

ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA OPERASIONAL USAHA FOTO COPY ANTARA TOKO MAJU DAN TOKO BLESSING DI MANADO**COMPARATIVE ANALYSIS OF FOTOCOPY BUSINESS OPERATIONAL PERFORMANCE BETWEEN MAJU SHOP AND BLESSING SHOP IN MANADO**

Oleh :

**Pingkan Debora Eman¹
Parengkuan Tommy²
Jessy J. Pondaag³**¹²³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹pingkandeboraeman@gmail.com²parengkuan197@gmail.com³jessypondaag1978@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian yaitu menganalisis signifikansi perbedaan kinerja operasional dari segi aspek fisik, aspek keandalan, aspek interaksi karyawan, serta aspek pemecahan masalah antara Toko Maju dengan Toko Blessing. Jenis penelitian adalah kuantitatif, studi komparatif yang membandingkan satu variabel atau lebih pada dua sampel yang berbeda. Lokasi penelitian di UKM Toko Maju Manado dan Toko Blessing Manado pada industri jasa fotocopy. Sampel aksidental sampling dari Toko Maju 75 responden, dan Toko Blessing 75 responden. Analisis data yaitu Independen Sample t-Test dengan program IBM SPSS versi 22. Hasil penelitian yaitu: secara umum tidak ada perbedaan antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek fisik antara toko Maju dengan toko Blessing; secara umum tidak ada perbedaan antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek keandalan antara toko Maju dengan toko Blessing; secara umum tidak ada perbedaan secara umum antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek interaksi karyawan antara toko Maju dengan toko Blessing; secara umum tidak ada perbedaan antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek pemecahan masalah antara toko Maju dengan toko Blessing.

Kata Kunci : Kinerja operasional, kinerja toko, UKM, perbedaan kinerja, uji beda

Abstract: The research objective is to analyze the significance of differences in operational performance in terms of physical aspects, aspects of reliability, aspects of employee interaction, as well as problem solving aspects between Toko Maju and Blessing Stores. This type of research is a quantitative, comparative study that compares one or more variables in two different samples. Research location in Manado Maju Manado SMEs and Manado Blessing Stores in the photocopy service industry. Accidental sampling was from the Maju Store 75 respondents, and the Blessing Shop 75 respondents. Data analysis is Independent Sample t-Test with IBM SPSS version 22. The results of the study are: in general there is no difference between the average operational performance in terms of physical aspects between the Advanced store and the Blessing store; in general there is no difference between the average operational performance in terms of reliability aspects between stores and the Blessing store; in general there is no general difference between the average operational performance in terms of aspects of employee interaction between stores and the Blessing store; in general there is no difference between the average operational performance in terms of problem solving aspects between Advanced stores and Blessing stores.

Keywords: Operational performance, shop performance, SMEs, performance comparative, different test

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Globalisasi membuka peluang bagi negara-negara di dunia untuk melakukan perdagangan bebas. Hal ini menyulitkan bagi para pelaku usaha lokal khususnya di Indonesia yang masih kalah bersaing dengan perusahaan-perusahaan global seperti perusahaan multinasional. Usaha Kecil Menengah (UKM) merupakan sector usaha penggerak perekonomian di Indonesia karena kemampuannya dalam menyerap tenaga kerja juga merasakan dampak globalisasi.

Kinerja operasional merupakan sebuah proses mulai dari input sampai output dalam organisasi yang dilakukan sebuah perusahaan dalam upayanya untuk menciptakan suatu produk atau jasa. Kinerja biasanya identik dengan proses Kinerja inilah yang akan memberikan suatu hasil bagi perusahaan tersebut. Kinerja operasional merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan. Karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Apabila para organisasi berkinerja buruk maka yang terjadi adalah kemerosotan pada perusahaannya. Hal ini juga akan berlaku sebaliknya, apabila para karyawannya merupakan para karyawan yang rajin dan senang berinovasi maka yang terjadi adalah kemajuan yang positif bagi perusahaan tersebut.

Dalam pelaksanaan produksi suatu perusahaan maka akan diperlukan suatu manajemen yang berguna bagi perusahaan untuk menetapkan keputusan dalam usaha untuk mengatur dan mengkoordinasi penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun persediaan yang dimiliki. Manajemen operasi merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan nilai kegunaan suatu barang atau jasa dengan cara mengubah input menjadi output.

Kegiatan operasi akan mencapai tujuannya bila melalui keputusan yang bersifat struktural dan teknis yang mencakup beberapa bidang. Keputusan tersebut akan mencakup bidang fasilitas, dukungan infrastruktur, maupun hubungan internal yang sesuai. Bidang-bidang tersebut masuk dalam manajemen operasi karena menjadi suatu sistem yang sangat produktif untuk menghasilkan barang atau jasa.

Penelitian ini mengambil objek pada Toko Maju dan Toko Blessing yang merupakan sebuah UKM yang bergerak di bidang ritel dan jasa khususnya di usaha jasa foto copy. Usaha ini dalam rangka bisa bersaing dan tetap kompetitif maka perlu ditingkatkan kinerja operasionalnya. Hal ini bisa dilakukan dengan mengevaluasi kinerja operasional toko baik yang direncanakan maupun yang telah dilakukan serta bisa dirancang manajemen operasional yang baik yaitu yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan usaha.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini mengambil judul: Analisis Perbandingan Kinerja Operasional antara Toko Maju dan Toko Blessing di Manado.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan:

1. Kinerja operasional aspek fisik antara Toko Maju dengan Toko Blessing .
2. Kinerja operasional aspek keandalan antara Toko Maju dengan Toko Blessing .
3. Kinerja operasional aspek interkasi karyawan antara Toko Maju dengan Toko Blessing.
4. Kinerja operasional aspek pemecahan masalah antara Toko Maju dengan Toko Blessing .

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output, Heizer dan Render (2005). Mereka juga mendefinisikan 10 (sepuluh) keputusan strategi manajemen operasional, antara lain: desain barang dan jasa; mengelola kualitas; strategi proses; strategi lokasi; strategi tata letak; sumber daya manusia; manajemen rantai pasokan (*supply chain*); manajemen persediaan; penjadwalan; dan pemeliharaan. Heizer dan Render (2005), juga berpendapat bahwa manajemen operasional penting karena merupakan bagian yang paling banyak mengeluarkan biaya dalam organisasi. Sebagian besar mengeluarkan perusahaan terletak pada fungsi manajemen operasional. Walaupun juga memberikan peluang untuk meningkatkan keuntungan dan pelayanan terhadap masyarakat.

Sistem Pengukuran Kinerja Operasional

Mulyadi (2010), menyatakan bahwa pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodic efektifitas operasional suatu organisasi dan personelnnya, berdasarkan, standar dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya. Sistem pengukuran kinerja merupakan proses dimana organisasi menilai kinerja karyawan untuk memperbaiki

pengambilan keputusan dalam perusahaan. Dari definisi di atas suatu kesimpulan bahwa system pengukuran kinerja merupakan mekanisme perbaikan secara operasional perusahaan berdasarkan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu agar berhasil dalam menerapkan strategi perusahaan dan memperbaiki dalam pengambilan keputusan. Adapun indikator-indikatornya adalah menilai kinerja dengan tepat, penelitian yang berbobot, dilakukan dengan cara yang adil, landasan penentuan reward, landasan untuk mengikuti latihan, sistem pengukuran kinerja dilakukan secara berkala, evaluasi kelayakan.

Mulyadi (2010), menyatakan tujuan pengukuran kinerja adalah sebagai berikut: (1) Memotivasi personel yang lalai sasaran organisasi dan lalai mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi; (2) Untuk menekan perilaku yang tidak semestinya diinginkan, melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta penghargaan.

Manfaat sistem pengukuran kinerja adalah (Mulyadi & Setyawan, 2012): (1) Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggannya dan membuat seluruh personil terlibat dalam upaya pemberi kepuasan kepada pelanggan; (2) Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata-rantai pelanggan dan pemasok internal; (3) Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut; (4) Membuat suatu tujuan strategi yang masanya masih kabur menjadi lebih kongkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran perusahaan.

Kinerja Toko

Kinerja toko merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu toko dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja toko hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu toko dari berbagai ukuran yang disepakati. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja toko adalah kemampuan, usaha, dan kesempatan personel, tim, atau unit toko dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan. Keberhasilan pencapaian strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukurannya, dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran-sasaran tersebut. Sasaran strategik beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan target yang dijadikan basis penilaian kinerja. Oleh karena itu, pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dapat dilakukan terhadap aktivitas dari berbagai rantai nilai yang ada pada toko. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang pelaksanaan suatu rencana di mana toko memerlukan penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian tersebut (Mulyadi, 2010).

Mulyadi (2010) menjelaskan bahwa organisasi toko pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka penilaian kinerja sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam menjalankan peran yang mereka mainkan di dalam organisasi. Menurut Wibisono (2006) evaluasi kinerja toko merupakan penilaian kinerja yang diperbandingkan dengan rencana atau standar-standar yang telah disepakati. Marconi & Siegel (Mulyadi & Setyawan, 2012) berpendapat penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu toko, bagian toko, dan karyawannya berdasarkan sasaran, standard, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Usaha Kecil dan Menengah (UKM)

Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha, yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar, yang memenuhi kriteria usaha kecil Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Kriteria Usaha Kecil adalah sebagai berikut (Pemerintah RI, 2008): (1) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau (2) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Kriteria usaha kecil dan mikro menurut Bank Dunia (*World Bank*) dikelompokkan menjadi dua kelompok (World Bank, 2017): (1) *Small Enterprise*, dengan kriteria jumlah karyawan kurang dari 30 orang, pendapatan setahun tidak melebihi \$ 3 juta, jumlah aset tidak melebihi \$ 3 juta; (2) *Micro Enterprise*, dengan kriteria jumlah karyawan kurang dari 10 orang, pendapatan setahun tidak melebihi \$ 100 ribu, jumlah aset tidak melebihi \$ 100 ribu.

Kajian Empiris

Penelitian Ibrahim (2016) berjudul: Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif Di Sulawesi Utara (Studi Komparasi Pada Pertanian, Perikanan, dan Peternakan). Dalam penelitian ini, kerangka Manajemen Kualitas dikembangkan sesuai dengan literatur yang komprehensif. Kerangka kerja ini menunjukkan hubungan antara Manajemen Kualitas dan Kinerja Operasional. Setiap organisasi dalam mencapai suatu tujuan dan mengimplementasikan manajemen kualitas akan melibatkan pekerja dan kinerja operasional. Populasi dalam penelitian ini lebih dikerucutkan menjadi tiga bagian yang termasuk di industri ekstraktif seperti bidang pertanian, bidang perikanan, dan bidang peternakan di Sulawesi Utara yang secara sempitnya hanya di ambil beberapa tempat yang bisa di jangkau. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif analisis kualitatif untuk mengetahui dari hasil penjelasan informan dalam pengelolaan terhadap kinerja operasional. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara Manajemen Kualitas dan Kinerja Operasional di industri ekstraktif. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil yang diperoleh. Dengan demikian, Manajemen Kualitas berpengaruh dalam meningkatkan kinerja operasional pada industri ekstraktif di Sulawesi Utara.

Penelitian Handoko (2012) berjudul: Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pada Operasional Toko Di Supermarket Ufo (United Fashion Outlet) Surabaya. Perkembangan meningkat ritel cepat memberikan dampak dalam meningkatkan persaingan pasar Bagikan. Hasil ini perusahaan akan diminta untuk mempertahankan posisi dan kekuatan untuk bersaing di ritel dunia. kegiatan perusahaan tidak dapat dipisahkan dari berbagai transaksi untuk kegiatan kepatuhan perusahaan yang menyediakan barang yang dijual untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam indikator pencapaian perusahaan untuk mengisi penuh kebutuhan masyarakat, sehingga semua kegiatan yang dilakukan oleh karyawan berjalan dengan baik kita perlu aturan yang menjadi dasar dari karyawan dalam melakukan pekerjaan yang disebut Standard Operating Procedure (SOP).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian komparatif yaitu suatu penelitian yang bersifat membandingkan satu variabel atau lebih pada dua sampel yang berbeda atau pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2013). Penelitian ini membandingkan kinerja operasional pada Toko Maju dan Toko Blessing.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian berlokasi di Toko Maju Manado dan Toko Blessing Manado yang merupakan UKM bidang jasa foto copy. Lama waktu penelitian ini yaitu empat bulan yakni bulan November 2017 sampai bulan Februari 2018. Lama penelitian ini sudah termasuk penyusunan literatur serta pemahaman umum terhadap objek penelitian, pembagian kuesioner, dan yang terakhir tabulasi data melalui analisis data kuantitatif.

Populasi dan Sampel

Populasi bukan hanya orang, tetapi obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut (Sugiyono, 2018). Populasi dari penelitian ini adalah konsumen di Toko Maju Manado serta konsumen di Toko Blessing Manado. . Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 2012). Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah aksidental sampling dimana dari Toko Maju diambil 75 responden, dan di Toko Blessing diambil 75 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara yaitu dokumentasi dan survey menggunakan kuesioner. Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi terkait penelitian ini melalui dokumen-dokumen. Sementara survey dilakukan dengan menggunakan kuesioner (Basri, 2012).

Metode Analisis

Metode analisa yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan Uji T-Sampel Bebas (Independent Sample T-Test). Uji t Sampel Bebas ini untuk mengetahui perbedaan rata-rata dua sampel yang saling bebas (*Independent Sample t-Test*). Melalui pengujian ini, dapat diketahui signifikansi perbedaan rata-rata dua kelompok sampel yang tidak saling berhubungan (Boedijowono, 2011). Dalam perhitungan untuk melakukan analisis Independen Sample t-Test ini tidak dilakukan secara manual, melainkan akan dibantu bantuan paket program IBM SPSS untuk proses perhitungannya (Sugiyono, 2017).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Analisis Data

Ada empat variabel yang di analisis pada kinerja operasional dalam penelitian ini yaitu: Aspek Fisik (X_1), Aspek Keandalan (X_2), Aspek Interaksi Karyawan (X_3) dan Aspek Pemecahan Masalah (X_4).

Aspek fisik (X_1)

Aspek fisik (X_1) pada kedua toko terkait dengan tampilan toko, layout toko, ruang tunggu, kerapihan dan kenyamanan dan tempat parker. Hasil penelitian sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis
 - Ho : Tidak ada perbedaan kinerja operasional dalam hal aspek fisik antara Toko Maju dengan Toko Blessing.
 - Ha : Ada perbedaan kinerja operasional dalam hal aspek fisik antara Toko Maju dengan Toko Blessing.
2. Tingkat Signifikansi

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Tingkat signifikansi dalam hal ini berarti kita mengambil risiko salah dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).
3. Menentukan t hitung

Berdasarkan hasil penelitian didapat nilai t hitung (*equal variance assumed*) adalah 3,490
4. Menentukan t table

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-2$ atau $150-2 = 148$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,326 .
5. Kriteria Pengujian
 - Ho diterima jika $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ table}$
 - Ho ditolak jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ table}$

Berdasar probabilitas:

 - Ho diterima jika $P \text{ value} > 0,05$
 - Ho ditolak jika $P \text{ value} < 0,05$
6. Membandingkan t hitung dengan t tabel dan probabilitas

Nilai t hitung $< t \text{ tabel}$ ($1,727 < 2,326$) dan $P \text{ value}$ ($0,086 > 0,05$) maka Ho diterima.
7. Kesimpulan

Oleh karena nilai t hitung $< t$ tabel ($1,727 < 2,326$) dan P value ($0,086 > 0,05$) maka H_0 diterima, artinya bahwa tidak ada perbedaan secara umum antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek fisik antara toko Maju dengan toko Blessing. Dengan demikian Hipotesa Nol (H_0) diterima.

Aspek Keandalan (X_2)

Aspek keandalan (X_2) pada kedua toko terkait dengan harga, informasi, model transaksi, dan ketepatan waktu. Hasil penelitian sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis:

H_0 : Tidak ada perbedaan kinerja operasional dalam hal aspek keandalan antara toko Maju dengan toko Blessing.

H_a : Ada perbedaan kinerja operasional dalam hal aspek keandalan antara toko Maju dengan toko Blessing.

2. Tingkat signifikansi

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Tingkat signifikansi dalam hal ini berarti kita mengambil risiko salah dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan t hitung

Berdasarkan hasil penelitian didapat nilai t hitung (*equal variance assumed*) adalah 3,490

4. Menentukan t table

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-2$ atau $150-2 = 148$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,326 .

5. Kriteria Pengujian

H_0 diterima jika $-t$ tabel $< t$ hitung $< t$ table

H_0 ditolak jika $-t$ hitung $< -t$ tabel atau t hitung $> t$ table

Berdasar probabilitas:

H_0 diterima jika P value $> 0,05$

H_0 ditolak jika P value $< 0,05$

6. Membandingkan t hitung dengan t tabel dan probabilitas

Nilai t hitung $< t$ tabel ($0,838 < 2,326$) dan P value ($0,403 > 0,05$) maka H_0 diterima.

7. Kesimpulan

Oleh karena nilai t hitung $< t$ tabel ($0,838 < 2,326$) dan P value ($0,403 > 0,05$) maka H_0 diterima, artinya bahwa tidak ada perbedaan secara umum antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek keandalan antara toko Maju dengan toko Blessing. Dengan demikian Hipotesa Nol (H_0) diterima.

Aspek Interaksi Karyawan (X_3)

Aspek interaksi karyawan (X_3) pada kedua toko terkait dengan pengetahuan karyawan, karyawan yang dapat dipercaya, keramahan, kecepatan layanan, dan perhatian. Hasil penelitian sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Tidak ada perbedaan kinerja operasional dalam hal aspek interaksi karyawan antara toko Maju dengan toko Blessing.

H_a : Ada perbedaan kinerja operasional dalam hal aspek interaksi karyawan antara toko Maju dengan toko Blessing.

2. Tingkat signifikansi

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Tingkat signifikansi dalam hal ini berarti kita mengambil risiko salah dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesis yang benar

sebanyak-banyaknya 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan t hitung
Dari tabel di atas didapat nilai t hitung (*equal variance assumed*) adalah 3,490
4. Menentukan t table
Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-2$ atau $150-2 = 148$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,326 .
5. Kriteria Pengujian
Ho diterima jika $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ table}$
Ho ditolak jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ table}$
Berdasar probabilitas:
Ho diterima jika $P \text{ value} > 0,05$
Ho ditolak jika $P \text{ value} < 0,05$
6. Membandingkan t hitung dengan t tabel dan probabilitas
Nilai t hitung $< t \text{ tabel}$ ($-0,454 < 2,326$) dan $P \text{ value}$ ($0,651 > 0,05$) maka Ho diterima.
7. Kesimpulan
Oleh karena nilai t hitung $< t \text{ tabel}$ ($-0,454 < 2,326$) dan $P \text{ value}$ ($0,651 > 0,05$) maka Ho diterima, artinya bahwa tidak ada perbedaan secara umum antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek interaksi karyawan antara toko Maju dengan toko Blessing. Dengan demikian Hipotesa Nol (H_0) diterima.

Aspek Pemecahan Masalah (X_4)

Aspek pemecahan masalah (X_4) pada kedua toko terkait dengan pengetahuan karyawan, karyawan yang dapat dipercaya, keramahan, kecepatan layanan, dan perhatian. Hasil uji independent sample t test adalah sebagai berikut: ketersediaan layanan, penanganan keluhan, informasi layanan. Hasil penelitian sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis
Ho : Tidak ada perbedaan kinerja operasional dalam hal aspek pemecahan masalah antara toko Maju dengan toko Blessing.
Ha : Ada perbedaan kinerja operasional dalam hal aspek pemecahan masalah antara toko Maju dengan toko Blessing.
2. Tingkat signifikansi
Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Tingkat signifikansi dalam hal ini berarti kita mengambil risiko salah dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).
3. Menentukan t hitung
Berdasarkan hasil penelitian nilai t hitung (*equal variance assumed*) adalah 3,490
4. Menentukan t table
Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-2$ atau $150-2 = 148$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 2,326 .
5. Kriteria Pengujian
Ho diterima jika $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ table}$
Ho ditolak jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ table}$
Berdasar probabilitas:
Ho diterima jika $P \text{ value} > 0,05$ Ho ditolak jika $P \text{ value} < 0,05$
Membandingkan t hitung dengan t tabel dan probabilitas
Nilai t hitung $< t \text{ tabel}$ ($-0,454 < 2,326$) dan $P \text{ value}$ ($0,834 > 0,05$) maka Ho diterima.

6. Kesimpulan

Oleh karena nilai t hitung $< t$ tabel ($-0,454 < 2,326$) dan P value ($0,834 > 0,05$) maka H_0 diterima, artinya bahwa tidak ada perbedaan secara umum antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek pemecahan masalah antara toko Maju dengan toko Blessing. Dengan demikian Hipotesa Nol (H_0) diterima.

Pembahasan

Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha, yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar, yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Kriteria usaha kecil dan menengah (UKM) antara lain memiliki kekayaan bersih dari 50 juta rupiah sampai maksimal lima ratus juta rupiah di luar tanah dan bangunan tempat usaha; dengan penjualan tahunan antara 300 juta rupiah dan maksimal 2,5 milyar rupiah.

Pentingnya UKM karena UKM merupakan salah satu sokoguru perekonomian Indonesia selain usaha milik pemerintah, koperasi, serta usaha besar. UKM menjadi fokus pengembangan dan modernisasi karena UKM berperan dalam peningkatan perekonomian suatu daerah serta UKM lebih kuat dalam menghadapi krisis perekonomian baik jangka pendek maupun jangka panjang. Untuk itu peningkatan kualitas dan kuantitas UKM dan terutama modernisasi UKM di seluruh Indonesia menjadi penting.

Salah satu faktor yang perlu difokuskan dalam peningkatan kualitas dan kuantitas serta modernisasi UKM di Indonesia adalah peningkatan kinerja operasional UKM. Kinerja operasional UKM/toko merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu UKM/toko dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja UKM/toko hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu UKM/toko dari berbagai ukuran yang disepakati. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja UKM/toko adalah kemampuan, usaha, dan kesempatan personel, tim, atau unit toko dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan.

Keberhasilan pencapaian strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukurannya, dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran-sasaran tersebut. Sasaran strategik beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan target yang dijadikan basis penilaian kinerja. Oleh karena itu, pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dapat dilakukan terhadap aktivitas dari berbagai rantai nilai yang ada pada toko. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang pelaksanaan suatu rencana di mana toko memerlukan penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian tersebut.

Organisasi toko pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka penilaian kinerja operasional sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam menjalankan peran yang mereka mainkan di dalam organisasi. Evaluasi kinerja toko merupakan penilaian kinerja yang diperbandingkan dengan rencana atau standar-standar yang telah disepakati.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa setelah dibandingkan kinerja operasional antara UKM Toko Maju dan Toko Blessing yang bergerak di industri atau bidang usaha fotocopy ditemukan baik dari aspek fisik, aspek keandalan, aspek interaksi karyawan, serta aspek pemecahan masalah ditemukan secara umum tidak terdapat perbedaan rata-rata kinerja operasional antara kedua toko tersebut.

Walaupun Toko Blessing dan Toko Maju memiliki lokasi yang berjauhan atau tidak berdekatan namun secara umum kinerja operasional kedua toko ini sama dari empat aspek utama. Hal ini mengindikasikan bahwa dari segi operasional cara sistem operasional kedua toko secara umum hampir serupa. Hal ini berarti bahwa di Manado kinerja operasional toko-toko fotocopy di Manado, baik dari aspek fisik, aspek keandalan, aspek interaksi karyawan, serta aspek pemecahan masalah, memiliki kesamaan dalam sistem operasional khususnya kinerja operasionalnya.

Untuk itu dalam peningkatan kinerja operasional toko-toko fotocopy di Manado bisa diseragamkan dan dimodernisasi dengan konsep yang mirip. Hal ini juga karena budaya karyawan yang mirip berasal dari etnis

atau latar belakang yang sama selain itu juga pemilik atau pengusaha dari toko fotocopy juga memiliki kultur yang serupa selain itu konsumen dari kedua toko ini juga memiliki kultur yang sama sesuai dengan stereotipe orang Manado. Selain itu juga para pengusaha fotocopy juga cenderung menggunakan mesin fotocopy yang hampir serupa sehingga perlakuan mesin fotocopy hampir sama. Dimana yang sering dipakai antara lain merek Canon dan merek Xerox, dan juga sama-sama mesin fotocopy rekondisi dan bukan baru.

Selain usaha fotocopy kedua toko tersebut bisa meningkatkan kinerja operasional serta inovasi kinerja operasional dengan melakukan langkah-langkah strategis seperti memperluas lini usaha pada bidang pengetikan, internet, percetakan digital, dan lainnya yang mirip atau sejenis.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Secara umum tidak ada perbedaan antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek fisik antara toko Maju dengan toko Blessing.
2. Secara umum tidak ada perbedaan antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek keandalan antara toko Maju dengan toko Blessing.
3. Secara umum tidak ada perbedaan secara umum antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek interaksi karyawan antara toko Maju dengan toko Blessing.
4. Secara umum tidak ada perbedaan antara rata-rata kinerja operasional dalam hal aspek pemecahan masalah antara toko Maju dengan toko Blessing.

Saran

Saran dari penelitian ini adalah:

1. Oleh karena dari empat aspek yang di teliti ditemukan tidak adanya perbedaan signifikan antara kedua toko. maka sebaiknya Toko Maju maupun Toko Blessing dapat meningkatkan segi layanan kepada pelanggan misalnya dengan melakukan sistem antar jemput , atau merubah sistem pembayaran.
2. Kedua toko dapat juga melakukan penambahan fasilitas foto copy atau mendiferensiasi usaha foto copy dengan menambah layanan misalnya layanan pengetikan, print dan percetakan.

DAFTAR PUSTAKA

Basri, S. (2012). Pendekatan Penelitian, Metode Penelitian, dan Teknik-teknik Desain Penelitian. Diambil 26 Maret 2018, dari <http://setabasri01.blogspot.com/2012/04/metode-penelitian.html>

Boedijoewono, N. (2011). *Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan*. Yogyakarta: AMP YKPN.

Handoko, L. M. (2012). Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pada Operasional Toko Di Supermarket Ufo (United Fashion Outlet) Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen (JUMMA)*, 1(2), 1–5. Diambil dari <http://journal.wima.ac.id/index.php/JUMMA/search/authors/view?firstName=LIONISIA&middleName=MERDEKAWATI&lastName=HANDOKO&affiliation=&country=>

Heizer, J., & Render, B. (2005). *Operation Management* (7 ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Ibrahim, A. (2016). Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif Di Sulawesi Utara (Studi Komparasi Pada Pertanian, Perikanan, dan Peternakan). *Jurnal EMBA*, 4(2), 859–869. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/13279/12864>

Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyadi, & Setyawan, J. (2012). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen* (2 ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Pemerintah RI. (2008). Undang-Undang No. 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

World Bank. (2017). Small Medium Enterprises. World Bank. Diambil dari <https://www.worldbank.org/en/topic/smefinance>

