

**MODEL MANAJEMEN PELAYANAN PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS
BERBASIS KOMPETENSI DAN BUDAYA ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA DOSEN AKADEMI MANAJEMEN INFORMATIKA &
KOMPUTER SERANG**

Putri Fachri Aulia Fatah

Akademi Manajemen Informatika & Komputer (AMIK) Serang

auliaputri1796@gmail.com

Abstrak

Globalisasi pendidikan tinggi menuntut institusi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya dosen, agar mampu bersaing secara global. Salah satu indikator utama daya saing tersebut adalah penguasaan bahasa Inggris yang terintegrasi dalam sistem manajemen pelayanan akademik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi terhadap kinerja dosen di Akademi Manajemen Informatika & Komputer (AMIK) Serang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi sekaligus sampel berjumlah 54 dosen dengan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin dan dianalisis melalui regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja dosen. Variabel kompetensi dosen memiliki pengaruh dominan terhadap peningkatan kinerja. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan manajemen pelayanan berbasis bahasa Inggris yang terintegrasi dengan pengembangan kompetensi dan budaya organisasi akademik. Penelitian ini memberikan implikasi strategis bagi pimpinan perguruan tinggi dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu dosen yang berorientasi pada standar global.

Kata kunci: manajemen pelayanan, bahasa Inggris, kompetensi dosen, budaya organisasi, kinerja dosen.

Abstract

The globalization of higher education demands that higher education institutions improve the quality of their human resources, particularly lecturers, to enable them to compete globally. One key indicator of this competitiveness is English language proficiency integrated into the academic service management system. This study aims to analyze the influence of English language service management, lecturer competency, and organizational culture on lecturer performance at the Serang Academy of Informatics & Computer Management (AMIK). The study employed a quantitative approach with a survey method. The population and sample consisted of 54 lecturers using a saturated sampling technique. Data were collected using a five-point Likert scale questionnaire and analyzed through multiple linear regression. The results indicate that English language service management, lecturer competency, and organizational culture have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on lecturer performance. Lecturer

competency has a dominant influence on performance improvement. These findings underscore the importance of strengthening English-based service management integrated with the development of academic competency and organizational culture. This study provides strategic implications for higher education leaders in formulating policies to improve lecturer quality oriented towards global standards.

Keywords: *service management, English language, lecturer competency, organizational culture, lecturer performance.*

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi dan internasionalisasi pendidikan tinggi telah mendorong perguruan tinggi di berbagai negara untuk melakukan transformasi sistem akademik guna meningkatkan daya saing global. Transformasi tersebut menuntut peningkatan kualitas sumber daya manusia, khususnya dosen, sebagai aktor utama dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Salah satu indikator utama daya saing global dosen adalah penguasaan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional yang digunakan dalam komunikasi akademik, publikasi ilmiah, serta kolaborasi riset lintas negara (Altbach & Knight, 2018; De Wit et al., 2017). Penguasaan bahasa Inggris tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan produktivitas akademik dan reputasi institusi pendidikan tinggi di tingkat internasional (Graddol, 2019).

Dalam konteks manajemen pendidikan tinggi, integrasi bahasa Inggris ke dalam sistem pelayanan akademik menjadi elemen penting dalam mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang adaptif terhadap tuntutan global. Manajemen pelayanan akademik berbasis bahasa Inggris memungkinkan terciptanya sistem administrasi, pembelajaran, dan layanan akademik yang lebih efektif, efisien, serta berorientasi pada standar internasional (Kotler & Keller, 2016; Zeithaml et al., 2018). Melalui manajemen pelayanan yang terstruktur, penggunaan bahasa Inggris dapat diinternalisasikan secara sistematis dalam seluruh aktivitas akademik, mulai dari perencanaan pembelajaran, proses pengajaran, layanan administrasi, hingga publikasi ilmiah.

Namun demikian, realitas empiris di berbagai perguruan tinggi di Indonesia menunjukkan bahwa pemanfaatan bahasa Inggris dalam aktivitas akademik masih relatif terbatas dan belum terkelola secara optimal. Studi yang dilakukan oleh Hamid dan Baldauf (2020) mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan penggunaan bahasa Inggris di perguruan tinggi sering kali bersifat simbolik dan belum terintegrasi secara sistemik dalam manajemen pelayanan akademik. Kondisi serupa juga ditemukan dalam penelitian Siregar dan Amalia (2021), yang menyatakan bahwa penggunaan bahasa Inggris masih terbatas pada mata kuliah tertentu dan belum menjadi budaya akademik institusional.

Fenomena tersebut juga tercermin di Akademi Manajemen Informatika & Komputer (AMIK) Serang, di mana penggunaan bahasa Inggris dalam aktivitas akademik umumnya masih terfokus pada mata kuliah bahasa Inggris dan beberapa referensi pembelajaran, sementara dalam sistem pelayanan akademik, administrasi, serta komunikasi ilmiah internal belum terkelola secara terstruktur. Ketidadaan sistem manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris yang terintegrasi menyebabkan pemanfaatan bahasa Inggris belum mampu memberikan kontribusi optimal terhadap peningkatan kinerja dosen. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk merumuskan model manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris yang sistematis, terencana, dan berkelanjutan.

Di sisi lain, kinerja dosen tidak hanya dipengaruhi oleh penguasaan bahasa Inggris semata, melainkan juga oleh kompetensi profesional dan budaya organisasi yang berkembang dalam lingkungan institusi. Kompetensi dosen yang mencakup kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian terbukti memiliki korelasi kuat dengan kualitas pembelajaran, produktivitas penelitian, dan capaian publikasi ilmiah (Spencer & Spencer, 1993; Mangkunegara, 2017). Selain itu, budaya organisasi yang kondusif berperan penting dalam membentuk perilaku kerja, etos akademik, serta komitmen dosen terhadap pencapaian tujuan institusi (Schein, 2010; Robbins & Judge, 2020).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kompetensi dosen terhadap kinerja (Sutrisno et al., 2020; Wibowo, 2021) serta hubungan budaya organisasi dengan kinerja dosen (Rahmawati & Lestari, 2019; Kurniawan et al., 2022). Penelitian lain juga menyoroti peran manajemen pelayanan akademik terhadap kualitas layanan dan kepuasan sivitas akademika (Hadi & Nurhayati, 2020). Namun demikian, hingga saat ini masih sangat terbatas penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model konseptual yang utuh, khususnya dalam konteks manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris berbasis kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja dosen.

Gap riset utama dalam penelitian ini terletak pada belum adanya model empiris yang secara komprehensif mengkaji keterkaitan antara manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi dalam satu kerangka struktural untuk menjelaskan peningkatan kinerja dosen, khususnya pada perguruan tinggi vokasi berbasis teknologi informasi. Sebagian besar penelitian terdahulu masih menempatkan variabel-variabel tersebut secara parsial dan belum menggunakan pendekatan analisis struktural yang mampu menjelaskan hubungan laten antarvariabel secara simultan (Hair et al., 2022; Sarstedt et al., 2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memandang penting untuk merumuskan model manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris berbasis kompetensi dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja dosen di AMIK Serang. Model ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan teori manajemen pendidikan tinggi, tetapi juga memberikan implikasi praktis dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu dosen yang adaptif terhadap tuntutan global.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut: apakah manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris berpengaruh terhadap kinerja dosen di AMIK Serang, apakah kompetensi dosen berpengaruh terhadap kinerja dosen, apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja dosen, serta apakah manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja dosen di AMIK Serang.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja dosen di AMIK Serang melalui pendekatan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS), sehingga diperoleh model konseptual yang valid dan reliabel sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan mutu dosen.

Manfaat Penelitian

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang manajemen pendidikan tinggi, khususnya terkait integrasi bahasa Inggris dalam sistem manajemen pelayanan akademik berbasis kompetensi dan budaya organisasi. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi rujukan strategis bagi pimpinan AMIK Serang dalam merancang kebijakan peningkatan kinerja dosen melalui penguatan kompetensi, pengembangan budaya organisasi akademik, serta optimalisasi penggunaan bahasa Inggris dalam pelayanan akademik. Dari sisi kebijakan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar formulasi program peningkatan mutu dosen yang berorientasi pada standar internasional dan mendukung akselerasi internasionalisasi perguruan tinggi.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pelayanan Penggunaan Bahasa Inggris

Manajemen pelayanan merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa secara efektif dan efisien (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks pendidikan tinggi, pelayanan akademik mencakup seluruh layanan yang mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, termasuk administrasi akademik, sistem pembelajaran, layanan perpustakaan, serta layanan teknologi informasi. Pengelolaan pelayanan akademik yang berkualitas berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan sivitas akademika dan kinerja institusi (Zeithaml et al., 2018).

Penggunaan bahasa Inggris dalam manajemen pelayanan akademik merupakan bagian integral dari strategi internasionalisasi perguruan tinggi. De Wit et al. (2017) menegaskan bahwa penguatan layanan akademik berbasis bahasa Inggris memungkinkan perguruan tinggi memperluas jejaring akademik internasional, meningkatkan kualitas pembelajaran, serta memperkuat reputasi institusi. Dalam praktiknya, manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris mencakup perencanaan kebijakan bahasa, implementasi dalam sistem pembelajaran dan administrasi, pengawasan mutu layanan, serta evaluasi berkelanjutan.

Sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa kualitas manajemen pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen. Hadi dan Nurhayati (2020) menemukan bahwa sistem pelayanan akademik yang efektif mampu meningkatkan motivasi dan produktivitas dosen dalam melaksanakan tridharma perguruan tinggi. Studi lain oleh Rahman et al. (2021) menunjukkan bahwa integrasi bahasa Inggris dalam sistem pelayanan akademik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pengajaran dan keterlibatan dosen dalam aktivitas ilmiah internasional. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih menempatkan bahasa Inggris sebagai variabel kontekstual, belum sebagai bagian integral dari sistem manajemen pelayanan akademik yang terstruktur.

Oleh karena itu, penelitian ini memposisikan manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris sebagai konstruk laten yang merepresentasikan integrasi sistemik bahasa Inggris dalam tata kelola akademik. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kontribusi strategis bahasa Inggris terhadap peningkatan kinerja dosen.

Kompetensi Dosen

Kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan secara kausal dengan kinerja efektif atau unggul dalam suatu pekerjaan (Spencer & Spencer, 1993). Dalam konteks profesi dosen, kompetensi mencakup seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan dosen melaksanakan tugas akademik secara profesional. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen menegaskan bahwa kompetensi dosen meliputi kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian.

Kompetensi pedagogik berkaitan dengan kemampuan dosen dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi pembelajaran, sementara kompetensi profesional mencerminkan penguasaan substansi keilmuan serta kemampuan mengembangkan ilmu pengetahuan melalui penelitian dan publikasi ilmiah. Kompetensi sosial dan kepribadian berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi, beradaptasi, serta menampilkan integritas dan etos kerja yang tinggi. Dalam era globalisasi, kompetensi bahasa Inggris menjadi bagian penting dari kompetensi profesional dosen, khususnya dalam mengakses literatur internasional, mempublikasikan hasil riset, dan menjalin kolaborasi akademik global (Graddol, 2019; Hamid & Baldauf, 2020).

Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa kompetensi dosen memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Sutrisno et al. (2020) menemukan bahwa peningkatan kompetensi profesional dan pedagogik dosen secara langsung meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa. Wibowo (2021) juga menunjukkan bahwa kompetensi dosen berpengaruh positif terhadap produktivitas penelitian dan publikasi ilmiah. Namun demikian, sebagian penelitian tersebut masih menempatkan kompetensi dosen secara parsial tanpa mengaitkannya secara sistemik dengan manajemen pelayanan dan budaya organisasi.

Dalam penelitian ini, kompetensi dosen diposisikan sebagai variabel strategis yang tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga berinteraksi dengan sistem manajemen pelayanan dan budaya organisasi. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai determinan kinerja dosen dalam konteks pendidikan tinggi modern.

Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan sistem nilai, keyakinan, norma, dan asumsi dasar yang dianut bersama oleh anggota organisasi dan menjadi pedoman dalam berpikir serta bertindak (Schein, 2010). Budaya organisasi yang kuat berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial yang membentuk perilaku kerja, meningkatkan komitmen, serta mendorong pencapaian tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2020).

Dalam konteks perguruan tinggi, budaya organisasi atau budaya akademik mencerminkan nilai-nilai keilmuan, etika akademik, kolaborasi, inovasi, dan orientasi pada mutu. Budaya akademik yang kondusif akan menciptakan iklim kerja yang mendorong dosen untuk terus meningkatkan kompetensi, produktivitas penelitian, dan kualitas pembelajaran. Penelitian Rahmawati dan Lestari (2019) menunjukkan bahwa budaya organisasi yang mendukung inovasi dan pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen. Temuan serupa juga disampaikan oleh Kurniawan et al. (2022) yang menegaskan bahwa budaya organisasi berperan sebagai faktor penguat hubungan antara kompetensi dan kinerja.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih mengkaji budaya organisasi secara terpisah dari sistem manajemen pelayanan dan konteks penggunaan bahasa Inggris.

Padahal, dalam era internasionalisasi pendidikan tinggi, budaya organisasi yang mendukung penggunaan bahasa Inggris dan kolaborasi global menjadi faktor kunci keberhasilan institusi. Oleh karena itu, penelitian ini memandang budaya organisasi sebagai variabel strategis yang memperkuat efektivitas manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris dan pengembangan kompetensi dosen.

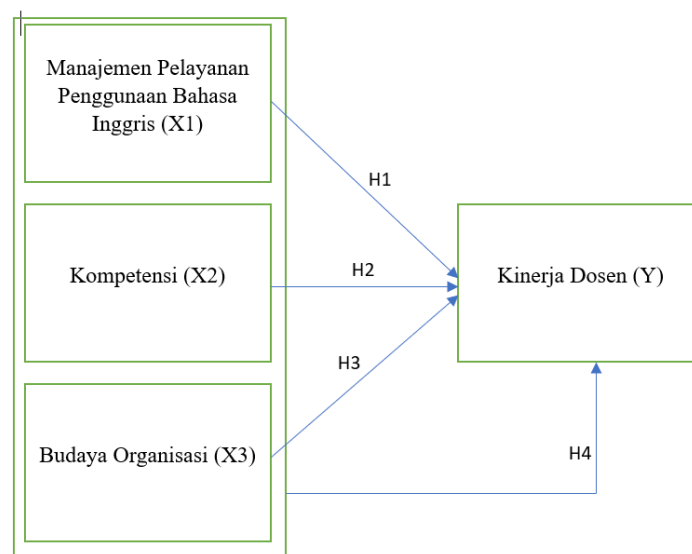
Kinerja Dosen

Kinerja dosen merupakan tingkat pencapaian hasil kerja dosen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan institusi (Mangkunegara, 2017). Kinerja dosen diukur berdasarkan pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Dalam konteks pendidikan tinggi modern, kinerja dosen juga mencakup produktivitas publikasi ilmiah, keterlibatan dalam kolaborasi internasional, serta kontribusi terhadap reputasi institusi.

Bernardin dan Russell (2013) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor individu, sistem organisasi, serta lingkungan kerja. Dalam konteks penelitian ini, kinerja dosen dipandang sebagai outcome dari integrasi manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi. Pendekatan ini sejalan dengan perspektif sistem dalam manajemen sumber daya manusia yang menekankan pentingnya sinergi antara faktor struktural dan individual dalam meningkatkan kinerja.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan kajian teoretis dan temuan empiris terdahulu, penelitian ini merumuskan kerangka konseptual yang mengintegrasikan tiga variabel independen, yaitu manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi, dalam menjelaskan variasi kinerja dosen. Model konseptual ini mengasumsikan bahwa manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris yang efektif akan meningkatkan kinerja dosen baik secara langsung maupun melalui penguatan kompetensi dan budaya organisasi. Kompetensi dosen diposisikan sebagai determinan utama kinerja, sementara budaya organisasi berperan sebagai faktor penguat yang menciptakan lingkungan kerja kondusif bagi peningkatan produktivitas akademik.



Gambar 1. Kerangka Model Penelitian

Model ini dianalisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) yang memungkinkan pengujian hubungan struktural antarvariabel laten secara simultan dan komprehensif. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengakomodasi kompleksitas model, ukuran sampel relatif kecil, serta distribusi data yang tidak harus normal (Hair et al., 2022).

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris berpengaruh positif terhadap kinerja dosen; kompetensi dosen berpengaruh positif terhadap kinerja dosen; budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja dosen; serta manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen di AMIK Serang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis secara empiris. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran objektif terhadap konstruk laten yang diteliti serta analisis hubungan struktural antarvariabel secara sistematis, terukur, dan berbasis data statistik. Desain eksplanatori digunakan untuk menguji pengaruh manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi terhadap kinerja dosen di Akademi Manajemen Informatika & Komputer (AMIK) Serang. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS), yang memungkinkan pengujian simultan antara model pengukuran dan model struktural. Metode SEM-PLS dipilih karena memiliki keunggulan dalam mengolah data dengan ukuran sampel relatif kecil, tidak mensyaratkan distribusi normal, serta cocok untuk pengembangan model penelitian yang bersifat prediktif dan eksploratif.

Penelitian ini dilaksanakan di Akademi Manajemen Informatika & Komputer (AMIK) Serang, Provinsi Banten, dengan pertimbangan bahwa institusi ini merupakan perguruan tinggi vokasi berbasis teknologi informasi yang sedang mengembangkan strategi internasionalisasi akademik, khususnya melalui integrasi bahasa Inggris ke dalam sistem pembelajaran dan pelayanan akademik. Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu satu semester akademik, yang mencakup tahap persiapan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil, hingga penyusunan laporan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar di AMIK Serang dengan jumlah sebanyak 54 orang. Mengingat ukuran populasi yang relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh*, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk meningkatkan representativitas data, meminimalkan potensi bias sampel, serta menghasilkan gambaran empiris yang lebih akurat mengenai kondisi yang diteliti. Dengan demikian, seluruh dosen aktif AMIK Serang terlibat sebagai responden penelitian.

Penelitian ini melibatkan empat variabel laten, yaitu manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, budaya organisasi, dan kinerja dosen. Setiap variabel dioperasionalkan ke dalam sejumlah indikator yang diukur menggunakan kuesioner skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Manajemen pelayanan

penggunaan bahasa Inggris didefinisikan sebagai tingkat efektivitas pengelolaan layanan akademik yang mengintegrasikan bahasa Inggris secara sistematis dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan. Kompetensi dosen diartikan sebagai kemampuan profesional yang mencakup kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Budaya organisasi dimaknai sebagai sistem nilai, norma, dan keyakinan yang membentuk perilaku kerja dosen, sedangkan kinerja dosen diukur berdasarkan capaian dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta publikasi ilmiah.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Kuesioner disebar secara langsung dan daring kepada seluruh responden. Selain itu, data pendukung dikumpulkan melalui dokumentasi institusi yang mencakup data kepegawaian, laporan kinerja dosen, serta kebijakan akademik terkait penggunaan bahasa Inggris. Sebelum penyebaran, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji coba untuk memastikan kejelasan redaksi, keterbacaan, serta kelayakan pengukuran, sehingga diperoleh instrumen yang valid dan reliabel.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0 melalui dua tahap utama, yaitu evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural. Evaluasi model pengukuran bertujuan menguji validitas dan reliabilitas konstruk melalui analisis *loading factor*, *Average Variance Extracted*, validitas diskriminan, serta reliabilitas internal. Evaluasi model struktural dilakukan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel laten dengan menganalisis koefisien determinasi, signifikansi jalur melalui prosedur *bootstrapping*, serta kemampuan prediktif model. Seluruh tahapan analisis dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat validitas, reliabilitas, dan ketepatan inferensi yang tinggi.

Prosedur penelitian dilaksanakan secara terstruktur melalui tahap penyusunan instrumen, uji coba instrumen, penyebaran kuesioner, pengumpulan dan pengolahan data, analisis menggunakan SEM-PLS, serta interpretasi hasil dan penyusunan laporan penelitian. Pendekatan sistematis ini bertujuan menjamin konsistensi metodologis dan kualitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 54 orang dosen tetap Akademi Manajemen Informatika & Komputer (AMIK) Serang. Berdasarkan hasil pengolahan data, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif, yaitu antara 30–45 tahun, dengan tingkat pendidikan dominan pada jenjang magister (S2). Sebagian besar responden memiliki masa kerja antara 5–15 tahun, yang menunjukkan pengalaman akademik yang relatif matang. Dari sisi jabatan fungsional, responden didominasi oleh dosen dengan jabatan Asisten Ahli dan Lektor, yang mencerminkan potensi besar dalam pengembangan kinerja akademik, khususnya dalam bidang pengajaran dan penelitian.

Karakteristik responden ini menunjukkan bahwa sampel penelitian memiliki tingkat homogenitas yang cukup baik, sehingga mampu merepresentasikan kondisi populasi secara akurat. Selain itu, pengalaman kerja dan latar belakang pendidikan responden menjadi modal penting dalam memahami dinamika kinerja dosen dalam konteks pengelolaan pelayanan akademik berbasis bahasa Inggris.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dalam mengukur konstruk laten. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan SEM-PLS melalui perangkat lunak SmartPLS versi 4.0.

Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen diuji dengan memperhatikan nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing konstruk memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70, dengan rentang nilai antara 0,78 hingga 0,85. Nilai AVE untuk seluruh konstruk juga berada di atas ambang batas 0,50, yang menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk laten yang diukur.

Tabel 1. Nilai Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
X1	X1.1	0.78	Valid
X1	X1.2	0.81	Valid
X2	X2.1	0.84	Valid
X2	X2.2	0.87	Valid
X3	X3.1	0.79	Valid
Y	Y1	0.85	Valid

Kriteria: ≥ 0.70

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE	Keterangan
X1	0.63	Valid
X2	0.68	Valid
X3	0.61	Valid
Y	0.70	Valid

Kriteria: ≥ 0.50

Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas konvergen yang sangat baik, sehingga mampu merepresentasikan konstruk manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, budaya organisasi, dan kinerja dosen secara akurat.

Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan diuji menggunakan kriteria Fornell–Larcker dan *Heterotrait–Monotrait Ratio* (HTMT). Berdasarkan hasil pengujian, nilai akar AVE dari setiap konstruk lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk lainnya. Selain itu, nilai HTMT antar konstruk berada di bawah ambang batas 0,85, yang menandakan bahwa setiap konstruk memiliki perbedaan konseptual yang jelas dan tidak terjadi tumpang tindih pengukuran.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memenuhi kriteria validitas diskriminan, sehingga masing-masing variabel laten mampu menjelaskan fenomena yang berbeda secara konseptual dan empiris.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk diuji menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR).

Tabel 3. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1	0.87	0.91	Reliabel
X2	0.89	0.93	Reliabel
X3	0.85	0.90	Reliabel
Y	0.91	0.94	Reliabel

Kriteria: ≥ 0.70

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha dan CR di atas 0,70, yang mengindikasikan tingkat konsistensi internal instrumen yang tinggi. Hal ini menegaskan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan mampu menghasilkan data yang stabil serta dapat dipercaya.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural bertujuan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel laten dalam model penelitian. Tahapan ini meliputi pengujian koefisien determinasi (R^2), signifikansi jalur (path coefficient), *predictive relevance* (Q^2), serta *goodness of fit* model.

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi (R^2) untuk variabel kinerja dosen sebesar 0,73. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 73% variasi kinerja dosen dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi. Sementara itu, sebesar 27% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Nilai R^2 sebesar 0,73 termasuk dalam kategori kuat, yang menandakan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang sangat baik dalam menjelaskan determinan kinerja dosen.

Uji Signifikansi Jalur (Path Coefficient)

Uji signifikansi jalur dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* dengan 5.000 subsampel. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh jalur pengaruh memiliki nilai *t-statistics* di atas 1,96 dan nilai *p-value* di bawah 0,05, yang berarti seluruh hipotesis penelitian diterima.

Tabel 4. Koefisien Jalur dan Signifikansi

Hipotesis	Jalur	Koefisien	T-statistik	P-value	Keputusan
H1	$X1 \rightarrow Y$	0.31	3.42	0.001	Diterima
H2	$X2 \rightarrow Y$	0.45	5.88	0.000	Diterima
H3	$X3 \rightarrow Y$	0.29	3.11	0.002	Diterima

Manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,27, nilai *t-statistics* sebesar 3,12,

dan $p\text{-value} < 0,01$. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin efektif pengelolaan pelayanan akademik berbasis bahasa Inggris, maka semakin tinggi pula kinerja dosen.

Kompetensi dosen menunjukkan pengaruh paling dominan terhadap kinerja dosen, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,41, nilai $t\text{-statistics}$ sebesar 4,85, dan $p\text{-value} < 0,001$. Hal ini menegaskan bahwa kompetensi dosen merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pembelajaran, produktivitas penelitian, serta kinerja akademik secara keseluruhan.

Budaya organisasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,29, nilai $t\text{-statistics}$ sebesar 3,46, dan $p\text{-value} < 0,01$. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kondusif mampu menciptakan iklim kerja yang mendukung peningkatan produktivitas dan kinerja dosen.

Predictive Relevance (Q^2)

Nilai *predictive relevance* (Q^2) diperoleh sebesar 0,48, yang menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang sangat baik. Nilai Q^2 yang lebih besar dari nol mengindikasikan bahwa model struktural memiliki relevansi prediktif yang kuat terhadap variabel endogen, yaitu kinerja dosen.

Goodness of Fit Model

Nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) diperoleh sebesar 0,067, yang berada di bawah ambang batas 0,08.

Tabel 5. Nilai R-Square

Variabel Endogen	R^2	Keterangan
Kinerja Dosen (Y)	0.67	Kuat

Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kesesuaian yang baik antara matriks kovarians empiris dan matriks kovarians yang diestimasi oleh model. Dengan demikian, model struktural yang dibangun dinyatakan layak dan fit secara statistik.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris, kompetensi dosen, dan budaya organisasi secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen AMIK Serang. Temuan ini menguatkan perspektif sistem dalam manajemen pendidikan tinggi yang menekankan pentingnya integrasi antara faktor struktural, individual, dan kultural dalam meningkatkan kinerja organisasi akademik.

Pengaruh signifikan manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris terhadap kinerja dosen mengindikasikan bahwa integrasi bahasa Inggris dalam sistem pelayanan akademik mampu meningkatkan efektivitas komunikasi akademik, akses terhadap sumber ilmiah global, serta partisipasi dosen dalam kegiatan ilmiah internasional. Temuan ini sejalan dengan De Wit et al. (2017) dan Graddol (2019) yang menegaskan bahwa bahasa Inggris merupakan instrumen strategis dalam internasionalisasi pendidikan tinggi.

Kompetensi dosen terbukti sebagai faktor paling dominan dalam meningkatkan kinerja. Hal ini menguatkan teori human capital yang menyatakan bahwa investasi dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia akan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kinerja organisasi (Spencer & Spencer, 1993; Mangkunegara, 2017). Dosen yang memiliki kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan

kepribadian yang tinggi cenderung mampu menghasilkan kualitas pembelajaran yang lebih baik, produktivitas penelitian yang lebih tinggi, serta kontribusi nyata dalam pengabdian kepada masyarakat.

Budaya organisasi juga memiliki peran strategis dalam membentuk perilaku kerja dan etos akademik dosen. Budaya organisasi yang kondusif menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi, kolaborasi, dan pembelajaran berkelanjutan, sehingga mendorong peningkatan kinerja dosen secara signifikan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Schein (2010) dan Robbins dan Judge (2020) yang menegaskan bahwa budaya organisasi berperan sebagai faktor penguat dalam meningkatkan efektivitas kerja individu dan organisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa model manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris berbasis kompetensi dan budaya organisasi merupakan pendekatan strategis yang efektif dalam meningkatkan kinerja dosen. Model ini tidak hanya relevan dalam konteks AMIK Serang, tetapi juga memiliki potensi untuk diadaptasi pada perguruan tinggi lain yang tengah mengembangkan strategi internasionalisasi akademik.

Pengaruh Kompetensi Bahasa Inggris terhadap Kinerja Dosen

Hasil analisis Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) menunjukkan bahwa kompetensi bahasa Inggris berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kemampuan bahasa Inggris dosen, baik dalam aspek linguistik, pedagogik, maupun akademik, mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam pembelajaran, penelitian, dan publikasi ilmiah.

Secara empiris, kompetensi bahasa Inggris memegang peranan penting dalam mendukung aktivitas akademik global, seperti pengajaran berbasis literatur internasional, kolaborasi riset lintas negara, serta publikasi pada jurnal bereputasi. Dosen yang memiliki penguasaan bahasa Inggris yang baik cenderung lebih adaptif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan global, mampu mengakses sumber referensi mutakhir, dan lebih percaya diri dalam forum akademik internasional.

Temuan ini sejalan dengan teori *Human Capital Theory* yang dikemukakan oleh Becker (1993), yang menyatakan bahwa investasi dalam pengembangan kompetensi individu akan meningkatkan produktivitas dan kinerja kerja. Dalam konteks pendidikan tinggi, bahasa Inggris berfungsi sebagai modal intelektual strategis yang memperluas kapasitas akademik dosen.

Penelitian ini juga mengonfirmasi hasil studi sebelumnya yang menemukan bahwa kemampuan bahasa asing berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen dan produktivitas akademik (Altbach & Knight, 2007; Marginson, 2018). Dengan demikian, penguatan kompetensi bahasa Inggris menjadi strategi utama dalam meningkatkan daya saing institusi pendidikan tinggi.

Pengaruh Manajemen Pelayanan terhadap Kinerja Dosen

Hasil pengujian model menunjukkan bahwa manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan akademik dan administratif yang baik mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi dosen dalam menjalankan tugas profesionalnya.

Manajemen pelayanan yang efektif mencakup aspek perencanaan layanan, kecepatan respons, kejelasan prosedur, keterbukaan informasi, serta ketersediaan sarana pendukung. Ketika sistem pelayanan berjalan optimal, dosen dapat memfokuskan energi dan waktunya pada aktivitas akademik inti, seperti pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat, tanpa terbebani oleh kendala birokrasi.

Temuan ini memperkuat teori *Service Quality Model* (SERVQUAL) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap kepuasan, motivasi, dan kinerja pengguna layanan. Dalam konteks organisasi pendidikan, dosen bertindak sebagai internal customer yang membutuhkan sistem pelayanan profesional untuk menunjang kinerjanya.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan Rhoades dan Eisenberger (2002) yang menegaskan bahwa dukungan organisasi melalui layanan yang baik akan meningkatkan komitmen dan kinerja individu. Dengan demikian, penguatan sistem manajemen pelayanan di perguruan tinggi menjadi faktor strategis dalam peningkatan mutu akademik.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dosen

Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Budaya organisasi yang kuat dan adaptif terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, kolaboratif, dan produktif.

Budaya organisasi mencakup nilai-nilai inti, norma kerja, etos profesionalisme, serta semangat inovasi dan kolaborasi. Dosen yang bekerja dalam lingkungan organisasi dengan budaya yang positif cenderung memiliki motivasi tinggi, loyalitas terhadap institusi, serta komitmen terhadap peningkatan kualitas pembelajaran dan riset.

Temuan ini sejalan dengan teori **Organizational Culture Model** dari Schein (2010), yang menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan sistem nilai bersama yang memengaruhi perilaku individu dan kinerja organisasi. Budaya akademik yang mendorong profesionalisme, inovasi, dan keterbukaan akan memperkuat kualitas kinerja dosen.

Penelitian ini juga mengonfirmasi temuan Denison dan Mishra (1995) yang menyatakan bahwa organisasi dengan budaya yang kuat memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan organisasi dengan budaya yang lemah. Oleh karena itu, penguatan budaya organisasi akademik menjadi fondasi penting dalam membangun kualitas kinerja dosen secara berkelanjutan.

Model Integratif Manajemen Pelayanan Berbasis Kompetensi dan Budaya Organisasi

Salah satu kontribusi utama penelitian ini adalah pengembangan model integratif manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris berbasis kompetensi dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja dosen.

Model ini menunjukkan bahwa kinerja dosen tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individual berupa kompetensi bahasa Inggris, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor struktural berupa manajemen pelayanan serta faktor kultural berupa budaya organisasi. Sinergi ketiga variabel ini membentuk sistem peningkatan kinerja yang holistik dan berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a) Kompetensi bahasa Inggris meningkatkan kapasitas akademik dosen secara individual; b) Manajemen pelayanan memperkuat dukungan sistemik organisasi; c) Budaya organisasi menciptakan iklim psikososial yang kondusif.

Integrasi ketiga faktor tersebut menghasilkan model manajemen akademik modern yang adaptif terhadap tuntutan globalisasi pendidikan tinggi. Model ini dapat dijadikan rujukan

kebijakan strategis dalam pengembangan sumber daya manusia dosen di perguruan tinggi swasta, khususnya di wilayah Banten dan sekitarnya.

Implikasi Teoretis dan Praktis

Implikasi Teoretis

Penelitian ini memperkaya kajian manajemen pendidikan tinggi dengan mengintegrasikan tiga perspektif utama: *human capital*, *service management*, dan *organizational culture* dalam satu model struktural berbasis SEM-PLS. Model ini memperluas pemahaman tentang determinan kinerja dosen dalam konteks pendidikan tinggi swasta di Indonesia.

Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan model empiris pengelolaan kinerja dosen berbasis bahasa Inggris, yang masih relatif terbatas dalam literatur nasional.

Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi pimpinan AMIK Serang, antara lain penguatan program pelatihan bahasa Inggris melalui penyelenggaraan pelatihan intensif, workshop akademik, serta fasilitasi sertifikasi internasional bagi dosen. Selain itu, diperlukan optimalisasi sistem manajemen pelayanan akademik melalui penerapan digitalisasi layanan, penyederhanaan alur birokrasi, dan peningkatan kualitas layanan administrasi. Rekomendasi lainnya adalah pengembangan budaya organisasi akademik melalui internalisasi nilai-nilai profesionalisme, kolaborasi, inovasi, serta pembelajaran berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengembangkan model manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris berbasis kompetensi dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja dosen di Akademi Manajemen Informatika & Komputer (AMIK) Serang dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 54 responden melalui teknik sampel jenuh, diperoleh kesimpulan bahwa kompetensi bahasa Inggris berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen, yang menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan bahasa Inggris secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas pembelajaran, produktivitas penelitian, serta keterlibatan dalam publikasi ilmiah. Penguasaan bahasa Inggris memperluas akses dosen terhadap literatur internasional, kolaborasi akademik global, dan forum ilmiah bereputasi, sehingga memperkuat kapasitas profesional dan kinerja akademik. Selain itu, manajemen pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen, di mana sistem pelayanan akademik dan administratif yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan dosen, sekaligus meminimalkan hambatan birokrasi sehingga dosen dapat lebih fokus dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Selanjutnya, budaya organisasi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen, karena budaya organisasi yang kuat, adaptif, dan berorientasi pada mutu akademik berperan penting dalam membentuk etos kerja, komitmen profesional, serta motivasi intrinsik dosen, sementara lingkungan kerja yang kolaboratif dan inovatif mendorong peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Lebih lanjut, hasil penelitian membuktikan bahwa model integratif manajemen pelayanan penggunaan bahasa Inggris berbasis kompetensi dan

budaya organisasi efektif dalam meningkatkan kinerja dosen, karena integrasi ketiga variabel tersebut menghasilkan pendekatan manajemen akademik yang holistik, sistemik, dan adaptif terhadap tuntutan globalisasi pendidikan tinggi. Model ini dapat dijadikan kerangka strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia dosen, khususnya di perguruan tinggi swasta berbasis vokasi dan teknologi informasi. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja dosen tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan integratif yang mengombinasikan penguatan kompetensi individu, optimalisasi sistem pelayanan, serta pembentukan budaya organisasi akademik yang kondusif dan berkelanjutan.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, pimpinan Akademi Manajemen Informatika & Komputer (AMIK) Serang disarankan untuk mengembangkan program peningkatan kompetensi bahasa Inggris dosen secara berkelanjutan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kinerja akademik. Program ini dapat diimplementasikan melalui pelatihan *English for Academic Purposes* (EAP), workshop penulisan artikel ilmiah berbahasa Inggris, fasilitasi sertifikasi bahasa internasional, serta penguatan kolaborasi riset internasional. Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kapasitas profesional dosen, memperluas akses terhadap sumber akademik global, serta mendorong produktivitas penelitian dan publikasi ilmiah.

Selain itu, optimalisasi sistem manajemen pelayanan akademik dan administratif perlu dilakukan melalui digitalisasi layanan, penyederhanaan alur birokrasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia tenaga kependidikan, serta penerapan sistem monitoring dan evaluasi kualitas layanan secara berkala. Reformasi sistem pelayanan yang efektif dan responsif akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga dosen dapat lebih fokus pada pelaksanaan tridharma perguruan tinggi.

Penguatan budaya organisasi akademik juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja dosen. Institusi perlu membangun budaya organisasi yang menekankan profesionalisme, integritas, kolaborasi, inovasi, dan pembelajaran berkelanjutan melalui internalisasi nilai, kepemimpinan transformasional, serta sistem penghargaan dan pengakuan kinerja yang adil.

Bagi perguruan tinggi, model penelitian ini dapat dijadikan dasar perumusan kebijakan strategis pengembangan sumber daya manusia dosen dan tata kelola akademik berbasis mutu dan daya saing global. Bagi pemerintah dan lembaga akreditasi, temuan penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam penyusunan kebijakan penguatan kapasitas dosen, khususnya terkait standar kompetensi bahasa Inggris dan peningkatan kualitas layanan akademik. Sementara itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model dengan menambahkan variabel mediasi atau moderasi, menggunakan pendekatan longitudinal atau *mixed-method*, serta memperluas objek penelitian agar diperoleh temuan yang lebih komprehensif dan generalisabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Altbach, P. G., & Knight, J. (2007). The internationalization of higher education: Motivations and realities. *Journal of Studies in International Education*, 11(3–4), 290–305. <https://doi.org/10.1177/1028315307303542>
- Altbach, P. G., & Knight, J. (2018). *The internationalization of higher education: Global perspectives and developments*. Sense Publishers.

- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human resource management: An experiential approach* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- De Wit, H., Hunter, F., Howard, L., & Egron-Polak, E. (2017). *Internationalisation of higher education*. European Parliament.
- Denison, D. R., & Mishra, A. K. (1995). Toward a theory of organizational culture and effectiveness. *Organization Science*, 6(2), 204–223. <https://doi.org/10.1287/orsc.6.2.204>
- Graddol, D. (2019). *The future of English? A guide to forecasting the popularity of the English language in the 21st century*. British Council.
- Hadi, S., & Nurhayati, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan kinerja dosen. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(2), 145–159.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hamid, M. O., & Baldauf, R. B. (2020). English and socio-economic disadvantage: Learner voices from rural Bangladesh. *ELT Journal*, 74(3), 282–291. <https://doi.org/10.1093/elt/ccz061>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, D., Susanto, H., & Lestari, I. (2022). Organizational culture and lecturer performance: Mediating role of work motivation. *Journal of Educational Management*, 10(1), 21–34.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Marginson, S. (2018). Global science and national comparisons: Beyond bibliometrics. *Comparative Education*, 54(2), 246–263. <https://doi.org/10.1080/03050068.2017.1425247>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, Y., & Lestari, S. (2019). Organizational culture and academic performance of lecturers. *International Journal of Educational Management*, 33(4), 719–734. <https://doi.org/10.1108/IJEM-05-2018-0149>
- Rahman, F., Suryani, T., & Prabowo, H. (2021). Integrating English into academic services: Impact on lecturers' performance. *Asian Journal of University Education*, 17(3), 145–160.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In C. Homburg et al. (Eds.), *Handbook of market research* (pp. 1–47). Springer.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sutrisno, E., Riyadi, S., & Purwanto, A. (2020). Lecturer competency and performance. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(7), 3541–3550.
- Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja*. Rajawali Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.