BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam perjalanan menuju abad baru, persaingan dunia usaha semakin ketat sehingga dunia pendidikan dihadapkan pada tugas yang cukup berat untuk menyiapkan tenaga kerja yang berkualitas. Universitas Bina Nusantara, sebagai salah satu perguruan tinggi mempunyai kewajiban untuk ikut berperan serta dalam menyiapkan sumber daya manusia yang berkualifikasi tinggi, dalam arti lulusan Bina Nusantara diharapkan mempunyai kemampuan teknis sesuai dengan bidang studi yang dipelajari dan siap terap dalam arti lulusan Bina Nusantara diharapkan trampil dalam melaksanankan penerapan dari teori yang didapat selama belajar.

Dalam kapasistasnya sebagai perguruan tinggi yang bertugas menyiapkan tenaga kerja untuk memenuhi permintaan pasar, Universitas Bina Nusantara telah mencoba untuk mengantisipasinya. Hal ini diwujudkan dengan kerja keras di seluruh bagian untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001 dalam bidang pendidikan dan pada tanggal 16 Desember 1997 sertifikat ISO 9001 telah diperoleh

Untuk menjamin lulusan yang berkualitas tinggi, Universitas Bina Nusantara telah menyiapkan Unit Pelayanan Teknis (UPT) sebagai tempat atau sarana bagi para mahasiswa untuk mempraktekkan ilmu atau teori yang diperolehnya dalam perkuliahan. Universitas Bina Nusantara memiliki beberapa UPT, di antaranya adalah UPT Akuntansi (UPT Akt), UPT Peranti Lunak (UPT PL), UPT Perangkat Keras (UPT PK) dan UPT Jaringan serta *Applied Technologi labolatory*

UPT Akuntansi bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan praktikum yang berhubungan dengan masalah akuntansi yang meliputi pemecahan berbagai permasalahan sesuai dengan perkembangan standar akuntansi. Dengan pelatihan tersebut diharapkan mahasiswa dapat menghasilkan informasi akuntansi yang dibutuhkan dalam kegiatan sehari-hari bagi setiap bidang usaha.

UPT Akuntansi berperan secara langsung terhadap kegiatan belajar mengajar di Universitas Bina Nusantara, khususnya terhadap jurusan Komputerisasi Akuntansi dan Fakultas Ekonomi, sehingga apabila kinerja UPT Akuntansi baik , maka secara langsung atau tidak langsung kinerja Universitas Bina Nusantara akan menjadi baik. Hal tersebut ditunjukan dengan jumlah kelulusan mahasiswa yang tinggi, kelulusan tepat waktu, dan hasil dari lulusannya dapat dengan mudah memperoleh pekerjaan serta banyaknya minat calon mahasiswa yang masuk Universitas Bina Nusantara.

Namun untuk memperoleh kinerja yang baik tersebut tidaklah mudah. UPT Akuntansi mempunyai berbagai kendala yang masih terjadi selama ini misalnya pola dan Sistem praktikum yang berjalan secara minoton, menurunnya hasil kelulusan mahasiswa yang mengikuti praktikum untuk satu tahun terakhir ini, dan istem praktikum yang belum melibatkan sepenuhnya penggunaan teknologi informasi.

Sebelumnya, sudah ada penelitian mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa atau konsumen yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana layanan yang telah diberikan dapat memuaskan konsumen, seperti Chandra (1998) yang meneliti tingkat kepuasan mahasiswa UPT Piranti Lunak dan Kristanto (1999) yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan *helpdesk*. Kasus ilmiah yang telah dilaporkan tersebut dikembangkan menjadi penelitian ini dengan cara melakukan pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa dalam bidang teknologi informasi.Hasil penelitian akan berfungsi sebagai pemicu untuk mengembangkan tuntutan harapan dan kenyataan mahasiswa di masa yang akan datang.

Berdasarkan masalah yang ada dan tujuan yang ingin dicapai maka dirasakan perlu untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa untuk mengetahui efektivitas layanan yang telah diberikan, karena tugas UPT Akuntansi memegang peranan yang cukup penting dalam menyiapkan para lulusan agar mempunyai kualitas yang tinggi dan siap terap dalam dunia persaingan kerja.

1.2. Perumusan Masalah

UPT Akuntansi membantu mahasiswa melakukan praktikum, merasa bahwa pelayanan yang telah diberikan sebagai penyedia jasa, berupa layanan dalam sudah baik dan cukup memadai. Kesimpulan ini dapat dikatakan bersifat subyektif karena yang paling tepat untuk memberikan penilaian adalah pengguna layanan, dalam hal ini adalah para mahasiswa. Berbagai keluhan mahasiswa diantaranya mengenai peraturan yang kaku, ketidak mampuan asisten menyampaikan materi praktikum dan sarana praktikum di software yang masih minim.

Berikut ini Pokok permasalahan yang diperoleh dari Pedoman Praktikum dan Laporan Semesteran UPT Akuntansi adalah :

1. Pola dan sistem praktikum.
   Pola dan sistem praktikum yang dijalankan secara monoton selama 14 tahun ;
2. Pelaksanaan praktikum.
   Pelaksanaan praktikum masih bersifat semi manual;
3. Hasil kelulusan mahasiswa yang mengikuti praktikum mengalami penurunan.

Berdasarkan masalah tersebut dilakukan suatu evaluasi atas penyelenggaraan praktikum yang dilakukan di UPT Akuntansi dengan tujuan:

a. Mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan kepada mahasiswa. apakah telah sesuai dengan harapan yang diinginkan ?
b. Mengetahui tingkat kesenjangan harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

1.3. Ruang Lingkup

Penelitian dilakukan di UPT Akuntansi Universitas Bina Nusantara untuk seluruh mahasiswa S1 maupun D3, jurusan akuntansi dan dibatasi pada semua faktor yang berhubungan, baik secara langsung atau tidak langsung, dengan proses pelayanan terhadap mahasiswa.

Secara garis besar faktor layanan terbagi dalam tujuh faktor yaitu:

1. Akses Informasi

   Menyangkut kemudahan memperoleh informasi, kejelasan informasi, ketepatan penyajian informasi, format penyajian, informsi nilai, kalender, ruang, materi, jadwal, dan kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa.

2. Sarana dan prasarana

   Menyangkut penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, ruang praktikum, pencahayaan, keras kerja, bangku dan meja serta ketersediaan waktu untuk praktikum.

3. Prosedur

   Menyangkut semua prosedure praktikum, kuis, ujian, pengumpulan laporan, ijin praktikum serta protes nilai.

4. Materi Praktikum

   Menyangkut kesesuaian SAP praktikum dengan SAP perkuliahan, kejelasan materi praktikum, dan kejelasan contoh kasus yang diberikan kepada mahasiswa.

5. Kemampuan asisten dalam memberikan praktikum

   Menyangkut penguasaan materi, kesiapan asisten, tehnih penyampaian, kesempatan tanya jawab, volume suara, dan bahasa yang digunakan serta kemampuan asisten untuk memotivasi belajar mahasiswa.

6. Disiplin Asisten

   Menyangkut kedisiplinan asisten dalam memulia praktikum dan mengakhiri praktikum serta ketepatan asisten dalam pemgembalian kuis dan laporan kepada mahasiswa.

7. Sikap Asiten

   Menyangkut sikap sopan santun, kemampuan berkomunikasi dengan mahsiswa, dan kesiapan membantu mahasiswa dalam matakuliah yang dipraktikumkan.

1.4. Tujuan dan Manfaat

Penelitian dilakukan dengan tujuan ;

1) membantu UPT Akuntansi mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan;
2) mengetahui tingkat kesenjangan harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan;
3) mengukur tingkat efektifitas pelaksanaan praktikun akuntansi terhadap pelaksanaan proses pembelajaran mata kuliah akuntansi.

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah ;

1) membantu UPT Akuntansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan tindakan perbaikan terhadap faktor-faktor penentu yang berdasarkan hasil penelitian dirasakan kinerjanya masih kurang, sehingga dengan adanya perbaikan dimasa yang akan datang mahasiswa bisa merasa puas;
2) mengukur efektivitas penyelengaraan praktikum akuntansi, agar menghasilkan sumber daya manusia yang yang siap terap dalam dunia usaha;
3) Kemampuan mengembangkan pengetahuan manajemen berdasarkan penelitian ini, sehingga peneliti dapat menerapkannya ditempat kerja.