

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian tentang Peningkatan Mutu Layanan Kemahasiswaan di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI)**

##### **1. Pengertian Peningkatan Mutu PTKI**

Mutu dapat dikatakan sebagai kelebihan-kelebihan yang dimiliki sebuah produk atau layanan yang bisa mewujudkan keinginan pengguna. Jika sebuah produk atau layanan dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau pengguna maka dapat dinilai sebagai produk atau layanan yang bermutu, namun sebaliknya, jika berada di bawah harapan maka dikategorikan tidak bermutu.<sup>1</sup> Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa mutu merupakan keunggulan atau kekuatan yang dapat memenuhi harapan, kebutuhan, dan kepuasan pelanggan yang mana keunggulan tersebut tidak bersifat sesaat dan perlu untuk selalu ditingkatkan atau bahkan diadakan perubahan sesuai dengan dinamika pelanggan dan lingkungan.

Mutu sebuah lembaga pendidikan menjadi pertimbangan tersendiri bagi calon peserta didik dalam memilih lembaga pendidikan sebagai tempat menempa diri dalam melaksanakan pendidikan, lembaga pendidikan yang dinilai bermutu oleh masyarakat bisa dipastikan jumlah peminatnya lebih banyak dibandingkan lembaga pendidikan yang dinilai kurang atau tidak bermutu, oleh karena itu peminat dari lembaga pendidikan akan menghindar

---

<sup>1</sup>Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), 3.

dan mencari lembaga pendidikan lain yang lebih baik sehingga pada akhirnya lembaga pendidikan tidak bermutu akan ditinggalkan oleh masyarakat.

Pola kehidupan masyarakat dapat dibedakan berdasarkan tingkat pendidikannya, perguruan tinggi dinilai sebagai sistem pendidikan tertinggi yang diharapkan mampu menempatkan peserta didiknya pada posisi yang tinggi pula, mampu mendayagunakan akal dan ilmunya dalam menyelesaikan persoalan yang muncul di masyarakat.

Persaingan yang semakin kuat antar perguruan tinggi terjadi dewasa ini akibat globalisasi serta semakin banyaknya perguruan tinggi, sedangkan animo masuk perguruan tinggi siswa lulusan sekolah menengah semakin rendah karena pertimbangan masalah ekonomi dan sisi kepraktisan.<sup>2</sup> Kondisi tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi perguruan tinggi untuk tetap bertahan menyelenggarakan Pendidikan tinggi dan mampu memberikan pelayanan yang baik. Menawarkan keunggulan dan ciri khas yang dimiliki menjadi keharusan tersendiri bagi suatu perguruan tinggi, bahkan perguruan tinggi harus bisa menawarkan daya saing yang tinggi bagi penggunanya sehingga dapat mencerminkan kualitasnya melalui penerapan suatu layanan mutu yang baik.

Mutu pendidikan selalu menjadi kajian yang hangat dan perlu terus menjadi bahan pembahasan. Harapan masyarakat terhadap perguruan tinggi Islam yaitu lulusan memiliki kemampuan dalam bidang agama dan bidang lainnya, sehingga mampu menghadapi permasalahan yang sedang dihadapi

---

<sup>2</sup>Serian Wijatno, *Pengelolaan Perguruan Tinggi secara Efisien, Efektif, dan Ekonomi* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 193.

masyarakat. Lembaga pendidikan yang berhasil menjalankan mutu akan menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi yang diinginkan masyarakat.

Perguruan tinggi dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu yang dimiliki salah satunya melalui evaluasi internal perguruan tinggi. Evaluasi internal dilakukan dengan menggali potensi kompetitif yang bisa ditempuh dengan cara mempromosikan menawarkan fasilitas dan keahlian khusus, program-program yang beragam, dan biaya yang terjangkau.<sup>3</sup> potensi kompetitif yang ditawarkan mungkin saja berbeda antar satu perguruan tinggi dengan perguruan tinggi lainnya, bergantung pada potensi masing-masing perguruan tinggi.

Penyelenggaraan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) yang juga merupakan bagian dari penyelenggara Pendidikan tinggi diwajibkan menjalankan amanah Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi Pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian pada masyarakat. PTKI dalam mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi diperlukan upaya intensif sehingga tujuan perguruan tinggi bisa terwujud dengan sempurna. Beberapa persoalan yang terdapat pada dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa dituntut untuk bisa diselesaikan oleh PTKI. PTKI tidak hanya mengurus kajian di bidang agama saja, tetapi juga mampu menyajikan tentang sains dan teknologi yang berdasar pada Alquran.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Wijatno, *Pengelolaan Perguruan Tinggi*, 193.

<sup>4</sup>Danial Hilmi, "Penguatan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Islam melalui Self-Branding dan Benchmarking", dalam *Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi Islam*, ed. Muhammad In'am Esha (Malang: UIN Maliki Press, 2016), 188.

Adanya dikotomi antara ilmu agama dan ilmu umum juga merupakan salah satu tugas PTKI, karena selain bertentangan dengan arah globalisasi juga bisa merendahkan mentalitas umat Islam. Pendekatan dikotomis juga bertentangan dengan nilai-nilai Alquran yang tidak membedakan kedua kelompok ilmu tersebut. Dalam konteks ini, dianggap mampu menggunakan pandangan utuh dan terpadu yaitu pandangan yang menilai eratnya hubungan fungsional antara pengetahuan agama dan pengetahuan umum.<sup>5</sup> Peningkatan mutu pada PTKI hendaknya mampu merealisasikan pendekatan tersebut. Oleh karena itu peningkatan mutu harus dimulai dari sikap mental semua pihak, yaitu pimpinan, dosen, staf akademik, karyawan, serta semua orang yang terlibat dalam di dalam PTKI.

Mutu merupakan kesan dari pelanggan, sehingga setiap orang memiliki pengertian sendiri tergantung sudut pandang masing-masing. Begitupula dengan mutu pendidikan juga tergantung pada penilaian masyarakat yang menjadi pelanggan di suatu lembaga pendidikan. Salah satu tugas dan fungsi penting lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi yaitu mengantarkan peserta didiknya (mahasiswa) menjadi lulusan yang berkualitas dan bermutu. Oleh karena itu, mutu di dunia pendidikan sering menjadi bidang yang paling diperhatikan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Mujtahid, "Membangun Pendidikan Tinggi Islam berbasis Mutu", dalam *Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi Islam*, ed. Muhammad In'am Esha (Malang: UIN Maliki Press, 2016), 238-240.

<sup>6</sup>Danial Hilmi, "Penguatan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Islam melalui *Self-Branding* dan *Benchmarking*", dalam *Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi Islam*, ed. Muhammad In'am Esha (Malang: UIN Maliki Press, 2016), 190.

PTKI memiliki tantangan dalam mewujudkan fungsi tersebut. Memiliki mahasiswa dan lulusan yang berkualitas bisa ditempuh dengan berbagai cara, utamanya melalui peningkatan mutu pada PTKI tersebut.

## **2. Peningkatan Mutu pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI)**

Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) yang merupakan bagian dari Perguruan Tinggi (PT) yaitu perguruan tinggi keagamaan berlandaskan Agama Islam yang didirikan dan diselenggarakan oleh pemerintah serta masyarakat di bawah pembinaan Kementerian Agama yang melaksanakan pendidikan tinggi. Perguruan tinggi bisa diselenggarakan dalam beberapa bentuk, yaitu akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas.<sup>7</sup> Pendidikan yang dilaksanakan di Perguruan Tinggi berada di bawah pengawasan pemerintah meskipun lembaga pendidikan tinggi tersebut didirikan dan dilaksanakan oleh masyarakat. Bentuk penyelenggaraan perguruan tinggi yang variatif bergantung pada jumlah jurusan, program studi, dan fakultas yang dimiliki. Perbedaan bentuk perguruan tinggi diatur dalam undang-undang tersendiri.

Perguruan tinggi merupakan lembaga mandiri yang memiliki kewenangan mengatur lembaganya sendiri sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian pada masyarakat, sehingga perguruan tinggi dikategorikan sebagai wilayah otonom. Otonomi diberikan sebagai bentuk legalisasi kewenangan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengembangan diri para *civitas academica*

---

<sup>7</sup>Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

dengan tetap menjadikan norma dan kaidah keilmuan sebagai pedoman pelaksanaannya.<sup>8</sup> Percepatan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengembangan potensi *civitas academica* membutuhkan otonomi demi terselenggaranya pelayanan manajemen yang efektif dan bermutu dalam lingkungan perguruan tinggi dengan berpedoman pada norma dan kaidah keilmuan itu sendiri.

Perguruan tinggi harus memiliki dan memperhatikan dimensi-dimensi tertentu dalam melaksanakan proses pendidikan. Dimensi-dimensi tersebut menurut Serian Wijatno dapat dilihat pada pembahasan berikut:

1. Dimensi Etis

Dimensi ini memiliki arti bahwa untuk meningkatkan mutu dan mengembangkan kesejahteraan manusia, perguruan tinggi menjadi pusat kreativitas dan pusat penyiaran ilmu pengetahuan secara luas. Kegiatan perkuliahan bertujuan untuk menemukan kebenaran yang nantinya akan menjadi landasan manusia berbuat dengan dan melayani dengan baik.

2. Dimensi Keilmuan

Perguruan tinggi yang dinilai sebagai pusat ilmu pengetahuan, mempunyai kewenangan dalam mengkaji, menilai, serta mengembangkan disiplin ilmu tertentu. Dengan berpegang teguh pada Tri Dharma Perguruan Tinggi, para pelaku pendidikan diharapkan mampu terus memperbaiki kualitas keilmuannya, sehingga bisa berkontribusi pada disiplin ilmu yang menjadi konsentrasinya.

---

<sup>8</sup>Serian Wijatno, *Pengelolaan Perguruan Tinggi secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 17.

### 3. Dimensi Pendidikan

Mahasiswa yang merupakan peserta didik pada perguruan tinggi dididik dan ditempa agar menjadi generasi yang siap mendedikasikan waktunya untuk belajar. Ilmu terus mengalami perkembangan sejalan dengan perkembangan hidup manusia, sehingga hal ini menjadi dasar pemikiran bagi para akademisi bahwa tidak ada ilmu yang terbatas.

### 4. Dimensi Sosial

Perkembangan pendidikan juga sangat erat kaitannya dengan kehidupan sosial. Lulusan yang baik akan memberikan kontribusi dan dampak yang baik pula bagi kehidupan sosial, dan begitu pula sebaliknya. *Civitas academica* dipersiapkan sedemikian rupa dalam pelaksanaan pendidikan di perguruan tinggi sehingga bisa memberikan sumbangsih yang nyata bagi kehidupan sosial.

### 5. Dimensi Korporasi

Dimensi ini memiliki arti bahwa perguruan tinggi bertugas menjadi pemberi jasa untuk masyarakat, jasa tersebut dibiayai dari dana yang bersumber dari mahasiswa. Dengan demikian, dimensi korporasi sama pentingnya serta memiliki keterikatan dengan dimensi lain yang telah disebutkan sebelumnya. Sebagai jaminan terselenggaranya pendidikan dengan dana yang cukup dalam jangka panjang maka perguruan tinggi perlu mengembangkan usaha yang dimiliki.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Wijatno, *Pengelolaan*, 19-20.

Ruh perguruan tinggi terlihat dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi berupa pembelajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat yang terinterpretasi ke dalam lima dimensi tersebut. Kemampuan perguruan tinggi dalam merampungkan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi menjadi tolak ukur kualitasnya. Perguruan tinggi harus melaksanakan ketiganya secara lengkap, bukan hanya melaksanakan sebagian saja misalnya melaksanakan pembelajaran dan penelitian saja dan mengesampingkan pengabdian pada masyarakat.

Setiap perguruan tinggi perlu untuk menawarkan keunggulan (mutu) masing-masing apalagi dengan banyaknya kemunculan perguruan tinggi, sehingga perlu diterapkan suatu sistem penjaminan mutu untuk menetapkan kualitas terbaik yang dimiliki serta bisa tetap bertahan di tengah menjamurnya persaingan di antara perguruan tinggi.

Penjaminan mutu sendiri merupakan proses menetapkan terpenuhinya standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga semua pihak yang memiliki kepentingan bisa mendapatkan kepuasan dari pengelolaan dimaksud.<sup>10</sup> Selanjutnya, perguruan tinggi dinyatakan bermutu dan berkualitas apabila mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya serta mampu memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan, berupa kebutuhan masyarakat, kebutuhan dunia kerja, dan kebutuhan professional.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Wijatno, *Pengelolaan*, 201.

<sup>11</sup>Ibid.



Penjaminan mutu pada dasarnya merupakan tanggung jawab perguruan tinggi. Sedangkan penjaminan mutu itu sendiri merupakan suatu pendekatan yang mengatur dan menetapkan pekerjaan para pengelola suatu instansi dan menjamin bahwa misi dan tujuan organisasi jelas bagi semua anggota, sistem yang dibangun telah ditetapkan dengan matang, hampir tanpa kesalahan, dan dikomunikasikan dengan semua orang, jelas penanggung jawab dari setiap pekerjaan, mutu didefinisikan secara jelas dan tercatat, tersedia sistem untuk memeriksa bahwa setiap hal berjalan sesuai dengan rencana, serta tersedia cara untuk memperbaiki kesalahan.<sup>12</sup>

Peningkatan mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam bukan tindakan yang mudah. PTKI membutuhkan rencana matang yang terstruktur, kemauan serta komitmen kuat yang dituangkan ke dalam visi, misi, dan tujuan proses pendidikan di perguruan tinggi tersebut.

### **3. Layanan Kemahasiswaan pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI)**

Layanan merupakan perbuatan atau bantuan yang bisa diambil manfaatnya baik untuk diri sendiri ataupun orang lain.<sup>13</sup> Layanan kemahasiswaan dapat diartikan sebagai tindakan atau bantuan yang bermanfaat yang diberikan kepada mahasiswa. Layanan kemahasiswaan dapat berupa layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan

---

<sup>12</sup>Ibid., 194.

<sup>13</sup>Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), 60.

dengan perbuatan. Ketiga layanan tersebut dapat berdiri sendiri dan dapat dengan kombinasi antar ketiganya.<sup>14</sup>

Layanan dengan lisan diberikan oleh petugas-petugas di bagian hubungan masyarakat, petugas yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, masyarakat, bidang layanan informasi, dan bidang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan sesuai keinginan masyarakat. Pemberi layanan lisan bisa dapat dikatakan berhasil apabila memenuhi syarat-syarat berikut:

- a. Benar-benar memahami masalah yang berada di bidang tugasnya
- b. Menjelaskan dengan lincer, singkat, dan jelas
- c. Sopan dan ramah
- d. Disiplin dan tidak melalaikan tugas
- e. Tetap melayani orang-orang yang terlihat tidak serius dalam meminta pelayanan<sup>15</sup>

Layanan dalam bentuk tulisan merupakan layanan yang paling sering diberikan. Layanan ini terdiri dari dua hal, yang pertama yaitu layanan yang diberikan dengan memberi petunjuk dan informasi pada orang-orang yang membutuhkan baik diminta atau tidak agar orang-orang tersebut mudah berurusan dengan lembaga serta yang kedua yaitu layanan yang berupa tanggapan atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan, penyerahan, dan sebagainya yang semuanya dilakukan secara tertulis.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>Ibid.

<sup>15</sup>Ibid., 61.

<sup>16</sup>Ibid.

Layanan dalam bentuk tindakan sebagian besar menjadi tanggung jawab dari para petugas tingkat menengah dan tingkat bawah karena layanan ini sangat mengedepankan faktor keahlian dan keterampilan dalam menentukan hasilnya.<sup>17</sup>

#### **4. Jenis-jenis Layanan Kemahasiswaan**

Pelaksanaan pendidikan pada perguruan tinggi bertujuan menciptakan individu-individu terdidik yang memiliki kualitas yang tinggi baik dari berbagai sisi. Diantaranya dari sisi kemampuan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, memiliki etos kerja, serta mempunyai sikap dan perilaku dengan budi pekerti yang luhur serta bisa bersikap aktif, kreatif, dan inovatif. Tujuan tersebut menjadi hal yang sulit dicapai karena adanya kendala dari berbagai faktor. Ragam faktor tersebut ada yang berasal dari dalam diri mahasiswa sendiri dan ada yang muncul dari luar pribadinya seperti layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh pegawai, dosen, maupun tenaga penunjang pendidikan lainnya.

Untuk menjaga agar pelayanan yang diberikan tetap baik dan memadai, ada pola-pola pelayanan pada perguruan tinggi yang mengatur pelaksanaan pelayanan. Pola-pola tersebut adalah sebagai berikut.

1. Fungsional. Pelayanan publik diberikan oleh perguruan tinggi sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Terpusat. Pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh perguruan tinggi berdasarkan tugas dan fungsinya dalam menyelenggarakan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi.

---

<sup>17</sup>Ibid.

3. Terpadu. Pola pelayanan administrasi diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses, namun semuanya ditujukan untuk mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi dilayani secara terpadu.
4. Gugus tugas. Pelayanan dalam rangka penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi baik terhadap perseorangan atau kelompok diberikan oleh unit organisasi (fakultas, lembaga, dan unit pelaksana teknis) di lingkungan perguruan tinggi.<sup>18</sup>

Keempat pola tersebut perlu dilaksanakan dengan baik untuk menjaga kemungkinan munculnya permasalahan dan meningkatkan tingkat kepuasan layanan yang diberikan. Kurang maksimalnya layanan yang diberikan dalam bidang layanan kemahasiswaan dapat menimbulkan keluhan dari mahasiswa. Keluhan yang muncul antara lain lambatnya waktu pelayanan, ketidakramahan petugas, sulit menemui dosen pembimbing akademik atau pembimbing karya tulis ilmiah. Akibat terburuk dari lemahnya layanan dapat berupa banyaknya mahasiswa yang terlambat menyelesaikan studi, mahasiswa drop out, serta mahasiswa yang memiliki potensi diri tinggi tapi prestasinya rendah.

Mahasiswa dapat menerima layanan berupa layanan lisan, layanan tulisan, dan layanan tindakan. Layanan lisan didapat mahasiswa dari bagian hubungan masyarakat, bagian hubungan masyarakat ini bertugas memberikan penjelasan secara lisan kepada orang-orang yang memiliki kepentingan dan membutuhkan penjelasan. Selanjutnya, layanan melalui tulisan yang merupakan layanan yang paling sering dibutuhkan, layanan ini bisa didapatkan oleh mahasiswa berbentuk pemberian informasi, petunjuk, bentuk lain yang sejenis untuk pihak yang berkepentingan dalam rangka

---

<sup>18</sup>Abbas, *Manajemen Mutu*, 56.

memudahkan urusan dengan instansi, serta layanan dalam bentuk tanggapan tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya. Layanan dalam bentuk perbuatan diwujudkan dalam bentuk tindakan yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Layanan ini membutuhkan kecepatan dan kualitas pelayanan yang baik.<sup>19</sup>

Layanan berupa lisan, tulisan, dan perbuatan diwujudkan dalam beberapa jenis layanan kemahasiswaan berikut ini.

1. Layanan informasi. Layanan ini merupakan jenis layanan yang pertama kali diberikan kepada mahasiswa yakni sejak seseorang ingin mendaftarkan diri sebagai calon mahasiswa berisi tentang tatacara pendaftaran, pengumuman seleksi masuk, pengumuman hasil seleksi, dan tatacara herregistrasi sebagai mahasiswa baru. Selanjutnya, informasi mengenai hak dan kewajiban selama menjadi mahasiswa serta informasi lain yang dibutuhkan mahasiswa yaitu informasi tentang tatacara dan langkah-langkah memperoleh semua pelayanan kemahasiswaan baik layanan administrasi ataupun layanan bimbingan.

Pihak perguruan tinggi mempersiapkan semua informasi yang dibutuhkan mahasiswa dalam bentuk buku pedoman akademik maupun dalam bentuk surat edaran atau pengumuman tertulis yang jelas dan mudah dipahami.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Abbas, *Manajemen Mutu*, 61-62.

<sup>20</sup>Ibid., 65-66.

2. Layanan sarana prasarana. Layanan ini diberikan dengan cara menyediakan fasilitas-fasilitas fisik yang dibutuhkan dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

Layanan sarana prasarana meliputi gedung perkuliahan yang dilengkapi dengan ruang perkuliahan dengan segala perlengkapannya, lahan parkir, kantin, perpustakaan, perkantoran, aula, dan gedung pendukung lainnya.<sup>21</sup>

3. Layanan administrasi akademik. Layanan administrasi akademik berupa layanan mendapatkan pengajaran yang meliputi proses penyiapan program pendidikan, proses penyiapan program semester, proses penjadwalan, proses penyelenggaraan acara pendidikan, program evaluasi keberhasilan belajar, dan proses laporan hasil evaluasi. Selain layanan tersebut, layanan surat-menyurat juga termasuk layanan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa yang biasanya berupa surat keterangan.<sup>22</sup>

4. Layanan bimbingan akademik. Layanan ini bimbingan akademik meliputi layanan pemberian orientasi pengenalan studi dan almamater untuk mahasiswa baru, layanan pengajaran, dan layanan bimbingan penulisan karya ilmiah.<sup>23</sup>

5. Layanan pengembangan potensi bakat dan minat. Jenis layanan ini disalurkan lewat organisasi-organisasi kemahasiswaan yang dikelola oleh mahasiswa sendiri seperti Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) dan Unit

---

<sup>21</sup>Abbas, *Manajemen Mutu*, 67-69.

<sup>22</sup>Ibid., 69-70.

<sup>23</sup>Ibid., 71-76.

Kegiatan Mahasiswa (UKM). Layanan ini diberikan dalam bentuk fasilitas kegiatan oleh perguruan tinggi tanpa mendikte.<sup>24</sup>

6. Layanan kesejahteraan. Layanan kesejahteraan diberikan sebagai bentuk tanggungjawab perguruan tinggi dalam memberikan kemudahan pada mahasiswa dalam hal administrasi surat-menyurat caranya yaitu dengan memperluas kerjasama perguruan tinggi dengan pihak lain yang dapat memberikan bantuan beasiswa bagi mahasiswa.<sup>25</sup>

Layanan-layanan kemahasiswaan tersebut merupakan tanggung jawab perguruan tinggi terhadap mahasiswa. Layanan harus diberikan dengan baik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada mahasiswa karena setiap orang yang mendapatkan layanan dari sebuah instansi sangat menginginkan memperoleh kepuasan dari layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur kualitas mutu dari perguruan tersebut.

## **5. Peningkatan Mutu Layanan Kemahasiswaan melalui Media Sosial**

Peningkatan mutu pada PTKI dapat dilakukan dengan melakukan banyak usaha dan melalui media yang beragam. Salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi (IT) yang saat ini telah dimanfaatkan secara massif oleh berbagai kalangan.

---

<sup>24</sup>Ibid., 77-78.

<sup>25</sup>Abbas, *Manajemen Mutu*, 78.

Penggunaan IT sangat penting bagi pimpinan perguruan tinggi, mahasiswa, dan orang-orang yang terhubung dengan perguruan tinggi. Bagi pimpinan perguruan tinggi IT dibutuhkan untuk mewujudkan *good governance*<sup>26</sup> pada sebuah perguruan tinggi. Bagi dosen, IT digunakan untuk mendukung aktivitasnya sebagai tenaga pengajar, dukungan IT akan menentukan keberhasilan dosen dalam menjalankan tugasnya. Bagi mahasiswa, IT dapat membantu mengelola rencana studi dengan baik.<sup>27</sup>

Keberadaan IT pada perguruan tinggi merupakan sebuah keniscayaan, secara mutlak perguruan tinggi membutuhkan pemanfaatan IT, pemanfaatan IT selain untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen dapat juga digunakan untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi secara keseluruhan.<sup>28</sup> Seperti diungkapkan oleh R. Eko Indrajit dan R. Djokopranoto dalam Syahrizal berikut ini.

IT telah menjadi kebutuhan mutlak yang harus dimiliki dan dimanfaatkan oleh perguruan tinggi. 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 telah menerapkan teknologi informasi tidak hanya untuk keperluan administrasi manajemen Pendidikan, tetapi sebagai media utama dalam proses belajar mengajar, riset, serta pelayanan kepada masyarakat.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup>*Good governance* merupakan penyelenggaraan manajemen yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip yang transparan, keadilan, efisiensi, menghindari salah alokasi dana, menjalankan disiplin anggaran. Lihat Abdul Muin, *Manajemen Pendidikan* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2017), 3.

<sup>27</sup>Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), 169-171.

<sup>28</sup>*Ibid.*, 166.

<sup>29</sup>*Ibid.*



Salah satu bentuk IT yang dapat diterapkan dalam meningkatkan mutu pada perguruan tinggi yaitu media sosial. Media sosial saat ini telah menjadi media yang lumrah digunakan masyarakat secara luas. Kemudahan yang dimiliki media sosial dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan.

Keberadaan media sosial menjadi penting karena media sosial bisa membantu menunjang program-program perguruan tinggi, lulusan, serta jasa-jasa yang ditawarkan bisa diterima dari berbagai aspeknya dalam masyarakat. Peran media sosial untuk mendukung kegiatan perguruan tinggi dapat berupa administrasi akademik, keuangan, infrastruktur, sumber daya manusia, dan pemberian layanan.<sup>30</sup>

## **B. Media Sosial di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI)**

### **1. Pengertian Media Sosial**

Media sosial didefinisikan dari berbagai sudut pandang oleh beberapa tokoh. Diantara tokoh-tokoh tersebut yaitu Mandibergh yang menyebutkan media sosial sebagai media yang menjadi wadah bagi para penggunanya sehingga pengguna tersebut saling bekerja sama dalam membuat konten (*user-generated content*).<sup>31</sup> Shirky menyatakan bahwa media sosial merupakan sarana yang digunakan dengan tujuan meningkatkan kemampuan pengguna untuk saling berbagi (*to share*), bekerja sama (*to co-operate*), serta bekerja secara kolektif, semua tindakan itu tidak terikat dalam organisasi

---

<sup>30</sup>Ibid.

<sup>31</sup>Rulli Nasrullah, *Media Sosial perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 11.

maupun institusi tertentu.<sup>32</sup> Danah M. Boyd dan Nicole B. Ellison dalam Abu Bakar Fahmi mendefinisikan media sosial sebagai sebuah layanan yang bisa menjangkau masyarakat luas dengan berbagai fasilitas yang dimiliki sehingga seseorang dapat menunjukkan profilnya kepada masyarakat luas walaupun dalam keterbatasan sistem, bisa terhubung dengan sesama pengguna, serta dapat memantau berbagai hubungan pengguna-pengguna tersebut dalam sistem yang dibuat oleh orang lain.<sup>33</sup> Definisi tersebut memberikan pemahaman bahwa seseorang bisa dengan mudah menunjukkan identitas diri, saling terhubung dengan komunitas sosial yang dimiliki, serta bisa terus menjaga keberlangsungan komunikasi dengan orang lain dengan menggunakan media yang terbatas dan terkoneksi dengan internet yang disebut media jejaring sosial (media sosial).

Media sosial merupakan situs berbasis layanan, melalui situs tersebut seorang pengguna bisa membuat profil sesuai keinginannya, melihat daftar atau profil pengguna lain, dan mengundang dan menerima undangan pengguna lain untuk bergabung dalam situs yang digunakannya. Tampilan dasar di halaman utama sebuah situs media sosial berupa tampilan profil yang memuat foto dan data pribadi. *Facebook*, *twitter*, dan *pinterest* merupakan contoh dari media sosial yang dalam istilah Inggris dikenal dengan *social media*.

Penggunaan media sosial ini, dapat diakses dengan menggunakan jaringan internet. Internet sendiri merupakan salah satu hasil dari

---

<sup>32</sup>Ibid.

<sup>33</sup>Abu Bakar Fahmi, *Mencerna Situs Jejaring Sosial* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011), 25.

perkembangan teknologi yang sudah dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat. Maka sebagai sebuah produk teknologi, internet menghasilkan komunitas sosial baru yang belum terjadi sebelumnya. Jika pada awalnya masyarakat bersosialisasi dengan bertemu langsung, maka sejak hadirnya internet interaksi dapat dilakukan di dunia maya dengan memanfaatkan interaksi sosial online.

Hadirnya teknologi (internet) ini menjadikan manusia lebih mudah bersosialisasi, mengungkapkan isi hati, dan berbagi dengan sesamanya. Walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi juga menghadirkan berbagai efek negative seperti proses *alienasi*, soliter, dan membuang waktu. Namun efek negative tersebut dapat diimbangi dengan berbagai kebaikan yang dapat terus dihasilkan seperti pemerataan informasi, berputarnya roda bisnis, dan semakin dinamisnya roda pemerintahan karena hadirnya revolusi dalam cara berkomunikasi antara pemimpin dan masyarakat yang dipimpinnya.<sup>34</sup>

## **2. Sejarah Munculnya Media Sosial**

Sebelum menjadi sebuah media yang sangat fenomenal dan mendunia seperti saat ini, media sosial mengalami perkembangan yang tidak sebentar. Kemunculannya diyakini sejak tahun 1997. Media sosial yang muncul pada tahun tersebut bernama SixDegrees.com. Melalui situs ini,

---

<sup>34</sup>Ridwan Kamil, Tetot: *Aku, Kamu, dan Media Sosial* (Bandung: Sygma Creative Media Corp, 2014), 89.

seseorang dapat membuat profil (identitas diri) dan mendaftar teman-temannya, dan menelusuri daftar teman yang ada.<sup>35</sup>

Kemudian pada tahun 2002 diluncurkan Friendster.com. situs ini muncul sebagai pesaing dari Match.com.<sup>36</sup> Friendster merupakan salah satu media online yang dapat membantu pertemanan seseorang dengan teman dari teman. Hingga tahun 2003 friendster memiliki tigaratus ribu pengguna.<sup>37</sup>

Selanjutnya di tahun 2003 diluncurkan MySpace untuk berkompetisi dengan media sosial lain yang sudah ada saat itu. Salah satunya Friendster. Bahkan situs ini sengaja dibuat untuk ‘menggaet’ pengguna friendster yang sudah mulai menarik diri karena berbagai kendala yang dialami yaitu teknis pengoperasian yang sering ada kendala, kurangnya dukungan sosial, serta mudarnya rasa percaya antara pengguna dengan situs tersebut. MySpace kemudian menjadi populer di kalangan remaja (namun kurang diminati di Indonesia).<sup>38</sup>

Tahun 2004, lahir facebook yang pada awalnya hanya digunakan di kampus Havard. Bahkan, pada saat itu, jika ingin bergabung dengan facebook, pengguna harus memiliki alamat e-mail havard.edu terlebih dahulu. Namun, sejak September 2005 facebook meluaskan penggunaannya pada siswa sekolah menengah atas, para pekerja profesional, komunitas berdasarkan letak geografis, dan bahkan bagi siapa saja yang berminat

---

<sup>35</sup>Fahmi, *Jejaring Sosial*, 30.

<sup>36</sup>Match.com merupakan salah satu situs kencan online, yang menghubungkan seseorang dengan orang lain yang belum pernah dikenal sebelumnya untuk melakukan kencan.

<sup>37</sup>Fahmi, *Jejaring Sosial*, 31.

<sup>38</sup>Ibid., 32-33.

begabung. Oleh karena itu, pada tahun 2008 facebook dengan pesat berkembang dan menjadi media sosial berpengguna terbanyak di dunia.<sup>39</sup>

Berikutnya, di tahun 2006 muncul twitter. Twitter merupakan jejaring informasi *real-time* yang menghubungkan penggunanya dengan informasi terkini tentang apa yang dirasa menarik. Yang membedakan media sosial ini dengan yang lain adalah ia menggunakan *micro-blogging*, yaitu layanan berbasis web yang memungkinkan penggunanya mengirimkan pesan pada anggotanya (dalam twitter disebut *following*).<sup>40</sup> Seperti halnya facebook, twitter juga menjadi sangat populer di masyarakat.

Selain media sosial-media sosial di atas, beberapa media sosial yang juga sangat populer di tengah masyarakat. Seperti munculnya WhatsApp, telegram, dan instagram yang menjadi sangat populer bahkan banyak dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan. Tidak hanya untuk kepentingan komunikasi atau chatting, media sosial juga dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan ekonomi, politik, pendidikan, bahkan kontrol sosial.

Masyarakat memanfaatkan media sosial sebagai sarana penunjang berbagai aktifitas kehidupan di bidang ekonomi. Interaksi ekonomi melalui media sosial terbukti dengan menjamurnya *onlineshop* yang belakangan diyakini mampu mempermudah mobilitas ekonomi. Media sosial juga dimanfaatkan untuk kepentingan politik yakni sebagai media untuk sosialisasi para pelaku politik bahkan pada waktu-waktu tertentu media sosial dapat menjadi sarana kampanye yang subur. Pemanfaatan media sosial di bidang

---

<sup>39</sup>Ibid., 33-34.

<sup>40</sup>Ibid., 36.

pendidikan dapat dipakai membantu menyelesaikan berbagai keperluan, misalnya sebagai media pembelajaran, sebagai media meningkatkan motivasi belajar, dan bahkan dapat dimanfaatkan sebagai media untuk meningkatkan mutu sebuah lembaga pendidikan tertentu.

### 3. Karakteristik Media Sosial

Beberapa karakteristik media sosial menempel dan menjadi ciri khasnya serta tidak terdapat pada media lain yaitu adanya jaringan (*network*), kandungan informasi yang beragam (*information*), terdapat fitur arsip (*archive*), ada interaksi antar pengguna (*interactivity*), menjadi simulasi dari kehidupan sosial (*simulation of society*), dan ada konten yang diciptakan oleh para penggunanya (*user-generated content*).<sup>41</sup> Secara luas karakteristik-karakteristik tersebut dijabarkan sebagai berikut.

#### a. Jaringan (*network*)

Jaringan diartikan sebagai sarana yang diatur khusus menghubungkan antara komputer dengan *hardware* lainnya, koneksi (keterhubungan) tersebut dibutuhkan sebagai alat komunikasi yang hanya dapat terjadi apabila antarkomputer terhubung termasuk juga juga dapat terjadi perpindahan data.<sup>42</sup>

#### b. Informasi (*information*)

Pengguna media sosial bisa merepresentasikan identitas dirinya dengan kreatifitas tertentu, membuat konten, serta berinteraksi dengan pengguna lain sesuai informasi yang diterima. Pengguna media sosial

---

<sup>41</sup>Rulli Nasrullah, *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017), 16.

<sup>42</sup>Ibid.

juga menjadikan informasi sebagai sebuah komoditas. Para pengguna media sosial sendiri yang menjadi produsen dan distributornya.

Karakteristik informasi yang terdapat pada media sosial bisa ditinjau dari dua sisi, yaitu:

- 1) Informasi menjadi dasar pengoperasian media sosial. Berdasarkan institusi, pembentukan media sosial didasarkan pada informasi-informasi. Informasi yang masuk kemudian dikelompokkan dan disebar luaskan dengan serangkaian perangkat hingga akhirnya bisa sampai pada pengguna. Berdasarkan pengguna, informasi menjadi bahan utama bagi pengguna dalam berinteraksi dan berkomunikasi antar pengguna hingga akhirnya terbentuk masyarakat berjejaring di internet.
- 2) Komoditas utama di dalam media sosial adalah informasi. Informasi pribadi pengguna harus dicantumkan ketika akan menggunakan media sosial agar seseorang bisa membuat akun dan bisa melakukan akses.

c. Arsip (*archive*)

Karakteristik ini mengandung pengertian pengguna media sosial bisa membuka dan menggunakan kembali informasi yang sudah tersimpan dengan menggunakan berbagai perangkat yang mendukung. Ada dua perubahan yang disebabkan kemunculan teknologi komunikasi, yaitu:

- 1) Akses dan perubahan yang dilakukan terhadap arsip oleh pengguna dengan kemampuan yang berbeda.
- 2) Dengan adanya *the nature and distributions of its users*, media sosial bisa mengembangkan arsip yang dimiliki.

Perkembangan akses terhadap arsip menjadi semakin pesat karena hadirnya media sosial. Informasi yang telah tersimpan mejadi bagian tersendiri dari media sosial, sehingga akses media sosial . bukan sekedar aktifitas membuat dan menikmati data saja. sDengan memiliki akun media sosial dan mengaksesnya, berarti seseorang telah membangun pabrik data yang berisi data-data yang disimpan oleh pengguna dan bisa dinikmati oleh pengguna lain.

d. Interaksi (*interactivity*)

Interaksi yang terjadi di media sosial merupakan interaksi yang dilakukan oleh para pengguna melalui jaringan. Interaksi tersebut berguna memperbanyak jumlah pengikut (*follower*) dan teman di dunia maya., selain itu interaksi membangun interaksi antar pengguna tersebut. Sederhananya, interaksi di media sosial setidaknya dibentuk dengan cara saling memberi komentar atau simbol, misalnya dengan membubuhkan simbol jempol untuk menyatakan '*like*' di *facebook*.

e. Simulasi sosial (*simulation of society*)

Karakteristik penting yang juga dimiliki media sosial yaitu simulasi sosial yang berarti bahwa media sosial menjadi tempat aktifitas masyarakat di dunia virtual. Ada pola dan keunikan tersendiri



yang tidak terdapat di masyarakat dunia nyata dan hanya dimiliki masyarakat media sosial. Seperti adanya istilah digital citizenship yang digunakan untuk menyebut masyarakat dunia virtual yang beraktifitas dengan transparan dan terkesan tak memiliki batasan tertentu.

Pada karakter ini, masyarakat dunia virtual memiliki aktivitas yang sama dengan masyarakat dunia nyata hanya saja terjadi di dunia virtual.

f. Konten oleh pengguna (*user-generated content*)

Karakter ini memberi pengertian bahwa konten yang ada di media sosial merupakan milik pengguna secara utuh dan beroperasi sesuai tindakan pemiliki akun terhadap akun tersebut. Karakter ini juga menunjukkan bahwa melalui media sosial, pemilik akun selain membuat konten di akun pribadinya juga bisa dengan mudah mengakses konten yang dibuat oleh pengguna lain.

#### **4. Jenis-jenis Media Sosial**

Media sosial terbagi ke dalam beberapa jenis, yaitu:

a. Media Jejaring Sosial (*Social Networking*)

*Social Networking* merupakan jenis media sosial yang paling banyak diminati dan digunakan diantara jenis media sosial lainnya. Media ini dapat digunakan pengguna sebagai sarana untuk berhubungan secara sosial dengan pengguna lain. Hubungan yang

dimaksud bisa berupa aktivitas saling berkirim pesan teks, foto, dan video.<sup>43</sup> Contoh *social networking* yaitu facebook yang memungkinkan penggunanya untuk mempublikasikan profil, aktifitas, dan pendapatnya. Melalui facebook para pengguna memiliki ruang yang luas untuk berkomunikasi dan interaksi dalam jejaring sosial, sehingga facebook dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan seperti kegiatan ekonomi.

Karakteristik *social networking* adalah jaringan pertemanan bisa dibentuk oleh setiap pengguna dengan pengguna lain yang sudah sangat dikenal seperti orang tua dan saudara ataupun dengan pengguna yang sama sekali belum dikenal bahkan belum pernah ditemui, seperti pengguna yang berasal dari negara lain.

b. Jurnal Online (*Blog*)

Media sosial jenis ini digunakan pengguna untuk berbagai kegiatan sehari-hari, saling memberi komentar, berbagi tautan suatu informasi, dan sebagainya.<sup>44</sup>

Karakteristik *blog* bisa dilihat dari penggunaanya yang merupakan seseorang yang memiliki konten, mempublikasikan konten tersebut yang mana konten ini berisi kegiatan pribadi si pengguna. Pemilik *blog (blogger)* memiliki konten yang biasanya berupa *user*

---

<sup>43</sup>Ibid., 40

<sup>44</sup>Ibid., 41.

*experiences*, atau bisa berupa aktifitas perusahaan dengan sudut pandang orang ke tiga jika *blog* tersebut milik sebuah perusahaan.

*Blog* memiliki dua bagian, pertama, *personal homepage* merupakan blog dengan nama domain sendiri seperti .com dan .net dan kedua, menggunakan fasilitas yang sudah disediakan oleh penyedia halaman *weblog* gratis seperti Wordpress dan Blogspot.

c. Jurnal Online Sederhana (*microblogging*)

*Microblogging* memiliki pengertian yang sama dengan *blog* yaitu memberikan fasilitas penggunanya untuk mempublikasikan aktifitas dan pendapatnya, hanya saja ruang yang disediakan terbatas.

d. Media Berbagi (*Media Sharing*)

*Media Sharing* adalah media sosial yang menyediakan fasilitas untuk berbagi media bagi penggunanya. Media yang bisa dibagikan melalui *media sharing* yaitu dokumen (*file*), video, audio, gambar, dan sebagainya. Media sosial yang termasuk dalam *media sharing* yaitu *YouTube*, *Flickr*, *Photobucket*, atau *Snapfish*.

e. Penanda Sosial (*Social Bookmarking*)

Cara kerja dari *social bookmarking* adalah dengan cara mengorganisasi, menyimpan, mengelola, dan mencari informasi tertentu secara online. *Social Bookmarking* tidak memberikan informasi secara utuh, media ini hanya menyediakan sedikit informasi yang berguna sebagai pengantar, lalu pengguna diarahkan pada sebuah tautan yang merupakan sumber informasi yang utuh.

f. Media Konten Bersama (*Wiki*)

Konten yang dimiliki *Wiki* merupakan hasil perpaduan kerjasama antarpengguna. *Wiki* memiliki kesamaan yang kental dengan kamus atau ensiklopedia yang berisi pengertian, sejarah, referensi buku, dan tautan tentang satu kata, frase, atau kalimat tertentu.

## 5. Penggunaan Media Sosial di Perguruan Tinggi

Seseorang bisa dengan mudah berinovasi karena kemudahan yang mengakses internet. Khususnya berinovasi dalam memanfaatkan media sosial. Pemanfaatan media sosial bisa dilakukan di berbagai aspek kehidupan, salah satunya di dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi.

Perkembangan media sosial semakin pesat karena masyarakat terkesan memiliki media sendiri yang tidak membutuhkan biaya yang banyak sama halnya seperti koran, radio dan televisi. Pada media sosial, seseorang bisa dengan mudah mengakses, membenahi dan merombak baik teks, foto maupun video. Dalam bermedia sosial biasanya saling berbagi ide, berkolaborasi dan bekerjasama untuk menciptakan ide berpikir, kreasi, inovasi, pertemanan dan membangun sebuah komunitas. Dalam bermedia sosial, penggunaannya pun sering mengaktualisasikan diri

seperti halnya personal branding. Hal ini tidak tertutup kemungkinan terjadi pada karyawan sebuah organisasi. Media sosial dalam hal bekerja, sangat membantu dan mempermudah pengiriman pesan sesama rekan kerja atau pun kepada atasan, misalnya melakukan diskusi mengenai hasil rapat atau pun situasi yang hangat terjadi saat itu.<sup>45</sup>

Lingkungan kerja khususnya di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) penggunaan media sosial memiliki berbagai keunggulan yaitu penggunaan media sosial dapat memaksimalkan beberapa aspek penting berikut:

- a. Informasi yaitu dengan selalu berbagi informasi penting yang berkaitan dengan pekerjaan dan hubungan kerja seperti memberikan informasi mengenai pengumuman, ilmu pengetahuan dan wawasan lainnya yang dapat menunjang kinerja karyawan dan dosen.
- b. Emosional yaitu dengan menjaga etika dalam penggunaan media sosial baik agar tidak menyinggung orang lain yang nantinya akan berdampak pada pekerjaan.
- c. Komunikasi yaitu dengan menjaga komunikasi yang baik dalam bermedia sosial yang tidak melupakan aturan struktural dan etika dalam berbahasa yang sopan dan santun. Dalam penggunaan media sosial menggunakan komunikasi yang jelas dan tepat agar tidak menjadi ambigu bagi yang menerima informasi. Sehingga komunikasi

---

<sup>45</sup>Mellyna Eka Yan Fitri *et.al.*, "Penggunaan Media Sosial di Lingkungan Kerja di Perguruan Tinggi XYZ", *Menara Ekonomi*, 4 (April, 2018), 88-89.

tidak hanya berjalan searah namun bisa saling memahami dan mengerti satu sama lainnya.

- d. Kesenangan yaitu dalam penggunaan media sosial bisa menciptakan sensasi hiburan yang arahnya positif bagi pengguna dengan tujuan untuk memberikan penyegaran bagi pikiran agar dapat beraktivitas lagi dengan baik dan maksimal. Hiburan yang dapat dilakukan adalah dengan memainkan permainan online yang tidak merusak emosional, mendengarkan dan menonton musik atau pun video yang tidak bernuansa negatif dan juga berinteraksi dengan rekan lainnya dalam suatu komunitas yang menghibur.<sup>46</sup>

Media sosial juga dapat dimanfaatkan pada layanan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa. Pemberian informasi dapat dilakukan dengan mudah karena mahasiswa merupakan salah satu kelompok masyarakat dengan frekuensi penggunaan media sosial yang tinggi.

Melalui media sosial, mahasiswa bisa mendapatkan informasi akademik dengan lebih cepat dan bisa langsung ikut berpartisipasi secara aktif sebagai pemberi informasi. Pengelola perguruan tinggi dapat mempertimbangkan media sosial sebagai media yang paling efektif dalam menyebarkan informasi akademik kepada mahasiswa.<sup>47</sup>

Pengelola perguruan tinggi bisa menjadikan penggunaan media sosial sebagai salah satu rujukan dalam menyampaikan kebijakan kepada

---

<sup>46</sup>Ibid., 99.

<sup>47</sup>Nurly Meilinda, "Social Media on Campus", *The Journal of Society and Media*, 2 (2018), 60.

para mahasiswa, sebab mahasiswa menggunakan media sosial sebagai media utama dalam mencari informasi akademik jika dibandingkan dengan media lain seperti telepon dan bahkan mengalahkan media tatap muka serta berinteraksi langsung dengan admin, pegawai, atau dosen selaku komunikator dalam bidang akademik kampus.<sup>48</sup>

Kehidupan di kalangan remaja telah terinternalisasi oleh media sosial, media sosial juga diketahui dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap berbagai permasalahan dalam proses belajar mengajar, serta menemukan peluang-peluang baru untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pendidikan. Secara singkat, media sosial seharusnya dimanfaatkan secara penuh bagi mahasiswa maupun pemangku kepentingan bidang pendidikan, sehingga bukan hanya menjadi instrumen dalam pencarian jati diri, melainkan juga menjadi alat pengembangan pengetahuan, kepribadian, dan karakter mahasiswa dalam hal akademik. Cara pandang manusia dalam menentukan arah tindakan sosialnya banyak berubah karena adanya teknologi, khususnya media sosial. Cara manusia berkomunikasi dan membentuk komunitas yang efisien dan efektif bisa dilakukan dengan menggunakan jaringan internet oleh karena itu pemangku kepentingan harus dapat jeli dalam memanfaatkan hal ini sehingga di masa depan peran media sosial tidak hanya sampai di ranah manfaatnya sebagai medium pertukaran pesan dan interaksi sosial,

---

<sup>48</sup>Ibid., 60-61.

melainkan juga menjadi penggerak sosial dalam menciptakan inovasi di bidang akademik bagi civitas akademika.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup>Ibid., 61-62.