsiveness

Responsiveness (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Melalui teori yang sudah dijelaskan, peneliti mengembangkan dalam sebuah alur pemikiran konsep penelitian yang digambarkan sebagai berikut.

Alur Pemikiran



METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2003:11) penelitian berdasarkan tingkat eksplanasinya (tingkat kejelasan) dapat digolongkan sebagai berikut.

Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan peneliti untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Penelitian Asosiatif

Peneliti ingin meramalkan dan melihat suatu gejala yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian Kualitatif

Menurut Sugiyono, (2003:14), peneliti mengembangkan dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

SUBJEK PENELITIAN

Populasi

Sugiyono (2003:115) berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah semua alumni Prodi Akuntansi Universitas Kanjuruhan Malang Angkatan 2009 hingga 2015 yang diperkirakan mencapai 150 Alumni.

Sampel

Menurut Sugiyono (2003:116), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sugiyono (2003:116), penentuan pengambilan sampel adalah sebagai berikut.

Apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Sampling

Menurut Sugiyono (2003:74–78), bahwa sampling adalah teknik pengambilan sampel.

Sampling kembar digunakan dalam research dan penelitian yang menggunakan angket lewat usaha menampung alumni dalam grup media sosial dan menyebarkan link untuk mengisi angket.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Peneliti mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner atau angket.

Metode angket menurut Arikunto (2006: 151), yaitu angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Sedangkan menurut Sugiyono (2008:199), angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

Metode angket dipakai menghemat waktu, maksudnya dengan waktu yang singkat dapat memperoleh data.

Langkah-langkah pelaksanaan angket adalah sebagai berikut.

- a. Penulis membuat daftar pertanyaan yang disiapkan dalam Google form.
- b. Setelah itu diberikan kepada responden (<https://forms.gle/qqUSyaqejY2fnYJTA>).
- c. Setelah selesai dijawab segera disusun untuk diolah sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya kemudian disajikan dalam hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN

Penulis mencoba menggambarkan keterkaitan partisipasi alumni Prodi Akuntansi Universitas Kanjuruhan Malang (Unikama) dalam menilai dari segi tangible dan responsiveness. Menurut Sheriff et al. (1965) yang mengatakan bahwa pembentukan sikap sebagai suatu proses penilaian, kategorisasi, dan sikap formasi pandangan yang berulang sebagai contoh pengalaman masa lalu yang memengaruhi keputusan terhadap aspek situasi saat ini, yang memunculkan sikap. Pengalaman, pengetahuan, dan ego untuk menentukan pilihan.

Penulis menggunakan sampel 59 alumni yang mengisi angket dari 150 lebih kontak yang ada dan penulis mengambil data tersebut secara keseluruhan guna mencapai keobjektifan dalam penulisan ini berikut data yang berhasil penulis kumpulkan sebagai dasar referensi dalam salah satu penulisan.

Yang pertama kali penulis bahas bagaimana peran alumni dalam beberapa hal sebagai berikut.

Tabel 1 Partisipasi

Angkatan	Persentase
2009	3%
2011	2%
2012	8%
2013	42%
2014	25%
2015	19%
Jumlah	100%

Sumber: data diolah sendiri

Penulis menata dan merangkum partisipasi alumni dalam menilai sebuah prodi akuntansi berapa angkatan yang berpartisipasi dengan melihat Tabel 1 partisipasi alumni terhadap prodi yang telah memberikan pelayanan dalam pendidikan mereka menempuh Strata 1 (S1) dengan jumlah responden 59 orang.

Tabel 2 Jenis Kelamin Alumni

Jenis Kelamin	Persentase
Wanita	71.40%
Pria	28.60%
Jumlah	100%

Sumber: data diolah sendiri

Tabel 2 menunjukkan bahwa 74% dominasi responden wanita dan 28,60% oleh responden pria karena mayoritas alumni jurusan akuntansi adalah wanita.

Tabel 3 Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Alumni	Persentase
Belum Bekerja	15	25%
Pegawai Swasta	34	58%
Wiraswasta	10	17%
Jumlah	59	100%

Sumber: data diolah sendiri

Dalam Tabel 3 disebutkan yang berpartisipasi dalam mengisi angket 58% adalah pegawai, 17% alumni menjadi wiraswasta, dan 25% belum bekerja. Selanjutnya, penulis mencoba mengetahui lebih dalam tentang hal-hal sebagai berikut.

Penilaian Alumni terhadap Tangible Prodi Akuntansi

penulis membuat pertanyaan tentang sarana dan prasarana prodi akuntansi dengan penilaian (sangat bagus, bagus, cukup bagus, kurang bagus, dan tidak bagus) lima komponen ini coba penulis susun dalam daftar angket untuk mempermudah cara menjawab alumni. Supaya dapat terhubung teori menilai pesan-pesan yang mereka terima, secara ontologis, teori ini bersifat deterministik, di mana perilaku seseorang bisa diprediksi yang secara aksiologis teori bersifat netral nilai, artinya proposisi-proposisinya bersifat objektif Muzaffer Sherif dan Carl Hovland (1961).

Hasil dari penilaian alumni terhadap tangible adalah sebagai berikut.

Tabel 4 Tangible

Tanggapan	Alumni	Persentase
Sangat Bagus	3	5%
Bagus	39	66%
Cukup Bagus	17	29%
Kurang Bagus	0	0%
Tidak Bagus	0	0%
Jumlah	59	100%

Sumber: data diolah sendiri

Penulis juga membuat pertanyaan yang sama untuk menyederhanakan persepsi alumni terhadap responsiveness yang tertuang dalam Tabel 5.

Tabel 5 Responsiveness

Tanggapan	Alumni	Persentase
Sangat Bagus	9	15%
Bagus	39	66%
Cukup Bagus	11	19%
Kurang Bagus	0	0%
Tidak Bagus	0	0%
Jumlah	59	100%

Sumber: data diolah sendiri

Untuk menghubungkan variabel-variabel tersebut penulis membuat sebuah pertanyaan

yang lebih mendalam bagaimana para alumni menilai prodi akuntansi secara keseluruhan yang akan ditampilkan dalam Tabel 6.

Tabel 6 Penilaian Alumni terhadap Prodi Akuntansi

Tanggapan	Alumni	Persentase
Bangga	30	51%
Mendukung	27	46%
Biasa	2	3%
Acuh	0	0%
Tidak Suka	0	0%
Jumlah	59	100%

Sumber: data diolah sendiri

PEMBAHASAN

Partisipasi alumni dalam mengisi angket <https://forms.gle/qqUSyaqejY2fnYJTA> yang penulis lakukan dengan menggunakan perantara media sosial WhatsApp sangat membantu dengan 59 responden mengisi angket tersebut. Pengambilan angket dilakukan awal Mei 2019 penulis lakukan untuk mengetahui bagaimana peranan alumni dalam menilai prodi dapat berjalan dengan seobjektif mungkin dan apakah dampak ke depannya bagi mahasiswa baru prodi akuntansi. Dari tanggapan 59 responden tersebut turut berpartisipasi pengisian angket untuk melihat peran alumni dalam menilai prodinya masih antusias dengan jumlah angkatan 2009–2015 yang terpapar dalam Tabel 1 yang didominasi angkatan 2013 sejumlah 42% dan angkatan 2014 sebanyak 25%. Dari hasil tersebut juga menunjukkan 58% alumni telah bekerja sebagai pegawai, 17% memilih untuk berwiraswasta, dan 25% masih belum mendapatkan pekerjaan yang telah ditulis dalam Tabel 3.

Penilaian alumni terhadap tangible kelengkapan sarana fisik dari penilaian alumni tersaji dalam Tabel 4 menurut angkatan 2009 Galuh yaitu “*lebih ditingkatkan kualitasnya*”. Tanggapan

serupa diutarakan oleh angkatan Agung angkatan 2013, yaitu *“lebih ditingkatkan kelasnya”*. Lusya angkatan 2012 mengatakan bahwa *“semoga kelasnya semua diberi AC, Amin”*.

Pada pernyataan alumni terhadap kelengkapan sarana fisik alumni sangat memperhatikan dan memberikan saran yang mendorong pihak prodi untuk memperhatikan hal tersebut yang juga disampaikan oleh angkatan 2015 Dwi.

“Sedikit masukan dari saya agar kiranya kecepatan jaringan internet di kampus dapat dibenahi agar nantinya semua pihak maupun mahasiswa di kampus dapat mengakses internet kapan pun dan sebagai bahan untuk mencari modul/materi yang ada di internet. Kiranya itulah sedikit komentar atau saran serta masukan dari saya. Apabila ada kata yang kurang berkenan saya minta maaf yang sebesar-besarnya. Terima kasih.”

Menunjukkan besarnya perhatian alumni yang bisa menjadi perhatian prodi akuntansi untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa yang saat ini masih menempuh pendidikan.

Penilaian alumni terhadap responsiveness bagaimana para alumni melakukan penilaian terhadap karyawan tentunya di sini adalah dosen pengajar yang memberikan ilmu terhadap mereka. Pada Tabel 5 telah ditampilkan bagaimana penilaian alumni tidak terlalu jauh dengan penilaian tangible berkaitan sarana dan prasarana menunjukkan kesamaan 66% para alumni puas dengan mengatakan bagus yang disampaikan oleh angkatan 2012, Lusya bahwa *“semangat selalu dosen-dosen ku, semakin ditingkatkan motivasi dan pengembangan diri mahasiswa akuntansi”*.

Alumni 2013 RS memberikan masukan yaitu *“sering melakukan pembelajaran yang bisa di luar kelas biar tidak membosankan”*.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh pendapat Muslimin angkatan 2013 bahwa *“lebih dibanyakin praktikumnya daripada toerinya”*.

Angkatan 2014 memberikan masukan terhadap prodi yang disampaikan oleh Edy, yaitu *“lebih inovasi dalam mengajar jangan terlalu monoton pada teori-teori perlu dengan adanya praktik mungkin lebih baik porsi dalam praktik ditambah”*

Ana yang juga angkatan 2014 memberikan penilaian tentang responsiveness, yaitu *“jangan terlalu ditekan mahasiswanya terutama untuk skripsi.”*

Prodi akuntansi dapat lebih diminati melalui penilaian faktor yang berpengaruh dalam tata kelola prodi penulis mengangkat satu lagi pendapat dari alumni tentang bagaimana tanggapan alumni tentang prodi akuntansi Unikama di mana 51% bangga menjadi alumni dan 46% mendukung prodi akuntansi. Alumni memberikan pendapat yang disampaikan oleh angkatan 2009 Galuh, yaitu *“perlu diadakan temu alumni untuk menjaring jaringan guna meningkatkan kualitas”*.

Begitu juga kebanggaan disampaikan oleh angkatan 2011 Astriasih bahwa *“meningkatkan pelayanan terutama staf dan mempermudah mahasiswa untuk konsultasi ke dosen pembimbing”*.

Senada mendukung disampaikan angkatan 2012 Lusya bahwa *“semoga prodi akuntansi semakin sukses, untuk dosen-dosen di prodi akuntansi semangat membentuk generasi-generasi muda yang mandiri dan berprestasi, kembangkan terus sarana dan prasarana sebagai pendukung proses belajar-mengajar dan pengembangan diri mahasiswa akuntansi”*.

Harapan yang begitu besar diungkapkan alumni 2013 Lailatul bahwa *“meningkatkan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan BUMN maupun swasta untuk menyalurkan lowongan pekerjaan bagi alumni”*

Pandangan alumni terhadap prodi juga diungkapkan melalui angkatan 2014 Rizal yang memberikan pendapat dengan mendukung prodi untuk meningkatkan kualitas. *“Bagus, lebih*

ditingkatkan dalam hal pengembangan sarana prasarana dan pengembangan kerjasama dengan beberapa perusahaan”.

Alumni 2015 yang masih tergolong muda memberikan tanggapan bangga terhadap prodi akuntansi dengan mengatakan salah satu alumni bernama Dwi.

“Akuntansi dalam perkuliahan masuk ke dalam fakultas ekonomi bersama dengan beberapa jurusan lainnya yang berkaitan di bidang ekonomi seperti manajemen, akuntansi, dan biasanya di setiap kampus fakultas ekonomi memiliki banyak peminatnya. Jadi harus bersaing lebih giat lagi. Dan anak fakultas ekonomi memiliki karisma yang cool, karena anak ekonomi memiliki pengetahuan tentang keuangan yang lebih luas.

SARAN

Peran alumni dalam penilaian prodi tidak boleh dianggap sebelah mata karena mereka bisa menjadi faktor yang mendorong berkembangnya prodi di masa akan datang. Pengelolaan dan program di luar kurikulum juga diharapkan oleh para alumni yang disampaikan oleh angkatan 2009 sampai 2015 mengadakan reuni. Penulis memberikan saran kepada Prodi Akuntansi Unikama untuk menganggarkan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan alumni diagendakan sebagai salah satu kegiatan yang rutin dan perlu dilakukan karena begitu besar rasa bangga dan dukungan serta penilaian yang baik terhadap prodi. Para alumni mengharapkan prodi untuk lebih bekerjasama dengan perusahaan baik BUMN maupun swasta dan selalu membagikan informasi tentang pekerjaan supaya ada informasi yang tidak tertinggal dari prodi pendapat tersebut diutarakan oleh Agung angkatan 2013 supaya prodi membangun jaringan kerja nyata. Peningkatan sarana dan prasarana yang telah mereka nilai harus menjadi perhatian bagi pihak prodi yang menjadi dasar masukan bagi pihak universitas untuk memperhati-

kan sarana dan prasarana yang dituangkan oleh Novita angkatan 2013 dengan sarannya, yaitu *“LCD di kelas kadang rusak maka perlu ada perawatan secara rutin”.*

PENUTUP

Penulis mencoba melakukan tulisan ini dengan metode kualitatif deskripsi harapan dari tulisan ini adalah tindak lanjut dari Prodi Akuntansi Unikama untuk memperhatikan para alumni dengan membuat hal program yang baru guna menanggapi saran dan masukan yang telah disampaikan alumni dengan meningkatkan tangible dan responsiveness daya tanggap yang andal baik oleh dosen maupun staf sesuai harapan yang diutarakan oleh Melinda angkatan 2015 bahwa *“bagian staff akuntansi kadang ada miss-communication dengan kaprodi terhadap suatu hal, misal pembagian sertifikat praktikum dan lain-lain.”*

Penulis menyadari banyak keterbatasan dalam tulisan yang tersaji dikarenakan penulis harus menyesuaikan kesibukan para alumni yang sebagian besar sudah bekerja dengan harapan mereka memberikan respons terhadap penilaian terhadap prodi mereka.

Harapan penulis supaya program-program yang baik dapat dikembangkan di Prodi Akuntansi Unikama dan dapat diselaraskan dengan kegiatan alumni.

Bagi pihak di luar yang membaca hasil tulisan ini dapat menjadi referensi pelayanan dan tata kelola prodi yang lebih baik peran alumni harus difungsikan dengan maksimal sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal dalam perekrutan mahasiswa baru. Lembaga pendidikan swasta sangat memerlukan berapa besar mahasiswa yang percaya terhadap prodinya guna mempertahankan kelangsungan prodi baik secara finansial

keuangan serta lembaga pendidikan yang lebih besar. Bagi pihak yang sudah mendapatkan mahasiswa sesuai dengan harapan lembaga menjadi masukkan yang penting juga untuk melibatkan alumni bukan saja di lintas prodi akan tetapi khusus di prodi tersebut untuk menjaga hubungan yang baik serta mengajak mereka memberikan pendapat dan masukan terus menerus untuk kebutuhan prodi dalam penyesuaian kurikulum yang dapat diterima oleh dunia kerja.

DAFTAR RUJUKAN

- Alaan, Yunus. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen*, Vol. 15, No. 2.
- Anjar Rahmulyono. (2008). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Puskesmas Depok di Sleman*.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Asep M. Ramdan. (2008). *Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen* (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- B. Tjokroamidjojodan Mustopadidjaja (ed). (1993). *Kebijaksanaan dan Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Davis, Keith. (2010). *Organizational Behavior – Human Behavior at Work 13th Edition*. New Delhi: Mcgraw Hill Company.
- Dini Ratih Priyanti. (2009). *Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (Studi Kasus pada Unit Usaha Syariah – Bank Permata*.
- Febiyani, Ade. (2016). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ahass Honda 10087 UP SMK Negeri 2 Bandar Lampung*.
- Nanang Tasunar. (2006). Kualitas Layanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Pelayanan Usahawan*, No. 5.
- Nani, Supardi & Tineke Wolok. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bank SinarMas Cabang Gorontalo*.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.