

KEMAMPUAN KOMUNIKASI MAHASISWA AKUNTANSI: TINJAUAN LITERATUR

Kiky Srirejeki¹

Abstract

Research focus on the communication ability of accounting students is very little even rare. However, business survey shows that corporate executives not only require accounting graduates who are competent in accounting but also have good communication skills. Change of the use of information technology in business has also shifted focus of the role of accountants. Their role is no longer simply preparing financial statements, but more important than that is how they are able to communicate data in financial statements to the stakeholder. This article will review some of the research on accounting student communication skills. It will also highlight barriers of accounting students to perform active communication as well as strategies that we can learn in business communication course to improve communication skills of students, especially accounting students.

Keywords : *Communication skill, accounting students, communication strategies.*

¹ Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman

PENDAHULUAN

Mata kuliah komunikasi bisnis adalah salah satu mata kuliah wajib yang diterapkan dalam kurikulum nasional jurusan Akuntansi pada perguruan tinggi. Dalam mata kuliah ini, mahasiswa dibekali lebih pada kemampuan *soft-skill* daripada *technical skill*. Kemampuan dalam melakukan komunikasi bisnis sangat penting bagi mahasiswa pada jurusan Akuntansi karena peluang mereka untuk terjun dalam interaksi kegiatan bisnis di masa yang akan datang sangat besar. Mahasiswa akuntansi tidak hanya dituntut untuk menguasai kemampuan teknis dalam pengukuran, pengidentifikasian dan pencatatan serta pelaporan transaksi keuangan, namun juga bagaimana mengkomunikasikan hasil pekerjaannya baik secara lisan maupun tulisan kepada para pihak.

Pentingnya penguasaan kemampuan komunikasi bisnis juga didorong oleh permintaan dari pasar tenaga kerja yang menuntut mahasiswa untuk lebih memiliki *soft skills* dibanding hanya sekedar *technical skills*. Hal ini didorong oleh pandangan yang menyatakan bahwa *soft skills* lebih banyak berpengaruh pada kinerja dibandingkan dengan *technical skills* (James dan James, 2004). Menurut

Kumar dan Jain (2010), kemampuan komunikasi sangat berpengaruh terhadap kemampuan organisasi untuk bertahan dalam persaingan. Para eksekutif bisnis juga beranggapan bahwa komunikasi merupakan indikator yang sangat penting, selain integritas, yang harus dimiliki oleh seorang pebisnis (Robles, 2012). Seiring dengan semakin tinggi posisi seseorang dalam suatu organisasi, maka pentingnya kemampuan teknis secara relatif akan berkurang, sedangkan *soft-skills* semakin bertambah. Lebih lanjut Robles (2012) menyarankan untuk lebih menekankan pada peningkatan kemampuan interpersonal bagi para mahasiswa bisnis dalam mata kuliah komunikasi bisnis. Oleh karena itu inovasi dalam pembelajaran pada mata kuliah komunikasi bisnis menjadi sangat penting (Gayathridevi dan Deepa, 2015).

Beberapa metode pembelajaran yang inovatif dalam mata kuliah komunikasi bisnis dilakukan oleh banyak perguruan tinggi. Tujuan dari pembelajaran yang inovatif tersebut adalah untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa, baik lisan maupun tulis. Evans et al. (2009) serta Stout dan DaCrema (2004) menunjukkan bahwa pemberian tugas tulis secara berulang kepada mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan tulis mereka

secara signifikan. Mohrweis (1991) juga menunjukkan bahwa pemberian kuliah secara langsung oleh konsultan bahasa menunjukkan hasil yang baik terhadap kemampuan mahasiswa dalam mengerjakan karya tulisnya. Inovasi dalam pembelajaran mata kuliah komunikasi bisnis juga dilakukan oleh Riordan, Riordan dan Sullivan (2000) dengan menyusun program keefektifan penulisan terstruktur (*structured writing-effectiveness program*) dengan mengkombinasikan beberapa tugas karya tulis mahasiswa yang berasal dari tugas mata kuliah yang berbeda.

Kajian yang dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa intervensi pembelajaran memiliki dampak yang positif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa, terutama kemampuan secara tertulis. Namun demikian, hasil kajian atau penelitian yang menunjukkan bagaimana intervensi pembelajaran dalam mata kuliah komunikasi bisnis memberi dampak pada peningkatan kemampuan mahasiswa dalam berkomunikasi secara oral masih sangat jarang dilakukan (Gayathridevi dan Deepa, 2015). Kumar dan Jain (2010) menyatakan bahwa sekolah bisnis sudah seharusnya mendesain ulang kurikulum dan metoda dalam mata

kuliah komunikasi bisnis untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam komunikasi bisnis.

Atas dasar kajian tersebut diatas, tulisan ini akan membahas mengenai pendekatan dan metoda yang diterapkan oleh berbagai institusi pendidikan dalam metode pembelajaran komunikasi bisnis. Diharapkan dari telaah tersebut dapat memberi kontribusi dalam inovasi pembelajaran khususnya untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa akuntansi.

KAJIAN LITERATUR

Kemampuan komunikasi secara oral dianggap sangat penting dalam menunjang karir seseorang dalam dunia bisnis (Robles, 2012). Tidak hanya dalam bisnis, komunikasi oral juga dianggap merupakan keahlian dasar yang sangat penting dalam dunia pendidikan (Monash University Employer Survey, 2007; University of South Australia Employer Survey, 2008). Meskipun banyak pihak berpendapat bahwa komunikasi oral sangat penting, namun perhatian mengenai pentingnya komunikasi oral dalam kurikulum pendidikan masih sangat sedikit (Stinson, 2015).

Alexander dan Flutter (2009) mengungkapkan bahwa pendidikan yang menarik melibatkan proses dialog yang intens di dalam kelas. Terjadinya dialog di dalam kelas menunjukkan beberapa komponen yang penting dalam proses pembelajaran, seperti kebersamaan, hubungan yang timbal balik, saling mendukung, dan tujuan yang jelas. Kelas yang dialogis memberi kenyamanan baik bagi mahasiswa maupun bagi pengajar untuk saling bertukar pendapat. Semakin sering pertukaran pendapat maupun gagasan terjadi antara mahasiswa dan dosen maka semakin dialogis kelas tersebut (Mercer, Dawes dan Staarman, 2009).

Pentingnya Kemampuan Komunikasi Bisnis Bagi Mahasiswa Akuntansi

Dalam dua dekade terakhir, telah terjadi perubahan signifikan dalam metode pembelajaran di perguruan tinggi (Evans dan Cable, 2010). Pada tahun 1990 Accounting Education Change Commission menekankan pentingnya kemampuan berpikir kritis (*critical thinking*) yang harus dimiliki oleh seorang akuntan. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa akuntansi seharusnya tidak hanya dibekali dengan pengetahuan akuntansi yang baik, tetapi juga kemampuan dalam memecahkan masalah dan juga

komunikasi interpersonal. Dengan semakin berkembangnya dunia bisnis, beberapa penelitian juga menunjukkan semakin pentingnya kemampuan berpikir kritis dan kemampuan berkomunikasi yang harus dimiliki mahasiswa akuntansi. Kebutuhan pasar terhadap lulusan akuntansi tidak hanya pada kemampuannya dalam bidang akuntansi, tetapi juga kemampuannya dalam berkomunikasi, memecahkan masalah, berpikir kritis, kemampuan analitis serta kemampuan dalam memberikan penilaian yang terstruktur (Boyce et al., 2001; Boyce, 2004).

Perubahan teknologi dalam lingkungan bisnis yang semakin kompleks juga menuntut akuntan untuk mampu beradaptasi dengan cepat yang juga berdampak pada cara akuntan melakukan pekerjaannya (Holtzman, 2004). Penggunaan program komputer dan *software* akuntansi terbaru telah memangkas pekerjaan akuntan. Tahapan persiapan dalam penyusunan laporan keuangan yang biasanya memakan waktu lama menjadi lebih singkat. Fokus pekerjaan akuntan tidak lagi bersifat teknis, tetapi lebih kepada interpretasi laporan keuangan maupun keterlibatannya dalam perencanaan strategis (Wilder dan Stocks, 2004). Peran akuntan menjadi bergeser dari

“manager transaksi” menjadi seorang komunikator dan ahli strategi (International Federation of Accountants, 2002). Penggunaan informasi dan teknologi telah merubah fokus pekerjaan akuntan dari mempersiapkan laporan keuangan menjadi mengkomunikasikan laporan keuangan.

Hambatan Dalam Pengembangan Komunikasi

Stanga dan Ladd (1990) menyatakan bahwa meskipun kemampuan dalam berkomunikasi sangat penting, namun pemahaman mengenai hambatan yang dihadapi mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan komunikasinya sangat sedikit. Salah satu hambatan terbesar dalam berkomunikasi adalah ketakutan dalam berkomunikasi (*communication apprehension-CA*). McCroskey (1984) mendefinisikan CA sebagai tingkat ketakutan atau kecemasan seseorang dalam melakukan komunikasi dengan orang lain. Seseorang yang memiliki ketakutan dalam berkomunikasi akan lebih cenderung untuk menjadi pasif dan menghindari komunikasi aktif. Seseorang dengan tingkat CA yang tinggi lebih takut untuk melakukan komunikasi karena secara natural berkomunikasi adalah hal yang

menakutkan, sehingga mereka cenderung menjadi pendiam.

CA merupakan hambatan dalam pengembangan kemampuan berkomunikasi. Tidak hanya menghambat dalam proses komunikasi, seseorang dengan CA yang tinggi juga cenderung untuk sulit diterima dalam lingkungan sosialnya. Hal ini dikarenakan tendensi seseorang dengan CA yang menutup diri dan tidak terbuka dengan orang-orang disekitarnya. Dampak dari CA yang tinggi juga berpengaruh dalam proses pendidikan, rekrutmen karyawan maupun pengembangan karir (Hassal et al., 2013).

Dalam konteks pendidikan khususnya pada jurusan akuntansi, Stanga dan Ladd (1990) menemukan bahwa mahasiswa yang mengambil jurusan akuntansi di perguruan tinggi di Amerika Serikat cenderung untuk memiliki tingkat ketakutan berkomunikasi oral (*oral communication apprehension-OCA*) yang tinggi. Hal ini juga dikonfirmasi oleh penelitian yang dilakukan oleh Simmons et al. (1995) dan Fordham dan Gabbin (1996). Lebih lanjut Aly dan Islam (2003) melakukan studi longitudinal pada mahasiswa akuntansi dan tidak menemukan adanya perbedaan signifikan dalam hal level CA

pada saat awal kuliah dan ketika lulus kuliah.

Hassal et al. (2013) menunjukkan bahwa komponen CA terdiri dari dua, yaitu *written CA* (ketakutan berkomunikasi secara tertulis) dan *oral CA* (ketakutan berkomunikasi secara oral). Hasil penelitiannya menunjukkan kecenderungan mahasiswa akuntansi untuk memiliki level yang tinggi pada kedua komponen CA tersebut. *Written CA* yang tinggi terlihat dari keengganan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat dan gagasannya dalam bentuk tulisan. Tulisan dalam tugas mahasiswa tidak memunculkan banyak pemikiran atau gagasan baru yang inovatif, lebih banyak menyadur atau merujuk pada tulisan yang sudah ada. Disisi lain *oral CA* terlihat dari bagaimana mahasiswa melakukan presentasi maupun menyampaikan gagasan di dalam kelas. Mahasiswa akuntansi cenderung untuk lebih pasif di dalam kelas.

Salah satu penyebab tingginya nilai CA mahasiswa adalah karena rendahnya kepercayaan diri (*self-efficacy*) mereka dalam bidang akademis (Hassal et al, 2005). *Self-efficacy* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan diri seseorang terhadap kemampuan sendiri untuk melakukan sesuatu atau mencapai tujuan tertentu

(Hassal et al. 2013). *Self-efficacy* dipengaruhi oleh factor individu dan kontekstual. Apabila seseorang yakin bahwa dirinya akan sukses, maka dia akan cenderung untuk berbuat banyak hal untuk meraih kesuksesan tersebut. Seorang mahasiswa yang yakin bahwa dalam ujian dia akan berhasil, maka dia akan berusaha untuk belajar lebih keras, dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak yakin bahwa ujian yang akan ditempuhnya akan berhasil. Faktor yang lain *self-efficacy* juga bisa muncul karena pengaruh kontekstual. Dalam lingkungan yang terbiasa pasif, maka antusiasme seseorang untuk secara aktif berkomunikasi juga akan kurang. Gambaran lain misalnya dalam suasana kelas dimana mahasiswa dilarang mengutarakan pendapat atau gagasannya, maka *self-efficacy* ini bisa muncul. Secara alamiah pendidikan akuntansi mengajarkan kepada mahasiswanya untuk taat pada peraturan, sesuai prosedur dan terstruktur. Mahasiswa terbiasa belajar dengan angka, dimana tidak ada perdebatan mengenai hal tersebut. Gagasan bebas mungkin saja tidak dapat dengan mudah diterima. Penjelasan ini dapat menjadi argumentasi mengapa mahasiswa akuntansi cenderung untuk pasif di dalam kelas.

Penelitian dengan menggunakan variabel *self-efficacy* untuk memprediksi perilaku seseorang banyak dilakukan pada kajian psikologi dan medis. Penelitian di bidang pendidikan juga menggunakan variabel *self-efficacy* sebagai alat untuk memprediksi kinerja akademis seseorang (Pajares, 1996). Dalam bidang akuntansi, penggunaan *self-efficacy* dilakukan untuk memprediksi minat mahasiswa dalam memilih pilihan mata kuliah dan karir (Christensen et al., 2002).

Strategi Meningkatkan Kemampuan Berkomunikasi Mahasiswa Akuntansi

Dalam banyak kajian literatur disebutkan banyak strategi dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa. Hirsh dan Collins (1998) menyatakan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa dapat dilakukan dengan pendekatan menyeluruh yang diintegrasikan dengan kurikulum akuntansi. Integrasi menyeluruh tersebut dalam bentuk kolaborasi antara dosen akuntansi dan dosen Bahasa Inggris yang dilakukan untuk menilai tugas tertulis mahasiswa. Riordan et al. (2000) juga mengkaji pendekatan ini dengan melakukan eksperimen kepada mahasiswa akuntansi. Hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa pendekatan tersebut dapat meningkatkan kemampuan tulis mahasiswa.

Asbaugh et al (2002) menguji dampak pelatihan penulisan bagi mahasiswa akuntansi. Dari hasil eksperimen yang dilakukan, terdapat perbedaan antara mahasiswa yang mengikuti pelatihan penulisan dengan mahasiswa yang tidak mengikuti pelatihan. Mahasiswa yang mengikuti pelatihan menunjukkan nilai tugas tulis yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak mengikuti pelatihan.

Namun demikian kekurangan dari pendekatan ini adalah tidak adanya ukuran yang handal untuk melihat adanya peningkatan kemampuan berkomunikasi (kemampuan tulis) mahasiswa karena hasil tulisan antar mahasiswa yang sangat bervariasi.

Strategi yang lain dikemukakan oleh Wygal dan Stout (1989) yang menguji teknik penulisan informal untuk mata kuliah akuntansi manajemen dan akuntansi biaya. Para mahasiswa diminta untuk memberikan respon atas pertanyaan dosen dalam bentuk tulisan. Dosen kemudian akan mereviu respon mahasiswa tersebut dan memberikan umpan balik. Namun demikian, kemungkinan strategi ini untuk

diterapkan akan sangat sulit karena akan mengkonsumsi waktu dan energi yang tidak sedikit. Meskipun sulit untuk dilakukan Wygal dan Stout (1989) menyatakan bahwa penggunaan teknik penulisan informal tersebut berdampak positif bagi situasi belajar mengajar karena dapat menambah pengalaman belajar mahasiswa.

Crumbley dan Smith (2000) menyarankan untuk memberi tugas menulis cerita mengenai pajak dan akuntansi kepada mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan komunikasi tulis mereka. Namun belum ada bukti yang menunjukkan bahwa cara tersebut dapat meningkatkan kemampuan komunikasi tulis mahasiswa.

Gayathridevi dan Deepa (2015) menguji metode pembelajaran dalam mata kuliah komunikasi bisnis. Metode pembelajaran yang diuji meliputi presentasi kasus, tugas kelompok, diskusi kelompok dan bermain peran (role play). Pengukuran keberhasilan metode pembelajaran ini dilakukan dengan menggunakan audit komunikasi personal (*personal communication audit*) yang dikembangkan oleh O'Hair et al. (2001). Instrumen ini terdiri atas pernyataan yang menunjukkan tingkat kemampuan seseorang dalam berkomunikasi. Pernyataan-pernyataan

tersebut diukur dengan menggunakan skala likert yang menunjukkan tingkat persetujuan responden. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang bervariasi memberi dampak positif terhadap peningkatan kemampuan berkomunikasi mahasiswa. Lebih lanjut Gayathridevi dan Deepa (2015) menyarankan untuk tidak hanya terpaku menggunakan metode pembelajaran tertentu. Inovasi dan kreativitas dalam metode pembelajaran sangat penting tidak hanya untuk meningkatkan kemampuan teknis tetapi juga kemampuan soft skills mahasiswa akuntansi.

KESIMPULAN

Permintaan industry terhadap lulusan akuntansi tidak hanya pada penguasaan ilmu akuntansi tetapi juga bagaimana kemampuan komunikasi para lulusan tersebut. Dunia bisnis yang semakin kompleks, ditambah dengan penggunaan teknologi informasi telah menggeser focus peran akuntan, yaitu tidak hanya bertugas mempersiapkan laporan keuangan, tetapi lebih penting adalah bagaimana mengkomunikasikan laporan keuangan tersebut kepada para pihak yang berkepentingan. Pemaparan dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa

akuntansi memiliki nilai CA yang tinggi, yang menunjukkan “ketakutan” atau kecemasan dalam berkomunikasi. Penyebab utamanya adalah *self-efficacy* yang muncul karena penguasaan yang kurang terhadap konteks ilmu tertentu, tetapi juga bisa disebabkan karena lingkungan yang kurang mendukung. Beberapa strategi dipaparkan oleh para peneliti dan akademisi. Kolaborasi antara dosen akuntansi dan dosen bahasa mungkin perlu dilakukan dalam skala tertentu. Dosen bahasa bertugas untuk memberikan penilaian terhadap kualitas tulisan mahasiswa, sedangkan dosen akuntansi memberikan penilaian terhadap isi tulisan. Namun demikian, pendekatan ini mungkin tidak akan mudah dilakukan, karena keterbatasan sumber daya, energi dan juga waktu. Inovasi dalam pembelajaran dikelas juga

bisa dilakukan dengan mengkombinasikan berbagai metode belajar. Kompilasi antara ceramah, presentasi kasus, diskusi kelompok juga bisa menjadi metode untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa khususnya komunikasi oral. Dari pemaparan yang sudah dijelaskan semoga meningkatkan kesadaran bersama bahwa metode pembelajaran pada jurusan akuntansi diharapkan lebih bervariasi, sehingga memunculkan minat mahasiswa untuk berpartisipasi secara lebih aktif. Harapannya, mahasiswa dan lulusan akuntansi tidak hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis akuntansi tetapi juga *soft-skills* yang baik. Penelitian terhadap kajian tersebut juga menarik untuk dikaji karena di Indonesia tidak banyak mendapat perhatian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, R.J., dan Flutter, J. 2009. *Towards a New Primary Curriculum: a Report from the Cambridge Primary Review Part 1 Past and Present*, University of Cambridge, Faculty of Education, Cambridge.
- Aly, I.M., dan Islam, M. 2003. Audit of accounting program on oral communication apprehension: a comparative study among accounting students. *Managerial Auditing Journal*, 18 (9), 751-760.
- Boyce, G. 2004. Critical accounting education: teaching and learning outside the circle. *Critical Perspective on Accounting*, (15 (4-5), 565-586.
- Boyce, G., Williams, S., Kelly, A., dan Yee, H. 2001. Fostering deep and elaborative learning and generic soft skill development: the strategic use

- of case studies in accounting education. *Accounting Education*, 10 (1), 37-60.
- Evans, E., Tindale, J., Cable, D., dan Hamil Mead, S. 2009. Collaborative teaching in a linguistically and culturally diverse higher education setting: a case study of postgraduate accounting program. *Higher Education Research & Development*, 28, 597-613.
- Evans, Elaine dan Cable, Dawn. 2011. Evidence of improvement in accounting students' communication skills. *International Journal of Educational Management*, 25 (4) 311-327.
- Gayathridevi, K.Sri dan Deepa R. 2015. Effectiveness of business communication course: evidence from a business school in India. *Business and Professional Communication Quarterly*, 78(1), 94-103.
- Hassall, T., Joyce, J., Arquero Montano, J.L., dan Donoso Anes, J.A. 2006. Communication apprehension and math anxiety as barriers to communication and numeracy skills development in accounting and business education. *Education and Training*, 48 (6), 454-464.
- Hassal, Trevor.,Arquero, Jose L., Joyce, John., dan Jose M. Gonzales. 2013. Communication apprehension and communication self efficacy in accounting students. *Asian Review of Accounting*, 21 (2), 160-175.
- Holtzman, Y. 2004. The transformation of the accounting profession in the United States from information processing to strategic business advising. *Journal of Management Development*, 23 (10), 949-961.
- James, R.F., dan James, M.L. 2004. Teaching career and technical skills in a "mini" business world. *Business Education Forum*, 59 (2), 39-41.
- Kumar, D.M., dan Jain, V. 2010. Survival skills of business management graduates: a study with reference to retail and banking. *Far East Journal of Psychology and Business*, 1(1), 49-77.
- Mercer, N., Dawes, L., dan Kleine Staarman, J. 2009. Dialogic teaching in the primary science classroom. *Language and Education*, Vol 23 (4), 353-369.
- Monash University. 2007. Employer Survey 2007 Part I: Australia Based Employers Summary Report, Centre for Higher Education Quality, Monash, VIC.
- Morhweis, L.C. 2008. Measuring personality construct: the advantages and disadvantages of self reports, informant reports and behavioral assessment. *ENQUIRE*, 1, 1-18.
- Riordan, D.A., Riordan, M.P., dan Sullivan, M.C. 2000. Writing across the accounting curriculum: an experiment. *Business Communication Quarterly*, 63 (3), 49-58.
- Robles, M.M. 2012. Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75, 453-465.
- Stanga, K.G., dan Ladd, R.T. 1990. Oral communication apprehension in beginning accounting majors: an exploratory study. *Issues in Accounting Education*, 5 (2), 180-194.

- Stinson, Madona Therese. 2015. Speaking up about oracy: the contribution of drama pedagogy to enhanced oral communication. *English Teaching: Practice & Critique*, 14 (3).
- Stout, D.E dan DaCrema, J.J. 2004. A writing intervention for the accounting classroom: dealing with the problem of faulty modifiers. *Journal of Accounting Education*, 22, 289-323.
- University of South Asutalia. 2008. UniSA Employer Feedback Survey External Report, University of South Australia, Adelaide, SA.
- Wilder, M.H.m dan Stocks, W.M. 2004. Are accounting graduates favourably recruited for entry level management positions? *Management Accounting Quarterly*, 5(3), 1-28.