

**ANALISIS EXPECTATION GAP UNTUK TUJUAN CONTINUOUS IMPROVEMENT:
STUDY PPAk FEB UGM YOGYAKARTA**

Rezza Arlinda Sarwendhi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
rezza.arlinda@perbanas.ac.id

Received: 23-01-2018

Revised: 11-04-2018

Accepted: 18-04-2018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ekspektasi pengelola dan mahasiswa angkatan 29 terhadap PMK Nomor 25/PMK.01/2014. Penelitian ini juga membahas, menganalisis serta mengevaluasi penyebab terjadinya kesenjangan di antara pengelola PPAk FEB UGM dengan mahasiswa angkatan 29 untuk tujuan perbaikan secara berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan pada PPAk FEB UGM dalam rangka menganalisis adanya kesenjangan harapan antara mahasiswa dan pengelola terkait tindak lanjut pengelola dalam mengatasi dampak dari PMK Nomor 25 Tahun 2014. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Hasil analisis menyatakan adanya kesenjangan harapan mahasiswa terhadap pengelola maupun sebaliknya, serta tanggapan langsung dari organisasi profesi yang membawahi PPAK, yaitu IAI. Hasil penelitian ini juga membahas mengenai faktor-faktor penyebab adanya kesenjangan harapan dan bagaimana strategi yang dilakukan pihak pengelola untuk mengatasi kesenjangan tersebut.

Kata Kunci: kesenjangan harapan; perbaikan secara berkelanjutan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the expectations of managers and students of class 29 against PMK No. 25 / PMK.01 / 2014. This study also discusses, analyzes and evaluates what is happening among PPAk FEB UGM manager with student force of 29 for the purpose of continuous improvement . This research was conducted on PPAk FEB UGM in the framework of analysis involving students and related parties in PMK No. 25 of 2014. used in this research is qualitative approach with strategic case study. The results of the analysis can be done well, and also quickly from professional organizations that oversee the PPAK, the IAI. The results of this study also discusses the factors causing the problem and how the strategy undertaken by the manager to overcome the damage.

Keywords: continuous improvement; hope gap.

How to cite: Sarwendhi, R. A. (2018). Analisis Expectation Gap Untuk Tujuan Continuous Improvement: Studi PPAk FEB UGM Yogyakarta. *Akrual: Jurnal Akuntansi*. 9 (2): 129-141. doi: <http://dx.doi.org/10.26740/jaj.v9n2.p129-141>

PENDAHULUAN

Penetapan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 25/PMK. 01/2014 tanggal 3 Februari 2014 tentang Akuntan Beregister Negara. PMK yang diundangkan pada tanggal 4 Februari 2014 ini mengakibatkan perubahan 129

yang mendasar pada tatanan Profesi Akuntan Indonesia. Peraturan tersebut menyatakan bahwa untuk terdaftar sebagai Register Negara Akuntan seseorang harus memenuhi persyaratan lulus pendidikan profesi akuntansi atau lulus ujian sertifikasi akuntan profesional. Menurut petisi

yang diunggah dalam situs *change.org* menyebutkan bahwa undang-undang yang bertentangan dengan PMK nomor 25 yaitu UU No/ 34/1954 tentang Pemakaian Gelar Akuntan. dan UU No. 20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. UU No/ 34/1954 menyebutkan bahwa gelar Ak hanya diberikan pada mereka yang mempunyai ijazah akuntan. Ijazah yang dimaksud adalah ijazah yang diberikan oleh suatu universitas negeri atau suatu badan perguruan tinggi lain yang dibentuk menurut UU atau diakui pemerintah. UU No.20/2003 menyebutkan perguruan tinggi yang memenuhi persyaratan pendirian dan dinyatakan berhak menyelenggarakan program pendidikan tertentu dapat memberikan gelar akademik.

Saat ini PPAk diatur penuh oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dalam pengaturan kurikulum beserta silabus. Sehingga ada standardisasi pembelajaran dari organisasi profesi secara *rigid* sampai dengan materi pembelajaran. Pengajuan petisi juga disertai silabus terbaru dari IAI. Berdasarkan silabus terbaru dari IAI, Forum Komunikasi Akuntan Indonesia berpendapat bahwa dalam silabus tersebut PPAk sama sekali tidak diberikan tempat untuk melakukan validasi keberhasilan anak didik, baik dalam bentuk ujian maupun kuis. Kondisi ini menyebabkan fungsi pendidikan dalam PPAk sepertinya diturunkan seperti lembaga bimbingan belajar Chartered of Accountant (CA), karena kelulusan ujian sertifikasi tersebut menurut IAI merupakan *exit exam* untuk mahasiswa PPAk.

Sesuai dengan penelitian terdahulu Nurjanah (2015) melakukan penelitian tentang motivasi yang mempengaruhi minat sarjana ekonomi khususnya jurusan akuntansi untuk mengikuti program pendidikan profesi akuntansi dampak dari PMK Nomor 25/PMK.01/2014 dan juga penelitian dari McKnight (2009) melakukan penelitian untuk menjembatani kesenjangan antara karyawan perpustakaan dan mahasiswa tentang pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa dan yang diberikan secara riil oleh perpustakaan. Fokus dari penelitian yang dilakukan oleh Susan McKnight terletak pada dua variabel yaitu *service quality* dan *customer satisfaction*

Universitas Gadjah Mada (UGM) sebagai salah satu universitas yang menyelenggarakan program pendidikan profesi juga merasakan dampak dari adanya peraturan tersebut. Mahasiswa PPAk UGM yang merasakan peralihan peraturan tersebut yaitu mahasiswa angkatan 29. Angkatan 29 merupakan mahasiswa yang tergabung dalam PPAk UGM sejak bulan April untuk matrikulasi dan bulan September untuk perkuliahan reguler. Berdasarkan hasil wawancara beberapa mahasiswa PPAk UGM angkatan 29, mayoritas dari mereka merasa sangat menyayangkan adanya pemberitahuan yang cukup terlambat dari pihak pengelola akan penerapan peraturan baru tersebut.

Menanggapi fenomena tersebut sepertinya terdapat kesenjangan antara manajemen PPAk UGM dan mahasiswa. Meskipun dirasa hanya

segelintir mahasiswa yaitu angkatan 29, namun pengakuan dari pihak manajemen tentu saja hal tersebut memiliki dampak yang signifikan bagi keberlangsungan PPAk UGM itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis apa yang menjadi ekspektasi atau harapan pihak pengelola PPAk UGM untuk keberlanjutan proses belajar-mengajar (*going concern*) setelah diterapkannya peraturan menteri keuangan tersebut dan juga harapan pihak pengelola bagi mahasiswa angkatan 29. Serta menganalisis apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan ekspektasi dari pelanggan yaitu mahasiswa khususnya angkatan 29. Tujuan akhir dari penelitian ini yaitu sebagai alat penghubung (*bridging*) dan pengingat (*reminder*) manajemen PPAk UGM terhadap apa yang sebenarnya pelanggan mereka butuhkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus serta menggunakan Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) FEB UGM sebagai objek penelitian. Menurut Braun dan Clarke (2006), metode analisis yang digunakan dalam studi kasus adalah sebagai berikut:

1. Mengenali data yang diperoleh

Ketika melakukan analisis, data telah dikumpulkan atau telah diperoleh. Jika data dikumpulkan dengan sarana interaktif, maka untuk melakukan analisis peneliti perlu memiliki pengetahuan sebelumnya mengenai

data dan beberapa kepentingan dari analisis awal. Pada tahap ini, peneliti mulai membuat catatan atau menandai ide untuk koding. Koding ini terus dikembangkan dan ditetapkan pada semua analisis yang dilakukan.

2. Menghasilkan kode awal

Tahap ini dimulai ketika peneliti telah mengenali data dan telah membuat daftar awal dari ide-ide mengenai apa yang terdapat dalam data yang diperoleh dan apa yang menarik dari data-data tersebut. Koding tergantung pada tujuan, apa-kah kode dilakukan pada semua isi data atau koding dilakukan hanya untuk mengidentifikasi identifikasi fitur tertentu dari kumpulan data tersebut.

3. Mencari tema

Tahap ini dimulai ketika semua data telah dikode dan disusun pada sebuah daftar dengan kode-kode yang berbeda yang telah mengidentifikasi seluruh data yang ada. Selain itu, tahap ini memfokuskan analisis pada tingkat yang lebih luas dari tema. Pada dasarnya, dimulai dengan melakukan analisis kode dan memper-timbangkan bagaimana kode yang berbeda dapat digabungkan sehingga memben-tuk sebuah tema yang menyeluruh.

4. Mencari tema

Tahap ini dimulai ketika semua data telah dikode dan disusun pada sebuah daftar dengan kode-kode yang berbeda yang telah

mengidentifikasi seluruh data yang ada. Selain itu, tahap ini memfokuskan analisis pada tingkat yang lebih luas dari tema. Pada dasarnya, dimulai dengan melakukan analisis kode dan memper-timbangkan bagaimana kode yang berbeda dapat digabungkan sehingga memben-tuk sebuah tema yang menyeluruh.

5. Meninjau ulang tema.

Tahap ini dimulai ketika tema telah disusun dengan sempurna. Selama tahap ini akan dibuktikan bahwa beberapa tema yang dipilih merupakan tema yang tidak tepat untuk digunakan. Hal ini terjadi jika tidak ada data yang cukup untuk men-dukung tema-tema tersebut atau data yang ada beragam.

6. Mendefinisikan dan pemberian nama tema.

Tahap ini dimulai ketika diperoleh peta tematik yang memuaskan terhadap data yang dimiliki. Selanjutnya, mendefinisikan dan menyempurnakan tema-tema yang akan digunakan untuk melakukan analisis.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Ekspektasi Mahasiswa PPAk FEB UGM Terhadap Pengelola Terkait PMK Nomor 25/PMK .01 /2014 dan sebaliknya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap responden yaitu mahasiswa Pendidikan Profesi Akuntansi angkatan 29 terdapat beberapa temuan mengenai yang menjadi harapan dari mahasiswa terhadap pengelola. Tema yang

sering disebutkan oleh responden antara lain, sebagai berikut:

1. Harapan mahasiswa akan hasil akhir yang akan didapat setelah dinyatakan lulus dari PPAk FEB UGM pada kenyataannya tidak sesuai harapan. Mahasiswa dinyatakan berhak memperoleh gelar Ak setelah dinyatakan lulus uji kompetensi CA dan memiliki pengalaman dua tahun berpraktik sebagai akuntan. Sesuai dengan *blueprint* akuntan terbaru yang terdapat pada laman *online* resmi milik IAI Global;
2. Harapan mahasiswa terhadap tindak lanjut penyelesaian yang dilakukan oleh pengelola terkait permasalahan PMK Nomor 25 Tahun 2014 agar lebih intensif. Pertanggungjawaban yang dilakukan pengelola dengan membiayai uji kompetensi CA bagi seluruh mahasiswa angkatan 29 dirasa bukan sesuatu yang dapat mengobati kekecewaan, mengingat tindakan tersebut memang sudah seharusnya dilakukan oleh pengelola. Selain itu tidak sedikit yang salah mengartikan penambahan lini kerja sama yang dilakukan oleh pengelola yaitu dengan menambahkan IAPI sebagai lembaga yang dapat dijadikan pilihan untuk memperoleh sertifikasi CPA dianggap sebagai pengalihan kerja sama. Dan hal ini membentuk anggapan negatif bagi pengelola dimata mahasiswa:
3. Harapan mahasiswa untuk pengelola di masa yang akan datang adalah pengelola diusahakan menjadi manajemen yang transparan. Informasi mengenai apapun yang

ada kaitanya dengan pelanggan diharapkan dapat untuk ditampilkan pada alat-alat pemasaran dari PPAk FEB UGM, seperti *web*

resmi, brosur, dan sebagainya. Hal tersebut agar tidak tercipta adanya asimetri informasi yang dirasa merugikan salah satu pihak.

Tabel 1. Kesenjangan Harapan antara Mahasiswa dan Pengelola PPAk

No	Harapan Mahasiswa	Harapan Pengelola PPAk	Kesenjangan
1	Hasil Akhir: a. Ijazah b. Gelar Tetap diberikan	Mahasiswa paham bahwa UGM merupakan instansi yang taat aturan	Mahasiswa menganggap bahwa mereka tidak mendapatkan hasil akhir dikarenakan pihak pengelola yang tidak mau memberikan, mahasiswa tidak menyadari bahwa pengelola PPAk berada dibawah rektorat yang secara tegas menyatakan bahwa UGM merupakan lembaga yang taat aturan. Keputusan untuk tidak mengeluarkan ijazah dan memberikan gelar diambil dengan menggunakan peraturan sebagai landasannya.
2	Tindak lanjut yang diberikan, harusnya berjuang sampai dengan menghasilkan <i>win-win solution</i> , dan mahasiswa tetap mendapat hak-nya, yaitu ijazah dan gelar. Bukan dengan mengalihkan kerja sama kepada IAPI	Tindak lanjut mampu mengobati kekecewaan, dan menyadari <i>power</i> yang dimiliki.	a. Mahasiswa tidak mengetahui tindakan apa yang telah dilakukan pengelola PPAk mulai dari mencoba bernegosiasi melalui forum SNA, kemudian melakukan demo intelektual sampai dengan melakukan jamuan makan siang dengan beberapa pejabat terkait mengenai permasalahan terkait PMK Nomor 25 Tahun 2014. Hal ini harus disadari bahwa posisi dari pengelola PPAk dalam permasalahan kali ini terbentur kekuasaan di atas yang lebih tinggi. b. Mahasiswa salah beranggapan bahwa sesungguhnya yang dilakukan pengelola bukanlah mengalihkan lini kerjasama dari IAI dengan IAPI, melainkan menambah lini kerjasama menjadi IAI dan IAPI
3	Pengelola kedepannya menjadi lebih transparan mengenai fakta yang berdampak pada mahasiswa, dalam hal ini berlakunya PMK yang berakibat mahasiswa tidak mendapat gelar dan ijazah, seharusnya difloorkan di awal.	a. Mahasiswa memahami bahwa PMK sudah berlaku b. Mahasiswa memahami bahwa bentuk pertanggungjawaban pihak pengelola sudah dilakukan dengan cara memberikan uji kompetensi CA bagi mahasiswa angkatan 29 secara gratis.	a. Pengelola mengakui adanya kesalahan tersebut dengan mengganti rugi biaya uji kompetensi CA yang diharapkan bahwa hal tersebut menjadi suatu permintaan maaf dan nantinya tidak akan lagi terjadi sesuatu hal yang demikian. Namun hal ini tidak disadari oleh mahasiswa. b. Adanya ketidakselarasan anggapan antara pengelola dan mahasiswa, pihak pengelola menganggap mahasiswa sudah mengetahui akan diberlakukannya peraturan tersebut di saat mereka memasuki kelas regular.

Sumber: Data primer yang sudah diolah

2. Tanggapan IAI Harapan Mahasiswa

Adanya petisi yang sudah dipa-parkan di dalam latar belakang mengenai tuntutan dibatalkannya PMK Nomor 25 Tahun 2014 tahun 2014 yang diusung oleh Forum Komunikasi Akuntan Indonesia yang didukung oleh hampir mayoritas

mahasiswa akuntansi se-Indonesia menunjukkan bahwa adanya ketidakberpihakan mahasiswa dan sejumlah praktisi terhadap peraturan tersebut. Adapun harapan mahasiswa adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Harapan Mahasiswa terhadap IAI

Harapan Mahasiswa	Konfirmasi IAI
PMK Nomor 25 Tahun 2014 harap dibatalkan karena bertentangan dengan undang-undang Nomor 34 Tahun 2954	PMK Nomor 25 Tahun 2014 tidak melanggar Undang-undang Nomor 34 Tahun 1954, semenjak di bawah naungan pendidikan tinggi maka menganut peraturan pendidikan tinggi Nomor 12 tahun 2012, PMK tersebut ada karena lanjutan dari UU Nomor 12 Tahun 2012.

Sumber: Data primer yang sudah diolah

Harapan Pengelola

Harapan pengelola PPAK FEB UGM terhadap IAI tersebar pada dua tema besar yaitu, harapan pengelola akan lulusan PPAk yang tidak

dimonopoli oleh IAI untuk mengambil uji sertifikasi CA dan juga harapan terhadap konsistensi IAI untuk menjaga kualitas akuntan, yang akan dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Harapan Pengelola PPAk terhadap IAI

Harapan Pengelola	Konfirmasi IAI
1. IAI diharapkan tidak melakukan monopoli terhadap lulusan PPAk dengan mewajibkan lulus uji komtensi CA untuk mendapatkan gelar Ak.	IAI tidak pernah melakukan upaya untuk memonopoli. Hal ini dilakukan berdasarkan anggapan Menteri Keuangan yang melihat bahwa CA merupakan uji kompetensi yang tepat untuk menjembatani permasalahan ini. CA merupakan uji kompetensi yang bersifat umum dan tidak spesifik seperti uji kompetensi lainnya
2. IAI meninjau kembali mengenai pasal 4 ayat 2 yang membuka akses bagi sarjana non-akuntansi untuk mengi-kuti ujian CA dikarenakan tidak relevan dengan tujuan utama dikeluarkannya PMK itu sendiri yaitu untuk menjaga kualitas dari akuntan.	Hal terseut memang sebuah kele-mahan. Namun akses dibuka di awali oleh pejabat tinggi yang kemudian diatur dalam peraturan tersebut. realitanya belum ada sarjana non-akuntansi yang mengambil uji kompetensi CA.

Sumber: Data primer yang sudah diolah

3. Penyebab Terjadinya Kesenjangan Harapan Antara Pengelola dan Mahasiswa Angkatan 2

Adapun yang menjadi penyebab terjadinya kesenjangan harapan antara mahasiswa antara lain, sebagai berikut:

a. *Miss-communication* antara pengelola dan mahasiswa

Penjelasan mengenai kesenjangan yang terjadi antara mahasiswa dengan pengelola jika ditelaah lebih dalam terjadi karena adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan lancar. Saling memiliki anggapan yang berseberangan dan tidak menemui titik terang mengakibatkan adanya opini-opini yang tidak akurat dan mengarah untuk menyudutkan salah satu pihak. Tidak dipungkiri bahwa komunikasi menjadi salah satu alat penghubung yang sangat penting bagi organisasi. Adapun yang dapat dihubungkan dengan komunikasi yang baik antara lain manajer dengan karyawan bahkan sampai dengan organisasi dan konsumennya seperti yang terjadi pada objek penelitian. Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah dengan adanya timbal balik yang menandakan suatu komunikasi berjalan dengan lancar.

b. Keterbatasan yang dimiliki pengelola

Faktor lain yang menyebabkan kesenjangan harapan antara pengelola dengan mahasiswa adalah keterbatasan yang dimiliki pengelola. Keterbatasan yang dimaksud adalah keterbatasan yang

terkait dengan pembuat kebijakan. Secara gamblang diakui bahwa permasalahan yang terkait PMK 25 ini diluar kendali dari pihak pengelola. Pengelola melakukan negosiasi melalui forum SNA di Medan untuk pertama kalinya dan dilanjutkan dengan SNA-SNA lainnya selama empat tahun belakangan ini, kemudian selain melalui forum SNA, pengelola juga menemui IAI dan Kementerian Pendidikan dan Budaya untuk membicarakan permasalahan PMK tersebut. Menurut pengakuan pengelola, pengelola sampai terlibat demo intelektual yang diadakan di Trisakti yang dilakukan dengan kajian-kajian dan lain sebagainya. Faktor-faktor itulah yang menyebabkan adanya kesenjangan harapan yang terjadi antara mahasiswa angkatan 29 dan pengelola PPAk FEB UGM

3. Strategi Pengelola PPAk UGM dalam Mengelola Kesenjangan

Mengenai adanya kesenjangan yang terjadi di antara mahasiswa dan pengelola, kedepannya strategi yang akan dilakukan oleh pengelola untuk meminimalisir adanya resiko tersebut ialah dengan melakukan sosialisai terkait isu-isu terhangat yang memiliki dampak baik kepada mahasiswa maupun tentang keberlangsungan proses belajar-mengajar PPAk itu sendiri. Selain itu pengelola juga mengakui pentingnya melakukan audiensi berkala agar pihak pengelola itu mengetahui apa yang diinginkan oleh mahasiswa dan

mengupayakan atau menawarkan solusi yang terbaik. Hal ini dirasa penting dan akan menguntungkan kedua belah pihak. Di salah satu sisi pengelola bisa mengetahui dan menjawab keinginan mahasiswanya, mahasiswa pun juga akan merasa puas dan menyebar citra yang baik bagi organisasi. Selain itu komunikasi antara seluruh karyawan yang tergabung dalam PPAk juga perlu dilakukan, agar keutuhan dari informasi dapat tersebar keseluruhan karyawan. Dengan begitu setiap individu dalam PPAk akan memiliki informasi yang sama.

4. PMK Nomor 25 Tahun 2014 Ditinjau dari Aspek Sosial, Budaya, dan Hukum

a. Aspek Sosial dan Budaya

Aspek sosial dan budaya sangat melekat dalam permasalahan kesenjangan harapan yang terjadi akibat diterapkannya PMK Nomor 25 Tahun 2014. Budaya yang melekat pada manusia di masa modernisasi saat ini tidak sedikit telah terpengaruh budaya dari bangsa barat. Kehidupan dan persaingan yang ketat merubah paradigma individu akan kehidupan dengan segala sesuatu yang serba mudah dan instan. Hal tersebut juga mempengaruhi seseorang untuk mengambil keputusan dalam hal pendidikan. Melihat PPAk sebagai instansi yang menawarkan gelar Akuntan dilengkapi dengan gelar CA sekaligus, membuat individu merasa bahwa hal tersebut merupakan sesuatu yang menarik.

Harapan mendapatkan gelar *double* itulah yang menyebabkan banyak individu berbondong-bondong untuk mendaftar. Proses yang berjalan hanya dijadikan sebagai formalitas, hasil akhir merupakan tujuan utama. Sehingga ketika di tengah perjalanan terdapat perubahan yang diagendakan untuk tujuan jaminan mutu, tidak sedikit dari mahasiswa enggan untuk langsung dapat beradaptasi dengan aturan tersebut. sehingga muncul opini-opini yang menyudutkan salah satu pihak. Adanya petisi yang ditujukan untuk membatalkan adanya PMK tersebut. Hal ini adalah perkara mental. Hal itu didukung dengan tingginya angka ketidaklulusan dari mahasiswa yang mengikuti uji kompetensi CA yang diselenggarakan oleh IAI. Di sisi lain beberapa mahasiswa menganggap bahwa peraturan tersebut merupakan angin segar bagi keberlangsungan profesi akuntansi. Dengan adanya PMK Nomor 25 Tahun 2014, lulusan pendidikan profesi yang mampu lulus uji kompetensi dan berhak menyandang gelar akuntan dan juga CA, menjadi jalan untuk berkompetisi dengan lingkungan global. Hal tersebut dikarenakan salah satu tujuannya PMK tersebut adalah untuk menyiapkan para tenaga profesional mampu bersaing dengan negara-negara asing.

b. Aspek Hukum

Aspek hukum dalam permasalahan penelitian ini berada pada anggapan beberapa individu akan PMK Nomor 25 Tahun 2014 yang bertentangan dengan undang-undang lainnya. Undang-undang lain yang dimaksud salah satunya adalah UU Nomor 34 Tahun 1954. UU Nomor 34 Tahun 1954 jika ditelaah secara lebih dalam yaitu mengatur tentang akuntan zaman dahulu. Jika melihat kondisi saat ini, pendidikan profesi akuntan berada di bawah Direktorat Pendidikan Tinggi dan sudah ada undang-undang terbaru yang mengatur tentang sertifikasi profesi yaitu UU Nomor 12 Tahun 2012. UU Nomor 12 Tahun 2012 menjelaskan bahwa sertifikat profesi merupakan pengakuan untuk melakukan praktik profesi yang diperoleh lulusan pendidikan profesi yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi yang bekerja sama dengan Kementerian, Kementerian lain, LPNK, dan/atau organisasi profesi, dan/atau badan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana yang dijelaskan pada ayat satu, sertifikat diterbitkan oleh Perguruan Tinggi bersama dengan Kementerian, Kementerian lain, LPNK, dan/atau organisasi profesi yang bertanggung jawab terhadap mutu layanan profesi, dan/atau badan lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan. Diketahui bahwa IAI merupakan organisasi profesi yang diberi wewenang langsung oleh DIKTI untuk mengatur jalannya Pendidikan Profesi untuk akuntan, maka dari itu IAI merasa memiliki tanggung jawab yang penuh dalam menjaga mutu dan kualitas dari lulusan PPAk itu sendiri. Demikian penjelasan mengenai PMK Nomor 25 Tahun 2014 dari sudut pandang hukum.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian menjelaskan tentang empat poin utama yang dirasa menjawab pertanyaan penelitian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Pada poin pertama yaitu mengenai ekspektasi mahasiswa terhadap pengelola dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat tiga poin utama yang menjadi fokus dari mahasiswa yaitu antara lain, sebagai berikut:

1. Harapan mahasiswa akan hasil akhir yang akan didapat setelah dinyatakan lulus dari PPAk FEB UGM pada kenyataannya tidak sesuai harapan. Mahasiswa dinyatakan berhak memperoleh gelar Ak setelah dinyatakan lulus uji kompetensi CA dan memiliki pengalaman dua tahun berpraktik sebagai akuntan. Sesuai dengan *blueprint* akuntan terbaru yang terdapat pada laman *online* resmi milik IAI Global;
2. Harapan mahasiswa terhadap tindak lanjut penyelesaian yang dilakukan oleh pengelola terkait permasalahan PMK Nomor 25 Tahun 2014 agar lebih intensif. Pertanggungjawaban

yang dilakukan pengelola dengan membiayai uji kompetensi CA bagi seluruh mahasiswa angkatan 29 dirasa bukan sesuatu yang dapat mengobati kekecewaan, mengingat tindakan tersebut memang sudah seharusnya dilakukan oleh pengelola. Selain itu tidak sedikit yang salah mengartikan penambahan lini kerja sama yang dilakukan oleh pengelola yaitu dengan menambahkan IAPI sebagai lembaga yang dapat dijadikan pilihan untuk memperoleh sertifikasi CPA dianggap sebagai pengalihan kerja sama. Dan hal ini membentuk anggapan negatif bagi pengelola dimata mahasiswa;

3. Harapan mahasiswa untuk pengelola di masa yang akan datang adalah pengelola diusahakan menjadi manajemen yang transparan. Informasi mengenai apapun yang ada kaitanya dengan pelanggan diharapkan dapat untuk ditampilkan pada alat-alat pemasaran dari PPAk FEB UGM, seperti *web* resmi, brosur, dan sebagainya. Hal tersebut agar tidak tercipta adanya asimetri informasi yang dirasa merugikan salah satu pihak.

Pada poin kedua yaitu mengenai ekspektasi pengelola terhadap mahasiswa dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat empat poin utama yang menjadi fokus dari pengelola yaitu antara lain, sebagai berikut:

1. Harapan pengelola untuk seluruh mahasiswa angkatan 29 dapat dinyatakan lulus uji kompetensi CA yang diselenggarakan IAI mengingat pelayanan maksimal sudah diberikan;

2. Harapan berikutnya dari pengelola kepada mahasiswa angkatan 29 adalah mahasiswa memahami bahwa apa yang sudah ditawarkan oleh pengelola sebagai jalan keluar dengan membiayai seluruh rangkaian uji kompetensi CA dan juga menambah lini kerjasama sebagai jalan keluar yang mampu mengobati kekecewaan mahasiswa;
3. Harapan pengelola yang berikutnya yaitu mahasiswa paham akan aturan yang sedang berlaku, dan juga menyadari posisi atau kekuatan (*power*) dari pengelola. Serta menyadari bahwa UGM merupakan instansi yang taat hukum. Segala keputusan yang diambil dan dilaksanakan oleh UGM berlandaskan akan peraturan;
4. Harapan agar mahasiswa tidak semata-mata mementingkan hasil akhir dan lebih mementingkan proses dan manfaat yang bisa diambil.

Poin ketiga menjelaskan alasan atau faktor penyebab terjadinya kesenjangan harapan antara pengelola dan mahasiswa, antara lain, sebagai berikut:

1. Adanya *miss-communication* antara pengelola dan mahasiswa yang dimulai dari munculnya perbedaan persepsi antara kedua belah pihak, yang berujung timbulnya kesenjangan harapan antara kedua pihak.
2. Keterbatasan yang dimiliki pengelola seperti keterbatasan terkait pihak-pihak pembuat kebijakan dan pengambilan keputusan seperti rektorat, pihak organisasi profesional dan Kementerian Keuangan sebagai regulator,

merupakan faktor lain terjadinya kesenjangan harapan antara mahasiswa dan pengelola

Poin keempat menjelaskan tentang strategi yang dilakukan oleh pengelola dalam upaya menghadapi kesenjangan harapan antara pihak pengelola dan mahasiswa. Berikut merupakan strategi yang dilakukan oleh pengelola:

1. Melakukan sosialisasi terhadap isu-isu yang terjadi dalam ranah akuntansi itu sendiri maupun ranah yang lain misalnya saja hukum, dan memiliki dampak baik secara langsung maupun tidak langsung bagi keberlangsungan PPAk serta mahasiswa.
2. Melakukan audiensi sebagai fasilitas yang menjembatani antara pengelola dan mahasiswa secara berkala

Memaksimalkan komunikasi antar karyawan dalam menjaga kualitas informasi yang tersebar, sehingga nantinya setiap karyawan diharapkan memiliki informasi yang sama.

Pihak Pengelola meningkatkan pentingnya komunikasi yang baik dan dilakukan secara berkala antara internal pihak pengelola sendiri dan juga dengan pihak mahasiswa sehingga untuk kedepannya tidak lagi terjadi permasalahan mengenai kesenjangan harapan yang berdampak pada penurunan mahasiswa angkatan berikutnya dikarenakan ketidak-bersediaan mahasiswa angkatan 29 melakukan promosi kembali.

Pihak pengelola meningkatkan kualitas pendidikan pada program PPAk, terutama dengan adanya pihak non akuntansi, apabila

tidak ada rancangan perubahan terhadap pasal 4 ayat 2 dalam PMK Nomor 25 Tahun 2014, yang notabene kurang memiliki pengetahuan dasar akuntansi. Sehingga, lulusan PPAk baik yang memiliki latar belakang akuntansi maupun non akuntansi akan lebih berkualitas dalam praktiknya.

Pihak IAI jika mengakui memang terdapat beberapa kelemahan dalam peraturan tersebut maka sebaiknya IAI meninjau kembali mengenai pasal 3 ayat 3 PMK No. 25 Tahun 2014 tentang persyaratan PPAk yang dapat diikuti oleh pihak non akuntansi. Selain itu, pasal 4 ayat 2 huruf (a) tentang persyaratan untuk mengikuti ujian sertifikasi akuntan profesional yang dapat diikuti oleh lulusan S1 di bidang akuntansi tanpa menempuh PPAk. Karena pada dasarnya, langkah untuk memenuhi kebutuhan Akuntan profesional di Indonesia adalah tidak dengan mengorbankan kualitas dari Akuntan itu sendiri.

Penelitian terbatas hanya dilakukan pada PPAk FEB UGM sebagai bagian internal dari UGM tempat dimana peneliti melakukan studi. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitiannya, yaitu dengan menambah perguruan tinggi baik negeri maupun swasta yang memiliki program PPAk.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini terbatas mahasiswa angkatan 29 PPAk FEB UGM yang berada dalam masa peralihan diterapkannya PMK Nomor 25 Tahun 2014, sehingga untuk peneliti selanjutnya diharap menambahkan informan yang masih berstatus

aktif di dalam PPAk. Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini terbatas IAI khususnya Dewan Sertifikasi Akuntansi Profesional. Peneliti selanjutnya diharapkan memperkaya penelitian dengan menambahkan Kementerian Keuangan sebagai narasumber.

Aspek budaya dan hukum dalam penelitian inihanya terbatas dari sudut pandang peneliti. Peneliti selanjutnya diharap mampu menambah sudut pandang dari para masing-masing ahli di bidangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. DOI: doi:10.1191/1478088706qp 063oa
- Bungin, B. (2008). Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi. Penerbit Kencana Prenada Media
- Cohen Commision. (1978). Report, Conclusion, and Recommendation of the Commision on Auditor's Responsibilities. *American Institute of Certified Public Accountans. New York. NY.*
- Creswell, J. W. (2010). Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining Validity in Qualitative Inquiry. *Theory Into Practice*, 39(3), 124–130. DOI: doi:10.1207/s15430421tip390 3_2
- Dai, J. (2007). Implement BPR and CPI to optimize the process of getting medicine in pharmacy: a comparison between Sweden and China.
- Gaspersz, V. (2003). *Total Quality Management*. Hal 75-116. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ikatan Akuntan Indonesia. Tata Cara Pelaksanaan Pendidikan Profesi Akuntansi. Jakarta: IAI
- Jo Jackson, M., Helms, M. M., & Ahmadi, M. (2011). Quality as a gap analysis of college students' expectations. *Quality Assurance in Education*, 19(4), 392-412. DOI:https://doi.org/10.1108/096848811111 70096
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomo 25 Tahun 2014 Akuntan Register Negara. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia
- Keputusan Mendiknas Republik Indonesia Nomor 179 Tahun 2001. Jakarta: Menteri Pendidikan Nasional
- Liggio, C. D. (1974). Expectation gap-accountants legal Waterloo. *Journal of contemporary business*, 3(3), 27-44.
- McKnight, S. (2009). Bridging the gap between service provision and customer expectations. *Performance Measurement and Metrics*, 10(2), 79–93. DOI: doi:10.1108/14678040911005428
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods. In *Qualitative data analysis: a sourcebook of new methods*. Sage publications.
- Nurjanah, P. (2015). *Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Mendaftar Ppak Sebagai Dampak Dari Peraturan Menteri Keuangan (Pmk) No.25/Pmk.01/2014*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Rasmini, N, K. (2007). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Keputusan Pemilihan Profesi Akuntan Publik dan Nonakuntan Publik pada Mahasiswa Akuntansi di Bali. *Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 12, No. 3, h. 351-363.
- Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 25 _____ . 2001. Surat Keputusan (SK) Mendiknas No. 179 _____ . (1954). Undang-Undang No/ 34/1954 tentang Pemakaian Gelar Akuntan _____ . (2003). Undang- Undang. No. 20 tetang Sistem Pendidikan Nasional.
- Saktiyanto. H. (2014). *Expectancy Teory: Studi Kasus: Pelaksanaan Training Sebagai Media Untuk Mewujudkan Harapan Karyawan di Suatu Perusahaan Jasa*. Tesis.Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor. Bogor

- Sampson, H. (2004). Navigating the waves: the usefulness of a pilot in qualitative research. *Qualitative Research*, 4(3), 383–402. DOI: doi:10.1177/1468794104047236
- Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research: A practical handbook*. SAGE Publications Limited.
- Sugiyono. (2013), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta.
- Snyder, C.R., & Lopez, S.J. (2002). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press. E-book.
- Vidalita. P. A. (2015). Faktor-Faktor Yang Mendorong Mahasiswa Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi Dan Chartered Accountant (Survei Pada Mahasiswa PPAk di Malang). Tesis. Universitas Brawijaya. Malang.
- Yin, R. K. (2014). *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada