



Strategi Mempertahankan Loyalitas Kerja SDM dalam Meningkatkan Produktivitas *Community Officer* di PT. Bank BTPN Syariah Tbk. MMS Rantau Rasau

Penti Puspita Sari^{1*}, Sry Rosita², Dian Mala Fithriani Aira³

^{1,2,3} Universitas Jambi, Indonesia

Korespondensi penulis: pentipuspitasaki8@gmail.com^{1*}, sry_rosita@unja.ac.id²,
dian.mala@unja.ac.id³

Alamat: Jl. Raya Jambi Muara Bulian KM.15 Mendalo Darat, Jambi Luar Kota, Muaro Jambi, Jambi, Indonesia

Korespondensi penulis : pentipuspitasaki8@gmail.com

Abstract. *Work loyalty is a fundamental pillar in human resource management that plays a critical role in sustaining organizational development and enhancing employee productivity. This study aims to explore and analyze the strategies implemented by PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau in maintaining employee loyalty, particularly among Community Officers who serve as the frontline representatives of the bank in delivering services directly to local communities. The research adopts a descriptive qualitative approach using in-depth interviews and documentation as data collection techniques. The findings reveal that work loyalty can be fostered through several strategies, including equitable and measurable reward systems, regular and relevant training, structured career development, and appropriate compensation and performance-based incentives. Additionally, leadership support and effective two way communication between management and employees play a crucial role in cultivating a sense of ownership and emotional attachment to the organization. These strategies significantly contribute to strengthening employee commitment, dedication, and the willingness to stay and grow with the company, ultimately leading to increased productivity in both quantitative target achievement and qualitative service delivery. This study offers practical implications for the development of human resource management policies in the Islamic banking sector and serves as a reference for other organizations facing similar challenges in maintaining employee loyalty and improving productivity. A comprehensive understanding of loyalty strategies enables organizations to build a sustainable and productive work environment.*

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

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 secara mendalam strategi-strategi yang diterapkan oleh PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau dalam mempertahankan loyalitas kerja Sumber Daya Manusia, khususnya pada posisi Community Officer yang menjadi ujung tombak perusahaan dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas kerja dapat ditingkatkan melalui strategi-strategi seperti pemberian penghargaan yang adil dan terukur, pelatihan berkala yang relevan, pengembangan karir yang terarah, serta kompensasi dan insentif yang sesuai dengan kinerja. Selain itu, dukungan kepemimpinan dan komunikasi dua arah antara manajemen dan karyawan terbukti sangat berpengaruh dalam menciptakan rasa memiliki dan keterikatan emosional terhadap perusahaan. Strategi-strategi tersebut berkontribusi besar terhadap peningkatan komitmen, dedikasi, serta keinginan karyawan untuk bertahan dan berkembang bersama perusahaan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan produktivitas, baik dari sisi kuantitas pencapaian target kerja maupun kualitas pelayanan kepada nasabah komunitas. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan kebijakan manajemen SDM di sektor perbankan syariah, serta menjadi rujukan bagi institusi lain yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas kerja dan meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan memahami strategi loyalitas kerja secara menyeluruh, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: loyalitas kerja, , produktivitas, Community Officer, BTPN Syariah.

1. LATAR BELAKANG

Loyalitas kerja merupakan aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang secara langsung berpengaruh terhadap produktivitas organisasi. (Suhardoyo, 2022) menyatakan bahwa loyalitas kerja mencerminkan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan, yang meliputi rasa memiliki, keterlibatan, dan keinginan untuk terus berkontribusi dalam jangka panjang. Sikap loyal ini tercermin dari kesetiaan, kepatuhan, serta tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diamanahkan. Ketika loyalitas kerja dikelola dengan baik, pegawai akan menunjukkan semangat kerja tinggi, disiplin, dan tanggung jawab terhadap tujuan organisasi (Ndruru et al., 2023). Oleh karena itu, organisasi dapat berkembang optimal apabila karyawannya memiliki loyalitas tinggi dan keinginan kuat untuk tetap berkontribusi.

Dalam konteks dunia kerja, loyalitas juga menjadi nilai penting yang menentukan kesuksesan individu dan kemajuan organisasi. (Rambe, 2018) mengungkapkan bahwa karyawan yang loyal tidak hanya bertanggung jawab menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga berperan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Loyalitas ini mencerminkan dedikasi terhadap visi dan misi perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan moral tim dan mengurangi turnover karyawan. Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, memiliki karyawan loyal menjadi aset berharga yang membedakan suatu perusahaan dari kompetitor. Selain itu, loyalitas kerja berfungsi sebagai pilar utama bagi pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi. (Aminudin et al., 2022) menyatakan bahwa karyawan yang loyal cenderung lebih siap menghadapi tantangan dan berinovasi karena memiliki ikatan emosional dan profesional yang kuat dengan tempat kerja mereka. Dukungan manajemen dan komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan sangat penting dalam membangun loyalitas. Karyawan yang merasa didengar dan diperhatikan akan menunjukkan loyalitas lebih tinggi, yang berdampak positif pada produktivitas.

Sementara itu, produktivitas kerja adalah indikator utama keberhasilan organisasi dalam memanfaatkan input untuk menghasilkan output berkualitas dan sesuai target. (Panjaitan, 2019). Menyebutkan bahwa produktivitas kerja tidak hanya diukur dari kuantitas hasil, tetapi juga dari kualitas, efisiensi waktu, serta kontribusi nyata terhadap tujuan organisasi. Menurut (Desi Rahmawati et al., 2022). Produktivitas optimal terjadi ketika karyawan mampu menyelesaikan tugas secara efektif, efisien, dan berorientasi pada hasil yang berkelanjutan. Produktivitas tidak hanya mengukur kuantitas, tetapi juga kualitas hasil kerja sesuai standar yang ditetapkan. Produktivitas tinggi tercapai ketika karyawan menyelesaikan tugas dengan hasil memadai atau melampaui target, tepat waktu, dan dengan penggunaan sumber daya yang

optimal. 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 (Febriola Sukma Melati et al., 2024)

Strategi mempertahankan loyalitas kerja tidak dapat dilepaskan dari praktik manajemen SDM yang terstruktur. Armstrong (2021) menyatakan bahwa strategi loyalitas meliputi pengakuan dan penghargaan yang tepat waktu, pelatihan kompetensi berkelanjutan, kesempatan pengembangan karir, insentif finansial dan non-finansial, serta pemberian kompensasi yang adil. Secara keseluruhan, loyalitas dan produktivitas saling mendukung, yang berperan penting dalam keberhasilan jangka panjang perusahaan (Wilkinson et al., 2010).

Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah (BTPN Syariah) merupakan lembaga perbankan yang berkomitmen memberdayakan individu melalui produk dan layanan keuangan, termasuk pendanaan dan pembiayaan seperti Paket Masa Depan (PMD) (Rahmand & Pratiwi, 2024). Community Officer di BTPN Syariah memegang peranan penting dalam menjalankan program pemberdayaan masyarakat, khususnya membantu ibu-ibu nasabah memulai dan mengembangkan usaha melalui pendampingan, sosialisasi, serta pelatihan di desa-desa. (Febriola Sukma Melati et al., 2024)

Data internal Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau menunjukkan bahwa loyalitas kerja Community Officer tercermin melalui penghargaan rutin yang diberikan bagi pencapaian target, seperti bonus bulanan dan reward non-finansial seperti liburan. Salah satu karyawan yang mendapatkan penghargaan hampir setiap bulan selama tahun 2024, termasuk bonus dan reward perjalanan sebagai bentuk pengakuan atas pencapaian luar biasa. Hal ini tidak hanya memperkuat loyalitas tetapi juga mendorong peningkatan produktivitas kerja yang terbukti dari data pencapaian target kunjungan Community Officer yang berada di atas 88%, dengan capaian tertinggi mencapai 98,49%.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh PT Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau dalam mempertahankan loyalitas kerja Community Officer, serta dampaknya terhadap peningkatan produktivitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan manajemen SDM, khususnya dalam sektor perbankan syariah yang memerlukan pendekatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan dalam mengelola tenaga kerja lapangan.

2. KAJIAN TEORITIS

Loyalitas Kerja

Loyalitas kerja merupakan bentuk keterikatan emosional, pengabdian, dan komitmen karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja. Husni (2018) menyatakan bahwa loyalitas berasal dari kata loyal, yang berarti kesetiaan dan dedikasi kepada individu atau lembaga. Loyalitas tidak hanya ditunjukkan melalui lamanya masa kerja, tetapi juga melalui keterlibatan aktif, rasa memiliki, serta kemauan untuk membela dan mendukung organisasi baik secara internal maupun eksternal. menambahkan bahwa loyalitas tercermin dalam perilaku sehari-hari seperti kepatuhan terhadap aturan, komunikasi yang sehat, serta integritas dalam bekerja. loyalitas karyawan terbentuk ketika organisasi menyediakan kesempatan berkembang, penghargaan, dan keadilan dalam kebijakan kerja. Dalam perspektif teori manajemen sumber daya manusia, Armstrong (2021) menyebutkan bahwa strategi loyalitas meliputi pengakuan dan penghargaan, pelatihan, pengembangan karier, insentif, dan kompensasi yang tepat.

Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah kemampuan karyawan dalam menghasilkan output yang optimal dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien dan efektif. (Widodo & Soediantono, 2022) Mendefinisikan produktivitas sebagai rasio antara hasil yang dicapai dengan input yang digunakan. Hal ini mencerminkan efisiensi operasional dan pencapaian tujuan organisasi secara kuantitatif dan kualitatif.

(Musarifah Ikhwana & Yulia Anggraini, 2021) menyebutkan bahwa pengukuran produktivitas dapat dilihat melalui indikator seperti kemampuan kerja, hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, dan efisiensi. Sejalan dengan itu, Handoko dalam Busro (2018) menggarisbawahi bahwa produktivitas juga mencerminkan sikap mental untuk terus memperbaiki proses kerja guna mencapai hasil yang lebih baik.

Hubungan Loyalitas Kerja dan Produktivitas

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa loyalitas karyawan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. (Suhardoyo, 2022) menyatakan bahwa karyawan yang loyal cenderung bekerja lebih efektif, proaktif, dan memiliki motivasi untuk memberikan kontribusi terbaiknya bagi organisasi. Rasa kepemilikan dan kepuasan terhadap lingkungan kerja mendorong semangat kerja yang tinggi, meminimalisasi keinginan untuk berpindah kerja, dan menghasilkan stabilitas operasional. Lebih lanjut, (Alberto et al., 2022) Menegaskan bahwa loyalitas menciptakan iklim kerja kolaboratif yang mendorong

inovasi dan komunikasi antar tim. Dalam jangka panjang, loyalitas karyawan memperkuat fondasi organisasi dan memberikan kontribusi signifikan terhadap daya saing perusahaan.

Peran Community Officer di Bank BTPN Syariah

Dalam Bank BTPN Syariah, Community Officer (CO) berperan sebagai ujung tombak perusahaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang menjadi target nasabah. Mereka memiliki banyak tugas, seperti mengajar keuangan dan membangun hubungan dengan komunitas. Karena tuntutan pekerjaan yang tinggi, motivasi kerja menjadi aspek penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh CO. Salah satu tugas utamanya adalah mengunjungi masyarakat lokal untuk mempromosikan produk pembiayaan modal usaha berbasis syariah. Mengajak perempuan yang ada di sana untuk menjadi nasabah BTPN Syariah. Mengikuti dan membangun hubungan baik dengan klien.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi untuk memahami faktor faktor yang memengaruhi motivasi kerja Community Officer di Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau yang berjumlah enam orang.

Data yang digunakan terdiri dari data primer, yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap Community Officer, serta data sekunder yang dikumpulkan dari buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara tidak terstruktur untuk menggali informasi mendalam, dokumentasi untuk memperoleh catatan terkait aktivitas pegawai, serta observasi non-partisipan untuk mengamati lingkungan kerja dan interaksi pegawai. Data dianalisis dengan teknik reduksi data, triangulasi untuk memastikan keabsahan data, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan selama penelitian.

Operasionalisasi Variabel

Tabel 1 operasional variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Item
Strategi mempertahankan loyalitas kerja	Griffin, (2017) mendefinisikan strategi loyalitas sebagai upaya yang dirancang untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara organisasi dan individu (Setiawan & Darmastuti, 2021).	Pengakuan	1. Penghargaan verbal 2. Pengakuan terhadap pencapaian	1-2
		Penghargaan	1. Program penghargaan 2. Bentuk penghargaan	1-2
		Pengembangan karir	1. Kesempatan promosi 2. Program pengembangan karir	1-2
		Pelatihan	1. Pelatihan berkala 2. Metode pelatihan	1-2
		Intensif	1. Jenis intensif 2. Kesesuaian intensif dengan beban kerja?	1-2
		Kompensasi	1. Gaji yang kompetitif? 2. Pengaruh loyalitas 3. Fleksibilitas kerja?	1-3
Produktivitas	Menurut (Busro & Hasibun, 2018) Produktivitas merupakan perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan)	kemampuan	1. Penyelesaian tugas 2. Kualitas pekerjaan	1-2
		Hasil yang dicapai	1. Hasil kerja 2. Dampak hasil kerja 3. Target yang dicapai	1-3
		Semangat kerja	1. Kestabilan kerja	1-2

			2. Perbedaan hasil kerja yang dicapai	
		Pengembangan diri	1. Tantangan kerja 2. Perkembangan dalam kerja	1-2
		Efisiensi	1. Manajemen waktu 2. Proses kerja yang efektif 3. Hubungan dengan rekan kerja dan atasan	1-3

Sumber data: data diolah 2025

4. HASIL 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.

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. Para Informan 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.

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

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.

Bagaimana Produktivitas Community Officer di PT.Bank BTPN Syariah tbk.

Berdasarkan analisis terhadap 5 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.

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%, Capaian ini menjadi indikator bahwa loyalitas tidak bersifat pasif, tetapi secara langsung mendorong peningkatan kualitas dan kuantitas kerja. 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. Selanjutnya, insentif dan kompensasi yang adil dan transparan telah menciptakan rasa dihargai secara finansial, memperkuat efisiensi kerja dan hasil kerja.

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 beberapa informan. 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. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap strategi mempertahankan loyalitas kerja SDM dalam meningkatkan produktivitas Community Officer (CO) di PT. Bank BTPN Syariah MMS Rantau Rasau, dapat disimpulkan bahwa loyalitas kerja CO tercermin secara nyata dalam semangat, dedikasi, dan komitmen mereka dalam menjalankan tugas-tugas di lapangan. Loyalitas tersebut tidak hanya dibentuk oleh rasa tanggung jawab semata, tetapi juga lahir dari rasa memiliki terhadap institusi, kepuasan terhadap pekerjaan, serta iklim kerja yang mendukung. Strategi-strategi yang diterapkan oleh perusahaan, seperti pemberian penghargaan dan insentif berbasis kinerja, pelatihan berkala, pengembangan karir yang terstruktur, serta komunikasi dua arah yang terbuka antara atasan dan bawahan, terbukti sangat efektif dalam meningkatkan loyalitas kerja. Karyawan yang merasa dihargai, didukung, dan diberi ruang untuk berkembang akan memiliki keinginan yang kuat untuk tetap bertahan dan memberikan kontribusi maksimal bagi perusahaan.

Hal ini tercermin dalam tingkat pencapaian target kunjungan yang tinggi, di mana seluruh CO mampu mencatatkan produktivitas di atas 88%, bahkan ada yang mencapai lebih dari 98%. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa terdapat hubungan yang erat antara loyalitas kerja dan produktivitas CO di lapangan, di mana strategi manajerial yang tepat tidak hanya mendorong kinerja individu, tetapi juga memperkuat fondasi organisasi dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis, efektif, dan berkelanjutan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang berfokus pada penguatan loyalitas berdampak langsung terhadap kualitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh, terutama di sektor perbankan syariah yang berbasis pada pendekatan komunitas seperti yang dijalankan oleh BTPN Syariah.

DAFTAR REFERENSI

- Alberto, V., Goh, T. S., Julitawaty, W., & Syawaluddin. (2022). Pengaruh keterampilan kerja dan etos kerja terhadap loyalitas kerja karyawan PT. Kencana Permata Nusantara. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 606–615.
- Aminudin, F., Zuhaena, F., Koesoemasari, D. S. P., Sumantri, E., Suveyandini, M., & Sundari, S. (2022). Pengaruh locus of control, loyalitas kerja, kepuasan kerja dan job crafting pada organizational citizenship behavior karyawan PT Slamet Langgeng Purbalingga. *Prosiding Seminar Nasional FEB Unikal*, 378–385.
- Buku-metode-penelitian-kualitatif. (n.d.). (Tanpa informasi penerbit atau penulis, perlu dilengkapi jika memungkinkan).
- Desi Rahmawati, Alfattama, L. C., & Rindang, D. R. (2022). Optimalisasi loyalitas, semangat, dan disiplin kerja dalam upaya meningkatkan produktivitas karyawan. *BEMJ: Business, Entrepreneurship, and Management Journal*, 1(1), 34–41. <https://doi.org/10.36563/bemj.v1i1.576>
- Febriola Sukma Melati, Sishadiyati, S., & Primadhana, W. P. (2024). Pelayanan nasabah Bank BTPN Syariah untuk mengembangkan UMKM di Mojokerto. *Journal of Human and Education (JAHE)*, 4(4), 225–235. <https://doi.org/10.31004/jh.v4i4.1215>
- Ikhwana, M., & Anggraini, Y. (2021). Analisis motivasi dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan MT Haryono 01. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 1(2), 217–232. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v1i2.286>
- Ndruru, F., Zega, Y., Mendrofa, Y., & Halawa, F. (2023). Analisis loyalitas kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(n), 6854–6867.
- Nisa, S. K., & Prasetya, B. P. (2024). Analisis mempertahankan loyalitas kerja dan penerapannya terhadap kinerja karyawan pada Toko Tooxy Second Stuff. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Perencanaan Kebijakan*, 1(4), 10. <https://doi.org/10.47134/jampk.v1i4.349>
- Panjaitan, M. (2019). Indikator produktivitas. *Management Analysis Journal*, 3(12), 1–12.
- Pramudya Wardhani, D., Annisa, N., & Elfarina, D. (2023). Septiani Gilang 2017. *Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 7(1), 76–83. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Rahmand, J., & Pratiwi, H. (2024). Analisis faktor-faktor yang mendorong keputusan nasabah menggunakan program Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok. [Nama Jurnal Tidak Disebut], 5(3), 392–404.
- Rahmasari, L., Prathama, B. D., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2024). Peran fasilitator pendamping Access to Knowledge (A2K) program Sahabat Daya terhadap perkembangan usaha nasabah Bank BTPN Syariah. [Nama Jurnal Tidak Disebut], 3(1), 282–288.

- Rambe, E. R. S. (2018). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (Skripsi, IAIN Padang Sidempuan, Vol. 5, Issue 8).
- Suhardoyo, S. (2022). Pengelolaan loyalitas kerja, stres kerja dan supervisor support dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada masa pandemi COVID-19. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(1), 74–85. <https://doi.org/10.35145/procuratio.v10i1.1889>
- Widhiastuti, H. (2012). Membangun loyalitas sumber daya manusia. (Nama penerbit perlu dilengkapi).
- Widodo, A., & Soediantono, D. (2022). Manfaat metode Six Sigma (DMAIC) dan usulan penerapan pada industri pertahanan: A literature review. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 3(3), 1–12.
- Wilkinson, A., Bacon, N., Redman, T., & Snell, S. (2010). *The SAGE handbook of human resource management*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9780857021496>