

**ANALISIS *EXPECTATION GAP* ANTARA PIHAK PENGELOLA DAN  
MAHASISWA SERTA CARA MENGELOLA *GAP* UNTUK TUJUAN  
*CONTINUOUS IMPROVEMENT*: STUDI PADA PPAk FEB UGM  
YOGYAKARTA**

**Rezza Arlinda Sarwendhi**

**Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada,  
Yogyakarta 55281, Indonesia  
email: [rezzaarlinda@gmail.com](mailto:rezzaarlinda@gmail.com)**

**INTISARI**

Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 25 Tahun 2014 tentang Akuntan Register Negara mengubah secara radikal tatanan Profesi Akuntan Indonesia. Peraturan yang ditetapkan dalam rangka menjaga kualitas profesi akuntan tersebut, menyeret lembaga pendidikan yaitu Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAK) yang berada dibawah Ikatan Akuntan Indonesia untuk merasakan dampak atas pelaksanaan peraturan tersebut. 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, PMK 25.

**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 menga-

kibatkan perubahan 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 [www.change.org](http://www.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 (dalam [www.change.org](http://www.change.org)). 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.

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 menyayang-

kan 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

sebenanya pelanggan mereka butuhkan.

## **Landasan Teori**

### **1. Teori Harapan Victor H. Vroom**

Teori Harapan/ Teori Ekspektasi (*Expectancy Theory of motivation*) dikemukakan oleh Victor H. Vroom pada tahun 1964 ( Saktiyanto, 2014). Vroom lebih menekankan pada faktor hasil (*outcomes*) dibanding kebutuhan (*needs*) seperti yang dikemukakan oleh Maslow dan Herzberg. Tiga asumsi pokok Vroom dari teorinya antara lain: 1) setiap individu percaya bahwa bila ia berperilaku dengan cara tertentu ia akan memperoleh hal tertentu. Ini disebut sebuah harapan hasil (*outcome expectancy*) sebagai penilaian subjektif seseorang atas kemungkinan bahwa suatu hasil tertentu akan muncul dari tindakan orang tersebut; 2) setiap hasil mempunyai nilai atau daya tarik bagi orang tertentu. Ini disebut valensi (*valence*) sebagai nilai yang orang berrikan kepada suatu hasil yang diharapkan; 3) setiap hasil berkaitan dengan suatu persepsi mengenai seberapa sulit mencapai hasil tersebut. Ini

disebut harapan usaha (*effort expectancy*) sebagai kemungkinan bahwa usaha seseorang akan menghasilkan pencapaian suatu tujuan tertentu.

## 2. Teori Snyder

Harapan (Snyder, 2002) muncul dari dalam diri seseorang ditunjukkan dengan segala hal serta kecenderungan untuk mengharapkan hasil yang menyenangkan. Harapan dikatakan memiliki dua bagian. Bagian pertama adalah persepsi individu pada kehadiran *pathways* yang dibutuhkan individu untuk mencapai tujuannya. Kedua adalah tingkat percaya diri individu dalam kemampuannya menggunakan *pathways* untuk mencapai tujuan. Harapan memiliki karakteristik kedua-nya yaitu *will (confidence)* dan *the ways (pathways)*. Dimensi percaya diri (*confidence*) sama dengan yang di optimisme, dengan lebih dulu menekankan pada agen personal. Komponen *pathway* adalah sebuah kualitas dimana konsep optimisme tidak beralamat (Snyder, 2002). Hal tersebut dapat dilihat terlebih dahulu pada seseorang yang melihat beberapa jalan untuk hasil spesifik yang diharapkan cenderung akan terus mencoba cara

yang tersisa jika salah satu cara tidak bisa.

## 3. Kesenjangan Harapan

Penggunaan istilah "*expectation gap*" pertama kali dicetuskan oleh Liggio (1974) walaupun ide yang mendasari penggunaan istilah ini sudah ada sebelumnya. The Cohen Committed (1978) mengartikan *expectation gap* sebagai perbedaan apa yang diharapkan atau dibutuhkan oleh pelanggan (dalam konteks penelitian ini) dengan apa yang diberikan oleh manajemen.

## 4. Continuous Improvement

Perbaikan secara terus-menerus atau *continuous improvement* adalah suatu usaha berkelanjutan untuk memperbaiki dan meningkatkan produk maupun jasa yang disajikan dan operasi internal yang diselenggarakan. Pada umumnya semua produk maupun jasa diproduksi dan diserahkan kepada pelanggan melalui suatu proses kerja atau proses bisnis. Proses kerja atau proses bisnis itu perlu ditingkatkan performasinya secara terus-menerus agar mampu memuaskan pelanggan secara terus-menerus pula.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus serta menggunakan Pendidikan Profesi Akuntani (PPAk) FEB UGM sebagai objek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dengan wawancara pihak-pihak terkait yaitu mahasiswa, pengelola PPAk FEB UGM, IAI dan pihak terkait lainnya.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

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

Berdasarkan hasil wawancara 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:

**Tabel 1. Kesenjangan Harapan antara Mahasiswa dan Pengelola PPAk**

K 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 dibawa 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	Tindak lanjut mampu mengobati kekecewaan,	a. Mahasiswa tidak mengetahui tindakan apa

	<p>berjuang sampai dengan menghasilkan <i>win-win solution</i>, dan mahasiswa tetap mendapat haknya, yaitu ijazah dan gelar. Bukan dengan mengalihkan kerja sama kepada IAPI</p>	<p>dan menyadari <i>power</i> yang dimiliki.</p>	<p>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.</p> <p>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</p>
3	<p>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 <i>di-floor</i>-kan di awal.</p>	<p>a. Mahasiswa memahami bahwa PMK sudah berlaku</p> <p>b. Mahasiswa memahami bahwa bentuk pertanggungjawaban pihak pengelola sudah dilakukan dengan cara memberikan uji kompetensi CA bagi mahasiswa angkatan 29 secara gratis.</p>	<p>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.</p> <p>b. Adanya ketidakselarasan anggapan anta-</p>

			ra 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 dipaparkan di dalam latar belakang mengenai tuntutan dibatalkannya PMK Nomor 25 Tahun 2014 tahun 2014 yang diusung oleh Forum Komunikasi Akuntan Indonesia yang didu-

kung 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 2014	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 kompetensi 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 mengikuti ujian CA dikarenakan tidak relevan dengan tujuan utama dikeluarkannya PMK itu sendiri yaitu untuk menjaga kualitas dari akuntan.	Hal tersebut memang sebuah kelemahan. Namun akses dibuka diawali 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 29**

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 mene-

mui 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 pembuatan 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

#### **4. 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 sosialisasi terkait isu-isu terhangat yang memiliki dampak baik kepada mahasiswa maupun tentang keberlangsungan proses belajar-mengajar PPAk itu sendiri. Selain itu pengelola juga mebaik bagi organisasi. Selain itu komunikasi antara seluruh karyawan

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.

ngakui 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 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.

### **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 seba-

### **5. PMK Nomor 25 Tahun 2014 Ditinjau dari Aspek Sosial**

gai 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 ketidakkulusan 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 tujuan diterapkannya 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 harapan 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 ke-

kecewaan, 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 harapan 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 berdasarkan akan peraturan;
- 4 Harapan agar mahasiswa tidak semata-mata mementingkan hasil a-

khir 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 me-

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

### **Implikasi**

1. 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 ma-

hasiswa angkatan berikutnya dikarenakan ketidakbersediaan mahasiswa angkatan 29 melakukan promosi kembali.

2. 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.
3. 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 pa-

da dasarnya, langkah untuk memenuhi kebutuhan Akuntan profesional di Indonesia adalah tidak dengan mengorbankan kualitas dari Akuntan itu sendiri.

### **Keterbatasan**

1. 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.
2. 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
3. Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini terbatas IAI khususnya Dewan Sertifikasi Akuntansi Profesional. Peneliti selanjutnya diharapkan memperkaya

penelitian dengan menambahkan Kementerian Keuangan sebagai narasumber.

4. 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., and Clarke, V. 2006. Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2). Pp. 77-101: 1478-0887.
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cohen Commision. 1978. *Report, Conclusion, and Recommendation of the Commision on Auditor's Responsibilities*. American Institute of Certified Public Accountans. New York. NY.
- Creswel, John.W. 2015. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Creswel, J, W., dan Miller, D. L. 2000. *Determining validity in qualitative inquiry. Theory into Practice*. 39, 124-130.
- Dai, J. 2007. Implement BPR and CPI to Optimize the Process of

- Getting Medicine in Pharmacy: a Comparison between Sweden and China. Vaxjo University. [www.divaportal.org/vxu/undergraduate/abstract.xsql?dbid=1610](http://www.divaportal.org/vxu/undergraduate/abstract.xsql?dbid=1610), 21 Oktober 2016
- Gaspersz, V. 2003. *Total Quality Management*. Hal 75-116. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ikatan Akuntan Indonesia. [http://iaiglobal.or.id/v03/tentang\\_iai/dsap](http://iaiglobal.or.id/v03/tentang_iai/dsap). Diakses pada tanggal 17 Oktober 2016. Pukul 13.00 WIB.
- Jackson, Marry Jo, et al. 2011. *Quality as a gap analysis of college student's expectation*. Jurnal Intrernasional. USA
- Kementerian Keuangan. <https://www.change.org/p/kementerian-keuangan-republik-indonesia-batalkan-pmk-no-25-pmk-01-2014-tentang-akuntan-beregister-negara-karena-bertentangan-dengan-uu-no-34-tahun-1954-dan-uu-no-2003-dan-menjadi-dasar-iai-melakukan-monopoli-dan-menekan-lulusan-ppa>. Diakses pada tanggal 25 Agustus 2016. Pukul 12.45 WIB.
- Keputusan Mendiknas RI No.179/U/2001
- Liggio, C. D. 1974. *The Expectation Gap: The Accountant's Waterloo*. Journal of Contemporary Business. 3: 27-44
- McKnight, Susan. 2009. *Bridging the gap between servise provision and customer expectation*. Jurnal Internasional. United Kingdom
- Miles, M.B., and Huberman, A.M. (1994). *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods* (edisi ke-2). Thousand Oaks, CA: Sage
- Nurjanah, Pitri. 2015. *Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Mendaftar Ppak Sebagai Dampak Dari Peraturan Menteri Keuangan (Pmk) No.25/Pmk.01/2014*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Rasmini, Ni Ketut. 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, Heri. 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, 383-402.
- Silverman, D. 2005. *Doing qualitative research: A practical handbook* (edisi ke-2). London. Sage.



- Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Bandung: Alfabeta.
- Snyder, C.R., dan Lopez, S.J. (2002). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press. E-book.
- Vidalita, Puput Ayu. 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

