

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DI MASA PANDEMI  
COVID-19 TAHUN 2020-2021  
(STUDI KASUS: KSJ OFFICIAL)**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**OLEH:**

**ANDREAS GIRI AGUNG WICAKSONO  
160322681**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMAJAYA  
YOGYAKARTA  
2023**

**Skripsi**

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DI MASA PANDEMI  
COVID-19 TAHUN 2020-2021  
(STUDI KASUS: KSJ OFFICIAL)**



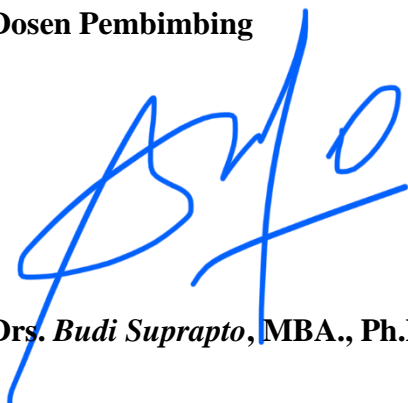
Disusun oleh:

Andreas Giri Agung Wicaksono

16 03 22681

Telah dibaca dan disetujui oleh:

**Dosen Pembimbing**



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

Yogyakarta, 2 Maret 2023

**Skripsi**

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DI MASA PANDEMI  
COVID-19 TAHUN 2020-2021  
(STUDI KASUS: KSJ OFFICIAL)**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh**

**Andreas Giri Agung Wicaksono**

**NPM : 16 03 22681**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji**

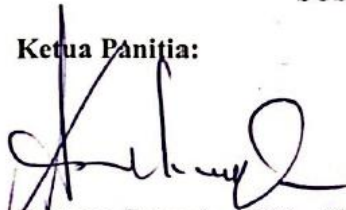
**Pada tanggal 10 April 2023**

**dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)**


**Program Studi Manajemen**


**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia:**

  
Pamawa Putranta, MBA., Ph.D.

**Anggota Panitia Penguji**

  
Oscar Chrismadian Noventa, SE., MSc.

  
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

**Yogyakarta, 10 April 2023**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

  
  
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.  
FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DI MASA PANDEMI  
COVID-19 TAHUN 2020-2021  
(STUDI KASUS: KSJ OFFICIAL)**

Benar-benar hasil karya Saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan, baik langsung maupun tidak langsung, yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang Saya peroleh dinyatakan batal dan akan Saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 2 Maret 2023

Yang menyatakan



Andreas Giri Agung Wicaksono



FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama Mahasiswa : ANDREAS GIRI AGUNG WICARSONO  
NPM : 160322681  
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika  
Program Studi : MANAJEMEN OPERASIONAL  
Email : andreasgiri3991@gmail.com  
No. HP : 0829980070366

Menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta, HAK Bebas Royalti Non - Eksklusif ( Non-exclusive Royalty -Free Right ) atas karya ilmiah saya bagi pengembangan pengetahuan dengan judul :

ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DI MASA PANDEMI  
COVID-19 TAHUN 2020-2021 ( STUDI KASUS : KSI OFFICIAL )

Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta berhak melakukan penyimpanan, alih media, pengelolaan dan mempublikasi melalui portal resmi Universitas Atma Jaya Yogyakarta :

- Secara fulltext  
 Tautan website ( jika tersedia )

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta terhadap tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta, tanggal 3 MEI 2023

ANDREAS GIRI AGUNG WICARSONO

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerapan *Total Quality Mangement* (TQM) dengan berfokus pada komponen TQM beserta permasalahan yang dihadapi dan juga penanganan permasalahan tersebut pada masa pandemi di UMKM KSJ Official. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara dan dokumentasi pada UMKM KSJ Official. Sampel penelitian dilakukan dengan teknik wawancara informan yang memiliki kapabilitas untuk memberikan data primer. Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deksriptif kualitatif. Analisis yang dilakukan adalah mengumpulkan informasi dari beberapa informan seperti *General Manager*, bagian penjualan, bagian produksi, dan bagian kreatif KSJ Official. Kemudian informasi dari beberapa informan dikumpulkan, direduksi, ditampilkan, dan diverifikasi untuk mengetahui penerapan TQM yang dilakukan KSJ Official ketika pandemi. Hasil dari penelitian ini adalah KSJ Official sudah menerapkan dan menjalankan komponen TQM dengan baik.

**Kata Kunci:** *Total Quality Management*, pandemi, penerapan, UMKM

## **KATA PENGANTAR**

Terima Kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan berkatnya kepada Penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dari awal hingga akhir, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini diperlukan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik S1 Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan judul:

**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PADA USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DI MASA PANDEMI  
COVID-19 TAHUN 2020-2021  
(STUDI KASUS: KSJ OFFICIAL)**

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, antara lain:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberkati, melindungi, menguatkan, dan selalu menyertai penulis dalam segala hal untuk menyelesaikan penelitian ini
2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah sabar meluangkan waktu, memberikan arahan serta masukan, dan membimbing selama proses penyusunan tugas akhir ini.
3. Keluarga penulis Bapak Muhari, Ibu Yuli, dan Bernadeta, yang sudah memberikan semangat dan dukungan baik materi maupun non materi.
4. Segenap keluarga besar KSJ Official sebagai objek penelitian yang selalu siap dalam memberikan informasi kepada peneliti untuk dituangkan kedalam penelitian
5. Christina Atika, Birgita Rayna, Monica Anindita, Amos dan keluarga, Dony Dome, Alfonsus Calvin, Luh Oviariesta, Dicky Wahyu, Andro, Clara Marpaung, Tamarien, Renatha, Dicky Yorman, Galang Ciwana, dan

semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh peneliti yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata, peneliti dalam kesadaran penuh menyatakan bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Penulis dengan senang hati menerima segala kritik maupun saran demi perbaikan skripsi ini. Semoga kedepannya, skripsi ini mampu memberikan informasi dan manfaat bagi penelitian selanjutnya dan bagi pembaca skripsi ini.

Yogyakarta, 2 Maret 2023



**Andreas Giri Agung Wicaksono**





## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1 Manajemen Mutu Terpadu ( <i>Total Quality Management</i> ).....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Mutu Terpadu ( <i>Total Quality Management</i> ).....	10
2.1.3 Komponen Total Quality Management.....	12
2.2 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).....	16
2.2.1 Pengertian UMKM.....	16
2.2.2 Karakteristik UMKM di Indonesia .....	17
2.2.3 Peranan dan Kontribusi UMKM di Indonesia .....	17
2.3 Penelitian Terdahulu .....	19
<b>BAB III</b> .....	<b>21</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	21
3.2 Objek Penelitian .....	21

3.3 Informan Penelitian.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5 Teknik Analisis Data.....	24
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	25
3.7 Validitas.....	25
<b>BAB IV.....</b>	<b>32</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	32
4.2 Proses Pengumpulan Data.....	33
4.3 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	34
4.3.1 Penerapan <i>Total Quality Management</i> Pada Usaha Mikro Kecil oleh KSJ Official Menengah di masa pandemi Covid-19.....	34
4.3.1.1 Fokus Pada Pelanggan.....	35
4.3.1.2 Obsesi terhadap Kualitas.....	42
4.3.1.3 Pendekatan Ilmiah.....	45
4.3.1.4 Komitmen Jangka Panjang.....	48
4.3.1.5 Pelatihan, Pendidikan, dan Kerja Sama Tim.....	53
4.3.1.6 Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan.....	59
4.3.1.7 Kebebasan yang Terkendali.....	62
4.3.1.8 Kesatuan Tujuan.....	66
4.3.1.9 Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	70
<b>BAB V.....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	80
5.3 Keterbatasan Masalah.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN I.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN II.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN III.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN IV.....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN V.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN VI.....</b>	<b>113</b>