

# *The Role of Mentoring in Increasing BTPN Syariah Customer Business Development in Wonorejo, Pasuruan*

Peran Pendampingan Dalam Meningkatkan Pengembangan Usaha Nasabah BTPN Syariah Di Wonorejo, Pasuruan

Tiara Kusumadewi, Hesty Prima Rini

*Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur*

Email: [21012010321@student.upnjatim.ac.id](mailto:21012010321@student.upnjatim.ac.id)

**Abstract** - Women's empowerment is the main focus in development in Indonesia because of its important role in the economy. Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) have a strategic role in the national economy, but often face various obstacles, such as limited capital, low management knowledge and limited marketing networks. BTPN Syariah, through the Bestee program, is committed to increasing the capacity of its customers by involving students as facilitators and mentors who provide direction and guidance. The aim of this activity is to analyze the role of facilitators in assisting the business development of BTPN Syariah customers in Wonorejo, Pasuruan. The method used in this activity is qualitative with direct observation and observation. Assistance includes customer introduction and assessment, identification of obstacles through SWOT analysis, presentation of material, direct practice, as well as closure and review of activities. The results of the interviews showed an increase in customer knowledge and skills in business management, marketing and technology. Customers successfully implemented branding elements that improved the image and professionalism of their business. This mentoring program has proven effective in empowering customers and providing a positive impact on the development of their businesses.

**Keywords:** Assisting Facilitator, BTPN Syariah, Empowerment, MSMEs

**Abstrak** – Pemberdayaan perempuan menjadi fokus utama dalam pembangunan di Indonesia karena peran pentingnya dalam perekonomian. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, namun sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan modal, rendahnya pengetahuan manajemen, dan terbatasnya jaringan pemasaran. BTPN Syariah, melalui program Bestee, berkomitmen untuk meningkatkan kapasitas nasabahnya dengan melibatkan mahasiswa sebagai fasilitator dan mentor yang memberikan arahan serta bimbingan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menganalisis peran fasilitator dalam mendampingi pengembangan usaha nasabah BTPN Syariah di Wonorejo, Pasuruan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah kualitatif dengan observasi dan pengamatan langsung. Pendampingan meliputi pengenalan dan asesmen nasabah, identifikasi kendala melalui analisis SWOT, pemaparan materi, praktik langsung, serta penutupan dan *review* kegiatan. Hasil dari wawancara menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan nasabah dalam manajemen usaha, pemasaran, dan teknologi. Nasabah berhasil mengimplementasikan elemen *branding* yang meningkatkan citra dan profesionalitas usaha mereka. Program pendampingan ini terbukti efektif dalam memberdayakan nasabah dan memberikan dampak positif terhadap pengembangan usaha mereka.

**Kata Kunci:** Fasilitator Pendamping, BTPN Syariah, Pemberdayaan, UMKM

## 1. PENDAHULUAN

Usaha mikro, kecil, dan menengah memegang peranan penting dalam mendukung perekonomian Indonesia. Sektor ini tidak hanya berperan sebagai pilar utama dalam menciptakan lapangan kerja, tetapi juga memberikan kontribusi yang besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional sebesar 60,5% [1]. Meskipun berkontribusi signifikan terhadap perekonomian, namun UMKM masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti kesulitan pemasaran produk, keterbatasan sumber daya

manusia, keterbatasan bahan baku, minimnya inovasi dan teknologi, serta kendala aksesibilitas permodalan [2].

Terbatasnya akses modal menjadi hambatan utama bagi sektor UMKM, yang berdampak langsung pada kemampuan untuk meningkatkan produksi dan memperluas pasar. Keterbatasan ini menghambat produktivitas dan pengembangan usaha mereka [3]. Selain itu, rendahnya tingkat pendidikan dan pengetahuan tentang manajemen usaha, pemasaran, dan teknologi menjadi penghambat. Banyak pelaku

UMKM kurang memahami mengenai sumber keuangan yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan bisnis, sehingga mereka kesulitan dalam menjalankan usaha secara efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya literasi keuangan pelaku UMKM berkontribusi pada rendahnya daya tawar mereka dalam negosiasi dengan pihak pemodal [4].

Tantangan lainnya adalah jaringan pemasaran yang terbatas membuat pelaku UMKM kesulitan dalam memasarkan produk mereka. Menurut sebuah survei, 70,2% pemilik UMKM mengalami kendala dalam pemasaran produk, yang menunjukkan perlunya peningkatan akses terhadap informasi dan dukungan pemasaran [5]. Keterbatasan informasi tentang pasar dan kurangnya kemampuan dalam membangun jaringan pemasaran menyebabkan produk UMKM sulit untuk bersaing di pasar yang lebih luas. Oleh sebab itu, diperlukan strategi yang tepat untuk mendukung pemberdayaan UMKM agar mampu bertahan dan berkembang.

Pendampingan yang dilakukan secara efektif dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kapasitas dan daya saing para pelaku UMKM. Kegiatan ini berfokus pada program pendampingan yang diselenggarakan oleh Bank BTPN Syariah MMS Wonorejo, Pasuruan. Kegiatan ini bertujuan mengevaluasi efektifitas program tersebut dalam meningkatkan kinerja usaha nasabah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Hal ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru terkait pendekatan pendampingan yang lebih optimal bagi UMKM di wilayah tersebut.

Dalam pembangunan nasional, khusus bidang ekonomi, Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting dan strategis [6]. Hal ini menggambarkan UMKM di Indonesia memiliki potensi besar untuk terus dikembangkan guna memberikan dampak yang lebih signifikan. Bank BTPN Syariah menunjukkan komitmennya dalam mendukung pelaku UMKM, khususnya nasabah dari kalangan prasejahtera melalui program pendampingan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan wawasan berwirausaha [7]. Harapannya program pendampingan ini memberikan dampak positif terhadap perkembangan UMKM yang dijalankan oleh nasabah [8]. Dengan program pendampingan ini, nasabah BTPN Syariah pelaku UMKM memperoleh wawasan baru tentang pentingnya pengetahuan kewirausahaan, yang secara signifikan berkontribusi pada kemajuan usaha mereka [9]. Selain itu, pendampingan ini juga menjadi tempat

bagi nasabah dan fasilitator untuk saling belajar, berkembang, dan tumbuh bersama [10].

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan ini menggunakan metode kualitatif yang berfokus pada observasi dan pengamatan langsung terhadap usaha nasabah. Teknik pengumpulan data melibatkan proses mengamati dan mencatat perilaku, interaksi, dan fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan. Kegiatan ini dilakukan untuk menganalisis dampak dari program pendampingan yang telah dilaksanakan. Kegiatan dilakukan selama 4 bulan. Tahapan pelaksanaan kegiatan pendampingan adalah:

### **a. Perkenalan dan Asesmen Nasabah**

Pada kegiatan tersebut mahasiswa melakukan perkenalan dan asesmen secara langsung pada kediaman nasabah BTPN Syariah. Tujuannya untuk menggali informasi, memahami kondisi dan meningkatkan kinerja usaha nasabah.

### **b. Pemaparan Materi**

Pemaparan materi disampaikan untuk memberikan solusi yang praktis dan mudah dipahami oleh nasabah. Hal ini bertujuan agar nasabah dapat menerapkan solusi tersebut dalam usahanya dan merasakan manfaat secara langsung.

### **c. Melakukan Praktik Solusi**

### **d. Penutup dan Review Kegiatan**

Pada kegiatan penutup dan *review* dilakukan evaluasi ketercapaian pendampingan dalam memberikan dampak positif bagi perkembangan usaha nasabah. Dalam kegiatan tersebut nasabah juga diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik terkait pelaksanaan pendampingan.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam kegiatan ini telah dilakukan pendampingan 36 nasabah selama 4 bulan. Kegiatan tersebut dilaksanakan di Kecamatan Wonorejo, Pasuruan, Jawa Timur. Dalam pelaksanaan kegiatannya mahasiswa melakukan kunjungan nasabah 4 kali pertemuan pada setiap nasabah selama 4 sesi.

### **Perkenalan dan Asesmen Nasabah**

Sejak proses perkenalan dan asesmen (Gambar 1), mahasiswa melakukan pengamatan dan observasi usaha nasabah yang didampingi, mulai dari kondisi usaha nasabah sebelum, saat pendampingan dan setelah selesai proses pendampingan. Observasi dan analisis *SWOT* dilakukan untuk menggali informasi tentang kendala dan kebutuhan nasabah. Asesmen ini

menjadi dasar dalam merancang materi pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan usaha nasabah. Ditemukan berbagai kendala umum dalam kegiatan pendampingan seperti kurangnya pemahaman tentang *branding*, pengelolaan keuangan kurang maksimal, dan strategi pemasaran masih lemah.



Gambar 1. Perkenalan dan Asesmen Nasabah

### Pemaparan Materi

Materi pendampingan terdiri dari beberapa bidang, sesuai kebutuhan masing-masing nasabah. Materi identitas usaha mencakup aspek merek, logo/gambar, *tagline* & informasi produk, desain industri kemasan, rahasia dagang, menu unggulan, interior bangunan, audio visual, dan waktu buka. Materi promosi mencakup marketing tradisional, penjualan melalui WA, pemasaran digital melalui media sosial dan marketplace, paket hampers, serta publikasi pasar daya. Selain itu, juga dipaparkan tentang diversifikasi usaha seperti variasi produk/ jasa/layanan. Perizinan dan layanan unggulan seperti PIRT/BPOM/Halal dan layanan tambahan seperti *compliment* dan layanan antar, juga sempat dibicarakan.

Pemaparan dilakukan secara praktis (Gambar 2) agar nasabah dapat langsung memahami dan menerapkannya. Secara umum, nasabah mulai memahami pentingnya elemen *branding*, seperti logo, *tagline*, dan strategi pemasaran digital. Beberapa nasabah juga mulai menggunakan media sosial dan *marketplace* untuk mempromosikan produk.



Gambar 2. Pemaparan Materi

### Melakukan Praktik

Praktik solusi yang terbanyak adalah untuk pembuatan desain identitas usaha menggunakan aplikasi desain, media sosial, dan pemasaran konvensional. Nasabah mampu membuat identitas usaha seperti *banner*, logo, daftar harga, serta meningkatkan citra profesional usaha mereka (Gambar 3).



Gambar 3. Melakukan Praktik

### Penutup dan Review Kegiatan

Pada tahap akhir dilakukan evaluasi menyeluruh untuk menilai keberhasilan program yang telah diikuti oleh nasabah. Dievaluasi tingkat dampak kegiatan terhadap perkembangan usaha. Hasil evaluasi program pendampingan secara umum, minimal berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan nasabah.

Program pendampingan berhasil meningkatkan beberapa aspek dalam usaha nasabah, seperti *branding* dan pemasaran baik secara digital ataupun konvensional. Sebelum dilakukan pendampingan banyak nasabah yang belum memiliki identitas usaha yang jelas, seperti logo atau *banner*. Namun setelah mengikuti program pendampingan, nasabah berhasil membuat dan menerapkan elemen *branding* seperti *banner* yang lebih menarik dan profesional (Tabel 1). Peningkatan lainnya juga terlihat dalam aspek pemasaran. Sebelumnya, pemasaran yang dilakukan dengan cara sangat terbatas namun setelah mengikuti program pendampingan, nasabah mulai memanfaatkan pemasaran digital melalui media sosial dan *marketplace*, serta memperbaiki pemasaran konvensional melalui *banner* dan brosur.

Penggunaan teknologi desain sederhana seperti *canva* juga turut membantu nasabah dalam menciptakan desain untuk usaha. *Canva* mempermudah nasabah untuk mendesain materi identitas usaha seperti logo, *banner*, dan informasi produk dengan cara yang lebih mudah dan efisien. Dengan demikian, pendampingan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan dalam hal *branding* dan pemasaran, tetapi juga membantu nasabah mengelola usaha mereka dengan cara lebih modern dan efisien.

**Tabel 1.** Contoh Perubahan Kondisi Nasabah



Program ini juga membantu nasabah memahami cara mengelola keuangan dengan lebih baik secara terstruktur dan efisien. Sebagai hasilnya nasabah telah melakukan pencatatan keluar atau masuknya uang. Berdasarkan umpan balik yang diberikan, nasabah merasa puas dengan program pendampingan. Nasabah juga melaporkan bahwa dengan adanya program pendampingan ini, pemahaman terkait manajemen usaha, pemasaran, dan penggunaan teknologi telah meningkat pesat.

#### 4. KESIMPULAN

Program pendampingan usaha yang dilaksanakan oleh BTPN Syariah memiliki peran yang signifikan dalam membantu nasabah di Kecamatan Wonorejo, Pasuruan, untuk mengembangkan usaha. Program ini memberikan bimbingan dan pengetahuan yang relevan untuk mengatasi berbagai hambatan yang dialami. Program pendampingan berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan nasabah dalam dalam manajemen usaha, pemasaran, dan teknologi. Dengan bimbingan yang tepat, nasabah mampu mengatasi hambatan dan meningkatkan kinerja usaha.

#### DAFTAR PUSTAKA

[1] DJPB, Kemenkeu, "Kontribusi UMKM Dalam Perekonomian Indonesia," [djp.kemenkeu.go.id](http://djp.kemenkeu.go.id).

- [2] L. Khairunnisa *et al.*, "Usaha, Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM)," in [https://www.researchgate.net/publication/368691755\\_USAHA\\_MIKRO\\_KECIL\\_DAN\\_MENENGAH\\_UMKM](https://www.researchgate.net/publication/368691755_USAHA_MIKRO_KECIL_DAN_MENENGAH_UMKM), Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- [3] L. Puspitha Sari and S. Arka, "Pengaruh Kredit Usaha Rakyat, Tenaga Kerja Dan Teknologi Terhadap Produktivitas Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Denpasar," *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, vol. 12, no. 02, pp. 309–317, 2023, [Online]. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- [4] A. Manzilati, M. D. A. Wildana, and N. Prawatya, "Peningkatan Literasi Pembiayaan Untuk Peningkatan Kapasitas Kelembagaan UMKM di Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar," *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, vol. 4, no. 5, pp. 1–5, 2023.
- [5] I. Mualim Hasibuan and J. Manajemen Vol, "Kendala Aksestabilitas Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Dari Lembaga Keuangan," 2024.
- [6] S. Nur Sarfiah, H. Eka Atmaja, and D. Marlina Verawati, "UMKM Sebagai Pilar Membangun Ekonomi Bangsa," *Riset Ekonomi Pembangunan*, vol. 4, no. 1, 2019, doi: 10.31002/rep.v4i2.1952.
- [7] BTPN Syariah, "BTPN Syariah Tentang Kami."
- [8] G. Taufiequrahman and M. Pamikatsih, "Pendampingan Pengembangan Pelaku UMKM Nasabah Bank BTPN Syariah Oleh Fasilitator Pendamping Di MMS Maos," *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 5, no. 2, pp. 130–139, 2024, doi: 10.37478/mahajana.v5i2.4322.
- [9] R. Eka, A. Adzanis, N. Hafi, and I. Fitriana, "Program Pendampingan UMKM Pada Nasabah BTPN Syariah Guna Meningkatkan Kemampuan Nasabah Dalam Berwira-usaha," 2024. [Online]. [https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/karya\\_jpm/index](https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index)
- [10] Latifah Ika Sari and Nisa Hafi Idhoh Fitriana, "Peran Fasilitator Pendamping Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Nasabah BTPN Syariah Di Kecamatan Wongsorejo Banyuwangi Jawa Timur," *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, vol. 2, no. 1, pp. 76–82, Jan. 2024, doi: 10.47861/jipm-nalanda.v2i1.764.