

LAMPIRAN 1
PERTANYAAN WAWANCARA
PERTANYAAN WAWANCARA STRATEGI MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS

No	Pertanyaan
Pengakuan	
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.
2	Bagaimana perusahaan memberikan pengakuan terhadap pencapaian yang telah anda lakukan dalam mendukung produktivitas perusahaan?
Penghargaan	
1	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?
2	Menurut Anda, apakah bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan produktivitas Anda untuk terus mempertahankan loyalitas kerja anda?
Pengembangan karir	
1	Bagaimana perusahaan memberi Anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana Anda memanfaatkannya?
2	Ceritakan bagaimana Anda membangun keterampilan baru melalui program pengembangan karir yang disiapkan perusahaan. Apakah itu membantu Anda bekerja lebih baik?
Pelatihan	

1	Bagaimana perusahaan memberi Anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana Anda memanfaatkannya?
2	Ceritakan pengalaman Anda saat mengaplikasikan keterampilan baru hasil pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari. Apakah itu membuat Anda merasa lebih percaya diri?
Intensif	
1	Bagaimana Anda menerima intensif atas prestasi kerja Anda, dan bagaimana intensif itu mendorong Anda untuk mempertahankan kualitas kerja?
2	Bagaimana perusahaan memberikan perhatian melalui pemberian intensif, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kerja Anda.
Kompensasi	
1	Bagaimana Anda menilai kompensasi yang Anda terima saat ini terhadap beban dan tanggung jawab pekerjaan Anda?
2	Apakah kompensasi yang Anda terima memengaruhi loyalitas dan kepuasan Anda terhadap perusahaan
3	Apakah fleksibilitas/kemampuan beradaptasi kerja mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja anda?

PERTANYAAN WAWANCARA PRODUKTIVITAS

NO	Pertanyaan
Kemampuan	
1	Bagaimana Anda menggunakan keterampilan Anda untuk menyelesaikan tugas-tugas kerja secara profesional?
2	Ceritakan bagaimana Anda menjaga kualitas pekerjaan Anda dengan mengandalkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki?
Hasil yang dicapai	
1	Bagaimana Anda menghasilkan pekerjaan yang memberi manfaat nyata bagi tim atau nasabah Anda?
2	Ceritakan pengalaman saat Anda merasa puas dengan hasil kerja yang Anda capai dan bagaimana hal itu berdampak pada rekan kerja atau atasan?
3	Apakah anda pernah mencapai target yang telah ditentukan atau mungkin lebih dari yang ditargetkan? Jika iya, bagaimana anda menangani volume pencapaian target yang tinggi dan bagaimana juga anda pernah merencanakan untuk mencapai target-target dimasa depan!
Semangat kerja	
1	Bagaimana Anda menjaga semangat kerja agar tetap stabil setiap harinya?
2	Ceritakan bagaimana perubahan semangat Anda memengaruhi cara Anda bekerja dan hasil yang Anda capai dari hari ke hari?
Pengembangan diri	
1	Bagaimana Anda merespons tantangan kerja sebagai bagian dari upaya pengembangan diri Anda?

2	Ceritakan bagaimana Anda menetapkan harapan pribadi dalam pekerjaan dan bagaimana hal itu membantu Anda berkembang
Efisiensi	
1	Bagaimana Anda mengatur waktu dan sumber daya agar bisa menghasilkan pekerjaan yang efisien?
2	Ceritakan strategi yang Anda gunakan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin!
3	Apa yang membuat anda merasa loyal terhadap tim anda? Dan seberapa penting dukungan sosial dari rekan kerja bagi anda?

LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI



Foto bersama community officer



Foto wawancara bersama community officer

LAMPIRAN 3

DAFTAR WAWANCARA

Data Informan:

Nama (Samaran)	:Indri widia astuti
Jenis Kelamin	:Perempuan
Umur	:24 tahun
Lama Bekerja di Bank BTPN Syariah:	2 tahun 6 bulan
Latar Belakang Pendidikan	:sarjana hukum

1.Menggali data umum dan informasi pengalaman informan (Community Officer)
Penti: Bisa anda ceritakan sedikit tentang pengalaman anda sebagai community officer?

Indri : 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.

2.Pertanyaan wawancara pengukuran strategi mempertahankan loyalitas

1. Pengakuan

Penti : Seberapa sering Anda mendapatkan pengakuan dan penghargaan?dan apakah perusahaan anda memberikan pengakuan dan penghargaan dengan tepat waktu dalam menciptakan lingkungan yang produktif.

Indri : 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 titik 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 mencapai target dari yang ditargetkan, target sendiri 27 sentra nasabah dan saya berhasil mencapai 33 nasabah dan itu diberikan tidak perlu waktu lama.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan pengakuan terhadap pencapaian yang telah anda lakukan dalam mendukung produktivitas perusahaan?

Indri : biasanya perusahaan memberikan pengakuan atas kinerja saya dalam bentuk ucapan dan juga memberikan bonus.

2.Penghargaan

Penti : 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?

Indri : Pengharganya bisa dalam bentuk reward, gajidan ucapan terimakasih dan juga kadang kadang berupa pelatihan tapi pelatihan itu jarang ya, dan kalo reward itu dikasihnyatanpa sepengetahuan CO lain, jadi langsung masuk kerekening lain

Penti : Menurut Anda, apakah bentuk penghargaan tersebut dapat meningkatkan produktivitas Anda?untuk terus mempertahankan loyalitas kerja anda?

Indri : Sangat bisa. Penghargaan yang saya terima memberi 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.

3. Pengembangan Karir

Penti : Bagaimana perusahaan memberi Anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana anda memanfaatkannya?

Indri : 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.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda membangun keterampilan baru melalui program pengembangan karir yang disiapkan perusahaan. Apakah itu membantu anda bekerja lebih baik?

Indri : 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.

4. Pelatihan Kerja

Penti : Apakah Anda mengikuti pelatihan kerja yang disediakan perusahaan, dan bagaimana pelatihan itu meningkatkan efisiensi kerja anda?

Indri : 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.

Penti : Ceritakan bagaimana pengalaman Anda mengaplikasikan keterampilan baru hasil pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari. Apakah itu membuat anda merasa lebih percaya diri?

Indri : 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.

5. Insentif

Penti : Bagaimana Anda menerima insentif atas prestasi kerja Anda? dan bagaimana insentif itu mendorong anda untuk mempertahankan kualitas kerja Anda?

Indri : 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.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan perhatian melalui pemberian insentif dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kerja anda.

Indri : Insentif membuat saya merasa dihargai secara materiil, dan itu berdampak pada semangat serta konsistensi saya dalam bekerja. Karena dengan adanya insentif yang diberikan oleh perusahaan itu akan membuat saya senang bekerja jadi lebih fokus, lebih antusias, dan lebih tanggap dalam menyelesaikan pekerjaan.

6 . Kompensasi

Penti : Bagaimana Anda menilai kompensasi yang Anda terima saat ini terhadap beban dan tanggung jawab pekerjaan anda?

Indri : 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.

Penti : apakah kompensasi yang anda terima mempengaruhi loyalitas dan kepuasan Anda terhadap perusahaan?

Indri: Kompensasi yang baik membuat saya merasa betah dan loyal. Saya merasa dihargai tidak hanya secara profesional tetapi juga secara pribadi.

Penti : Apakah fleksibilitas/kemampuan beradaptasi kerja mempengaruhi keseimbangan hidup Anda?

Indri ;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.

3. Pertanyaan wawancara pengukuran produktivitas kerja.

1. Kemampuan

Penti : Bagaimana Anda menggunakan keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara profesional?

Indri: 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.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menjaga kualitas pekerjaan Anda. Dengan mengandalkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki?

Indri : Saya selalu membuat catatan kerja harian dan melakukan evaluasi mingguan. Hal ini membantu saya menjaga konsistensi dan terus belajar dari pengalaman sebelumnya

2. Hasil Kerja

Penti : Bagaimana Anda menghasilkan pekerjaan yang memberi manfaat bagi tim atau nasabah?

Indri : 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.

Penti : Ceritakan pengalaman anda merasa puas dengan hasil kerja Anda yang anda capai bagaimana hal itu berdampak pada rekan kerja atau atasan anda

Indri: 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.

Penti : 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!

Indri : 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.

3. Semangat Kerja*

Penti : Bagaimana Anda menjaga semangat kerja agar tetap stabil setiap harinya?

Indri : 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.

Penti : 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.

4. Pengembangan Diri

Penti : Bagaimana Anda merespons tantangan kerja sebagai bagian dari upaya pengembangan diri Anda?

Indri : 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.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menetapkan harapan pribadi dalam pekerjaan dan bagaimana hal itu membantu Anda berkembang.

Indri : 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.

5. Efisiensi

Penti : Bagaimana Anda mengatur waktu dan sumber daya agar bisa menghasilkan pekerjaan yang efisien?

Indri : Saya membuat jadwal harian yang jelas dan memprioritaskan tugas yang paling mendesak. Saya juga memanfaatkan alat bantu kerja seperti aplikasi pemantauan kunjungan.

Penti : Ceritakan strategi yang Anda gunakan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin!

Indri : 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.

Penti: Apa yang membuat anda merasa loyal terhadap tim anda? Dan seberapa penting dukungan sosial dari rekan kerja bagi anda?

Indri : 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.

Data Informan:

Nama (Samaran) : Siti
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 27 tahun
Lama Bekerja di Bank BTPN Syariah: 1 tahun 6 bulan
Latar Belakang Pendidikan : sarjana hukum

1. Menggali data umum dan informasi pengalaman informan (Community Officer)

Penti : Bisa anda ceritakan sedikit tentang pengalaman anda sebagai community officer?

Siti: 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.

2. Pertanyaan wawancara pengukuran strategi mempertahankan loyalitas kerja

1. Pengakuan

Penti : Seberapa sering anda mendapatkan pengakuan dan penghargaan? Dan apakah perusahaan anda memberikan pengakuan dan penghargaan dengan tepat waktu dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Siti: 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.

penti : Bagaimana perusahaan memberikan pengakuan terhadap pencapaian yang telah anda lakukan dalam mendukung produktivitas perusahaan?

Siti : 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 Community Officer terbaik area. Pengakuan semacam itu membuat saya merasa pekerjaan saya benar-benar berarti

2. Penghargaan

Penti : 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?

siti : 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.

Penti :Menurut Anda, apakah bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan produktivitas Anda untuk terus mempertahankan loyalitas kerja anda?

siti: tentu saja. Saat kita tahu hasil kerja kita dihargai, Saya jadi lebih semangat untuk mencapai target dan bahkan membantu teman-teman satu tim lain.

3.Pengembangan karir

Penti : Bagaimana perusahaan memberi Anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana Anda memanfaatkannya?

Siti : 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.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda membangun keterampilan baru melalui program pengembangan karir yang disiapkan perusahaan. Apakah itu membantu Anda bekerja lebih baik?

Siti: 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.

4.Pelatihan

Penti : Apakah Anda mengikuti pelatihan kerja yang disediakan perusahaan, dan bagaimana pelatihan itu meningkatkan efisiensi kerja Anda?

Siti : 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.

Penti : Ceritakan pengalaman Anda saat mengaplikasikan keterampilan baru hasil pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari. Apakah itu membuat Anda merasa lebih percaya diri?

Siti: Saya langsung praktekkan saat berhadapan dengan nasabah. Saya lebih percaya diri, dan hasilnya, nasabah jadi lebih terbuka dan merasa nyaman dengan saya

5.Intensif

Penti: Bagaimana Anda menerima intensif atas prestasi kerja Anda, dan bagaimana intensif itu mendorong Anda untuk mempertahankan kualitas kerja?

Siti : Saya menerima insentif bulanan berdasarkan pencapaian target saya. Insentif ini jadi motivasi tambahan karena terasa seperti hadiah atas usaha yang kita lakukan.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan perhatian melalui pemberian insentif, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kerja Anda.

Siti : insentif membuat saya semakin ingin mempertahankan loyalitas. dan saya jadi lebih disiplin, rajin membuat laporan, dan aktif dalam membina kelompok nasabah

6.Kompensasi

Penti: Bagaimana Anda menilai kompensasi yang Anda terima saat ini terhadap beban dan tanggung jawab pekerjaan Anda?

Siti : Kompensasi cukup sepadan, walaupun tantangan di lapangan tidak selalu mudah. Tapi saya mengerti karena perusahaan juga terus memberikan pelatihan dan pendampingan.

Penti: apakah kompensasi yang Anda terima memengaruhi loyalitas dan kepuasan Anda terhadap perusahaan

Siti : Kompensasi yang layak membuat saya merasa dihargai. Saya jadi lebih betah dan ingin terus berkembang bersama perusahaan.

Penti: Apakah fleksibilitas/kemampuan beradaptasi kerja mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja anda?

Siti : 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.

3.Pertanyaan wawancara pengukuran produktivitas

1.Kemampuan

Penti : Bagaimana Anda menggunakan keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara profesional?

Siti : Saya mengandalkan kemampuan komunikasi dan pendekatan. Setiap kelompok punya karakter berbeda, jadi saya harus bisa menyesuaikan gaya pendekatan dengan mengenali sifat setiap kelompok.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menjaga kualitas pekerjaan Anda. Dengan mengandalkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki?

Siti : 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.

2. Hasil Kerja

Penti : Bagaimana Anda menghasilkan pekerjaan yang memberi manfaat bagi tim atau nasabah?

Siti : Saya pernah membantu nasabah yang mengalami kebingungan dalam pembayaran, lalu saya edukasi ulang secara sabar sampai akhirnya mereka paham dan tidak merasa terbebani lagi.

Penti : Ceritakan pengalaman anda merasa puas dengan hasil kerja Anda yang anda capai bagaimana hal itu berdampak pada rekan kerja atau atasan anda!

Siti : 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.

Penti : 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!

Siti : 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.

3. Semangat Kerja*

Penti : Bagaimana Anda menjaga semangat kerja agar tetap stabil setiap harinya?

Siti : ya tentunya adalah gaji ya, dan bonus jika saya setiap bulan mencapai target pasti dapatkan bonus, dan Saya selalu mengingat bahwa pekerjaan ini membantu banyak orang.

Penti : Ceritakan bagaimana perubahan semangat Anda memengaruhi cara Anda bekerja dan hasil yang Anda capai dari hari ke hari?

Siti : Kalau saya semangat, kerjaan terasa lebih ringan. Saya lebih aktif, cepat tanggap, dan hasil kerja jadi lebih maksimal.

4. Pengembangan Diri

Penti : Bagaimana Anda merespons tantangan kerja sebagai bagian dari upaya pengembangan diri Anda?

Siti : Saya anggap tantangan itu sebagai pembelajaran. Kalau gagal, saya evaluasi dan perbaiki. Saya juga sering minta masukan dari teman atau atasan.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menetapkan harapan pribadi dalam pekerjaan dan bagaimana hal itu membantu Anda berkembang.

Siti : 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

5.Efisiensi

Penti : Bagaimana Anda mengatur waktu dan sumber daya agar bisa menghasilkan pekerjaan yang efisien?

Siti : Saya membuat jadwal harian dan prioritas tugas. Saya juga memanfaatkan waktu perjalanan untuk mencatat laporan atau mengevaluasi pertemuan.

Penti : Ceritakan strategi yang Anda gunakan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin!

Siti : Saya belajar lebih memaksimalkan waktu dan tenaga.

Penti: Apa yang membuat anda merasa loyal terhadap tim anda? Dan seberapa penting dukungan sosial dari rekan kerja bagi anda?

Siti : 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

Data Informan:

Nama (Samaran) : Rimelda aprilia
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 22 tahun
Lama Bekerja di Bank BTPN Syariah: 1 tahun 6 bulan
Latar Belakang Pendidikan : SMA

1. Menggali data umum dan informasi pengalaman informan (Community Officer)

Penti : Bisa anda ceritakan sedikit tentang pengalaman anda sebagai community officer?

April : selama saya kerja di btpn ini kurang lebih sudah 1 tahun 4 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.

2. Pertanyaan wawancara pengukuran strategi mempertahankan loyalitas kerja

1. Pengakuan

Penti : Seberapa sering anda mendapatkan pengakuan dan penghargaan? Dan apakah perusahaan anda memberikan pengakuan dan penghargaan dengan tepat waktu dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif

April : 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.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan pengakuan terhadap pencapaian yang telah anda lakukan dalam mendukung produktivitas perusahaan?

April : 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.

2. Penghargaan

Penti : 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?

April : 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.

Penti :Menurut Anda, apakah bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan produktivitas Anda untuk terus mempertahankan loyalitas kerja anda?

April : 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.

3.Pengembangan karir

Penti : Bagaimana perusahaan memberi Anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana Anda memanfaatkannya?

April : saya diberikan kesempatan mengikuti pelatihan rutin seperti pelatihan leadership dan komunikasi efektif. dan itu membantu saya memperdalam pemahaman saya terhadap pekerjaan.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda membangun keterampilan baru melalui program pengembangan karir yang disiapkan perusahaan. Apakah itu membantu Anda bekerja lebih baik?

April : Pelatihan yang saya ikuti memperkuat kemampuan saya dalam menyelesaikan masalah di lapangan. Itu membuat saya lebih percaya diri saat menghadapi nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran atau masalah kelompok

4.Pelatihan

Penti : Apakah Anda mengikuti pelatihan kerja yang disediakan perusahaan, dan bagaimana pelatihan itu meningkatkan efisiensi kerja Anda?

April: Ya, saya sering mengikuti pelatihan. Pelatihan itu membantu saya dalam menambah wawasan baru.

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

April : Setelah pelatihan, Saya lebih percaya diri saat menyampaikan arahan atau edukasi ke nasabah.

5. Insentif

Penti : Bagaimana Anda menerima insentif atas prestasi kerja Anda? dan bagaimana intensif itu mendorong anda untuk mempertahankan kualitas kerja Anda?

April : Saya menerima insentif berupa tambahan pendapatan jika memenuhi target bulanan. Insentif ini biasanya masuk bersama gaji.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan perhatian melalui pemberian intensif, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kerja Anda.

April : yang sudah saya bilang tadi bahwa perusahaan mengaitkan insentif dengan hasil kerja yang dicapai.

6.Kompensasi

Penti: Bagaimana Anda menilai kompensasi yang Anda terima saat ini terhadap beban dan tanggung jawab pekerjaan Anda?

April : 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.

Penti: apakah kompensasi yang Anda terima memengaruhi loyalitas dan kepuasan Anda terhadap perusahaan?

April : Kompensasi membuat saya merasa dihargai secara profesional. Itu salah satu alasan utama saya tetap loyal dan bertahan di perusahaan ini.

Penti: Apakah fleksibilitas/kemampuan beradaptasi kerja mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja anda?

April : 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.

3.Pertanyaan wawancara pengukuran produktivitas

1.Kemampuan

Penti : Bagaimana Anda menggunakan keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara profesional?

April : Saya selalu memulai hari dengan perencanaan kerja yang jelas. Keterampilan komunikasi yang saya pelajari sangat berguna saat harus menyampaikan keputusan sulit ke kelompok

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menjaga kualitas pekerjaan Anda. Dengan mengandalkan kmampuan dan pengalaman yang dimiliki?

April: Saya mengandalkan pengalaman dan evaluasi rutin untuk menyesuaikan pendekatan dengan karakter kelompok. Itu membuat pekerjaan saya lebih efektif dan dihargai nasabah.

2. Hasil Kerja

Penti : Bagaimana Anda menghasilkan pekerjaan yang memberi manfaat bagi tim atau nasabah?

April : Saya membantu kelompok menumbuhkan kedisiplinan dalam pembayaran.

Penti : Ceritakan pengalaman anda merasa puas dengan hasil kerja Anda yang anda capai bagaimana hal itu berdampak pada rekan kerja atau atasan anda

April : Saya pernah berhasil menyelamatkan kelompok dari pembubaran dengan pendekatan personal. Bussiness manager (BM) saya mengapresiasi itu.

Penti : 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!

April : Pernah. Saat itu, saya berinisiatif menambah kelompok baru dan berhasil mengonversi lebih banyak anggota aktif. Dan untuk selanjutnya, saya sudah menyusun strategi kunjungan.

3. Semangat Kerja*

Penti : Bagaimana Anda menjaga semangat kerja agar tetap stabil setiap harinya?

April : Saya selalu memulai hari dengan motivasi pribadi bahwa kerja saya membawa perubahan. Itu jadi semangat tersendiri.

Penti : Ceritakan bagaimana perubahan semangat Anda memengaruhi cara Anda bekerja dan hasil yang Anda capai dari hari ke hari?

April : Saat semangat tinggi, saya bisa menghadapi tantangan lapangan dengan lebih ringan, hasil kerja saya pun jadi lebih maksimal.

4. Pengembangan Diri

Penti : Bagaimana Anda merespons tantangan kerja sebagai bagian dari upaya pengembangan diri Anda?

April : Saya melihat setiap tantangan sebagai peluang untuk belajar. Misalnya, ketika menghadapi nasabah yang sulit, saya belajar pendekatan baru dan jadi lebih sabar.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menetapkan harapan pribadi dalam pekerjaan dan bagaimana hal itu membantu Anda berkembang.

April : Saya menargetkan diri untuk selalu memberikan hasil lebih dari target minimal. Ini membantu saya berkembang.

5.Efisiensi

Penti : Bagaimana Anda mengatur waktu dan sumber daya agar bisa menghasilkan pekerjaan yang efisien?

April : Saya membuat list harian, dan memprioritaskan kunjungan yang paling penting terlebih dahulu.

Penti : Ceritakan strategi yang Anda gunakan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin!

April : Saya sering mengatur satu perjalanan untuk beberapa agenda sekaligus agar hemat waktu dan biaya.

Penti: Apa yang membuat anda merasa loyal terhadap tim anda? Dan seberapa penting dukungan sosial dari rekan kerja bagi anda?

April : Saya merasa tim saya seperti keluarga kedua. Dukungan rekan kerja sangat penting, terutama saat menghadapi tekanan. Kami saling menguatkan.

Data Informan:

Nama (Samaran) : Intan purnama sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 24 tahun
Lama Bekerja di Bank BTPN Syariah: 1 tahun 5 bulan
Latar Belakang Pendidikan : SMA

1. Menggali data umum dan informasi pengalaman informan (Community Officer)

Penti : Bisa anda ceritakan sedikit tentang pengalaman anda sebagai community officer?

Intan : pengalamannya enak, masih menarik kalau misalnya yang jiwanya dilapangan cocok lah, dan saya juga suka bertemu ibu-ibu.

2. Pertanyaan wawancara pengukuran strategi mempertahankan loyalitas kerja

1. Pengakuan

Penti : Seberapa sering anda mendapatkan pengakuan dan penghargaan? Dan apakah perusahaan anda memberikan pengakuan dan penghargaan dengan tepat waktu dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif

Intan : Terus terang, saya masih jarang mendapatkan pengakuan secara langsung dari atasan. Tapi walaupun jarang dapat apresiasi, aku tetap usaha maksimal dan mengejar target.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan pengakuan terhadap pencapaian yang telah anda lakukan dalam mendukung produktivitas perusahaan?

Intan: Pengakuan biasanya berikan dalam bentuk umum, misalnya saat rapat atau evaluasi bulanan.

2. Penghargaan

Penti : 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?

Intan : penghargaannya berupa, bonus atau reward berupa uang yang langsung dimasukan ke gaji..

Penti: Menurut Anda, apakah bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan produktivitas Anda untuk terus mempertahankan loyalitas kerja anda?

Intan : 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

3. Pengembangan karir

Penti : Bagaimana perusahaan memberi Anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana Anda memanfaatkannya?

Intan : 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.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda membangun keterampilan baru melalui program pengembangan karir yang disiapkan perusahaan. Apakah itu membantu Anda bekerja lebih baik?

Intan : 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.

4. Pelatihan

Penti : Apakah Anda mengikuti pelatihan kerja yang disediakan perusahaan, dan bagaimana pelatihan itu meningkatkan efisiensi kerja Anda?

Intan : ya, saya mengikuti pelatihan yang disediakan perusahaan, meskipun belum banyak.

Penti : Ceritakan bagaimana pengalaman Anda mengaplikasikan keterampilan baru hasil pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari. Apakah itu membuat anda merasa lebih percaya diri?

Intan : Setelah pelatihan, saya lebih berani untuk memberikan saran kepada anggota kelompok binaan. Tapi kepercayaan diri saya masih naik-turun.

5. Insentif

Penti : Bagaimana Anda menerima insentif atas prestasi kerja Anda? dan bagaimana insentif itu mendorong anda untuk mempertahankan kualitas kerja Anda?

Intan : saya jarang mendapatkan insentif karena memang performa saya masih belum maksimal. akan tetapi insentif bukan hanya bonus kerja saja tetapi ada juga tunjangan tambahan seperti; transportasi, makan, dan kesehatan.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan perhatian melalui pemberian insentif, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kerja Anda.

Intan : insentif bisa menjadi pemacu semangat.

6.Kompensasi

Penti: Bagaimana Anda menilai kompensasi yang Anda terima saat ini terhadap beban dan tanggung jawab pekerjaan Anda?

Intan : 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

Penti: apakah kompensasi yang Anda terima memengaruhi loyalitas dan kepuasan Anda terhadap perusahaan

Intan : Walaupun tidak selalu puas, saya tetap loyal karena saya merasa ini pekerjaan yang punya nilai sosial tinggi. Tapi tentu, kompensasi yang lebih adil sesuai dengan tantangan lapangan akan menambah semangat saya

Penti: Apakah fleksibilitas/kemampuan beradaptasi kerja mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja anda?

Intan : 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

3.Pertanyaan wawancara pengukuran produktivitas

1.Kemampuan

Penti : Bagaimana Anda menggunakan keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara profesional?

Intan : Saya lebih mengandalkan komunikasi dan kesabaran. Walau kemampuan saya belum sempurna, saya selalu mencoba menyelesaikan tugas dengan tanggung jawab dan menghormati setiap nasabah

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menjaga kualitas pekerjaan Anda. Dengan mengandalkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki?

Intan: saya rajin bertanya ke rekan yang lebih berpengalaman, dan itu membantu saya menjaga kualitas kerja.

2. Hasil Kerja

Penti : Bagaimana Anda menghasilkan pekerjaan yang memberi manfaat bagi tim atau nasabah?

Intan : 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.

Penti : Ceritakan pengalaman anda merasa puas dengan hasil kerja Anda yang anda

capai bagaimana hal itu berdampak pada rekan kerja atau atasan anda

Intan : Pernah suatu kali kelompok saya berhasil membayar cicilan tepat waktu selama 3 bulan berturut-turut.

Penti : 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!

Intan : Sejujurnya, saya belum sering mencapai target. Tapi saya sedang belajar membuat rencana mingguan dan mengevaluasi setiap kesalahan.

3. Semangat Kerja*

Penti : Bagaimana Anda menjaga semangat kerja agar tetap stabil setiap harinya?

Intan : yang pastinya adalah gaji dan juga menambah pengalaman

Penti : Ceritakan bagaimana perubahan semangat Anda memengaruhi cara Anda bekerja dan hasil yang Anda capai dari hari ke hari?

Intan : Kalau saya sedang semangat, saya lebih cepat menyelesaikan tugas dan bisa lebih banyak berinteraksi dengan kelompok

4. Pengembangan Diri

Penti : Bagaimana Anda merespons tantangan kerja sebagai bagian dari upaya pengembangan diri Anda?

Intan : Saya mencoba menjadikan kritik sebagai bahan belajar. Karena setiap pekerjaan ada tantangannya sendiri.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menetapkan harapan pribadi dalam pekerjaan dan bagaimana hal itu membantu Anda berkembang.

Intan : saya menetapkan harapan sederhana menjadi lebih percaya diri dan bisa mencapai target minimal setiap bulannya.

5.Efisiensi

Penti : Bagaimana Anda mengatur waktu dan sumber daya agar bisa menghasilkan pekerjaan yang efisien?

Intan : Saya mencoba membuat jadwal kunjungan lebih teratur dan mencatat kegiatan harian agar tidak tumpang tindih

Penti : Ceritakan strategi yang Anda gunakan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin!

Intan : Saya lebih banyak memanfaatkan pengalaman rekan kerja dan belajar dari mereka untuk mempelajari masalah di lapangan."

Penti: Apa yang membuat anda merasa loyal terhadap tim anda? Dan seberapa penting dukungan sosial dari rekan kerja bagi anda?

Intan : Yang membuat saya tetap bertahan adalah rasa kebersamaan dengan tim. Saya merasa didukung, dan itu membantu saya tetap kuat.

Data Informan:

Nama (Samaran) : Dewi
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 20 tahun
Lama Bekerja di Bank BTPN Syariah: 1 tahun 4 bulan
Latar Belakang Pendidikan : SMA

1. Menggali data umum dan informasi pengalaman informan (Community Officer)

Penti : Bisa anda ceritakan sedikit tentang pengalaman anda sebagai community officer?

Dewi: Sepengalaman saya selama 1 tahun 1 bulan jadi co ini masih terbilang enak, karena di btpn juga bonus dan reward nya banyak.

2. Pertanyaan wawancara pengukuran strategi mempertahankan loyalitas kerja

1. Pengakuan

Penti : Seberapa sering anda mendapatkan pengakuan dan penghargaan? Dan apakah perusahaan anda memberikan pengakuan dan penghargaan dengan tepat waktu dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif

Dewi : saya cukup sering mendapatkan pengakuan secara langsung dari atasan

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan pengakuan terhadap pencapaian yang telah anda lakukan dalam mendukung produktivitas perusahaan?

Dewi : perusahaan memberikan pengakuan jika kita berhasil memiliki pencapaian tinggi dan tepat waktu

2. Penghargaan

Penti : 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?

Dewi : 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.

Penti : Menurut Anda, apakah bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan produktivitas Anda untuk terus mempertahankan loyalitas kerja anda?

Dewi : Sangat bisa. Apresiasi, sekecil apa pun, bisa menumbuhkan rasa percaya diri dan semangat untuk lebih baik..

3. Pengembangan karir

Penti : Bagaimana perusahaan memberi Anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana Anda memanfaatkannya?

Dewi : Perusahaan cukup terbuka memberikan kesempatan pelatihan, meskipun saya belum terlalu aktif memanfaatkannya.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda membangun keterampilan baru melalui program pengembangan karir yang disiapkan perusahaan. Apakah itu membantu Anda bekerja lebih baik?

Dewi : 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.

4. Pelatihan

Penti : Apakah Anda mengikuti pelatihan kerja yang disediakan perusahaan, dan bagaimana pelatihan itu meningkatkan efisiensi kerja Anda?

Dewi : ya saya pernah, Pelatihan itu membantu saya lebih menambah wawasan baru dan bagaimana menyampaikannya ke nasabah dengan lebih sederhana.

Penti : Ceritakan bagaimana pengalaman Anda mengaplikasikan keterampilan baru hasil pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari. Apakah itu membuat anda merasa lebih percaya diri?

Dewi : Saya mulai menerapkan teknik komunikasi yang diajarkan, Meski masih gugup kadang-kadang, saya merasa sedikit lebih yakin dalam menjalankan peran saya.

5. Insentif

Penti : Bagaimana Anda menerima insentif atas prestasi kerja Anda? dan bagaimana insentif itu mendorong anda untuk mempertahankan kualitas kerja Anda?

Dewi : insentif atau bonus biasanya diberikan karena kita bisa mencapai target, menyelamatkan kelompok nasabah yang akan bubar menjadi aktif kembali dan lain lain.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan perhatian melalui pemberian insentif, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kerja Anda.

Dewi : Saya melihat insentif bisa menjadi pemicu semangat bagi diri saya sendiri.

6. Kompensasi

Penti: Bagaimana Anda menilai kompensasi yang Anda terima saat ini terhadap

beban dan tanggung jawab pekerjaan Anda?

Dewi : Kompensasi yang saya terima menurut saya cukup adil, walaupun tantangan di lapangan memang tidak ringan.

Penti: apakah kompensasi yang Anda terima memengaruhi loyalitas dan kepuasan Anda terhadap perusahaan

Dewi : Saya merasa tetap loyal karena perusahaan sudah memberikan hak saya sesuai ketentuan.

Penti: Apakah fleksibilitas/kemampuan beradaptasi kerja mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja anda?

Dewi : 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.

3. Pertanyaan wawancara pengukuran produktivitas

1. Kemampuan

Penti : Bagaimana Anda menggunakan keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara profesional?

Dewi: percaya diri dan membina hubungan baik dengan nasabah

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menjaga kualitas pekerjaan Anda. Dengan mengandalkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki?

Dewi : berusaha konsisten

2. Hasil Kerja

Penti : Bagaimana Anda menghasilkan pekerjaan yang memberi manfaat bagi tim atau nasabah?

Dewi : Saya membantu rekan satu tim dengan menyelesaikan tugas atau membantu nasabah yang kesulitan memahami produk.

Penti : Ceritakan pengalaman anda merasa puas dengan hasil kerja Anda yang anda capai bagaimana hal itu berdampak pada rekan kerja atau atasan anda

Dewi : Pernah ada nasabah yang mengucapkan terima kasih secara tulus karena saya sabar menjelaskan. Itu membuat saya merasa dihargai dan memberi semangat baru.

Penti : 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!

Dewi : Saya belum pernah melebihi target, tapi pernah hampir mencapainya. Saya sedang mencoba membuat perencanaan mingguan agar lebih terarah

3. Semangat Kerja*

Penti : Bagaimana Anda menjaga semangat kerja agar tetap stabil setiap harinya?

Dewi : yang tentunya adalah gaji dan saya ingin mendapatkan bonus untuk setiap bulannya, dan itulah target saya yang menjadi pemicu semangat saya.

Penti : Ceritakan bagaimana perubahan semangat Anda memengaruhi cara Anda bekerja dan hasil yang Anda capai dari hari ke hari?

Dewi : Saat saya merasa semangat, saya lebih aktif menawarkan solusi kepada nasabah dan lebih berani mengambil tanggung jawab.

4. Pengembangan Diri

Penti : Bagaimana Anda merespons tantangan kerja sebagai bagian dari upaya pengembangan diri Anda?

Dewi : Tantangan seperti ditolak nasabah saya terima sebagai proses belajar.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menetapkan harapan pribadi dalam pekerjaan dan bagaimana hal itu membantu Anda berkembang.

Dewi : Saya menargetkan untuk lebih baik dari bulan sebelumnya. Walaupun belum banyak perubahan besar, saya merasa penting punya standar pribadi agar terus berkembang.

5. Efisiensi

Penti : Bagaimana Anda mengatur waktu dan sumber daya agar bisa menghasilkan pekerjaan yang efisien?

Dewi : saya juga mencatat hal-hal penting yang harus dilakukan agar tidak membuang waktu.

Penti : Ceritakan strategi yang Anda gunakan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin!

Dewi : Saya fokus pada nasabah yang punya potensi tinggi dan berusaha membangun hubungan yang baik agar bisa lebih lancar dan dapat mengembangkan potensi saya

Penti: Apa yang membuat anda merasa loyal terhadap tim anda? Dan seberapa penting dukungan sosial dari rekan kerja bagi anda?

Dewi : 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.

Data Informan:

Nama (Samaran) : Irma astuti
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 23 tahun
Lama Bekerja di Bank BTPN Syariah: 9 bulan
Latar Belakang Pendidikan : SMA

1. Menggali data umum dan informasi pengalaman informan (Community Officer)

Penti: Bisa anda ceritakan sedikit tentang pengalaman anda sebagai community officer?

irma: Pengalaman selama saya kerja jadi co ini ya kadang ada enak nya kadang juga ada susah nya, susah nya kalo nasabah menunggak itu.

2. Pertanyaan wawancara pengukuran strategi mempertahankan loyalitas kerja

1. Pengakuan

Penti : Seberapa sering anda mendapatkan pengakuan dan penghargaan? Dan apakah perusahaan anda memberikan pengakuan dan penghargaan dengan tepat waktu dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif

Irma : saya masih dalam masa penyesuaian karena baru juga gabung. Kadang pencapaian mingguan atau waktu berhasil bantu nasabah yang agak susah, dapet apresiasi juga, walaupun nggak selalu dalam bentuk pujian formal.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan pengakuan terhadap pencapaian yang telah anda lakukan dalam mendukung produktivitas perusahaan?

Irma : Pengakuan biasanya diberikan dalam bentuk evaluasi bulanan.

2. Penghargaan

Penti : 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?

Irma : Saat saya mencapai target bulanan, saya diberi kesempatan ikut program pelatihan, bonus, serta ucapan terimakasih sebagai penyemangat.

Penti : Menurut Anda, apakah bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan produktivitas Anda untuk terus mempertahankan loyalitas kerja anda?

Irma : Iya, walaupun bukan dalam bentuk uang atau hadiah besar, ini cukup untuk berkembang dan merasa dihargai

3. Pengembangan karir

Penti : Bagaimana perusahaan memberi Anda kesempatan untuk mengembangkan karir melalui pelatihan atau rotasi pekerjaan, dan bagaimana Anda memanfaatkannya?

Irma : "Selama 9 bulan ini, saya diberi kesempatan ikut pelatihan dasar dan lanjut.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda membangun keterampilan baru melalui program pengembangan karir yang disiapkan perusahaan. Apakah itu membantu Anda bekerja lebih baik?

Irma : Sangat membantu. Dari pelatihan, saya belajar cara berkomunikasi lebih efektif dengan nasabah.

4. Pelatihan

Penti : Apakah Anda mengikuti pelatihan kerja yang disediakan perusahaan, dan bagaimana pelatihan itu meningkatkan efisiensi kerja Anda?

Irma : ya, saya ikut pelatihan. Pelatihan ini memberi saya gambaran yang lebih luas soal bagaimana mendekati nasabah.

Penti : Ceritakan bagaimana pengalaman Anda mengaplikasikan keterampilan baru hasil pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari. Apakah itu membuat anda merasa lebih percaya diri?

Irma : Saya terapkan dalam kunjungan nasabah.

5. Insentif

Penti : Bagaimana Anda menerima insentif atas prestasi kerja Anda? dan bagaimana insentif itu mendorong anda untuk mempertahankan kualitas kerja Anda?

Irma : berupa bonus atas kinerja yang saya capai, dan berikut tunjangan tambahan seperti makan, transportasi dan kesehatan.

Penti : Bagaimana perusahaan memberikan perhatian melalui pemberian insentif, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kerja Anda.

Irma : Insentif itu seperti bentuk pengakuan nyata. Meski kecil, itu membuat saya merasa diperhatikan dan ingin terus menunjukkan yang terbaik

6. Kompensasi

Penti: Bagaimana Anda menilai kompensasi yang Anda terima saat ini terhadap beban dan tanggung jawab pekerjaan Anda?

Irma : "Kompensasinya cukup untuk pekerjaan di lapangan seperti kami. dengan beban kerja yang tinggi

Penti: apakah kompensasi yang Anda terima memengaruhi loyalitas dan kepuasan Anda terhadap perusahaan

Irma : kompensasi memang berpengaruh. Tapi sejauh ini, karena saya masih ingin belajar dan berkembang, loyalitas saya lebih didasarkan pada rasa ingin tumbuh bersama perusahaan

Penti: Apakah fleksibilitas/kemampuan beradaptasi kerja mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja anda?

Irma : Iya. Karena pekerjaan lapangan kadang membuat saya harus berangkat pagi dan pulang kadan sampai malam, Itu sedikit mempengaruhi waktu pribadi, tapi saya mencoba menyesuaikan.

3. Pertanyaan wawancara pengukuran produktivitas

1. Kemampuan

Penti : Bagaimana Anda menggunakan keterampilan untuk menyelesaikan tugas secara profesional?

Irma : Saya selalu berusaha mempersiapkan kunjungan harian dengan baik. Membuat catatan nasabah, memahami kendala mereka, dan mencatat perkembangan harian

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menjaga kualitas pekerjaan Anda. Dengan mengandalkan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki?

Irma : berusaha memaksimalkan diri dan percaya diri

2. Hasil Kerja

Penti : Bagaimana Anda menghasilkan pekerjaan yang memberi manfaat bagi tim atau nasabah?

Irma : Saya sering membantu dengan nasabah baru yang belum mengerti dengan sistem.

Penti : Ceritakan pengalaman anda merasa puas dengan hasil kerja Anda yang anda capai bagaimana hal itu berdampak pada rekan kerja atau atasan anda

Irma : Saat saya berhasil membantu nasabah yang awalnya kesulitan bayar jadi rutin membayar. Itu membuat saya bangga karena tahu saya membantu kehidupan orang lain

Penti : 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!

Irma : 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.

3. Semangat Kerja*

Penti : Bagaimana Anda menjaga semangat kerja agar tetap stabil setiap harinya?

Irma : mengejar bonus dan juga gaji

Penti : Ceritakan bagaimana perubahan semangat Anda memengaruhi cara Anda bekerja dan hasil yang Anda capai dari hari ke hari?

Irma : Kalau saya semangat, hasil kerja saya terasa lebih maksimal.

4. Pengembangan Diri

Penti : Bagaimana Anda merespons tantangan kerja sebagai bagian dari upaya pengembangan diri Anda?

Irma : aya anggap tantangan sebagai ujian untuk naik level.

Penti : Ceritakan bagaimana Anda menetapkan harapan pribadi dalam pekerjaan dan bagaimana hal itu membantu Anda berkembang.

Irma : Saya ingin tahun ini bisa jadi CO dengan performa terbaik di area saya.

5.Efisiensi

Penti : Bagaimana Anda mengatur waktu dan sumber daya agar bisa menghasilkan pekerjaan yang efisien?

Irma : Saya buat daftar prioritas harian. Mana nasabah yang harus didatangi dulu, mana yang bisa lewat telepon. Itu menghemat waktu saya.

Penti : Ceritakan strategi yang Anda gunakan untuk mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin!

Irma : percaya dan yakin dan lebih berusaha lagi agar pekerjaan saya ini selesai dengan maksimal.

Penti: Apa yang membuat anda merasa loyal terhadap tim anda? Dan seberapa penting dukungan sosial dari rekan kerja bagi anda?

Irma: 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.