

ABSTRAK

Loyalitas kerja merupakan fondasi utama dalam pengelolaan sumber daya manusia yang berperan penting dalam membangun keberlanjutan organisasi dan meningkatkan produktivitas kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis strategi-strategi yang diterapkan oleh PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau dalam mempertahankan loyalitas kerja sumber daya manusia (SDM), khususnya pada peran Community Officer. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang seluruhnya didukung oleh teknik triangulasi untuk menjamin validitas temuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi loyalitas seperti pengakuan atas kinerja, pemberian penghargaan, pelatihan berkala, pengembangan karier, insentif berbasis prestasi, serta kompensasi yang layak terbukti efektif dalam meningkatkan loyalitas kerja para Community Officer. Loyalitas ini tercermin dari semangat kerja yang tinggi, rasa tanggung jawab terhadap tugas, dan komitmen untuk berkembang bersama perusahaan. Peningkatan loyalitas tersebut berdampak langsung pada produktivitas kerja, yang ditunjukkan melalui pencapaian target kunjungan, efisiensi waktu, serta kualitas pelayanan kepada nasabah.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi mempertahankan loyalitas kerja berperan penting dalam peningkatan produktivitas. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang berkelanjutan, terstruktur, dan humanis dalam pengelolaan SDM, terutama dalam sektor perbankan syariah. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan kebijakan manajemen SDM dan menjadi acuan bagi organisasi lain yang menghadapi tantangan serupa.

Kata kunci: loyalitas kerja, Produktivitas, Community Officer, BTPN Syariah

ABSTRACT

Work loyalty is a fundamental foundation in human resource management, playing a crucial role in fostering organizational sustainability and enhancing work productivity. This study aims to explore and analyze the strategies implemented by PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau in maintaining human resource (HR) loyalty, particularly among Community Officers. The research employs a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, direct observations, and documentation. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, all supported by triangulation techniques to ensure the validity of the findings.

The results reveal that loyalty strategies such as performance recognition, reward systems, regular training, career development, performance-based incentives, and adequate compensation have proven effective in strengthening the work loyalty of Community Officers. This loyalty is reflected in their high work enthusiasm, sense of responsibility, and strong commitment to grow with the company. The increase in loyalty directly impacts work productivity, as shown through achievement of visit targets, time efficiency, and the quality of services provided to customers.

The study concludes that strategies to maintain employee loyalty play a vital role in improving productivity. Therefore, a sustainable, structured, and human-centered approach to HR management is necessary, especially in the Islamic banking sector. These findings provide practical contributions to HR policy development and serve as a reference for other organizations facing similar challenges.

Keywords: work loyalty, productivity, Community Officer, BTPN Syariah