

ABSTRAK

Abd. Muhith. 2014. *GEJALA KONSUMERISME DALAM PENDIDIKAN ISLAM*.

Kata Kunci: Konsumerisme, Pendidikan Islam.

Suatu hal yang dianggap tidak mungkin suatu saat akan terjadi, jika dalam perjuangan dianggap suatu yang mustahil terjadinya konflik, suatu saat akan terjadi, hal tersebut disebabkan perkembangan pengetahuan, teknologi dan perkembangan kebutuhan manusia yang disandingkan dengan sebuah persaingan lokal, regional, global. Serta adanya perbedaan kepentingan baik individu atau kelompok untuk mencapai kepuasan hidup. Gejala protes yang timbul dari pihak konsumen terhadap produsen, karena mereka merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang disebut dengan Konsumerisme. Konsumeris terjadi bukan hanya di dalam perusahaan, tetapi telah merambah pada dunia pendidikan termasuk pendidikan Islam.

Konsumerisme ialah suatu kegiatan protes dari pihak konsumen yang mempunyai posisi lemah menghadapi para produsen, mereka menuntut adanya perlindungan. Konsumen merasa dirugikan, karena pihak produsen ternyata menjual barang kurang terjamin, kurang bermutu, tidak sesuai dengan apa yang di iklankan dan tidak ada pilihan lain kecuali membeli barang itu, maka akhirnya timbul gerakan protes.

Untuk menghindari konsumerisme pendidikan, hendaknya pengelola lembaga pendidikan bekerja sama dengan seluruh stake holder untuk merekonstruksi visi dan misi pendidikan serta memenuhi perangkat dan meningkatkan kualitas standar pendidikan untuk mencapai atau melampaui standar yang sudah ditentukan agar dapat memuaskan para pengannya.

GEJALA KONSUMERISME DALAM PENDIDIKAN ISLAM

Oleh: Abd Muhith

1. Kontek Pembahasan

Suatu hal yang dianggap tidak mungkin suatu saat akan terjadi, jika dalam perjuangan dianggap suatu yang mustahil terjadinya konflik, suatu saat akan terjadi, hal tersebut disebabkan perkembangan pengetahuan, teknologi dan perkembangan kebutuhan manusia yang disandingkan dengan sebuah persaingan lokal, regional, gobang. Serta adanya perbedaan kepentingan baik individu atau kelompok untuk mencapai kepuasan hidup. Gejala protes yang timbul dari pihak konsumen terhadap produsen, karena mereka merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang disebut dengan Konsumerisme. Konsumerisme terjadi bukan hanya di dalam perusahaan, tetapi telah merambah pada dunia pendidikan.

Pemerintah sudah mengupayakan penjaminan mutu pendidikan agar mencapai bahkan melampaui tujuan pendidikan dengan membuat sistem pendidikan nasional dengan mempersiapkan perangkat atau bekal berupa delapan standar nasional pendidikan yang secara bertahap harus dipenuhi oleh pengelolaan pendidikan, baik standar isi, proses, pengelolaan, tenaga, biaya, sarana, evaluasi dan kelulusan.

Apa yang dialami konsumen dalam mendapatkan jasa atau barang dari produsen dalam dunia usaha atau bisnis, juga terjadi dalam transaksi dunia pendidikan. Walaupun gejala tersebut masih belum seluruhnya tampak dipermukaan, Konsumerisme akan timbul secara konstan dan memiliki kekuatan laksana bom waktu yang akan meluluhlantakkan lembaga pendidikan yang tidak memiliki penjaminan mutu dan pengembangan mutu.

Prediksi ini jangan sampai dianggap suatu yang negatif atau provokatif, tetapi dapat dijadikan sebagai antisipasi yang harus diperhatikan oleh pengelolaan pendidikan, termasuk pendidikan Islam, mulai dari pendidikan anak usia dini, sekolah dasar atau madrasah Ibtidaiyah, sekolah menengah pertama atau madrasah tsanawiyah, madrasah aliyah atau sekolah menengah atas, perguruan tinggi umum ataupun perguruan tinggi agama, baik negeri maupun swasta dan pondok pesantren.

Gejala Konsumerisme sebenarnya bisa muncul jika kita teliti secara mendalam mengenai sistem lembaga yang memiliki kelemahan. Seperti sistem pembelajaran atau perkuliahan, kompetensi sumber daya manusia mulai dari pucuk pimpinan hingga pelaksana teknis, pelayanan bimbingan, fasilitas penunjang, alokasi waktu yang disediakan.

2. Fokus Pembahasan

Berangkat dari paparan di atas, dapat diajukan fokus pembahasan sebagaimana berikut:

- a. Bagaimana konsep konsumerisme dalam pendidikan ?.
- b. Bagaimana menghindari konsumerisme pendidikan ?.

3. Tujuan Pembahasan

Dari uraian fokus pembahasan di atas, tujuan pembahasan ini adalah mengetahui:

- a. Bagaimana konsep konsumerisme dalam pendidikan.
- b. Bagaimana menghindari konsumerisme pendidikan.

4. Kajian Teoritis

a. Konsep Komsumerisme

Konsumerisme ialah suatu kegiatan protes dari pihak konsumen yang mempunyai posisi lemah menghadapi para produsen, mereka menuntut adanya perlindungan. Konsumen merasa dirugikan, karena pihak produsen ternyata menjual barang kurang terjamin, kurang bermutu, tidak sesuai dengan apa yang di iklankan dan tidak ada pilihan lain kecuali membeli barang itu, maka akhirnya timbul gerakan protes. "Consumerism consist of all those activities are undertaken to protect the rights of costumer".¹

Dalam dunia pendidikan gejala konsumerisme sudah mulai terjadi, walau tidak separah dalam dunia industri. Gejala tersebut timbul disebabkan oleh berbagai hal. Diantaranya visi dan misi lembaga pendidikan dibuat hanya berdasarkan adopsi atau tidak terinspirasi dari keinginan stake holder, melainkan keinginan pribadi pimpinan puncak yang belum pernah ditawarkan kepada konsumen dengan mempersiapkan segala perangkat pendukung, baik perangkat kasar seperti tenaga juga sarana, dan perangkat lunak seperti sistem yang dirangkai untuk mencapai visi tersebut.

Visi dan misi yang dibuat secara instan dan hanya formalitas tersebut, akan menimbulkan gejala yang akhirnya menimbulkan gejala konsumerisme dalam dunia pendidikan. Pemakai jasa pendidikan akan menuntut janji-janji agar direalisasikan melalui tindakan nyata. karena visi itu sendiri adalah janji yang harus dipenuhi. Karena mengingkari janji merupakan perilaku orang-orang fasik, sebagaimana firman Allah:

إِنَّ اللَّهَ لَا يَسْتَحْيِي أَنْ يَضْرِبَ مَثَلًا مَّا بَعُوضَةً فَمَا فَوْقَهَا فَأَمَّا الَّذِينَ آمَنُوا فَيَعْلَمُونَ أَنَّهُ الْحَقُّ مِنْ رَبِّهِمْ وَأَمَّا الَّذِينَ كَفَرُوا فَيَقُولُونَ مَاذَا أَرَادَ اللَّهُ بِهَذَا مَثَلًا يُضِلُّ بِهِ كَثِيرًا وَيَهْدِي بِهِ كَثِيرًا وَمَا يُضِلُّ بِهِ إِلَّا

¹ Hughes dan Kapoor, 1985: 41. Dalam Bukhari Alma. Prof. Dr. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (Bandung: Alfabeta: 2011) hlm.370.

الْفَاسِقِينَ . الَّذِينَ يَنْقُضُونَ عَهْدَ اللَّهِ مِنْ بَعْدِ مِيثَاقِهِ وَيَقْطَعُونَ مَا أَمَرَ اللَّهُ بِهِ أَنْ يُوصَلَ وَيُفْسِدُونَ فِي الْأَرْضِ أُولَئِكَ هُمُ الْخَاسِرُونَ .

Artinya: Sesungguhnya Allah tiada segan membuat perumpamaan berupa nyamuk atau yang lebih rendah dari itu]. Adapun orang-orang yang beriman, Maka mereka yakin bahwa perumpamaan itu benar dari Tuhan mereka, tetapi mereka yang kafir mengatakan: "Apakah maksud Allah menjadikan ini untuk perumpamaan?." dengan perumpamaan itu banyak orang yang disesatkan Allah[, dan dengan perumpamaan itu (pula) banyak orang yang diberi-Nya petunjuk. dan tidak ada yang disesatkan Allah kecuali orang-orang yang fasik,. (yaitu) orang-orang yang melanggar Perjanjian Allah sesudah Perjanjian itu teguh, dan memutuskan apa yang diperintahkan Allah (kepada mereka) untuk menghubungkannya dan membuat kerusakan di muka bumi. mereka Itulah orang-orang yang rugi. (QS. al-Baqarah: 26-27).²

b. Realitas Kondisi Pendidikan

Lembaga pendidikan, kebanyakan didirikan dengan persiapan yang minim, sangat beda dengan model-model dalam dunia industri yang keberadaannya didirikan atas keinginan konsumen dan tuntutan pasar, sehingga sejak awal sudah dipersiapkan dengan rencana yang matang sebagaimana model-model berikut:

1. *Normann's Service Management System*. Model ini dikembangkan oleh Normann's yang menyatakan bahwa sesungguhnya jasa itu ditentukan oleh partisipasi dari pelanggan, dan evaluasi terhadap kualitas tergantung pada interaksi dengan pelanggan. Sistem manajemen pelayanan bertitik tolak pada budaya dan filosofi yang ada dalam suatu organisasi jasa.³
2. *Service Performance Model (SERPERF Model)*. Model ini dikembangkan oleh Cronin dan Taylor yang mengukur tingkat kualitas layanan berdasarkan apa yang diharapkan oleh pelanggan (*expectation*) dibandingkan dengan ukuran kinerja

² Depag RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Bandung: Diponegoro) hlm. 5-6.

³ Davis Normann, *Service Management System* (USA: Prentice Hall Ohio University Press, 1992), hlm. 45.

(*performance*) yang diberikan oleh organisasi jasa dan derajat kepentingan (*importance*) yang dikehendaki oleh pelanggan.⁴

Dalam dunia pendidikan memiliki model tersendiri, pendiriannya deipersiapkan dengan sangat sederhana, sedangkan mutu dikembangkan secara bertahap dan terus menerus yang melibatkan seluruh stake holder.

c. Menghindari Konsumerisme.

Konsumerisme merupakan suatu hal yang wajar dan bukan hal menakutkan, namun bila tidak dikelola secara efektif akan menyebarkan hancurnya lembaga pendidikan, karena telah menciptakan kebohongan publik atau malpraktek. Oleh sebab itu pengelola lembaga pendidikan harus senantiasa mencapai standar mutu yang telah digariskan atau melampauinya dan berupaya memuaskan para pelanggannya dengan cara rekonstruksi visi misi sesuai harapan pelanggan dan mempersiapkan segala perangkatnya baik berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta biaya yang diperlukan.

Pengembangan mutu disamping untuk menghindari gejala komsumerisme, juga merupakan kewajiban para pengelola lembaga pendidikan sebagaimana firman Allah:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ. وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ .

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan; Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus”. (QS. As-Syu’araa: 181-182)⁵

Dari ayat tersebut tersirat makna bahwa *output* pendidikan pada tatanan mutu perlu terdapat pola keseimbangan (keadilan) yang dikatakan sebagai “timbangan yang lurus”. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan, mutu pendidikan merupakan produk pendidikan yang mencapai standar ideal sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang bebas dari

⁴ Fandy Tjiptono, *Kepuasan dalam Pelayanan* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm. 99.

⁵ Depag RI, *Al Qur'an dan Tajemahnya*, (Jakarta: Diponegoro: 2000) hlm. 299.

cacat dan memiliki nilai yang tidak bertentangan dengan norma normatif agama –al-Qur’an dan al-Hadist. Dalam tata teori baku manajemen mutu terpadu dikatakan bahwa standar mutu perlu dikembangkan dengan formulasi yang pasti dalam sebuah rencana kerja untuk dilaksanakan dan dievaluasi hasilnya bisa menjadi bahan pertimbangan untuk proses perbaikan mutu pendidikan di masa yang akan datang (futuristik) dengan tetap pada landasan keimanan kepada Allah. Pola manajemen mutu yang demikian ini secara eksplisit dijelaskan dalam al-Qur’an bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan*”. (QS. Al-Hasyr: 18)⁶

Dari ayat tersebut mengandung kata *al-Tandur* yakni melihat, memperhatikan, atau menganalisis; artinya setiap orang perlu memperhatikan setiap sesuatu yang akan diperbuatnya terhadap hari esok. Menariknya lagi dalam ayat ini mendeskripsikan seruan bagi orang-orang yang beriman untuk bertaqwa dan menganalisis perilakunya, sehingga memiliki implikasi untuk setiap orang –baca subjek pendidikan Islam- betul-betul merencanakan sesuatu untuk bekal masa depan mereka. Bagian menganalisa serta mempersiapkan dengan merencanakan program-program pendidikan Islam untuk masa depan (futuristik) menjadi bagian kesempurnaan agama bagi subjek pendidikan Islam; bahkan diakhir ayat dipertegas “Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” yang bisa dimaknai sebagai “keharusan

⁶ Depag RI, *Al Qur’an dan Tajemahnya*, (Jakarta: Diponegoro: 2000) hlm. 434.

mempertanggungjawabkan apa yang dikerjakan oleh komponen organisasi pendidikan Islam kepada Allah”.⁷

Rencana-rencana tentang mutu pendidikan tersebut perlu dituangkan pada sebuah visi, misi, tujuan, sasaran hingga uraian teknis pelaksanaan program kependidikan. Rangkaian tersebut yang perlu diimplementasikan dalam kegiatan mutu dan pengembangannya, karena perencanaan yang tertuang dalam sebuah program merupakan sebuah janji yang wajib dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, karena janji tersebut akan diminta pertanggungjawaban baik di hadapan manusia ataupun di sisi Allah SWT. Sebagaimana firman Allah dalam surat al-Isra’ ayat 34 yang menjelaskan bahwa:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا.
Artinya: “Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya”. (QS. Al-Isra’: 34)⁸

Fakta penting pola perencanaan mutu pendidikan serta peningkatan dan pengembangan mutu pendidikan tersebut perlu difokuskan pada visi lembaga pendidikan. Di mana visi secara substantif, rujukan gerak organisasi pendidikan Islam dan menjadi harapan besar untuk masa yang akan datang dapat terwujud. Artinya, visi merupakan suatu hal yang “dicitakan” dan menjadi suatu pandangan dan harapan ke depan (masa depan (*futuristic*)) yang akan dicapai bersama dengan memadukan semua kekuatan, kemampuan dan keberadaan para pengikutnya. Ada gambaran menarik seperti yang digambarkan Bengt Karlöf & Fredrik Helin Lövingsson:

⁷ Umiarso & Sukarji, *Manajemen dalam Pendidikan*, hlm.

⁸ Depag RI, *Al Qur’an dan Tajemahnya*, (Jakarta: Diponegoro: 2000) hlm. 227.

*vision in the sense of something seen in a dream is the term used to describe a picture of a company's situation in a relatively remote and desirable future. Willi Railo, the sports psychologist, defines vision as a "barrier-breaking mental picture of a desired situation". The words 'barrier-breaking' are important in Railo's description. The most important aspect of a vision is that it challenges the comfortable present, calling for action and change.*⁹

Deskripsi tersebut membentuk suatu opini bahwa mutu pendidikan tidak terjadi begitu saja, namun mutu pendidikan tersebut perlu direncanakan dan diorganisir oleh lembaga pendidikan. Pada posisi ini jelas bahwa mutu pendidikan merupakan kemampuan sekolah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan lembaga pendidikan sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar yang berlaku.¹⁰ Artinya, konsep mutu dalam pengelolaan lembaga pendidikan seharusnya benar-benar tanggap dan konsisten terhadap mutu pendidikan tersebut, baik mutu manajemen yang dilihat dari proses maupun mutu Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) sebagai produk pelayanan jasa pendidikan untuk pemakai dalam proses (*internal costumer*) maupun pemakai hasil akhir (*external costumer*). Dengan demikian, dalam mengimplementasikan program mutu pendidikan, lembaga pendidikan perlu untuk memperhatikan asas efektivitas dan efisiensi pelaksanaannya. Konsep ini dalam Islam dikatakan dengan pola "sebaik-baiknya", sebagaimana firman Allah dalam surat al-Qashas ayat 77 yang menyatakan bahwa:

⁹ Bengt Karlöf & Fredrik Helin Lövingsson, *The A-Z of Management Concepts and Models*, (London: Thorogood Publishing, 2005), 396.

¹⁰ Dzaujak Ahmad, *Penunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar* (Jakarta: Depdikbud, 1996), 8.

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا
تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ .

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”. (QS. Al-Qashas: 77)¹¹

Dari deskripsi tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pendidikan adalah derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademik dan non akademik pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu dengan berlandaskan pada etik-qur’anic dan hadist. Oleh sebab itu, implementasi pengembangan mutu pendidikan perlu dievaluasi oleh berbagai pihak, baik mereka yang berkepentingan langsung ataupun tidak langsung, sehingga setiap orang (komponen pendidikan Islam) terlibat dalam peningkatan mutu pendidikan dengan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan dan mencoba memecahkan masalah yang terjadi di lembaga pendidikan itu sendiri. Secara analogi, hal ini telah tereksplisit dalam surat at-Taubah ayat 105 yang menyatakan bahwa:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ .

Artinya: “Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang

¹¹ Depag RI, *Al Qur'an dan Tajemahannya*, (Jakarta: Diponegoro: 2000) hlm. 315.

mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (QS. At-Taubah: 105)¹²

Langkah yang paling tepat pada konteks tersebut adalah¹³ *school review* yang merupakan suatu proses dimana seluruh komponen lembaga pendidikan Islam bekerjasama khususnya dengan orang tua dan tenaga profesional (ahli) untuk mengevaluasi dan menilai efektivitas lembaga pendidikan Islam dan juga mutu lulusan. *School review* dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan, antara lain: a). Apakah yang dicapai lembaga pendidikan Islam sudah sesuai dengan harapan orang tua peserta didik dan peserta didik sendiri?; b). Bagaimana prestasi peserta didik?; c). Faktor apakah yang menghambat upaya untuk meningkatkan mutu?; dan d). Apakah faktor-faktor pendukung yang dimiliki lembaga pendidikan?. *School review* akan menghasilkan rumusan tentang kelemahan-kelemahan, kelebihan-kelebihan dan prestasi peserta didik, serta rekomendasi untuk pengembangan program tahun mendatang. Oleh sebab itu, informasi yang dijadikan referensi utama oleh lembaga pendidikan Islam harus berbasis data yang valid. Akan tetapi, hal ini akan berjalan secara optimal apabila ada komitmen dan kerjasama dari semua yang mempunyai kepentingan untuk mencapai mutu yang di targetkan, sebagaimana bangunan yang saling menguatkan, sebagaimana kekompakan dalam peperangan untuk mengalahkan musuh, seperti diumpakan dalam firman Allah SWT:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَتْهُمْ بُنْيَانٌ مَرَّضُونَ.

¹² Depag RI, *Al Qur'an dan Tajemahannya*, (Jakarta: Diponegoro: 2000) hlm. 162.

¹³ Anonim, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan/Kultur Sekolah* (Depdiknas: Hand Out Pelatihan Calon Kepala Sekolah, Direktorat Sekolah Lanjutan Pertama, 2000), 200-202.

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh*”. (QS. Ash-Shaff: 4)¹⁴

Begitu pentingnya persoalan mutu, sehingga mutu merupakan bagian dari salah satu dari tiga sendi agama Islam yaitu iman (keyakinan), islam (kepasrahan dan Ihsan (berbuat terbaik)).

5. Kesimpulan.

Konsumerisme ialah suatu kegiatan protes dari pihak konsumen yang mempunyai posisi lemah menghadapi para produsen, mereka menuntut adanya perlindungan. Konsumen merasa dirugikan, karena pihak produsen ternyata menjual barang kurang terjamin, kurang bermutu, tidak sesuai dengan apa yang di iklankan dan tidak ada pilihan lain kecuali membeli barang itu, maka akhirnya timbul gerakan protes.

Untuk menghindari konsumerisme pendidikan, hendaknya pengelola lembaga pendidikan bekerja sama dengan seluruh stake holder untuk merekonstruksi visi dan misi pendidikan serta memenuhi perangkat dan meningkatkan kualitas standar pendidikan untuk mencapai atau melampaui standar yang sudah ditentukan agar dapat memuaskan para penggannya.

Daftar Pustaka

Anonim, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan/Kultur Sekolah* (Depdiknas: Hand Out Pelatihan Calon Kepala Sekolah, Direktorat Sekolah Lanjutan Pertama, 2000).

Bengt Karlöf & Fredrik Helin Lövingsson, *The A-Z of Management Concepts and Models*, (London: Thorogood Publishing, 2005).

Buchari Alma. Dr. Prof., *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*, (Bandung: Alfabeta) 2011

Davis Normann, *Service Management System* (USA: Prentice Hall Ohio University Press, 1992).

¹⁴ Depag RI, *Al Qur'an dan Tajemahnya*, (Jakarta: Diponegoro: 2000) hlm. 440.

Departemen Agama, *Al Qur'an dan Tajemahannya*, (Jakarta: Depag RI: 2000)

Dzaujak Ahmad, *Penunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar* (Jakarta: Depdikbud, 1996).

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2011).

Umiarso & Sukarji, *Manajemen dalam Pendidikan* (Jokjakarta: Arrusmedia: 2013).