


Peran Fasilitator Pendamping Pada Implementasi Program Bestee Kepada Nasabah BTPN Syariah MMS Jogoroto Jombang

¹⁾Melfiya Rosita, ²⁾Putra Perdana, ³⁾Syamsul Huda

^{1,2,3)}Ekonomi Pembangunan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Corresponding: melfiyarst@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Kata Kunci: Fasilitator Pendamping Program Bestee UMKM Pemberdayaan PT Bank BTPN Syariah</p>	<p>Bank BTPN Syariah menyediakan berbagai produk dan layanan pembiayaan serta membuka akses layanan keuangan bagi perempuan prasejahtera produktif untuk memperoleh modal usaha, serta memberikan pelatihan dan pendampingan. Bank BTPN Syariah terus berkolaborasi dengan berbagai pihak termasuk mahasiswa melalui program <i>internship</i> “Bestee Contributor” melalui Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Kampus Merdeka. Jurnal ini bertujuan untuk mengetahui peran fasilitator pendamping pada implementasi program bestee kepada nasabah BTPN Syariah di MMS Jogoroto Jombang. Metode pelaksanaan dilakukan dengan fasilitator pendamping mengunjungi tempat usaha atau rumah nasabah BTPN Syariah sesuai dengan <i>Mobile Marketing Syariah</i> (MMS) Jogoroto, Jombang. Dengan adanya program pendampingan ini, cukup memberikan manfaat yang krusial bagi nasabah. Diantaranya pendapatan, <i>skill</i> dan wawasan nasabah BTPN Syariah mengalami peningkatan, karena mereka telah mengimplementasikan materi yang sudah diberikan oleh fasilitator pendamping. Fasilitator pendamping telah berhasil dalam menjalankan perannya, yaitu memberikan pembekalan, pengetahuan, dan keterampilan dalam berwirausaha kepada nasabah, sehingga <i>hard skill</i> dan <i>soft skill</i> nasabah BTPN Syariah di MMS Jogoroto Jombang dapat terbentuk.</p>
<p>Keywords: Accompanying Facilitator Bestee Program MSMEs Empowerment PT Bank BTPN Syariah</p>	<p>ABSTRACT</p> <p>Bank BTPN Syariah provides various financing products and services and opens access to financial services for productive underprivileged women to obtain business capital, as well as providing training and mentoring. Bank BTPN Syariah continues to collaborate with various parties including students through the "Bestee Contributor" internship program through the Merdeka Campus Certified Independent Study and Internship (MSIB). This research aims to determine the role of accompanying facilitators in implementing the bestee program for BTPN Syariah customers at MMS Jogoroto Jombang. The method used by the author is a qualitative method with a descriptive approach. With this assistance program, it provides crucial benefits for customers. Among them, the income, skills and insight of BTPN Syariah customers have increased, because they have implemented the material provided by the accompanying facilitator. The accompanying facilitator has been successful in carrying out his role, namely providing provision, knowledge and skills in entrepreneurship to customers, so that the hard skills and soft skills of BTPN Syariah customers at MMS Jogoroto Jombang can be formed.</p> <p style="text-align: right;">This is an open access article under the CC-BY-SA license.</p> <div style="text-align: right;">  </div>

I. PENDAHULUAN

BTPN Syariah (Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah) merupakan bank syariah. Bank BTPN Syariah adalah anak perusahaan yang 12% sahamnya dimiliki oleh Bank BTPN dan bank syariah ke-12 di

Indonesia. Hingga akhir tahun 2020, perusahaan ini sudah memiliki 23 kantor cabang, 2 kantor cabang pembantu, 41 kantor fungsional aktif, 3 kantor fungsional non operasional, 26 layanan perbankan syariah, dan 9 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia. Bank BTPN Syariah menawarkan pinjaman kepada masyarakat prasejahtera serta perusahaan produktif atau kecil tanpa memerlukan agunan. Pendirian bank BTPN Syariah diharapkan dapat membantu ibu-ibu prasejahtera produktif dalam meningkatkan kesejahteraan dan potensi ekonominya.

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan penting dalam sepuluh tahun terakhir, terutama dalam mendukung ekonomi masyarakat menengah ke bawah. BTPN Syariah, sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang utama, telah menciptakan berbagai program baru untuk membantu nasabahnya, salah satunya adalah Program Bestee yang dilaksanakan di MMS Jogoroto Jombang. Program ini tidak hanya menekankan pada pembiayaan, tetapi juga memberikan dukungan langsung kepada nasabah melalui peran pendamping yang berfungsi sebagai fasilitator.

Adanya fasilitator pendamping dalam program pemberdayaan ekonomi telah terbukti memberikan hasil yang baik bagi keberhasilan program. Ini sejalan dengan penelitian Nurwati dan Supriyono (2014) yang menunjukkan bahwa pendamping memiliki peran penting dalam keberhasilan program untuk masyarakat dengan tingkat efektivitas mencapai 78%. Selain itu, Rahman dan Widayati (2015) mengungkapkan bahwa program pendampingan yang baik dapat meningkatkan pengembalian pembiayaan hingga 89% dan pertumbuhan usaha nasabah mencapai 45% dalam satu tahun.

Dalam konteks BTPN Syariah, Handayani et al. (2016) menemukan bahwa program pendampingan berhasil meningkatkan pemahaman keuangan nasabah sebesar 67% dan pendapatan usaha rata-rata 52%. Temuan ini didukung oleh penelitian Rahmawati dan Putri (2021) yang menunjukkan bahwa pendampingan berkontribusi terhadap peningkatan kemandirian ekonomi perempuan sebesar 71%. Program Bestee itu sendiri adalah pengembangan dari model pendampingan biasa dengan menggabungkan elemen baru yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus nasabah di daerah Jogoroto Jombang.

Peran fasilitator pendamping menjadi semakin penting di zaman digital, sebagaimana dinyatakan oleh Santoso et al. (2020) bahwa pendampingan berbasis teknologi dapat meningkatkan efisiensi program sebesar 56%. Namun, Wijaya dan Hartono (2022) menyoroti pentingnya mempertahankan interaksi personal dalam pendampingan digital untuk menjamin efektivitas program. Di MMS Jogoroto Jombang, pelaksanaan Program Bestee menggabungkan pendekatan campuran yang menyatukan pendampingan tatap muka dan penggunaan teknologi digital.

Walaupun berbagai penelitian telah menunjukkan hasil positif dari program pendampingan, masih ada kurangnya pemahaman tentang efektivitas pelaksanaan Program Bestee, terutama di wilayah Jogoroto Jombang yang memiliki karakteristik sosial-ekonomi yang unik. Susanto dan Mahmud (2023) menegaskan bahwa kinerja fasilitator berdampak pada 83% keberhasilan program, tetapi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pendampingan dapat berbeda antara daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fasilitator pendamping dalam pelaksanaan Program Bestee untuk nasabah BTPN Syariah MMS Jogoroto Jombang.. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan teoritis dan praktis dalam pengembangan model pendampingan yang efektif pada lembaga keuangan syariah.

II. MASALAH

Dari latar belakang diatas, masalah khusus yang menjadi kendala nasabah ibu-ibu prasejahtera produktif MMS Jogoroto Jombang adalah kurangnya pelatihan dan wawasan mengenai kewirausahaan.



Gambar 1. Foto Bersama Salah Satu Nasabah Pemilik Usaha Ternak Kambing

III. METODE

Kegiatan program pendampingan dilakukan dengan fasilitator pendamping yang mengunjungi tempat usaha atau rumah nasabah BTPN Syariah sesuai dengan *Mobile Marketing Syariah* (MMS) Jogoroto, Jombang. Program Bestee ini berlangsung mulai 16 Februari hingga 30 Juni 2024 atau empat bulan. Dalam satu bulan, terdapat empat kali pertemuan dengan masing-masing nasabah, yang tersebar di beberapa sentra di MMS. Nasabah yang didampingi adalah ibu-ibu prasejahtera produktif yang memiliki usaha yang sudah ada.

Program pendampingan ini bertujuan untuk membantu nasabah dalam meningkatkan pengetahuan, mengembangkan bisnis, memanfaatkan teknologi, memasarkan bisnis, dan memberikan informasi penting seperti identitas bisnis, pembukuan, dan keuangan agar bisnisnya dapat berkembang dan diterapkan dalam aktivitas bisnis sehari-hari. Program pendampingan ini berupa penilaian perusahaan yang meliputi pengenalan aplikasi Bestee Ku, analisis SWOT, pemberian materi, pelaksanaan materi, serta sebelum dan sesudah pendampingan.

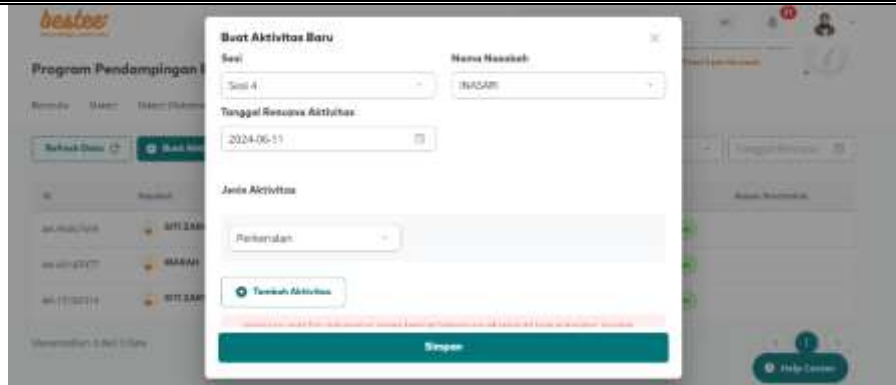
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 2. Tampilan aplikasi Kita bestee
(Sumber: Bestee.id, 2024)

Sebelum mendampingi nasabah, fasilitator mengikuti pembekalan Bank BTPN Syariah. Dalam skenario ini, fasilitator diberikan informasi tentang berbagai jenis nasabah dan cara menghadapinya sehingga ketika turun ke lapangan, fasilitator memahami keadaan berbagai jenis nasabah tersebut, dan seterusnya. Selain itu, pendampingan juga perlu menggunakan aplikasi yang bernama Kita Bestee. Aplikasi Kita bestee berbasis mobile “Android dan iOS” serta web khusus yang digunakan oleh fasilitator pendamping, dimana aplikasi ini dibuat secara komprehensif dalam kegiatan pemberdayaan/pendampingan nasabah prasejahtera produktif BTPN Syariah di bidang kewirausahaan, kesehatan, dan lingkungan.

Program Bestee melakukann kunjungan empat kali setiap minggu. Setiap bulannya kegiatan ini dilakukan dengan 12 nasabah yang sudah memiliki usaha. Jumlah nasabah yang harus didampingi selama program berlangsung adalah 52 orang yang dibagi dalam empat sesi yaitu 15-15-12-10. Kegiatan pendampingan dalam satu kali pertemuan tidak memakan waktu lama, sesi mentoring hanya berlangsung 15-30 menit. Hal ini dilakukan agar tidak mengganggu aktivitas nasabah dalam menjalankan bisnis dan agar mereka tidak bosan.



Gambar 3. Fasilitator Membuat Aktivitas di Aplikasi Kita Bestee
(Sumber: *Bestee.id*, 2024)

Sebelum melakukan kegiatan pendampingan bersama nasabah, fasilitator pendamping harus membuat kegiatan pada platform bestee yaitu aplikasi Kita bestee. Setelah kegiatan dibuat, fasilitator diharapkan meninjaunya dan mengambil gambar geotagging dengan nasabah sebagai syarat kehadiran dan konfirmasi bahwa fasilitator benar-benar mendampingi nasabah. Aplikasi Kita Bestee sangat berguna dalam sesi mentoring karena sudah menyediakan materi yang direkomendasikan yang akan meningkatkan pemahaman nasabah tentang kewirausahaan.

Pada pertemuan pertama fasilitator melakukan penilaian terhadap usaha nasabah dengan melakukan tanya jawab seperti: kategori usaha yang dijalankan oleh nasabah, lamanya nasabah menjalankan usaha, tempat dimana usaha tersebut dipasarkan, apakah nasabah melakukan promosi, omset harian nasabah, laba bersih yang diperoleh nasabah, barang yang terjual setiap hari, dll, serta membuat analisis SWOT dari tiap-tiap nasabah untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan potensi bahaya terhadap bisnis nasabah sehingga fasilitator dapat menentukan apa yang harus dikembangkan nasabah di masa depan. Hal yang sangat menarik dalam hal ini adalah mayoritas nasabah telah menjalankan usahanya selama lebih dari 5 tahun, namun banyak dari mereka yang belum mampu memanfaatkan teknologi digital untuk mempromosikan usahanya, dan banyak juga dari mereka yang tidak memiliki identitas usaha dan tidak pernah mencatatkan barang yang mereka jual dibeli atau dijual. Ketika ditanya mengenai hal ini, nasabah memberikan penjelasan yang bervariasi, mulai dari usaha yang masih kecil, tidak mempunyai waktu untuk melakukan pencatatan, pasar yang terbatas, dan sebagainya.



Gambar 4. Pertemuan Pertama: Assesment Usaha dan Perkenalan Aplikasi Bestee Ku Kepada Nasabah
(Sumber: *Melfiya Rosita*, 2024)

Pada pertemuan awal, fasilitator memperkenalkan konsumen pada aplikasi Bestee ku yang dapat diunduh di *Play Store* dan digunakan untuk menerima kode OTP dengan memasukkan nomor ponsel pelanggan yang terdaftar. Setelah evaluasi / *assessment* bisnis selesai, pertemuan kedua akan diadakan pada minggu berikutnya untuk memberikan materi rekomendasi.



Gambar 5. Pertemuan Kedua: Pemberian Materi Rekomendasi Kepada Nasabah
(Sumber: Melfiya Rosita, 2024)

Pada pertemuan kedua, fasilitator akan memaparkan dan menjelaskan materi rekomendasi hasil *assessment* pertemuan sebelumnya. Misalnya, jika nasabah memiliki toko kelontong dan belum memiliki spanduk, materi yang direkomendasikan untuk ditampilkan adalah materi identifikasi merek dan bisnis. Namun jika nasabah sudah memiliki banner dan identifikasi merek namun belum memiliki slogan, maka materi yang diberikan adalah *tagline* dan informasi produk. Pelanggan yang berusia kurang lebih 28 tahun dan ingin mempromosikan barangnya secara online bukanlah hal yang aneh, fasilitator harus siap memberikan materi promosi untuk kampanye pemasaran *digital*.



Gambar 6. Implementasi Materi: Desain Logo Produk
(Sumber: Melfiya Rosita, 2024)

Pada pertemuan ketiga, fasilitator membahas materi dan praktik menyajikan tugas dari materi yang direkomendasikan. Pemberian tugas tersebut antara lain membuat desain banner dengan nasabah yang berisi *tagline* dan informasi produk, yang nantinya akan dipasang di tempat usaha nasabah sehingga nasabah dapat mengetahui produk apa yang dijual oleh nasabah. Selain itu fasilitator bersama nasabah membuat desain stiker logo produk, yang nantinya stiker logo tersebut akan ditempelkan pada barang dagangan nasabah. Nasabah yang membutuhkan stiker logo biasanya adalah nasabah yang menjalankan usaha makanan. Selain itu, dengan memasang daftar harga bagi pemilik warung makan, pembeli dapat mengetahui secara pasti harga makanan yang dijual nasabah.



Gambar 7. Penutupan dan hasil pendampingan
(Sumber: Melfiya Rosita, 2024)

Di akhir pertemuan, fasilitator mengucapkan terima kasih kepada nasabah yang telah mengikuti program mentoring selama sebulan. Pada pertemuan terakhir, fasilitator juga melakukan survei mini mengenai kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Jajak pendapat kecil ini mengungkapkan betapa senangnya nasabah dan seberapa besar pengaruh dukungan ini terhadap usaha mereka. Nasabah sering kali merasa puas dan mendapat manfaat dari bantuan ini, dan banyak bisnis mereka yang berkembang. Mengingat usaha nasabah BTPN Syariah yang kurang maksimal sebelum mendapatkan pendampingan, usaha mereka mengalami pertumbuhan yang luar biasa setelah adanya pendampingan. Pemahaman dan penerapan materi fasilitator memberikan wawasan baru bagi nasabah dalam menjalankan usahanya, serta meningkatkan pendapatan penjualan secara signifikan, dan dapat meningkatkan keterampilan kewirausahaan nasabah karena materi fasilitator disesuaikan dengan kebutuhan spesifik masing-masing nasabah.

V. KESIMPULAN

Program Bestee yang dilaksanakan oleh Bank BTPN Syariah memberikan dampak yang sangat krusial terhadap nasabah pra sejahtera BTPN Syariah, khususnya di MMS Jogoroto Jombang. Dampak tersebut diantaranya pendapatan nasabah BTPN Syariah mengalami peningkatan, karena mereka sudah mengimplementasikan materi yang sudah diberikan oleh fasilitator pendamping, skill dan wawasan nasabah dalam berwirausaha mengalami peningkatan, dan membantu menganalisis kelemahan, kekuatan, peluang, dan ancaman dari usaha yang dijalankan nasabah untuk keberlangsungan dan perkembangan usaha nasabah kedepannya.

Melihat hal tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitator pendamping telah berhasil dalam menjalankan perannya, yaitu memberikan pembekalan, pengetahuan, dan keterampilan dalam berwirausaha kepada nasabah, sehingga hard skill dan soft skill nasabah BTPN Syariah di MMS Jogoroto Jombang dapat terbentuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., & Martono, R. (2019). Analisis Kinerja Fasilitator Pendamping dalam Program Pemberdayaan Ekonomi Syariah. *Development Studies Quarterly*, 15(3), 45-62.
- Adela Friska Putri, & Nurhadi Nurhadi. (2024). Peran Fasilitator Pendamping Dalam Pemberdayaan Ibu-Ibu Prasejahtera Produktif Untuk Meningkatkan Pendapatan UMKM Nasabah PT Bank BTPN Syariah Tbk. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 95-105. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i1.782>
- Andramaya Kusuma Ningtyas, & Siti Ning Farida. (2024). Peranan Fasilitator Pendamping Untuk Meningkatkan Pendapatan Dan Skill Nasabah Btpn Syariah Kec. Wiyung Dalam Berwirausaha. *Jurnal Akuntan Publik*, 2(1), 148-155. <https://doi.org/10.59581/jap-widyakarya.v2i1.2481>
- BTPN Syariah. (n.d.-a). *Pengertian BTPN Syariah*. <https://www.btpnsyariah.com/Home>. Diakses pada 27 Juni 2024

- BTPN Syariah. (n.d.-b). *PT Bank BTPN Syariah, Tbk Internship Program #deminiatbaik #bankirpemberdaya Public* Versi 1.0 12 Des 2022.
- BTPN Syariah Tentang Daya . <https://btpnsyariah.com/in.ID/web/guest/tentang-daya>, diakses pada 27 Juni 2024.
- Handayani, S., Prasetyo, A., & Wijaya, K. (2016). Implementasi Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat melalui BTPN Syariah. *Journal of Islamic Banking*, 8(2), 112-128.
- Hidayat, R., & Rasyid, M. (2023). Optimalisasi Peran Pendamping dalam Program Pembiayaan Mikro Syariah. *Islamic Microfinance Studies*, 12(4), 78-95.
- Ibrahim, A., & Sutrisno, B. (2022). Analisis Dampak Program Pendampingan terhadap Kualitas Hidup Nasabah Bank Syariah. *Quality of Life Studies*, 9(1), 23-40.
- Isabilillah, Alpiro 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.
- Kusuma, H., & Raharjo, S. (2019). Evaluasi Program Pendampingan Nasabah pada Bank Wakaf Mikro. *Islamic Social Finance*, 7(4), 89-106.
- Maq, M. M. (2022). Program Pendampingan Kewirausahaan Kecil Menengah pada Usaha Makanan Ringan di Desa Leussswimunding. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 1(6), 493-498. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v1i6.1295>.
- Nugroho, A., & Widodo, S. (2021). Model Kolaboratif Pendampingan UMKM berbasis Syariah. *Collaborative Economics*, 11(2), 67-84.
- Nurwati, N., & Supriyono, B. (2014). Peran Pendamping dalam Program Pemberdayaan Masyarakat pada PNPM Mandiri Perdesaan. *Journal of Rural and Development*, 5(1), 15-32.
- Putri, S. (2021). Peran Pembiayaan Syariah Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia The Role Of Sharia Financing In The Development Of Umkm In Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 1-11. Rauf A. Hatu. (2010). Pemberdayaan Dan Pendampingan Sosial dalam Masyarakat (Suatu Kajian Teortis). *INOVASI*, 7(1693-9034), 248-249.
- Pratiwi, L., & Hermawan, D. (2020). Strategi Pendampingan Nasabah dalam Pembiayaan Ultra Mikro Syariah. *Microfinance Innovation*, 10(3), 56-73.
- Rahman, A., & Widayati, R. (2015). Analisis Efektivitas Pendampingan Usaha Mikro pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia. *Islamic Finance Studies*, 6(2), 34-51.
- Rahmawati, F., & Putri, S. (2021). Peran Pendamping dalam Pemberdayaan Ekonomi Perempuan: Studi Kasus BTPN Syariah. *Women's Economic Empowerment*, 8(1), 90-107.
- Salsabilla., 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.
- Sedyastuti, K. (2018). Analisis Pemberdayaan UMKM dan Peningkatan Daya Saing Dalam Kancah Pasar Global (Vol. 2, Issue 1).
- Santoso, D., Ahmad, F., & Pratama, R. (2020). Implementasi Pendampingan Berbasis Teknologi pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Digital Islamic Finance*, 3(2), 45-62.
- Sulistyowati, E., & Pratama, H. (2017). Model Pendampingan Usaha Mikro berbasis Syariah: Studi pada BMT di Jawa Timur. *Islamic Microfinance Journal*, 7(3), 78-95.
- Susanto, A., & Mahmud, R. (2023). Evaluasi Kinerja Fasilitator dalam Program Pemberdayaan Ekonomi Syariah. *Performance Evaluation Studies*, 13(1), 34-51.
- Wijaya, S., & Hartono, P. (2022). Inovasi Program Pendampingan Digital pada Pembiayaan Mikro Syariah. *Digital Finance Innovation*, 5(2), 89-106.
- Wibowo, A., & Safitri, D. (2024). Model Integrasi Pendampingan Sosial-Ekonomi pada Lembaga Keuangan Syariah. *Integrated Social Finance*, 14(1), 12-29.