

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Loyalitas kerja merupakan aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang berpengaruh langsung terhadap produktivitas. Menurut Suhardoyo (2017), loyalitas kerja mencerminkan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan, yang mencakup rasa memiliki, keterlibatan, dan keinginan untuk tetap berkontribusi dalam jangka panjang. loyalitas kerja ini dapat dilihat dari sikap karyawan yang setia, patuh, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diamanahkan kepada mereka, Ketika loyalitas kerja dikelola dengan baik, pegawai akan memiliki semangat kerja yang tinggi, disiplin dan tanggung jawab terhadap tujuan organisasi (Ndruru et al., 2023). organisasi dapat berkembang dengan baik jika karyawannya memiliki sikap loyalitas kerja yang tinggi dan keinginan untuk tetap berkontribusi.

Pada dunia kerja, loyalitas juga menjadi nilai penting yang menentukan kesuksesan individu dalam karier serta kemajuan organisasi. Rambe, n.d.(2018) menyatakan bahwa, karyawan yang menunjukkan loyalitas tidak hanya bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Loyalitas ini mencerminkan rasa tanggung jawab dan dedikasi terhadap visi dan misi perusahaan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan moral tim dan mengurangi tingkat turnover karyawan. bahwa dalam dunia yang kompetitif ini, memiliki karyawan yang loyal dapat menjadi aset berharga yang membedakan suatu perusahaan dari kompetitornya.

Loyalitas kerja bukan hanya menguntungkan individu, tetapi juga berfungsi sebagai pilar bagi pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi. Aminudin et al., (2022) mengatakan bahwa Karyawan yang loyal cenderung lebih siap menghadapi tantangan dan berinovasi dalam pekerjaannya, karena mereka memiliki ikatan emosional dan profesional yang kuat dengan tempat kerja mereka. Dukungan manajemen dan komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan sangat

penting dalam membangun loyalitas. Karyawan yang merasa didengar dan diperhatikan cenderung lebih loyal, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas.

Produktivitas merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi kerja dalam mengukur seberapa efektif suatu organisasi dalam menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan. Sukardi (2021) menyatakan bahwa produktivitas kerja adalah suatu keberhasilan individu atau kelompok dalam menghasilkan output yang maksimal dengan memanfaatkan input secara efektif dan efisien (Panjaitan, 2021). Produktivitas kerja mencerminkan sejauh mana kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dihasilkan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Produktivitas kerja tidak hanya penting bagi pencapaian organisasi, tetapi juga berdampak pada pengembangan individu. Organisasi yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan secara berkelanjutan akan lebih mampu bersaing dipasar dan menciptakan nilai tambah yang signifikan.

Ilham (2015) menyebutkan produktivitas kerja menunjukkan bahwa individu merupakan salah satu indikator utama yang mencerminkan efektivitas serta efisiensi seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi (Desi Rahmawati et al., (2022). Produktivitas tidak hanya mengacu pada seberapa banyak hasil yang diperoleh, tetapi juga mempertimbangkan kualitas dari hasil tersebut. Produktivitas yang tinggi dicapai ketika karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan hasil yang memadai atau melampaui target, dalam waktu yang ditentukan, dengan menggunakan sumber daya.

Jika dilihat dari penelitian sebelumnya loyalitas memiliki peran langsung dalam meningkatkan produktivitas kerja. karena loyalitas mencerminkan kesetiaan dan komitmen yang bertujuan dalam meningkatkan produktivitas. Rasa loyalitas muncul karena kepuasan terhadap lingkungan kerja, hubungan yang baik dengan rekan kerja, dan kebijakan perusahaan yang adil. Karyawan yang loyal umumnya bekerja lebih efisien dan berkualitas, serta memiliki keinginan yang lebih rendah

untuk berpindah kerja, yang membantu menjaga stabilitas dan kinerja perusahaan (Febrianti & Beni, 2023).

Guna mempertahankan loyalitas, perusahaan perlu menerapkan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan. Salah satu pendekatan adalah dengan menciptakan program pengembangan karir yang jelas, di mana karyawan diberikan kesempatan untuk belajar dan tumbuh, baik melalui pelatihan formal maupun mentoring. Di samping itu, memberikan insentif yang sesuai, seperti bonus atau penghargaan untuk pencapaian tertentu, dapat meningkatkan motivasi dan rasa dihargai di kalangan karyawan. Selain itu, perusahaan juga harus fokus pada menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan positif, di mana komunikasi terbuka dan kolaborasi antara karyawan didorong (Fajar, 2024). Dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan meminta masukan mereka, perusahaan dapat memperkuat rasa kepemilikan dan keterikatan mereka terhadap organisasi. Secara keseluruhan, loyalitas dan produktivitas saling mendukung, yang berperan penting dalam keberhasilan jangka panjang perusahaan.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah (BTPN Syariah) merupakan sebuah bank yang berkomitmen memberikan kesempatan bagi setiap individu untuk mewujudkan niat baik, membangun hidup yang lebih berarti, serta memberikan dampak yang bermakna bagi masyarakat. Produk dan layanan yang ditawarkan terdiri dari pendanaan dan pembiayaan, termasuk produk paket masa depan (PMD) (Rahmand & Pratiwi, 2024).

Community Officer bank BTPN adalah karyawan yang terjun langsung ke desa-desa untuk sosialisasi, promosi, dan pelatihan, serta membantu ibu-ibu dalam memulai atau mengembangkan usaha dengan modal dari bank. Mereka memainkan peran penting dalam program pendampingan dan pemberdayaan nasabah, berfungsi sebagai role model dalam membangun karakter unggul seperti Berani, Disiplin, Kerja Keras, dan Saling Bantu (BDKS) (Febriola Sukma Melati et al., 2024). *Community officer* bertugas mendampingi sekitar 40 komunitas, masing-masing terdiri dari 10-20 ibu nasabah, dan diharapkan memiliki kemampuan komunikasi dan negosiasi yang baik.

Loyalitas karyawan sangat dibutuhkan mengingat pekerjaan community officer dinilai penulis sangat sulit karena berhadapan langsung dengan nasabah, terutama di daerah yang terkadang memiliki tantangan tersendiri salah satu tantangan utama adalah membangun hubungan yang erat dengan nasabah serta memastikan bahwa target-target yang telah ditetapkan Bank tercapai dengan baik. Namun, dibalik semua tantangan tersebut loyalitas kerja community officer sangat terlihat jelas. Salah satu pengukuran utama loyalitas kerja ini adalah penghargaan yang diterima oleh karyawan sebagai bentuk pengakuan atas pencapaian dan dedikasi mereka yang dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1. 1 Data penghargaan dari salah satu karyawan community officer tahun 2024

No	Bulan	Jenis penghargaan	Bentuk penghargaan/reward
1	Januari	Pencapaian target nasabah	Bonus
2	Maret	Pencapaian melebihi target yang ditetapkan	Bonus
3	Mei	Pencapaian melebihi target yang telah ditetapkan	Reward dalam bentuk liburan ke luar kota.
4	Juni	Pencapaian target nasabah	Bonus
5	Agustus	Pelayanan pelanggan yang memuaskan dan responsif	Bonus
6	September	Pencapaian target nasabah	Bonus
7	November	Pencapaian target nasabah melebihi dari target yang ditentukan	Bonus

Sumber data: PT. Bank BTPN Syariah KCP MMS Rantau Rasau

Pada tabel 1.1 Disimpulkan bahwa Penghargaan yang terima oleh Irma Astuti, salah satu karyawan communiy officer ini semuanya menunjukkan hasil dari loyalitas kerja yang tinggi. Setiap bulan, karyawan yang berhasil mencapai atau melebihi target diberikan bonus sebagai apresiasi atas pencapaian mereka. Selain bonus, terdapat pula penghargaan dalam bentuk reward yang lebih personal, seperti liburan ke luar kota yang diberikan pada bulan mei. Reward ini berbeda dari bonus

karena lebih bersifat non-finansial, dan diberikan sebagai pengakuan atas pencapaian yang sangat luar biasa, diluar dari target yang ditetapkan secara berturut-turut. Bonus dan reward tersebut juga menjadi bukti nyata bahwa Bank BTPN Syariah menghargai karyawan yang tidak hanya mampu mencapai target, tetapi juga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Dengan, adanya penghargaan ini, loyalitas kerja seorang community officer semakin terbagun dengan baik dalam meningkatkan produktivitasnya, karena produktivitas yang tinggi dapat dilihat dari karyawan yang mampu mempertahankan performanya sepanjang tahun seperti yang tercermin dalam tabel penghargaan diatas. Produktivitas kerja seorang community officer tidak hanya diukur dari seberapa sering mereka menerima penghargaan, tetapi juga dari bagaimana mereka mampu mencapai dan bahkan melampaui target yang telah ditetapkan yang dapat dilihat dari pencapaian target pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 2 Data pencapaian target community officer periode 2024

Nama community officer	Target kunjungan (jumlah)	Kunjungan nyata (jumlah)	Persentase pencapaian(%)
Indri	198	195	98.49%
Siti	198	185	93.43%
April	198	180	90.91%
intan	198	178	89.90%
Dewi	198	175	88.386%

Sumber data: PT. Bank BTPN Syariah tbk, KCP MMS Rantau Rasau

Pada tabel 1.2 disimpulkan bahwa terlihat seluruh karyawan community officer memiliki target kunjungan yang sama, yaitu 198 kunjungan. Dari lima community officer yang tercantum, indri mencapai persentase yang tinggi dengan 98,49% (195 kunjungan), diikuti oleh siti dengan 93,43% (185 kunjungan), april dengan 90,91% (180 kunjungan), intan 89,90% (178 kunjungan) dan dewi dengan 88,38% (175 kunjungan). Secara keseluruhan, meskipun tidak semua karyawan mencapai 100% dari target yang ditetapkan, persentase pencapaian mereka diatas 88%. Hal ini menunjukkan komitmen dan dedikasi tinggi dari para community officer dalam menjalankan tugas mereka. Perbedaan persentase ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja masing-

masing karyawan. Serta untuk mengidentifikasi area yang memerlukan yang memerlukan peningkatan atau dukungan tambahan. Dengan mempertimbangkan tantangan yang dihadapi dilapangan, seperti keterbatasan insfrastruktur dan perbedaan latar belakang sosial ekonomi nasabah, pencapaian ini mencerminkan upaya maksimal dari para community officer dalam memenuhi target kunjungan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul tentang “ **strategi mempertahankan loyalitas kerja sdm dalam meningkatkan produktivitas community officer di Bank BTPN Syariah**”. Dengan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja dan produktivitas, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi yang praktis dan aplikatif bagi perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi signifikan bagi pengembangan manajemen SDM di sektor perbankan syariah, serta memberikan wawasan bagi perusahaan lain yang menghadapi tantangan serupa.

1.2.Rumusan masalah

Identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana gambaran loyalitas kerja sdm dan produktivitas kerja community officer di PT.Bank BTPN Syariah tbk.?
2. Bagaimana strategi loyalitas kerja sdm community officer di PT.Bank BTPN Syariah tbk.?
3. Bagaimana produktivitas community officer di PT. Bank BTPN Syariah ?
4. Bagaimana strategi mempertahankan loyalitas dalam meningkatkan produktivitas Community offiecer?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menggali gambaran loyalitas kerja sdm dan produktivitas kerja community officer di PT.BANK BTPN Syariah tbk.

2. Untuk menggali strategi loyalitas kerja sdm community officer di PT.Bank BTPN Syariah tbk.
3. Untuk Menggali Produktivitas community officer di PT.Bank BTPN Syariah.
4. untuk menggali strategi mempertahankan loyalitas dalam meningkatkan produktivitas community officer.

1.4.Manfaat Penelitian

1. **Manfaat teoritis:** hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dan literatur mengenai loyalitas kerja, khususnya dalam meningkatkan produktivitas community officer disektor perbankan syariah, dan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi-studi serupa dimasa mendatang.
2. **Manfaat praktis:**
 - a) Manfaat bagi perusahaan: hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen PT.BANK BTPN Syariah tbk. Dalam memahami loyalitas kerja SDM dalam meningkatkan produktivitas Communny officer.
 - b) Manfaat bagi peneliti: Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat penyelesaian study dan memperoleh gelar akademik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bukti kemampuan peneliti dalam melakukan analisis ilmiah secara mandiri dan sistematis dalam mengetahui strategi mempertahankan loyalitas kerja SDM dalam meningkatkan Community Officer.