

**MANAJEMEN LAYANAN MUTU PEMBELAJARAN BERBASIS  
KARAKTER BAIK DAN KUAT**

(Studi Deskriptif di SMK Daarut Tauhiid Puteri Bandung)

**TESIS**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister  
Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh:

Irwan Maulana

NIM: 2002514

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2022**

**MANAJEMEN LAYANAN MUTU PEMBELAJARAN BERBASIS  
KARAKTER BAIK DAN KUAT**

(Studi deskriptif di SMK Daarut Tauhiid Puteri Bandung)

Oleh:

Irwan Maulana

Sebuah tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Megister Pendidikan (M.Pd) pada program studi Administrasi Pendidikan

©Irwan Maulana

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2022

Hak cipta dilindungi undang-undang

Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan cara dicetak  
ulang, difoto kopi atau cara lainnya tanpa seizin penulis

**IRWAN MAULANA**

**NIM. 2002514**

**MANAJEMEN LAYANAN MUTU PEMBELAJARAN BERBASIS  
KARAKTER BAIK DAN KUAT (BAKU)**

Disetujui dan disahkan oleh,

Pembimbing I



**Dr. Cicih Sutarsih, M.Pd**

NIP. 197009291998022001

Pembimbing II



**Prof. Dr. Dadang Suhardan, M.Pd**

NIP. 920170119430413101

Mengetahui,

Ketua Prodi Administrasi Pendidikan  
Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Pendidikan Indonesia



**Dr. Diding Nurdin, M.Pd**

NIP. 197108082001121002

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis saya yang berjudul:

### **Manajemen Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter Baik dan Kuat**

Adalah murni karya saya dari keseluruhan isinya. Saya tidak melakukan penjiplakan apa pun dengan cara yang tidak sesuai kaidah akademik, berdasarkan pernyataan ini maka saya siap menerima resiko apabila ada kesalahan dalam penulisan yang disetujui oleh masyarakat keilmuan. Demikian surat ini saya buat supaya dapat digunakan dengan semestinya, terimakasih atas perhatiannya dan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan dan lain sebagainya.

Demikian surat ini saya buat tanpa ada paksaan dari pihak mana pun

Bandung, Januari 2022

Irwan Maulana  
2002514

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan manajemen layanan mutu pembelajaran berbasis karakter baik dan kuatdi SMK Daarut Tauhid Puteri. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi lapangan, wawancara, studi dokumentasi dan verifikasi data. Hasil penelitian ini adalah: (1) SMK Daarut Tauhid memiliki konsep karakter baik dan kuat yang berasal dari nilai-nilai keislaman yang di sekolah; (2) perencanaan layanan mutu pembelajaran baik dan kuat berdasarkan nilai-nilai keislaman yang tertuang dalam karakter baik dan kuat; (3) perencanaan yang dilakukan oleh bidang kurikulum dengan cara mengintegrasikan kurikulum Disdik dan Kurikulum Daarut Tauhid; (4) pelaksanaan layanan mutu pembelajaran berbasis karakter baik dan kuat berdasarkan pada motto, “*ibda bi nasik!*” yang artinya, “mulailah dari diri sendiri,” serta dengan menjalankan apa yang sudah direncanakan; (5) penilaian yangdilakukan terbagi menjadi: (a) penilaian harian; (b) penilaian mingguan; (c) penilaian bulanan; (d) penilaian tiga bulanan; (e) penilaian enam bulanan. Faktor pendukung di SMK Daarut Tauhid adalah: (1) nuansa Islami yang begitu kental sehingga penerapan karakter baik dan kuat mudah untuk diterapkan; (2) fasilitas yang mendukung dalam pembelajaran sehingga dapat menjadi alat penunjang proses belajar mengajar yang dilaksanakan di SMK Daarut Tauhid; (3) guru-guru yang relatif muda sehingga menjadi sumberdaya yang patut dikelola. Ada pun yang menjadi faktor penghambat dalam manajemen layanan mutu pembelajaran berbasis karakter baik dan kuat adalah (1) adanya kebiasaan buruk santri yang masih terbawa dari rumah; (2) kelas yang terlalu sempit.

*Kata Kunci:* *Manajemen Mutu, Layanan Pembelajaran, Karakter BAKU.*

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze and describe the quality service management of learning based on good and strong characters at SMK Daarut Tauhid Puteri. The research method used is a research method using a descriptive qualitative approach. The data collection technique used in this research is by using field observation, interviews, documentation studies and data verification. The results of the research conducted at Daarut Tauhid Puteri Vocational School on quality service management based on good and strong character are: (1) Daarut Tauhid Vocational School has a good and strong character concept that comes from Islamic values that are applied to all school components; (2) good and strong learning quality service planning based on Islamic values embodied in good and strong character; (3) planning carried out in the field of curriculum by integrating the Disdik curriculum and the Daarut Tauhid curriculum; (4) implementation of good and strong character-based learning quality services based on the motto, "ibda bi nasik!" which means starting from yourself and by doing and carrying out what has been planned; (5) the assessment conducted is divided into: (a) daily assessment; (b) weekly assessment; (c) monthly assessment; (d) quarterly assessment; e) six-month assessment. There are also supporting factors at the Daarut Tauhid Vocational School are: (1) Islamic nuances are so thick that the application of good and strong characters is easy to implement; (2) facilities that support learning so that it can become a tool to support the teaching and learning process carried out at the Daarut Tauhid Vocational School; (3) the teachers are relatively young so that they become a resource that deserves to be managed. There are also inhibiting factors in the management of quality learning services based on good and strong characters, namely (1) the bad habits of students who are still carried away from home; (2) the class is too narrow.

*Keywords:* *Quality Management. Learning Service, BAKU Character.*

## Daftar Isi

<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Penelitian Terdahulu.....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>19</b>
2.1 Manajemen Mutu.....	19
2.1.1 Definisi Layanan Mutu Pembelajaran.....	19
2.1.2 Manajemen Mutu di Sekolah .....	22
2.2 Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter .....	27
2.2.1 Definisi Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter .....	27
2.3 Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter di SMK .....	38
2.4 Karakter Baik dan Kuat .....	45
2.5 Kerangka Berpikir Penelitian .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
3.1 Metode dan Pendekatan Penelitian.....	54
3.2 Sumber dan Jenis Data Penelitian .....	54

3.3 Lokasi, Waktu, dan Tempat Penelitian.....	55
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	56
3.5 Instrumen Penelitian .....	59
3.6 Teknik Analisa Data .....	60
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	61
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1 Temuan Penelitian .....	64
4.1.1 Deskripsi Hasil Temuan .....	64
4.1.2 Perencanaan Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter BAKU .....	73
4.1.3 Pelaksanaan Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter BAKU .....	77
4.1.4 Penilaian Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter BAKU .....	80
4.2 Pembahasan.....	82
4.2.1 Manajemen Layanan Mutu Pembelajaran berbasis karakter BAKU .....	82
4.2.2 Perencanaan Layanan Mutu Pembelajaran berbasis karakter BAKU .....	86
4.2.2.1 Kepala Sekolah.....	90
4.2.2.2 Wakasek Kurikulum.....	94
4.2.2.3 Wakasek Kesiswaan .....	98
4.2.3 Pelaksanaan Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter BAKU .....	101
4.2.3.1 Kepala Sekolah.....	105
4.2.3.2 Wakasek Kurikulum.....	109
4.2.3.3 Wakasek Kesiswaan .....	115
4.2.4 Penilaian Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter BAKU .....	117
4.2.4.1 Kepala Sekolah.....	118
4.2.4.2 Wakasek Kurikulum.....	119
4.2.4.3 Wakasek Kesiswaan .....	120

<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>124</b>
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Implikasi .....	125
5.3 Rekomendasi .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>137</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Karakter Baik.....	9
Tabel 1.2 Karakter Kuat .....	10
Tabel 4.1 Key Informant .....	64
Tabel 4.2 Kurikulum SMK Daarut Tauhiid.....	70
Tabel 4.3 Targetan Implementasi Nilai PAI.....	72
Tabel 4.4 Kegiatan PBM SMK Daarut Tauhiid .....	73
Tabel 4.5 Tabel Baik dan Lemah.....	83
Tabel 4.6 Lemah dan Jelek .....	84
Tabel 4.7 Jelek dan Kuat .....	84
Tabel 4.8 Karakter Baik.....	84
Tabel 4.9 Karakter Kuat .....	85
Tabel 4.10 Jadwal Kegiatan SMK Daarut Tauhiid.....	88
Tabel 4. 11 Program Ekstrakurikuler SMK Daarut Tauhiid.....	100
Tabel 4.12 Implementasi Nilai PAI.....	102

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi SMK .....	24
Gambar 2.2 Kerangka Mutu Pembelajaran .....	27
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian Manajemen Layanan Mutu Pembelajaran berbasis Karakter Baik dan Kuat.....	53
Gambar 4.1 Organisasi SMK Daarut Tauhiid .....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Manajemen Layanan Mutu Pembelajaran berkarakter BAKU .....	133
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	136
Lampiran 3 Lembar Observasi Manajemen Layanan Mutu Pembelajaran berkarakter BAKU .....	139
Lembar 4 Analisis Dokumen Manajemen Layanan Mutu Pembelajaran berkarakter BAKU .....	141
Lampiran 5 Catatan Observasi.....	142
Lembar Wawancara.....	148
Foto Dokumentasi .....	167

## **Daftar Pustaka**

### **Buku**

- Abdurahman, M. Muhibin, S.A., dan Somantri, A. (2017) *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Badrudin (2017) *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Dedy Mulyasana (2015) *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: Rosda Karya
- Gymnastiar, Abdullah (2020) *Karakter Baku*. Bandung: MQS. Publishing
- Hendro Widodo, Etyk Nurhayati (2020) *Manajemen Pendidikan Sekolah, Madrasah, dan Pesantren*. Bandung: Rosda
- Muhibbinsyah (2017) *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Rosda Karya
- Nanang Fatah (2017) *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Rosda Karya
- Nurdin, Diding, dan Ismaya, Bambang (2018) *Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Pendidikan*. Bandung: Refika
- Rudy Prihartono (2012) *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: Rosda Karya
- Sugiono (2020) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono (2018) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan (2015) *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Wahab, Abdul Aziz (2011) *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Suyono (2015) *Implementasi Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Rosda Suhardan,
- Dadang (2014) *Supervisi Professional*. Bandung: Alfabeta Rusman
- (2018) Model-Model Pembelajaran. Depok: Rajagrafindo
- Mujahidin, Firdos (2017) *Strategi Mengelola Pembelajaran Bermutu*. Bandung: Rosda

### **Jurnal dan Penelitian**

- Abadi, Yumnan (2019) *Supervisi Pembelajaran Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran*; Jurnal Manajemen dan Supervisi

Pendidikan.Vol.3,No. 2

- Adedeji, Samuel Babatunji (2019) *Innovative Teaching Methods and Entrepreneurship Education: A Synthesised Literature Review*; Journal of Educational AdministrationResearch and Review; Vol.3, No. 1
- Agus Nur Sholeh (2020) *Strategi Manajemen Pembelajaran Pada Masa Covid-19 di SMK Ma'arif Kebumen*: Jurnal Cakrawala. Vol, 4. No, 02.
- Akbar, Khairul (2021) *Manajemen POAC pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BDR di SMP Negeri 2 Praya Barat Daya)*: *Jurnal Kependidikan*: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran. Vol, 7. No, 1.
- Akbar, Mahmood A (2019) *Total Quality Management System in an Education Environtment: The Case of a Private University in Bahrain*; Journal of Reviews onGlobal Economics, Vol. 3, No. 2
- Baldin, Nur Tanjung (2020) *Human Resources (HR) in Education Management*: Birble-Journal. Vol,3 No,1
- Budi Santoso (2020) *Hancement of Learning Outcome Quality SMK Business Skills an Management in Bandung City*: International Journal of Engineering and Technology, Vol.7, No, 3
- Dita Luthfia (2019) *Implementation of Total Quality Management in SMKN 10 Bandung*. Icream 2019: Atlantis Press
- Endang Hermawan (2014) *Pengembangan Model Manajemen Mutu Pendidikan pada SMK di Kota Bandung*: Jurnal Penelitian Pendidikan LPPM UniversitasPendidikan Indonesia, Vol. 14, No, 2
- Flook, Lisa (2020) *Implications for Educational Practice of the Science of Learning and Development*: Routledge: Vol, 24. No, 2
- Firdaus, Muhammad Iqbal Anshori (2020) *Implementasi Teknik Supervisi Akademik Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran*: Jurnal Administras Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Vol, 27, No. 1
- Gisela Wlemer (2018) *Systematic Quality Management in Vocational Education on Institution: Role of Teachers in Development of Organization Quality*: Journal Pendidikan dan Kejuruan, Vol. 24, No. 1

- Hendro Prasetyona (2020) *Pelaksanaan Manajemen Mutu Proses Pembelajaran Sekolah Menengah Atas*: Sosio E-Kons, Vol. 12, No. 3
- Karageorgos, Christos (2021) *Planning and Implementing Total Quality Management in Education: The Case of Cyprus*. International Journal of Educational Managementand Innovation. Vol.2, No. 1
- Kornelus Tony (2019) *Strategies to Improve Education Quality Through Facilities and Infrastructures Management in Singkawang Vocational School*: Journal of Education Teaching and Laearning, Vol, 4. No, 2
- Maranden, Vitry,Tambunan, Witarsa, dan Limbong, Mesta (2021) *Analisis Pengembangan Sumber Belajar Digital Media Video untuk Meningkatkan Mutu SDMGuru Melalui Pemanfaatan Teknologi pada Pembelajaran Tatap Muka di Era New Normal*: Jurnal Manajemen Pendidikan. Vol, 10. No, 02.
- Nurochim dan Ngaisah, Siti (2020) *Organisasi Sekolah di Masa Pandemi: Journal of Administration and Educational Management*. Vol, 3. No, 2.
- Okta Purnawirawan (2019) *Assesment of 4C Sofskills Characteristics in Learning Productive Graphic Design Subject for Vocational School*: Journal of Vocational Career Education, Vol. 4, No. 1
- Panda, Subhajit (2020) *Analyzing Effectiveness of Learning Management System in Present Scenario: Conceptual Background and Practical Implementation*: International Journal of Innovative Research and Advanced Studies. Vol 7, No. 9
- R. Agan Sosiowidiyawati (2016) Analisis Pendidikan Karakter Baik dan Kuat (BAKU) di SMK Daarut Tauhiid: Prosiding Pendidikan Agama Islam, Vol.02, No.02
- Sari, Eka Devita (2020) *Manajemen Pesantren Dalam Pembentukan Karakter Santri*. Tesis: Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia Supriyanto,Agus (2017) *Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau*: Jurnal Pendidikan dan PembelajaranKhatulistiwa. Vol.6, No.2
- Syaifullah, dan Munir, Ahmad (2020) *Manajemen Pembelajaran Dalam Meningkatkan Efektivitas Proses Belajar Mengajar di Masa Pandemi Covid 19*: Jurnal Bidayatuna,Vol. 03, No. 02

Radoslava Kraleva (2019) *An Analysis of Some Learning Management System*: International Journal on Advance Science Engineering Information Technlogy, Vol. 9, No. 04

#### **4.4.3.1 Perundang-undangan dan Peraturan Pemerintah**

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentangg Sistem PendidikanNasionalBAB VIJalur, Jenjang, dan Jenis Pendidikan Bagian Kesatu

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan NasionalBAB VIBagian Ketiga Pendidikan Menengah.

Permendikbud No. 19 Tahun 2007

Permendikbud No. 12 Tahun 2007

Permendikbud No. 24 Tahun 2007

Permendikbud No. 69 Tahun 2009

Permendikbud No. 20 Tahun 2016

Permendikbud No. 21 Tahun 2016

Permendikbud No. 22 Tahun 2016

Permendikbud No. 23 Tahun 2016

Permendikbud No. 34 Tahun 2018