

Peran Fasilitator Pendamping di *Remote Site* (Pedesaan) Jawa dalam Mengembangkan Usaha Nasabah di BTPN Syariah Kec. Sawahan Surabaya

Intan Mitayani, Lia Nirawati

Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur

21042010102@student.upnjatim.ac.id, lianirawati@gmail.com

ABSTRACT

The Bestee Program is one of the realizations of BTPN Syariah which invites dedicated students to provide assistance which is expected to improve the entrepreneurial abilities, knowledge, soft skills and hard skills of productive underprivileged customers or mothers. Through facilitators accompanied by the Bestee Application which is used as a place to train and develop human resource capabilities to be more digitally literate in running a business so that it can survive sustainably. Introducing the precisely Daya application which can help customers in running their business. The research method used is a qualitative approach using descriptive methods. The results of this research prove that with assistance provided by facilitators, students can maintain and even increase the businesses of productive underprivileged customers of BTPN Syariah in this era of digitalization.

Keywords: BTPN Syariah, Customers, Capabilities

ABSTRAK

Program Bestee merupakan salah satu realisasi BTPN Syariah yang mengajak para mahasiswa berdedikasi memberikan pendampingan yang diharapkan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, *soft skill* dan *hard skill* wirausaha para nasabah atau ibu prasejahtera produktif. Melalui fasilitator dibarengi adanya Aplikasi Bestee yang digunakan sebagai tempat melatih dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia untuk lebih melek digital dalam menjalankan usaha agar bisa bertahan secara berkelanjutan. Memperkenalkan aplikasi Tepat Daya yang dapat membantu para nasabah dalam menjalankan usaha. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa dengan adanya pendampingan yang dilakukan oleh fasilitator yaitu mahasiswa dapat mempertahankan bahkan meningkatkan usaha nasabah prasejahtera produktif BTPN Syariah pada era digitalisasi ini.

Kata Kunci: BTPN Syariah, Nasabah, Kemampuan

PENDAHULUAN

Dewasa ini dengan kemajuan teknologi yang sangat amat pesat juga mempengaruhi perkembangan pada kehidupan manusia, terlebih pada pelaku UMKM yang semakin hari semakin bertambah baik itu secara *online* maupun *offline*. Dengan berkembangnya teknologi para pelaku UMKM juga harus menambah

kemampuan atau *skill* untuk mempertahankan usaha mereka agar tidak tertinggal karena kemajuan teknologi, terlebih para pelaku UMKM yang sudah berusia di atas 30 tahun dan tidak melek digital. Dengan hal tersebut BTPN Syariah yang memiliki nasabah pelaku UMKM menginisiasi adanya pelatihan pada para nasabah yaitu ibu-ibu prasejahtera produktif. Pada Program Magang Studi Independen dan Bersertifikat (MSIB) yang merupakan bagian dari kegiatan Merdeka Belajar yang dibuat oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Indonesia (Kemendikbudristek) dimana hal tersebut menjadi kesempatan untuk mahasiswa di Indonesia mendapat pengalaman atau pengembangan diri dalam program MSIB ini. BTPN Syariah Tbk salah satu mitra yang bekerja sama dengan pemerintah dalam program ini sebagai akses dalam, memberikan pendidikan, melayani, serta mendampingi nasabah yaitu ibu prasejahtera produktif untuk menjadi wirausaha yang maju melalui berbagai langkah tepat berkelanjutan dan mempunyai *skill* yaitu *hardskill* dan *softskill*. Pendampingan ini berfokus padaperempuan dari masyarakat pra dan cukup sejahtera yang ikut dalam BTPN Syariah dimana nasabah tersebut baru memulai atau sudah memiliki usaha sendiri. Lebih dari 9.500 *Community Officer* (CO) membantu nasabah pembiayaan menjadi lebih baik dan lebih maju, melek digital, memperoleh keterampilan dan pengetahuan melalui program Daya, dan didukung oleh teknologi tepat guna yang sedang disiapkan oleh BTPN Syariah.

PT. BTPN Syariah Tbk salah satu mitra yang bekerja sama dengan pemerintah dalam program ini sebagai akses dalam, memberikan pendidikan, melayani, serta mendampingi nasabah yaitu ibu prasejahtera untuk menjadi wirausaha produktif melalui berbagai langkah tepat berkelanjutan. Pendampingan ini berfokus pada perempuan dari masyarakat pra dan cukup sejahtera yang ikut dalam BTPN Syariah dimana nasabah tersebut baru memulai atau sudah memiliki usaha sendiri. Lebih dari 9.500 *Community Officer* (CO) membantu nasabah pembiayaan menjadi lebih baik dan lebih maju, melek digital, memperoleh keterampilan dan pengetahuan melalui program Daya, dan didukung oleh teknologi tepat guna yang sedang disiapkan oleh BTPN Syariah.

Program pemberdayaan daya atau program Bestee yang dibuat oleh BTPN Syariah diharapkan dapat meningkatkan kemampuan nasabah pembiayaan sehingga dengan itu mereka dapat menjalankan, mengembangkan usaha mereka sendiri untuk lebih maju dan bertahan. BTPN Syariah menyadari bahwa nasabah pra dan sejahtera mereka menghadapi berbagai kesulitan untuk menggunakan teknologi digital dengan baik. Hasil survei yang dilakukan oleh BTPN Syariah menunjukkan bahwa hanya sekitar 15 persen dari populasi pra dan cukup sejahtera yang memiliki *smartphone*, yang digunakan bersama anggota keluarga lainnya; sisanya memiliki ponsel biasa. Dengan data ini, BTPN Syariah berkomitmen untuk mendidik, membantu, dan mendampingi nasabah agar mereka dapat secara bertahap beralih ke digitalisasi dan usaha mereka tidak tertinggal dengan majunya zaman.

Program Pendampingan Bestee dirancang untuk melibatkan mahasiswa terpilih dalam kegiatan kerelawanan terutama pendampingan kewirausahaan bagi nasabah pra sejahtera. Posisi magang yang dibuka oleh BTPN Syariah pada program

“Bestee” dapat dipilih mahasiswa berdasarkan minat dan keahlian yang dimiliki. Posisi magang yang dibuka antara lain IT developer, *learning specialist*, *UX research*, *project & social media officer*, *project & program monitoring and reporting*, *community empowerment officer*, dan *project & social media officer coordinator* untuk penempatan di kantor pusat BTPN Syariah yang berada di Jakarta. Sedangkan fasilitator pendamping di *remote site* (pedesaan), dan *project & social media officer* ditempatkan di *remote site* pedesaan yang tersebar di wilayah Indonesia salah satunya Surabaya. Posisi magang yang penempatannya berada di lokasi pedesaan atau *remote site* dapat dipilih sesuai minat oleh mahasiswa.

Posisi magang yang telah dilakukan pada program “Bestee” adalah Fasilitator Pendamping di *Remote Site* (Pedesaan) Jawa yang bertugas selama magang berlangsung untuk memberi dukungan dan pendampingan kepada nasabah BTPN Syariah, yang terdiri dari perempuan atau ibu-ibu dari masyarakat prasejahtera produktif atau pelaku ultra mikro, dalam kegiatan pemberdayaan dan peningkatan kapasitas dan keterampilan wirausaha nasabah untuk mengoperasikan bisnis mereka sehingga dapat berkembang.

Sebelum memulai kegiatan pendampingan, mahasiswa akan diberikan *mentoring* dari pihak BTPN Syariah secara berkala agar siap saat mendampingi nasabah. Mahasiswa dibimbing akan dibimbing oleh seorang mentor dalam membantu masalah atau kendala yang dihadapi nasabahnya selama kegiatan pendampingan berlangsung. BTPN Syariah juga memberikan *tools* dalam membantu mahasiswa selama melaksanakan program magang “Bestee” yaitu Tepat Daya Platform (TDP) dimana ini adalah platform digital yang dapat diakses pada berbagai perangkat elektronik seperti *smartphone* dan komputer yang berisi fitur-fitur serta materi-materi yang dapat digunakan oleh Mahasiswa dalam melakukan kegiatan magang di BTPN Syariah. Kendala-kendala yang biasanya dihadapi oleh nasabah-nasabah BTPN Syariah adalah seperti belum mengetahui bagaimana pemasaran secara *online* atau digital, belum adanya identitas usaha seperti *banner* maupun spanduk, usaha-usaha nasabah yang belum memiliki perizinan, dan lain sebagainya. Hal ini dapat terjadi dikarenakan lokasi nasabah yang lambat dalam menerima pengaruh teknologi serta tidak adanya akses yang memadai untuk mendapatkan pengetahuan terkait pengembangan usaha dan lain sebagainya sehingga membuat masalah atau kendala seperti itu muncul dalam kegiatan usaha yang dilakukan oleh nasabah-nasabah BTPN Syariah.

TINJAUAN LITERATUR

BTPN Syariah

Menurut (Darmayani, 2021), PT BTPN Syariah dikatakan sebagai anak perusahaan dari Bank BTPN, yang mana kepemilikan saham sebesar 70%. BTPN Syariah merupakan bank umum syariah ke-12 yang berada di Indonesia, dimana BTPN Syariah memiliki prinsip untuk dapat mengembangkan kehidupan yang baik kepada seluruh jutaan rakyat Indonesia, yang sesuai dengan slogan bank BTPN yaitu “Menjadi Bank Syariah Terbaik, Untuk Keuangan Inklusif, Mengubah Hidup Berjuta Rakyat Indonesia”.

Bank BTPN Syariah menjalankan prinsip yang menyeluruh mengenai keuangan dengan cara menyediakan sebuah produk serta jasa keuangan yang mana dapat diserahkan pada nasabah yaitu masyarakat pra sejahtera dan masyarakat terpencil yang masih belum bisa untuk dijangkau. PT Bank BTPN Syariah juga mengadakan yaitu pelatihan sederhana seperti magang *internship* yang dilakukan oleh para mahasiswa atau disebut sebagai fasilitator pendamping yang bertujuan guna membantu nasabah pelaku UMKM mengembangkan, mempertahankan, serta memajukan mata pencaharian atau usaha masyarakat sehingga Bank BTPN dapat untuk terus membina masyarakatnya yang lebih sehat melalui program yang disediakan.

Program Bestee Internship akan diikuti oleh mahasiswa perguruan tinggi negeri yang dimana mereka akan berdedikasi memberikan seluruh pemikiran, *skill*, keterampilan untuk memberdayakan para nasabah yaitu ibu-ibu nasabah prasejahtera untuk melatih pemikiran, *skill*, pengetahuan yang akan berpengaruh untuk peningkatan usaha nasabah tersebut dengan bantuan platform “Tepat Daya”.

Pendampingan

Menurut Deptan (2004), pendampingan dapat diartikan sebagai aktivitas dalam memberdayakan masyarakat dengan melalui tenaga pendamping yang bertanggungjawab sebagai fasilitator, komunikator, serta dinamisator. Pendampingan pada umumnya adalah sebuah usaha guna meningkatkan kemampuan sumber daya manusia atau masyarakat dalam berbagai potensi yang dimiliki oleh individu masing-masing masyarakat yang akan bermanfaat untuk kehidupan yang lebih baik dan layak baik sekarang atau ke depan. Pendampingan juga dapat dikatakan sebagai sebuah dukungan dari pihak lain yang sukarela melakukan pendampingan kepada individu atau pun dalam kelompok masyarakat guna memajukan pemikiran atau kualitas hidup serta menanggulangi masalah baik individu atau kelompok.

Nasabah Prasejahtera

Menurut KBBI kata prasejahtera merupakan keadaan atau situasi yang belum mencapai sebuah kesejahteraan, sehingga arti dari nasabah prasejahtera adalah masyarakat atau ibu-ibu yang menjadi nasabah pada BTPN Syariah baik itu sudah memiliki usaha atau baru ingin merintis usaha, yang mana mereka belum mencapai adanya kesejahteraan dalam hidup mereka. Dengan itu BTPN Syariah memiliki program pendampingan bersama dengan para mahasiswa magang dari berbagai universitas yang akan memberikan penyuluhan atau pendampingan didampingi dengan aplikasi Tepat Daya untuk nasabah agar meningkatkan kemampuan atau *skill* dalam berwirausaha, sehingga usaha yang mereka jalankan dapat maju dan bertahan pada era digitalisasi ini dan mereka dapat menjadi sumber daya manusia yang sejahtera.

METODE PENELITIAN

Kegiatan pendampingan oleh fasilitator dilaksanakan dengan mengunjungi

rumah para nasabah BTPN Syariah. Nasabah yang didampingi berada pada naungan *Mobile Marketing Syariah* MMS di Surabaya, Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Kegiatan pendampingan ini dilakukan dengan empat kali pertemuan per nasabah pada satu bulan dimana kegiatan ini berlangsung dari 14 Agustus – 31 Desember 2023. Dalam kegiatan ini fasilitator melakukan pendampingan selama empat bulan atau empat sesi, sehingga terdapat 48 nasabah dengan 192 pertemuan. Program pendampingan yang dilakukan oleh fasilitator ini bertujuan untuk memajukan sumber daya manusia terutama pada nasabah BTPN Syariah yaitu para ibu ibu prasejahtera produktif untuk memajukan usahanya dan mencapai hidup yang berkualitas.

Metode penelitian pada pendampingan nasabah ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu memanfaatkan data kualitatif yang dijabarkan secara deskriptif. Bertujuan untuk mendeskripsikan serta menggambarkan suatu keadaan yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Sampel yang digunakan adalah nasabah prasejahtera produktif pada BTPN Syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan dalam program pendampingan Bestee yang dilakukan oleh fasilitator (mahasiswa magang) dilakukan selama 4 bulan atau disebut 4 sesi, dimana pada 1 sesi atau 1 bulan fasilitator mendampingi 12 nasabah yang memiliki usaha mikro, dalam 1 bulan pertemuan nasabah harus melakukan pendampingan 4 kali. Kegiatan pendampingan dilakukan dengan durasi sekitar 30 menit sampai 1 jam di saat nasabah memiliki waktu luang. Kegiatan pendampingan pertama yaitu melakukan *assessment* usaha nasabah dengan wawancara pada nasabah dan dalam kegiatan pendampingan pertama fasilitator melakukan analisis SWOT, dimana nantinya kita akan mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman yang ada dalam usaha para nasabah, sehingga dengan pendampingan ini fasilitator dan nasabah mengetahui peluang serta kekuatan yang harus dimanfaatkan untuk usaha nasabah serta kelemahan dan ancaman yang harus diatasi agar tidak menghambat usaha nasabah.

Berkembangnya IT dewasa ini sangat amat mempengaruhi aspek kehidupan masyarakat, paling menonjol adalah aspek ekonomi. era digitalisasi atau kemajuan teknologi ini sangat mempengaruhi usaha baik itu usaha makro atau mikro. Untuk usaha mikro atau UMKM yang dijalankan oleh nasabah BTPN Syariah sangat amat butuh adanya pendampingan dari fasilitator karena menurut survei nasabah BTPN Syariah masih memiliki kemampuan rendah dalam pengetahuan mengenai teknologi. Untuk pertemuan pertama selain *assessment* usaha nasabah, sebagai fasilitator akan mengajarkan aplikasi Tepat Daya, yang mana aplikasi tersebut sangat bermanfaat dalam kegiatan pendampingan maupun ketika pendampingan berakhir, karena dalam aplikasi tersebut banyak materi yang dibuat oleh ahlinya sehingga dapat digunakan untuk pembelajaran nasabah.

Pada kegiatan ini nasabah juga diberikan pertanyaan seputar usaha yang dijalankan seperti rentang waktu usaha berjalan, pendapatan kotor dan bersih setiap harinya, cara promosi usaha yang dijalankan, pencatatan barang keluar masuk serta berapa banyak penjualan setiap harinya. Setelah melakukan pendampingan selama 4 bulan ini 90% dari usaha nasabah yang saya kunjungi belum melakukan promosi melalui media digital, belum memiliki identitas usaha (nama usaha, *banner* usaha, logo usaha), daftar harga, *tagline* dan informasi produk, dan lainnya yang dimana hal tersebut sangat penting untuk usaha nasabah terlebih para era digitalisasi ini. Dengan wawancara yang saya lakukan nasabah merasa bahwa usahanya tidak membutuhkan hal tersebut, padahal menurut data hal-hal tersebut sangat berguna, namun para nasabah banyak yang mengabaikannya.



Gambar 1. Pertemuan Kedua dengan Pemberian Materi

(Sumber: Dokumen Pribadi, 2023)

Pertemuan kedua yaitu pemberian materi sesuai dengan kebutuhan pada usaha nasabah, contohnya nasabah belum memiliki *banner* usaha dan nama usaha, fasilitator akan memberikan materi pentingnya tradisional *marketing* dan identitas usaha serta apabila nasabah ingin menjualkan produknya secara *online*, fasilitator akan memberikan materi mengenai digital *marketing*. Dewasa ini memang masyarakat di berbagai kalangan gemar sekali untuk berbelanja *online*, sehingga fasilitator sebisa mungkin untuk memberikan edukasi agar para nasabah BTPN Syariah menjualkan produknya di platform *online* seperti Shopee dan Tokopedia untuk usaha percetakan, reklame, serta pedagang eceran lainnya dan aplikasi Gojek, Shopeefood, dan Grab untuk nasabah yang berjualan makanan, kue kering, serta kebutuhan rumah tangga yang bisa dikirim hanya dengan beberapa jam. Dengan hal tersebut usaha nasabah tidak hanya dikenal oleh masyarakat yang tinggal di sekitar rumah nasabah tetapi dapat diketahui oleh masyarakat luas.



Gambar 2. Pertemuan Ketiga dengan Praktik Pembuatan *Banner*
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2023)

Pendampingan pada pertemuan ketiga adalah melakukan *review* materi I yang disampaikan pada pertemuan kedua dan melakukan praktik. Praktik yang dilakukan yaitu sesuai dengan materi yang telah diajarkan, contohnya materi yang disampaikan adalah pentingnya *banner* dan identitas usaha maka praktik yang dilakukan adalah pembuatan *banner* pada aplikasi Canva. Pada pertemuan ini nasabah mengingat kembali materi yang sudah disampaikan para pertemuan sebelumnya. Pertemuan keempat yaitu hasil dan penutupan pendampingan, dimana pada pertemuan ini fasilitator melakukan kunjungan terakhir dengan membawakan hasil dari pendampingan, seperti *banner*, stiker logo, daftar menu, pembuatan aplikasi Instagram untuk nasabah melakukan promosi secara *online*, serta kebutuhan interior bangunan pada usaha nasabah. Hal tersebut dapat digunakan oleh nasabah untuk menjalankan usaha agar lebih maju lagi, selain hal tersebut nasabah juga dibekali pembelajaran pada aplikasi Tepat Daya untuk melakukan pembelajaran mandiri.



Gambar 3. Hasil dari pendampingan
(Sumber: Dokumen Pribadi)

Setelah melakukan pendampingan fasilitator melakukan survei pada nasabah mengenai seberapa puas dan apakah kegiatan pendampingan ini memberikan manfaat pada usaha mereka. Dari survei tersebut 98% nasabah merasa puas dengan adanya pendampingan karena menurut nasabah mereka bisa terbantu dari segi ilmu untuk mengembangkan usahanya untuk lebih maju dan bertahan pada era digital ini. Beberapa usaha nasabah juga ada yang masuk dalam Pasar Daya yang mana jangkauan konsumen lebih luas dan dapat dikenal oleh banyak orang. Dapat disimpulkan bahwa kegiatan pendampingan ini sangat bermanfaat pada usaha nasabah seperti mengurangi ancaman usaha yaitu perkembangan zaman, mengurangi kelemahan pada usaha nasabah seperti belum adanya identitas usaha, memanfaatkan peluang yang ada untuk keberlangsungan usaha serta menonjolkan kelebihan usaha agar terus berkembang.

KESIMPULAN

Pada program pendampingan Bestee yang dilakukan oleh BTPN Syariah dengan perantara fasilitator dan Tepat Daya Platform memberikan pembelajaran banyak untuk nasabah prasejahtera atau pelaku usaha mikro antara lain:

1. Membantu usaha nasabah mengurangi kelemahan yang dapat mengancam usaha nasabah.
2. Membantu usaha nasabah untuk menganalisis peluang dan kekuatan yang dapat memajukan usaha nasabah.
3. Pemberian ilmu wirausaha baik dari fasilitator maupun aplikasi Tepat Daya untuk memajukan sumber daya manusia yaitu pelaku usaha UMKM untuk menambah wawasan dalam menjalankan usaha.
4. Memberikan ilmu tentang kemajuan teknologi yang dapat dimanfaatkan dalam menjalankan usaha nasabah.
5. Dengan beberapa poin tersebut kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh fasilitator memiliki *benefit* atau manfaat untuk usaha para nasabah BTPN Syariah secara berkelanjutan. Dengan kegiatan pendampingan tersebut diharapkan nasabah selalu mempraktikkan dan memanfaatkan Tepat Daya Platform untuk terus belajar mengenai kegiatan berwirausaha.

DAFTAR PUSTAKA

Anggoro, Bobby Yudho., dkk. (2023). *Peran Pendamping untuk Memperluas Akses Pasar Nasabah BTPN Syariah yang Berprofesi sebagai Pelaku UMKM*. Jurnal Samawa University, 3(2), 197-201.

Astuti, Reni. (2012). *Pola Pendampingan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumpun Tjoet Njak Dien Yogyakarta Bagi Pekerja Rumah Tangga Berbasis Hak Asasi Manusia*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

BTPN Syariah Tentang Daya. Diakses 1 Juni 2023, dari https://btpnsyariah.com/in_ID/web/guest/tentang-daya.

BTPN Syariah. (n.d.-a). *Pengertian BTPN Syariah*. <https://www.btpnsyariah.com/home>.

- BTPN Syariah. (n.d.-b). *PT Bank BTPN Syariah, Tbk Internship Program #deminiatbaik #bankirpemberdaya Public Versi 1.0* 12 Des 2022.
- Daniswara, Edo. (2023). *Fasilitator Pendamping Access to Knowledge A2K (Program Bestee) Remote Site Jawa Timur* Bank BTPN Syariah
- H. D. Dikti, “*Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Kampus Merdeka, Beri Pengalaman di Dunia Profesi,*” 2021. [Online]. Available: <https://kampusmerdeka.kemdikbud.go.id/news/13/program-magang-dan-studi-independen-bersertifikat-msib-kampus-merdeka-beri-pengalaman-di-dunia-profesi>.
- Isabilillah, Alpiero Joeval., dkk. (2023). *Pemanfaatan Fasilitator BTPN untuk Meningkatkan Pendapatan Nasabah dalam Berwirausaha. Jurnal Universitas Gajah Putih*, 2(4), 58-68.
- Lexy J. Moleong. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ramadhani, Salsabila. (2023). *Laporan Akhir Magang Bersertifikat Peran Fasilitator Pendamping Access to Knowledge (A2K) dalam Meningkatkan Pendapatan UMKM Nasabah BTPN Syariah Kec. Sawahan Surabaya*. Laporan: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Salsabila., dkk. (2023). *Pendampingan Nasabah BTPN Syariah Melalui Program Sahabat Daya Dengan Memperkenalkan Aplikasi Tepat Daya Pada MMS Tilatang Kamang. Jurnal Universitas Padjadjarant*, 6(2), 500-507.