

ANALISIS EFEKTIVITAS PELATIHAN TEKNIS, KEPATUHAN *STANDART OPERATING PROSEDURE (SOP)*, DAN PENGAWASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN *CLEANING SERVICE* DI PT MAJU SARANA SEJAHTERA

Faisal Busri
NIM 12221855

brikssemarang86@gmail.com

Program Studi S1 Manajemen Universitas BPD

ABSTRAK

Industri jasa kebersihan (*cleaning service*) memiliki peran strategis dalam mendukung kesehatan, citra perusahaan, dan efisiensi operasional. Namun, PT. Maju Sarana Sejahtera menghadapi penurunan produktivitas karyawan yang ditunjukkan oleh tren capaian kinerja menurun dari 91,37% (2023) menjadi 85,00% (2025). Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh efektivitas pelatihan teknis, kepatuhan terhadap *Standard Operating Procedure (SOP)*, serta kualitas pengawasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas pelatihan teknis, kepatuhan SOP, dan pengawasan kerja terhadap produktivitas karyawan *cleaning service*, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi karyawan *cleaning service* PT. Maju Sarana Sejahtera. Data diperoleh melalui kuesioner, dokumentasi operasional, serta observasi lapangan sebanyak 66 orang karyawan. Variabel penelitian meliputi efektivitas pelatihan teknis (X1), kepatuhan SOP (X2), pengawasan kerja (X3), dan produktivitas kerja (Y). Analisis dilakukan dengan uji regresi berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan teknis, kepatuhan SOP, dan pengawasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas karyawan. Namun, tingkat pencapaian produktivitas belum optimal karena keterbatasan kualitas pelatihan, rendahnya konsistensi kepatuhan SOP, serta rasio pengawas yang belum seimbang dengan luas area kerja.

Kata Kunci: pelatihan teknis, kepatuhan SOP, pengawasan kerja, produktivitas karyawan.

ABSTRACT

The cleaning service industry plays a strategic role in supporting employee health, corporate image, and operational efficiency. However, PT. Maju Sarana Sejahtera has experienced a decline in employee productivity, as indicated by a downward trend in performance achievement from 91.37% (2023) to 85.00% (2025). This condition is presumed to be influenced by the effectiveness of technical training, compliance with Standard Operating Procedures (SOP), and the quality of work supervision. This study aims to analyze the effect of technical training effectiveness, SOP compliance, and work supervision on the productivity of cleaning service employees, both partially and simultaneously. A quantitative approach was employed with a population consisting of cleaning service employees at PT. Maju Sarana Sejahtera. Data were collected through questionnaires, operational documentation, and field observations involving 66 employees. The research variables include technical training effectiveness (X1), SOP compliance (X2), work supervision (X3), and work productivity (Y). Multiple regression analysis was applied to examine the influence of each variable. The findings reveal that technical training effectiveness, SOP compliance, and work supervision have a positive impact on employee productivity. Nevertheless, productivity achievement remains suboptimal due to limitations in training quality, low consistency in SOP compliance, and an imbalance between the number of supervisors and the size of the work area.

Keywords: technical training, SOP compliance, work supervision, employee productivity.

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dunia usaha dan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kebersihan serta kenyamanan lingkungan kerja, industri penyedia jasa kebersihan (*cleaning service*) mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Bagi perusahaan modern, kebersihan area kerja bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan aset strategis yang memengaruhi kesehatan karyawan, citra perusahaan di mata klien, hingga efisiensi operasional secara menyeluruh (ILO, 2023). Dalam industri padat karya seperti *cleaning service*, produktivitas kerja sangat bergantung pada keterampilan fisik, disiplin kerja, serta kemampuan pekerja dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional. Pendekatan manajemen sumber daya manusia yang berorientasi pada pekerja (*human-centred approach*) terbukti berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas, kualitas kerja, dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Cooke et al., 2023).

PT Maju Sarana Sejahtera merupakan salah satu Perusahaan yang bergerak di bidang *facility services* yang meliputi penanganan kebersihan dan kerapian gedung, dengan 3 lini bisnis utama yaitu *cleaning service*, *business support service*, *property maintenance service*. Oleh karena itu, perusahaan penyedia jasa seperti PT Maju Sarana Sejahtera dituntut untuk memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas tinggi agar mampu memberikan pelayanan yang prima dan mempertahankan kelangsungan bisnis yang berkelanjutan. Salah satu kendala yang dialami dalam operasional pekerjaan di PT Maju Sarana Sejahtera diantaranya banyak ditemukan keluhan oleh *user* pengguna jasa vendor mengenai pelayanan kebersihan yang kurang sesuai dengan harapan. Selain itu, beberapa karyawan juga didapati melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, sehingga menimbulkan komplain maupun ketidakteraturan hasil pekerjaan. Beberapa *user* juga mengeluhkan inkonsistensi dalam pengisian checklist hasil pekerjaan, yang mana checklist tersebut digunakan sebagai bahan pengawasan dalam memastikan hasil pekerjaan terselesaikan secara tepat. Tantangan terbesar yang dihadapi oleh manajemen PT Maju Sarana Sejahtera saat ini adalah bagaimana menciptakan keselarasan kerja agar seluruh karyawan *cleaning service* dapat menghasilkan produktivitas secara optimal. Karyawan dikatakan produktif apabila mereka memiliki disiplin yang tinggi, mampu memanfaatkan waktu kerja dengan efisien, serta sanggup menyelesaikan target pembersihan area kerja secara tepat waktu dengan hasil yang higienis (Syiva et.al, 2023). Upaya peningkatan produktivitas ini memerlukan perencanaan yang matang, yang mencakup pelaksanaan pelatihan teknis yang tepat sasaran, penegakan kepatuhan terhadap prosedur kerja, serta sistem pengawasan lapangan yang ketat.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa kebersihan, PT Maju Sarana Sejahtera mengelola operasional harian yang membutuhkan standarisasi ketat. Produktivitas kerja karyawan *cleaning service* PT Maju Sarana Sejahtera merupakan hasil akumulasi dari kinerja harian setiap personel di area plotingan masing-masing. Masalah penurunan produktivitas yang dihadapi oleh organisasi maupun tingkat nasional salah satunya disebabkan karena pemborosan sumber daya pada proses produksi maupun konsumsi (Candana & Ali, 2024). Namun, berdasarkan pengamatan awal di lapangan, produktivitas kerja karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera dinilai belum optimal. Fenomena ini terlihat dari adanya keluhan dari beberapa area penempatan (*user*) terkait keterlambatan penyelesaian tugas penyiapan ruangan, hasil pembersihan yang kurang merata, serta kurangnya efisiensi dalam penggunaan bahan kimia pembersih (*chemical cleaning process*).

Salah satu contoh SOP mengenai pembersihan *dusting* mengharuskan penggunaan kain *microfiber* sesuai sistem kode warna (*color coding*), penyemprotan cairan kimia (*chemical*) hanya ke kain lap—bukan langsung ke objek, serta teknik pengelapan searah (*top-to-bottom*) menggunakan kain yang dilipat rapi seukuran telapak tangan. Namun, seringkali praktik di lapangan menunjukkan keterbalikan. Karyawan *cleaning service* sering menyemprotkan *chemical* langsung ke perangkat elektronik atau meja kerja hingga meninggalkan noda lengket,

menggunakan kain lap kotor tanpa pemisahan warna area, serta mengelap dengan gerakan memutar berulang yang meratakan kembali debu ke permukaan lain. Penyimpangan prosedur ini mengakibatkan kualitas pembersihan menurun, merusak aset perabotan, memicu komplain *user* terkait hasil kerja yang tidak merata, serta membuang-buang waktu pengerjaan (*re-work*).

Kualitas kerja karyawan *cleaning service* merupakan tingkat kesesuaian antara hasil akhir pekerjaan pembersihan di lapangan dengan standar mutu operasional (*Service Level Agreement / SLA*) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam industri jasa kebersihan padat karya, kualitas kerja tidak hanya diukur dari sekadar "terlihat bersih" secara kasat mata, melainkan mencakup tiga dimensi utama: ke higienisan area, kerapian detail, dan keamanan proses pengerjaan (K3). Karyawan yang memiliki kualitas kerja tinggi mampu mencampur cairan kimia pembersih sesuai takaran standar. Penggunaan takaran yang tepat menghasilkan lantai yang bersih, mengilap, dan tidak lengket, serta mencegah kerusakan pada material perabotan. Kualitas kerja yang baik terlihat dari ketelitian mengangkut debu di sudut-sudut meja, lis dinding (*skirting board*), sela-sela perangkat elektronik, serta area sanitari/toilet yang bebas dari bau tak sedap. Konsistensi ketepatan waktu pengisian *checklist* kebersihan mencakup ketertiban administrasi lapangan, di mana karyawan *cleaning service* secara konsisten mengisi lembar kontrol kebersihan harian (*daily checklist*) secara *real-time* setelah selesai menyelesaikan *ploting* area masing-masing.

Untuk mengukur kuantitas kerja karyawan *cleaning service* secara obyektif dan kuantitatif, perusahaan umumnya menggunakan beberapa parameter, salah satunya Cakupan Luas Area Pembersihan (m^2 /orang/hari) yang mengukur total luas lantai, dinding, atau area publik (m^2) yang berhasil dibersihkan oleh satu orang personel dalam satu *shift* kerja. Jumlah Unit / Objek yang Selesai Dikerjakan untuk area spesifik yang dihitung berdasarkan satuan unit. Pencapaian *Daily Work Routine/Task Checklist* meliputi persentase jumlah poin tugas dalam lembar kontrol harian (*checklist*) yang berhasil diselesaikan dibanding dengan total poin tugas yang ditargetkan dalam jadwal rutinitas.

Tabel 1. Analisis Selisih (Gap) Pencapaian Luas Area Pembersihan
Kinerja Karyawan
Cleaning Service PT Maju Sarana Sejahtera

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Target Luas Area Pembersihan (m ²)	Realisasi Luas Area Pembersihan (m ²)	Rata-Rata Produktivitas per Orang (m ²)	Persentase Capaian Kinerja (%)
1	2023	80 Orang	145.000	132.500	1.656	91,37%
2	2024	75 Orang	185.000	162.800	2.170	88,00%
3	2025	70 Orang	163.000	138.550	1.979	85,00%

Sumber : Data Operasional Departemen Housekeeping PT Maju Sarana Sejahtera, 2026

Berdasarkan Tabel 1 terlihat adanya tren penurunan persentase capaian kinerja produktivitas secara makro dari tahun 2023 sebesar 91,37% menjadi hanya 85,00% pada tahun 2025. Meskipun beban kerja per orang (rata-rata produktivitas) dituntut meningkat karena adanya pengurangan jumlah karyawan, total realisasi penyelesaian area kerja justru menurun dan tidak mampu memenuhi target perusahaan. Hal ini mengindikasikan adanya masalah mendasar pada efektivitas pelatihan teknis yang diserap karyawan, kepatuhan mereka terhadap SOP kerja, maupun kualitas pengawasan yang dilakukan di area penempatan. Apabila produktivitas karyawan optimal, maka kepercayaan klien terhadap PT Maju Sarana Sejahtera akan terjaga, yang pada akhirnya akan mendongkrak profitabilitas perusahaan (Pradana et al., 2024). Beberapa indikator yang berkaitan dengan produktivitas kerja, di antaranya adalah kemampuan, peningkatan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan

efisiensi (Madjidu et al., 2022). Kondisi tersebut diduga terjadi karena keterbatasan keterampilan teknis sebagian karyawan baru, rendahnya kepedulian terhadap instruksi kerja formal, serta penempatan personel pengawas (*supervisor*) yang rasionya belum seimbang dengan luas area kerja. Guna mengatasi permasalahan tersebut, manajemen PT Maju Sarana Sejahtera sebenarnya telah melakukan berbagai upaya pembinaan. Upaya ini diarahkan kepada seluruh level operasional, mulai dari mewajibkan karyawan mengikuti berbagai pelatihan teknis secara berkala, melakukan sosialisasi buku saku SOP, hingga mengoptimalkan peran pengawas lapangan melalui sistem evaluasi harian.

Faktor pertama yang memengaruhi kondisi ini adalah efektivitas pelatihan teknis. Pelatihan merupakan instrumen penting untuk menyelaraskan keterampilan karyawan dengan standar industri melalui perubahan pola pikir dan tingkah laku karyawan agar tercapai tujuan organisasi (Widodo, 2023). Pelatihan yang dilaksanakan secara efektif berperan krusial dalam memperdalam pemahaman mengenai prosedur kerja, menjaga keselamatan, serta memastikan standar pelayanan yang menjadi fondasi utama dalam industri jasa kebersihan (Ningsih et al., 2026). Apabila pelatihan teknis yang diberikan kurang efektif atau metode penyampaiannya sulit dipahami oleh karyawan lapangan yang mayoritas berpendidikan menengah, maka keterampilan kerja yang diharapkan tidak akan terbentuk, sehingga menghambat produktivitas kerja (Arviana & Ruswidiono, 2022). Berikut adalah data jenis pelatihan teknis operasional yang telah diselenggarakan oleh manajemen PT Maju Sarana Sejahtera untuk menunjang produktivitas kerja karyawan:

Tabel 2. Jenis Pelatihan Teknis Karyawan Cleaning Service
PT Maju Sarana Sejahtera Tahun 2025

No	Nama Karyawan	Jenis Pelatihan Teknis	Penyelenggara Pelatihan
1	Reno winarso	Pelatihan Teknis <i>Chemical Handling & Safety</i>	Tim HRD PT Maju Sarana Sejahtera
2	Wahyu tanoyo	Pelatihan Dasar Hospital <i>Cleaning Service Standard</i>	internal PT Maju Sarana Sejahtera & Asosiasi
3	Shobirin	Pelatihan Operasional Mesin <i>Floor Polisher & Scrubber</i>	Vendor Alat / Internal
4	Masrudi	Pelatihan Teknis Pembersihan Kaca Gedung Tinggi (Gondola)	K3 Internal PT Maju Sarana Sejahtera
5	Budi supriyanto	Pelatihan Pengelolaan & Pemisahan Limbah Medis B3	Tim HSE PT Maju Sarana Sejahtera
6	Wahyu hidayat	<i>Workshop Deep Cleaning & Dust Control Method</i>	Tim HRD PT Maju Sarana Sejahtera
7	Nova haryanto	Pelatihan K3 Umum Lingkungan Kerja	Tim HSE PT Maju Sarana Sejahtera
8	Jamaluni	Pelatihan Teknis <i>Sanitizing & Disinfecting Specialist</i>	internal PT Maju Sarana Sejahtera
9	Alan bagas Wijaya	Pelatihan Teknis Manajemen Logistik <i>Housekeeping</i>	Logistik PT Maju Sarana Sejahtera
10	Prabowo eko gunawan	Pelatihan <i>Supervisory & Leadership Skills</i> untuk Pengawas	Tim HRD PT Maju Sarana Sejahtera

Sumber: Data Internal PT Maju Sarana Sejahtera, 2025

Meskipun serangkaian pelatihan teknis telah dilaksanakan, penurunan efektivitas pencapaian target produktivitas harian masih kerap terjadi. Hal ini tercermin dari data target luas area pembersihan (*coverage area*) harian dibandingkan dengan realisasi riil yang berhasil diselesaikan oleh seluruh tim *cleaning service* dalam tiga tahun terakhir. Pelatihan yang telah diselenggarakan oleh perusahaan sudah meliputi beberapa aspek pada pekerjaan, namun apabila melihat jumlah penyelenggaraan, peserta pelatihan dan penyelenggara pelatihan, memungkinkan adanya penambahan baik secara kuantitas frekuensi maupun peningkatan kualitas materi *training* yang diberikan.

Pelatihan memiliki kaitan erat dengan peningkatan produktivitas karyawan. Melalui pelatihan, kualitas dan kuantitas kerja dapat berkembang, sekaligus memperluas pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan Istiqomah et al., (2024) bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Lebih jauh lagi, Megawati et al., (2024) mengungkapkan pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja PT. Ajidharma Corporindo. Hal ini bermakna semakin baik pelatihan yang dilakukan, maka semakin meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Temuan berbeda diperoleh Khasanah & Nurbaiti (2023) pelatihan tidak selalu memberikan dampak yang berarti apabila tidak disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan. Perbedaan temuan ini menegaskan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang layak untuk ditelaah lebih lanjut, khususnya pada sektor jasa kebersihan yang menuntut efisiensi tinggi serta konsistensi dalam kualitas layanan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja adalah kepatuhan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian yang mengatur secara terperinci kegiatan-kegiatan operasional organisasi agar terlaksana secara sistematis (Putra, 2020). SOP dalam bidang *cleaning service* mengatur langkah-langkah detail seperti rasio pencampuran bahan kimia, urutan pembersihan ruangan, hingga penggunaan Alat Pelindung Diri (APD). Kepatuhan terhadap SOP menjamin efisiensi waktu kerja dan meminimalkan kesalahan kerja (*re-work*). Jika karyawan mengabaikan SOP dan bekerja hanya berdasarkan kebiasaan atau intuisi, maka mutu hasil pembersihan akan menurun dan pemborosan material pembersih tidak dapat dihindari (Ferzi et al., 2025).

Hasil penelitian yang dilakukan Widiartana & Kasih (2024) membuktikan bahwa standar operasional prosedur mempunyai pengaruh positif atau searah terhadap produktivitas kerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Pasar Argha Nayottama Kabupaten Buleleng. Sejalan dengan hasil tersebut diperoleh Sandinata et al., (2023) menunjukkan bahwa SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas *Room Service* Melia Bali Hotel *Spa and Resort*. Perbedaan hasil diperoleh Adisty & Wajdi (2024) yang menemukan bahwa kepatuhan penerapan standar operasional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kepatuhan SOP yang terlalu kaku dapat menghambat kreativitas dan fleksibilitas karyawan yang merasa terikat oleh prosedur yang tidak memungkinkan penyesuaian, mereka mungkin merasa tertekan dan tidak dapat memberikan kontribusi terbaik sehingga.

Pengawasan merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Pengawasan merupakan kegiatan mengawasi aktivitas-aktivitas agar sesuai dengan rencana, memastikan anggota melaksanakan tugas, menjamin bahwa hasil dapat dicapai sesuai dengan rencana (Rifa'i et al., 2023). Karyawan lapangan dengan tingkat pendidikan dan kesadaran kerja yang bervariasi sangat membutuhkan pengawasan yang intensif. Pengawasan kerja yang efektif mencakup kegiatan seperti inspeksi mendadak (*sidak*), pemberian arahan sebelum bekerja (*briefing*), serta evaluasi langsung oleh pengawas. Langkah-langkah ini berfungsi sebagai mekanisme pengendalian mutu agar karyawan tetap terarah dan fokus pada tugas yang diberikan (Irmayani, 2022). Lemahnya pengawasan di area plot yang luas

memberikan celah bagi karyawan untuk lalai, yang secara langsung berdampak buruk pada tingkat produktivitas kerja harian.

Bukti empiris menunjukkan adanya hubungan kuat antara pengawasan dan produktivitas kerja. Hasil penelitian Lestari et al., (2023) mengungkapkan bahwa adanya pengawasan yang dilakukan perusahaan maka akan menciptakan suatu produktivitas yang baik bagi karyawan. Didukung serupa oleh Lebu-lebu et al., (2024) pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Perbedaan hasil ditemukan Leihitu et al., (2022) bahwa Pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Tigaraksa Satria, Tbk Manado. Hal ini berarti apabila pengawasan yang dijalankan dalam perusahaan tidak dilaksanakan dengan baik maka para karyawan akan bekerja secara tidak optimal dan menyebabkan menurunnya produktivitas kerja dalam perusahaan.

Berdasarkan kesenjangan fenomena (*phenomenon gap*) berupa penurunan persentase capaian produktivitas kerja serta pentingnya ketiga faktor di atas bagi kelangsungan operasional perusahaan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Analisis Efektivitas Pelatihan Teknis, Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP), dan Pengawasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Cleaning Service di PT Maju Sarana Sejahtera".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh efektivitas pelatihan teknis terhadap produktivitas kerja karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera?
2. Bagaimana pengaruh kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap produktivitas kerja karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera?
3. Bagaimana pengaruh pengawasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas pelatihan teknis terhadap produktivitas kerja karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap produktivitas kerja karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera.
3. Untuk menganalisis pengaruh pengawasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera.
4. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas pelatihan teknis, kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP), dan pengawasan kerja secara bersama-sama terhadap produktivitas kerja karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti, baik dari segi teoritis maupun praktis:

a) Manfaat Teoritis

1. Sebagai sarana pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) operasional yang berfokus pada industri jasa padat karya (*cleaning service*).
2. Sebagai referensi pustaka, bahan rujukan, dan pembanding bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji variabel efektivitas pelatihan, kepatuhan SOP, pengawasan, dan produktivitas kerja.

b) Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen PT Maju Sarana Sejahtera: Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan strategis oleh departemen

HRD dan *Operations* dalam memperbaiki metode pelatihan teknis, memperketat kontrol kepatuhan SOP, serta menyusun skema pengawasan lapangan yang lebih efektif guna mendorong produktivitas karyawan.

2. Bagi Karyawan *Cleaning Service*: Memberikan kesadaran dan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya menguasai materi pelatihan teknis, mematuhi standar SOP yang berlaku, dan menerima pengawasan kerja sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas profesionalisme kerja individual.

2.1. Tinjauan Pustaka

Teori Pelatihan dan Pengembangan (*Training and Development Theory*)

Raymond A. Noe menempatkan pelatihan sebagai proses yang dirancang secara sistematis untuk membantu karyawan memperoleh pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), kemampuan (*abilities*), dan perilaku (*behaviors*) yang diperlukan agar mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Noe menegaskan bahwa pelatihan bukan sekadar kegiatan penyampaian materi, tetapi merupakan investasi strategis organisasi untuk meningkatkan kompetensi individu sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi, proses kerja, dan tuntutan bisnis (Noe, 2023). Konsep ini menjadi salah satu landasan utama dalam manajemen sumber daya manusia modern karena organisasi yang berinvestasi pada pelatihan cenderung memiliki kualitas kinerja dan daya saing yang lebih tinggi (Yertas, 2024).

Menurut Noe (2023) pelatihan (*training*) berfokus pada peningkatan kompetensi yang dibutuhkan dalam pekerjaan saat ini (*current job*), sedangkan pengembangan (*development*) merupakan proses pembelajaran jangka panjang yang mempersiapkan karyawan menghadapi tanggung jawab dan tantangan pekerjaan di masa mendatang. Dengan demikian, pelatihan bersifat lebih spesifik terhadap kebutuhan operasional, sedangkan pengembangan memiliki orientasi strategis terhadap pertumbuhan karier individu dan organisasi. Pendekatan tersebut menekankan bahwa keberhasilan organisasi bergantung pada kemampuan membangun proses pembelajaran berkelanjutan (*continuous learning*) yang mendukung peningkatan kompetensi karyawan.

Noe (2023) menjelaskan bahwa efektivitas pelatihan dipengaruhi oleh beberapa komponen utama, yaitu analisis kebutuhan pelatihan (*training needs assessment*), perancangan program pelatihan (*training design*), pelaksanaan pelatihan (*training delivery*), dan evaluasi hasil pelatihan (*training evaluation*). Analisis kebutuhan bertujuan mengidentifikasi kesenjangan kompetensi antara kemampuan yang dimiliki karyawan dengan kompetensi yang dibutuhkan organisasi. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam penyusunan materi, metode, media, serta strategi pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik peserta pelatihan. Setelah pelatihan dilaksanakan, organisasi perlu melakukan evaluasi untuk mengukur perubahan pengetahuan, keterampilan, perilaku kerja, serta dampaknya terhadap produktivitas organisasi (Bahl et al., 2024).

Dalam perspektif Noe, pelatihan dikatakan efektif apabila hasil pembelajaran (*learning outcomes*) dapat ditransfer ke tempat kerja (*transfer of training*). Transfer pelatihan merupakan kemampuan peserta menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama pelatihan ke dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari (Noe, 2023). Keberhasilan transfer pelatihan dipengaruhi oleh karakteristik individu, kualitas desain pelatihan, dukungan atasan, budaya organisasi, serta kesempatan menerapkan keterampilan baru dalam pekerjaan. Oleh karena itu, efektivitas pelatihan tidak hanya diukur dari keberhasilan peserta memahami materi, tetapi juga dari perubahan perilaku kerja dan peningkatan kinerja setelah pelatihan selesai (Yertas, 2024).

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) yang dikemukakan oleh Herbert C. Kelman menjelaskan bahwa perubahan sikap dan perilaku individu terhadap suatu aturan, kebijakan, maupun norma sosial terjadi melalui proses pengaruh sosial (*social influence*). Dalam teorinya, Kelman dalam (Davlembayeva & Papagiannidis, 2026) membedakan tiga proses utama yang menyebabkan seseorang mematuhi suatu aturan, yaitu *compliance* (kepatuhan), *identification* (identifikasi), dan *internalization* (internalisasi). Ketiga proses tersebut menggambarkan tingkat kedalaman penerimaan individu terhadap aturan yang berlaku, mulai dari kepatuhan yang didorong oleh faktor eksternal hingga kepatuhan yang berasal dari keyakinan pribadi (Cooke et al., 2023).

Menurut Kelman, *compliance* merupakan bentuk kepatuhan yang terjadi karena individu ingin memperoleh penghargaan (*reward*) atau menghindari hukuman (*punishment*). Pada tahap ini individu belum sepenuhnya menerima nilai yang terkandung dalam aturan tersebut, tetapi tetap melaksanakannya karena adanya tekanan atau konsekuensi dari pihak yang memiliki otoritas (Davlembayeva & Papagiannidis, 2026). Oleh karena itu, perilaku kepatuhan pada tahap ini umumnya hanya berlangsung selama terdapat pengawasan atau kontrol dari organisasi (Kelman, 1958).

Tahap berikutnya adalah *identification*, yaitu kondisi ketika individu mematuhi aturan karena ingin mempertahankan hubungan baik dengan kelompok, organisasi, atau pemimpin yang dihormati. Kepatuhan tidak lagi semata-mata didorong oleh ancaman hukuman, tetapi karena adanya rasa memiliki, loyalitas, dan keinginan mempertahankan identitas sebagai bagian dari organisasi (Davlembayeva & Papagiannidis, 2026). Dengan demikian, individu mulai menunjukkan perilaku yang konsisten dengan nilai kelompok meskipun motivasinya masih dipengaruhi oleh hubungan sosial (Kelman, 2006).

Tahap yang paling tinggi adalah *internalization*, yaitu ketika individu menerima aturan sebagai bagian dari sistem nilai pribadinya. Pada tahap ini kepatuhan muncul secara sukarela karena individu meyakini bahwa aturan tersebut benar, bermanfaat, dan sesuai dengan nilai yang dianut (Davlembayeva & Papagiannidis, 2026). Perilaku yang telah terinternalisasi cenderung bertahan dalam jangka panjang serta tetap dilakukan meskipun tidak terdapat pengawasan dari pihak lain. Kelman menegaskan bahwa internalisasi menghasilkan perubahan perilaku yang paling stabil dibandingkan dua proses sebelumnya karena didasarkan pada penerimaan nilai, bukan sekadar tekanan eksternal (Kelman, 2006).

Pada perkembangan teorinya, Kelman menjelaskan bahwa ketiga proses tersebut juga dapat digunakan untuk memahami hubungan individu dengan sistem organisasi melalui orientasi terhadap aturan (*rule orientation*), peran (*role orientation*), dan nilai (*value orientation*). Individu yang hanya berorientasi pada aturan cenderung menunjukkan kepatuhan karena adanya kontrol organisasi, sedangkan individu yang telah memiliki orientasi nilai akan mematuhi aturan sebagai bagian dari tanggung jawab profesional dan moral (Davlembayeva & Papagiannidis, 2026). Konsep ini menjadikan teori Kelman relevan dalam menjelaskan perilaku kepatuhan karyawan terhadap kebijakan organisasi, standar operasional prosedur (SOP), maupun sistem pengawasan kerja (Kelman, 2006). Penerapan SOP yang jelas dan konsisten mampu meningkatkan efektivitas kerja sekaligus produktivitas karyawan karena setiap pekerja memahami standar pelaksanaan tugas, tanggung jawab, dan kualitas hasil kerja yang diharapkan. Selain itu, pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan mendorong karyawan untuk tetap mematuhi prosedur kerja sehingga mengurangi kesalahan operasional dan meningkatkan efisiensi kerja (Lesmana & Anwar, 2024).

Teori Organisasi (*Organizational Theory*)

Dalam perspektif Robbins (2023) dalam (Salsabila et al., 2025) keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan perilaku individu dan kelompok di dalam organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu

membangun struktur kerja yang jelas, sistem komunikasi yang efektif, serta mekanisme koordinasi dan pengawasan agar setiap anggota mampu melaksanakan tugas sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Pendekatan ini menekankan bahwa produktivitas, kepuasan kerja, disiplin, komitmen, dan kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi antara karakteristik individu, desain pekerjaan, kepemimpinan, budaya organisasi, pelatihan, dan sistem pengawasan (Ahsan, 2024). Dengan demikian, organisasi yang mampu mengelola faktor-faktor tersebut secara terpadu akan menghasilkan kinerja yang lebih baik serta mampu mencapai tujuan organisasi secara efektif

2.2. Produktivitas Kerja Karyawan (Variabel Y)

Produktivitas kerja berasal dari Bahasa Inggris yaitu *product*, *outcome* berkembang menjadi kata *productive* yang berarti menghasilkan, dan *productivity*: *having the ability make or create, creative*. Secara sederhana produktivitas merupakan perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan) yang dihasilkan dalam pekerjaan (Budimayansah, 2026). Menurut Candana & Ali (2024) produktivitas dapat diartikan sebagai sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan. Dalam konteks industri jasa kebersihan (*cleaning service*) produktivitas kerja dapat berupa kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan jasa dalam waktu tertentu yang telah ditentukan sesuai dengan rencana.

Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, menurut Candana & Ali (2024:18) perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas diantaranya:

1. Pelatihan. Karyawan yang mendapatkan pelatihan berkala akan memiliki keterampilan yang matang, sehingga dapat meminimalkan kesalahan kerja (*re-work*).
2. Mental dan kemampuan fisik karyawan. Kondisi psikologis dan kapasitas biologis individu yang memengaruhi kesiapan, ketahanan, serta efektivitas dalam melaksanakan tugas. Mental mencakup aspek motivasi, konsentrasi, dan stabilitas emosi, sedangkan kemampuan fisik berkaitan dengan kesehatan, kekuatan, serta daya tahan tubuh yang mendukung produktivitas kerja
3. Hubungan antara atasan dan bawahan. Interaksi kerja yang mencakup komunikasi, koordinasi, serta pembagian peran dan tanggung jawab. Hubungan ini berfungsi sebagai mekanisme pengendali, motivator, sekaligus fasilitator dalam pencapaian tujuan organisasi. Kualitas hubungan yang baik ditandai oleh keterbukaan, kepercayaan, dan dukungan timbal balik yang dapat meningkatkan efektivitas kerja

Produktivitas kerja dapat diukur dengan indikator menurut Simamora (2004:612) dalam (Ika & Sitompul, 2022) antara lain:

1. Kuantitas kerja: Pencapaian target yang sudah distandarkan jumlahnya dalam waktu tertentu oleh atasan.
2. Kualitas kerja: Hasil kerja karyawan yang didasarkan pada mutu pekerjaan yang sesuai standart perusahaan
3. Ketepatan waktu: Hasil kerja karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya tepat sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Untuk meningkatkan produktivitas kerja dapat melakukan langkah-langkah berikut (Kurniawanto, 2024):

1. Analisis Proses Kerja. Analisis mendalam terhadap proses kerja yang ada untuk mengidentifikasi area di mana terjadi pemborosan waktu dan sumber daya. Kemudian cari cara untuk meningkatkan atau menyederhanakan prosesnya.
2. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan. Berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan agar mampu menyelesaikan tugas dengan lebih efektif.

3. Menerapkan teknologi yang tepat. Evaluasi teknologi yang tersedia dan pilih teknologi yang memenuhi kebutuhan bisnis.
4. Penjadwalan Efisien. Membuat rencana kerja yang efisien dengan memprioritaskan tugas-tugas penting dan mendesak. Menciptakan budaya tempat kerja yang mendorong komunikasi terbuka dan kolaborasi dapat membantu tim menjadi lebih efektif dalam menyelesaikan tugas.

2.3. Efektivitas Pelatihan Teknis (X1)

Menurut Karsono (2024) efektivitas merupakan tercapainya rencana yang telah ditetapkan sesuai dengan apa yang diinginkan. Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya (Hendra, 2020). Pelatihan adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengisi kesenjangan yang dikerjakan oleh seseorang dan siapa yang mampu mengerjakannya agar pegawai memiliki kemampuan kerja, menambah pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan sehingga dapat meningkatkan potensi dari karyawan (Albaar et.al, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, efektivitas pelatihan teknis didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan suatu program pelatihan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan, yaitu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme karyawan secara sistematis. Efektivitas ini tercermin dari kemampuan pelatihan dalam menutup kesenjangan kompetensi, memperkuat kapasitas kerja, serta mendukung pencapaian standar kinerja yang diharapkan organisasi. Bagi karyawan *cleaning service*, pelatihan teknis mencakup keahlian fungsional harian, seperti: teknik pembersihan lantai (*mopping method*), pembersihan kaca (*glass cleaning*), pengenalan jenis-jenis bahan kimia pembersih (*chemical handling*), hingga operasional mesin berat (*floor polisher*). Pelatihan dianggap efektif apabila materi tersebut dapat diserap secara optimal oleh karyawan dan diterapkan secara konsisten di area plot kerja masing-masing.

Menurut Mangkunegara (2019:43) dalam (Barus & Siregar, 2023) pelatihan memiliki dua teknik, yaitu *on the job training* dan *off the job training*.

1. *On The Job Training*. Pelatihan di tempat kerja adalah mengajarkan karyawan cara menguasai dan melakukannya pekerjaannya dalam praktik. Beberapa bentuk pelatihan *on the job training* meliputi: *Coaching/Understudy* dan Pelatihan Magang.
2. *Off The Job Training*. Merupakan metode pelatihan SDM yang diselenggarakan di luar lokasi kerja atau di luar kantor selama jangka waktu tertentu. Beberapa bentuk pelatihan *off the job training* meliputi: *Lecturer*, Media Video, *Vestibule Training*, *Role Playing* dan Studi Kasus.

Menurut Widodo (2023) indikator pelatihan meliputi:

1. Instruktur: dimana ketika melakukan pelatihan kerja perlu instruktur yang akan membimbing jalannya pelatihan dan instruktur harus memiliki kualitas dan kualifikasi yang sesuai.
2. Peserta: artinya karyawan yang berhak mengikuti pelatihan harus diseleksi berdasarkan kualifikasi, selain itu peserta harus memiliki semangat dan motivasi yang kuat untuk mengikuti pelatihan.
3. Materi: merupakan bahan yang nantinya diberikan kepada peserta pelatihan, yang berhubungan dengan tujuan perusahaan.

2.4. Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (X2)

SOP merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian yang mengatur secara terperinci kegiatan-kegiatan operasional organisasi agar terlaksana secara sistematis (Putra, 2020). Kepatuhan terhadap SOP berarti ketaatan mutlak karyawan lapangan untuk mengikuti alur regulasi formal tersebut tanpa mengambil jalan pintas (*shortcut*) yang berisiko merusak aset atau menurunkan kualitas hasil pembersihan.

Kepatuhan *Standard Operating Procedure* dapat memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Muhajir et al., 2025). Dalam bisnis *cleaning service*, SOP berfungsi menjaga konsistensi mutu pelayanan. SOP mengatur langkah-langkah detail seperti: pemakaian Alat Pelindung Diri (APD), kode warna kain lap (*color coding microfiber*) untuk menghindari kontaminasi silang bakteri, hingga rasio pencampuran air dengan *chemical* agar tidak merusak lantai.

Manfaat *Standard Operating Procedure* dalam menunjang kegiatan perusahaan antara lain (Suryani et al., 2025):

1. Menjaga stabilitas kerja tiap pegawai. SOP berguna untuk menjaga stabilitas kerja pegawai yang disebabkan oleh penurunan dan peningkatan produktivitas kerja, yang mana ini merupakan fase dinamis yang pasti terjadi di tiap perusahaan.
2. Memberikan kejelasan mengenai alur kerja dan tanggung jawab tiap unit. SOP merupakan penjelas dan memerinci alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pegawai terkait.
3. Sebagai media monitoring bagi perusahaan. SOP berguna untuk menunjukkan apakah perusahaan berjalan efisien dan dikelola dengan baik atau tidak serta membantu dalam menelusuri kesalahan prosedural yang terjadi.

Menurut Santosa (2014) dalam (Rahmawati et al., 2025) terdapat beberapa indikator penting dalam penerapan SOP, antara lain:

1. Efisiensi. Efisiensi adalah kemampuan suatu prosedur kerja untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan penggunaan sumber daya secara optimal, yaitu meminimalkan waktu, tenaga, dan biaya tanpa mengurangi kualitas standar yang telah ditetapkan.
2. Konsistensi. Konsisten adalah kemampuan suatu prosedur kerja untuk dijalankan secara berulang dengan hasil yang stabil dan sesuai standar yang telah ditetapkan, tanpa adanya penyimpangan yang dapat menurunkan kualitas maupun efisiensi.
3. Minimalisasi Kesalahan. Upaya sistematis dalam merancang dan menjalankan prosedur kerja agar potensi terjadinya kesalahan dapat ditekan sekecil mungkin, melalui penerapan standar yang jelas, pengawasan yang konsisten, serta evaluasi berkelanjutan.
4. Penyelesaian Masalah. Penyelesaian masalah adalah proses sistematis yang dilakukan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengatasi hambatan atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan prosedur kerja, sehingga operasional dapat kembali berjalan sesuai standar yang ditetapkan.
5. Perlindungan Tenaga Kerja. Perlindungan kerja adalah serangkaian kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk menjamin keselamatan, kesehatan, serta kesejahteraan karyawan selama menjalankan tugas, dengan tujuan mencegah kecelakaan, mengurangi risiko, dan memastikan lingkungan kerja yang aman sesuai standar organisasi.
6. Peta Kerja. Peta kerja adalah representasi sistematis berupa diagram atau alur proses yang menggambarkan urutan langkah, hubungan antaraktivitas, serta tanggung jawab setiap pihak dalam pelaksanaan tugas. Peta ini berfungsi sebagai panduan visual untuk memastikan prosedur berjalan terstruktur, konsisten, dan sesuai standar yang telah ditetapkan.
7. Batasan Pertahanan. Batasan pertahanan adalah mekanisme pengendalian yang ditetapkan dalam prosedur kerja untuk melindungi proses operasional dari potensi risiko, kesalahan, atau penyimpangan. Batasan ini berfungsi sebagai garis pengaman yang memastikan setiap aktivitas tetap berada dalam koridor standar yang telah ditentukan.

Oleh karena itu, penerapan SOP yang memenuhi indikator-indikator relevan tidak hanya memastikan kelancaran proses operasional, tetapi juga memperkuat sistem kerja organisasi yang berorientasi pada kualitas, kepatuhan terhadap standar, serta perlindungan berkelanjutan terhadap sumber daya manusia.

2.5. Pengawasan Kerja (X3)

Pengawasan merupakan fungsi esensial dalam manajemen yang bertujuan memastikan setiap aktivitas organisasi terlaksana sesuai dengan rencana, standar, serta ketentuan yang telah ditetapkan. Menurut Bari et al., (2023) pengawasan kerja adalah proses pengamatan kinerja karyawan untuk menilai dan memastikan pelaksanaannya berjalan sesuai standar dan dapat mencapai tujuan organisasi. Pengawasan dalam konteks organisasi didefinisikan sebagai proses sistematis untuk memeriksa kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan rencana, pedoman, dan instruksi yang telah ditetapkan, dengan tujuan utama mengidentifikasi kelemahan dalam perencanaan sehingga dapat diperbaiki serta mencegah terjadinya pengulangan kesalahan (Adhany et al., 2023). Dalam industri jasa padat karya, pengawasan kerja operasional dilakukan langsung secara vertikal oleh *supervisor* atau *team leader* di lokasi penempatan kerja (*site*). Pengawasan kerja yang baik tidak hanya bersifat menegur kesalahan, melainkan memberikan bimbingan langsung, mendeteksi kelangkaan logistik material, serta memantau pergerakan karyawan agar plot area terselesaikan tepat waktu sesuai dengan jadwal *shift* harian.

Dalam praktik organisasi, pengawasan dapat dikategorikan ke dalam beberapa bentuk (Purwanto et al., 2025):

1. Pengawasan internal, yaitu pengawasan yang dilakukan atasan terhadap bawahan dalam satu struktur organisasi.
2. Pengawasan eksternal, yang dilaksanakan oleh lembaga independen seperti Inspektorat Daerah atau Badan Pemeriksa Keuangan.
3. Pengawasan melekat (*waskat*), yakni pengawasan langsung yang terjadi bersamaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan.

Adapun indikator dari pengawasan kerja menurut Pramesti et al., (2025) yaitu:

1. Pemantauan. Pemantauan adalah proses berkesinambungan untuk mengamati, mencatat, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas karyawan guna memastikan kesesuaian dengan rencana, standar, serta prosedur yang telah ditetapkan, sekaligus mendeteksi potensi penyimpangan sejak dini agar dapat segera dilakukan tindakan korektif.
2. Pemeriksaan. Pemeriksaan adalah kegiatan sistematis untuk menilai dan memastikan bahwa pelaksanaan tugas serta hasil kerja karyawan sesuai dengan rencana, standar, dan prosedur yang telah ditetapkan, sekaligus mengidentifikasi adanya penyimpangan atau kelemahan agar dapat segera dilakukan tindakan korektif.
3. Bimbingan dan pengarahan. Proses pengawasan yang berorientasi pada pemberian instruksi, nasihat, serta dukungan kepada karyawan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana, standar, dan prosedur yang telah ditetapkan, sekaligus membantu mengatasi hambatan kerja serta meningkatkan pemahaman dan keterampilan.
4. Tindakan disiplin dan tindakan koreksi. Langkah pengawasan yang dilakukan untuk menegakkan kepatuhan terhadap aturan, standar, dan prosedur kerja, sekaligus memperbaiki perilaku maupun hasil kerja yang menyimpang. Tindakan ini bertujuan menjaga keteraturan operasional, meningkatkan tanggung jawab karyawan, serta memastikan keberlangsungan proses kerja sesuai dengan rencana organisasi.

2.6. Peneliti Terdahulu

Guna memetakan posisi ilmiah penelitian ini, berikut disajikan rangkuman penelitian terdahulu yang relevan dalam bentuk tabel matriks:

Tabel 3. Matriks Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Objek & Sampel	Variabel & Metode Analisis	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	(Leihitu et al., 2022)	Karyawan PT. Tigaraksa Satria, Tbk Manado	Dependen: Produktivitas Kerja Karyawan Independen: Motivasi, Pengawasan, dan Budaya Kerja	Pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja jika tidak dilaksanakan dengan baik (<i>research gap</i>).	Menguji bentuk pengawasan kerja berupa pemantauan, pemeriksaan, bimbingan, serta tindakan koreksi oleh <i>supervisor</i> lapangan di PT Maju Sarana Sejahtera.
2	(Sandinata et al., 2023)	Room Service Melia Bali Hotel Spa and Resort	Dependen: Produktivitas Kerja Independen: Standar Operasional Prosedur (SOP)	SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.	Mengintegrasikan variabel SOP dengan variabel efektivitas pelatihan teknis dan pengawasan kerja secara simultan pada PT Maju Sarana Sejahtera.
3	(Khasanah & Nurbaiti, 2023)	Karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru	Dependen: Produktivitas Kerja Karyawan Independen: Pelatihan dan Kompensasi	Pelatihan tidak selalu memberikan dampak yang berarti apabila tidak disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan (<i>research gap</i> dengan peneliti 1 & 2).	Meneliti pada sektor jasa kebersihan (PT Maju Sarana Sejahtera) yang menuntut efisiensi tinggi melalui penyesuaian pelatihan teknis harian di lapangan.
4	Widiartana & Kasih (2024)	Karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Pasar Argha Nayottama Kabupaten Buleleng	Dependen: Produktivitas Kerja Karyawan Independen: Standar Operasional Prosedur (SOP), Deskripsi Pekerjaan, dan Disiplin Kerja	Standar Operasional Prosedur (SOP) mempunyai pengaruh positif atau searah terhadap produktivitas kerja karyawan.	Mengkaji kepatuhan penerapan SOP secara spesifik pada aktivitas teknis <i>cleaning service</i> (seperti pencampuran <i>chemical</i> dan penggunaan APD).
5	(Adisty & Wajdi, 2024)	Karyawan Perusahaan (dengan variabel mediasi Kepuasan Kerja)	Dependen: Kinerja Independen: Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Disiplin Kerja	Kepatuhan penerapan standar operasional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena SOP yang kaku dapat menghambat fleksibilitas (<i>research gap</i>).	Meneliti dampak kepatuhan SOP secara langsung pada variabel produktivitas kerja riil (luas area pembersihan) karyawan di lapangan.

No	Peneliti dan Tahun	Objek & Sampel	Variabel & Metode Analisis	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
6	(Lestari et al., 2023)	Karyawan Hotel Alila Seminyak	Dependen: Produktivitas Kerja Karyawan Independen: Kompensasi dan Pengawasan	Adanya pengawasan yang dilakukan perusahaan maka akan menciptakan suatu produktivitas yang baik bagi karyawan.	Menghilangkan variabel kompensasi dan berfokus pada pengawasan operasional vertikal yang disandingkan dengan pelatihan teknis serta SOP.
7	(Lebu-lebu et al., 2024)	Karyawan pada Alfamart Kabupaten Sorong	Dependen: Produktivitas Kerja Karyawan Independen: Pengawasan Kerja	Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.	Meneliti pada industri jasa <i>facility services</i> dengan rasio luas area plot kerja harian yang luas dan membutuhkan pengawasan intensif.
8	(Megawati et al., 2024)	Karyawan PT. Ajidharma Corporindo di Jakarta	Dependen: Produktivitas Kerja Karyawan Independen: Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Pelatihan Kerja	Pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.	Berfokus pada efektivitas pelatihan spesifik teknis, serta mengganti variabel disiplin dan lingkungan kerja dengan kepatuhan SOP dan pengawasan kerja.
9	(Aris, 2023)	Karyawan pada PT. Mangul Jaya Bekasi	Dependen: Produktivitas Kerja Karyawan Independen: Pengawasan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja	Pengawasan Kerja tidak berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan	Menambahkan variabel Kepatuhan SOP dan Pelatihan Teknis, serta memfokuskan objek pada karyawan <i>cleaning service</i> di PT Maju Sarana Sejahtera

2.7. Pengembangan Hipotesis

2.6.1. Pengaruh Efektivitas Pelatihan Teknis dengan Produktivitas Kerja

Pelatihan teknis merupakan akselerasi pengetahuan dan penguasaan ketrampilan di bidang tugas yang terkait dengan pekerjaan sehingga mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional (Farida & Hendarsjah, 2022). Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan adanya pengaruh positif signifikan dari efektivitas pelatihan teknis terhadap produktivitas kerja karyawan. Hasil diperoleh Istiqomah et al., (2024) dan Megawati et al., (2024) keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja memberikan pengaruh terhadap meningkatkan produktivitas kerja. Apabila pelatihan teknis pembersihan dikemas secara efektif dan mudah dipahami, karyawan *cleaning service* akan bekerja dengan metode yang benar, tidak asal-asalan, serta mampu menggunakan peralatan modern secara efisien. Hal ini otomatis memangkas waktu kerja per objek pembersihan dan meningkatkan total cakupan area kerja (*output*), yang mengindikasikan lonjakan produktivitas kerja.

H1 : Efektivitas Pelatihan Teknis Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

2.6.2. Pengaruh Kepatuhan SOP dengan Produktivitas Kerja

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap aktivitas operasional dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Priana et.al, 2026). Dalam konteks pekerjaan *cleaning service*, SOP dirancang oleh manajemen untuk memastikan efektivitas dan efisiensi waktu, tenaga, serta penggunaan bahan kimia pembersih.

Studi yang dilakukan Widiartana & Kasih (2024) menemukan pengaruh signifikan penerapan SOP terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan Perusahaan Umum Daerah Pasar Argha Nayottama Kabupaten Buleleng. Hasil serupa diperoleh Sandinata et al., (2023) bahwa karyawan yang mematuhi pekerjaan dan melakukan sebagaimana yang tertuang dalam SOP, maka akan memberikan dampak pada perbaikan hasil kerja dan produktivitas yang lebih tinggi. Melalui kepatuhan SOP yang tinggi, kesalahan operasional seperti rusaknya karpet karena salah penanganan *chemical* atau kontaminasi kuman antarkamar mandi dapat dicegah. Dengan mematuhi SOP secara konsisten, pengerjaan ulang (*re-work*) akibat hasil kerja yang dinilai kurang bersih oleh klien tidak perlu terjadi, sehingga produktivitas harian karyawan tetap terjaga pada level tertinggi.

H2 : Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

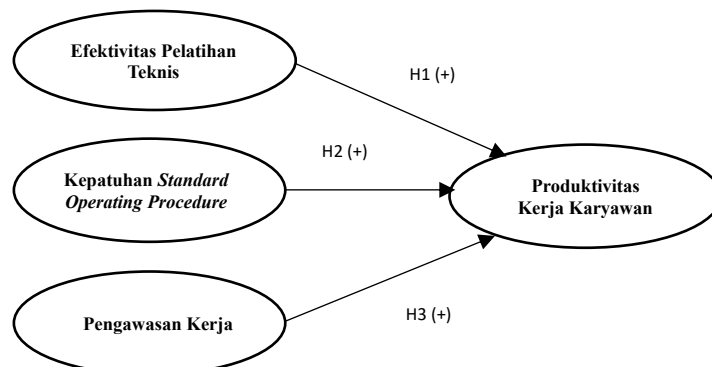
2.6.3. Pengaruh Pengawasan Kerja dengan Produktivitas Kerja

Karyawan operasional lapangan dengan latar belakang pendidikan yang relatif homogen membutuhkan kontrol pengawasan yang intensif untuk menjaga konsistensi kinerja (Subroto & Amalia, 2026). Pengawasan bukan hanya sekadar mekanisme kontrol, melainkan juga instrumen strategis dalam menciptakan budaya kerja yang disiplin dan profesional. Kehadiran pengawas operasional (*supervisor*) secara berkala di area plot kerja terbukti mampu menekan waktu menganggur (*idle time*) karyawan, memastikan jam kerja riil digunakan sepenuhnya untuk melakukan pembersihan area, serta mempercepat penyelesaian komplain kebersihan secara instan (Herwanto et al., 2025).

Penelitian Lestari et al., (2023) menunjukkan adanya pengaruh kuat dari pengawasan secara langsung yang dilakukan oleh pimpinan dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Sejalan dengan hasil tersebut, didukung oleh Lebu-lebu et al., (2024) bahwa variabel produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh pengawasan sebesar 64.1%. Hal ini berarti semakin intens pengawasan yang dilakukan, maka akan mampu meminimalkan kesalahan sekaligus mendorong tercapainya pekerjaan menjadi lebih baik (produktif).

H3 : Pengawasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

2.8. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber : Megawati et al., (2024); Istiqomah et al., (2024); Sandinata et al., (2023); Lebu-lebu et al., (2024)

3.1. Metode Penelitian

3.1.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Nasution & Junaidi (2024) populasi adalah keseluruhan, totalitas atau generalisasi dari satuan, individu, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti, yang dapat berupa orang, benda, institusi, peristiwa, dan lain-lain yang di dalamnya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional *cleaning service* aktif di PT Maju Sarana Sejahtera pada tahun berjalan (2026) yang berjumlah 70 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang akan digunakan dalam pengambilan data pada penelitian (Helsa & Fitria, 2024). Mengingat jumlah populasi karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera relatif terbatas dan terjangkau (di bawah 100 orang), maka teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh (Sensus). Sampel jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Lubis, 2021). Dengan demikian, ukuran sampel dalam penelitian ini disamakan dengan jumlah populasi, yaitu sebanyak 70 orang responden. Namun pada pengujian data, terjadi *outlier* data sehingga tersisa 66 orang responden yang dapat digunakan sebagai sampel penelitian.

3.1.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Maju Sarana Sejahtera, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *facility services*. Waktu pengumpulan data primer melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner dijadwalkan berlangsung selama 3 (tiga) bulan, terhitung mulai bulan Mei hingga Juli 2026.

3.1.3. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Tabel 3. Definisi Konsep dan Operasional

Definisi Konsep	Indikator	Skala Pengukuran
Produktivitas Kerja (Y) Produktivitas dapat diartikan sebagai sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan (Candana & Ali, 2024).	1. Kuantitas kerja. 2. Kualitas kerja. 3. Ketepatan waktu. Simamora (2004:612) dalam (Ika & Sitompul, 2022)	Likert 1-5
Efektivitas Pelatihan Teknis (X1) Efektivitas pelatihan teknis didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan suatu program pelatihan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan, yaitu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme karyawan secara sistematis (Albaar et al., 2019).	1. Instruktur. 2. Peserta. 3. Materi. (Widodo, 2023)	Likert 1-5
Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (X2) Kepatuhan <i>Standard Operating Procedure</i> dapat memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan dilaksanakan oleh orang - orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif,	1. Efisiensi. 2. Konsistensi. 3. Minimalisasi Kesalahan. 4. Penyelesaian Masalah 5. Perlindungan Tenaga Kerja.	Likert 1-5

Definisi Konsep	Indikator	Skala Pengukuran
konsisten, standar, dan sistematis (Muhajir et al., 2025).	6. Peta Kerja 7. Batasan Pertahanan. Santosa (2014) dalam (Rahmawati et al., 2025)	
Pengawasan Kerja (X3) Proses pengamatan kinerja karyawan untuk menilai dan memastikan pelaksanaannya berjalan sesuai standar dan dapat mencapai tujuan organisasi (Bari et al., 2023).	1. Pemantauan. 2. Pemeriksaan. 3. Bimbingan dan pengarahan. 4. Tindakan disiplin dan tindakan koreksi. (Pramesti et al., 2025)	Likert 1-5

3.1.4. Jenis dan Desain Penelitian

Pendekatan kuantitatif Adalah pendekatan yang berfokus pada pengukuran dan pengumpulan data yang dapat dihitung secara numerik (Rianto, 2024). Pendekatan ini sering digunakan untuk menguji hipotesis, mengidentifikasi hubungan antara variabel, dan menggeneralisasi hasil dari sampel ke populasi yang lebih besar. Desain asosiatif kausal dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan sebab-akibat atau pengaruh dari variabel independen, yaitu Efektivitas Pelatihan Teknis (X1), Kepatuhan *Standard Operating Procedure* (SOP) (X2), dan Pengawasan Kerja (X3) terhadap variabel dependen yaitu Produktivitas Kerja Karyawan (Y) pada PT Maju Sarana Sejahtera.

3.1.5. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan relevan, teknik pengumpulan data yang diterapkan meliputi:

1. Kuesioner (Angket): Menyebarkan daftar pernyataan terstruktur kepada responden (karyawan *cleaning service*) menggunakan skala pengukuran interval (Skala Likert 1-5).
2. Observasi: Mengamati langsung perilaku kerja, ketaatan penggunaan APD, pengisian *checklist*, dan interaksi antara *supervisor* dengan karyawan di area plot kerja PT Maju Sarana Sejahtera
3. Dokumentasi: Mengumpulkan data internal sekunder berupa profil PT Maju Sarana Sejahtera, laporan target dan realisasi luas area pembersihan tahun 2023–2025, serta data jenis pelatihan operasional tahun 2025.

3.2. Instrumen Penelitian

Sebelum kuesioner disebarkan secara menyeluruh ke seluruh sampel jenuh, dilakukan uji coba instrumen (uji reliabilitas dan validitas) terlebih dahulu kepada sebagian kecil subjek uji di luar sampel utama dengan karakteristik homogen, untuk menjamin instrumen alat ukur tersebut layak digunakan.

3.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pernyataan dikatakan valid jika nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ pada tingkat signifikansi 5%. Pengujian dihitung menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* berbantuan software SPSS.

3.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur apabila digunakan berulang kali. Pengujian instrumen menggunakan metode rumus *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

3.2.3. Uji Asumsi Klasik

Guna memenuhi syarat analisis Regresi Linear Berganda agar menghasilkan estimator yang BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi:

1. **Uji Normalitas:** Menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan dengan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan ketentuan nilai signifikansi $> 0,05$.
2. **Uji Multikolinearitas:** Menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model yang baik ditunjukkan dengan nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 .
3. **Uji Heteroskedastisitas:** Menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian dilakukan melalui Uji Glejser atau melihat pola grafik *scatterplot*. Model yang baik adalah yang bebas heteroskedastisitas (Sig. Uji Glejser $> 0,05$).

3.3. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Analisis data dilakukan secara komputerisasi dengan menggunakan program aplikasi statistik SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

3.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji besarnya pengaruh linear secara parsial maupun simultan antara tiga variabel independen terhadap satu variabel dependen. Rumus matematikanya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y	=	Produktivitas Kerja Karyawan <i>Cleaning Service</i>
a	=	Nilai Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	=	Koefisien Regresi masing-masing variabel independen
X1	=	Efektivitas Pelatihan Teknis
X2	=	Kepatuhan SOP
X3	=	Pengawasan Kerja
e	=	<i>Error of term</i>

3.3.2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial (individu) variabel Efektivitas Pelatihan Teknis (X1), Kepatuhan SOP (X2), dan Pengawasan Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Y). Kriteria Pengambilan Keputusan: Jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap produktivitas.

3.3.3. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan (bersama-sama) variabel Efektivitas Pelatihan Teknis (X1), Kepatuhan SOP (X2), dan Pengawasan Kerja (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Y). Kriteria Pengambilan Keputusan: Jika nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap produktivitas.

3.3.4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2 atau *Adjusted R Square*) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen (Produktivitas Kerja). Nilai R^2 berada di antara 0 dan 1. Jika nilai *Adjusted R Square* mendekati angka 1, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi produktivitas kerja karyawan *cleaning service* di PT Maju Sarana Sejahtera.

