

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan tinggi yang diwujudkan melalui perguruan tinggi mempunyai peran penting dalam menentukan arah pembangunan dan kemajuan bangsa, perguruan tinggi diharapkan bisa meluluskan insan-insan terdidik yang nantinya akan mejadi sumber daya manusia yang berkualitas dan handal. Perguruan tinggi memiliki tugas melahirkan pribadi-pribadi berkualitas, memiliki pemikiran dan gagasan cerdas, serta mampu melaksanakan berbagai kepentingan hidup dalam bermasyarakat.

Lembaga pendidikan tinggi yang menawarkan banyak kemudahan dan keterjangkauan bagi masyarakat baik biaya, jarak tempuh, maupun program studi menjadi tuntutan perkembangan dan tuntutan beragam kebutuhan masyarakat. Sehingga beberapa pesantren mendirikan perguruan tinggi sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan tinggi. Keberadaan beberapa Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) di berbagai pesantren menjadi salah satu bukti nyata bentuk komitmen pesantren sebagai salah satu wadah pendidikan Islam untuk bisa terus memberikan layanan pendidikan optimal bagi masyarakat.

Perguruan tinggi Islam yang banyak bermunculan terutama perguruan tinggi Islam swasta sebagian belum diimbangi kualitas pembelajaran dan sistem penjaminan mutu yang baik. Bahkan banyak pula perguruan tinggi yang keberadaannya seperti “sekedar” ada dan proses perkuliahan dilaksanakan dengan tidak maksimal. Tenaga dosen yang terbatas, ruang

kuliah yang kurang representatif, buku-buku perpustakaan yang ketersediaannya kurang memadai seringkali menjadi permasalahan mendasar dalam usaha peningkatan mutu di perguruan tinggi. Permasalahan-permasalahan peningkatan mutu tersebut berada pada aspek layanan kemahasiswaan.

Fenomena tersebut dapat diantisipasi dengan tetap menjaga mutu perguruan tinggi. Ada berbagai cara yang bisa ditempuh sebagai langkah antisipatif, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Keberlangsungan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari pesatnya perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi yang terus menanjak menjadi salah satu indikasi adanya perubahan sudut pandang masyarakat dalam mendapatkan informasi. Masyarakat memiliki pandangan bahwa informasi bisa diperoleh melalui internet dengan mudah, terbuka, dan atraktif. Media konvensional dianggap kurang atraktif dalam menyampaikan informasi, sebagaimana informasi yang didapat dari media berupa televisi, radio, dan media cetak.

Kemunculan internet dapat menghubungkan berbagai kelompok masyarakat di seluruh penjuru dunia yang sebelumnya tidak saling mengenal satu sama lain. Kelompok-kelompok masyarakat tersebut dapat terhubung dengan menggunakan jaringan internet yang dihubungkan pada komputer yang mereka miliki. Interaksi yang dilakukan kelompok masyarakat memiliki tujuan yang beragam terutama untuk memenuhi kebutuhan jasmani dan rohani, diantaranya yaitu kebutuhan informasi. Informasi dibutuhkan setiap

orang untuk menunjang kegiatan yang dilakuakn serta untuk memenuhi tuntutan kehidupan yang saat ini sangat lazim memanfaatkan internet. Kehadiran internet menawarkan banyak manfaat untuk memenuhi kebutuhan tersebut.¹

Keleluasaan dan keluasan interaksi yang disediakan oleh teknologi tersebut dewasa ini berkembang pesat. Salah satunya, ada yang disebut dengan media sosial. Media sosial sudah menjadi dunia baru bagi kebanyakan orang, bahkan melalui media sosial dimungkinkan adanya perolehan informasi yang jujur, transparan, tidak terkontrol, dan media arus utama yang berperan dominan. Media sosial dapat diwujudkan sebagai ruang publik yang manfaatnya diperuntukkan untuk kepentingan dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pada ekonomi, sosial, bahkan media sosial juga memiliki peran besar dalam percaturan politik, seperti terpilihnya Barrack Obama sebagai Presiden Amerika Serikat yang tidak lepas dari peran media sosial; serta dapat pula dimanfaatkan sebagai salah satu elemen untuk meningkatkan mutu pendidikan. Sebagaimana dipaparkan oleh Syahrizal Abbas.

Syahrizal menjelaskan bahwa perguruan tinggi secara mutlak membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi (IT). Pemanfaatan IT bukan hanya sekedar untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen, tetapi juga meningkatkan kualitas perguruan tinggi secara keseluruhan. Di beberapa perguruan tinggi terkenal seperti Havard MIT, dan Oxford University IT digunakan sebagai perangkat dalam administrasi manajemen

¹Shiefti Dyah Alyusi, *Media Sosial: Interaksi, Identitas, dan Modal Sosial* (Jakarta: Kencana, 2016),1.

pendidikan serta menjadi alat utama dalam proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.²

Kemudahan yang ditawarkan teknologi informasi melalui media sosial menjadi sebuah keniscayaan untuk dimanfaatkan oleh perguruan tinggi. Tidak hanya perguruan tinggi terkenal ataupun di kota besar, tetapi juga perguruan tinggi-perguruan tinggi yang berlokasi di pedesaan dan terbilang masih belum maju, karena saat ini IT dapat dijangkau oleh berbagai kalangan serta dapat diakses dari berbagai tempat.

Media sosial ada beberapa jenis, akan tetapi penggunaan media sosial menjadi *massif* sejak hadirnya *facebook* pada tahun 2004. *Facebook* menjadi idola baru masyarakat dalam berkomunikasi karena memiliki fitur-fitur yang menarik. Kehadiran *facebook* menjadi pelopor menjamurnya media sosial-media sosial lain di kemudian hari seperti *twitter*, *whatsapp*, *telegram*, dan *instagram*. Kegemaran masyarakat dalam menggunakan media sosial juga didukung dengan tersedianya alat-alat untuk mengakses. Untuk mengakses media sosial tidak selalu menggunakan komputer; cukup dengan menggunakan ponsel pintar (*smartphone*) yang tersambung ke jaringan internet, sehingga komunikasi melalui media sosial dapat dilakukan di berbagai tempat. Media sosial menjadi dunia baru bagi para penggunanya. Pengguna media sosial berasal dari berbagai kalangan diantaranya para remaja, politisi, bahkan akademisi.

²Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), 166.

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Hamidiyah juga mengalami permasalahan mutu pada awal berdirinya. Khususnya mutu layanan kemahasiswaan. Mahasiswa yang menempuh pendidikan di STAI Al-Hamidiyah sekedar hadir ke kampus tanpa adanya standar pelayanan yang memadai. Rutinitas mahasiswa hanya datang ke kampus, mengikuti perkuliahan di kelas, kemudian pulang. Kampus tidak ramai dengan kegiatan kemahasiswaan; bahkan layanan administrasi akademik diberikan hanya sesekali waktu saja. Permasalahan ini terjadi sampai sekitar delapan tahun

Para pengelola menyadari keterpurukan yang terjadi di dalam tubuh STAI Al-Hamidiyah dan mulai berbenah dengan memperbaiki manajemen yang ada di dalamnya. Misalnya, rekrutmen mahasiswa dilakukan dengan tes masuk terlebih dahulu, pelayanan administrasi mulai maksimal diberikan berdasarkan jadwal yang disepakati dan diketahui oleh mahasiswa. Bahkan sejak tiga tahun terakhir, STAI Al-Hamidiyah mulai mempertimbangkan media sosial sebagai salah satu alat untuk meningkatkan mutunya.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk menjaga mutu dinilai membuahkan hasil. Terlihat dari meningkatnya jumlah peminat, antusiasme mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan, serta banyaknya kegiatan kemahasiswaan yang berhasil dilakukan.

Penelusuran dan penelitian di STAI Al-Hamidiyah sebagai salah satu PTKIS berbasis pesantren yang memanfaatkan media sosial sebagai salah satu langkah dalam meningkatkan mutu layanan kemahasiswaan merupakan suatu hal yang menarik untuk dilakukan, karena banyaknya pengguna media

sosial di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan baik dari kalangan mahasiswa, pengelola, ataupun dosen. Hal ini bisa diarahkan pada satu aktifitas yang dapat menunjang meningkatnya mutu layana. Selain itu, penelitian tentang pelaksanaan pengelolaan lembaga pendidikan dengan menggunakan media sosial belum banyak ditemukan. Melalui penelitian ini juga nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam khazanah ilmu pengetahuan, khususnya Pendidikan Agama Islam.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini menyelidiki usaha-usaha yang dilakukan oleh Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Hamidiyah sebagai salah satu PTKIS dalam meningkatkan mutu layanan kemahasiswaan dengan memanfaatkan media sosial, dengan fokus sebagai berikut:

1. Media sosial apa saja yang digunakan sebagai peningkatan mutu layanan kemahasiswaan di STAI Al-Hamidiyah?
2. Bagaimana implementasi peningkatan mutu layanan kemahasiswaan melalui media sosial di STAI Al-Hamidiyah?
3. Bagaimana hasil peningkatan mutu layanan kemahasiswaan melalui media sosial di STAI Al-Hamidiyah?

C. Tujuan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dengan menetapkan tujuan-tujuan berikut:

1. Mendeskripsikan jenis-jenis media sosial yang digunakan dalam peningkatan mutu layanan kemahasiswaan di STAI Al-Hamidiyah

2. Mendeskripsikan implementasi peningkatan mutu layanan kemahasiswaan melalui media sosial di STAI Al-Hamidiyah
3. Menguraikan hasil peningkatan mutu layanan kemahasiswaan melalui media sosial di STAI Al-Hamidiyah.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian tentang peningkatan mutu layanan kemahasiswaan melalui media sosial ini diharapkan dan dimungkinkan dapat memberi manfaat untuk masyarakat di berbagai kalangan sehingga penelitian ini dinilai penting. Berikut ini beberapa manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini.

1. Manfaat Teoretis
 - a. Penelitian ini bisa menjadi salah satu kajian dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya tentang peningkatan mutu layanan kemahasiswaan pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI)
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi atau rujukan untuk penelitian lain yang memiliki kajian peningkatan mutu layanan kemahasiswaan di PTKI.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi civitas akademika STAI Al-Hamidiyah
 - 1) Peningkatan mutu layanan kemahasiswaan menjadi lebih terarah dan terstruktur

- 2) Peningkatan mutu layanan kemahasiswaan dapat diusahakan dengan berbagai cara dan dengan memanfaatkan berbagai sarana yang ada.
- b. Bagi STAI Al-Hamidiyah
 - 1) Meningkatkan kinerja para pengelola
 - 2) Mendorong para pengelola untuk lebih intens megusahakan adanya peningkatan mutu layanan kemahasiswaan.
 - 3) Mengatasi permasalahan efektifitas peningkatan mutu layanan kemahasiswaan.
 - c. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, disamping untuk menambah koleksi perpustakaan diharapkan juga dapat menambah wawasan mahasiswa dalam peningkatan mutu pendidikan tinggi.
3. Bagi Peneliti, memberi tambahan pengetahuan, pengembangan, serta pemanfaatan media sosial utamanya dalam usaha peningkatan mutu pendidikan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan penjelasan istilah-istilah yang tercantum di dalam judul penelitian sehingga terhindar dari ambiguitas, maka perlu dipaparkan definisi-definisi istilah tersebut sebagaimana berikut.

“Peningkatan mutu”. Peningkatan mutu di dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai proses mengubah ke arah yang lebih baik

(memperbaiki) hasil dan layanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan orang yang diberi layanan.

“Layanan kemahasiswaan”. Layanan merupakan tindakan yang dapat membantu orang lain.³ Layanan kemahasiswaan berarti bantuan yang diberikan kepada mahasiswa pada perguruan tinggi baik berupa bantuan lisan, tulisan, atau perbuatan yang dapat mempermudah peran dan tanggungjawabnya sebagai mahasiswa. Bantuan yang diberikan kepada mahasiswa pada perguruan tinggi terdiri dari layanan informasi, layanan sarana prasarana, layanan administrasi akademik, layanan bimbingan, layanan pengembangan potensi bakat dan minat, serta layanan kesejahteraan mahasiswa.

“Media sosial”. Media sosial dipahami sebagai perangkat yang dipakai dan dimanfaatkan untuk berinteraksi dan berkomunikasi antar individu atau kelompok individu yang bisa dilakukan dari jarak jauh tanpa bertatap muka dan bertemu secara langsung, serta terhubung melalui sarana berbasis web yang tersambung melalui internet.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang hal-hal yang berkaitan dengan ‘mutu’ seperti pengembangan mutu, peningkatan mutu, dan manajemen mutu pendidikan telah banyak dilakukan, baik yang mengkaji tentang mutu perguruan tinggi ataupun pendidikan secara umum. Begitu pula penelitian tentang penggunaan media sosial dan pemanfaatannya dalam pendidikan. Namun demikian,

³Ibid., 60.

penelitian yang mengkolaborasikan antara media sosial dan peningkatan mutu pendidikan masih belum ditemukan.

Penelitian tentang mutu pendidikan tinggi Islam belum banyak dilakukan. Penelitian tentang mutu pendidikan tinggi Islam diantaranya ditulis oleh Abd. Warits dengan judul, “Strategi Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Berbasis Pesantren (Studi multikasus pada Institut Ilmu keislaman An-Nuqayah dan Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Kabupaten Sumenep Madura)”⁴, fokus dari tesis ini ada tiga yakni strategi, tahapan, dan hasil pengembangan mutu pada kedua PTKIS yang menjadi objek penelitian. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi pengembangan mutu dilakukan dengan menyamakan persepsi tentang pentingnya pengembangan mutu dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, tahapan pengembangan mutu dilakukan dengan peningkatan mutu akademik, sarana, kerjasama akreditasi, dan peran alumni, dan hasil dari pengembangan mutu tersebut terlihat dari bertambahnya dosen tetap, meningkatnya kualifikasi dosen, terbentuk beberapa lembaga pusat studi, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat. Tesis ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Peneliti menggunakan media sosial di dalam penelitian sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan mutu, sedangkan tesis tersebut tidak.

⁴Abd. Warits, “Strategi Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Berbasis Pesantren (Studi multikasus pada Institut Ilmu keislaman An-Nuqayah dan Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Kabupaten Sumenep Madura)” (Tesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2015).

Kedua, adalah tesis yang ditulis oleh Novi Ulvatin dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Facebook dalam Peningkatan Motivasi dan Hasil belajar Pendidikan Agama Islam pada Siswa kelas VIII di SMP Negeri I Sindue Donggala”⁵. Tesis tersebut memiliki tiga fokus yang mengungkapkan tentang desain dan implementasi pemanfaatan facebook sebagai media pembelajaran, pengaruh pemanfaatan media sosial facebook terhadap motivasi belajar siswa, dan pengaruh pemanfaatan media sosial facebook terhadap hasil belajar siswa. Hasil dari penelitian tersebut mengungkapkan bahwa fitur *group* pada *facebook* didesain sebagai media pembelajaran terpadu antara pembelajaran tatap muka dan pembelajaran luar kelas, implementasi pemanfaatan *facebook* dengan cara membuat facebook group pada kelas eksperimen, menambahkan siswa ke *group*, mengunggah file ke *group*, dan melakukan diskusi, serta ada pengaruh signifikan pada kelas eksperimen yang menggunakan *facebook group*. Persamaan tesis tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada penggunaan media sosial sebagai bahan penelitian. Perbedaan mendasar antara tesis tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan ini terletak pada metode penelitian. Tesis tersebut menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan juga terletak pada media sosial yang digunakan. Tesis yang ditulis oleh Novi Ulvatin hanya menggunakan media sosial facebook, sedangkan penelitian ini menggunakan semua media sosial

⁵Novi Ulvatin, “Pengaruh Pemanfaatan Media Soaial Facebook dalam Peningkatan Motivasi dan Hasil belajar Pendidikan Agama Islam pada Siswa kelas VIII di SMP Negeri I Sindue Donggala” (Tesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2015).

yang mungkin dimanfaatkan dalam upaya peningkatan mutu. Objek yang diteliti juga berbeda, penelitian ini dilakukan di sebuah PTKI sedangkan penelitian oleh Novi Ulvatin di lakukan di sebuah SMP.

Ketiga, tesis yang ditulis oleh Ahmadi dengan judul, “Peran Media Sosial terhadap Motivasi Muthala’ah Santri Pondok Pesantren Al-Hamidiyah Bangkalan”⁶ dengan tiga fokus yaitu pengertian dan pengaruh media sosial, kondisi motivasi muthala’ah santri, dan peran media sosial terhadap motivasi muthala’ah santri. Hasil penelitian menguraikan bahwa media sosial memiliki peran besar dalam kehidupan sehari-hari, karena pengguna media sosial seringkali mengikuti perilaku yang sedang marak di media sosial, motivasi muthala’ah santri dapat dikategorikan baik, dan media sosial berperan meningkatkan motivasi muthala’ah santri. Persamaan tesis tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada penggunaan media sosial sebagai bahan penelitian. Pemanfaatan media sosial menjadi perbedaan mendasar dalam tesis tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Media sosial pada penelitian tersebut dimanfaatkan untuk meningkatkan motivasi muthala’ah santri sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dimanfaatkan sebagai peningkatan mutu. Objek penelitian juga menjadi perbedaan dalam penelitian ini, tesis tersebut merupakan penelitian terhadap santri Pondok Pesantren Al-Hamidiyah, sedangkan penelitian ini dilakukan terhadap perguruan tinggi yakni STAI Al-Hamidiyah.

⁶Ahmadi, “Peran Media Sosial terhadap Motivasi Muthala’ah Santri Pondok Pesantren Al-Hamidiyah Bangkalan” (Tesis, Universitas Sunan Giri, Surabaya, 2016).

Ketiga penelitian di atas belum ada yang mengkaji tentang media sosial sebagai ‘alat’ yang dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi; oleh karena itu penelitian yang akan dilakukan peneliti dapat dinilai menarik dan baru karena penelitian yang menjadikan media sosial sebagai salah satu variabelnya terhadap peningkatan mutu pendidikan belum ditemukan.

Penelitian ini menjadi menarik untuk dilakukan mengingat potensi-potensi yang dimiliki perguruan tinggi dan media sosial. Penggunaan mediasosial yang terbilang massif dengan frekuensi yang tinggi bisa diarahkan pada usaha-usaha untuk mendapatkan manfaat yang tinggi pula khususnya dalam usaha peningkatan layanan kemahasiswaan, sehingga tingginya tingkat penggunaan media sosial sejalan dengan tingginya manfaat yang diperoleh.

Secara spesifik orisinalitas tema penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Abd. Warits	Strategi Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Berbasis Pesantren (Studi multikasus pada Institut Ilmu keislaman An-	1. Strategi pengembangan mutu dilakukan dengan menyamakan persepsi tentang pentingnya pengembangan mutu dan meningkatkan kepercayaan masyarakat 2. Tahapan	1. Menelaah manajemen mutu PTKIS 2. Objek penelitian adalah PTKIS berbasis pesantren	1. Menelaah peningkatan mutu PTKIS berbasis peantren dengan memanfaatkan media sosial, sedangkan penelitian terdahulu tanpa menggunakan

		Nuqayah dan Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Kabupaten Sumenep Madura)	dilakukan dengan peningkatan mutu akademik, sarana, kerjasama akreditasi, dan peran alumni 3. Hasil dari pengembangan mutu adalah bertambahnya jumlah dosen tetap, peningkatan kualifikasi dosen, terbentuk beberapa lembaga pusat studi, dan meningkatnya kepercayaan masyarakat.		media sosial 2. Penelitian studi kasus di salah satu PTKIS berbasis pesantren di Bangkalan, sedangkan penelitian terdahulu merupakan penelitian multikasus pada dua PTKIS berbasis pesantren di Sumenep
2	Novi Ulvatin	Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Facebook dalam Peningkatan Motivasi dan Hasil belajar Pendidikan Agama Islam pada Siswa kelas VIII di SMP Negeri I Sindue Donggala	1. Fitur group pada facebook didesain sebagai media pembelajaran terpadu antara pembelajaran tatap muka dan pembelajaran luar kelas 2. Implementasi pemanfaatan facebook dengan cara membuat facebook group untuk kelas eksperimen, menambahkan siswa ke grup, mengunggah	1. Menelaah media sosial	1. Media sosial secara umum, sedangkan penelitian terdahulu khusus pada facebook 2. Menelaah peningkatan mutu PTKI sedagkan peelitian terdahulu menelaah peningkatan mitivasi belajar PAI 3. Objek penelitian di salah satu PTKIS berbasis pesantren di Bangkalan sedangkan

			file ke group, dan melakukan diskusi 3. Ada pengaruh signifikan pada kelas eksperimen yang menggunakan facebook group		penelitian terdahulu pada jenjang SMP.
3	Ahmadi	Peran Media Sosial terhadap Motivasi <i>Muthala'ah</i> Santri Pondok Pesantren Al-Hamidiyah Bangkalan	1. Media sosial memberikan peran besar dalam kehidupan sehari-hari karena para pengguna seringkali mengikuti perilaku yang sedang marak di media sosial 2. Motivasi <i>muthala'ah</i> santri dapat dikategorikan baik 3. Media sosial berperan meningkatkan motivasi <i>muthala'ah</i> santri.	1. Menelaah media sosial	2. Menelaah peningkatan mutu PTKIS sedangkan penelitian terdahulu menelaah motivasi <i>muthala'ah</i> santri 3. Objek penelitian di salah satu PTKIS berbasis pesantren di Bangkalan sedangkan penelitian terdahulu pada pondok pesantren