

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Operasi

2.1.1 Pengertian Manajemen

Robbin and Coulter (2003:6) memberikan pengertian manajemen dalam bukunya “ *2003 Update Mnagement* “ sebagai berikut :

“ Management as the process of coordinating work activities so that they are completed efficiently and effectively with and through other people “

Seperti dalam buku terjemahannya “ *manajemen-Edisi 2003* “ yang dialihbahasakan oleh penerbit sebagai berikut :

“ Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan”.

Drs. Malayu Hasibuan (2004:2) memberikan pengertian manajemen sebagai berikut :

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”.

George R Terry dalam buku “**Prinsip-prinsip Manajemen**” (2003;9) mendefinisikan manajemen sebagai berikut :

“Manajemen merupakan sebuah kegiatan yang pelaksanaannya disebut managing dan orang yang melakukannya disebut manajer. Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Dari ketiga pengertian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu proses bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien dengan menggunakan orang-orang melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan, pengendalian dengan memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang tersedia.

2.1.2 Pengertian Manajemen Operasi

Didalam melakukan proses produksi diperlukan sekali manajemen yang baik. Hal ini bertujuan untuk melakukan pengaturan ataupun pengawasan proses produksi agar sesuai dengan standar yang telah dibuat, baik kesesuaian standar proses produksi maupun kesesuaian standar dari produk yang telah dihasilkan.

Dalam bukunya "*Manajemen Produksi atau Operasi Edisi Revisi 2004*", Sofjan Assauri (2004;12) berpendapat bahwa :

“Manajemen Produksi atau Operasi adalah proses pencapaian dan pengutilisasian sumber-sumber daya untuk memproduksi atau menghasilkan barang atau jasa yang berguna sebagai usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi”.

Menurut Jay Heizer dan Barry Render (2001;14) mengemukakan tentang manajemen operasional sebagai berikut :

“Operation management (OM) is the set of activities that creates goods and services by transforming input into outputs”

Seperti dalam buku terjemahannya "*Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*" yang dialih bahasakan oleh penerbit sebagai berikut :

“Manajemen operasi adalah satuan aktivitas yang menciptakan barang dan jasa dengan mengubah masukan menjadi keluaran”

Dari beberapa pengertian di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen operasional adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya sehingga dapat menambah kegunaan atau nilai suatu barang dan jasa melalui perubahan dari masukan menjadi keluaran.

2.2 Manajemen Mutu dan Perkembangannya

2.2.1 Pengertian Mutu

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. **Definisi konvensional** dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. *Sedangkan Definisi Strategik*, menyatakan bahwa: kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*). Dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. **Gaspersz (2001:4)** menyatakan bahwa karakteristik yang melekat pada suatu produk atau jasa ini harus mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan harapan pelanggan atau pemakainya.

Menurut **David L. Goetsch dan Stanley B. Davis (2000;50)** menyebutkan definisi mutu sebagai berikut :

“Quality is the dynamic state associated with products, services, people, processes and environment that meets or expectations”.

Dialih bahasakan oleh penulis sebagai berikut :

“Mutu adalah suatu keadaan yang dinamis berhubungan dengan produk, pelayanan, orang-orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Ross Johnson dan William O. Winchell dalam buku “Prinsip-prinsip Manajemen Operasional” karangan **Barry Render dan Jay Heizer (2001;92)** yang dialih bahasakan oleh **Kresnohadi Ariyoto**, mengemukakan definisi mutu sebagai berikut :

“Totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi”.

Gitlow, Oppenheim and Levine (2005:18) dalam bukunya *“Quality Management”* mengemukakan definisi mutu sebagai berikut :
“Quality is a predictable degree of uniformity and dependability, at low cost and suited to the market”

Dialihbahasakan oleh penulis sebagai berikut :

“Mutu adalah suatu prediksi tingkat keterkaitan dan keseragaman, pada biaya yang rendah dan sesuai untuk masyarakat“

Sedangkan **Zulian Yamit (2003;347)** dalam buku “Manajemen Produksi dan Operasi” mengemukakan bahwa mutu adalah:

“Suatu istilah relatif yang sangat bergantung pada situasi ditinjau dari pandangan konsumen, secara subjektif orang mengatakan kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera (Fitness for use)”.

Dari beberapa pengertian mutu di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu lebih mengarah pada karakteristik produk untuk dapat memuaskan kebutuhan konsumen, yang tentunya sesuai dengan selera atau keinginan konsumen.

2.2.2 Perkembangannya Manajemen Mutu

Miranda dan A. W. Tunggal (2003:157) menyatakan bahwa manajemen mutu menggabungkan trilogi mutu untuk menyukseskan semua program perbaikan yang meliputi perencanaan mutu, pengendalian mutu dan perbaikan mutu yang dilaksanakan melalui kerja tim.

Revolusi mutu dimulai sejak paruh kedua abad ke-20 di Jepang, sebenarnya sudah dimulai jauh sebelumnya, Edwards Deming (1900-1994) dianggap telah memberikan sumbangan terbesar terhadap gerakan mutu. Intisari manajemen mutu Deming terdiri dari dua bagian. Pertama, hindari tujuh penyakit mematikan. Kedua, ikuti empat belas butir prinsip mutu. Keduanya dilaksanakan dalam siklus proses yang dikenal sebagai siklus PDCA, yaitu :

1. PLAN : Rencanakan proses mutu yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan

2. DO : Implementasikan PLAN diatas dengan konsisten
3. CHECK : Monitor jalannya proses, kemudian lakukan evaluasi untuk perbaikan
4. ACT : Integrasikan tindakan perbaikan diatas kedalam PLAN pada siklus berikutnya.

Sedangkan, **Empat belas butir Falsafah Mutu Deming**, terangkum dalam butir-butir, sebagai berikut :

1. Pertahankan semangat menuju perbaikan
2. Ciptakan filosofi kualitas terbaru
3. Hentikan kebergantungan pada penilaian massa
4. Akhiri praktik bisnis perolehan keuntungan dalam jangka waktu pendek
5. Tingkatkan sistem terus menerus
6. Selenggarakan pelatihan untuk memperbaiki kinerja karyawan
7. Ciptakan kepemimpinan yang berorientasi membantu manusia
8. Singkirkan rasa takut untuk mengajukan pertanyaan
9. Hilangkan kendala dalam hubungan antar karyawan
10. Hilangkan slogan, tuntutan, dan target kerja
11. Hilangkan angka-angka kuota
12. Hilangkan rintangan menuju kebanggaan kerja
13. Buatlah program pendidikan dan pelatihan yang bermutu
14. Bersiap-siaplah melaksanakan transformasi

Bila empat belas butir diatas dilakukan oleh perusahaan secara konsisten, perusahaan akan bergerak kearah kesempurnaan. Namun disisi lain terdapat tujuh hambatan yang dinamakan **Tujuh Penyakit Mematikan** menurut **Deming**, yaitu :

1. Perusahaan kurang konsisten terhadap tujuan proses mutu
2. Penekanan terlalu kuat pada laba jangka pendek
3. Sistem penilaian prestasi adalah peningkatan dan penilaian tahunan
4. Mobilitas mnajemen kurang

5. Manajemen terlalu berfokus pada angka-angka saja
6. Biaya kesehatan yang berlebih
7. Biaya hukum yang berlebih

Khusus butir 6 dan 7 adalah khas Amerikat Serikat

2.3 Pengertian Pengendalian Mutu

Dalam manajemen operasi, pengendalian kualitas merupakan salah satu teknik yang perlu dilakukan dalam proses produksi untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang sesuai dengan standar yang diinginkan serta memperbaiki kualitas produk yang belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan sedapat mungkin mempertahankan mutu produk yang sesuai.

2.3.1 Pengertian pengendalian

Menurut **Stephen P.Robin** (2003;05) Definisi pengendalian:

“Control can be defined as the process of monitoring activities to ensure they are being accomplished as planned and correcting any significant deviations.”

Dialih bahasakan oleh penulis sebagai berikut :

Pengendalian dapat didefinisikan sebagai proses pemantauan aktivitas untuk memastikan bahwa proses tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan yang telah direncanakan dan memperbaiki perbedaan yang signifikan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pengendalian adalah kegiatan yang dilakukan untuk memantau aktivitas dan memastikan kinerja yang sebenarnya dilakukan telah sesuai dengan yang telah direncanakan.

2.3.2 Pengertian Mutu

Menurut **Roger G.Schroeder** (2000;131) pengertian mutu, yaitu sebagai berikut:

“Quality is defined here as meeting, or exceeding, customer requirements now and in the future.”

Dialihbahasakan oleh penulis sebagai berikut :

Mutu didefinisikan sebagai kesesuaian atau melebihi batas permintaan konsumen baik sekarang maupun di masa yang akan datang. Kualitas berarti mempertemukan dan melebihi apa yang dibutuhkan dan yang diharapkan oleh pelanggan, sudah menjadi hal yang umum.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan mutu adalah keseluruhan karakteristik dan sifat dari produk yang tercermin dalam aspek pemasaran, proses produksi dan pemeliharaan sehingga produk tersebut mampu memberikan kepuasan pada konsumen.

2.3.3 Pengertian Pengendalian Mutu

Menurut **Mark A.Frayman** (2002;06) mengemukakan pengendalian mutu dalam bukunya *“Quality and Process Improvement”* sebagai berikut:

“Quality control is all operational technique necessary to satisfy all quality requirement. Inclusive in quality control is process monitoring and the elimination of root causes of unsatisfactory product or service quality performance.”

Dialih bahasakan oleh penulis sebagai berikut :

Pengendalian mutu adalah semua teknik operasional yang dibutuhkan untuk memenuhi semua syarat kualitas. Khususnya pengendalian mutu adalah proses pengawasan dan penghapusan sebab utama dari ketidakpuasan akan performa mutu dari produk atau jasa.

2.3.4 Tujuan Pengendalian Mutu

Secara terperinci, dapat dikatakan bahwa tujuan dari pengendalian kualitas menurut **Sofjan Assauri** (2004;210) adalah :

1. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan.

2. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin
3. Mengusahakan agar biaya desain dari produk dan proses dengan menggunakan mutu produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin.

Jadi tujuan utama pengendalian kualitas adalah untuk mendapatkan jaminan bahwa kualitas produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dengan mengeluarkan biaya yang ekonomis atau serendah mungkin.

2.3.5 Langkah – langkah Pengendalian Kualitas

Untuk melaksanakan pengendalian kualitas, terlebih dahulu kita perlu memahami beberapa langkah dalam melaksanakan pengendalian kualitas.

Menurut **Roger G. Schroeder** (2000;135) untuk mengimplementasikan perencanaan, pengendalian dan pengembangan kualitas melalui siklus kualitas diperlukan langkah –langkah sebagai berikut :

1. Menentukan karakteristik kualitas
2. Memutuskan bagaimana cara mengukur setiap karakteristik
3. Menetapkan standar kualitas
4. Menentukan tes yang tepat untuk tiap –tiap standar
5. Mencari dan memperbaiki kasus produk berkualitas rendah
6. Terus-menerus membuat perbaikan

2.4. Dimensi Kualitas

Menurut **Douglas C Montgomery** (2001;2) terdapat 8 dimensi kualitas suatu barang, yaitu :

1. *Performance* (Performa)

Menunjukkan karakteristik utama dari suatu produk. Dalam bidang jasa penerbangan misalnya, performance dapat diartikan sebagai pelayanan yang baik.

2. *Reliability* (Tahan Uji)

Dimensi yang menunjukkan kemungkinan suatu produk dapat berfungsi dengan baik dalam suatu periode waktu tertentu. Biasanya diukur dengan menggunakan waktu rata-rata kegagalan.

3. *Durability* (Daya Tahan)

Merupakan ukuran dari umur suatu produk. Ini biasanya diukur dari waktu daya tahan produk tersebut, dimana produk tersebut lebih baik diganti daripada diperbaiki.

4. *Serviceability* (Kemudahan Perbaikan)

Merupakan kecepatan, kemampuan dan kemudahan dalam perbaikan. Serviceability ditunjukkan oleh kesiapan dan kemudahan suatu produk pada saat diperbaiki ketika terdapat kerusakan.

5. *Aesthetic* (estetika)

Ukuran penampilan, rasa, suara, bau dari suatu produk. Hal ini merupakan penampilan individu dan akan berbeda antar konsumen yang satu dengan konsumen yang lain.

6. *Features* (Atribut Tambahan)

Merupakan karakteristik kedua dari suatu produk yang menambah keistimewaan pada produk tersebut.

7. *Perceived Quality* (Qualitas yang dirasakan)

Citra, promosi, atau merek suatu produk

8. *Conformance to Standars* (kesesuaian terhadap standar)

Tingkat dimana suatu produk dan jasa telah sesuai dengan spesifikasinya.

2.5 Kebijakan Mutu

Menurut **Miranda dan Amin Widjaja** dalam bukunya “**A to Z**” (2003;159) yang disebut sebagai kebijakan mutu merupakan kumpulan

persyaratan yang menguraikan keseluruhan tujuan dan sasaran organisasi untuk memberikan produk dan jasa kepada pelanggannya, yaitu sebagai berikut:

1. Pedoman memilih supplier yang dapat memenuhi kebutuhan secara konsisten walaupun harga lebih tinggi daripada supplier lainnya.
2. Alat-alat dan metode kendali proses statistik, pelatihan, kerja tim dan lainnya.

2.6 Jaminan Mutu

Menurut **Mark A. Frayman** (2002;05) mengemukakan jaminan mutu dalam bukunya *“Quality and Process Improvement”* sebagai berikut :

“Quality assurance is very planned task and action necessary that demonstrate that the product or service satisfies the given costumer”.

Artinya :

Jaminan mutu adalah setiap perencanaan dan tindakan yang diperlukan yang mencerminkan bahwa produk atau jasa memberikan kepuasan kepada konsumen.

2.6.1 Tujuan Jaminan Mutu

Tujuan utama kegiatan penjaminan mutu menurut **Drs. Pudjo Sugito.,MBA** (2004;95) dalam bukunya *M.O International* adalah mengadakan tindakan-tindakan yang dibutuhkan untuk memberikan kepercayaan kepada semua pihak yang berkepentingan (pelanggan, bahwa semua tindakan yang diperlukan untuk mencapai tingkatan mutu produk telah dilaksanakan dengan berhasil.

2.7 Capaian Kinerja

Analisis fundamental yang berkaitan dengan kinerja perusahaan biasanya berhubungan dengan informasi akuntansi. Keuntungan dari analisis ini adalah kita dapat mengetahui nilai intristik dan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan nilai.

2.7.1 Pengertian Capaian

Capaian menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah, hasil perbuatan mencapai. maka capaian adalah hasil yang diperoleh setelah melakukan suatu kegiatan.

2.7.2 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Dengan kinerja yang baik pada perusahaan, maka perusahaan tersebut akan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, sesuatu yang dicapai prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja.

Maka, berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa capaian kinerja adalah hasil yang dicapai berdasarkan kemampuan kerja. Jika dikaitkan dengan tema dalam penelitian ini maka, capaian kinerja adalah hasil yang dicapai sebagai akibat diterapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008.

2.8 ISO 9001 : 2008

Adanya perbedaan standar untuk hal-hal yang sama dalam Negara atau tempat yang berbeda dapat mengakibatkan rintangan dalam menjalin hubungan dimasing-masing pihak. Oleh karena itu, diperlukan standar yang diakui oleh semua pihak untuk berbagi hal. Dengan demikian, standar internasional adalah cara terbaik, termudah dan teraman pada era globalisasi saat ini.

ISO (The International Organization for Standardization) adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan pergangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. ISO dapat disimpulkan sebagai badan koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional, dan promosi pemakaian standar internasional.

Pada saat ini ISO adalah sebuah organisasi internasional yang terdiri dari 130 negara yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. Organisasi internasional ini terdiri dari lembaga standar nasional, meliputi anggota masyarakat Ekonomi

Eropa dan Asosiasi perdagangan bebas Eropa, Amerika Serikat, Jepang, Cina, Singapura, dan lain-lain. ISO merupakan organisasi bukan pemerintah yang didirikan pada tahun 1947, sejak 1 Januari 2001, ISO dipimpin oleh MR. Mario Gilberto Corropassi dari Brazil.

Banyak yang beranggapan bahwa ISO adalah singkatan dari kata *The International Organization for Standardization*. ISO bukanlah sebuah singkatan seperti yang selalu disebut oleh banyak orang. ISO adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti “sama”, seperti istilah “isobar” yang berarti “tekanan yang sama”, “isotherm” yang berarti “suhu yang sama”, atau “isometric” yang berarti “dimensi yang sama”.

Kata yang dijadikan standar merupakan cara untuk mempermudah dalam penggunaan dan agar mudah diikuti. Jika yang dipergunakan adalah singkatan, tentu setiap Negara akan berbeda singkatannya, seperti ISO dalam bahasa Inggris, OIN dalam bahasa Prancis, atau di Indonesia seperti dengan OSI. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diawali oleh Dewan Standardisasi Nasional (DSN)

2.8.1 Pengertian ISO 9001 : 2008

Pengertian ISO menurut **Rudi Suardi (2004:21)** dalam bukunya “Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 : 2000” sebagai berikut :

“ISO adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa”.

ISO dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi dan promosi pemakaian standar internasional.

Sedangkan **Vincent Gaspersz (2006:1)** memberikan pengertian ISO 9001:2000 dalam bukunya “ISO 9001 : 2000 and Continual Quality Improvement” adalah sebagai berikut :

“ISO 9001 : 2000 adalah suatu standar internasional untuk system manajemen kualitas”.

ISO 9001 : 2008 merupakan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desasin dan penilaian dari suatu system manajemen kualitas yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi yang dikontrak itu bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk-produk tertentu, sebgaimana ditentukan oleh organisasi.

ISO 9001 : 2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk. Tidak ada criteria penerimaan produk dalam ISO 9001:2008, sehingga kita tidak dapat menginspeksi suatu produk terhadap standar-standar produk. ISO 9001 : 2008 hanya merupakan standar system manajemen kualitas. Dengan demikian apabila ada perusahaan yang mengiklankan bahwa produknya telah memenuhi standar internasional, itu merupakan hal yang salah dan keliru, karena seyogianya manajemen perusahaan hanya boleh menyatakan bahwa system manajemen kualitasnya yang telah memenuhi standar internasional, bukan produk berstandar internasional, karena tidak ada criteria pengujian produk dalam ISO 9001 : 2008.

Persyaratan-persyaratan dan rekomendasi dalam ISO 9001 : 2008 diterapkan pada manajemen organisasi yang memasok produk, sehingga akan mempengaruhi bagaimana produk itu didesain, diproduksi, dirakit, ditawarkan, dan lain-lain.

2.9 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sumaedi dan Yudabakti (2010 : 13) yang mengatakan bahwa terdapat Fenomena yang dialami oleh objek studi kasus di mana peraihan sertifikasi ISO tidak serta merta dibarengi dengan performa produk dan proses dari sisi mutu maupun lingkungan padahal, sistem ISO yang berlandaskan prinsip *continual improvement* atau perbaikan

secara berkelanjutan tersebut akan secara langsung menitikberatkan pada peningkatan kualitas dari produk itu sendiri.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Aziz (2009 : 75) juga mengatakan hal yang serupa dimana tidak terdapat pengaruh sertifikasi ISO terhadap performa perusahaan terutama kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang tidak meningkat dapat berarti bahwa tidak terdapat peningkatan kemampuan dalam bekerja yang akan mengakibatkan tidak terjadinya peningkatan kualitas produk yang dihasilkan. Jika tidak terdapat peningkatan kualitas produk yang dihasilkan maka implementasi ISO pada suatu perusahaan dapat dikatakan tidak berjalan atau tidak ada perubahan dari implementasi ISO tersebut.

Capaian kinerja secara individu karyawan tersebut akan mempengaruhi capaian kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hal ini karena individu merupakan faktor penting perusahaan dalam kegiatan sehari-harinya. Jika kegiatan sehari-hari seluruh karyawan baik maka capaian kinerja perusahaan akan baik pula.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya tersebut, implementasi ISO akan sangat dipengaruhi oleh karyawan yang ada dalam perusahaan itu sendiri karena pada dasarnya, sumberdaya manusia merupakan faktor penggerak yang melakukan implementasi ISO tersebut. Sehingga, capaian kinerja dapat menjadi tolak ukur keberhasilan implementasi sistem ISO dalam suatu perusahaan.