

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SDM merupakan bagian penting dari setiap organisasi bisnis ataupun lembaga pendidikan. Pada dasarnya, SDM adalah manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Kualitas SDM yang dimiliki oleh lembaga pendidikan sangat berpengaruh terhadap kinerja akademik perguruan tinggi tersebut, sehingga menjadikannya faktor yang krusial dalam mencapai kesuksesan lembaga pendidikan. Dosen yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi yang memadai dapat memberikan kontribusi yang signifikan pada keberhasilan lembaga pendidikan dan memberikan dampak positif pada keberhasilan mahasiswa serta meningkatkan reputasi perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu melakukan pengelolaan SDM yang baik dengan mengukur kualitas layanan manajemen akademik terhadap kepuasan kerja dosen serta memastikan bahwa mereka memenuhi standar akademik yang diperlukan untuk memberikan kinerja terbaik.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, menemukan bahwa faktor seperti komunikasi yang efektif, pemberian *reward* yang memadai, serta adanya dukungan dan pengakuan dari pihak manajemen akademik dapat meningkatkan kepuasan kerja dosen [1-2]. Sementara itu, hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif, kebijakan manajemen yang transparan serta penilaian kinerja yang adil objektif [3-6] dapat meningkatkan kepuasan kerja dosen. Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya peluang pengembangan karir dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam kegiatan akademik seperti seminar dan kegiatan pelatihan profesi [7-9] juga dapat meningkatkan kepuasan dosen. Penelitian lain menemukan bahwa adanya dukungan dari rekan kerja dan pihak manajemen akademik dalam pengembangan riset dan publikasi juga dapat mempengaruhi kepuasan dosen [10-11]. Selain dari faktor internal tersebut, terdapat pula faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan dosen. Hal ini terlihat dari penelitian [12-14] menunjukkan bahwa adanya faktor dari lingkungan seperti

kondisi ekonomi dan politik serta faktor sosial juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja dosen.

Untuk itu perlu dilakukan evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan manajemen akademik dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) agar dapat mengetahui apa yang dirasakan dosen selama bekerja dan meningkatkan kualitas SDM serta memperbaiki kinerja akademik secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini antara lain:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dosen dalam manajemen akademik?
2. Bagaimana melakukan sebuah pengukuran kepuasan kerja dosen terhadap pelayanan manajemen akademik?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Sampel kuesioner yang digunakan sebanyak 132 responden,
2. Penelitian ini menggunakan metode Servqual.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dosen dalam manajemen akademik,
2. Dapat mengukur dan mengevaluasi kepuasan kerja dosen terhadap pelayanan manajemen akademik.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan ini antara lain:

1. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perguruan tinggi untuk mengukur penilaian kinerja akademik.
2. Dapat menambah pengetahuan dan referensi dalam melakukan penelitian tentang faktor penilaian kinerja akademik dalam perguruan tinggi.