

**ANALISIS MANFAAT *QUALITY ASSURANCE* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS HASIL PEMBELAJARAN PADA
JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS SURABAYA**

Ivor Lunarto

Akuntansi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika
ivorlunarto@gmail.com

Yenny Sugiarti, S.E., M.Ak., QIA.

Akuntansi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika
yenny_s@ubaya.ac.id

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektivitasan *Quality Assurance* terhadap perannya yaitu untuk meningkatkan kualitas pembelajaran pada jurusan akuntansi FBE UBAYA, yang dinilai dari persepsi *Quality Assurance*, dosen, mahasiswa, dan juga asisten, dari produk yang dibuatnya yaitu kuesioner evaluasi pembelajaran online. Metode pengambilan data yaitu dengan wawancara dan analisis dokumentasi. Hasil dari penelitian ini bahwa *Quality Assurance* tidak memberikan peran yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran pada jurusan akuntansi FBE UBAYA, dikarenakan ketidakefektifan dalam kegiatan penjaminan mutu untuk kualitas pembelajaran dari proses evaluasi pembelajaran, dan karena kualitas pembelajarannya sendiri yang masih belum diserap seluruhnya oleh *Quality Assurance*. Rekomendasi yang diberikan yaitu merubah isi dari kuesioner melalui desain dengan meminta *feedback* yang terkait pada dosen, lalu juga meningkatkan pengambilan data dan juga sosialisasi, distribusi dokumen kepada pihak yang memerlukan agar *Quality Assurance* bisa mendapatkan informasi yang lebih relevan dan komplit, dan juga penerapan sistem *reward* dan *punishment* untuk meningkatkan kinerja dosen.

Kata Kunci – *Quality Assurance*, Kualitas Pembelajaran, Perguruan Tinggi.

Abstract – This research aims to know the effectiveness of *Quality Assurance*'s role to improve the learning quality in Accounting Department Faculty of Business of Economics in University of Surabaya, which is evaluated from the perception of *Quality Assurance*, lecturer, college student, and assistant's lecturer, from the products that they make, which is online learning evaluation survey. The method for data collection is from interview and document analysis. The result of this study is that *Quality Assurance* didn't give much contribution to increase the learning quality in Accounting Department Faculty of Business of Economics in University of Surabaya, because of ineffective in the quality assurance activities for learning quality from learning process evaluation, and because the learning quality itself that hasn't been fully absorbed by *Quality Assurance*. The recommendation given is changing the contents of the questionnaire from changing the design and asking feedback from lecturer, and then increase the data collection and socialization, document distribution to those in need, so *Quality Assurance* can get information more relevant and complete, and *reward* and *punishment* system to increase lecturer's performance.

Keywords – *Quality Assurance*, learning quality, higher institution.

PENDAHULUAN

Saat ini kondisi pendidikan di Indonesia sangat memprihatinkan. Berdasarkan hasil data HDI (*Human Development Index*) yaitu Indeks Pengembangan Manusia, yaitu komposisi dari peringkat pencapaian pendidikan, kesehatan, dan penghasilan per kepala yang menunjukkan bahwa indeks pengembangan manusia Indonesia makin menurun. Diantara 172 negara di dunia, pada tahun 2010, Indonesia masuk kedalam peringkat 125 dengan HBI 0.600 dan termasuk kedalam kategori *Medium Human Development*. Pada tahun 2011, Indonesia hanya naik kedalam satu peringkat, yaitu peringkat 124 dengan HBI 0,617. Hal ini menjadi bukti yang tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas pendidikan di Indonesia sangat rendah, meskipun sudah jauh meningkat jika dibandingkan dari tahun 1980, meningkat sebesar 49%, namun masih dibawah rata-rata (Asianewsnet, 16 Maret 2013). Namun hal yang berbeda ditemukan pada *Quality Assurance*-nya, *Quality Assurance* perguruan tinggi di Indonesia makin diakui dan mendapatkan respons positif oleh negara-negara Mitra ASEM (*Asia-Europe Meeting*).

Meskipun *Quality Assurance* di Indonesia saat ini sudah berkembang dan sudah menjalankan tugasnya dengan baik, namun pada kenyataannya meskipun kinerja yang dilakukan oleh *Quality Assurance* ini sudah baik, namun masih belum bisa memperbaiki kondisi pendidikan Indonesia saat ini. Kualitas pendidikan di Indonesia masih buruk, sehingga tampaknya bahwa peran *Quality Assurance* di pendidikan, terutama perguruan tinggi, masih belum signifikan.

Pada UBAYA sendiri, tahun 2010, Unit kerja *Quality Assurance* mendapat pengakuan dari Direktorat Pendidikan Tinggi sebagai satu unit yang telah menjalankan praktik yang baik dalam proses penjaminan mutu untuk pendidikan tingkat tinggi. Selain itu, *Quality Assurance* telah bersertifikat ISO 9001:2008. Di masa depan, Unit *Quality Assurance* selalu siap untuk membantu unit lain di UBAYA dan komunitas lain dalam pencapaian keunggulan kinerja organisasi, salah satunya FBE, dan khususnya, jurusan akuntansi.

QUALITY ASSURANCE PADA PERGURUAN TINGGI

Quality Assurance berarti kegiatan yang terencana dan sistematis yang diimplementasikan dalam suatu sistem kualitas sehingga persyaratan kualitas barang dan jasa akan terpenuhi. Tujuan kegiatan penjaminan mutu yaitu ada 4:

1. Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktek yang terbaik dan mau mengadakan inovasi.
2. Memudahkan mendapatkan bantuan, baik pinjaman uang atau fasilitas atau bantuan lain dari lembaga yang kuat dan dapat dipercaya.
3. Menyediakan informasi pada masyarakat sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, dan membandingkan standar yang telah dicapai dengan standar pesaing.
4. Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki. Selain itu, tujuan dari diadakannya penjaminan kualitas (*Quality Assurance*) ini adalah agar dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait di dalamnya, sehingga dapat berhasil mencapai sasaran masing-masing.

Saat ini untuk penjaminan mutu (*Quality Assurance*) untuk pendidikan di Indonesia diatur pada SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal), dimana SPMI dipandang sebagai salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan pendidikan tinggi di Indonesia (Kementerian Pendidikan Nasional dan Kebudayaan (Kemdikbud), 2011). Namun, kegiatan penjaminan mutu perguruan tinggi dilaksanakan dalam sebuah sistem yang disebut Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), yang terdiri atas:

- a. Penjaminan mutu yang dilaksanakan secara sistemik oleh perguruan tinggi sendiri (*internally driven*) yang disebut sebagai Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI);
- b. Penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh badan/ lembaga di luar perguruan tinggi yang disebut sebagai Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPME dapat beraras nasional ataupun internasional dengan syarat diakui oleh Pemerintah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan berfokus pada wawancara dan juga analisis dokumentasi, dan juga melalui analisis dari *mini research question*, yang diharapkan akan menghasilkan jawaban dari penelitian yang dilakukan. Wawancara dilakukan secara *Semi Structured* terhadap Anggota QA, ketua jurusan akuntansi, kepala lab akuntansi, dosen akuntansi FBE UBAYA, mahasiswa, dan juga asisten. Lalu untuk analisis dokumentasi, dokumen yang dianalisis adalah struktur organisasi, jobdesk, nilai dan tingkat kelulusan mahasiswa. Sumber data diperoleh dari *Quality Assurance* sendiri, dan juga Tata Usaha FBE UBAYA, untuk mendapatkan nilai dari mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti menemukan bahwa penerapan *Quality Assurance* di UBAYA untuk meningkatkan kualitas pembelajaran pada jurusan akuntansi FBE UBAYA, ternyata tidak memberikan dampak yang signifikan. Berikut adalah alasan mengapa *Quality Assurance* tidak terlalu memberikan dampak:

- SiPOnline yang ada saat ini masih belum bisa memberikan informasi yang cukup relevan terkait dengan kondisi yang ada pada mata kuliah yang bersangkutan. Dari sisi mahasiswa, isi yang ada sudah cukup baik meskipun terdapat beberapa kekurangan terkait dengan kebingungan yang muncul akibat dari soal yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada, sedangkan dari cara pengisian sudah cukup baik dan pertanyaan yang diberikan mudah untuk dimengerti. Sedangkan dari sisi dosen, SiPOnline yang ada masih belum bisa memotret kondisi yang ada, sehingga perlu pembenahan yang terkait.
- Desain yang ada saat ini masih belum melibatkan dosen dan saat ini juga masih belum mengikuti karakteristik mata kuliah yang ada. Untuk keterlibatan dosen, dari pihak *Quality Assurance* melibatkan dosen pada desain awal dan sekarang untuk desain masih dievaluasi sendiri. Menurut

pihak dosen, seharusnya *Quality Assurance* lebih melibatkan dosen dalam mendesain evaluasi pembelajaran karena pihak dosen yang paling mengerti kondisi yang ada saat ini di suatu pembelajaran. Lalu, selain dari keterlibatan dosen, juga desain yang diharapkan bisa mengikuti karakteristik mata kuliah. Dosen mengatakan bahwa saat ini desain yang ada masih belum mengikuti karakteristik yang ada, dan sebaiknya mengikuti karakteristik yang ada, agar informasi yang nantinya diambil oleh *Quality Assurance* bisa membantu dosen dalam melakukan evaluasi mata kuliah kedepannya. Secara umum, desain yang ada masih kurang bisa membantu dosen untuk mengambil keputusan.

- Sistem Informasi dari *Quality Assurance*. Hal ini terkait dengan sosialisasi, pengambilan data, distribusi, tindak lanjut, dan kualitas informasi.
 - Untuk **sosialisasi**, saat ini bagi mahasiswa, sosialisasinya masih kurang, dan mahasiswa mengaku bahwa belum pernah mendapatkan sosialisasi terkait dengan cara pengisian kuesioner dan kapan kuesioner pembelajaran online bisa diisi, selain itu juga sosialisasi kepada dosen masih belum dilakukan terutama untuk dosen baru dalam kegiatan evaluasi pembelajaran yang harusnya dilakukan oleh dosen.
 - Untuk **pengambilan data**, pengambilan data dirasa kurang oleh dosen, karena hanya diambil satu periode saja, dan bisa belum mencerminkan kondisi yang ada, dan juga diharapkan bahwa pengambilan data evaluasi pembelajaran diambil selama lebih dari satu periode agar bisa mengevaluasi sambil berjalannya kegiatan pembelajaran. Dari sisi mahasiswa, mereka merasa bahwa cara pengambilan data yang sekarang adalah efisien, namun tidak efektif. Dari pengambilan data yang sekarang, dikhawatirkan data yang diterima bisa tidak valid dan kurang relevan.
 - Untuk **distribusi**, distribusi yang sekarang memiliki kontrol yang terkait berdasarkan pernyataan dari pihak yang bersangkutan,

namun untuk distribusi kepada pihak yang memerlukan seperti KaLab masih belum dilakukan dan kepada pihak asisten juga masih belum menerima evaluasi yang terkait dengan asisten. Terkadang akibat informasi yang tidak diberikan pada pihak tertentu juga mengakibatkan informasi yang datang tidak tepat waktu sesuai dengan kebutuhan para penggunanya.

- Untuk **tindak lanjut/follow-up**, saat ini tindak lanjut sudah dilakukan oleh pihak *Quality Assurance*, tetapi masih belum disosialisasikan terhadap para pihak pelaku pembelajaran, yaitu dosen, dan para dosen juga merasa bahwa kegiatan tindak lanjut oleh *Quality Assurance* belum disesuaikan terhadap hal apa yang ingin dicapai dalam suatu evaluasi mata kuliah, atau dasar penilaian kinerja yang akan dinilai berdasarkan kegiatan yang sudah dilakukan.
- Untuk **kualitas informasi**, beberapa hal yang dibahas oleh peneliti yaitu terkait dengan *timeliness*, *relevance*, dan juga *completeness*, bahwa disini informasi yang diberikan oleh *Quality Assurance* masih memiliki kekurangan terkait tiga hal diatas. Untuk *timeliness*, informasi yang diberikan masih kurang tepat waktu karena berbagai faktor seperti hanya satu pihak yang menerima informasi terkait evaluasi pembelajaran yaitu Ketua jurusan, lalu *relevance* bahwa data yang diberikan kurang relevan dan menyebabkan subyektivitas dari mahasiswa yang mengisi kuesioner tersebut, dan juga masih tidak terlalu menjadi bahan perhatian oleh para dosen, dan juga *completeness* yaitu dimana kondisi ini bahwa informasi yang diberikan tidak lengkap karena beberapa dosen merasa bahwa kondisi kuesioner yang ada tidak sesuai dengan karakteristik yang ada pada mata kuliah tertentu, dan juga karena data yang sekarang sudah tidak terlalu relevan dan tidak ada pembaharuan maka *Quality Assurance* dianggap tidak memberikan hal yang baru bagi para dosen.

Analisis SiPOnline		SiPOnline yang masih memiliki kekurangan terkait dengan kebingungan dalam pengisian bagi mahasiswa dan SiPOnline yang kurang relevan isinya dan dikhawatirkan menyebabkan subyektivitas oleh dosen.
Desain		Desain yang kurang karena tidak melibatkan dosen sehingga tidak sesuai dengan karakteristik mata kuliah, dan juga desain yang tetap dari tahun ke tahun yang tidak memberikan informasi yang baru bagi pengguna.
Sistem Informasi	Sosialisasi	Sosialisasi yang tidak sampai kepada mahasiswa dan kurangnya sosialisasi untuk dosen terkait hasil evaluasi.
	Pengambilan Data	Pengambilan data yang kurang dan cara pengambilan data yang kurang efektif.
	Distribusi	Distribusi masih belum dilakukan pada pihak yang memerlukan.
	Tindak Lanjut	Kurangnya tindak lanjut yang seharusnya dilakukan oleh <i>Quality Assurance</i> .
	Kualitas Informasi	Kurangnya kualitas informasi dari aspek <i>Timeliness</i> , <i>Relevance</i> , dan <i>Completeness</i> .

Secara umum sendiri, *Quality Assurance* memberikan dampak, namun beberapa dosen menganggap bahwa *Quality Assurance* masih kurang bermanfaat karena informasi yang diberikan masih sangat kurang untuk membantu mereka dalam melakukan evaluasi pembelajaran. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, bahwa meskipun kualitas hasil pembelajaran baik, dan meskipun *Quality Assurance* memberi dampak terhadap hal ini, namun dosen merasa bahwa ini murni karena mahasiswa sendiri, dan juga dosen yang terus menerus melakukan kegiatan evaluasi sendiri untuk pembelajaran mendatang. Kelemahannya secara umum yaitu bahwa *Quality Assurance* sendiri masih belum bisa mengambil data yang benar-benar diperlukan untuk menarik informasi terhadap pembelajaran yang saat ini telah dilakukan. Informasi dari *Quality Assurance* sendiri masih belum bisa memotret keadaan pembelajaran yang ada sehingga masih kurang relevan dan juga belum lengkap untuk membantu meningkatkan kualitas pembelajaran, atau dalam arti lain, upaya *feedback* yang dilakukan *Quality Assurance* masih belum bisa dilakukan dengan baik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari penelitian yang telah berlangsung maka bisa disimpulkan bahwa untuk *Quality Assurance* masih belum memberikan peran yang signifikan terkait untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang ada pada jurusan akuntansi FBE Ubaya karena disini terkait dengan desain studi yang telah dilakukan peneliti, peneliti menemukan bahwa banyak kekurangan yang ada pada *Quality Assurance* terkait dengan fungsinya yaitu meningkatkan kualitas pembelajaran. Lalu rekomendasi yang bisa ditawarkan yaitu memperbaiki fungsi *Quality Assurance* yaitu:

- Perlunya tinjau ulang terhadap isi dari SiPOnline yang disesuaikan dengan karakteristik dari tiap mata kuliah dan juga kelengkapan dari isi SiPOnline sendiri.
- Perlunya sosialisasi dan proses pengambilan data yang lebih tepat kepada para mahasiswa dan dosen.
- Perlunya distribusi kepada pihak yang benar-benar memerlukan, tidak hanya satu pihak saja.
- Perlunya diterapkan sistem *reward* dan *punishment* agar kegiatan pembelajaran dan juga evaluasi pembelajaran untuk periode berikutnya dilakukan dengan sebaik mungkin.

Dengan diterapkan rekomendasi diatas maka diharapkan fungsi *Quality Assurance* untuk meningkatkan kualitas pembelajaran menjadi lebih baik, dan bisa menangkap proses pembelajaran secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, Riana, 2013, Kisah Bisnis Ijazah Palsu yang Pernah Terungkap, <http://megapolitan.kompas.com/read/2013/02/09/08122628/Kisah.Bisnis.Ijazah.Palsu.yang.Pernah.Terungkap> (dikutip tanggal 14 Mei 2013).

- Amarullah, Amril, 2011, IPM Indonesia Rendah, Tampanan Bagi Pemerintah, <http://news.okezone.com/read/2011/11/10/337/527526/ipm-indonesia-rendah-tampanan-bagi-pemerintah> (dikutip tanggal 22 Mei 2013).
- American Society for Quality, Quality Assurance and Quality Control, <http://asq.org/learn-about-quality/quality-assurance-quality-control/overview/overview.html> (dikutip tanggal 18 Mei 2013).
- Aritonang, Margareth S., 2013, Indonesia makes progress in HDI, but still below average, <http://www.asianewsnet.net/Indonesia-makes-progress-in-HDI-but-still-below-av-44120.html> (dikutip tanggal 16 Mei 2013).
- BAN-PT Kemdiknas, Proses Akreditasi, <http://ban-pt.kemdiknas.go.id/index.php/proses-akreditasi> (dikutip tanggal 16 Desember 2013).
- Denish, Meda, 2013, Kualitas Pendidikan di Indonesia Saat Ini, <http://edukasi.kompasiana.com/2012/04/13/makalah-kualitas-pendidikan-di-indonesia-saat-ini-454680.html> (dikutip tanggal 14 Mei 2013).
- Dill, David D., 2007, Quality Assurance in Higher Education: Practices and Issues.
- Direktorat Penjaminan Mutu dan Audit Internal, UBAYA, 2013. <https://dpmi.ubaya.ac.id/>
- Hansen, Don R., dan Mowen, Maryanne M., 2007, Managerial Accounting, 8th Edition. United States of America: Thomson South-Western.
- Kemdikbud, 2011, Garis Besar Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, <http://www.dikti.go.id/files/Belmawa/Leaflet%20SPMI-PT%20oke%20revisi2%20acc.pdf> (dikutip tanggal 29 Mei 2013).
- Law, Dennis Chung Sea, "Quality assurance in post-secondary education: the student experience", Quality Assurance in Education journal, Vol. 18 No. 4, 2010.

- Law, Dennis Chung Sea, "Quality assurance in post-secondary education: some common approaches", *Quality Assurance in Education Journal*, Vol 18. No. 1, 2010.
- Maguad, Ben A., dan Krone, Robert M., 2012, *Managing for Quality in Higher Education: A systems perspective*.
- O'Brien, James A., dan Marakas, George M., 2011, *Management Information Systems*, 10e edition. Tim McGraw-Hill/Irwin, 2011
- Parasuraman, A., "Service quality and productivity: a synergistic perspective", *Volume 12 No.1*, 2002, pp. 6-9.
- Parasuraman, A., dan V. A. Zeithaml, 2004, *Service Quality (Marketing Science Institute (MSI) Relevant Knowledge Series)*.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Santosa, Eddi, 2010, *Sitem Penjaminan Mutu Dikti RI Diakui Negara-negara ASEM*,
<http://news.detik.com/read/2010/12/08/031012/1510837/10/sistem-penjaminan-mutu-dikti-ri-diakui-negara-negara-asem?nd771104bcj/>
(dikutip tanggal 22 Mei 2013).
- UNESCO, 2005, *EFA Global Monitoring Report*,
http://unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf (dikutip tanggal 22 Juni 2013).
- Yorke, Mantz, 1997, *This Way QA?*, Volume 5 · Number 2 · 1997 · pp. 97–100.