



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 10456-10467

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Strategi Manajemen Talenta Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan di PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli

Wince Waruwu^{1✉}, Delipiter Lase², Peringatan Harefa³, Maria Magdalena Bate'e⁴

Program Studi Manajemen, Universitas Nias

Email: wincewar28@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Artikel ini mengeksplorasi manajemen talenta dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan, dengan fokus pada PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dan informan (partisipan) terdiri dari manajemen dan karyawan, ditetapkan dengan menggunakan teknik *purpose sampling*. Data dijangkau dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, dan dianalisis dengan menggunakan *interactive model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profil talenta karyawan meliputi kemampuan komunikasi yang efektif, pemahaman terhadap kondisi pasar, kemampuan menjalin relasi, analisis karakter konsumen, analisis kelayakan kredit, dan profesionalisme. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas meliputi insentif, lingkungan kerja yang positif, kenyamanan tempat kerja, keterlibatan karyawan, dan pencapaian target. Adapun strategi manajemen talenta melibatkan pelatihan, dukungan bagi karyawan lapangan, analisis pasar, serta penerapan penghargaan dan sanksi. Namun, implementasi strategi tersebut menghadapi tantangan seperti persaingan bisnis, target pasar yang baku, kelalaian nasabah, dan penempatan karyawan yang suboptimal.

Kata Kunci: *Manajemen Talenta, Produktivitas, PT. ITC Finance.*

Abstract

This article explores talent management and its impact on employee productivity, focusing on PT. ITC Finance Nias Branch, Gunungsitoli City. This research uses descriptive qualitative research. Data sources and informants (participants) consist of management and employees, determined using a purpose sampling technique. Data were collected using semi-structured interview techniques and analyzed using the interactive model. The results showed that the employee talent profile includes practical communication skills, understanding of market conditions, relationship-building skills, customer character analysis, creditworthiness analysis, and professionalism. Factors affecting productivity include incentives, a positive work environment, workplace comfort, employee engagement, and target achievement. The talent management strategy involves training, support for field employees, market analysis, and applying rewards and sanctions. However, implementing these strategies faces challenges such as business competition, standardized target markets, customer negligence, and suboptimal employee placement.

Keywords: *Productivity, PT. ITC Finance, Talent Management.*

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 menandai perubahan signifikan dalam strategi bisnis perusahaan. Dengan pesatnya perkembangan teknologi dan persaingan bisnis yang kian ketat, kebutuhan akan tenaga kerja yang berkualitas menjadi prinsip utama bagi pertumbuhan perusahaan. Kinerja dan produktivitas karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan suatu perusahaan. Bagaimanapun, keberhasilan strategi bisnis suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi dan modal yang dimilikinya, namun juga bagaimana organisasi tersebut mampu mengelola sumber daya manusianya.

Dalam dunia bisnis modern, sumber daya manusia (SDM) diakui sebagai aset berharga yang dapat memberikan keunggulan kompetitif. SDM yang berkualitas bukan hanya sekedar memiliki keterampilan teknis, namun juga memiliki kemampuan inovatif dan kreatif yang mampu menyesuaikan diri dengan perubahan. Namun, mengidentifikasi, merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan talenta-talenta berbakat bukanlah tugas yang mudah. Tantangan-tantangan tersebut memerlukan strategi manajemen talenta yang efektif.

Dalam konteks PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli, sebuah perusahaan pembiayaan dengan skala nasional, isu produktivitas karyawan menjadi perhatian utama. Meskipun perusahaan ini memiliki visi yang jelas dan berusaha mengembangkan bakat karyawannya, berbagai tantangan muncul dalam operasional sehari-hari. Dari kendala persaingan bisnis, hingga masalah internal seperti strategi yang kurang efektif dan

pemanfaatan talenta karyawan yang suboptimal.

Mengingat pentingnya manajemen talenta dalam meningkatkan produktivitas karyawan, penelitian ini dirancang untuk mendalami strategi manajemen talenta di PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas karyawannya dan mencapai tujuan bisnisnya.

Manajemen Talenta

Kata "talenta" dalam KBBI daring merujuk kepada bakat atau pembawaan seorang individu sejak lahir. Pella & Inayati (2011) dalam Wicaksana et al. (2021) mendefinisikan talenta sebagai individu dalam organisasi yang memiliki kemampuan unik dan kontribusi besar untuk pencapaian tujuan perusahaan. Dalam konteks manajemen SDM, pemahaman kata "talenta" telah berkembang sesuai dengan konteks penggunaannya yang lebih luas. Talenta kini diartikan sebagai pegawai atau karyawan yang menonjol dalam kinerjanya, dikenali sebagai "pegawai kunci" atau "pegawai dengan potensi tinggi" yang diperkirakan akan memberikan kontribusi signifikan bagi pertumbuhan dan kelangsungan organisasi di masa mendatang (Jones et al., 2012 dalam Suparman & Naibaho, 2021). Lebih lanjut, Silzer & Dowell (2010) dalam Suparman & Naibaho (2021) mengemukakan bahwa "talenta" di dalam organisasi dapat merujuk pada tiga aspek: 1) Kemampuan dan keahlian seseorang serta potensinya untuk berkontribusi pada organisasi, 2) Individu tertentu yang memiliki keahlian khusus, dan 3) Sebuah kelompok tertentu di dalam organisasi. Ini menunjukkan bahwa "talenta" dapat diartikan dalam berbagai cara, tergantung pada konteks dan cara penggunaannya.

Selanjutnya, Armstrong & Taylor (2020) menjelaskan manajemen talenta sebagai proses identifikasi, merekrut, dan menempatkan pada posisi yang tepat talenta-talenta sebagai individu dengan bakat-bakat penunjang pekerjaan, mengembangkan kemampuan terbaik, mempertahankannya tetap berada dalam organisasi kerja. Sementara itu, Waruwu et al, (2023) menjelaskan bahwa fokus utama manajemen talenta adalah memanfaatkan potensi karyawan untuk memenuhi kebutuhan strategis dan operasional organisasi sekarang dan di masa yang akan datang.

Silzer & Dowell (2010) menyatakan bahwa dalam sebuah perusahaan, manajemen talenta melibatkan lima tahapan utama yang saling berhubungan, yaitu: 1) identifikasi dan seleksi pegawai berbakat, khususnya dari eksternal, 2) evaluasi kompetensi dan keterampilan pegawai tersebut, 3) peninjauan dan penyusunan strategi penempatan, 4) pengembangan dan penempatan, serta 5) pembinaan dan retensi pegawai berbakat.

Smilansky (2007) menyatakan bahwa tujuan manajemen talenta meliputi: (a) pembentukan tim unggul untuk bersaing di tingkat organisasi; (b) identifikasi calon pengganti untuk posisi strategis di organisasi; (c) memfasilitasi kolaborasi antar eksekutif dari beragam latar belakang-fungsional, geografis, dan bisnis-untuk merangsang inovasi dan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya internal; (d) penciptaan peluang karir yang relevan; (e) pembentukan budaya yang mendukung eksekutif unggul agar beroperasi di puncak kapabilitasnya; (f) penjaminan peluang bagi karyawan berbakat untuk berkembang dengan pesat; (g) promosi keragaman di antara eksekutif dalam posisi vital; (h) desain proses penilaian yang melampaui pandangan seorang manajer; dan (i) pengembangan komitmen dari karyawan paling berprestasi.

Produktivitas adalah konsep yang didefinisikan dari sudut pandang yang beragam, tergantung pada konteks serta disiplin ilmu tertentu. Beberapa ahli telah memberikan definisi mereka mengenai produktivitas. Menurut Sumanth (1985) yang dikutip oleh Zega et al. (2019), produktivitas diartikan sebagai ukuran efisiensi yang menunjukkan seberapa baik sumber daya organisasi digunakan untuk mencapai hasil. Pada sisi lain, Kendrick & Kendrick (2016) menyatakan bahwa produktivitas mengacu pada hubungan antara jumlah produksi dengan input, baik itu satu, beberapa, atau seluruhnya yang digunakan dalam proses produksi. Sullivan & Harris, sebagaimana disebutkan oleh Rauzana & Dharma (2022), mendefinisikan produktivitas sebagai rasio antara output (hasil produksi) dan input (sumber daya yang digunakan). Sementara itu, Heizer et al. (2019), mendefinisikan produktivitas sebagai sebagai rasio output (barang dan jasa) terhadap input (tenaga kerja, material, energi, dan lainnya). Produktivitas juga dipandang sebagai alat ukur kinerja utama yang menyoroti sejauh mana efisiensi dan efektivitas proses yang diterapkan.

Sebagian besar definisi di atas mengacu pada konsep produktivitas sebagai perbandingan antara apa yang dihasilkan (output) dengan apa yang digunakan untuk menghasilkannya (input). Efisiensi dalam menggunakan sumber daya untuk menghasilkan output yang maksimal menjadi inti dari konsep produktivitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Pertimbangan untuk memilih pendekatan kualitatif adalah di antaranya penelitian hendak menyelami kedalaman kompleksitas dan proses; variabel terkait belum teridentifikasi (Marshall & Rossman, 2015, p. 46). Sumber data dan informan (partisipan) terdiri dari manajemen dan karyawan, ditetapkan dengan

menggunakan teknik *purpose sampling*, yakni didasarkan atas kompetensi dan bukan atas dasar keterwakilan (Bernard, 2017). Data dijaring dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur (Bernard, 2017). Analisis data dilakukan dengan *interactive model* yang dikembangkan oleh (Miles et al., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Talenta yang Dimiliki Karyawan PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Manager* PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli, diperoleh informasi bahwa profil talenta yang dimiliki oleh karyawan adalah:

"(1) komunikasi yang efektif, karyawan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memastikan informasi disampaikan dan diterima dengan jelas oleh pihak lain; (2) pemahaman kondisi pasar, karyawan memahami dinamika dan tren pasar yang sedang berlangsung; (3) relasi baik, karyawan mampu menjalin hubungan baik dengan rekan kerja maupun pihak eksternal perusahaan; (4) analisis karakter calon konsumen, karyawan mampu menganalisis kebutuhan dan karakteristik calon konsumen, (5) analisis kelayakan kredit, karyawan harus memiliki kemampuan untuk menganalisis kelayakan kredit pelanggan dengan tepat; dan (6) profesionalisme dalam bekerja, karyawan memiliki dedikasi dan integritas tinggi dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab" [#R₁ *Branch Manager* & #R₂ *Credit Marketing Head*].

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli, yakni:

"(a) pemberian insentif, insentif yang diberikan kepada karyawan dapat meningkatkan semangat kerja dan produktivitas mereka. Insentif berfungsi sebagai penghargaan atas prestasi dan hasil kerja yang telah dicapai; (b) lingkungan kerja yang positif, sebuah lingkungan kerja yang mendukung dapat menciptakan suasana positif, memotivasi karyawan, dan memungkinkan mereka untuk bekerja dengan lebih efektif; (c) suasana kerja yang nyaman, kondisi tempat kerja yang nyaman mempengaruhi konsentrasi dan kenyamanan karyawan dalam bekerja, yang berdampak langsung pada produktivitas kerja; (d) keterlibatan karyawan, melibatkan karyawan dalam kegiatan-kegiatan perusahaan dan proses pengambilan keputusan meningkatkan rasa memiliki dan komitmen karyawan terhadap perusahaan; dan (e) pencapaian target, target yang telah ditetapkan oleh

perusahaan menjadi pemicu bagi karyawan untuk bekerja lebih keras, pencapaian target ini menjadi acuan bagi karyawan dalam meningkatkan produktivitasnya" [#R₃ Account Receivable Head].

Strategi Manajemen Talenta dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara, strategi manajemen talenta PT. ITC Finance dalam meningkatkan produktivitas karyawan adalah:

"(a) pelatihan dan pendidikan, perusahaan memberikan pengetahuan dasar kepada seluruh karyawan, tim *marketing* dilatih tentang teknik penjualan yang efektif, dan tim *collection* mendapat pelatihan tentang cara efisien dalam menagih nasabah; (b) dukungan untuk karyawan lapangan, perusahaan memberikan dukungan penuh terhadap karyawan yang bekerja di lapangan; (c) analisis pasar, karyawan dibekali dengan kemampuan untuk membaca dan memahami dinamika pasar, sehingga mereka dapat memberikan keuntungan optimal bagi perusahaan; (d) penghargaan dan sanksi, karyawan yang berhasil mencapai target mendapatkan penghargaan. Sebagai bentuk motivasi, karyawan yang belum mencapai target dikenai sanksi, dengan harapan mereka dapat meningkatkan kualitas kerja di masa mendatang" " [#R₁ Branch Manager].

Tantangan yang Dihadapi dalam Menerapkan Strategi Manajemen Talenta

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, berikut adalah tantangan atau kendala yang dihadapi dalam menerapkan strategi manajemen Talenta di PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli:

"(a) persaingan bisnis dengan perusahaan kompetitor, adanya kompetisi ketat dengan perusahaan lain membuat strategi manajemen talenta terkadang tidak berjalan sesuai rencana. hal ini dapat mengakibatkan kehilangan talenta-talenta berharga kepada pesaing atau kesulitan dalam mempertahankan talenta-talenta kunci; (b) target pasar yang baku, ekonomi daerah target pasar yang kurang menguntungkan atau tidak menghasilkan bagi perusahaan bisa menjadi tantangan dalam menerapkan strategi manajemen talenta; (c) kelalaian nasabah dalam membayar kewajibannya: ketika nasabah tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar, hal ini bisa menimbulkan dampak pada finansial perusahaan, sehingga mempengaruhi penerapan strategi manajemen talenta; dan (d) penempatan karyawan yang belum maksimal: penempatan yang kurang tepat atau tidak sesuai dengan kompetensi dan keahlian karyawan dapat mengurangi produktivitas dan semangat kerja, serta dapat menghambat penerapan strategi manajemen talenta" [#R1 Branch Manager, #R2 Credit Marketing Head & #R3 Account Receivable Head].

Analisis dan Pembahasan

Kemampuan berkomunikasi dengan efektivitas dan kejelasan oleh karyawan merupakan fondasi utama dalam setiap organisasi. Menilik pendapat Lussier & Achua (2015), manfaat dari komunikasi yang efektif tak hanya meningkatkan koordinasi dan pemahaman di antara anggota tim, tetapi juga berperan penting dalam mengurangi kesalahan serta memperkuat kepuasan dalam bekerja. Tak berhenti di sana, memahami dinamika pasar juga menjadi salah satu pilar utama dalam dunia pemasaran. Seperti yang ditekankan oleh Kotler et al. (2017), memiliki pemahaman mendalam mengenai tren dan dinamika pasar akan memungkinkan karyawan untuk mengambil keputusan yang tepat dan memanfaatkan setiap peluang bisnis yang muncul.

Di samping itu, relasi atau hubungan yang baik tidak hanya dengan rekan kerja internal, tetapi juga dengan pihak eksternal, memiliki dampak positif dalam meningkatkan kerja sama tim. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Robbins & Coulter (2021), di mana relasi yang kuat dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Keberhasilan dalam dunia pemasaran juga ditentukan oleh pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan karakteristik konsumen. Mengutip kembali pendapat Kotler et al. (2017), karyawan yang memiliki kemampuan ini tidak hanya vital dalam industri pemasaran, tetapi juga sangat krusial bagi sektor keuangan, khususnya dalam upaya meminimalisir risiko kredit. Terakhir, profesionalisme karyawan memiliki peran penting dalam membangun reputasi sebuah organisasi. Seperti yang dinyatakan oleh Greenberg (2011), sikap profesional dapat meningkatkan kredibilitas sebuah perusahaan dan pada akhirnya membangun kepercayaan konsumen.

Dalam dunia manajemen, pemahaman mengenai motivasi kerja memiliki peran krusial dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Herzberg (dalam Alrawahi et al., 2020), melalui Teori Motivasi Dua Faktornya pada tahun 1968, mengemukakan bahwa penghargaan dan insentif memiliki peran signifikan sebagai faktor yang memotivasi karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai, hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka dan mendorong produktivitas yang lebih tinggi. Tidak hanya motivasi dari dalam diri, lingkungan kerja yang kondusif juga memiliki dampak besar terhadap produktivitas karyawan (Gagné et al., 2015). Dalam hal ini, Christensen & Raynor (2013), menunjukkan bagaimana lingkungan kerja yang positif dapat mempengaruhi peningkatan kinerja serta kepuasan kerja karyawan. Hal senada juga diungkapkan oleh Robbins & Judge (2022), yang mengemukakan bahwa kenyamanan lingkungan fisik tempat kerja memiliki hubungan erat dengan produktivitas karyawan.

Selain itu, keterlibatan karyawan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan

produktivitas organisasi (Macey et al. dalam Fridawati & Nugrohoseno, 2021). Sebuah penelitian oleh Gallup pada tahun 2016 mengindikasikan bahwa semakin tinggi keterlibatan karyawan, semakin tinggi pula produktivitas, profitabilitas, dan bahkan loyalitas pelanggan sebuah organisasi. Akhirnya, pentingnya penetapan tujuan yang baik dalam meningkatkan kinerja karyawan juga tidak dapat diabaikan. Menurut Locke & Latham (2006) melalui *New Directions in Goal-Setting Theory*, penetapan tujuan yang jelas, spesifik, dan menantang dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan performa yang lebih baik.

Pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi telah menjadi pusat perhatian bagi banyak pakar manajemen. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Noe (2022), investasi dalam bentuk pelatihan dan pendidikan bukan hanya merupakan upaya untuk meningkatkan keterampilan karyawan, tetapi juga menjadi fondasi dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam beradaptasi dengan perubahan dan tantangan baru di dunia kerja. Selain pelatihan, dukungan dari organisasi menjadi unsur krusial, terutama bagi karyawan yang bertugas di lapangan (Silzer & Dowell, 2010). Eisenberger et al. dalam Opod (2018), menekankan bahwa dukungan organisasional dapat menjadi pembeda dalam keberhasilan dan produktivitas karyawan. Dengan dukungan yang memadai, karyawan merasa lebih dihargai dan memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaannya.

Strategi ini, menurut Porter (2011), bukan hanya berkaitan dengan peningkatan kualitas internal organisasi, tetapi juga sebagai bentuk layanan yang optimal bagi konsumen. Organisasi yang mampu memahami dan menjawab kebutuhan karyawan mereka cenderung lebih responsif dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Tidak kalah pentingnya, Vroom dalam Setiyaningrum & Sulistyaningsih (2019), melalui Teori Ekspektansinya, mengemukakan bagaimana hadiah dan sanksi bisa menjadi alat yang efektif untuk memotivasi karyawan. Karyawan cenderung bekerja lebih keras dan lebih komitmen ketika mereka melihat adanya hubungan yang jelas antara usaha yang mereka lakukan dengan hadiah yang mereka terima, serta konsekuensi dari ketidakmampuan mereka dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Dalam dunia industri, banyak faktor yang mempengaruhi dinamika dan kinerja perusahaan. Porter (dalam Setiyaningrum & Sulistyaningsih, 2019), menciptakan kerangka kerja yang telah mendapatkan pengakuan luas dengan mengidentifikasi lima kekuatan utama yang mempengaruhi persaingan dalam industri, salah satunya adalah ancaman dari pesaing. Menghadapi pesaing memang menuntut strategi yang cermat dan tepat sasaran. Menurut Kotler & Keller (2015), salah satu pendekatan yang efektif untuk mengatasi tantangan dari pesaing adalah melalui segmentasi pasar yang tepat. Segmentasi ini memungkinkan perusahaan untuk menargetkan segmen pasar tertentu dan menyediakan

penawaran yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Namun, bukan hanya strategi pemasaran yang menjadi senjata untuk menghadapi persaingan. Brigham & Ehrhardt (2014) menekankan pentingnya manajemen risiko dan pembinaan hubungan pelanggan yang kuat sebagai upaya untuk menangkal tantangan. Membina hubungan yang baik dengan pelanggan tidak hanya meningkatkan loyalitas, tetapi juga dapat memberikan perusahaan wawasan yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan pelanggan.

Selanjutnya, dalam hal sumber daya manusia, Gatewood et al. (2010), menyatakan bahwa analisis pekerjaan yang tepat dan proses rekrutmen yang efektif menjadi solusi utama dalam memastikan perusahaan mendapatkan talenta yang sesuai dan berkualitas. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa mereka memiliki tim yang kompeten untuk menghadapi ancaman dan tantangan dari pesaing serta memaksimalkan potensi pertumbuhan.

SIMPULAN

Karyawan PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli memiliki serangkaian kemampuan dan keahlian penting seperti komunikasi yang efektif, pemahaman kondisi pasar, menjalin relasi yang baik, analisis karakter konsumen, analisis kelayakan kredit, dan profesionalisme yang tinggi. Keterampilan dan keahlian ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas mereka secara efektif di industri keuangan. Produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk pemberian insentif, lingkungan kerja yang mendukung, suasana kerja yang nyaman, keterlibatan karyawan dalam keputusan organisasi, dan target yang jelas dan menantang. PT. ITC Finance mengimplementasikan strategi manajemen talenta melalui pelatihan dan pendidikan, dukungan bagi karyawan lapangan, analisis pasar, serta pemberian penghargaan dan sanksi yang tepat. Ada sejumlah tantangan dalam implementasi strategi manajemen talenta, termasuk persaingan bisnis, target pasar yang kurang menguntungkan, kesulitan finansial akibat kelalaian nasabah, dan penempatan karyawan yang belum optimal.

Mengingat dinamika pasar yang cepat berubah, sebaiknya PT. ITC Finance meningkatkan frekuensi dan kedalaman pelatihan bagi karyawan, khususnya terkait pemahaman tren pasar dan teknik analisis kelayakan kredit. Perusahaan harus fokus pada pengembangan budaya kerja yang mendukung komunikasi terbuka, kolaborasi, dan inovasi. Hal ini akan memperkuat relasi internal dan eksternal serta meningkatkan kepuasan kerja. Memastikan bahwa struktur insentif yang ada memotivasi karyawan untuk mencapai target perusahaan dan mempertahankan profesionalisme. Mengingat tantangan dari persaingan

dan target pasar yang kurang menguntungkan, perlu ada analisis pasar yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman serta merumuskan strategi yang tepat. Melakukan evaluasi dan peningkatan pada proses rekrutmen, untuk memastikan bahwa karyawan yang direkrut sesuai dengan kebutuhan dan kompetensi yang dibutuhkan perusahaan. Mengingat tantangan dari kelalaian nasabah, pembentukan tim manajemen risiko khusus dapat membantu dalam mengidentifikasi dan mitigasi risiko yang mungkin muncul. Dengan mengimplementasikan rekomendasi di atas, PT. ITC Finance Cabang Nias Kota Gunungsitoli diharapkan dapat meningkatkan produktivitas karyawan, mengatasi tantangan yang ada, dan memaksimalkan potensi talenta yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrawahi, S., Sellgren, S. F., Altouby, S., Alwahaibi, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, 6(9), e04829. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04829>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page Publishers.
- Bernard, H. R. (2017). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and Quantitative Approaches* (6th ed.). Rowman & Littlefield.
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2014). *Financial Management: Theory and Practice* (14th ed.). South-Western College Pub.
- Christensen, C. M., & Raynor, M. E. (2013). *The Innovator's Solution: Creating and Sustaining Successful Growth*. Harvard Business Review Press.
- Fridawati, Y. D., & Nugrohoseno, D. (2021). Pengaruh Employee Engagement terhadap Organizational Trust melalui Psychological Well-Being dan Transformational Leadership. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1241–1255. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p1241-1255>
- Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., van den Broeck, A., Aspeli, A. K., Bellerose, J., Benabou, C., Chemolli, E., Güntert, S. T., Halvari, H., Indiyastuti, D. L., Johnson, P. A., Molstad, M. H., Naudin, M., Ndao, A., Olafsen, A. H., Roussel, P., Wang, Z., & Westbye, C. (2015). The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(2), 178–196. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.877892>
- Gatewood, R., Feild, H. S., & Barrick, M. (2010). *Human Resource Selection* (7xx ed.). Cengage

Learning.

- Greenberg, J. (2011). *Behavior in Organizations* (10th ed.). Pearson Higher Ed.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2019). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson.
- Jones, J. T., Whitaker, M., Seet, P., & Parkin, J. (2012). Talent Management in Practice in Australia: Individualistic or Strategic? An Exploratory Study. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 50(4), 399–420. <https://doi.org/10.1111/j.1744-7941.2012.00036.x>
- Kendrick, J. W., & Kendrick, J. B. (2016). *Personal Productivity*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315493299>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0: Moving from traditional to digital*. Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2006). New Directions in Goal-Setting Theory. *Current Directions in Psychological Science*, 15(5), 265–268. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2006.00449.x>
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2015). *Leadership: Theory, Application, & Skill Development* (6th ed.). Cengage Learning.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2015). *Designing Qualitative Research* (6th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Noe, R. (2022). *Employee Training & Development* (9th ed.). McGraw Hill.
- Opod, L. L. (2018). *Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) Terhadap Affective Commitment (AC) Karyawan Dengan Needs For Affiliation (N-Aff) Sebagai Variabel Moderator* [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/13111/>
- Pella, D. A., & Inayati, A. (2011). *Talent Management: Mengembangkan SDM untuk Mencapai Pertumbuhan dan Kinerja Prima*. Gramedia Pustaka Utama.
- Porter, M. E. (2011). *Competitive Advantage of Nations: Creating and Sustaining Superior Performance* (Reprint). Simon and Schuster.
- Rauzana, A., & Dharma, W. (2022). Causes of delays in construction projects in the Province of Aceh, Indonesia. *PLOS ONE*, 17(1), e0263337. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263337>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson.

- Setiyaningrum, A., & Sulistyanyingsih, E. (2019). Program Pengembangan Strategi Manajemen Pariwisata Berbasis Sustainable Tourism pada Destinasi Wisata Ancol. *SABDAMAS*, 1(1), 153–159. <https://ejournal.atmajaya.ac.id/index.php/sabdamas/article/view/1007>
- Silzer, R. F., & Dowell, B. E. (Eds.). (2010). *Strategy-Driven Talent Management: A Leadership Imperative* (1st ed.). Jossey-Bass.
- Smilansky, J. (2007). *Developing Executive Talent: Best Practices from Global Leaders* (1st ed.). Jossey-Bass Publishers.
- Suparman, R., & Naibaho, V. H. (2021). Manajemen Talenta di Pemerintah Daerah: Studi Eksploratori Penerapan Kebijakan Manajemen Talenta di Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(1), 111–130. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i1.718>
- Waruwu, E., Waruwu, S., Ndraha, A. B., Telaumbanua, A., Lase, D., Halawa, F., Bate'e, M. M., Waruwu, M. H., Mendrofa, S. A., Laoli, A., Halawa, O., & Gea, M. (2023). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (M. Silalahi (Ed.)). Future Science.
- Wicaksana, S. A., Sarinastiti, M., Syahid, Y., & Fitri, G. F. N. (2021). *Manajemen Pengembangan Talenta* (1st ed.). DD Publishing; Humanika Institute Publisher. <https://www.researchgate.net/publication/356781807>
- Zega, N. F., Irmayani, I., & Yurnalis, Y. (2019). PENGUKURAN DAN ANALISIS PRODUKTIVITAS MENGGUNAKAN METODE DAVID J. SUMANTH DI CV. TILAH BAKERY PADANG. *UNES Journal of Scientech Research*, 4(2), 022–037. <https://ojs.ekasakti.org/index.php/UJSR/article/view/308>