



## Peran Fasilitator Dalam Pendampingan UMKM Nasabah Melalui Program Bestee di Wilayah MMS Mlarak Kabupaten Ponorogo

<sup>1</sup>Veronica Mechy Luklu'ul Firdaus, <sup>2</sup>R. Yuniardi Rusdianto

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No. 2,  
Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia  
Email : <sup>1</sup>mechyveronica@gmail.com, <sup>2</sup>rusdiyanto.adbis@upnjatim.ac.id

### Abstrak

Bestee merupakan kegiatan pendampingan langsung kepada ibu-ibu pelaku UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) dalam peningkatan kapasitas pengetahuan dan keterampilan secara terukur dan berkelanjutan. Tujuan kegiatan ini adalah mensejahterakan UMKM Nasabah PT Bank BTPN Syariah Tbk untuk mengembangkan bisnisnya menjadi lebih baik. Kegiatan ini berlangsung selama satu sesi yang meliputi proses pemilihan nasabah, survey lokasi, pengenalan dan pengisian assessment untuk mengidentifikasi masalah, penyampaian materi, praktik, review materi, dan evaluasi sebagai laporan dan hasil pendampingan. Hasil yang dicapai dengan adanya program ini, memberikan kesempatan kepada nasabah agar berpartisipasi untuk dilakukan pendampingan yang membawa dampak positif serta kemajuan dalam bisnisnya.

**Kata Kunci :** Bestee, Pendampingan, UMKM, Nasabah, PT Bank BTPN Syariah Tbk.

### Abstract

*Bestee is a direct assistance activity for MSME (Micro, Small and Medium Enterprises) entrepreneurs in increasing their knowledge and skills capacity in a measurable and sustainable manner. The aim of this activity is to improve the welfare of MSME customers of PT Bank BTPN Syariah Tbk to develop their business for the better. This activity lasts for one session which includes the customer selection process, location survey, introduction and filling out an assessment to identify problems, delivery of material, practice, material review and evaluation as a report and assistance results. The results achieved with this program provide opportunities for customers to participate in assistance that brings positive impacts and progress in their business.*

**Keywords :** Bestee, Mentoring, MSMEs, Customers, PT Bank BTPN Syariah Tbk.

## PENDAHULUAN

BTPN Syariah adalah anak perusahaan Bank BTPN, dengan kepemilikan saham 70% dan merupakan bank syariah ke 12 di Indonesia. Bank beroperasi berdasarkan prinsip inklusi keuangan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat terpendek yang belum terjangkau serta segmen masyarakat pra sejahtera. Selain menyediakan akses layanan keuangan kepada masyarakat tersebut, BTPN Syariah juga menyediakan pelatihan keuangan sederhana untuk membantu mata pencaharian nasabahnya agar dapat terus berlanjut serta membina masyarakat yang lebih sehat melalui program Daya-nya. Program "Bestee" hadir untuk melakukan program pemberdayaan, khususnya pada nasabah inklusi PT BTPN Syariah Tbk yang merekrut mahasiswa untuk melakukan pendampingan dalam peningkatan kapasitas pengetahuan dan keterampilan nasabah melalui Bestee Platform.

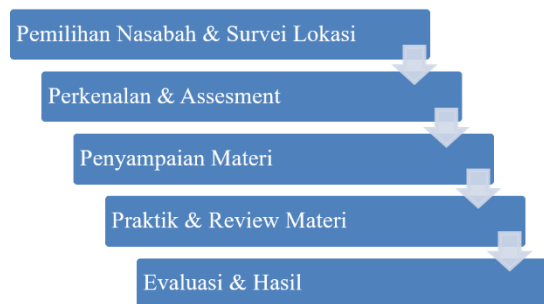
Bestee adalah program kemitraan antara pihak kampus dengan BTPN Syariah yang mengajak para mahasiswa untuk memberi pendampingan langsung kepada ibu-ibu pelaku UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) dalam peningkatan kapasitas pengetahuan dan keterampilan secara terukur dan berkelanjutan. Bestee platform adalah one stop digital learning yang memberikan akses kepada nasabah BTPN Syariah untuk dapat mengakses materi pelatihan serta memberikan kesempatan bagi para kontributor untuk berpartisipasi aktif dalam

mendampingi nasabah UMKM. MMS Mlarak merupakan area dari tempat tinggal Nasabah PT BTPN Syariah Tbk yang meliputi 4 wilayah Kecamatan di Kabupaten Ponorogo yakni, Kecamatan Mlarak, Kecamatan Jetis, Kecamatan Bungkal, dan Kecamatan Siman.

Kampus Merdeka merupakan program persiapan karier bagian dari kebijakan Merdeka Belajar oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia pada tahun 2021. Saat ini terdapat sembilan program berdasarkan pada website kampus merdeka dan satu diantaranya adalah program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka (MBKM). Program MBKM merupakan wadah untuk pembelajaran dan pengembangan diri mahasiswa melalui aktivitas di luar kelas perkuliahan dengan pembelajaran langsung di tempat kerja mitra magang. Dalam upaya mendukung kebijakan Merdeka Belajar, PT Bank BTPN Syariah Tbk terdaftar sebagai mitra magang kampus merdeka yang memfasilitasi program bernama “Bestee” untuk mahasiswa terpilih.

### METODE PENELITIAN

Kegiatan pendampingan UMKM Nasabah ini dilakukan di rumah atau tempat usaha masing-masing Nasabah PT Bank BTPN Syariah Tbk di wilayah MMS Mlarak (Kecamatan Mlarak, Kecamatan Jetis, Kecamatan Bungkal, dan Kecamatan Siman), Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Kegiatan pendampingan di mulai pada bulan Februari sampai bulan Juni 2024. Kegiatan ini dilakukan dengan mendampingi Nasabah sesuai perjanjian yang dijadwalkan untuk tujuan pengembangan bisnis. Ada beberapa metode pelaksanaan kegiatan, yakni:



**Gambar 1.** Metode Pelaksanaan Kegiatan

Metode Pelaksanaan Kegiatan, berdasarkan gambar diatas :

1. Pemilihan Nasabah & Survei Lokasi, Kegiatan pemilihan Nasabah dilakukan untuk menyeleksi Nasabah dari Nasabah yang bermasalah dan survey lokasi dilakukan untuk menemukan informasi alamat Nasabah yang akan di kunjungi.
2. Perkenalan & Assesment, Kegiatan dilakukan di rumah atau tempat usaha Nasabah PT Bank BTPN Syariah Tbk untuk menggali informasi usaha Nasabah dengan form yang sudah di sediakan dari tim Daya Pusat tujuannya sebagai acuan untuk materi yang akan di sampaikan dan di praktikkan kepada Nasabah.
3. Penyampaian Materi, Pada tahap ini telah ditemukan kendala dan solusi dari usaha Nasabah, penyampaian materi di sesuaikan dengan kendala yang dialami Nasabah dan akan dipraktikkan pada pertemuan selanjutnya.
4. Praktik & Review Materi, Praktik pada pertemuan ini di sesuaikan dengan materi yang disampaikan pada pertemuan sebelumnya dan review materi dilakukan untuk mengetahui perubahan yang sudah dilakukan kepada usaha milik Nasabah.
5. Evaluasi & Hasil, Evaluasi dilakukan menggunakan form yang telah di sediakan sebagai bentuk penilaian dari Nasabah dan hasil sebagai bukti laporan dari kegiatan pendampingan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program “Bestee” dilaksanakan pada 22 Februari – 30 Juni 2024, dengan rincian 43 Nasabah aktif yang berhasil dilakukan pendampingan dan 29 Nasabah nonaktif yang bermasalah sehingga tidak bisa dilakukan pendampingan. Kegiatan ini dilaksanakan di wilayah MMS Mlarak yang meliputi ; (Kecamatan Mlarak, Kecamatan Jetis, Kecamatan Bungkal, dan Kecamatan Siman), Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur selama 4 (empat) kali pertemuan dalam 1 (satu) sesi pendampingan di rumah atau tempat usaha Nasabah yang dengan metode dan jadwal yang sudah disusun dan di sesuaikan berbeda-beda tergantung masalah dan solusi dari setiap Nasabah.

1. Pemilihan nasabah dilakukan secara online melalui platform Bestee. Survei lokasi dilakukan saat kunjungan ke sentra MMS Mlarak untuk detail alamat Nasabah.

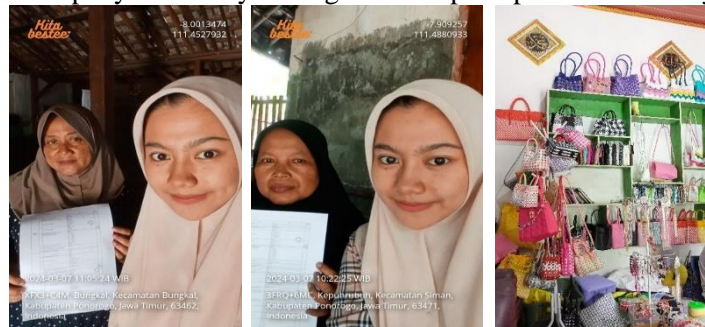


**Gambar 2.** Kunjungan ke sentra MMS Mlarak

Kegiatan ini dilaksanakan secara offline, dengan 1 (satu) kali pertemuan dalam 1 (satu) sesi, yaitu hari Rabu/Kamis pada jam 08.30 sesuai dengan perjanjian Fasilitator lain di MMS Mlarak. Dalam 1 area MMS Mlarak terdapat 2 Fasilitator, 1 Penggerak Pasar Daya, dan 1 Area Daya Spesialist yang sama-sama melakukan kegiatan Magang Bersertifikat. Selama kunjungan, Fasilitator bertanya dan menggali informasi terkait nasabah, menyampaikan kendala selama kegiatan pendampingan berlangsung dan melaporkan progress jumlah nasabah dalam pendampingan pada setiap bulan dan berapa target pendampingan yang di sediakan dari tim daya pusat.

Setiap sesi memiliki jumlah maksimal target nasabah berbeda untuk pendampingan, yaitu pada sesi 1 dan sesi 2 terdapat 15 nasabah, sesi 3 terdapat 12 nasabah, dan sesi 4 terdapat 10 nasabah, namun sering adanya kendala dari nasabah yang menolak dilakukan pendampingan ataupun beberapa nasabah yang bermasalah yang tidak dapat dilakukan pendampingan, sehingga pada sesi 1 dan sesi 2 pendampingan sebanyak 14 nasabah, sesi 3 pendampingan sebanyak 9 nasabah, dan sesi 4 pendampingan sebanyak 6 nasabah.

2. Perkenalan & Assesment dilaksanakan pada pertemuan pertama, kemudian kendala dan solusi akan ditemukan penyelesaiannya sebagai materi pada pertemuan selanjutnya.



**Gambar 3.** Pertemuan Pertama

Fasilitator datang ke rumah atau tempat usaha Nasabah untuk memperkenalkan diri, kemudian bertanya terkait profil usaha, proses berjalannya usaha hingga financial benefit untuk mengisi assesment modul, analisis SWOT, dan laporan kunjungan Nasabah pada aplikasi Kita Bestee. Pengisian assesment bertujuan untuk menentukan materi rekomendasi yang akan di pelajari pada pertemuan kedua dan hasil yang akan di praktikkan hingga pertemuan terakhir

3. Penyampaian materi dilaksanakan pada pertemuan kedua dengan materi yang sudah disiapkan pada platform Bestee, materi rekomendasi akan muncul sesuai hasil dari assesment sebelumnya, Nasabah disediakan akses pada aplikasi “Besteeku Aps” dan untuk fasilitator disediakan akses aplikasi “Kita Bestee”.



**Gambar 4.** Pertemuan Kedua

Fasilitator datang ke rumah atau tempat usaha Nasabah untuk memberikan materi sesuai dengan yang di rekomendasikan pada Bestee Platform. Pada pertemuan ini Nasabah akan di bantu untuk mengakses platform “Besteeku Aps”, dengan aplikasi ini Nasabah juga bisa mengakses secara mandiri terkait beberapa materi pendampingan selain dari materi yang di rekomendasikan untuk pendampingan bersama Fasilitator, setelah pertemuan pertama selalu ada laporan before after dari Nasabah terkait kegiatan pendampingan ini berupa financial benefit maupun progress dari materi

4. Kegiatan Praktik & Review Materi dilaksanakan pada pertemuan ketiga sesuai dengan materi yang telah di sampaikan pada pertemuan kedua dan direkomendasikan pada platform.



**Gambar 5.** Pertemuan Ketiga

Fasilitator datang ke rumah atau tempat usaha Nasabah untuk praktik dan review materi yang sudah di sampaikan pada pertemuan sebelumnya, praktik yang dilakukan oleh beberapa Nasabah antara lain (Pembuatan Banner, Informasi Produk, Promosi Sosial Media Instagram, Pembuatan Akun WA Business, Pembuatan Akun Instagram, Excellent Servis, Promosi Pasar Daya, Pembuatan Nomor Induk Berusaha). Pada pertemuan ini Nasabah akan di dampingi untuk mengakses beberapa platform untuk media praktik sesuai yang di rekomendasikan pada Bestee platform, setelah praktik Nasabah dan Fasilitator mendokumentasikan praktik dan pendampingan untuk laporan before after berupa financial benefit maupun hasil.



- Evaluasi & Hasil dilakukan pada pertemuan ke 4 (empat) sebagai penutupan dengan mengisi survey yang telah disediakan sebagai penilaian dari Nasabah terhadap program Bestee, hasil sebagai bukti telah dilakukannya pendampingan dan dampak positif yang dapat menambah kemajuan dari usaha Nasabah.



**Gambar 6.** Pertemuan Keempat

Fasilitator datang ke rumah atau tempat usaha Nasabah untuk evaluasi & hasil yang sudah di sampaikan dan di praktikkan pada pertemuan sebelumnya, pada pertemuan ini Nasabah akan mengisi survei hasil pendampingan sebagai penutupan kegiatan pendampingan, pada pertemuan terakhir ini Fasilitator melaporkan hasil dari pendampingan sebagai penutupan di akhir sesi ini sesuai jumlah yang ditargetkan di Bestee Platform.

Selama mengikuti program “Bestee”, saya telah menerapkan banyak hal berdasarkan materi yang di praktikkan kepada Nasabah PT Bank BTPN Syariah Tbk. Berikut hasil dari praktik yang telah dilaksanakan:

- Identitas Usaha

Pada praktik materi identitas usaha, ada beberapa praktik yang telah berhasil dari kegiatan pendampingan dengan membuat daftar harga untuk UMKM Wonton Chili Oil Ibu Widati dan daftar menu untuk UMKM Warung Makan Bu Nur. Dengan hasil sebagai berikut :



**Gambar 7.** Hasil Praktik Identitas Usaha (Daftar Harga dan Daftar Menu)

- Tradisional Marketing

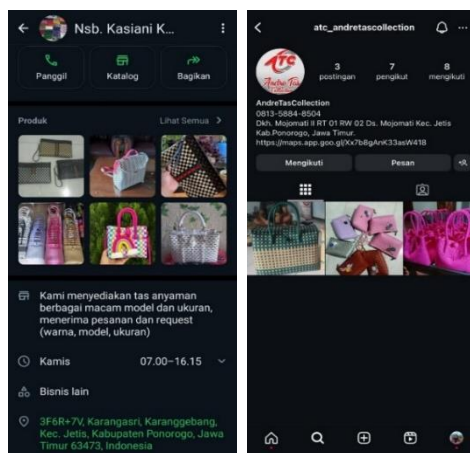
Pada praktik materi tradisional marketing, ada beberapa praktik yang telah berhasil dari kegiatan pendampingan dengan membuat banner untuk UMKM Warung Kopi Ibu Pratensi. Dengan hasil sebagai berikut :



Gambar 8. Hasil Praktik Tradisional Marketing (Banner)

3. Digital Marketing

Pada praktik materi digital marketing, ada beberapa praktik yang telah berhasil dari kegiatan pendampingan dengan membuat WA Business untuk UMKM Tas Anyaman Ibu Kasiani, membuat akun Instagram untuk UMKM Tas Anyaman Ibu Sri Lestari. Dengan hasil sebagai berikut :



Gambar 9. Hasil Praktik Digital Marketing (WA Business dan Instagram)

4. Diversifikasi Usaha

Pada praktik materi diversifikasi usaha, ada beberapa praktik yang telah berhasil dari kegiatan pendampingan dengan membuat Informasi Produk untuk UMKM Thiwul Instan Ibu Mistiniati. Dengan hasil sebagai berikut :



Gambar 10. Hasil Praktik Diversifikasi Usaha (Informasi Produk)

5. *Excellent Service*

Pada praktik materi excellent service, ada beberapa praktik yang telah berhasil dari kegiatan pendampingan dengan membuat Penyediaan Kursi Tunggu untuk UMKM Jasa Bengkel Ibu Siti Muntiani. Dengan hasil sebagai berikut :



**Gambar 11.** Hasil Praktik Excellent Service (Penyediaan Kursi Tunggu)

6. Perizinan Usaha

Pada praktik materi perizinan usaha, ada beberapa praktik yang telah berhasil dari kegiatan pendampingan dengan membuat Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk UMKM Makanan Ringan Ibu Sri Ati. Dengan hasil sebagai berikut :



**Gambar 12.** Hasil Praktik Perizinan Usaha (Nomor Induk Berusaha)

**SIMPULAN**

Program “Bestee” yang diadakan oleh PT Bank BTPN Syariah Tbk Fasilitator dapat memberikan pendampingan dalam peningkatan kapasitas pengetahuan dan keterampilan nasabah. Seperti UMKM Tas Anyaman Ibu Kasiani yang telah diberikan dukungan untuk mengembangkan bisnis dengan dukungan pembuatan akun WA Business berdasarkan hasil yang sudah dijelaskan pada materi sebelumnya. Berdasarkan penerapan tersebut tentunya sangat membantu UMKM Tas Anyaman Ibu Kasiani dan UMKM lainnya yang telah didukung oleh 1500 fasilitator yang mengikuti program tersebut untuk dapat bersaing dalam menjalankan usahanya. Dengan adanya pendampingan yang diberikan, tentunya berhasil untuk turut membantu program “Bestee” yang bertujuan memberdayakan Nasabah nya. Untuk UMKM yang telah berhasil mempelajari materi dan mempraktikkan diharapkan dapat semakin terbuka dengan adanya pengetahuan dan keterampilan berusaha, dapat mempercepat perkembangan bisnis, dapat menjangkau pasar yang lebih luas serta dapat meningkatkan profit dengan maksimal.

## SARAN

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Lebih digencarkannya kegiatan pendampingan kepada seluruh Nasabah agar dilakukan pendampingan dari program “Bestee” untuk memberikan kesempatan Nasabah mengakses dan mempelajari materi melalui Bestee Platform.
2. Perlu adanya peningkatan kinerja dari admin help center untuk lebih teliti dalam menyeleksi data pada aplikasi “Kita Bestee” agar tidak terjadi kekeliruan data Nasabah yang bertukar dengan Fasilitator lain.
3. Perlu adanya dana khusus untuk kegiatan praktik pendampingan ini, sesuai saran dari para Fasilitator dan Nasabah yang menginginkan adanya realisasi dana yang tidak hanya berupa pembelajaran materi namun juga support dana untuk praktik.
4. Perlu adanya peninjauan ulang pada platform untuk akses Nasabah “Besteeku Aps” yang masih sering terjadinya kendala untuk akses login agar Nasabah melakukannya secara mandiri setelah kegiatan pendampingan selesai.
5. Dari kegiatan ini, Fasilitator menyarankan adanya sosialisasi terlebih dahulu kepada para Nasabah di setiap sentra bahwa adanya program “Bestee” yang akan di dampingi oleh para mahasiswa magang, agar ketika data dari platform muncul para Nasabah sudah memahami dan berkenan dilakukan pendampingan tanpa mahasiswa menjelaskan kembali tentang program “Bestee”.

## DAFTAR PUSTAKA

- BTPN Syariah (2023). BTPN Syariah. Platform Resmi PT Bank BTPN SyariahTbk, <https://www.btpn.com/id/tentang-kami/btpn-syariah>
- IN Aysah (2023). Optimalisasi Pemuktahiran Data Kependudukan Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2023
- Kemdikbudristekdikti (2024). Kegiatan Aktif. Platform Magang Studi Independen Bersertifikat, <https://kampusmerdeka.kemdikbud.go.id/>
- LI Sari, NHI Fitriani. Peran Fasilitator Pendampingan Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Nasabah BTPN Syariah di Kecamatan Wongsorejo Banyuwangi Jawa Timur. Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat, No. 1 (Februari 2024):76-82.
- MA Fitroni, A Samsudin (2023). Pelaksanaan Digitalisasi Usaha Untuk Pertumbuhan Dan Pengembangan UMKM Daerah Bersama PT Narasumber Teknologi Indonesia. Faedah: Jurnal Hasil Kegiatan Pengabdian, 2023
- Putri Prastika (2023). Business Administration Intern: Pemanfaatan Google Site Sebagai Sistem Layanan Informasi Mailroom Pt Petrokimia Gresik Berbasis Website Departemen Administrasi Bisnis Di Pt Petrokimia Gresik. Laporan MSIB Batch 4. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JKB/article/view/527/>
- Sandi Riswandi (2022). Struktur Organisasi PT BTPN Syariah Kantor Cabang Karang Tengah. <https://eprints.walisongo.ac.id/7037/5/BAB%20IV.pdf>
- USM (2022). Sejarah PT BTPN Syariah Kantor Cabang Karang Tengah. <https://id.scribd.com/document/586347396/btpn-syariah>
- VML Firdaus, IR Kusumasari. Sosialisasi dan Pendampingan Pembuatan Izin Usaha serta Penyuluhan Pemasaran Digital UMKM di Kelurahan Ngipik. Jurnal Bisnis Indonesia, No. 2 Vol. 15 (Maret 2024):309-319.