

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Total Quality Management

##### 1. Pengertian Total Quality Management

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur.<sup>32</sup>

Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.<sup>33</sup>

Beberapa ahli menyatakan pendapat yang menjelaskan pengertian tentang manajemen. Hasibuan berpendapat, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>34</sup>

Adapun pengertian manajemen yang paling populer adalah yang dinyatakan oleh George R. Terry bahwa:

*“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performance to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources”.*

Manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, penggiatan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-

---

<sup>32</sup> Hasibuan, Malayu, *Manajemen sumber Daya manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm. 10.

<sup>33</sup> Malayu, Hasibuan, *Op.cit*, hlm. 4.

<sup>34</sup> *Ibid*, hlm. 2.

sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain.<sup>35</sup>

Dari beberapa pengertian manajemen di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggiatan dan pengawasan secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Sedangkan pengertian mutu atau *quality* menunjukkan kepada sifat yang menggambarkan derajat “baik” nya suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Sallis, menyebut konsep semacam ini sebagai konsep mutu yang bersifat absolut. Sebagai lawan dari konsep yang absolut adalah konsep mutu yang bersifat relatif.

Pandangan klasik tentang mutu yang bersifat absolut ini membawa implikasi bahwa dalam memproses pendidikan digunakan kriteria untuk menilai mutu dan kriteria itu dapat ditentukan dengan baik atau dasar kriteria itu dapat digunakan untuk menentukan kualitas pembelajaran.<sup>36</sup>

Oleh karena itu, dalam rangka proses manajemen, agar menghasilkan sekolah yang bermutu di lembaga yang bersangkutan biasanya menjalankan fungsi pengendalian mutu (*quality control*). Staf yang bertugas membuat penilaian (*judgement*) berdasarkan kriteria tertentu

---

<sup>35</sup> *Ibid*, hlm. 16.

<sup>36</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (London: Kogan Page Ltd.1993), hlm. 53.

terhadap proses yang dilaksanakan pada sekolah/lembaga pendidikan, apakah termasuk kategori tidak bermutu atau bermutu tinggi.<sup>37</sup>

Manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat sesuatu sebagai strategi (*strategy*) usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan pelanggan dan seluruh anggota organisasi<sup>38</sup>

Menurut Edward Sallis, TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa pelanggan puas terhadap barang dan jasa yang diberikan, serta menjamin bahwa tidak ada pihak yang dirugikan.<sup>39</sup>

Menurut Hadari Nawari, Manajemen Mutu Terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*).<sup>40</sup>

Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen,

---

<sup>37</sup> *Ibid.*

<sup>38</sup> Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2002), hlm. 31.

<sup>39</sup> Edward Salis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, Tahun 2007), hlm : 136.

<sup>40</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik*, (Yogyakarta : Gadjah Mada Pers 2005), hal : 46.

agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas.

Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan (termasuk bahan dan alat), pelaksanaan teknis dengan metode kerja/cara kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

ISO 9000: 2005 mendefinisikan *Total Quality Management* (TQM) sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, namun harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*), serta implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi.<sup>41</sup>

Pengertian lain dikemukakan oleh Santoso yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) yang mengatakan bahwa "*Total Quality Management* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi".

---

<sup>41</sup> Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*, (Jakarta: Penebar Swadaya, 2011), hal : 9.

Di samping itu, Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) menyatakan pula bahwa “*Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya”.

Pengertian itu, juga sejalan dengan yang diungkapkan Patricia Kovel-Jarboe, yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* adalah suatu filosofi yang menekankan perbaikan berkelanjutan sebagai tujuan fundamental untuk meningkatkan mutu, produktivitas, dan mengurangi pembiayaan.<sup>42</sup>

Pengertian yang lain menyebutkan bahwa *Total Quality Management* merupakan salah satu cara meningkatkan kinerja terus menerus (*continuously performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.<sup>43</sup>

Manajemen mutu merupakan satu cara dalam mengelola suatu organisasi yang bersifat komprehensif dan terintegrasi. Manajemen mutu diarahkan dalam rangka: (1) Memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten, dan (2) Mencapai peningkatan secara terus menerus dalam setiap aspek aktivitas organisasi.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> Vincent Gaspersz, *TQM untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, (Jakarta : Gramedia, 2006), hal : 2.

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup>Irving J. Detoro & Arthur R, Tenner., *Management Addison Wesley Publishing Company Reading Massachusetts Menio Park*,(California New York 1992), hlm. 25.

Di lingkungan organisasi non profit, khususnya pendidikan, penetapan kualitas produk dan kualitas proses untuk mewujudkannya, merupakan bagian yang tidak mudah dalam pengimplementasian Manajemen Mutu Terpadu (TQM). Kesulitan ini disebabkan oleh karena ukuran produktivitasnya tidak sekedar bersifat kuantitatif, misalnya hanya dari jumlah lokal dan gedung sekolah atau laboratorium yang berhasil dibangun, tetapi juga berkenaan dengan aspek kualitas yang menyangkut manfaat dan kemampuan memanfaatkannya.

Manajemen Mutu Terpadu di lingkungan suatu organisasi non profit termasuk pendidikan, tidak mungkin diwujudkan jika tidak didukung dengan tersedianya sumber – sumber untuk mewujudkan kualitas proses dan hasil yang akan dicapai. Di lingkungan organisasi yang kondisinya sehat, terdapat berbagai sumber kualitas yang dapat mendukung pengimplementasian TQM secara maksimal.

Menurut Hadari Nawawi, beberapa di antara sumber – sumber kualitas tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Komitmen Pucuk Pimpinan (Kepala Sekolah) terhadap kualitas.

Komitmen ini sangat penting karena berpengaruh langsung pada setiap pembuatan keputusan dan kebijakan, pemilihan dan pelaksanaan program dan proyek, pemberdayaan SDM, dan pelaksanaan kontrol. Tanpa komitmen ini, tidak mungkin diciptakan dan dikembangkan pelaksanaan fungsi – fungsi manajemen yang berorientasi pada kualitas produk dan pelayanan umum.

b. Sistem Informasi Manajemen

Sumber ini sangat penting karena usaha mengimplementasikan semua fungsi manajemen yang berkualitas, sangat tergantung pada ketersediaan informasi dan data yang akurat, cukup/lengkap dan terjamin kekiniannya sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas pokok organisasi.

c. Sumber daya manusia yang potensial

SDM di lingkungan sekolah sebagai aset bersifat kuantitatif, dalam arti dapat dihitung jumlahnya. Disamping itu, SDM juga merupakan potensi yang berkewajiban melaksanakan tugas pokok organisasi (sekolah) untuk mewujudkan eksistensinya. Kualitas pelaksanaan tugas pokok sangat ditentukan oleh potensi yang dimiliki oleh SDM, baik yang telah diwujudkan dalam prestasi kerja maupun yang masih bersifat potensial dan dapat dikembangkan.

d. Keterlibatan semua Fungsi

Semua fungsi dalam organisasi sebagai sumber kualitas, sama pentingnya satu dengan yang lainnya, yaitu sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Untuk itu semua fungsi harus dilibatkan secara maksimal, sehingga saling menunjang satu dengan yang lainnya.

e. Filsafat Perbaikan Kualitas secara Berkesinambungan

Sumber – sumber kualitas yang ada bersifat sangat mendasar, karena tergantung pada kondisi pucuk pimpinan (kepala sekolah), yang

selalu menghadapi kemungkinan dipindahkan, atau dapat memohon untuk dipindahkan. Sehubungan dengan itu, realiasi *Total Quality Management* tidak boleh digantungkan pada individu kepala sekolah sebagai sumber kualitas, karena sikap dan perilaku individu terhadap kualitas dapat berbeda. Dengan kata lain sumber kualitas ini harus ditransformasikan pada filsafat kualitas yang berkesinambungan dalam merealisasikan TQM.<sup>45</sup>

## 2. Nilai-Nilai Total Quality Management

Total Quality Management, penekanan utamanya adalah pada mutu yang didefinisikan dengan mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak dari awalnya dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan (peserta didik dan masyarakat).

*Total Quality Management* memiliki beberapa nilai yang dapat diperhatikan untuk mencapai tujuan manajemen yang berkualitas, dengan efektif dan efisien. Apabila nilai-nilai *Total Quality Management* diimplementasikan maka akan mengurangi biaya operasi dan meningkatkan penghasilan sehingga laba makin meningkat.<sup>46</sup>

Adapun nilai-nilai TQM, dari beberapa ahli memiliki pendapat yang berbeda diantaranya adalah W.E. Deming, Goetsch and Davis, dan J.M. Juran.

---

<sup>45</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik*, (Yogyakarta : Gadjah Mada Pers 2005), hal : 138.

<sup>46</sup> Nasution S, *Management Pendidikan*, (Bandung : PT Citra Adiaksa Bakti, 2001), hal : 43.

W.Edward Deming, menjelaskan nilai-nilai TQM sebagai berikut :

- a. Bertekad kuat untuk meningkatkan kualitas.
- b. Menganut filosofi mutu.
- c. Tidak bergantung pada inspeksi untuk mencapai mutu.
- d. Terbinanya hubungan pengelola dan pelanggan.
- e. Melakukan terus menerus usaha perbaikan kualitas sistem, proses dan pelayanan.
- f. Lembagakan pembinaan dalam bentuk *on the job training* untuk semua orang (pimpinan, guru, dan lain-lain).
- g. Lembagakan kepemimpinan untuk membantu setiap orang (membina, memfasilitasi, membantu mengatasi kendala, dan lain-lain).
- h. Hilangkan sumber-sumber yang menyebabkan orang merasa takut dalam organisasi, agar orang dapat bekerja secara efektif.
- i. Tidak terdapat bagian-bagian organisasi yang terlalu kaku yang menghambat kebersamaan dan solidaritas.
- j. Hilangkan slogan, pernyataan, dan target kepada para pelaksana, sebab itu hanya akan menimbulkan hubungan yang kurang baik.
- k. Hilangkan target kerja (*quota*) bagi para pelaksana, dan hilangkan angka-angka tujuan bagi para pimpinan.
- l. Singkirkan penghalang yang merebut hak para pimpinan dan pelaksana untuk berbangga atas hasil kerjanya.
- m. Lembagakan program yang kuat untuk pendidikan, pelatihan dan pengembangan diri bagi semua orang.

- n. Ciptakan struktur yang memungkinkan semua orang bisa ikut serta dalam usaha memperbaiki kualitas.<sup>47</sup>

Sedangkan menurut Goetsch and Davis, menyebutkan bahwa nilai-nilai *Total Quality Management* adalah sebagai berikut :

- a. Fokus pada pelanggan.
- b. Obsesi terhadap kualitas.
- c. Pendekatan ilmiah.
- d. Komitmen jangka panjang.
- e. Kerja sama Tim (*Teamwork*).
- f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan
- g. Pendidikan dan pelatihan.
- h. Kebebasan yang terkendali.
- i. Kesatuan tujuan.
- j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.<sup>48</sup>

Adapun menurut J.M. Juran, nilai-nilai *Total Quality Management* dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kesadaran terhadap kebutuhan perbaikan dan peluang untuk perbaikan.
- b. Menetapkan tujuan perbaikan.
- c. Pengorganisasian mencapai tujuan yang ditetapkan.
- d. Menyediakan pelatihan.

---

<sup>47</sup> Edward Salis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, Tahun 2007), hlm : 48.

<sup>48</sup> Fandy Tjiptono, *Total Quality Service*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2001). Hal : 15.

- e. Melakukan proyek untuk pemecahan masalah.
- f. Melaporkan perkembangan.
- g. Memberikan penghargaan.
- h. Mengkomunikasikan hasil-hasil yang dicapai.
- i. Menyimpan dan mempertahankan hasil yang dicapai.
- j. Melakukan perbaikan dalam sistem reguler perusahaan.<sup>49</sup>

### 3. Prinsip Total Quality Management

*Total Quality Management* merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell (dalam Drs. M.N Nasution, M.Sc) ada empat prinsip utama dalam TQM, yaitu :

#### a. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kita atau perusahaan. Oleh karena itu konsep mengenai kualitas sangat diperlukan. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi ditentukan oleh pelanggan.

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasi

---

<sup>49</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), Hal : 37.

untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup parapelanggan. Makin tinggi nilai yang diberikan, makin besar pula kepuasan pelanggan.

b. Respek terhadap setiap orang

Setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang khas. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar perasaan (*feeling*). Perusahaan juga memperhatikan skala prioritas yakni bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dari organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

d. Perbaikan Berkesinambungan

Setiap perusahaan perlu proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan, yang terdiri atas langkah-langkah perencanaan dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang

diperoleh.<sup>50</sup>

Prinsip *Total Quality Management* sebagaimana diuraikan di atas dijadikan pedoman untuk mengimplementasikan *Total Quality Management* dalam fungsi-fungsi manajemen di lembaga pendidikan.

Manajemen mutu merupakan aspek keseluruhan dari fungsi manajemen yang menentukan dan mengimplentasikan kebijakan mutu. Terdapat delapan kunci keberhasilan perbaikan kinerja berbasis mutu yang dijelaskan dalam pendidikan Islam dengan berlandaskan al-Qur'an dan Sunah. Seperti disebutkan dalam ISO 9001-2001, yang merupakan delapan prinsip-prinsip mutu yaitu sebagai berikut.<sup>51</sup>:

a. Fokus Pada Konsumen

Prinsip mengutamakan kepuasan dan memenuhi harapan pelanggan. Allah SWT. telah berfirman:

﴿ اَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾

Artinya: “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan”(Qs. Al-Syuara': 181).<sup>52</sup>

Dalam surat diatas dijelaskan bahwa oarang yang beriman diperintahkan untuk mencukupkan takaran dan menghitung dengan betul. Hak orang lain jangan diambil serta jangan membuat kerusakan

<sup>50</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), Hal : 33.

<sup>51</sup> Rivai, Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Cetakan Pertama*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2004).

<sup>52</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Gema Insani, 2000), hlm. 586.

di muka bumi, artinya pelanggan akan puas jika perusahaan atau lembaga tidak melakukan sesuatu yang merugikan pelanggan. Salah satunya adalah dengan meningkatkan jasa/pelayanan atau produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sehingga pelanggan dapat merasakan dua jenis kepuasan, yaitu kepuasan saat proses pembelian dan kepuasan menggunakan produk kualitas. Dalam konsep Islam bahwa menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan orang lain merupakan penerapan nilai-nilai keimana agar bernilai ibadah disisi Allah SWT dan mencari rahmat serta ridlo-Nya.

b. Kepemimpinan

Kepemimpinan menentukan kesatuan arah dan maksud. Prinsip ini harus menciptakan dan menjaga lingkungan internal dimana orang-orang dapat terlibat secara penuh dalam mencapai sasaran. Dalam pendidikan Islam kepemimpinan yang idela adalah seperti apa yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yang terdapat dalam firman Allah SWT:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ

وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah*” (Al-Ahzab 21).<sup>53</sup>

<sup>53</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Gema Insani, 2000), hlm. 670.

Ayat diatas menggambarkan bahwa Rasulullah SAW adalah suri tauladan bagi manusia karena beliau adalah seorang yang kuat imannya, berani, tabah, menghadapi segala cobaan dengan segala ketentuan Allah dan kerakhlak mulia. Jika pemimpin ingin kepemimpinannya baik, berbahagia hidup di dunia akherat mereka harus mencontoh dan mengikuti beliau.

c. Keterlibatan Semua Orang

Orang disemua tingkatan adalah inti dari keberhasilan dan keterlibatan penuh mereka memungkinkan untuk digunakan bagi kemanfaatan. Setiap orang pasti membutuhkan satu dengan yang lain begitu pula dalam semua organisasi di dalamnya harus sudah menyadari bahwa mereka saling memiliki keterikatan antarsatu dengan yang lain tetapi semuanya mempunyai tanggungjawab masing-masing.

*“Setiap orang dari kamu adalah pemimpin dan kamu bertanggungjawab terhadap kepemimpinan itu”* (HR Timidzi, Bukhari dan Muslim).

d. Pendekatan Proses

Hasil yang diharapkan dapat dicapai secara lebih efisien ketika aktivitas dan sumberdaya dikelola sebagai suatu proses.

لَتَرْكَبُنَّ طَبَقًا عَن طَبَقٍ ﴿١٦﴾

Artinya: “*Sesungguhnya kamu melalui tingkat demi tingkat*

(dalam kehidupan)” (Qs Al-Insyiqaq 19).<sup>54</sup>

Dalam manajemen mutu terpadu perlu dilakukan pendekatan proses. Hal ini sejalan dengan konsep yang ada dalam pendidikan Islam karena pendidikan dalam Islam dilakukan secara bertahap, segala sesuatu butuh proses sehingga bisa mencapai tujuan.

e. Pendekatan Sistem dalam Manajemen.

Mengidentifikasi, mengerti dan mengelola proses sehingga saling berhubungan sebagai sistem yang memberi sumbangan pada keefektifan dan efisiensi dalam mencapai sasarannya. Sebagaimana sistem manajemen alam semesta. Allah SWT menciptakan segala sesuatu yang ada, baik di langit dan di bumi dan Allah SWT pula yang mengurus segalanya.

اللَّهُ خَلِقُ كُلِّ شَيْءٍ وَهُوَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ وَكِيلٌ ﴿٦٢﴾

Artinya: “Allah menciptakan segala sesuatu dan Dia memelihara segala sesuatu” (Qs Az-Zumar 62).<sup>55</sup>

f. Perbaikan Terus-Menerus

Jika dilihat dari konteks Islam, perbaikan dari waktu ke waktu atau melakukan evaluasi demi hasil lebih baik. Rasulullah bersabda “Barang siapa yang keadaannya pada hari ini kualitas hidupnya lebih baik dari hari kemarin maka dia adalah orang beruntung”. Oleh karena itu pilihan kita tidak lain kecuali tidak ada hari tanpa

<sup>54</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Gema Insani, 2000), hlm. 1040.

<sup>55</sup> *Ibid.*, hlm. 755.

peningkatan kualitas hidup. Sebagai umat Islam, kedisiplinan, dedikasi, kepandaian, kecerdasan, ketrampilan harus kita tingkatkan agar termasuk orang beruntung.

g. Pendekatan Proses Pengambilan Keputusan

Keputusan-keputusan efektif didasarkan pada analisis data dan informasi. Umat Islam tidak boleh ceroboh dalam mengambil suatu keputusan dan dalam mengambil keputusan perlu diambil langkah musyawarah sebagaimana firman Allah SWT dalam Qur'an Surah Al-Syura ayat 38:

فَجُمِعَ السَّحْرَةُ لِمِيقَاتِ يَوْمٍ مَّعْلُومٍ

Artinya: “dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarat antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezki yang Kami berikan kepada mereka” (Al-Syura 38).<sup>56</sup>

h. Hubungan dengan pemasok dengan prinsip-prinsip saling menguntungkan

Hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai. Seperti firman Allah SWT dalam al-Qur'an surah Al-Nisa ayat 29:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ

<sup>56</sup>Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Gema Insani, 2000), hlm. 575.

تَكُونُ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (QS Al-Nisa 29).<sup>57</sup>

Berdasarkan uraian diatas dinyatakan bahwa Islam telah memberikan landasan-landasan filosofis yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu sekarang ini, namun karena konsep tersebut muncul dan lahir dari pemikir-pemikir dunia barat maka tidak terlihat unsur-unsur Islam di dalamnya.<sup>58</sup>

Prinsip *Total Quality Management* sebagaimana diuraikan di atas dijadikan pedoman untuk mengimplementasikan *Total Quality Management* dalam fungsi-fungsi manajemen di lembaga pendidikan. Sehingga di dalam pelaksanaan *Total Quality Management* harus berpedoman pada prinsip-prinsip tersebut, sehingga dapat memberikan pelayanan dan menghasilkan produk barang dan jasa yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak yang dilayani.

#### 4. Implementasi *Total Quality Management*

<sup>57</sup>Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Gema Insani, 2000), hlm. 122.

<sup>58</sup> Rivai Veithzal, *Op.Cit.*, hlm. 520-530.

Untuk menjamin keberhasilan dalam mengimplementasikan *Total Quality Management*, sebenarnya terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan secara berurutan dan secara disiplin. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :<sup>59</sup>

a. Tanamkan satu falsafah kualitas

Dalam hal ini, manajemen dan karyawan harus sepenuhnya mengerti dan yakin mengapa organisasi akan mencapai *total quality*, yaitu untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi dalam iklim kompetitif.

b. Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang bermutu

Berdasarkan falsafah mutu yang diterima pada langkah pertama, manajemen puncak, terutama CEO (*Chief Executive Officer*) harus mengambil inisiatif dalam menunjukkan kepemimpinan yang teguh dalam gerakan mutu.

c. Kalau perlu adakan perubahan atau modifikasi terhadap sistem yang ada, agar kondusif dengan tujuan *total quality*

Sesudah menunjukkan kepemimpinan mutu secara konsisten dan kontinu kepada seluruh anggota organisasi, manajemen perlu meninjau kebijaksanaan, sistem dan prosedur yang ada dalam

---

<sup>59</sup> Suewarso Hardjosoedarmo, *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi, 2004), hal : 57.

organisasi dan menilai apakah software tersebut konsisten dan kondusif terhadap *total quality*.

- d. Didik, latih dan berdayakan (*empower*) seluruh karyawan

Dengan telah menciptakannya lingkungan kerja yang kondusif sebagai hasil langkah ketiga, seluruh anggota organisasi, termasuk para manager, harus siap mengikuti program pendidikan dan pelatihan mengenai *total quality*.

Secara garis besar proses implementasi *Total Quality Management* mencakup :

- a. Manajemen puncak harus menjadikan *Total Quality Management* sebagai prioritas utama organisasi, visi yang jelas dan dapat dicapai, menyusun tujuan yang agresif bagi organisasi dan setiap unit, dan terpenting menunjukkan komitmen terhadap TQM melalui aktivitas mereka.
- b. Budaya organisasi harus diubah sehingga setiap orang dan setiap proses menyertakan konsep *Total Quality Management*. Organisasi harus diubah paradigmanya, focus pada konsumen, segala sesuatu yang dikerjakan diselaraskan untuk memenuhi harapan konsumen.
- c. Kelompok kecil dikembangkan pada keseluruhan organisasi untuk memahami kualitas, identifikasi keinginan konsumen, dan mengukur kemajuan dan kualitas. Masing-masing kelompok bertanggung jawab untuk mencapai tujuan mereka sebagai bagian dari tujuan organisasi keseluruhan.

- d. Perubahan dan perbaikan berkelanjutan harus diimplementasikan, dipantau, dan disesuaikan atas dasar hasil analisis pengukuran. Menjelaskan implementasi *Total Quality Management* yang lebih rinci dan sistematis ke dalam tiga fase: fase persiapan, fase perencanaan, dan fase pelaksanaan. Setiap fase terdiri atas beberapa langkah dengan waktu sesuai kebutuhan organisasi.<sup>60</sup>

Tahap awal dalam implementasi *Total Quality Management* adalah menilai keadaan organisasi yang ada. Jika organisasi terbukti mempunyai kepekaan efektif terhadap lingkungan dan mampu mensukseskan perubahan sebelumnya, *Total Quality Management* akan mudah diimplementasikan. Sebaliknya jika kenyataan yang ada tidak mendukung kondisi awal yang diperlukan, Implementasi *Total Quality Management* ditunda dan organisasi harus disehatkan sebelum mengawali *Total Quality Management*.

##### **5. *Total Quality Management* dalam Pendidikan**

Menurut Amri, pendidikan dapat dipandang sebagai proses investasi pengembangan mutu sumber daya manusia dalam bentuk “manusia terdidik” (*educated people*).<sup>61</sup>

Lebih lanjut lagi, Amri mengungkapkan bahwa pengakuan proses investasi pendidikan terjadi di rumah dan di masyarakat, namun diyakini

---

<sup>60</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hal : 350.

<sup>61</sup> Sofan Amri, *Pengembangan & Model Pembelajaran Dalam Kurikulum 2013*, (Jakarta : Prestasi Pustakarya, 2013), hal : 32.

bahwa kelembagaan pendidikan formal (*schooling*) merupakan tempat untuk terjadinya proses pembelajaran yang lebih baik (*better learning*).<sup>62</sup>

Pendidikan menentukan nasib suatu bangsa ke depannya karena lewat pendidikan yang baiklah akan lahir generasi-generasi muda yang terdidik yang dapat diandalkan untuk dapat berpartisipasi secara aktif dan positif dalam pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan negara dan penduduk yang hidup di dalamnya.<sup>63</sup>

Oleh karena itu, untuk mempercepat kemajuan bangsa dari sisi teknologi, budaya, adat-istiadat dan karakter bangsa diperlukan sistem pendidikan yang kuat. Dan disinilah *Total Quality Management* memainkan peran yang penting untuk mewujudkan sebuah pendidikan yang berkualitas.

Pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang memuaskan kebutuhan belajar dasar, yang memperkaya kehidupan pelajar dan pengalaman belajar mereka secara keseluruhan.<sup>64</sup>

Walaupun *Total Quality Management* adalah sebuah filosofi manajemen yang dikembangkan untuk industri dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas produksi, akan tetapi para pendidik percaya bahwa *Total Quality Management* juga dapat diterapkan dalam pendidikan (Pourrajab, Basri, Daud, dan Asimiran, 2011: 69).

---

<sup>62</sup> *Ibid*, hal : 33.

<sup>63</sup> Syaifurahman & Tri Ujiati, *Manajemen dalam Pembelajaran*, (Jakarta Barat: Permata Puri Media, 2013), hal : 51.

<sup>64</sup> Muhammad Mustaq dan Muhammad Munir Kayani. *Perubahan dan Tantangan Tingkat Sekunder Pendidikan Guru di Pakistan: Perspektif Pelatihan*, Jurnal Internasional Penelitian Akademik dalam Bisnis dan Ilmu Sosial. Desember 2013, vol. 3 No. 12 ISSN: 222-6990., hal : 393.

Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan Amri, yaitu bahwa mutu dalam pendidikan bukanlah barang akan tetapi layanan, di mana mutu harus dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan semua pihak pemakai dengan fokus utama terletak pada peserta didik (*learners*).<sup>65</sup>

Dari berbagai pendapat tersebut, terlihat bahwa disinilah prinsip *Total Quality Management* berlaku, yakni pentingnya kualitas dan fokus utama pada pelanggan dan karenanya amatlah penting bagi sebuah lembaga pendidikan untuk dapat menelusuri isu ini lebih lanjut demi menyampaikan sebuah pendidikan yang bermutu tinggi.

Implementasi *Total Quality Management* dalam konteks pendidikan dimaksudkan agar tercapai keunggulan proses pembelajaran yang mengutamakan hasil sekaligus memberi peluang tinggi bagi guru dan siswa untuk aktif dan inovatif, dengan pemanfaatan sarana dan prasarana yang memadai.<sup>66</sup>

Adapun pengawasan mutu pendidikan dapat dilaksanakan sejak input (siswa) masuk sekolah, mengikuti proses belajar mengajar di sekolah dan hingga menjadi lulusan dengan berbagai kompetensi yang dimilikinya.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Amri, *Op.Cit*, hal : 16.

<sup>66</sup> S Shoimatul Ula, *Revolusi Belajar*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013), hal : 45.

<sup>67</sup> Amri, *Op.Cit*, hal : 21.

Konsep *Total Quality Management* dapat diaplikasikan pada kegiatan belajar mengajar dalam ruangan kelas yang merupakan kegiatan utama harian siswa.

Menurut Aina dan Kayode, menyebutkan *Total Quality Management* sebagai sebuah proses yang melibatkan pendekatan mutu terpadu yang diadopsi guru di dalam mengajar sehingga kebutuhan siswa dan atasan dapat terpenuhi sebaik-baiknya dimana hal ini merupakan pengejaran tiada henti akan perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pendidikan yang disediakan bagi siswa. Siswa harus menjadi inti dan fokus utama dari penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar di sekolah.<sup>68</sup>

Oleh karena itu, segala proses yang terkait dengan pembelajaran, mulai dari tahap perancangan, pelaksanaan, hingga perbaikan harus dilakukan sedemikian rupa sehingga kebutuhan siswa akan pengajaran yang berkualitas dapat terpenuhi.

Pandangan seputar peningkatan mutu dalam ruang kelas juga disampaikan oleh Aina dan Kayode, yang menegaskan pentingnya perbaikan kualitas dari setiap tindakan dan interaksi dalam proses belajar mengajar, seperti perbaikan mutu secara total dalam pengajaran, tujuan dan perancangan mata pelajaran, catatan dan buku-buku pelajaran, sumber daya, interaksi staff-siswa, penilaian serta evaluasi mata pelajaran.<sup>69</sup>

Adapun menurut Kayani, terdapat lima standar TQM dalam mengajar yang ia gunakan dalam penelitiannya yaitu meliputi (1) tanggung

---

<sup>68</sup> Sola Aina dan Oyeyemi Kayode, *Application of Total Quality Management in the Classroom*. British Journal of Arts and Social Sciences. Vol. 11, No. 1. 2012, Hal : 25.

<sup>69</sup> *Ibid.*

jawab profesional dan hubungan manusia yang efektif; (2) perencanaan, persiapan, dan kurikulum; (3) instruksi; (4) praktik-praktik penilaian; dan (5) lingkungan kelas.<sup>70</sup>

## B. Pendidikan Karakter

### 1. Pengertian Pendidikan Karakter

Karakter berasal dari akar kata bahasa Latin yang berarti dipahat.<sup>71</sup> Secara harfiah, karakter artinya kualitas mental atau moral, kekuatan moral, nama atau reputasi.<sup>72</sup>

Menurut Hermawan Kertajaya (dalam Hidayatullah, 2010) karakter adalah “ciri khas” yang dimiliki oleh suatu benda atau individu. Ciri khas tersebut adalah “asli” dan mengakar pada kepribadian benda atau individu tersebut, yang merupakan “mesin” yang mendorong bagaimana seseorang bertindak, bersikap, berujar serta merespon sesuatu.<sup>73</sup>

Menurut Al Wisol sebagaimana yang dikutip oleh Choiron mengartikan karakter adalah penggambaran tingkah laku dengan menampilkan nilai (benar-salah, baik-buruk) baik secara implisit maupun eksplisit.<sup>74</sup>

---

<sup>70</sup> Muhammad Mustaq dan Muhammad Munir Kayani. *Perubahan dan Tantangan Tingkat Sekunder Pendidikan Guru di Pakistan: Perspektif Pelatihan*, Jurnal Internasional Penelitian Akademik dalam Bisnis dan Ilmu Sosial. Desember 2013, vol. 3 No. 12 ISSN: 222-6990., hal : 395.

<sup>71</sup> M. Furqon Hidayatullah, *Pendidikan Karakter; Membangun Peradaban Bangsa*, UNS Press, Yogyakarta, 2010, hlm. 12.

<sup>72</sup> *Loc. Cit.*

<sup>73</sup> Furqon Hidayatullah, *Pendidikan Karakter: Membangun Peradaban Bangsa*, (Surakarta: UNS Press & Yuma Pustaka, 2010), hal : 13.

<sup>74</sup> Choiron, *Pendidikan Karakter dalam Perspektif Psikologi Islam*, (Yogyakarta : Idea Press, 2010), hlm : 2.

Karakter adalah nilai-nilai yang khas-baik (tahu nilai kebaikan, mau berbuat baik, nyata berkehidupan baik, dan berdampak baik terhadap lingkungan) yang terpatери dalam diri dan terejawantahkan dalam perilaku. Karakter secara koheren memancar dari hasil olah pikir, olah hati, olah raga, serta olah rasa dan karsa seseorang atau sekelompok orang.<sup>75</sup>

Istilah karakter dihubungkan dan dipertukarkan dengan istilah etika, ahlak, dan atau nilai dan berkaitan dengan kekuatan moral, berkonotasi “positif” bukan netral.<sup>76</sup>

Pendidikan karakter menjadi salah satu akses yang tepat dalam melaksanakan *character building* bagi generasi muda; generasi yang berilmu pengetahuan tinggi dengan dibekali iman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, cakap, kreatif.

Dari beberapa konsep diatas dapat disimpulkan bahwa karakter adalah kualitas mental atau moral, kekuatan moral, nama atau reputasi yang menggambarkan tingkah laku dengan menampilkan nilai (benar-salah, baik-buruk) baik secara implisit maupun eksplisit.

Berdasarkan pengertian di atas dapat ditegaskan bahwa karakter merupakan perilaku manusia yang berhubungan dengan Tuhan Yang Maha Esa, diri sendiri, sesama manusia, lingkungan, dan kebangsaan yang terwujud dalam pikiran, sikap, perasaan, perkataan, dan perbuatan berdasarkan norma agama, hukum, tata krama, budaya, dan adat istiadat. Orang yang perilakunya sesuai dengan norma disebut berkarakter mulia.

---

<sup>75</sup> Kebijakan Nasional Pembangunan Karakter Bangsa Tahun 2010-2025, h.7

<sup>76</sup> Dirjen Pendidikan Tinggi Kemendiknas, *Kerangka Acuan Pendidikan Karakter*, 2010,

Menurut Zubaedi, Pendidikan Karakter adalah “Usaha sengaja (sadar) untuk mewujudkan kebajikan, yaitu kualitas kemanusiaan yang baik secara objektif, bukan hanya baik untuk individu perseorangan, tetapi juga baik untuk masyarakat secara keseluruhan”.<sup>77</sup>

Menurut Ratna Mawangi pendidikan karakter adalah sebuah usaha untuk mendidik anak-anak agar dapat mengambil keputusan dengan bijak dan mempraktikanya dalam kehidupan sehari-hari, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi yang positif kepada lingkungannya.<sup>78</sup>

Sedangkan pendidikan karakter menurut Thomas Lickona adalah pendidikan untuk membentuk kepribadian seseorang melalui pendidikan budi pekerti, yang hasilnya terlihat dalam tindakan nyata seseorang, yaitu : tingkah laku yang baik , jujur, bertanggung jawab, menghormati hak orang lain, kerja keras dan sebagainya.<sup>79</sup>

Proses pendidikan karakter dipandang sebagai usaha sadar dan terencana, bukan usaha yang sifatnya terjadi secara kebetulan. Atas dasar ini, pendidikan karakter adalah usaha yang sungguh-sungguh untuk memahami, membentuk, memupuk nilai-nilai etika, baik untuk diri sendiri maupun untuk semua warga masyarakat atau warga negara secara keseluruhan.<sup>80</sup>

---

<sup>77</sup> Zubaedi, *Pendidikan Karakter: Konsep Dan Aplikasinya Dalam Lembaga Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal : 15.

<sup>78</sup> Dharma kusuma, *Pendidikan Karakter Kajian Teori dan Praktik di Sekolah*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2011), hal : 5

<sup>79</sup> Muchlas Samani & Harianto, *Pendidikan Karakter Konsep dan Model*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2011), hal : 45.

<sup>80</sup> Zubaedi, *Loc. Cit.*

## 2. Tujuan Pendidikan Karakter

Menurut Dharma Kesuma, tujuan dari pendidikan karakter adalah

- a. Memfasilitasi penguatan dan pengembangan nilai-nilai tertentu sehingga terwujud dalam perilaku anak.
- b. Mengkoreksi perilaku siswa yang tidak bersesuaian dengan nilai-nilai yang dikembangkan oleh sekolah.
- c. Membangun koneksi yang harmonis dengan keluarga dan masyarakat dalam memerankan tanggung jawab pendidikan karakter secara bersama.<sup>81</sup>

Pendapat di atas sama dengan rumusan tujuan pendidikan nasional yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengarah pada pengembangan karakter manusia Indonesia, walaupun penyelenggaraannya masih jauh dari yang dimaksudkan dalam Undang-Undang tersebut. Secara singkat, pendidikan nasional adalah pendidikan karakter bukan pendidikan akademik semata.<sup>82</sup>

Jamal Ma'mur Asmani berpendapat bahwa tujuan pendidikan karakter penanaman nilai dalam diri siswa dan pembaruan tata kehidupan bersama yang lebih menghargai kebebasan individu.<sup>83</sup>

Senada dengan pendapat tersebut, Muhammad Takdir Ilahi menyatakan bahwa pendidikan karakter bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai pendidikan yang berdasarkan pada etika dan moral sehingga

---

<sup>81</sup> Dharma Kesuma, *Pendidikan Karakter Kajian Teori dan Praktik di Sekolah*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hal : 9.

<sup>82</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

<sup>83</sup> Jamal Ma'mur Asmani, *Buku Panduan Internalisasi Pendidikan Karakter di Sekolah*, (Yogyakarta: Diva Press. 2011), hal : 42.

kepribadian anak didik dapat berpengaruh terhadap tingkah lakunya sehari-hari, baik di lingkungan pendidikan, maupun di luar lingkungan pendidikan.<sup>84</sup>

Pendidikan karakter pada intinya bertujuan untuk membentuk bangsa yang tangguh, kompetitif, berakhlak mulia, bermoral, bertoleran, bergotong-royong, berjiwa patriotik, berkembang dinamis, berorientasi ilmu, pengetahuan dan teknologi, yang semuanya dijiwai oleh iman dan taqwa kepada tuhan Yang Maha Esa berdasarkan Pancasila.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tujuan pendidikan karakter adalah untuk membentuk karakter peserta didik yang beradab sehingga nilai-nilai karakter tersebut diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan pendidikan karakter, seorang peserta didik tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga cerdas secara emosi dan spiritual.

### 3. Fungsi Pendidikan Karakter

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional pada Pasal 3, menjelaskan bahwa :

”Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk karakter serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Sehingga pembentukan karakter siswa dapat bersaing, beretika, bermoral, sopan santun dan berinteraksi dengan masyarakat”.<sup>85</sup>

Menurut Heri Gunawan, pendidikan karakter memiliki fungsi sebagai berikut :

---

<sup>84</sup> Muhammad Takdir Ilahi, *Revitalisasi Pendidikan Berbasis Moral*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hal : 190.

<sup>85</sup>Zainal Aqib dan Sujak, *Panduan dan Aplikasi Pendidikan Karakter Untuk SD, SMP, SMA*, Yrama Widya, Bandung, 2001, hlm. 2.

- a. Mengembangkan potensi dasar agar berhati baik, berfikir baik, dan berperilaku baik.
- b. Memperkuat dan membangun perilaku bangsa yang multikultur.
- c. Meningkatkan peradaban bangsa yang kompetitif dalam pergaulan dunia.<sup>86</sup>

Menurut Kementerian Pendidikan Nasional (2010: 7) fungsi pendidikan karakter adalah:

- a. Pengembangan: pengembangan potensi peserta didik untuk menjadi pribadi berperilaku baik; ini bagi peserta didik yang telah memiliki sikap dan perilaku yang mencerminkan budaya dan karakter bangsa;
- b. Perbaikan: memperkuat kiprah pendidikan nasional untuk bertanggung jawab dalam pengembangan potensi peserta didik yang lebih bermartabat;
- c. Penyaring: untuk menyaring budaya bangsa sendiri dan budaya bangsa lain yang tidak sesuai dengan nilai-nilai budaya dan karakter bangsa yang bermartabat.

Ketiga fungsi tersebut dilakukan melalui pengukuhan Pancasila sebagai falsafah dan ideologi negara, pengukuhan nilai dan norma konstitusional UUD 45, Penguatan komitmen kebangsaan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), Penguatan nilai –nilai keberagaman sesuai dengan konsesi Bhineka Tunggal Ika, serta penguatan keunggulan

---

<sup>86</sup> Heri Gunawan, *pendidikan karakter konsep dan Implementasi*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hal.30

dan daya saing bangsa untuk keberlanjutan kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara dalam konteks global.<sup>87</sup>

#### 4. Nilai-Nilai Karakter

Djahiri mengatakan bahwa nilai adalah suatu jenis kepercayaan yang letaknya berpusat pada sistem kepercayaan seseorang ,tentang bagaimana seseorang sepatutnya, atau tidak sepatutnya dalam melakukan sesuatu atau tentang apa yang berharga dan yang tidak berharga untuk dicapai.<sup>88</sup>

Nilai-nilai karakter dijadikan sekolah sebagai nilai-nilai utama yang diambil/disarikan dari butir-butir standar kompetensi lulusan dan mata pelajaran yang ditargetkan untuk diinternalisasi oleh peserta didik.

Adapun nilai-nilai karakter tersebut adalah sebagai berikut:

a. Komitmen

Komitmen sebagai sebuah tekad yang mengikat dan melekat pada seorang untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

b. Kompeten

Kompeten adalah kemampuan seseorang dalam memecahkan berbagai masalah dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

---

<sup>87</sup> Sri Narwati, *Pendidikan Karakter*, (Yogyakarta : Familia, 2011), hal : 18.

<sup>88</sup> Heri Gunawan, *Pendidikan Karakter Konsep dan Implementasi*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hal : 31.

c. Kerja Keras

Bekerja keras sebagai kemampuan mencurahkan atau mengerahkan seluruh usaha dan kesungguhan, potensi yang dimiliki sampai akhir masa suatu urusan hingga tujuan tercapai.

d. Konsisten

Konsisten adalah kemampuan melakukan sesuatu dengan istiqomah, ajeg, fokus, sabar dan ulet serta melakukan perbaikan yang terus menerus.

e. Kesederhanaan

Sederhana artinya memiliki kemampuan mengaktualisasikan sesuatu secara efektif dan efisien.

f. Kedekatan

Kedekatan adalah kemampuan berinteraksi secara dinamis dalam jalinan emosional dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

g. Cerdas

Cerdas yang dimaksud bukan hanya cerdas intelektual tetapi juga harus cerdas emosional dan spiritual.<sup>89</sup>

### C. Pembentukan Karakter

Ellen G. White dalam Sarumpaet yang dikutip oleh Zainal Aqib mengemukakan bahwa pembentukan karakter adalah usaha paling penting yang pernah diberikan kepada manusia. Pembentukan karakter adalah tujuan

---

<sup>89</sup>M. Furqon Hidayatullah, *Op. Cit*, hlm. 26-28.

luar biasa dari sistem pendidikan yang benar.<sup>90</sup> Pembentukan karakter dapat diubah atau dididik melalui pendidikan

Hal tersebut sesuai dengan isyarat Al-Qur'an tentang proses pembentukan karakter, dalam surat Ar-Ra'du ayat 11 :

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ.....

Artinya : “Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...”. (QS. Ar- Ra'du : 11)

Berdasarkan ayat tersebut, telah jelas bahwasannya pembentukan karakter anak juga dapat diubah atau dididik melalui pendidikan. Dengan pendidikan, peserta didik akan mengetahui, memahami, dan merealisasikan karakternya sesuai dengan materi dan pembiasaan baik yang diterimanya dari pendidikan karakter.

### 1. Proses Pembentukan Karakter

Pembentukan karakter adalah usaha paling penting yang pernah diberikan kepada manusia yang memiliki tujuan luar biasa dari sistem pendidikan yang benar.

Proses pendidikan karakter dipandang sebagai usaha sadar dan terencana, bukan usaha yang sifatnya terjadi secara kebetulan. Atas dasar ini, pendidikan karakter adalah usaha yang sungguh-sungguh untuk memahami, membentuk, memupuk nilai-nilai etika, baik untuk diri sendiri maupun semua warga masyarakat secara keseluruhan.<sup>91</sup>

<sup>90</sup> Zainal Aqib, *Pendidikan Karakter Membangun Positif Perilaku Anak Bangsa*, (Bandung : Yrama Widya, 2011), hlm. 41.

<sup>91</sup> Saptono, *Dimensi-Dimensi Pendidikan Karakter*, (Salatiga : Erlangga, 2011), hal : 23.

Pendidikan karakter perlu dikembangkan pada diri setiap orang. Pendidikan karakter dimanifestasikan ke dalam sebuah proses atau tahapan kegiatan membina makna-makna yang esensial, karena hakikatnya manusia adalah makhluk yang memiliki kemampuan untuk mempelajari dan menghayati makna esensial yang sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia.

Pendidikan karakter berusaha membina pribadi yang utuh, terampil berbicara, menggunakan lambang dan isyarat yang secara faktual diinformasikan dengan baik, manusia berkreasi dan menghargai estetika ditunjang oleh kehidupan yang kaya dan penuh disiplin.

Menurut Doni Koesoema, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membentuk karakter anak, yaitu pembiasaan tingkah laku sopan, kesadaran terhadap kebersihan, kerapian, dan ketertiban, serta pembiasaan untuk berlaku jujur dan bersikap disiplin.<sup>92</sup>

Dari beberapa hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pembentukan karakter adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh orang tua untuk mempengaruhi karakter anak. Orang tua membantu membentuk karakter anak dengan memberikan keteladanan, cara berbicara atau menyampaikan sesuatu yang baik, toleransi, dan hal yang terkait lainnya.

Ryan & Lickona seperti yang dikutip Sri Lestari mengungkapkan bahwa nilai dasar yang menjadi landasan dalam membangun karakter adalah hormat (*respect*). Hormat tersebut mencakup respek pada diri

---

<sup>92</sup> Doni Koesoema, *Pendidikan Karakter; Strategi Mendidik Anak di Zaman Global*, (Jakarta: Grasindo, 2010), hal : 80.

sendiri, orang lain, semua bentuk kehidupan maupun lingkungan yang mempertahankannya. Dengan memiliki hormat, maka individu memandang dirinya maupun orang lain sebagai suatu yang berharga dan memiliki hak yang sederajat.<sup>93</sup>

Sedangkan unsur terpenting dalam pembentukan karakter adalah pikiran karena pikiran yang di dalamnya terdapat seluruh program yang terbentuk dari pengalaman hidupnya, merupakan pelopor segalanya.<sup>94</sup>

Program ini kemudian membentuk sistem kepercayaan yang akhirnya dapat membentuk pola berpikir yang bisa mempengaruhi perilakunya. Jika program yang tertanam tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip kebenaran universal, maka perilakunya berjalan selaras dengan hukum alam. Dan sebaiknya jika program tersebut tidak sesuai dengan prinsip-prinsip universal, maka perilakunya membawa kerusakan dan menghasilkan penderitaan. Oleh karena itu pikiran harus mendapatkan perhatian yang serius.<sup>95</sup>

## 2. Strategi Pembentukan Karakter

---

<sup>93</sup> Sri Lestari, *Psikologi Keluarga Penanaman Nilai dan Penanganan Konflik dalam Keluarga*, (Jakarta : Kencana, 2013), hal : 96

<sup>94</sup> Thomas Lickona, *Character Matters*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2012), hal : 50.

<sup>95</sup> *Ibid.*

Secara bahasa, strategi bisa diartikan sebagai “siasat”, “kiat”, “trik”, atau “cara”. Sedang secara umum strategi ialah suatu garis besar haluan dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>96</sup>

Strategi merupakan sebuah cara atau sebuah metode, secara umum strategi memiliki pengertian garis besar haluan untuk bertindak dalam usaha mencapai sasaran yang telah ditentukan.<sup>97</sup>

Selain itu strategi juga bisa diartikan sebagai langkah-langkah yang sistematis dalam melaksanakan rencana secara menyeluruh dan berjangka panjang dalam mencapai suatu tujuan.<sup>98</sup>

Dalam dunia pendidikan, strategi diartikan sebagai perencanaan yang berisi tentang rangkaian kegiatan yang didesain untuk mencapai pendidikan tertentu. Sedangkan untuk mengimplementasikan rencana yang sudah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang telah disusun tercapai secara optimal adalah dinamakan dengan metode. Strategi menunjuk pada sebuah perencanaan untuk mencapai sesuatu, sedangkan metode adalah cara yang dapat digunakan untuk melaksanakan strategi.<sup>99</sup>

Untuk menjadi manusia yang baik (berkarakter mulia), manusia berkewajiban menjaga dirinya, antara lain dengan memelihara kesucian lahir dan batin, bersikap tenang, selalu menambah ilmu pengetahuan, dan

---

<sup>96</sup> Pupuh Fathurrohman dan M. Sobry Sutikno, *Strategi Belajar Mengajar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal : 5.

<sup>97</sup> Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 5.

<sup>98</sup> Nanang Fattah, *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dan Dewan Sekolah*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004), 25.

<sup>99</sup> Wina Sanjaya, *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2007), hal : 126.

membina disiplin diri. Untuk merealisasikan karakter mulia dalam kehidupan setiap orang, pembudayaan karakter mulia menjadi suatu hal niscaya. Di sekolah atau lembaga pendidikan, upaya ini dilakukan melalui pemberian mata pelajaran pendidikan karakter, pendidikan akhlak, pendidikan moral, atau pendidikan etika.

Guru memiliki peran yang sangat penting dalam mengarahkan peserta didik untuk terus belajar dan belajar berkarakter. Berikut ini merupakan beberapa cara yang dapat ditempuh oleh guru, yaitu :

- a. Guru memilih model atau metode pembelajaran yang dapat melibatkan partisipasi aktif peserta didik dalam setiap proses pembelajaran di kelas. Guru juga dituntut untuk memberikan “tugas” atau memotivasi peserta didik untuk terus menerapkan nilai-nilai karakter di luar kelas sekaligus melakukan penilaian terhadap karakternya secara benar.
- b. Guru perlu mengajak para orang tua peserta didik untuk berpartisipasi aktif dalam membantu terlaksananya pendidikan karakter bagi putra-putri mereka, seperti menjadikan rumah tinggal (keluarga) sebagai basis utama pembangunan karakter. Keluarga harus bersinergi dengan sekolah sehingga memiliki kekuatan yang utuh dalam mengarahkan peserta didik untuk berkarakter.
- c. Guru juga harus dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi peserta didik agar ia dapat belajar dengan efektif dalam suasana belajar yang aman; aktif; kreatif; demokratis; serta didukung dengan kedisiplinan, kejujuran, dan kesantunan.

- d. Guru juga harus memfasilitasi peserta didiknya agar terbiasa dengan sikap dan perilaku yang berkarakter. Dengan kata lain, untuk dapat terwujud peserta didik yang berkarakter harus diupayakan pembiasaan berkarakter mulia di kalangan peserta didik. Pembiasaan yang efektif adalah pembiasaan yang terprogram secara baik. Oleh karena itu, guru harus membuat program pembiasaan dalam rangka terwujudnya peserta didik yang berkarakter.
- e. Guru juga dituntut memahami karakteristik para peserta didiknya yang beragam sehingga ia dapat menerapkan kurikulum yang tepat demi terwujudnya lulusan yang berkarakter.
- f. Hal yang sangat penting adalah guru harus menjadi model atau teladan (*uswah hasanah*) bagi peserta didik yang dapat memudahkan tugasnya dalam melaksanakan pendidikan karakter, baik di dalam sekolah maupun di luar sekolah. Guru dituntut tidak hanya dapat memberi contoh bagaimana bersikap dan berperilaku berkarakter, tetapi ia juga dituntut untuk menjadi contoh atau teladan berkarakter melalui sikap dan perilakunya sehari-hari di muka peserta didiknya.<sup>100</sup>

### 3. Faktor-Faktor Pembentukan Karakter

Menurut Mansur Muslich, karakter merupakan kualitas moral dan mental seseorang yang pembentukannya dipengaruhi oleh faktor bawaan (fitrah) dan lingkungan (sosialisasi pendidikan). Potensi karakter yang

---

<sup>100</sup> Marzuki, *Pendidikan Karakter Islam*, (Jakarta: Amzah, 2015), hal : 41.

baik dimiliki manusia sebelum dilahirkan, tetapi potensi-potensi tersebut harus dibina melalui sosialisasi dan pendidikan sejak usia dini.<sup>101</sup>

Hal tersebut, sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kartini Kartono, bahwasannya karakter tidak dapat terbentuk begitu saja, tetapi karakter terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu :

a. Faktor biologis

Factor biologis yaitu faktor yang berasal dari dalam diri orang itu sendiri. Faktor ini berasal dari keturunan atau bawaan yang dibawa sejak lahir dan pengaruh keturunan dari salah satu sifat yang dimiliki salah satu dari kedua orang tuanya.

b. Faktor lingkungan

Disamping faktor-faktor hereditas yang relative konstan sifatnya, milieu yang terdiri antara lain atas lingkungan hidup, pendidikan, kondisi dan situasi hidup dan kondisi masyarakat, semuanya berpengaruh besar terhadap pembentukan karakter.<sup>102</sup> Termasuk di dalamnya adat istiadat peraturan yang berlaku dan bahasa yang digerakkan.

Sedangkan menurut Djamika Rahmat, faktor yang dapat mempengaruhi karakter siswa diantaranya yaitu:

---

<sup>101</sup> Mansur Muslich, *Pendidikan Karakter Menjawab Tantangan Krisis Multidimensional*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011), hal : 96.

<sup>102</sup> Kartini Kartono, *Teori Kepribadian*, (Bandung : Mandar MAju, 2005), hal : 96.

- a. Faktor dari Dalam, yaitu dapat berupa insting, kepercayaan, keinginan, hati nurani, dan hawa nafsu hawa nafsu.
- b. Factor dari Luar, yaitu dapat berupa lingkungan, kehidupan rumh tangga dan sekolah, pergaulan teman dan sahabat, serta penguasa dan pemimpin.<sup>103</sup>

Dari uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa karakter seseorang tumbuh dan berkembang atas dua kekuatan, yaitu kekuatan dari dalam yang berupa faktor biologis dan kekuatan dari luar yaitu faktor lingkungan. Karena pada dasarnya, pembentukan karakter seseorang mengacu kepada serangkaian sikap (*attitudes*), perilaku (*behaviors*), motivasi (*motivations*), dan keterampilan (*skills*) sangat membutuhkan layanan bimbingan dan konseling yang berkelanjutan.

---

<sup>103</sup> Djamika Rahmat, *Sistem Etika Islam*, (Surabaya: Pustaka Islami, 1987), hal. 73.