



## Upaya dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan dan Implikasinya terhadap Produktivitas pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi

Dea Anugrah Putri<sup>1\*</sup>, Zulфина Adriani<sup>2</sup>, Wahyu Juari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Jambi, Indonesia

Alamat: Jl. Jambi - Muara Bulian No.KM. 15, Mendalo Darat, Kec. Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Jambi

\*Korespondensi penulis: [deaanugrahputri76@gmail.com](mailto:deaanugrahputri76@gmail.com)

**Abstract.** *Employee loyalty is an important factor in the sustainability and productivity of a company. This research aims to analyze the efforts made by PT. Jambi Regional Development Bank in increasing employee loyalty and its implications for company productivity. The research method used is a qualitative method. Data was collected through interviews with employees of the credit division of PT. Jambi Regional Development Bank and documentation studies. The research results show that there is a positive and significant relationship between efforts to increase employee loyalty and company productivity. Factors such as increased welfare, career development, a conducive work environment, and effective internal communication play an important role in increasing employee loyalty. The higher the level of employee loyalty, the higher the level of productivity achieved by the company. The implication of this research is that companies need to continue to develop strategies to maintain and increase employee loyalty in order to achieve optimal levels of productivity. The recommendations provided include improving the incentive system, increasing employee involvement in decision making, and providing ongoing training programs.*

**Keywords:** *Career Development, Employee Loyalty, Productivity, Work Environment.*

**Abstrak.** Loyalitas karyawan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dan produktivitas suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dalam meningkatkan loyalitas karyawan serta implikasinya terhadap produktivitas perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan para karyawan divisi kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara upaya peningkatan loyalitas karyawan dengan produktivitas perusahaan. Faktor-faktor seperti peningkatan kesejahteraan, pengembangan karier, lingkungan kerja yang kondusif, serta komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Semakin tinggi tingkat loyalitas karyawan, semakin tinggi pula tingkat produktivitas yang dicapai oleh perusahaan. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa perusahaan perlu terus mengembangkan strategi dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas karyawan guna mencapai tingkat produktivitas yang optimal. Rekomendasi yang diberikan meliputi perbaikan sistem insentif, peningkatan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, serta penyediaan program pelatihan yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Lingkungan Kerja, Loyalitas Karyawan, Pengembangan Karier, Produktivitas.

### 1. LATAR BELAKANG

Loyalitas kerja karyawan di perbankan dimana Bank merupakan suatu institusi yang sangat penting bagi perkembangan ekonomi suatu negara. Bank memegang peranan kuat bahkan di negara maju yang sudah kuat bank memegang peran penting dalam pembangunan ekonomi. Bank memiliki fungsi yang krusial dalam mendukung perekonomian, salah satunya melalui produk perbankan yaitu kredit. Oleh karena itu, bank merupakan lembaga keuangan yang utama fungsinya adalah menarik dana dari masyarakat dalam bentuk deposito dan

mendistribusikan kembali dana tersebut dalam bentuk kredit atau pinjaman untuk meningkatkan pembangunan ekonomi dan bisnis (Septian) . Selain itu, bank juga berfungsi sebagai inter mediari yang menghubungkan orang- orang yang memiliki dana (kaya) dengan orang-orang yang membutuhkan dana. Pada skripsi kali ini objek terletak pada Bank Pembangunan Jambi atau Bank Jambi dimana merupakan bank daerah jambi yang didirikan untuk menunjang serta mendorong pembangunan daerah dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dalam menjalankan fungsinya Bank Jambi bertindak sebagai Bank Pembangunan, Bank Umum, Pemegang Kas Daerah dan merupakan salah satu sumber pendapatan daerah.

Berdasarkan data laporan kredit usaha mikro, kecil dan menengah jumlah nasabah yang mengajukan pinjaman di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dari tahun 2018 hingga 2022 berjumlah sebanyak 4.638 pelaku UMKM. Berdasarkan data UMKM yang dipublikasikan oleh dinas koperasi dan UMKM provinsi Jambi pada tahun 2022 Jumlah UMKM di provinsi Jambi adalah 171.282 UMKM. Sehingga jika dibandingkan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi baru mendapat 2,7% UMKM yang ada di Provinsi Jambi, angka ini tentunya sangat kecil perlu inovasi dan perbaikan terhadap penyaluran kredit UMKM agar jumlah UMKM yang melakukan pinjaman di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi bisa bertambah. Kemudian menurut data dari PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi pada tahun 2023 terjadi peningkatan pengajuan kredit oleh UMKM Jambi yaitu sebanyak 9.328 UMKM yang mengajukan pinjaman ke PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi namun pada tahun 2024 terjadi penurunan kembali pengajuan kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi yaitu di angka 7.873 UMKM yang mengajukan pinjaman kredit. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa terjadi ketidakstabilan jumlah pengajuan dari tahun 2018 hingga 2024 dimana terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pengajuan kredit Maka hal tersebut dapat dirumuskan sebagai masalah yang harus diteliti tentang bagaimana cara karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan loyalitas kerja yang dapat berdampak terhadap produktivitas PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Loyalitas karyawan adalah tekad dan kesanggupan karyawan dalam mentaati, melaksana serta mengamalkan hal-hal yang telah dipatuhi dengan kesadaran penuh disertai tanggung jawab (Siswanto, 2017). Loyalitas kerja (job loyalty) menurut Firmansyah (2016) adalah suatu sikap atau perilaku memberikan kemampuan dan keterampilan individu, sikap disiplin dan jujur dalam melakukan suatu pekerjaan, memberikan keterampilan situasi yang

menyenangkan, kondusif dan mendukung dalam lingkungan kerja, dan adanya keinginan untuk mengabdikan pada pekerjaan dalam jangka waktu yang lama (Sukma & Puspitadewi, 2022). Menurut Sukmana (2016) bahwa loyalitas merupakan penunjukkan sikap pada karyawan terhadap perusahaan agar tetap bertahan dan terus bekerja pada perusahaan dengan tanggung jawab yang disadari disaat menjalankan tugas. Steers dan Porter (dalam Rowen 2017) mengemukakan bahwa loyalitas kerja yaitu keinginan untuk bertahan dalam organisasi, rela ditugaskan kemana saja, bangga menjadi anggota organisasi, bersedia bekerja melebihi kondisi biasanya, tidak ingin pindah profesi, dan menerima segala ketentuan maupun nilai dari organisasi. Sedangkan loyalitas kerja menurut Siswanto (2021) yaitu taat pada peraturan perusahaan, tanggung jawab, kemauan untuk bekerja sama, rasa memiliki, hubungan antar pribadi, kesukaan terhadap perusahaan.

Menurut Kussrianto dalam Sutrisno (2017:102), mengemukakan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (Sugara and Siregar) . Peran serta tenaga kerja disini adalah penggunaan sumber daya serta efektif dan efisien (Joy, 2006). Eskani (2010) mendefinisikan produktivitas perusahaan sebagai penentu daya saing baik pada level perusahaan, industri maupun negara. Semakin tinggi nilai produktivitas, semakin tinggi pula kemampuan bersaing perusahaan tersebut terhadap perusahaan lainnya. Produktivitas perusahaan merupakan aspek krusial dalam mengukur kinerja dan daya saing industri. Jika produktivitas naik akan meningkatkan efisiensi (waktu-bahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya. (Ferdian Ary Pratama & H. Henny, 2018; A. Supriyanto et al., 2016; Diah Pramestari, 2018).

### **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi ke PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi untuk mengobservasi lingkungan kerja dan interaksi para karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. Adapun Metode penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif dengan pendekatan secara observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang dianalisis untuk menentukan faktor internal dan eksternal. Hasil penelitian sementara menunjukkan bahwa Strategi melibatkan pemanfaatan sumber daya manusia yang memadai untuk bekerja sama dengan pihak-pihak pendukung.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan partisipan penelitian yaitu peneliti dan karyawan yang bekerja di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dan para UMKM sebagai informan. Penentuan partisipan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa informan

tersebutlah yang mengerti yang mengetahui informasi yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dan peneliti juga ingin melihat bagaimana cara yang dilakukan oleh instansi agar dapat mempertahankan loyalitas kerja ini secara baik dan benar. Selain itu, akses yang mudah serta biaya yang hemat dan terjangkau menjadi bahan pertimbangan peneliti mengapa memilih PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi sebagai tempat penelitian. Untuk mencari keabsahan data di penelitian ini penulis melakukan metode wawancara di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi yang melibatkan beberapa narasumber yaitu karyawan yang ada di divisi kredit dan beberapa UMKM untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid di lapangan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Loyalitas karyawan di industri perbankan, khususnya di bagian kredit, sangat penting karena berpengaruh terhadap produktivitas, kualitas pelayanan, serta tingkat retensi tenaga kerja. Berdasarkan hasil wawancara bersama para karyawan kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah kompensasi dan benefit yang diterima karyawan berupa gaji yang kompetitif, bonus berbasis kinerja, tunjangan kesehatan, dan fasilitas lainnya yang membantu meningkatkan loyalitas kerja karyawan. lingkungan kerja, serta beban kerja yang diterima oleh karyawan juga mempengaruhi loyalitas karyawan.

Karyawan akan lebih loyal apabila mereka merasa dihormati dan memiliki kebebasan untuk menyampaikan ide atau gagasan dalam bekerja. Di dunia perbankan, Bank sering kali disebut memiliki target yang tinggi terutama di divisi kredit. Hal inilah yang membuat betapa pentingnya lingkungan yang saling dukung agar target yang diberikan bisa tercapai dengan cara bekerja sama. Hubungan kerja yang harmonis dengan rekan kerja di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi menciptakan lingkungan yang nyaman, mengurangi stres dalam bekerja, dan meningkatkan keterikatan terhadap perusahaan. Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi juga menyediakan fasilitas ruang kerja yang nyaman, selain itu PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi juga memiliki fasilitas seperti area istirahat, toilet yang bersih, serta ruang tunggu yang nyaman.

## **Faktor – faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan**

### **a. Peran Kompensasi**

Kompensasi yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi layak, adil, dapat diterimakan, memuaskan, memberi motivasi kerja, bersifat penghargaan dan sesuai dengan kebutuhan. Pemberian kompensasi ini akan memberikan manfaat kepada kedua belah pihak, baik kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi maupun kepada pihak karyawan. Kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karya mereka sebagai karyawan. Kemudian program kompensasi juga penting bagi perusahaan, karena hal itu mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumberdaya manusia atau dengan kata lain agar karyawan mempunyai loyalitas dan komitmen yang tinggi pada perusahaan

### **b. Peran Lingkungan Kerja**

Tercapainya tujuan suatu perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang melaksanakan pekerjaannya dan mampu memberikan hasil kerja yang baik atau mempunyai prestasi kerja yang tinggi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Lingkungan kerja memegang peranan penting terhadap baik buruknya kualitas hasil kinerja karyawan. Bila lingkungan kerja nyaman dan komunikasi antar karyawan berjalan baik, maka bisa dipastikan performa yang dihasilkan pun akan maksimal dan menciptakan loyalitas yang baik dari karyawan, lingkungan kerja merupakan dimana para pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari.

Lingkungan kerja yang baik dan kondusif sangat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dan akan memberikan rasa nyaman yang akan memungkinkan pegawai akan bekerja secara optimal bahkan lingkungan kerja juga akan mempengaruhi emosi pegawai. Jika karyawan menyukai lingkungan kerja maka karyawan akan betah melakukan aktifitas dalam bekerjanya dan prestasi akan meningkat sebaliknya jika karyawan tidak nyaman atau tidak betah dengan lingkungannya maka loyalitas karyawan akan menurun dan stress karena merasa tidak nyaman dengan lingkungannya. Lingkungan kerja yang efektif mencakup sebuah hubungan antara etika karyawan, hubungan antara bawahan dengan atasan serta lingkungan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi

### **c. Peran Beban Kerja**

Melalui hasil wawancara Bersama para karyawan divisi kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi, terdapat keunggulan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dibandingkan Bank lain dari sisi tekanan atau beban kerja yang dimana jika para karyawan kredit tidak bisa memenuhi atau mencapai target yang diberikan maka tidak ada sanksi berat yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi kepada karyawan. Para informan menyebutkan hanya saja hal tersebut berpengaruh terhadap gaji yang diterima saja, dan tidak ada sanksi berat bahkan sampai dikeluarkan dari perusahaan.

### **Peran Loyalitas Kerja dalam Mewujudkan Produktivitas PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran dalam mewujudkan capaian target semua karyawan divisi kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. Sebagai salah satu pilar ekonomi daerah, UMKM memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. Dengan keberadaan berbagai jenis UMKM, mulai dari sektor perdagangan, kerajinan, kuliner, hingga jasa maka banyak pula pengajuan kredit yang dilakukan di berbagai perbankan. Hal inilah yang membuat PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi harus bisa bersaing terhadap Bank-Bank lain sebagai bentuk dalam mewujudkan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait ketidakstabilan jumlah pengajuan kredit UMKM di setiap tahunnya, hal tersebut dikarenakan kurangnya informasi yang UMKM terima mengenai penyaluran kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi serta anggapan UMKM yang menyebutkan bahwa PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi lebih mengutamakan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Ternyata pernyataan tersebut relevan dengan hasil wawancara bersama karyawan kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi yang memang memberi pernyataan mereka fokus utamanya ke PNS. Kemudian ada ketidaksamaan pelayanan yang diberikan kantor cabang satu dan lainnya. Maka dari itu karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi meningkatkan loyalitas mereka sebagai karyawan dengan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Karyawan yang loyal juga tentu akan membuat hubungan baik kepada nasabah, dengan pelayanan yang baik maka hal ini akan berdampak kepada peningkatan kepercayaan dan loyalitas nasabah kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. Selain itu tingkat loyalitas karyawan yang tinggi mencerminkan budaya perusahaan yang baik, sehingga membangun citra

positif terhadap PT. Bank Pembangunan Darrah Jambi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa loyalitas merupakan kunci dalam meningkatkan produktivitas PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. Oleh karena itu, PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi perlu meningkatkan loyalitas kerja karyawan agar produktivitas PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi tetap optimal.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menegaskan bahwa loyalitas karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya lingkungan kerja, kompensasi, serta pengembangan karir di perusahaan. Peran loyalitas kerja karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dan dampaknya terhadap produktivitas PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi adalah karena karyawan yang loyal tentu akan membuat hubungan baik kepada nasabah, dengan pelayanan yang baik maka hal ini akan berdampak kepada peningkatan kepercayaan dan loyalitas nasabah kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi.

Terkait minat UMKM untuk mengajukan pinjaman kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah. Serta PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi memang memiliki fokus utama pinjaman kredit ke PNS (Pegawai Negeri Sipil) dibandingkan UMKM Berdasarkan kesimpulan pengalaman UMKM terhadap PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi dalam hal pelayanan diharapkan karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi memberikan pelayanan terbaik secara merata tidak hanya di kantor cabang utama saja dan juga diharapkan agar dapat terus memberikan informasi bahwa pengajuan kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi juga baik sama seperti Bank lain.

## DAFTAR REFERENSI

- Astuti, D., et al. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja: Lingkungan kerja, stres kerja dan insentif (literature review manajemen kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 199–214. <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i2>
- Dewi, K. T. S., et al. (2024). Meningkatkan loyalitas pegawai Kopi Nau di Kabupaten Buleleng melalui kepemimpinan, kompensasi finansial dan masa kerja. *Ganec Swara*, 18(1), 92. <https://doi.org/10.35327/gara.v18i1.738>
- Isah, S. N. (2020). Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Keuangan*, 7(2), 597–608. <http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/index.php/jibk/article/view/565>

- Ismail, R. (2014). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah sebagai prediktor dalam meningkatkan loyalitas nasabah. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 10(2), 179–196. <https://doi.org/10.33830/jom.v10i2.79.2014>
- Putri, L., & Adi, S. (2023). Analisis pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap produktivitas karyawan di sektor jasa. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 5(2), 102–116. <https://doi.org/10.38129/jpsdm.v5i2.1240>
- Rahmawati, D., et al. (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>
- Safitri, D. N., & Hanifuddin, I. (2022). Analisis strategi mempertahankan loyalitas kerja karyawan pada Toko Batik Soemowarso Surodikraman Ponorogo. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v2i1.614>
- Saputra, M. R., & Iswara, U. S. (2022). Pengaruh solvabilitas dan profitabilitas terhadap harga saham. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(6), 1–22. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31834.76482>
- Sari, R. (2021). Pengaruh pengembangan karir dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan X. *Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 9(3), 145–160. <https://doi.org/10.25139/jem.v9i3.5678>
- Septian, E. (2024). Persepsi nasabah terhadap efektivitas penyaluran kredit UMKM Bank Jambi dengan citra bank sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 13(01), 39–53. <https://doi.org/10.22437/jmk.v12i04.24373>
- Shar, A., et al. (2022). Pengaruh brand image dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. Bank Pembangunan Daerah Bengkulu. *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 5(1), 77–86. <https://doi.org/10.24127/jf.v5i1.813>
- Sugara, H., & Siregar, V. (2019). Pengaruh motivasi karyawan terhadap produktivitas perusahaan (Studi kasus pada CV. Pelita Mas Pematangsiantar). *Produktivitas Perusahaan*, 3(2), 95–101.
- 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>
- Wulandari, A. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap loyalitas kerja karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 15–25. <https://doi.org/10.33425/jmb.v7i1.1127>
- Yasmine, P. C., & Fanji, W. (2024). Pengaruh disiplin dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT. Dunia Sandang. *ECo-Buss*, 6(3), 1577–1589. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i3.1235>