

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN SISA HASIL USAHA (SHU)  
PADA UNIT USAHA SUSU SEGAR KOPERASI PRODUSEN  
KSU TANDANGSARI**

Disusun Oleh:

**Kurnia Hartono**

**C1200319**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

**2025**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan  
Sisa Hasil Usaha (SHU) Pada Unit Usaha Susu Segar  
Koperasi Produsen KSU Tandangsari

Nama : Kurnia Hartono

NRP : C1200319

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing

Dr. Heri Nurgraha, SE., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Heri Nurgraha, SE., M.Si.

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.

## **RIWAYAT HIDUP**

**Kurnia Hartono** dilahirkan di Bandung pada tanggal 20 Mei 1977 dari pasangan Aja Soehardja dan Sukei. Pendidikan formal yang ditempuh hingga sekarang, yaitu sebagai berikut:

1. Tahun 1989 Lulus dari Sekolah Dasar Negeri Batununggal II
2. Tahun 2009 Lulus dari PKBM Siliwangi.
3. Tahun 2011 Lulus dari PKBM Nur Ummat.
4. Tahun 2020 diterima sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia Prodi Sarjana Manajemen

Meskipun tidak aktif di organisasi kampus, di masa kuliah peneliti mengikuti kegiatan di luar kampus seperti bekerja, yaitu tahun 2007 diterima bekerja di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran sebagai pengemudi pimpinan Fakultas, dan di tahun 2016 diangkat sebagai Tenaga Kependidikan sampai dengan sekarang.

## **ABSTRACT**

**Kurnia Hartono. 2025.** *Service Quality Analysis in Efforts to Increase the Remaining Operating Results (SHU) of Cooperatives in the Fresh Milk Business Unit of KSU Tandangsari Producer Cooperative, under the supervision of Heri Nugraha*

*The KSU Tandangsari Producer Cooperative has experienced a decline in revenue for three consecutive years, from 2022 to 2024. This represents a gap from expectations, since ideally, an increase in the Remaining Operating Results (SHU) can only be achieved if the cooperative's revenue continues to grow. The decline in revenue was caused by the decreased activeness/participation of members in carrying out cooperative business activities from 2020 to 2024.*

*This study aims to analyze the service quality provided by the KSU Tandangsari Producer Cooperative in Sumedang and how such quality influences the increase of the cooperative's SHU. The main focus is to assess the extent to which service contributes to member satisfaction, loyalty, and ultimately, the cooperative's profitability.*

*The research employed a case study method in the form of descriptive research using both qualitative and quantitative approaches (mixed methods). A case study method is a series of scientific activities conducted intensively, in detail, and in depth regarding a program, event, or activity, whether at the individual, group, institutional, or organizational level, to gain a thorough understanding of the phenomenon. Generally, the selected case is an actual, ongoing real-life event rather than a past occurrence.*

*The findings indicate that service quality has a significant influence on the increase of the cooperative's SHU. The dimensions of Reliability and Responsiveness showed the most dominant effect. Consistent service improvements were positively correlated with increased member participation in savings, loans, and other transactions, which in turn contributed to SHU growth.*

*This study recommends that the cooperative continuously enhance overall service quality in order to maintain and strengthen member trust and engagement, which will ultimately drive sustainable SHU growth.*

**Keywords: Service Quality, Remaining Operating Results (SHU), Cooperative**

## ABSTRAK

**Kurnia Hartono. 2025.** Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Pada Unit Usaha Susu Segar Koperasi Produsen KSU Tandangsari, dibawah bimbingan Heri Nugraha

Koperasi Produsen KSU Tandangsari pendapatan selama tiga tahun berturut-turut mengalami penurunan di tahun 2022 sampai dengan 2024, dan hal tersebut merupakan kesenjangan yang tidak sesuai dengan harapan, karena idealnya untuk mendapatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) yang meningkat dengan baik atau maksimal apabila jumlah pendapatan yang diperoleh koperasi meningkat. Penyebab menurunnya pendapatan tersebut karena keaktifan/partisipasi anggota dalam melaksanakan kegiatan usaha koperasi berkurang di tahun 2020 sampai dengan tahun 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Produsen (KSU) Tandangsari di Sumedang dan bagaimana kualitas tersebut berpengaruh terhadap peningkatan Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi. Fokus utama adalah menilai seberapa besar kontribusi pelayanan terhadap kepuasan anggota, loyalitas, dan pada akhirnya, profitabilitas koperasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi kasus yang berupa metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (Metode kombinasi atau *mixed methods*). Metode studi kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Biasanya, peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus adalah hal yang aktual (*real-life events*), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan SHU koperasi. Dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* memiliki pengaruh paling dominan. Peningkatan pelayanan yang konsisten berbanding lurus dengan peningkatan partisipasi anggota dalam simpan-pinjam dan transaksi lainnya, yang kemudian berdampak pada peningkatan SHU.

Penelitian ini merekomendasikan koperasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh guna mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan serta keterlibatan anggota, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan SHU secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Sisa Hasil Usaha (SHU), Koperasi*

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, Karunia, petunjuk, dan kekuatan-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan pada program pendidikan strata-I (S1) di Universitas Koperasi Indonesia dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) Pada Unit Usaha Susu Segar Koperasi Produsen KSU Tandangsari".

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, baik dari tata bahasa, kalimat, teori yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis susun serta penggunaan rumus-rumus dalam perhitungan untuk analisis. Oleh karena itu penulis berharap akan adanya saran dan kritik demi kesempurnaan serta perbaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang telah memberikan bantuan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan tersebut disampaikan kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Yang terhormat Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku Penguji Koperasi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Iwan Mulyana, M.Si. selaku Penguji Konsentrasi yang telah memberikan arahan dan juga bimbingan kepada penulis.
4. Yang terhormat Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si. selaku Ketua Pogram Studi Manajemen yang telah memberikan semangat kepada penulis.

5. Seluruh dosen dan karyawan sekretariat Prodi Manajemen, Pak Sodikin, Pak Rifki, Bu Dini, Bu Diah dan Bu Tika yang telah banyak membantu selama perkuliahan dalam hal informasi-informasi yang diberikan dan lain-lain.
6. Orang Tua Ibu Sukesi dan keluarga yang telah memberikan dorongan do'a dan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terlebih khusus semua ini saya persembahkan kepada istri tercinta Hesti Lestari dan anak-anak tercinta Rahma Junika, Rizki Paiz S, Rayhan Baqir, yang telah memberikan semangat motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman dan juga sahabat seperjuangan, Bu Cacih Cumiati, Desi Melani, Dahlan Kosasih, Robiansyah, Mey Fajrianty, Muhammad Sidik, Ii Rizal, Hepyanti, Edi Sumardi, Karina Novianti, Jujun Junadi, Yudy Rusminar, Herman Haris dan Hervan Maulana Desman, yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-satu oleh penulis.

Terima kasih semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas semua apa yang telah mereka berikan kepada penulis, dan menjadikan sesuatu yang bernilai ibadah dihadapannya serta membalasnya dengan pahala dan kebaikan. Aamiin YRA.

Jatinangor, Desember 2025

Penulis

Kurnia Hartono

## DAFTAR ISI

<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Identifikasi Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
1.3.1. Maksud Penelitian .....	4
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	4
<b>1.4. Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
1.4.1. Aspek Teoritis .....	5
1.4.2. Aspek Praktis .....	5
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Pendekatan Masalah .....</b>	<b>10</b>
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	10
2.1.2. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	24
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.4 Pendekatan Sisa Hasil Usaha (SHU) .....	32
<b>2.2 Metode Penelitian .....</b>	<b>35</b>
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	35
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) .....	37
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data .....	39
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.2.5. Analisis Data.....	40
2.2.6. Tempat /Lokasi Penelitian .....	42
2.2.7. Jadwal Penelitian .....	42
<b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1. Keadaan Umum Organisasi .....</b>	<b>43</b>
3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Produsen KSU Tandangsari .....	43
3.1.2. Struktur Organisasi KSU Tandangsari .....	46
<b>3.2. Keanggotaan Koperasi KSU Tandangsari.....</b>	<b>50</b>
<b>3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi KSU Tandangsari....</b>	<b>52</b>
3.3.1. Kegiatan Usaha Koperasi KSU Tandangsari.....	52
3.3.2. Permodalan Koperasi KSU Tandangsari .....	54

<b>3.4.</b>	<b>Implementasi Jati Diri .....</b>	<b>58</b>
3.4.1.	Implementasi Definisi Koperasi .....	58
3.4.2.	Implementasi Nilai-nilai Koperasi.....	61
3.4.3.	Implementasi Prinsip Koperasi.....	62
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
<b>4.1</b>	<b>Identitas Responden dan Informan.....</b>	<b>64</b>
<b>4.2</b>	<b>Kualitas Pelayanan Koperasi KSU Tandangsari .....</b>	<b>64</b>
4.2.1.	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	65
4.2.2.	Responsiveness (Cepat Tanggap) .....	66
4.2.3.	Assurance (Jaminan).....	67
4.2.4.	Empathy (Empati).....	68
4.2.5.	<i>Tangibles</i> (Fasilitas Fisik) .....	69
<b>4.3</b>	<b>Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) tahun 2020-2024 .....</b>	<b>70</b>
<b>4.4</b>	<b>Upaya Pengurus Koperasi KSU Tandangsari untuk meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) .....</b>	<b>75</b>
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
<b>5.1</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>77</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran-saran.....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Produsen KSU Tandangsari.....	6
Tabel 1.2 Produksi Susu Segar.....	8
Tabel 1.3 Penyaluran Susu Segar.....	9
Tabel 1.4 Perhitungan Konversi Susu Segar.....	9
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Sisa Hasil Usaha ...	38
Tabel 2.2 Sumber Data Tanggapan Responden.....	39
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Produsen KSU Tandangsari.....	51
Tabel 3.2 Produkki Susu Segar.....	45
Tabel 3.3 Penyaluran Susu Segar .....	45
Tabel 3.4 Perhiungan Konversi Susu Segar.....	45
Tabel 3.5 Perkembangan Modal Koperasi Produsen KSU Tandangsari.....	55
Tabel 3.6 Perkembangan Likuiditas Koperasi Produsen KSU Tandangsari Tahun 2020-2024.....	48
Tabel 3.7 Perkembangan Solvabilitas Koperasi Produsen KSU Tandangsari Tahun 2020-2024.....	49
Tabel 3.8 Perkembangan Rentabilitas Koperasi Produsen KSU Tandangsari Tahun 2020-2024.....	50
Tabel 3.9 Definisi Koperasi Produsen KSU Tandangsari .....	59
Tabel 3.10 Nilai-nilai Koperasi Produsen KSU Tandangsari.....	59
Tabel 3.11 Prinsip Koperasi Produsen KSU Tandangsari.....	59
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Reliability (Kehandalan) .....	65
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan yang Cepat Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	66
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Memeberikan Asuransi (Asuransi).....	67
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Memberikan <i>Empathy</i> (Empati) .....	68

Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan mengenai <i>Tangible</i> (Fasilitas Fisik).....	69
Tabel 4.6 Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Produsen KSU Tandang Sari .....	70
Tabel 4.7 Rekapitulasi Pendapatan, Biaya dan SHU Tahun 2020-2024.....	70
Tabel 4.8 Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Produsen KSU Tandang Sari.....	70

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Produsen KSU Tandangsari Tahun 2020 sampai dengan 2024.....	7
Gambar 2.1 Ciri Organisasi Secara Sosio Ekonomi .....	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Produsen KSU Tandangsari .....	49
Gambar 4.1 Grafik Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi KSU Tandangsari.....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	74
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	88
Lampiran 3 Neraca Keuangan Koperasi Produsen KSU Tandangsari .....	89

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan  
Sisa Hasil Usaha (SHU) Pada Unit Usaha Susu Segar  
Koperasi Produsen KSU Tandangsari

Nama : Kurnia Hartono

NRP : C1200319

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing



Dr. Heri Nurgraha, SE., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Heri Nurgraha, SE., M.Si. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.