

# IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2008 IN MAN MODEL BUKITTINGGI

**Novsia Rahim**

*Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP*

## *Abstract*

*The purpose of this research is to gain an overview of: (1) the implementation of ISO 9001:2008 Quality Management System in MAN Model Bukittinggi, (2) the factors that support the implementation of ISO 9001:2008 Quality Management System in MAN Model Bukittinggi, (3) implementation constraints of ISO 9001:2008 Quality Management System in MAN Model Bukittinggi, (4) the benefits of the implementation of ISO 9001:2008 Quality Management System in MAN Model Bukittinggi. This research was conducted at MAN Model Bukittinggi. This study used a descriptive research is. Data collection technique here using interview techniques, observation, and documentation*

*The results showed: (1) ISO 9001:2008 system implementation at MAN Model Bukittinggi is good. (2) The factors that support the implementation of the ISO 9001:2008 system at MAN Model Bukittinggi namely (a) the awareness and commitment of the school community, (b) infrastructure (c) quality input, (d) human resources. (3) The factors that impede the implementation of the ISO 9001:2008 system are (1) lack of human resources in charge of special documenting ISO, (2) a sense of indifference, (3) workload. Implementation of the quality management system ISO 9001:2008 in Bukittinggi MAN Model will provide benefits such as: (a) In every activity and administrative system more organized and controlled, (b) more easily find the documents that are stored and tidier, (c) togetherness and cohesiveness in implementing a management system, (d) Schools are recognized as having international management system, (e) Trust by universities both domestically and abroad*

*Keywords: Implementation, Quality Management System, ISO 9001:2008*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia pendidikan tidak terlepas dari perkembangan dunia secara global. Kemajuan teknologi dan informasi yang begitu pesat telah

membawa kontribusi dalam dunia pendidikan. Negara yang maju dapat diukur dengan kemajuannya dalam penguasaan terhadap teknologi dan informasi. Dunia pendidikan sedang digoncang oleh berbagai perubahan yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat serta ditantang untuk menjawab permasalahan lokal dan perubahan global yang terjadi begitu pesat.

Dengan demikian, globalisasi sebagai suatu fenomena, dalam perkembangannya telah mendorong dunia pendidikan pada setiap tingkat satuan pendidikan untuk melakukan proses pembenahan diri sekaligus memberikan dan meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan yang diberikannya kepada masyarakat secara luas. Seiring dengan kemajuan zaman yang menuntut kualitas sumber daya manusia yang lebih modern dan berkualitas, hal tersebut akan berpengaruh terhadap suatu lembaga pendidikan, salah satu standar mutu yang sedang ramai dibicarakan dalam dunia pendidikan, dan kini sudah mulai diterapkan dalam dunia pendidikan adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

MAN Model Bukittinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan menengah atas telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 selama kurang lebih 6 (enam) tahun. Keputusan atau komitmen untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ke dalam unit pendidikan di lembaga ini bukanlah tanpa suatu alasan, melainkan untuk mendapatkan suatu sistem manajemen mutu yang lebih baik, sehingga pada akhirnya nanti mampu menciptakan suatu bentuk pelayanan pendidikan yang lebih baik pada masa mendatang. Selain itu, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 juga berguna untuk meningkatkan mutu pendidikan yang diberikan, sehingga mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya.

Adapun instrumen yang telah disiapkan oleh MAN Model Bukittinggi untuk memperoleh sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah dokumen yang digunakan sebagai landasan. Dokumen tersebut merupakan Dokumen tingkat I, Dokumen tingkat II, Dokumen tingkat III, dan dokumen tingkat IV. Dokumen tingkat I adalah manual mutu, manual mutu merupakan pedoman dalam pencapaian suatu tujuan. Pedoman mutu berisi visi, misi, sekolah dan sasaran mutu sekolah yang disahkan oleh kepala sekolah. Dokumen II adalah Prosedur Inti (PI). PI adalah kegiatan atau aktivitas utama dari fungsi-fungsi atau unit yang ada di MAN Model Bukittinggi yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan yang diminta oleh pelanggan ataupun persyaratan lainnya yang berlaku.

Pembuatan dokumen-dokumen ISO 9001:2008 mulai dari tingkat I sampai dengan tingkat IV tersebut membutuhkan ketelatenan dan keseragaman pada setiap unsur personil lembaga atau institusi sekolah, mengingat dokumen-dokumen yang dikerjakan ini sangat besar pengaruhnya terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan MAN Model Bukittinggi. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan standar mutu yang melibatkan beberapa orang yang dibentuk dalam suatu unit kerja. Setiap personil yang bersedia melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan baik, terlihat dalam sistem yang teratur pada setiap pembagian unit kerjanya.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan juga wawancara peneliti dengan salah seorang staf pengajar di lingkungan MAN Model Bukittinggi, peneliti menemukan fenomena yang menunjukkan bahwa rasa kepedulian sebagian guru terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 masih kurang. Misalnya dalam hal melengkapi dokumentasi kerja, sebagian besar guru di sekolah seringkali lalai dan terkadang bersikap tidak acuh terhadap tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Sebagian besar mereka beranggapan bahwa kegiatan ini sangat banyak menyita perhatian, waktu, tenaga, dan biaya. Oleh karena itu, bekerja berdasarkan prosedural sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini bagi sebagian guru dianggap sebagai beban kerja yang sangat merepotkan. Bila keadaan ini terus dibiarkan, maka akan berdampak terhadap kelengkapan dan kelancaran dari proses dokumentasi kegiatan sebagaimana yang diinginkan dalam sistem manajemen mutu ISO.

Kondisi di atas, seolah-olah menunjukkan bahwa betapa tidak seriusnya sebagian guru dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lingkungan sekolah. Dengan kata lain, dalam realitas di lapangan, hal ini sangat bertentangan dengan komitmen bersama para warga sekolah, yaitu ketika keinginan semua unsur MAN Model Bukittinggi bertekad untuk menciptakan standar pelayanan dan peningkatan mutu pendidikan yang lebih baik pada masa yang akan datang.

Masalah yang timbul terkait dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini adalah: (1) Belum maksimalnya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi, (2) Masih kurangnya mutu pelayanan pendidikan secara umum di sekolah, (3) Belum maksimalnya kemampuan sumber daya manusia di MAN Model Bukittinggi dalam mengimplemetasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Adapun batasan masalahnya mengenai mengimplemetasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah: (1) Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi, (2) Kendala-kendala yang dihadapi oleh staf guru dan pegawai MAN Model Bukittinggi dalam proses pengimplemetasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di lingkungan sekolah, (4) Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan sistem mutu pelayanan di lingkungan MAN Model Bukittinggi, (5) Manfaat yang dirasakan pihak dan keluarga besar MAN Model Bukittinggi setelah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi ?

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah (1) Mendeskripsikan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di MAN Model Bukittinggi, (2) Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh MAN Model Bukittinggi dalam mengimplemetasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, (3) Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam

upaya meningkatkan mutu pelayanan di MAN Model Bukittinggi, (4) Mengatasi dampak atau manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam upaya meningkatkan mutu dan pelayanan pendidikan di MAN Model Bukittinggi.

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi semua pihak yang terkait dalam suatu organisasi, yaitu: (1) Menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca tentang konsep sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan implementasinya di sekolah serta mempunyai peranan yang besar dalam meningkatkan mutu sekolah, (2) Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan pengembangan penelitian dimasa yang akan datang, (3) Memberikan kontribusi pemikiran yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi sekolah-sekolah lain untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Engkoswara dan Komariah (2010:93) mengemukakan bahwa Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan dengan menjalankan beberapa fungsinya, antara lain, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Dari pemikiran tersebut dapatlah diinterpretasikan bahwa Manajemen sangat penting bagi semua organisasi, baik organisasi besar maupun kecil, organisasi formal maupun informal. Suatu organisasi memerlukan manajemen sebagai alat untuk menjalankan seluruh aktivitasnya. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangatlah tergantung pada proses manajemen yang dijalankannya.

Menurut Goetsch dan davis (Dalam Engkoswara dan Komariah 2010: 304) mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu harus sesuai dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan .mutu adalah keinginan pelanggan bukan keinginan sekolah, tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan, sekolah akan kehilangan pelanggannya dan sekolah yang kehilangan pelanggannya akan tutup atau bubar.

Menurut Syafaruddin (2002: 31), Manajemen mutu merupakan suatu teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personelnnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terfokus pada pencapaian kepuasan para pelanggan.

Menurut Gaspersz (2002: 283) bahwa ISO adalah suatu standar internasional untuk suatu manajemen kualitas. ISO 9000 merupakan suatu standar yang diakui secara internasional untuk Sistem Manajemen Mutu (SMM) atau *Quality Management System (QMS)*

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO adalah suatu prosedur sistematis yang dilakukan oleh suatu organisasi perusahaan maupun lembaga pendidikan untuk menerapkan yang diakui secara internasional untuk Sistem Manajemen Mutu dalam rangka menjamin kesesuaian suatu produk dari organisasi tersebut terhadap kebutuhan atau persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan atau organisasi.

## METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Sesuai dengan hakikat penelitian kualitatif, maka penelitian ini bersumber pada pengamatan kualitatif dilapangan (*field research*). Dalam penelitian ini, studi dilakukan terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi. Penentuan informan disesuaikan dengan fokus penelitian yang akan digali dan informan yang menguasai permasalahan tersebut. Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data disini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas empat criteria, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

MAN Model Bukittinggi menerapkan sistem manajemen mutu ISO komite sekolah, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, siswa hingga karyawan harus ikut berpartisipasi melaksanakan ISO 9001:2008. Seluruh warga 9001 selama 6 tahun. Pada tahun 2007 MAN Model Bukittinggi menerapkan ISO 9001 versi 2000 ( ISO 9001: 2000). Kemudian pada tahun 2009 MAN Model Bukittinggi me-revard sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Mulai dari MAN Model Bukittinggi harus berkomitmen untuk melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di MAN Model Bukittinggi.

Cara pengenalan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 kepada warga sekolah dengan cara sosialisasi oleh pihak URS. Sosialisasi tersebut dilaksanakan terhadap guru-guru baru yang notabene belum mengerti tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini mencakup keseluruhan dari kegiatan pembelajaran disekolah. Hal tersebut tidak terlepas dari fokus sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 itu sendiri, yakni berfokus kepada pelanggan. Pelanggan di MAN Model Bukittinggi adalah siswa dan orang tua.

Adapun instrumen yang telah disiapkan oleh MAN Model Bukittinggi untuk memperoleh sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah dokumen yan digunakan sebagai landasan. Dokumen tersebut merupakan dokumen tingkat I, dokumen tingkat II, dokumen tingkat III, dan dokumen tingkat IV. Dokumen tingkat I adalah manual mutu, manual mutu merupakan pedoman dalam pencapaian suatu tujuan. Pedoman mutu berisi visi, misi, sekolah dan sasaran mutu sekolah yang disahkan oleh kepala sekolah. Dokumen II adalah Prosedur Inti (PIn). PIn adalah kegiatan atau aktivitas utama dari fungsi-fungsi atau unit yang ada di MAN Model Bukittinggi yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan yang diminta oleh pelanggan ataupun persyaratan lainnya yang berlaku.

Dalam pelaksanaan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, ada beberapa kendala yang muncul dari berbagai hal. Secara tidak langsung kendala tersebut akan menjadi hambatan dalam setiap pelaksanaannya. Kendala tersebut akan memberikan dampak buruk terhadap sistem. Apabila kendala tersebut dibiarkan berlarut-larut dan tidak dicari solusi penyelesaiannya. Adapun kendala yang dihadapi MAN Model Bukittinggi dalam melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah sumber daya manusia, rasa ketidakpedulian dan beban kerja. Pembahasan mengenai hal-hal yang menjadi kendala dalam Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan dibahas satu persatu sebagai berikut:

Keberadaan sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi pendidikan adalah untuk menghitung kontribusi SDM ini pada tingkat pemerintah, pemerintah daerah, dan sekolah yang menunjukkan hasil-hasil pendidikan semakin berkualitas, kompetitif dan dapat menjamin layanan belajar yang berkualitas untuk semua peserta didik. Tanpa adanya sumber daya manusia, suatu sistem tidak dapat digunakan dan dimanfaatkan, hal itu dikarenakan manusia merupakan penggerak sistem itu sendiri, namun dalam setiap pelaksanaannya sumber daya manusia justru menjadi faktor penghambat.

Perbedaan watak dan sifat seseorang terutama dalam kepedulian itu sangat berpengaruh terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Terutama adanya persepsi bahwa melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sangat merepotkan. Sehingga terjadinya kesalahan dalam memahami konsep sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi

Kendala yang dihadapi sebagian guru MAN model Bukittinggi berhubungan dengan beban kerja guru. Guru yang memiliki tugas yang sangat banyak seperti mengajar dan menyiapkan materi untuk mengajar. Karena guru harus mengurus banyak hal yang berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tersebut. Strategi pemecahannya yang dilaksanakan oleh MAN Model Bukittinggi dalam menagatasi kendala-kendala tersebut adalah dengan mengadakan workshop serta sosialisasi kembali tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, memberikan peringatan pada warga MAN Model Bukittinggi yang melanggar sistem yang ada. Agar tidak terjadi kecemburuan sosial terhadap satu dengan yang lainnya, menambah tenaga administrasi yang khusus menangani dokumentasi ISO 9001:2008, sehingga tidak terlalu mengganggu tugas utama guru dalam mengajar.

Suksesnya pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sangat didukung oleh faktor komitmen dari warga sekolah. Komitmen yang kuat mampu menghasilkan kekuatan yang besar untuk melakukan perubahan kearah perbaikan. Komitmen harus dilakukan oleh seluruh warga sekolah jika ada yang melanggar atau tidak berkomitmen akan membuat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 menjadi berantakan. Sarana dan prasarana sangat penting dalam dunia pendidikan karena sebagai alat penggerak suatu pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan dapat berguna untuk menunjang proses belajar mengajar, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu lembaga pendidikan.

*Input* yang berkualitas menjadi faktor pendukung dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada sebuah lembaga pendidikan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan sebuah proses perbaikan yang berkelanjutan, sehingga membutuhkan *input* yang berkualitas yaitu siswa. Untuk mendapatkan siswa yang berkualitas, MAN Model Bukittinggi melaksanakan kegiatan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) dengan sistem yang cukup ketat. antara lain tes mata pelajaran, tes wawancara, tes bahasa Inggris dan bahasa Arab, tes membaca Al-Quran dan juga nilai UN MTS yang nantinya nilainya akan digabung menjadi satu, kemudian di ranking untuk menentukan siswa yang diterima di MAN Model Bukittinggi.

Dalam setiap organisasi harus memiliki personil yang berkualitas terkait dengan pekerjaan untuk kepentingan mencapai tujuan. Demikian pula berkaitan dengan pelaksanaan dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Karena tanpa adanya sumber daya manusia seperti guru, siswa dan pegawai, pelaksanaan dari sistem manajemen mutu ISO tidak akan berjalan lancar. ketika ada guru dan karyawan namun tidak ada siswa, tentu kegiatan belajar tidak akan berlangsung, begitu pula sebaliknya apabila siswa ada dan tidak ada guru yang membimbing dalam belajar, bagaimana sekolah akan mencetak siswa yang berkualitas dan mampu bersaing dengan sekolah lain.

Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berdampak pada perubahan MAN Model Bukittinggi, setelah beberapa tahun menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008, ada beberapa dampak positif yang diperoleh MAN Model Bukittinggi, adapun dampak yang diperoleh MAN Model Bukittinggi setelah mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut:

- Dalam setiap kegiatan dan sistem administrasinya lebih tertata dan terkontrol.
- Lebih mudah menemukan dokumen- dokumen yang disimpan dan lebih rapi.
- Adanya kebersamaan dan kekompakan di dalam menerapkan suatu sistem manajemen
- Sekolah diakui memiliki sistem manajemen berskala internasional.
- Dipercaya oleh perguruan tinggi baik dalam negeri maupun luar negeri.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan data dan pembahasan yang dibahas di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi sudah berjalan dengan baik. Hal ini didukung dengan komitmen warga sekolah serta di lengkapi oleh sarana dan prasarana yang memadai yang menunjang untuk kepuasan pelanggan. MAN Model Bukittinggi melaksanakan dokumen-dokumen yang terdiri dari: dokumen tingkat I yang berisi manual mutu, dokumen tingkat II berisi Prosedur Inti (Pin), dokumen tingkat IV berisi Prosedur Pendukung (PPd) dan proses peningkatan mutu atau Prosedur Evaluasi (Ppe). Semua warga MAN Model Bukittinggi ikut melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Koordinasi dan

pembagian kerjapun terlihat sangat terkoordinir dengan baik. Kendala-kendala yang dihadapi MAN Model Bukittinggi dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, berkaitan dengan kurangnya sumber daya manusia yang bertugas khusus mendokumentasikan ISO, rasa ketidakpedulian, beban kerja. Sedangkan, fasilitas dan dana sejauh ini tidak menjadi kendala. Strategi pemecahan dari kendala tersebut adalah dengan mengadakan sosialisasi, memberikan peringatan bagi yang melanggar dan penghargaan bagi yang berprestasi. Hal-hal yang mendukung implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di MAN Model Bukittinggi yaitu kesadaran dan komitmen warga sekolah, sarana dan prasarana, input yang berkualitas dan sumber daya manusia. Dampak positif yang diperoleh yaitu Dalam setiap kegiatan dan sistem administrasinya lebih tertata dan terkontrol, lebih mudah menemukan dokumen-dokumen yang disimpan dan lebih rapi, adanya kebersamaan dan kekompakan di dalam menerapkan suatu sistem manajemen, sekolah diakui memiliki sistem manajemen berskala internasional. Dan dipercaya oleh perguruan tinggi baik dalam negeri maupun luar negeri.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut: (1) Dengan adanya penelitian ini diharapkan setiap guru dapat meningkatkan kembali rasa kepedulian terhadap pentingnya Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, meningkatkan rasa ingin tahu terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sebab sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sangat berguna bagi MAN Model Bukittinggi, (2) Pihak manajemen mutu MAN Model Bukittinggi lebih tanggap terhadap Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, serta mengadakan sosialisasi kepada guru ataupun warga sekolah yang belum mengetahui Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, mengingat masih ada beberapa guru yang belum memahami dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Engkoswara dan Komariah.(2010).*Administrasi Pendidikan*.Bandung : Alfabeta
- Gaspersz, Vincent.(2002). *Total Quality Management*. Jakarta: PT gramedia Pustaka Utama.
- Syafaruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: Grasindo