

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini berasal dari hasil observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan metode Miles & Huberman. Metode ini dipilih untuk menggali secara mendalam strategi-strategi yang diterapkan dalam mempertahankan loyalitas kerja SDM dan bagaimana strategi tersebut berdampak pada peningkatan produktivitas Community Officer di PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau.

Penyajian hasil penelitian ini diawali dengan deskripsi karakteristik informan. Selanjutnya, peneliti menyusun dan mengelompokkan hasil transkrip wawancara ke dalam tema-tema utama, seperti program kesejahteraan karyawan, pengembangan karier, pelatihan, dan sistem penghargaan. Peneliti juga menyertakan data dokumentasi yang relevan untuk memperkuat validitas dan keabsahan temuan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjawab rumusan masalah secara komprehensif dan mencapai tujuan penelitian secara menyeluruh.

#### **5.1 karakteristik informan penelitian**

Pada penelitian ini, dilakukan dengan 6 orang karyawan sebagai informan penelitian. Informan tersebut merupakan seluruh anggota karyawan di BTPN syariah mms rantau rasau. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan mereka dalam peran sebagai community officer serta pengalaman mereka di lingkungan kerja. Karakteristik Informan digunakan untuk mengetahui keragaman dari informan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, status perkawinan, detail mengenai karakteristik para informan tersebut peneliti sajikan dalam beberapa Tabel berikut ini:

**Tabel 5.1.1 karakteristik informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	6	100 %
	Jumlah	6	100%

Sumber data : data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas informan dalam penelitian ini adalah perempuan. Hal ini mencerminkan bahwa posisi Community Officer di cabang tersebut saat ini didominasi oleh perempuan

**Tabel 5.1.2 karakteristik informan berdasarkan usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 - 22	2	33,3 %
2.	23 - 25	3	50,0%
3.	26 - 28	1	16,7%
	Jumlah	6	100%

Sumber data : data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.1.2 menunjukkan bahwa sebagian besar informan adalah individu yang masih berada dalam usia muda dan produktif, yang secara umum memiliki semangat kerja yang tinggi, fleksibilitas dalam mobilitas, serta kesiapan untuk menghadapi tantangan di lapangan. Rentang usia tersebut juga menggambarkan bahwa peran sebagai Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau cenderung diisi oleh generasi muda yang lebih adaptif terhadap pelatihan, pengembangan karir, serta penggunaan teknologi dan komunikasi dalam proses kerja mereka.

**Tabel 5.1.3 karakteristik informan berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Community officer	6	100%
	Jumlah	6	100%

Sumber data : data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.1.3 diatas, Seluruh informan dalam penelitian ini bekerja sebagai Community Officer di PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau, sehingga frekuensi dan persentase masing-masing menunjukkan angka 100%. Hal

ini sejalan dengan fokus penelitian yang menyoroti strategi loyalitas kerja dan produktivitas di kalangan Community Officer.

**Tabel 5.1.4 karakteristik informan berdasarkan status perkawinan**

No	Status perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Belum menikah	5	83,3%
2.	Sudah menikah	1	16,7%
Jumlah		6	100%

Sumber data : data diolah, 2025

Dari data pada tabel 5.4, dapat diketahui bahwa mayoritas informan berstatus belum menikah, yakni sebanyak 5 orang atau 83,3%. Hanya satu orang informan yang sudah menikah, yaitu 16,7%. Perbedaan status ini menjadi penting dalam memahami bagaimana strategi perusahaan perlu disesuaikan dengan kondisi pribadi karyawan agar tetap mampu mempertahankan loyalitas dan meningkatkan produktivitas secara merata.

**Tabel 5.1.5 karakteristik informan berdasarkan pendidikan terakhir**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sarjana hukum (S1)	2	66,7%
2.	SMA	4	33,3%
Jumlah			100 %

Sumber data: data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.1.5, menunjukkan bahwa Variasi dalam latar belakang pendidikan ini menunjukkan bahwa Bank BTPN Syariah memberikan peluang kerja kepada individu dari berbagai jenjang pendidikan, asalkan memenuhi kualifikasi kerja yang ditetapkan. Lulusan SMA/MA biasanya memiliki orientasi praktik lapangan yang kuat, sedangkan lulusan Sarjana cenderung lebih terlatih dalam aspek analisis dan administrasi. Meskipun demikian, seluruh informan menjalankan peran yang sama sebagai Community Officer,

## **5.2 Hasil penelitian**

### **5.2.1 Deskripsi temuan penelitian**

Fokus penelitian ini adalah strategi mempertahankan loyalitas kerja Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan produktivitas Community Officer di

PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai strategi yang diterapkan perusahaan maupun upaya pribadi Community Officer dalam menjaga loyalitas kerja mereka, serta menganalisis bagaimana strategi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kerja.

Dalam penelitian ini, peneliti menyoroti beberapa aspek penting yang berkaitan dengan loyalitas kerja, seperti program kesejahteraan karyawan, peluang pengembangan karier, budaya kerja yang mendukung, serta sistem penghargaan dan pengakuan terhadap kinerja. Semua aspek ini dinilai memiliki peran strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Proses penelitian dilakukan melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan yang memiliki posisi sebagai Community Officer. Setiap informan diberikan pertanyaan yang sama untuk memperoleh gambaran yang konsisten dan objektif mengenai pengalaman mereka di tempat kerja. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang bagaimana strategi yang ada dapat mempengaruhi loyalitas dan kinerja mereka.

Hasil temuan penelitian ini diawali dengan penyajian hasil wawancara yang menggambarkan pengalaman para Community Officer, termasuk tantangan yang mereka hadapi, loyalitas kerja mereka, serta pandangan mereka terhadap strategi yang diterapkan perusahaan. Wawancara dilakukan pada hari jum'at, Sabtu dan Minggu, tanggal 2–4 April 2025. Berikut ini akan dipaparkan hasil petikan wawancara yang memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana strategi-strategi tersebut diimplementasikan dan dirasakan langsung oleh para Community Officer.

### **1. Kutipan Hasil Wawancara Menggali Informasi Pengalaman Informan (Community Officer).**

Petikan hasil wawancara pada subjek dari sisi bagaimana pengalaman informan sebagai community officer. Informan (indri), (Siti), (april), (Intan), (dewi), (irma), menyampaikan bahwa:

*“Selama saya menjadi co pengalaman saya sangat baik, karena saya merasa nyaman bekerja di btpn syariah ini yang pada dasarnya memang saya suka bekerja di lapangan dan bertemu dengan para nasabah. Itulah yang menambah wawasan saya dalam bekerja serta bisa bercengkrama bersama para masyarakat termasuk ibu – ibu di setiap kecamatan. ”(KHW.Indri.1.1)”*

*Pengalaman selama saya kerja jadi co ini ya kadang ada enak nya kadang juga ada susah nya, susah nya kalo nasabah menunggak itu, dan jalan yang kita lalui.”(KHW.Siti.1.1)”*

*“Selama saya kerja di btpn ini kurang lebih sudah 1 tahun 5 bulan saya merasa nyaman dengan pekerjaan ini karena memang pada dasarnya saya suka dengan keramaian dan apalagi jadi co ini setiap harinya bertemu dengan ibu ibu nasabah jadi saya suka.”(KHW.April.1.1)”*

*“Pengalamannya enak, masih menarik kalau misalnya yang jiwanya dilapangan cocok lah, dan saya juga suka bertemu ibu-ibu.”(KHW.Intan 1.1)”*

*“Sepengalaman saya selama 1 tahun 3 bulan jadi co ini masih terbilang enak, karena di btpn juga bonus dan reward nya banyak.”(KHW.Dewi.1.1)”*

*“Pengalaman selama saya kerja jadi co ini ya kadang ada enak nya kadang juga ada susah nya, susah nya kalo nasabah menunggak itu.”(KHW.Irma.1.1)”*

Dari kutipan wawancara di atas, bahwa keenam informan pada umumnya merasa senang dan nyaman menjalani peran mereka sebagai Community Officer (CO) di BTPN Syariah. Mereka menyatakan bahwa pekerjaan ini sesuai dengan minat pribadi, seperti suka bekerja di lapangan, bertemu langsung dengan masyarakat, serta berinteraksi dengan ibu-ibu nasabah. Meskipun ada beberapa tantangan, seperti menghadapi nasabah yang menunggak atau akses jalan yang sulit, mereka tetap menikmati pekerjaannya karena merasa pekerjaan ini memberikan pengalaman berharga, menambah wawasan, serta memberikan penghargaan berupa bonus dan reward yang membuat mereka merasa dihargai.

## **2. Kutipan hasil wawancara berdasarkan pengukuran strategi mempertahankan loyalitas keja**

### **a. Pengakuan**

Petikan hasil wawancara dari sisi Seberapa sering anda mendapatkan pengakuan dan penghargaan? Dan apakah perusahaan anda memberikan pengakuan dan penghargaan dengan tepat waktu dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif

*“kalo pengakuan sering dan penghargaan juga sering, terutama dari atasan langsung terutama BM ,dan setiap kali kakak berhasil mencapai target saya mendapatkan apresiasi secara lisan. Misalnya terimakasih sudah bertahan sampai dititik ini untuk mengunjungi nasabah.untuk pemberian penghargaan juga tepat waktu ya, dan penghargaan ini juga diberikan gak terlalu lama setelah pencapaian di raih kayak misalkan saya berhasil mecapai target dari yang ditargetkan, target sendiri 27 sentra nasabah dan saya berhasil mencapai 33 nasabah dan itu diberikan tidak perlu waktu lama.(KHW.Indri.2.a.1)”*

*“Saya cukup sering mendapatkan pengakuan dari BM, contohnya kayak menyelesaikan tugas tugas yang berdampak ke nasabah Pengakuan itu kadang datang dalam bentuk pujian saat rapat mingguan, atau ucapan terima kasih secara langsung. Meskipun tidak selalu formal, pengakuan seperti itu membuat saya merasa dihargai dan semakin semangat bekerja.(KHW.Siti.2.a.1)”*

*“Saya cukup sering mendapatkan pengakuan dari atasan, baik secara langsung maupun melalui forum kelompok. Misalnya, saat saya berhasil mencapai target. Pengakuan ini diberikan tepat waktu, biasanya segera setelah pencapaian terlihat, dan itu sangat berpengaruh terhadap semangat kerja saya.(KHW.April.2.a.1)”*

*“Terus terang, saya masih jarang mendapatkan pengakuan secara langsung dari atasan. Tapi walaupun jarang dapet apresiasi, aku tetap usaha maksimal dan ngejar target.” KKHW.Intan.2.a.1)”*

*“saya cukup sering mendapatkan pengakuan secara langsung dari atasan (KHW.Dewi.2.a.1)”*

*“saya masih dalam masa penyesuaian karena baru juga gabung. Kadang pencapaian mingguan atau waktu berhasil bantu nasabah yang agak susah, dapat apresiasi juga, walaupun nggak selalu dalam bentuk pujian formal.(KHW.Irma.2.a.1)”*

Berdasarkan wawancara dengan keenam informan, dapat dilihat bahwa Sebagian besar Community Officer (CO) merasa bahwa perusahaan, khususnya atasan langsung, memberikan penghargaan atas kerja keras mereka secara layak dan tepat waktu. Bentuk pengakuan tersebut tidak selalu formal, namun cukup berarti, seperti pujian saat rapat, ucapan terima kasih secara langsung, hingga pemberian bonus.

Selanjutnya, peneliti menanyakan Bagaimana perusahaan memberikan pengakuan terhadap pencapaian yang telah anda lakukan dalam mendukung produktivitas perusahaan?

*“biasanya perusahaan memberikan pengakuan atas kinerja saya dalam bentuk ucapan dan juga memberikan bonus.(KHW.Indri.2.a.2)”*

*“Pengakuan biasanya datang setelah saya berhasil mencapai target kelompok. Misalnya, saya pernah berhasil membantu sekelompok ibu rumah tangga dalam mengembangkan usahanya, dan hal itu diapresiasi dengan dipilihnya saya sebagai CO terbaik area. Pengakuan semacam itu membuat saya merasa pekerjaan saya benar-benar berarti.(KHW.Siti.2.a.2)”*

*“Ya, biasanya kami berhasil mencapai target itu bussines manager (BM) selalu memberi ucapan terimakasih dan ucapan motivasi lainnya dan kadang juga kami di traktir jalan-jalan atau makan dengan BM.(KHW.April.2.a.2)”*

*“Pengakuan biasanya berikan dalam bentuk umum, misalnya saat rapat atau evaluasi bulanan.(KHW.Intan.2.a.2)”*

*“perusahaan memberikan pengakuan jika kita berhasil memiliki pencapaian tinggi dan tepat waktu.(KHW.2.a.2)”*

*“Pengakuan biasanya diberikan dalam bentuk evaluasi bulanan. (KHW.Irma.2.a.2)”*

Berdasarkan kutipan wawancara, dapat dilihat bahwa perusahaan memberikan pengakuan atas pencapaian karyawan melalui berbagai cara yang bermakna. Bentuk pengakuan yang umum diterima oleh para Community Officer (CO) mencakup ucapan terima kasih, serta pengakuan di forum resmi seperti rapat atau evaluasi bulan.

## **b. Penghargaan**

Petikan wawancara dari sisi Bisa anda Ceritakan bagaimana perusahaan memberikan penghargaan atas kinerja Anda dalam mempertahankan loyalitas kerja anda saat ini? Dan apa saja bentuk penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada anda?

*“ Penghargaannya bisa dalam bentuk reward, gaji dan ucapan terimakasih dan juga kadang kadang berupa pelatihan tapi pelatihan itu jarang ya, dan kalo reward itu dikasihnya tanpa sepengetahuan CO lain, jadi langsung masuk kerekening lain. KHW.Indri.2.b.1)”*

*“Penghargaan dari perusahaan bisa berupa bonus, atau reward jalan jalan yang diadakan setiap 8 bulan sekali, dan kesempatan ikut pelatihan lanjutan. Saya pernah mendapatkan bonus tahunan yang langsung diberikan setelah evaluasi kinerja. Itu membuat saya bangga dan merasa hasil kerja saya diakui.(KHW.Siti.2.b.1)”*

*“untuk saat ini saya sering mendapatkan bonus dari bussiness manager (BM) karena, saya berhasil mencapai target bahkan sampai melebihi target yang ditentukan serta mempertahankan tingkat kehadiran kelompok binaan secara penuh dalam satu bulan.(KHW.April.2.b.1)”*

*“penghargaannya berupa, bonus atau reward berupa uang yang langsung dimasukan ke gaji.(KHW.Intan.2.b.1)”*

*“Sampai saat ini, saya belum banyak menerima penghargaan secara formal. Tapi saya pernah diberi ucapan terima kasih dan bonus atas kinerja saya dalam mencapai target bulanan. Itu cukup memberi rasa dihargai.(KHW.Dewi.2.b.1)”*

*“Saat saya mencapai target bulanan, saya diberi kesempatan ikut program pelatihan, bonus, serta ucapan terimakasih sebagai penyemangat.(KHW.Irma.2.b.1)”*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa perusahaan memberikan berbagai bentuk penghargaan sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja karyawan, terutama dalam hal mempertahankan loyalitas dan pencapaian target kerja.

Selanjutnya peneliti menanyakan, Menurut Anda, apakah bentuk penghargaan tersebut dapat meningkatkan produktivitas Anda?untuk terus mempertahankan loyalitas kerja anda?

*“Sangat bisa. Penghargaan ini bisa dorongan moral yang besar. Rasanya seperti usaha saya tidak sia-sia, dan itu membuat saya ingin terus mempertahankan semangat kerja serta meningkatkan kontribusi saya terhadap perusahaan.(KHW.Indri.2.b.2)”*

*“tentu saja. Saat kita tahu hasil kerja kita dihargai, Saya jadi lebih semangat untuk mencapai target dan bahkan membantu teman-teman satu tim lain.(KHW.Siti.2.b.2)”*

*“Sangat berpengaruh. Dengan adanya penghargaan, saya merasa bahwa setiap usaha saya dilihat dan dihargai. Ini mendorong saya untuk terus memberikan yang terbaik dan menjaga loyalitas saya dalam pekerjaan.(KHW.April.2.b.2)”*

*“Saya yakin kalau saya menerima penghargaan atau bahkan sekadar ucapan terima kasih dari atasan, itu akan sangat berarti. Rasanya dihargai itu bisa jadi penyemangat tersendiri. Saat ini saya masih mencoba menjaga semangat, walaupun tanpa banyak penghargaan. (KHW.Intan.2.b.2)”*

*“Sangat bisa. Apresiasi, sekecil apa pun, bisa menumbuhkan rasa percaya diri dan semangat untuk lebih baik.(KHW.Dewi.2.b.2)”*

*“Iya, walaupun bukan dalam bentuk uang atau hadiah besar; ini cukup untuk berkembang dan merasa dihargai.(KHW.Irma.2.b.2)”*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa penghargaan yang diberikan oleh perusahaan, baik dalam bentuk material maupun non-material, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan loyalitas kerja karyawan. Mayoritas responden menyatakan bahwa apresiasi yang mereka terima, seperti bonus, pelatihan, atau bahkan ucapan terima kasih, mampu membangkitkan semangat, rasa dihargai, dan motivasi untuk terus memberikan kontribusi terbaik.

### **c. Pengembangan karir**

Petikan wawancara dari sisi, Bagaimana perusahaan memberi Anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana anda memanfaatkannya?

*“untuk saat ini Perusahaan memberikan berbagai pelatihan, baik secara langsung maupun daring. karena dengan adanya pelatihan ini akan menambah wawasan baru saya dalam mengembangkan karir saya kedepannya, Saya juga pernah mendapatkan kesempatan untuk rotasi tugas di kabupaten yang beda namun masih satu provinsi, dan dengan adanya rotasi kerja ini saya juga bisa lebih memahami karakter dan latar belakang tim baru.(KHW.Indri.2.c.1)”*

*“Saya pernah mengikuti pelatihan pengembangan diri. Selain itu, saya juga diberi kesempatan mencoba memimpin dalam beberapa program komunitas. Kesempatan ini saya gunakan untuk memperluas wawasan dan melatih kepemimpinan saya.(KHW Siti.2.c.1)”*

*“Saya diberikan kesempatan mengikuti pelatihan rutin seperti pelatihan leadership dan komunikasi efektif. dan itu membantu saya memperdalam pemahaman saya terhadap pekerjaan.(KHW.April.2.c.1)”*

*“sebenarnya memberikan akses pelatihan dan kesempatan untuk berkembang, tapi saya merasa belum terlalu maksimal dalam memanfaatkannya. Kadang karena kendala waktu atau karena saya merasa belum percaya diri.(KHW.Intan.2.c.1)”*

*“Perusahaan cukup terbuka memberikan kesempatan pelatihan, meskipun saya belum terlalu aktif memanfaatkannya.(KHW.Dewi.2.c.1)”*

*“Selama 9 bulan ini, saya diberi kesempatan ikut pelatihan dasar dan lanjut.(KHW.Irma.2.c.1)”*

Berdasarkan kutipan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa perusahaan telah memberikan berbagai kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan dan rotasi pekerjaan. Pelatihan yang diberikan mencakup berbagai aspek, seperti kepemimpinan, komunikasi, dan pengembangan diri, baik secara langsung maupun daring

Selanjutnya peneliti menanyakan, Ceritakan bagaimana Anda membangun keterampilan baru melalui program pengembangan karir yang disiapkan perusahaan. Apakah itu membantu anda bekerja lebih baik?

*“Melalui pelatihan yang diberikan, saya belajar lebih banyak tentang pendekatan kepada nasabah, cara membangun kepercayaan, serta teknik presentasi yang efektif. Keterampilan ini membantu saya menjadi lebih percaya diri dalam menyampaikan sesuatu, yang biasanya saya berbicara kurang lancar namun dengan adanya pelatihan saya menjadi lebih lancar dalam penyampaian materi saat bertemu komunitas baru dan lebih efektif dalam memberikan edukasi keuangan.(KHW.Indri.2.c.2)”*

*“Ya, tentu saja sangat membantu, karena Pelatihan itu membantu saya lebih percaya diri saat berbicara di depan nasabah dan lebih cepat menyusun strategi kelompok. Saya jadi bisa menyelesaikan masalah dengan lebih tenang dan efisien.(KHW.Siti.2.c.2)”*

*“Saya pernah mengikuti pelatihan tentang manajemen kelompok, dan dari situ saya belajar cara berkomunikasi lebih efektif dengan nasabah. Walaupun kecil, itu*

*cukup membantu saya lebih tenang saat menangani situasi sulit di lapangan.(KHW.April.2.c.2)”*

*“Saya pernah mengikuti pelatihan dasar komunikasi dan pengelolaan nasabah. Dari situ, saya belajar cara menghadapi nasabah dengan lebih percaya diri. Memang belum optimal hasilnya, tapi saya merasa sedikit demi sedikit ada perubahan positif.(KHW.Intan.2.c.2)”*

*“Sangat membantu. Dari pelatihan, saya belajar cara berkomunikasi lebih efektif dengan nasabah.(KHW.Irma.2.c.2)”*

Berdasarkan dari hasil kutipan wawancara dapat dilihat bahwa, program pengembangan karir yang disiapkan oleh perusahaan, khususnya melalui pelatihan, telah memberikan dampak positif dalam membangun keterampilan baru bagi para karyawan. Keterampilan yang paling banyak berkembang adalah komunikasi efektif, manajemen kelompok, teknik presentasi, serta kemampuan membangun kepercayaan dengan nasabah.

#### **d. Pelatihan**

Petikan wawancara dari sisi, Apakah Anda mengikuti pelatihan kerja yang disediakan perusahaan, dan bagaimana pelatihan itu meningkatkan efisiensi kerja anda?

*“Ya, saya rutin mengikuti pelatihan. Biasanya diselenggarakan secara berkala setiap sebulan sekali pasti di adakan yang mencakup banyak hal, mulai dari layanan nasabah, kepemimpinan, hingga pengelolaan risiko.(KHW.Indri.2.d.1)”*

*“Ya, saya rutin mengikuti pelatihan, seperti pelatihan literasi keuangan dan pendekatan nasabah. Pelatihan ini memberikan dampak yang sangat positif karena saya jadi tahu cara berkomunikasi yang lebih efektif dan bisa menjelaskan produk dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.(KHW.Siti.2.d.1)”*

*“Ya, saya sering mengikuti pelatihan. Pelatihan itu membantu saya dalam menambah wawasan baru.(KHW.April.2.d.1)”*

*“ya, saya mengikuti pelatihan yang disediakan perusahaan, meskipun belum banyak.(KHW.Intan.2.d.1)”*

*“ya saya pernah, Pelatihan itu membantu saya lebih menambah wawasan baru dan bagaimana menyampaikannya ke nasabah dengan lebih sederhana.(KHW.Dewi.2..d.1)”*

*“ya, saya ikut pelatihan. Pelatihan ini memberi saya gambaran yang lebih luas sal bagaimana mendekati nasabah.(KHW.Irma.2.d.1)”*

Dari kutipan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar informan secara aktif mengikuti pelatihan kerja yang disediakan oleh perusahaan, baik secara rutin maupun sesekali. Pelatihan-pelatihan tersebut mencakup berbagai topik penting seperti layanan nasabah, literasi keuangan, kepemimpinan, komunikasi, dan pengelolaan risiko.

Selanjutnya peneliti menanyakan, Ceritakan bagaimana pengalaman Anda mengaplikasikan keterampilanbaru hasil pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari. Apakah itu membuat anda merasa lebih percaya diri?

*“Setelah pelatihan, saya langsung menerapkan teknik komunikasi baru yang saya pelajari saat berinteraksi dengan nasabah. Hasilnya, saya merasa lebih percaya diri dan lebih mampu menjelaskan program-program perusahaan secara luas.(KHW.Irma.2.d.2)”*

*“Saya langsung praktekkan saat berhadapan dengan nasabah. Saya lebih percaya diri, dan hasilnya, nasabah jadi lebih terbuka dan merasa nyaman dengan saya.(KHW.Siti.2.d.2)”*

*“Setelah pelatihan, Saya lebih percaya diri saat menyampaikan arahan atau edukas ke nasabah.(KHW.April.2.d.2)”*

*“Setelah pelatihan, saya lebih berani untuk memberikan saran kepada anggota kelompok binaan. Tapi kepercayaan diri saya masih naik-turun.(KHW.Intan.2.d.2)”*

*“Saya mulai menerapkan teknik komunikasi yang diajarkan, Meski masih gugup kadang-kadang, saya merasa sedikit lebih yakin dalam menjalankan peran saya.(KHW.Dewi.2.d.2)”*

*“Saya terapkan dalam kunjungan nasabah,(KHW.Irma.2.d.2)”*

Berdasarkan hasil kutipan wawancara, dapat dilihat bahwa, Berdasarkan hasil kutipan wawancara, dapat dilihat bahwa para responden mulai mengaplikasikan keterampilan baru yang diperoleh dari pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari, terutama dalam hal komunikasi dengan nasabah.

#### **e. Intensif**

Petikan hasil wawancara dari sisi, Bagaimana Anda menerima insentif atas prestasi kerja Anda? dan bagaimana intensif itu mendorong anda untuk mempertahankan kualitas kerja Anda?

*“Insentif diberikan secara rutin berdasarkan pencapaian target. Semakin tinggi pencapaian saya, semakin besar insentif yang saya terima. Ini menjadi penyemangat tersendiri untuk saya agar terus menjaga performa kerja.(KHW.Irma.2.e.1)”*

*“Saya menerima insentif bulanan berdasarkan pencapaian target saya. Insentif ini jadi motivasi tambahan karena terasa seperti hadiah atas usaha yang kita lakukan.(KHW.Siti.2.e.1)”*

*“Saya menerima insentif berupa tambahan pendapatan yaitu bonus jika memenuhi target bulanan. Insentif ini biasanya masuk bersama gaji.(KHW.April.2.e.1)”*

*“saya jarang mendapatkan insentif karena memang performa saya masih belum maksimal.akan tetapi intensif bukan hanya bonus kerja saja tetapi ada juga tunjangan tambahan seperti; transportasi, makan, dan kesehatan.(KHW.Intan.2.e.1)”*

*“intensif atau bonus biasanya diberikan karena kita bisa mencapai target, menyelamatkan kelompok nasabah yang akan bubar menjadi aktif kembali dan lain lain.(KHW.Dewi.2.e.1)”*

*“berupa bonus atas kinerja yang saya capai dan berupa tunjangan tambahan seperti: makan, transportasi dan kesehatan.(KHW.Irma.2.e.1)”*

berdasarkan hasil kutipan diatas dapat dilihat bahwa, Berdasarkan hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa insentif atas prestasi kerja diberikan oleh perusahaan dalam berbagai bentuk, seperti bonus bulanan, tambahan pendapatan, serta tunjangan berupa makan, transportasi, dan kesehatan. Umumnya, insentif diberikan sebagai bentuk penghargaan atas pencapaian target kerja, dan semakin tinggi kinerja karyawan, maka semakin besar pula insentif yang diterima.

Selanjutnya peneliti menanyakan, Bagaimana perusahaan memberikan perhatian melalui pemberian insentif dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kerja anda.

*“Insentif membuat saya merasa dihargai secara materiil, dan itu berdampak pada semangat serta konsistensi saya dalam bekerja. Karena dengan adanya intensif yang diberikan oleh perusahaan itu akan membuat saya senang bekerja jadi lebih fokus, lebih antusias, dan lebih tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan.(KHW.Irma.2.e.2)”*

*“insentif membuat saya semakin ingin mempertahankan loyalitas.dan saya jadi lebih disiplin, rajin membuat laporan, dan aktif dalam membina kelompok nasabah.(KHW.Siti.2.e.2)”*

*“yang sudah saya bilang tadi bahwa perusahaan mengaitkan insentif dengan hasil kerja yang dicapai.(KHW.April.2.e.2)”*

*“insentif bisa menjadi pemacu semangat.(KHW.Intan.2.e.2)”*

*“Saya melihat insentif bisa menjadi pemicu semangat bagi diri saya sendiri.(KHW.Dewi.2.e.2)”*

*“Insentif itu seperti bentuk pengakuan nyata. Meski kecil, itu membuat saya merasa diperhatikan dan ingin terus menunjukkan yang terbaik. (KHW.Irma.2.e.2)”*

Berdasarkan hasil kutipan diatas dapat dilihat bahwa, pemberian insentif oleh perusahaan dipandang sebagai bentuk perhatian dan penghargaan yang nyata terhadap kinerja karyawan. Insentif tidak hanya memberikan manfaat materiil, tetapi juga berperan penting dalam membangun semangat, fokus, kedisiplinan, serta rasa tanggung jawab dalam bekerja.

#### **f. Kompensasi**

Petikan hasil wawancara dari sisi, Bagaimana Anda menilai kompensasi yang Anda terima saat ini terhadap beban dan tanggung jawab pekerjaan anda?

*“Menurut saya, kompensasi yang diberikan perusahaan cukup layak dan sebanding dengan tanggung jawab saya sebagai Community Officer. Walaupun pekerjaan cukup menantang, kompensasi tersebut membuat saya merasa nyaman dan aman secara finansial. (KHW.Irma.2.f.1)”*

*“Kompensasi cukup sepadan, walaupun tantangan di lapangan tidak selalu mudah. Tapi saya mengerti karena perusahaan juga terus memberikan pelatihan dan pendampingan. (KHW.Siti.2.f.1)”*

*“Menurut saya, kompensasi yang saya terima cukup sesuai dengan tanggung jawab saya. Meskipun beban kerja tinggi, dan perusahaan memberikan fasilitas yang mendukung seperti transportasi dan uang makan. (KHW.April.2.f.1)”*

*“Menurut saya, kompensasi yang diberikan sudah cukup layak, terutama untuk pekerjaan di lapangan yang penuh tantangan. Tapi memang, saat target tidak tercapai, bonus jadi berkurang dan itu terasa cukup berat. (KHW.Intan.2.f.1)”*

*“Kompensasi yang saya terima menurut saya cukup adil, walaupun tantangan di lapangan memang tidak ringan. (KHW.Dewi.2.f.1)”*

*“Kompensasinya cukup untuk pekerjaan di lapangan seperti kami. dengan beban kerja yang tinggi. (KHW.Irma.2.f.1)”*

Berdasarkan kutipan hasil wawancara dapat dilihat bahwa, sebagian besar informan menilai kompensasi yang mereka terima dari perusahaan sudah cukup layak dan sebanding dengan beban serta tanggung jawab pekerjaan mereka sebagai petugas lapangan (Community Officer).

Selanjutnya peneliti menanyakan, apakah kompensasi yang anda terima mempengaruhi loyalitas dan kepuasan Anda terhadap perusahaan?

*“Kompensasi yang baik membuat saya merasa betah dan loyal. Saya merasa dihargai tidak hanya secara profesional tetapi juga secara pribadi.(KHW.Indri.2.f.2)”*

*“Kompensasi yang layak membuat saya merasa dihargai. Saya jadi lebih betah dan ingin terus berkembang bersama perusahaan.(KHW.Siti.2.f.2)”*

*“Kompensasi membuat saya merasa dihargai secara profesional. Itu salah satu alasan utama saya tetap loyal dan bertahan di perusahaan ini.(KHW.April.2.f.2)”*

*“Saya merasa tetap loyal karena perusahaan sudah memberikan hak saya sesuai ketentuan.(KHW.Intan.2.f.2)”*

*”Saya merasa tetap loyal karena perusahaan sudah memberikan hak saya sesuai ketentuan.(KHW.Dewi.2.f.2)*

*“kompensasi memang berpengaruh. Tapi sejauh ini, karena saya masih ingin belajar dan berkembang, loyalitas saya lebih didasarkan pada rasa ingin tumbuh bersama perusahaan.(KHW.Irma.2.f.2)”*

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, kompensasi yang diterima karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan mereka terhadap perusahaan.

Selanjutnya peneliti menanyakan, Apakah fleksibilitas/kemampuan beradaptasi kerja mempengaruhi keseimbangan hidup Anda.

*“Ya, perusahaan memberikan ruang fleksibilitas dalam pengaturan waktu kerja. Ini membantu saya menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan*

*pribadi, sehingga saya bisa bekerja dengan lebih tenang dan fokus.(KHW.Indri.2.f.3)”*

*“Kemampuan beradaptasi ini sangat membantu, apalagi saya seorang ibu. Waktu kerja yang bisa disesuaikan dengan kegiatan lapangan membuat saya tetap bisa menjalankan peran di rumah juga.(KHW.Siti.2.f.3)”*

*“Ya, perusahaan memberi fleksibilitas waktu saat kondisi darurat, seperti saat ada anggota keluarga sakit. Ini membantu saya menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi saya sendiri.(KHW.April.2.f.3)”*

*“kemampuan ini kadang sulit didapat karena jadwal yang padat dan harus ke lapangan. Ini kadang membuat saya kelelahan dan merasa waktu untuk keluarga jadi terbatas.(KHW.Intan.2.f.3)”*

*“Ya, sangat. Kemampuan beradaptasi membuat saya bisa menyesuaikan waktu kerja dengan kondisi di lapangan. Meski masih belajar, saya berusaha menjaga agar tidak membawa tekanan kerja ke kehidupan pribadi.(KHW.Dewi.2.f.3)”*

*“Iya. Karena pekerjaan lapangan kadang membuat saya harus berangkat pagi dan pulang kadang sampai malam, Itu sedikit mempengaruhi waktu pribadi, tapi saya mencoba menyesuaikan.(KHW.Irma.2.f.3)”*

Dari kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi dalam pekerjaan memiliki dampak yang signifikan terhadap keseimbangan hidup karyawan. Sebagian besar responden mengungkapkan bahwa fleksibilitas dalam pengaturan waktu kerja memungkinkan mereka untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang pada akhirnya membantu mereka bekerja dengan lebih tenang dan fokus.

### **3. Kutipan hasil wawancara pengukuran produktivitas kerja**

#### **a. Kemampuan**

Hasil kutipan wawancara dari sisi, Bagaimana Anda menggunakan keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara profesional?

*”Saya selalu berusaha menggunakan pendekatan yang ramah dan edukatif dalam melayani nasabah. Keterampilan komunikasi yang saya dapatkan dari pelatihan membantu saya menyelesaikan masalah nasabah secara efisien dan profesional.(KHW.Indri.3.a.1)”*

*“Saya mengandalkan kemampuan komunikasi dan pendekatan. Setiap kelompok punya karakter berbeda, jadi saya harus bisa menyesuaikan gaya pendekatan dengan mengenali sifat setiap kelompok.(KHW.Siti.3.a.1)”*

*“Saya selalu memulai hari dengan perencanaan kerja yang jelas. Keterampilan komunikasi yang saya pelajari sangat berguna saat harus menyampaikan keputusan sulit ke kelompok.(KHW.April.3.a.1)”*

*“Saya lebih mengandalkan komunikasi dan kesabaran. Walau kemampuan saya belum sempurna, saya selalu mencoba menyelesaikan tugas dengan tanggung jawab dan menghormati setiap nasabah.(KHW.Intan.3.a.1)”*

*“percaya diri dan membina hubungan baik dengan nasabah.(KHW.Dewi.3.a.1)”*

*“Saya selalu berusaha mempersiapkan kunjungan harian dengan baik. Membuat catatan nasabah, memahami kendala mereka, dan mencatat perkembangan harian.(KHW.Irma.3.a.1)’*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa, para informan menggunakan berbagai keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara profesional, terutama dalam berinteraksi dengan nasabah. Keterampilan komunikasi yang telah mereka pelajari melalui pelatihan sangat berperan penting dalam memecahkan masalah dengan efisien dan efektif.

Selanjutnya penulis menanyakan, Ceritakan bagaimana Anda menjaga kualitas pekerjaan Anda. Dengan mengandalkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki?

*“Saya selalu membuat catatan kerja harian dan melakukan evaluasi mingguan. Hal ini membantu saya menjaga konsistensi dan terus belajar dari pengalaman sebelumnya.(KHW.Indri.3.a.2)”*

*“Saya selalu mengecek ulang laporan dan berkoordinasi dengan rekan kerja untuk memastikan semuanya sesuai. Saya juga belajar dari pengalaman dan kesalahan sebelumnya agar tidak terulang. (KHW.Siti.3.a.2)”*

*“saya rajin bertanya ke rekan yang lebih berpengalaman, dan itu membantu saya menjaga kualitas kerja. (KHW.April.3.a.2)”*

*“berusaha konsisten. (KHW.Dewi.3.a.2)”*

*“berusaha memaksimalkan diri dan percaya diri. (KHW.Irma.3.a.2)”*

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, para informan menjaga kualitas pekerjaan mereka dengan berbagai cara yang mengandalkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki. Beberapa responden menunjukkan pentingnya pencatatan harian dan evaluasi mingguan sebagai langkah untuk memastikan konsistensi dalam pekerjaan dan terus belajar dari pengalaman.

#### **b. hasil kerja yang dicapai**

kutipan hasil wawancara dari sisi, Bagaimana Anda menghasilkan pekerjaan yang memberi manfaat bagi tim atau nasabah?

*“Saya aktif memberikan edukasi keuangan kepada komunitas, sehingga mereka lebih paham tentang manfaat menabung dan mengelola uang. Ini berdampak langsung pada peningkatan jumlah nasabah dan kepercayaan masyarakat terhadap bank. (KHW.Indri.3.b.1)”*

*“Saya pernah membantu nasabah yang mengalami kebingungan dalam pembayaran, lalu saya edukasi ulang secara sabar sampai akhirnya mereka paham dan tidak merasa terbebani lagi. (KHW.Siti.3.b.1)”*

*“Saya membantu kelompok menumbuhkan kedisiplinan dalam pembayaran. (KHW.April.3.b.1)”*

*“Saya merasa senang ketika kelompok binaan saya bisa mandiri atau memiliki usaha yang berkembang. Meskipun belum banyak, tapi itu membuat saya merasa pekerjaan ini bermakna. (KHW.Intan.3.b.1)”*

*“Saya membantu rekan satu tim dengan menyelesaikan tugas atau membantu nasabah yang kesulitan memahami produk.(KHW.Dewi.3.b.1)”*

*“Saya sering membantu dengan nasabah baru yang belum mengerti dengan sistem.(KHW.Irma.3.b.1)”*

Dari hasil kutipan diatas dapat dilihat bahwa, informan menghasilkan pekerjaan yang memberi manfaat bagi tim atau nasabah dengan berbagai cara yang berbasis pada edukasi, bantuan langsung, dan dukungan kepada rekan kerja.

Selanjutnya peneliti menanyakan, Ceritakan pengalaman anda merasa puas dengan hasil kerja Anda yang anda capai bagaimana hal itu berdampak pada rekan kerja atau atasan anda

*“Saya sangat puas ketika berhasil membantu seorang nasabah kecil yang awalnya takut berhubungan dengan bank menjadi nasabah aktif dan mandiri secara keuangan. Atasan saya juga mengapresiasi usaha itu.(KHW.Indri.3.b.2)”*

*“Saya paling puas saat satu kelompok yang saya bina berhasil mengembangkan usaha kecil mereka sampai mampu menabung. Itu membuat saya merasa peran saya bukan hanya bekerja, tapi juga membawa perubahan.(KHW.Siti.3.b.2)”*

*“Saya pernah berhasil menyelamatkan kelompok dari pembubaran dengan pendekatan personal. Bussiness manager (BM) saya mengapresiasi itu.(KHW.April.3.b.2)”*

*“Pernah suatu kali kelompok saya berhasil membayar cicilan tepat waktu selama 3 bulan berturut-turut.(KHW.Intan.3.b.2)”*

*“Pernah ada nasabah yang mengucapkan terima kasih secara tulus karena saya sabar menjelaskan. Itu membuat saya merasa dihargai dan memberi semangat baru.(KHW.Dewi.3.b.2)”*

*“Saat saya berhasil membantu nasabah yang awalnya kesulitan bayar jadi rutin membayar. Itu membuat saya bangga karena tahu saya membantu kehidupan orang lain.(KHW.Irma.3.b.2)”*

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, informan merasa puas dengan hasil kerja yang mereka capai ketika mereka berhasil membantu nasabah atau kelompok binaan mereka untuk mencapai kemajuan signifikan, baik dalam aspek keuangan maupun pengelolaan usaha.

Selanjutnya penulis menanyakan, Pernahkah Anda mencapai target lebih dari yang ditentukan? Jika iya, bagaimana anda menangani volume pencapaian target yang tinggi dan bagaimana juga anda pernah merencanakan untuk mencapai target-target dimasa depan!

*“Pernah, Untuk sebulan kita ditargetkan oleh perusahaan ada 27 sampai 33 sentra, Saya pernah mencapai dari target yang ditentukan. Untuk menanganinya Saya mengatur strategi pendekatan komunitas lebih intens dan memanfaatkan waktu dengan lebih disiplin. Saya juga mulai merancang target pribadi setiap bulan agar lebih terarah.(KHW.Indri.3.b.3)”*

*“Pernah. Saat itu saya harus mengelola dua kelompok sekaligus. Saya buat jadwal kunjungan yang efisien dan berbagi strategi dengan rekan lainnya agar tidak kewalahan. Saya juga membuat rencana mingguan agar tetap fokus ke target selanjutnya.(KHW.Siti.3.b.3)”*

*“Pernah. Saat itu, saya berinisiatif menambah kelompok baru dan berhasil mengonversi lebih banyak anggota aktif. Dan untuk selanjutnya, saya sudah menyusun strategi kunjungan.(KHW.April.3.b.3)”*

*“Sejujurnya, saya belum sering mencapai target. Tapi saya sedang belajar membuat rencana mingguan dan mengevaluasi setiap kesalahan.(KHW.Intan.3.b.3)”*

*“Saya belum pernah melebihi target, tapi pernah hampir mencapainya. Saya sedang mencoba membuat perencanaan mingguan agar lebih terarah.(KHW.Dewi.3.b.3)”*

*“Saya pernah melampaui target di bulan kedua saya bertugas. Saat itu saya merasa bangga dan juga gugup. Saya mulai menyusun strategi pribadi, seperti menjadwalkan kunjungan lebih teratur dan belajar.(KHW.Irma.3.b.3)”*

Dari hasil kutipan wawancara dapat dilihat bahwa, beberapa informan pernah berhasil mencapai atau melampaui target yang ditentukan perusahaan, meskipun tidak semua mencapai target lebih dari yang ditetapkan. Informan yang berhasil melampaui target menerapkan berbagai strategi, seperti mengatur jadwal kunjungan secara efisien, membuat rencana mingguan, dan berbagi strategi dengan rekan kerja untuk mengelola volume pekerjaan yang tinggi.

### **c. Semangat kerja**

Hasil kutipan wawancara dari sisi, Bagaimana Anda menjaga semangat kerja agar tetap stabil setiap harinya?

*”Saya menjaga semangat kerja dengan mengingat kembali tujuan saya bekerja, yaitu membantu masyarakat. Selain itu, saya sering menyemangati diri dengan membaca kisah-kisah inspiratif dan berdiskusi dengan rekan kerja.(KHW.Indri.3.c.1)”*

*“ya tentunya adalah gaji ya, dan bonus jika saya setiap bulan mencapai target pasti mendapatkan bonus, dan Saya selalu mengingat bahwa pekerjaan ini membantu banyak orang.(KHW.Siti.3.c.1)”*

*“Saya selalu memulai hari dengan motivasi pribadi—bahwa kerja saya membawa perubahan. Itu jadi semangat tersendiri. (KHW.April.3.c.1)”*

*“yang pastinya adalah gaji dan juga menambah pengalaman.(KHW.Intan.3.c.1)”*

*“yang tentunya adalah gaji dan saya ingin mendapatkan bonus untuk setiap bulannya, dan itulah target saya yang menjadi pemicu semangat saya.(KHW.Dewi.3.c.1)”*

*“mengejar bonus dan juga gaji.(KHW.Irma.3.c.1)”*

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar informan menjaga semangat kerja mereka dengan mengingat tujuan utama mereka dalam bekerja, yaitu untuk membantu masyarakat. Selain itu, faktor finansial, seperti gaji dan bonus yang didapatkan dari pencapaian target, juga menjadi pemicu semangat mereka.

Selanjutnya peneliti menanyakan, Ceritakan bagaimana perubahan semangat Anda memengaruhi cara Anda bekerja dan hasil yang Anda capai dari hari ke hari?

*”Semangat saya cukup tinggi karena kalau saya tidak semangat saya tidak bisa mengejar target karena bila saya melebihi target yg ditetapkan saya akan mendapat apresiasi, dan saya jadi lebih cepat menyelesaikan tugas, lebih ramah kepada nasabah, dan lebih inisiatif dalam mencari solusi atas masalah di lapangan.(KHW.Indri.3.c.2)”*

*“Kalau saya semangat, kerjaan terasa lebih ringan. Saya lebih aktif, cepat tanggap, dan hasil kerja jadi lebih maksimal.(KHW.Siti.3.c.2)”*

*“Saat semangat tinggi, saya bisa menghadapi tantangan lapangan dengan lebih ringan, hasil kerja saya pun jadi lebih maksimal.(KHW.April.3.c.2)”*

*“Kalau saya sedang semangat, saya lebih cepat menyelesaikan tugas dan bisa lebih banyak berinteraksi dengan kelompok .(KHW.Intan.3.c.2)”*

*“Saat saya merasa semangat, saya lebih aktif menawarkan solusi kepada nasabah dan lebih berani mengambil tanggung jawab. (KHW.Dewi.3.c.2)”*

*“Kalau saya semangat, hasil kerja saya terasa lebih maksimal.(KHW.Irma.3.c.2)”*

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, semangat kerja yang tinggi berpengaruh signifikan terhadap cara responden bekerja dan hasil yang mereka capai. Ketika semangat mereka tinggi, mereka merasa lebih cepat menyelesaikan tugas, lebih aktif, dan lebih tanggap dalam menghadapi tantangan.

#### **d. Pengembangan diri**

Hasil kutipan wawancara dari sisi, Bagaimana Anda merespons tantangan kerja sebagai bagian dari upaya pengembangan diri Anda?

*“Saya melihat tantangan sebagai peluang untuk tumbuh. Ketika menghadapi kesulitan, saya mencoba mencari tahu akar masalah dan belajar dari pengalaman rekan kerja yang lebih senior.(KHW.Indri.3.d.1)”*

*“Saya anggap tantangan itu sebagai pembelajaran. Kalau gagal, saya evaluasi dan perbaiki. Saya juga sering minta masukan dari teman atau atasan.(KHW.Siti.3.d.1)”*

*“Saya melihat setiap tantangan sebagai peluang untuk belajar. Misalnya, ketika menghadapi nasabah yang sulit, saya belajar pendekatan baru dan jadi lebih sabar.(KHW.April.3.d.1)”*

*“Saya mencoba menjadikan kritik sebagai bahan belajar. Karena setiap pekerjaan ada tantangannya sendiri.(KHW.Intan.3.d.1)”*

*“Tantangan seperti ditolak nasabah saya terima sebagai proses belajar.(KHW.Dewi.3.d.1)”*

*“ya anggap tantangan sebagai ujian untuk naik level.(KHW.Irma.3.d.1)”*

Dari hasil kutipan diatas dapat dilihat bahwa, para informan merespons tantangan kerja sebagai kesempatan untuk pengembangan diri. Mereka cenderung melihat tantangan sebagai peluang untuk belajar dan berkembang, baik melalui evaluasi diri maupun dengan belajar dari pengalaman rekan kerja atau atasan.

Selanjutnya peneliti menanyakan, Ceritakan bagaimana Anda menetapkan harapan pribadi dalam pekerjaan dan bagaimana hal itu membantu Anda berkembang.

*“Saya menetapkan target pribadi setiap bulan, misalnya menambah jumlah kunjungan harian atau memperluas jaringan komunitas. Target ini membantu saya tetap fokus dan berkembang secara bertahap.(KHW.Indri.3.d.2)”*

*“Saya selalu punya target pribadi di luar target perusahaan. Misalnya, saya ingin kelompok binaan saya bisa mandiri. Harapan ini jadi motivasi saya untuk terus berkembang.(KHW.Siti.3.d.2)”*

*“Saya menargetkan diri untuk selalu memberikan hasil lebih dari target minimal. Ini membantu saya berkembang.(KHW.April.3.d.2)”*

*“ya menetapkan harapan sederhana menjadi lebih percaya diri dan bisa mencapai target minimal setiap bulannya.(KHW.Intan.3.d.2)”*

*“Saya menargetkan untuk lebih baik dari bulan sebelumnya. Walaupun belum banyak perubahan besar, saya merasa penting punya standar pribadi agar terus berkembang.(KHW.Dewi.3.d.2)”*

*“saya ingin tahun ini bisa jadi CO dengan performa terbaik di area saya.(KHW.Irma.3.d.2)”*

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, para informan menetapkan harapan pribadi sebagai bagian dari upaya untuk terus berkembang dalam pekerjaan. Mereka cenderung menetapkan target yang lebih spesifik dan terukur, seperti menambah jumlah kunjungan, memperluas jaringan, atau mencapai hasil lebih dari target minimal.

#### **e.Efisiensi**

Hasil kutipan wawancara dari sisi, Bagaimana Anda mengatur waktu dan sumber daya agar bisa menghasilkan pekerjaan yang efisien?

*“Saya membuat jadwal harian yang jelas dan memprioritaskan tugas yang paling mendesak. Saya juga memanfaatkan alat bantu kerja seperti aplikasi pemantauan kunjungan.(KHW.Indri.3.e.1)”*

*“Saya membuat jadwal harian dan prioritas tugas. Saya juga memanfaatkan waktu perjalanan untuk mencatat laporan atau mengevaluasi pertemuan.(KHW.Siti.3.e.1)”*

*“Saya membuat list harian, dan memprioritaskan kunjungan yang paling penting terlebih dahulu.(KHW.April.3.e.1)”*

*“Saya mencoba membuat jadwal kunjungan lebih teratur dan mencatat kegiatan harian agar tidak tumpang tindih.(KHW.Intan.3.e.1)”*

*“saya juga mencatat hal-hal penting yang harus dilakukan agar tidak membuang waktu.(KHW.Dewi.3.e.1)”*

*“Saya buat daftar prioritas harian. Mana nasabah yang harus didatangi dulu, mana yang bisa lewat telepon. Itu menghemat waktu saya.(KHW.Irma.3.e.1)”*

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, informan mengatur waktu dan sumber daya dengan cara yang sistematis untuk memastikan efisiensi kerja.

Selanjutnya peneliti menanyakan, Ceritakan strategi yang Anda gunakan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin!

*“Saya sering menggabungkan kunjungan nasabah dengan edukasi kelompok, sehingga waktu dan biaya lebih efisien. Selain itu, saya memanfaatkan relasi nasabah untuk memperluas jaringan tanpa harus mengeluarkan biaya besar.(KHW.Indri.3.e.2)”*

*“Saya belajar lebih memaksimalkan waktu dan tenaga. (KHW.Siti.3.e.2)*

*“Saya sering mengatur satu perjalanan untuk beberapa agenda sekaligus agar hemat waktu dan biaya.(KHW.April.3.e.2)”*

*“Saya lebih banyak memanfaatkan pengalaman rekan kerja dan belajar dari mereka untuk mempelajari masalah di lapangan. (KHW.Intan.3.e.2)”*

*“Saya fokus pada nasabah yang punya potensi tinggi dan berusaha membangun hubungan yang baik agar bisa lebih lancar dan dapat mengembangkan potensi saya. .(KHW.Dewi.3.e.2)”*

*“percaya dan yakin dan lebih berusaha lagi agar pekerjaan saya ini selesai dengan maksimal.(KHW.Irma.3.e.2)”*

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, informan menggunakan berbagai strategi untuk mencapai hasil maksimal dengan sumber daya seminimal mungkin.

Selanjutnya peneliti menanyakan, Apa yang membuat anda merasa loyal terhadap tim anda? Dan seberapa penting dukungan sosial dari rekan kerja bagi anda?

*“Saya merasa loyal karena tim saya saling mendukung. Kami bukan hanya rekan kerja, tapi juga teman yang saling menguatkan. Dukungan sosial sangat penting bagi saya untuk tetap semangat, apalagi ketika menghadapi tekanan di lapangan.(KHW.Indri.3.e.3)”*

*“Kekompakan tim. Kami saling bantu, tidak saling menyalahkan. Dukungan mereka membuat saya merasa dihargai dan tidak sendiri menghadapi tantangan. Dan dukungan rekan kerja Sangat penting. Kadang, obrolan ringan saja bisa membangkitkan semangat kerja. Dukungan mereka membuat saya merasa kuat dan tetap termotivasi.(KHW.Siti.3.e.3)”*

*”Saya merasa tim saya seperti keluarga kedua. Dukungan rekan kerja sangat penting, terutama saat menghadapi tekanan. Kami saling menguatkan.(KHW.April.3.e.3)”*

*“Yang membuat saya tetap bertahan adalah rasa kebersamaan dengan tim. Saya merasa didukung, dan itu membantu saya tetap kuat.(KHW.Intan.3.e.3)”*

*“Rasa kebersamaan di tim membuat saya merasa tidak sendirian. Dukungan dari rekan kerja sangat penting, apalagi saat saya sedang kurang semangat atau menghadapi masalah di lapangan. (KHW.Dewi.3.e.3)”*

*“Karena saya merasa didukung. Teman-teman senior banyak bantu saya saat awal masuk. Dukungan sosial dari tim sangat penting buat saya, apalagi ketika menghadapi tekanan target.(KHW.Irma.3.e.3)”*

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, dukungan sosial dari rekan kerja memainkan peran yang sangat penting dalam membangun loyalitas

anggota tim. Informan merasa loyal kepada tim mereka karena adanya rasa kebersamaan dan saling mendukung yang tercipta di antara mereka.

Untuk memberikan deskripsi secara jelas tentang hasil pengujian kredibilitas data, berikut ini disajikan dalam tabel hasil triangulasi teknik pengumpulan data. Hasil triangulasi teknik pengumpulan data penelitian pada Bank BTPN Syariah MMS Rantau rasau dapat dilihat pada Tabel 5.2.1 di bawah ini:

**Tabel 5.2 hasil kesimpulan dari beberapa petikan wawancara**

No	Pertanyaan	Wawancara mendalam	dokumentasi
<b>Pengukuran Loyalitas</b>			
1.	Seberapa sering anda mendapatkan pengakuan dan penghargaan? Dan apakah perusahaan anda memberikan pengakuan dan penghargaan dengan tepat waktu dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif.	Berdasarkan wawancara dengan keenam informan, dapat dilihat bahwa Sebagian besar Community Officer (CO) merasa bahwa perusahaan, khususnya atasan langsung, memberikan penghargaan atas kerja keras mereka secara layak dan tepat waktu. Bentuk pengakuan tersebut tidak selalu formal, namun cukup berarti, seperti pujian saat rapat, ucapan terima kasih secara langsung, hingga pemberian bonus.	Foto dokumentasi bersama informan
2.	Bisa anda ceritakan bagaimana perusahaan memberikan penghargaan atas kinerja anda dalam mempertahankan loyalitas kerja anda saat ini? Dan apa saja bentuk penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada anda?	Berdasarkan kutipan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa perusahaan memberikan berbagai bentuk penghargaan sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja karyawan, terutama dalam hal mempertahankan	Foto dokumentasi bersama informan

		loyalitas dan pencapaian target kerja.	
3.	Bagaimana perusahaan memberi anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana anda memanfaatkannya?	Berdasarkan kutipan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa perusahaan telah memberikan berbagai kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan dan rotasi pekerjaan. Pelatihan yang diberikan mencakup berbagai aspek, seperti kepemimpinan, komunikasi, dan pengembangan diri, baik secara langsung maupun daring	Foto dokumentasi bersama informan
4.	Apakah anda mengikuti pelatihan kerja yang disediakan perusahaan, dan bagaimana pelatihan itu meningkatkan efisiensi kerja anda?	Dari kutipan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar informan secara aktif mengikuti pelatihan kerja yang disediakan oleh perusahaan, baik secara rutin maupun sesekali. Pelatihan-pelatihan tersebut mencakup berbagai topik penting seperti layanan nasabah, literasi keuangan, kepemimpinan, komunikasi, dan pengelolaan risiko	Foto dokumentasi bersama informan
5.	Bagaimana anda menerima intensif atas prestasi kerja anda, dan bagaimana intensif itu mendorong anda untuk mempertahankan kualitas kerja anda?	berdasarkan hasil kutipan diatas dapat dilihat bahwa, Berdasarkan hasil kutipan di atas dapat dilihat bahwa insentif atas prestasi kerja	Foto dokumentasi bersama informan

		diberikan oleh perusahaan dalam berbagai bentuk, seperti bonus bulanan, tambahan pendapatan, serta tunjangan berupa makan, transportasi, dan kesehatan. Umumnya, insentif diberikan sebagai bentuk penghargaan atas pencapaian target kerja, dan semakin tinggi kinerja karyawan, maka semakin besar pula insentif yang diterima.	
6.	Bagaimana anda menilai kompensasi yang anda terima saat ini terhadap beban dan tanggung jawab pekerjaan anda?	Berdasarkan kutipan hasil wawancara dapat dilihat bahwa, sebagian besar informan menilai kompensasi yang mereka terima dari perusahaan sudah cukup layak dan sebanding dengan beban serta tanggung jawab pekerjaan mereka sebagai petugas lapangan (Community Officer).	Foto dokumentasi bersama informan
<b>Pengukuran Produktivitas</b>			
1.	Bagaimana anda menggunakan keterampilan anda untuk menyelesaikan tugas-tugas kerja secara profesional?	Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa, para informan menggunakan berbagai keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara profesional, terutama dalam berinteraksi dengan nasabah.	Foto dokumentasi bersama informan
2.	Apakah anda pernah mencapai target yang telah ditentukan	Dari hasil kutipan wawancara dapat	Foto dokumentasi

	atau mungkin lebih dari yang ditargetkan? Jika iya, bagaimana anda menangani volume pencapaian target yang tinggi dan bagaimana juga anda merencanakan untuk mencapai target-target dimasa depan!	dilihat bahwa, beberapa informan pernah berhasil mencapai atau melampaui target yang ditentukan perusahaan, meskipun tidak semua mencapai target lebih dari yang ditetapkan. informan yang berhasil melampaui target menerapkan berbagai strategi, seperti mengatur jadwal kunjungan secara efisien, membuat rencana mingguan, dan berbagi strategi dengan rekan kerja untuk mengelola volume pekerjaan yang tinggi.	bersama informan
3.	Bagaimana anda menjaga semangat kerja agar tetap stabil setiap harinya?	Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar informan menjaga semangat kerja mereka dengan mengingat tujuan utama mereka dalam bekerja, yaitu untuk membantu masyarakat. Selain itu, faktor finansial, seperti gaji dan bonus yang didapatkan dari pencapaian target, juga menjadi pemicu semangat mereka.	Foto dokumentasi bersama informan
4.	Bagaimana anda merespons tantangan kerja sebagai bagian dari upaya pengembangan diri?	Dari hasil kutipan diatas dapat dilihat bahwa, para informan merespons tantangan kerja sebagai	Foto dokumentasi bersama informan

		kesempatan untuk pengembangan diri. Mereka cenderung melihat tantangan sebagai peluang untuk belajar dan berkembang, baik melalui evaluasi diri maupun dengan belajar dari pengalaman rekan kerja atau atasan.	
5.	Apa yang membuat anda merasa loyal terhadap tim anda? Dan seberapa penting dukungan sosial dari rekan kerja bagi anda?	Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa, dukungan sosial dari rekan kerja memainkan peran yang sangat penting dalam membangun loyalitas anggota tim. Infirman merasa loyal kepada tim mereka karena adanya rasa kebersamaan dan saling mendukung yang tercipta di antara mereka.	Foto dokumentasi bersama informan

Sumber: data di olah 2025

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa perusahaan berperan aktif dalam menjaga loyalitas dan produktivitas Community Officer melalui penghargaan yang layak, pelatihan pengembangan karir, insentif kerja, serta kompensasi yang sesuai. Selain itu, semangat kerja didorong oleh motivasi pribadi, tujuan sosial, dan dukungan sosial dari rekan kerja, yang secara keseluruhan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung pertumbuhan profesional.

### 5.3 PEMBAHASAN

Data hasil penelitian dari Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau yang telah dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi pada bulan mei 2025.

Dalam penelitian ini seluruh informan/partisipan merupakan karyawan yang ada di BTPN Syariah MMS rantau rasau. Pembahasan ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian yang berfokus pada bagaimana strategi loyalitas kerja sdm dalam meningkatkan produktivitas Community Officer (CO) di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau. Salah satu aspek yang dikaji adalah faktor-faktor loyalitas kerja yang berperan dalam membentuk produktivitas para Community Officer.

### **5.3.1 Bagaimana Gambaran Loyalitas Kerja SDM dan Produktivitas kerja Community Officer di PT.Bank BTPN Syariah tbk.**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan enam informan yang merupakan community officer (CO) dari Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau, dapat dijelaskan bahwa loyalitas kerja sumber daya manusia sangat tergambar dari pandangan mereka terhadap kemudahan dalam menjalankan fungsi-fungsi, dan bagaimana pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan suara yang bersangkutan serta kebanggaan menjadi anggota dari lembaga semacam itu yang dianggap peduli terhadap masyarakat. Informan seperti Indri, April, dan Dewi mengatakan bahwa mereka merasa senang karena suasana yang mendukung dan motivasi yang kuat dari klien serta penghargaan yang diberikan dari lingkungan.

CO tidak hanya berusaha untuk melaksanakan tugas mereka sebagai hal yang bersifat menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan, ringkasan pekerjaan, tetapi mereka juga berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pengajaran dan pendampingan dengan klien di kecamatan-kecamatan terpencil di zona mereka. Ini menunjukkan bahwa loyalitas tidak hanya bersifat formal tetapi berasal dari keterikatan emosional yang lebih besar terhadap pekerjaan dan misi sosial perusahaan. Bentuk konkret dari loyalitas ini terwujud dalam tingginya motivasi yang dimiliki seorang karyawan untuk secara konsisten mencapai volume kerja yang tinggi serta dalam menghargai tantangan aktivitas yang dilakukan di lapangan.

Salah satu pengukuran loyalitas yang sangat menonjol adalah adanya bentuk penghargaan yang diterima oleh para CO berprestasi. Indri Permata Sari, salah satu

CO yang diwawancarai, mengungkapkan bahwa dirinya merasa sangat dihargai karena kinerja yang ia capai selalu mendapat respon positif dari pihak manajemen. Pengakuan tersebut tidak hanya dalam bentuk pujian atau pengakuan verbal, tetapi juga dalam bentuk bonus bulanan serta reward spesial seperti liburan ke luar kota. Hal ini memperkuat loyalitas kerja dan menumbuhkan semangat untuk terus bertahan dalam organisasi.

Sebagaimana diungkapkan oleh Indri:

*"Saya merasa nyaman dan dihargai bekerja di sini, karena setiap hasil kerja kami langsung terlihat dari respon atasan dan adanya bonus atau reward. Itu yang membuat saya ingin bertahan dan bekerja lebih keras." (Informan: Indri)*

Pernyataan ini mempertegas bahwa loyalitas tidak terbangun secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil dari hubungan timbal balik antara perusahaan yang menghargai karyawan, dan karyawan yang memberi kinerja maksimal.

Tingkat produktivitas CO juga menjadi bukti nyata dari loyalitas tersebut. Berdasarkan data kunjungan yang ditampilkan dalam Tabel 1.2, seluruh CO berhasil mencapai target kunjungan dengan persentase di atas 88%. Indri, misalnya, mencatatkan pencapaian tertinggi dengan 98,49%, diikuti oleh Siti dengan 93,43%, April dengan 90,91%, serta Intan dan Dewi dengan hasil yang juga sangat memuaskan. Angka-angka ini menunjukkan bahwa meskipun tantangan kerja di lapangan cukup berat, para CO tetap mampu menjaga performa kerja secara konsisten.

Beberapa CO lainnya juga memberikan pendapat yang memperkuat bahwa loyalitas yang mereka rasakan berbanding lurus dengan produktivitas yang mereka capai: *"Kami memang dituntut target, tapi semua sepadan dengan lingkungan kerja yang mendukung. Kita saling support satu sama lain, atasan juga sangat responsif." (Informan: April)*

*"Walaupun pekerjaan ini cukup melelahkan karena banyak di lapangan, tapi suasananya menyenangkan dan saya merasa kerja keras saya dihargai." (Informan: Siti)*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa rasa nyaman, penghargaan yang layak, dan lingkungan kerja yang kondusif menjadi fondasi kuat dalam menciptakan loyalitas kerja yang tinggi, yang pada akhirnya berdampak positif pada produktivitas CO.

Dengan melihat data pencapaian target serta testimoni dari para CO, dapat disimpulkan bahwa loyalitas kerja dan produktivitas memiliki hubungan yang sangat erat. Strategi perusahaan dalam menjaga loyalitas seperti pemberian insentif, reward, serta komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendorong produktivitas tinggi secara berkelanjutan. Loyalitas yang dibangun tidak hanya memberi keuntungan bagi perusahaan dari sisi performa karyawan, tetapi juga menciptakan iklim kerja yang sehat dan harmonis bagi semua pihak.

### **5.3.2 Bagaimana Strategi Loyalitas Kerja sdm community officer di PT.Bank BTPN Syariah tbk.**

Dalam upaya mempertahankan loyalitas kerja Sumber Daya Manusia, khususnya pada posisi Community Officer (CO) yang memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam menjalankan misi inklusi keuangan PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau, perusahaan telah menerapkan pendekatan strategis yang komprehensif. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk menciptakan ikatan emosional antara karyawan dengan perusahaan, tetapi juga untuk membangun budaya kerja yang profesional, sehat, dan berorientasi pada pencapaian kinerja. Enam dimensi utama yang menjadi pilar dalam strategi loyalitas ini adalah pengakuan, penghargaan, pengembangan karir, pelatihan, insentif, dan kompensasi. Masing-masing elemen ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling mendukung satu sama lain untuk membentuk lingkungan kerja yang kondusif dan produktif.

#### **a. Pengakuan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam Community Officer (CO), dapat disimpulkan bahwa mayoritas informan secara konsisten menerima pengakuan atas kinerja mereka, terutama dari atasan langsung seperti Business Manager (BM).

Pengakuan diberikan dalam berbagai bentuk, mulai dari pujian lisan, apresiasi dalam rapat, hingga bonus dan kegiatan non-finansial seperti traktiran atau liburan. Hal ini mencerminkan adanya budaya apresiatif yang mendukung peningkatan semangat dan loyalitas kerja.

Contoh nyata diungkapkan oleh Indri, Siti, dan April dan yang lainnya, merasa diapresiasi secara tepat waktu dan terbuka, bahkan hingga menerima penghargaan khusus. Pengalaman ini menunjukkan bahwa pengakuan mampu membangun kebanggaan, motivasi, dan ikatan emosional dengan perusahaan. Namun, kasus seperti Intan yang jarang mendapat pengakuan menunjukkan masih adanya ketimpangan dalam implementasi strategi apresiasi. Hal ini menjadi catatan penting bahwa sistem pengakuan belum sepenuhnya merata dan perlu ditingkatkan agar tidak menimbulkan demotivasi di kalangan pegawai.

Dilihat dari sisi analisis, strategi pengakuan terbukti efektif dalam membangun loyalitas dan produktivitas CO. Pengakuan yang diberikan secara tepat waktu menumbuhkan perasaan dihargai dan meningkatkan komitmen kerja. Bentuk penghargaan non-material juga memberikan dampak psikologis positif, memperkuat hubungan antara karyawan dan perusahaan. Selain itu, sistem penghargaan yang adil dan tepat sasaran meningkatkan kepercayaan terhadap manajemen dan memperkuat semangat kerja kolektif.

Namun, efektivitas strategi ini bergantung pada pemerataan pelaksanaannya. Ketika ada ketidakseimbangan dalam pemberian apresiasi, seperti yang dialami oleh Intan, maka risiko demotivasi dan ketidakpuasan kerja bisa meningkat. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem monitoring dan evaluasi berkelanjutan agar pengakuan tidak hanya bergantung pada inisiatif individu pimpinan, tetapi menjadi bagian dari budaya kerja yang terstruktur. Secara keseluruhan, strategi pengakuan dan penghargaan di PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau telah berperan penting dalam menciptakan iklim kerja yang positif. Jika dijalankan secara merata dan berkeadilan, strategi ini tidak hanya meningkatkan loyalitas individu, tetapi juga memperkuat kinerja tim dan produktivitas jangka panjang perusahaan.

## **b. Penghargaan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam Community Officer (CO), diketahui bahwa perusahaan secara konsisten memberikan penghargaan sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja dan loyalitas pegawai. Penghargaan diberikan dalam bentuk material seperti bonus, reward keuangan, dan liburan, serta non-material seperti ucapan terima kasih dan pengakuan verbal. Mayoritas informan, seperti Indri, Siti, dan April, Intan, Dewi, dan Irma menyatakan bahwa penghargaan diberikan tepat waktu dan sesuai pencapaian. Hal ini menunjukkan adanya sistem penghargaan yang terstruktur dan mendukung pencapaian kerja.

Namun, tidak semua CO merasakan hal serupa. Intan dan Dewi mengungkapkan bahwa penghargaan formal masih dirasakan belum merata. Meskipun tetap semangat bekerja, ketidaksesuaian dalam distribusi penghargaan menimbulkan potensi perbedaan persepsi keadilan di antara karyawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk memperbaiki pemerataan dan transparansi sistem penghargaan di perusahaan.

Secara analisis, penghargaan terbukti menjadi strategi efektif dalam meningkatkan loyalitas dan produktivitas. Penghargaan menjadi faktor motivator yang mendorong kepuasan kerja. Apresiasi yang diterima, baik dalam bentuk bonus maupun pengakuan lisan, memperkuat rasa dihargai dan memperkuat ikatan emosional antara karyawan dan perusahaan. Sebagaimana diungkapkan oleh Indri dan April, penghargaan memicu semangat untuk bekerja lebih baik dan berkontribusi lebih besar, tidak hanya untuk pencapaian pribadi tetapi juga bagi tim. Selain itu, penghargaan juga berdampak pada produktivitas. Siti menegaskan bahwa apresiasi mendorongnya untuk saling membantu rekan kerja, menciptakan kerja sama yang lebih solid di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi penghargaan tidak hanya memengaruhi individu secara personal, tetapi juga memperkuat budaya kerja yang positif dan kolaboratif.

Secara keseluruhan, strategi penghargaan yang diterapkan PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan

loyalitas dan produktivitas CO. strategi ini berpotensi memperkuat retensi karyawan, meningkatkan kinerja tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang berorientasi pada pertumbuhan dan keberlanjutan

### **c. Pengembangan karir**

Hasil wawancara dengan enam Community Officer (CO) menunjukkan bahwa PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau secara aktif menyediakan program pengembangan karir melalui pelatihan dan rotasi kerja. Program ini mencakup pelatihan daring dan tatap muka, baik dasar maupun lanjutan, serta rotasi antar wilayah kerja untuk memperluas pengalaman dan kapasitas adaptasi.

Para Informan menilai pelatihan sangat bermanfaat dalam meningkatkan keterampilan teknis dan sosial. Pelatihan kepemimpinan, komunikasi, dan manajemen komunitas memperkuat kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan membina hubungan dengan nasabah. Siti juga menegaskan bahwa pelatihan membantu dalam penyusunan strategi kelompok dan penyelesaian masalah di lapangan. Ini membuktikan bahwa pelatihan berdampak langsung terhadap efektivitas kerja dan peningkatan profesionalisme CO.

Namun, tidak semua informan merespons program ini secara maksimal. Intan dan Dewi mengaku kurang aktif mengikuti pelatihan, baik karena keterbatasan waktu, rasa percaya diri yang rendah, atau alasan personal lainnya. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan strategi pengembangan karir tidak hanya bergantung pada ketersediaan program, tetapi juga pada kesiapan dan motivasi individu. Secara analitis, strategi pengembangan karir ini menunjukkan pendekatan manajemen SDM yang progresif. Perusahaan tidak hanya fokus pada produktivitas jangka pendek, tetapi juga membentuk SDM yang siap bersaing dan berkembang dalam jangka panjang. sedangkan pelatihan membekali CO dengan pengetahuan dan keterampilan yang aplikatif di lapangan.

Namun, tantangan utama terletak pada kesenjangan partisipasi. Perusahaan perlu mengembangkan pendekatan yang lebih inklusif dan personal, seperti mentoring antara CO senior dan junior, coaching individual, atau modul pelatihan

yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu. Pendekatan ini dapat mendorong partisipasi aktif, meningkatkan kepercayaan diri, serta membangun kesadaran atas potensi dan peran strategis karyawan dalam mendukung misi sosial perusahaan. Dengan demikian, strategi pengembangan karir bukan hanya berfungsi meningkatkan kemampuan kerja, tetapi juga membentuk loyalitas emosional dan kesiapan kepemimpinan. Jika dimaksimalkan secara menyeluruh, program ini akan menciptakan tenaga kerja yang produktif, adaptif, dan berorientasi pada kemajuan jangka panjang

#### **d. Pelatihan**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas Community Officer (CO) di PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau mengikuti pelatihan secara aktif dan merasakan dampak positif langsung terhadap pekerjaan mereka. Pelatihan diselenggarakan secara rutin dan mencakup topik yang relevan, seperti komunikasi efektif, literasi keuangan, kepemimpinan, dan pengelolaan risiko.

Informan seperti Indri dan Siti menjelaskan bahwa pelatihan membantu mereka memahami strategi komunikasi dan penyampaian informasi kepada nasabah dengan cara yang sederhana dan tepat sasaran. April, Dewi, dan Intan juga menegaskan bahwa pelatihan memperluas pemahaman mereka dalam membina hubungan dengan nasabah, sedangkan Irma merasakan peningkatan kepercayaan diri meskipun baru mengikuti pelatihan dalam jumlah terbatas.

Semua informan menyatakan bahwa mereka langsung menerapkan keterampilan yang diperoleh ke dalam pekerjaan harian, khususnya saat berinteraksi dengan komunitas binaan. Meski demikian, tidak semua CO merasakan dampak yang sama. Beberapa masih kesulitan menerapkan materi pelatihan secara maksimal. Secara keseluruhan, pelatihan menjadi strategi penting untuk meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan kesiapan CO dalam menghadapi perubahan serta tumbuh bersama perusahaan.

#### **e. Intensif**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa insentif merupakan bentuk apresiasi

nyata dari perusahaan terhadap kinerja Community Officer (CO). Insentif ini diberikan dalam bentuk bonus berdasarkan capaian target, tunjangan makan, transportasi, dan kesehatan. Mayoritas informan menyatakan bahwa insentif mendorong semangat kerja, meningkatkan kedisiplinan, dan memperkuat loyalitas.

Irma dan Siti merasa lebih semangat dan fokus karena insentif yang diterima sebanding dengan pencapaian mereka. April menambahkan bahwa bonus rutin menjadi motivasi untuk terus mempertahankan kinerja. Meskipun Intan dan Dewi belum selalu mencapai target maksimal, mereka tetap memperoleh tunjangan dasar, yang menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan sistem insentif yang inklusif dan merata. Seluruh informan sepakat bahwa insentif meningkatkan motivasi kerja. Irma merasa lebih dihargai secara materiil, sementara Siti mengaitkan insentif dengan rasa loyal terhadap perusahaan. Intan dan Dewi pun menganggap insentif sebagai pemicu semangat yang menjaga konsistensi kerja harian.

Insentif terbukti menjadi strategi efektif untuk meningkatkan loyalitas dan produktivitas. Sistem ini tidak hanya menghargai hasil, tetapi juga mendukung proses kerja melalui tunjangan rutin. Perusahaan berhasil menciptakan lingkungan kerja yang menyeimbangkan penghargaan materi dan psikologis, mendorong CO untuk lebih disiplin, bertanggung jawab, dan fokus pada tugas. Dari sisi lain, insentif memberikan rasa dihargai dan diakui, yang memperkuat ikatan emosional karyawan dengan perusahaan. Dari sisi ekonomi, tunjangan membantu menutupi kebutuhan operasional, sehingga CO dapat bekerja lebih optimal tanpa terganggu beban finansial.

Namun, perusahaan perlu memperhatikan karyawan yang belum mencapai performa optimal. Hal ini penting agar insentif tidak hanya dinikmati oleh karyawan berprestasi, tetapi juga mendorong pertumbuhan bagi semua CO. Dengan menjaga keadilan, transparansi, dan kesinambungan dalam pemberian insentif, serta memperkuat sistem pembinaan, perusahaan dapat menciptakan tim kerja yang loyal, disiplin, dan produktif secara berkelanjutan.

## **f. Kompensasi**

hasil Wawancara dari informan mengungkapkan bahwa mayoritas Community Officer (CO) menilai kompensasi yang diterima sudah layak dan proporsional dengan beban kerja di lapangan. Kompensasi terdiri dari gaji pokok, tunjangan makan, transportasi, dan bonus berbasis capaian target. Informan seperti Irma, Siti, dan April menyatakan kompensasi membuat mereka merasa nyaman secara finansial dan termotivasi menjalankan tugas meski penuh tantangan. Meski beberapa CO, seperti Intan, merasakan tekanan ketika bonus berkurang akibat target tidak tercapai, secara keseluruhan kompensasi dianggap adil dan mendorong loyalitas kerja.

Sebagian besar informan juga menyatakan kompensasi berperan penting dalam membangun rasa dihargai dan menjaga loyalitas mereka pada perusahaan. Indri dan Siti bahkan menegaskan bahwa kompensasi menjadi salah satu alasan utama bertahan dan berkembang di perusahaan, sementara Irma menekankan motivasi belajar sebagai pendorong utama loyalitas selain kompensasi. Aspek fleksibilitas kerja juga diapresiasi oleh sebagian besar CO, terutama dalam pengaturan waktu yang membantu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Siti menyatakan bahwa fleksibilitas ini penting, terutama bagi mereka yang memiliki tanggung jawab keluarga. Namun, beberapa CO seperti Intan dan Irma masih merasa kesulitan membagi waktu karena beban kerja yang tinggi dan mobilitas lapangan yang menuntut.

Kompensasi berperan sebagai pilar utama dalam membangun loyalitas dan kepuasan kerja. Sistem kompensasi yang adil memberikan rasa aman secara ekonomi sekaligus menjadi pengakuan nyata atas kontribusi karyawan. Untuk mendukung hal tersebut, perusahaan dapat mengembangkan sistem kompensasi yang adil dan fleksibilitas kerja yang nyata, perusahaan dapat membangun loyalitas jangka panjang, kesejahteraan psikologis, dan produktivitas kerja yang optimal.

Berdasarkan hasil analisis terhadap enam strategi loyalitas yang diterapkan di PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau, dapat disimpulkan bahwa pengukuran dan penerapan strategi tersebut secara umum berjalan efektif dalam

membangun loyalitas kerja dan meningkatkan produktivitas Community Officer. Setiap indikator memberikan kontribusi yang nyata: pengakuan dan penghargaan mendorong semangat dan keterikatan emosional, pengembangan karir dan pelatihan memperkuat kompetensi dan kesiapan kerja, sedangkan insentif dan kompensasi memberikan keamanan finansial sekaligus memotivasi karyawan untuk berkinerja optimal. Dengan demikian, masih terdapat tantangan dalam hal pemerataan, partisipasi aktif, dan keadilan implementasi yang perlu ditindaklanjuti secara sistematis. Secara keseluruhan, strategi-strategi tersebut terbukti saling melengkapi dan membentuk fondasi loyalitas SDM yang berdampak langsung pada pencapaian target kerja, kolaborasi tim, dan keberlanjutan organisasi. Dengan komitmen perbaikan berkelanjutan, keenam strategi ini sangat efektif dan relevan untuk diterapkan dalam membangun tenaga kerja yang loyal, produktif, dan berdaya saing tinggi.

### **5.3.3 Bagaimana Produktivitas Community Officer di PT.Bank BTPN Syariah tbk.**

Produktivitas Community Officer diukur berdasarkan lima indikator utama yaitu kemampuan, hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, dan efisiensi kerja. Kelima aspek ini menjadi dasar dalam menilai seberapa optimal kinerja para CO dalam mencapai target serta melaksanakan tugas-tugasnya di lapangan dengan efektif dan efisien.

#### **a. Kemampuan kerja**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Community Officer (CO) di PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau mengandalkan keterampilan komunikasi, perencanaan, kesabaran, dan pendekatan personal dalam menjalankan tugas profesional. Keterampilan ini diperoleh dari pengalaman kerja sekaligus pelatihan internal perusahaan. Indri, Siti, dan April menegaskan pentingnya komunikasi efektif dan penyesuaian pendekatan sesuai karakter kelompok nasabah. Intan menyoroti sikap sabar dan tanggung jawab sebagai dasar profesionalisme meski keterampilannya masih berkembang. Dewi dan Irma menambahkan bahwa kepercayaan diri dan persiapan kerja yang matang penting untuk menjaga kualitas

layanan. Para CO juga menerapkan manajemen diri dengan membuat catatan harian, evaluasi rutin, koordinasi antar rekan, dan pembelajaran dari pengalaman agar kualitas kerja terjaga dan terus meningkat. Strategi ini mencerminkan budaya kerja aktif, kolaboratif, dan adaptif terhadap perubahan lapangan.

Analisis menunjukkan bahwa kemampuan kerja CO merupakan perpaduan keterampilan teknis, kecerdasan emosional, dan sikap profesional yang tercermin dalam praktik sehari-hari. Mereka tidak hanya menjalankan tugas mekanis, tetapi juga sensitif terhadap dinamika sosial dan psikologis nasabah. Kesadaran refleksi dan evaluasi diri menunjukkan pembelajaran mandiri yang berperan penting dalam mempertahankan kinerja tinggi jangka panjang. Meski beberapa CO masih mengembangkan keterampilan, kemauan belajar yang kuat menjadi kunci keberhasilan. Hal ini menunjukkan perusahaan berhasil menanamkan nilai pertumbuhan dan profesionalisme. Secara keseluruhan, wawancara menegaskan bahwa sinergi antara pelatihan formal dan semangat belajar mandiri membentuk pondasi kuat bagi kinerja unggul, loyalitas tinggi, dan pelayanan berkualitas di PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau.

#### **b. Hasil yang dicapai**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Community Officer (CO) di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau memberikan manfaat nyata melalui edukasi keuangan, pendampingan langsung, dan dukungan kepada nasabah serta tim. Edukasi yang konsisten membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pengelolaan keuangan, mendorong kemandirian finansial, dan disiplin pembayaran. Keberhasilan ini diukur tidak hanya dari pencapaian target, tetapi juga kualitas interaksi dan dampak sosial yang berkelanjutan, membangun loyalitas jangka panjang.

Kepuasan kerja CO berasal dari pengakuan dan apresiasi dari nasabah serta atasan, yang memperkuat motivasi dan semangat kerja. Keberhasilan membantu kelompok berkembang dan penghargaan yang diterima memberikan makna emosional dalam pekerjaan, sejalan dengan teori bahwa kepuasan kerja meningkatkan produktivitas. Strategi pengelolaan target yang terstruktur seperti

penjadwalan kunjungan, pembagian tugas, dan perencanaan mingguan membantu CO mengelola beban kerja yang tinggi secara efektif. Data menunjukkan bahwa mayoritas CO berhasil mencapai target di atas 88%, bahkan ada yang mencapai 98,49%. Pencapaian ini mencerminkan produktivitas tinggi yang didukung oleh strategi loyalitas perusahaan, yang mendorong semangat dan tanggung jawab kerja karyawan secara optimal.

### **c. Semangat kerja**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para informan menjaga semangat kerja dengan mengingat tujuan utama mereka, yaitu membantu masyarakat dan menciptakan perubahan positif. Selain itu, faktor finansial seperti gaji dan bonus dari pencapaian target juga menjadi sumber dorongan yang penting. Beberapa informan memulai hari dengan mengingat tujuan pekerjaan, membaca kisah inspiratif, dan berdiskusi dengan rekan kerja untuk menjaga semangat tetap stabil.

Semangat kerja yang tinggi berpengaruh positif terhadap cara bekerja, membuat mereka mampu menyelesaikan tugas lebih cepat, lebih ramah dan komunikatif dengan nasabah, serta lebih aktif mencari solusi di lapangan. Hal ini meningkatkan kemampuan menghadapi tantangan dan kualitas hasil kerja secara keseluruhan. Untuk menjaga dan memulihkan semangat, para informan menggunakan berbagai cara seperti mengingat tujuan pekerjaan, membaca kisah inspiratif, dan berdiskusi dengan rekan. Hal ini menunjukkan pentingnya dukungan psikologis dan sosial di lingkungan kerja.

### **d. Pengembangan diri**

hasil Wawancara menunjukkan bahwa para informan memandang tantangan kerja sebagai peluang untuk belajar dan berkembang. Mereka tidak menghindari kesulitan, melainkan aktif mencari solusi, menerima kritik, serta belajar dari rekan dan atasan. Respon positif terhadap penolakan atau kegagalan memperkuat kesiapan mereka menghadapi situasi serupa di masa depan.

Selain itu, mereka menetapkan target pribadi yang jelas dan realistis, seperti peningkatan kunjungan harian, perluasan jaringan komunitas, hingga keinginan

menjadi CO terbaik. Target ini membantu mereka tetap fokus, percaya diri, dan terus berkembang. Sikap terbuka terhadap tantangan dan kesadaran menetapkan target pribadi mencerminkan semangat belajar yang tinggi, untuk mendorong tanggung jawab karyawan atas pengembangan dirinya dan peningkatan produktivitas tim secara menyeluruh.

#### **e. Efisiensi**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para informan mengatur waktu dan sumber daya secara terstruktur melalui jadwal harian, skala prioritas, serta penggunaan aplikasi kerja. Mereka menggabungkan kunjungan dan edukasi, memanfaatkan jaringan nasabah, dan belajar dari rekan senior untuk bekerja lebih efisien dan menghindari kesalahan.

Fokus pada nasabah potensial juga menjadi strategi untuk hasil maksimal dengan biaya dan tenaga minimal. Efisiensi ini tercapai berkat perencanaan matang dan kerja cerdas. Dan dari sisi tim, para informan merasa loyal karena adanya rasa kebersamaan dan dukungan yang kuat. Tim dianggap sebagai sumber semangat saat menghadapi tekanan kerja. Kebersamaan ini menciptakan suasana kerja yang positif dan meningkatkan semangat serta produktivitas.

Berdasarkan analisis terhadap lima pengukuran utama produktivitas kerja, dapat disimpulkan bahwa pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini terbukti efektif untuk menggambarkan kinerja Community Officer di PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau. Setiap pengukuran kemampuan kerja, hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, dan efisiensi menunjukkan keterkaitan yang kuat dengan realitas kerja di lapangan. Para CO tidak hanya menunjukkan pencapaian target yang tinggi, tetapi juga mempertahankan semangat, berkomitmen terhadap pembelajaran berkelanjutan, serta mampu bekerja secara efisien dalam tim yang solid. Respons positif terhadap tantangan, pengelolaan waktu yang cerdas, dan orientasi pada dampak sosial membuktikan bahwa produktivitas mereka tidak sekadar diukur dari angka, tetapi juga dari kualitas interaksi dan kontribusi terhadap masyarakat. Dengan demikian, kelima pengukuran ini secara komprehensif mencerminkan produktivitas CO yang tinggi dan relevan, sekaligus menegaskan

bahwa strategi loyalitas yang diterapkan perusahaan memiliki dampak nyata dalam membentuk kinerja yang unggul dan berkelanjutan.

#### **5.3.4 Bagaimana Strategi mempertahankan Loyalitas dalam Meningkatkan Produktivitas community officer**

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan pengukuran indikator, terlihat bahwa strategi loyalitas kerja yang diterapkan oleh PT Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau berdampak signifikan terhadap peningkatan produktivitas Community Officer (CO). Strategi loyalitas yang meliputi enam pilar utama pengakuan, penghargaan, pelatihan, pengembangan karir, insentif, dan kompensasi tidak hanya menciptakan keterikatan emosional antara CO dan perusahaan, tetapi juga membentuk motivasi kerja yang kuat dan berkelanjutan.

Hubungan antara loyalitas dan produktivitas terlihat secara konkret dalam konsistensi capaian target kerja oleh para CO. Data menunjukkan bahwa seluruh informan mampu mencapai target kunjungan di atas 88%, dengan Indri mencatatkan performa tertinggi hingga 98,49%. Capaian ini menjadi indikator bahwa loyalitas tidak bersifat pasif, tetapi secara langsung mendorong peningkatan kualitas dan kuantitas kerja.

Pengukuran loyalitas seperti pengakuan dan penghargaan berdampak langsung pada semangat kerja dan kemampuan kerja para CO. Seperti disampaikan oleh Indri: *"Saya merasa nyaman dan dihargai bekerja di sini, karena setiap hasil kerja kami langsung terlihat dari respon atasan dan adanya bonus atau reward."* Pernyataan ini memperkuat hubungan antara strategi pengakuan yang tepat waktu yang pada akhirnya memengaruhi produktivitas secara menyeluruh. Semangat kerja yang tinggi, sebagaimana terlihat dari kutipan April: *"Kami memang dituntut target, tapi semua sepadan dengan lingkungan kerja yang mendukung. Kita saling support satu sama lain, atasan juga sangat responsif."*

Hal ini menunjukkan bahwa pengakuan tidak hanya berfungsi sebagai bentuk apresiasi, tetapi juga sebagai pemicu terbentuknya budaya kerja kolaboratif dan produktif. Strategi pelatihan dan pengembangan karir juga berperan penting dalam

membangun kemampuan teknis dan kepemimpinan CO, yang berdampak langsung pada kemampuan kerja dan pengembangan diri. Pelatihan rutin dan relevan telah memberikan bekal kepada CO untuk menghadapi dinamika pekerjaan lapangan, seperti yang diungkapkan oleh Siti: "*Pelatihan sangat membantu kami menyusun strategi kelompok dan menyelesaikan masalah di lapangan.*"

Dengan bekal tersebut, para CO mampu menyampaikan informasi secara efektif kepada nasabah serta membina hubungan yang produktif dan berkelanjutan.

Selanjutnya, insentif dan kompensasi yang adil dan transparan telah menciptakan rasa dihargai secara finansial, memperkuat efisiensi kerja dan hasil kerja. April menyatakan bahwa bonus rutin memberikan dorongan kuat untuk mempertahankan kinerja, sementara Irma menambahkan bahwa insentif membuat dirinya merasa lebih dihargai: "*Insentif membuat saya semangat dan merasa dihargai, apalagi jika target tercapai dan bonusnya sesuai.*"

Hal ini menunjukkan bahwa dukungan finansial dari perusahaan tidak hanya memberikan keamanan ekonomi, tetapi juga menjadi sarana untuk mendorong produktivitas kerja yang lebih tinggi. Namun demikian, perlu dicatat bahwa meskipun sebagian besar strategi telah berjalan efektif, masih terdapat kesenjangan implementasi, seperti yang dialami oleh Intan dan Dewi. Mereka mengungkapkan bahwa apresiasi dan akses terhadap pelatihan belum dirasakan secara maksimal. Kesenjangan ini menunjukkan pentingnya penyempurnaan dalam pelaksanaan strategi agar dampaknya merata dan adil di seluruh jajaran CO.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa strategi loyalitas SDM yang diterapkan Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau memiliki **pengaruh positif yang kuat terhadap produktivitas kerja Community Officer**. Semakin baik perusahaan mengelola faktor-faktor loyalitas baik yang bersifat emosional maupun material semakin tinggi pula tingkat produktivitas yang dicapai. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan dalam mendorong produktivitas CO sangat bergantung pada kesinambungan dan pemerataan strategi loyalitas tersebut.

### **5.3.5 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini menunjukkan kesamaan dan perbedaan yang menarik jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu oleh (Hayati & Rahman, 2023) serta (Hebu, 2022). Hayati dan Rahman meneliti strategi mempertahankan loyalitas karyawan dalam meningkatkan produktivitas pada perusahaan manufaktur skala menengah, PT Cakra Perkasa Jayamulia. Mereka menemukan bahwa pemberian kompensasi yang layak, pengakuan atas kinerja, dan pelatihan berkelanjutan menjadi strategi utama yang terbukti efektif. Penelitian ini menguatkan temuan tersebut karena Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau juga mengandalkan penghargaan, pelatihan, dan pengembangan karier untuk meningkatkan loyalitas dan produktivitas Community Officer. Namun, perbedaan muncul pada karakteristik organisasi. PT Cakra Perkasa Jayamulia memiliki pendekatan yang cenderung formal dan berorientasi produksi, sementara BTPN Syariah menekankan nilai-nilai pemberdayaan komunitas dan prinsip syariah, sehingga strategi loyalitas mereka dirancang untuk mencerminkan nilai sosial, spiritual, dan religius perusahaan.

Sementara itu, Hebu (2022) meneliti strategi loyalitas SDM di sektor UMKM pada masa pandemi Covid-19, tepatnya di industri rumahan keripik tempe Sari Rasa di Malang. Hebu menyoroti pentingnya hubungan emosional, fleksibilitas kerja, dan keterlibatan langsung pemilik usaha sebagai cara untuk membangun loyalitas dan mempertahankan produktivitas. Walaupun konteksnya berbeda, yaitu dalam skala kecil dan kondisi krisis, hasil penelitian Hebu tetap sejalan dengan penelitian ini. Keduanya menegaskan bahwa keterlibatan manajemen, pemberian penghargaan, dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan menjadi kunci dalam menjaga loyalitas yang berdampak pada produktivitas. Namun, perbedaannya terletak pada formalitas sistem. Strategi loyalitas di UMKM lebih bersifat kekeluargaan dan tidak terstruktur, sedangkan di BTPN Syariah strategi tersebut dirancang secara sistematis dan profesional melalui program pelatihan rutin, insentif berbasis kinerja, serta jalur pengembangan karier yang jelas.

Strategi loyalitas kerja yang dirancang dengan baik terbukti mampu meningkatkan produktivitas karyawan. Namun, keberhasilan strategi ini sangat

bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menyesuaikan dengan budaya organisasi, struktur kerja, serta latar belakang sosial dan ekonomi karyawan. Setiap tempat kerja memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda, sehingga strategi yang diterapkan pun perlu disesuaikan agar hasilnya optimal. Penelitian ini memperkuat pandangan bahwa pendekatan holistik dan berkelanjutan dalam manajemen SDM sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif, baik dalam kondisi normal maupun dalam menghadapi tantangan seperti pandemi.