

---

---

## **Pemberdayaan Masyarakat Terhadap Nasabah BTPN Syariah Melalui Program Pendampingan MMS di Kecamatan Wuryantoro Kabupaten Wonogiri**

*Community Empowerment of BTPN Syariah Customers Through the MMS Assistance Program in Wuryantoro District, Wonogiri Regency*

Ika Marwanti<sup>1</sup>, A. Ismail Lukman<sup>2</sup>, Novita Surya Ningsih<sup>3</sup>, Anif Muchlashin<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Mulawarman, Indonesia

\* Correspondence e-mail; ikamarwanti.okt28@gmail.com

---

### **Article history**

Submitted: 2025/01/14; Revised: 2025/02/08; Accepted: 2025/02/15

---

### **Abstract**

BTPN Syariah memberikan pembiayaan dan pendampingan bagi perempuan prasejahtera untuk mengembangkan usaha mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peran fasilitator dalam pemberdayaan nasabah dengan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pendampingan berhasil meningkatkan keterampilan, kemandirian, dan rasa percaya diri nasabah dalam mengelola usaha dan keuangan mereka. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, seperti usia lanjut pada beberapa nasabah, kurangnya kepercayaan diri terhadap fasilitator baru, serta perlunya penyesuaian kriteria rekrutmen fasilitator berdasarkan latar belakang pendidikan yang relevan, seperti pemberdayaan masyarakat, sosial, ekonomi, atau kewirausahaan. Dengan peningkatan kualitas fasilitator dan strategi pendampingan yang lebih adaptif, program ini dapat lebih optimal dalam memberdayakan masyarakat sasaran.

---

### **Keywords**

BTPN Syariah; Fasilitator Pendamping; Strategi Pemberdayaan;



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

## **1. PENDAHULUAN**

Perbankan Syariah merupakan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, yang berkaitan dengan kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha, dimana Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Undang- Undang RI Tentang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008). Salah satu contohnya adalah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah yang memberikan program pembiayaan bagi Perempuan atau ibu-ibu dari masyarakat yang belum sejahtera dalam membangun dan mengelola usahanya. Di samping itu BTPN Syariah juga melakukan pendampingan secara berkala untuk nasabahnya dengan program Sahabat Daya yang ada di BTPN Syariah.

Salah satu contohnya adalah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah yang memberikan program pembiayaan bagi Perempuan atau ibu-ibu dari masyarakat yang belum sejahtera dalam membangun dan mengelola usahanya. Di samping itu BTPN Syariah juga melakukan pendampingan secara berkala untuk nasabahnya dengan program Sahabat Daya yang ada di BTPN Syariah. Posisi yang disediakan pada program sahabat daya sendiri antara lain, fasilitator pendamping, penggerak daya, area daya specialist, social media officer yang ditugaskan di pedesaan. Dan ada beberapa posisi di kantor pusat seperti social media coordinator, community empowerment officer, project & social media officer, content creator coordinator, content creator, admin platform serta design & communication.

Sebagai contoh fasilitator pendamping merupakan salah satu posisi magang yang tersedia di program sahabat daya. Tugas yang dilakukan oleh fasilitator pendamping adalah mendampingi nasabah yang memiliki usaha di MMS Kecamatan Wuryantoro Kota Wonogiri dengan jumlah nasabah kurang lebih 45 nasabah. Pendampingan yang diberikan oleh fasilitator untuk nasabah dilakukan dalam kurun waktu 3-4 kali pertemuan pada setiap nasabahnya.

Dimana PT BTPN Syariah yang ada di Mobile Marketing Syariah (MMS) Wuryantoro kota Wonogiri yang di pilih sebagai daerah tujuan untuk pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui program pembiayaan mikro untuk memberdayakan masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat serta memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memiliki dan menjalankan usaha mikro yang dapat menjadi sumber pendapatan untuk meningkatkan taraf hidup, kemandirian dan kesejahteraan.

Namun dalam upaya menekankan angka masyarakat prasejahtera dengan melakukan pemberdayaan yang melibatkan UMKM, kenyataannya para UMKM ini juga mempunyai berbagai macam kendala dan problematika yang dialami. Kendala-kendala yang dirasakan oleh pelaku UMKM biasanya berupa dalam hal aspek modal yang dimiliki, kemampuan untuk mengendalikan dan menjalankan usaha yang dimiliki, dan kualitas dari Sumber Daya Manusia dalam hal pengelolannya. Selain itu, kendala dan permasalahan yang dialami oleh para pelaku UMKM lainnya ialah mereka mengalami kepelikan dalam mengakses informasi dan teknologi pada zaman yang telah serba modern seperti sekarang ini. Hal-hal tersebut dapat mengakibatkan terbatasnya kemampuan para pelaku UMKM ini untuk mengembangkan usahanya yang dimiliki.

Meski begitu, orang-orang tersebut, khususnya para pelaku UMKM ini memerlukan modal guna memulai atau meningkatkan usaha yang mereka miliki. Namun kenyataannya, mereka mengalami kesulitan untuk melakukannya karena sulitnya mengakses pembiayaan untuk mendapatkan modal usaha. Oleh karena itu, salah satu lembaga keuangan yang turut membantu memberdayakan perekonomian masyarakat pedesaan adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah. Bank BTPN Syariah ini berfokus untuk melayani segmen usaha rakyat. Hal yang melatar belakangi bank tersebut untuk memberikan pembiayaan mikro adalah memberdayakan masyarakat Indonesia yang saat ini mencapai 45 juta orang, dan kurang lebih 23 juta diantaranya adalah perempuan dari keluarga pra/cukup sejahtera dengan cara memberikan harapan kepada keluarga yang berpenghasilan rendah, terutama masyarakat yang belum sejahtera, agar dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraannya.

## **2. METODE**

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami makna sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. (Creswell 2013:4-5).

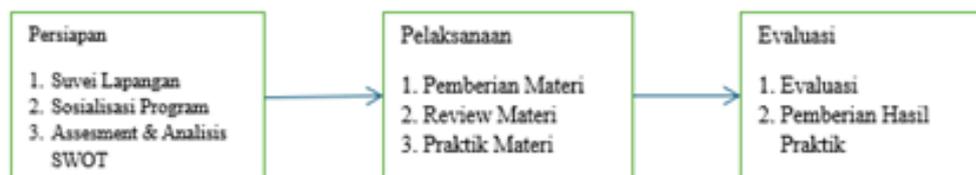
Penelitian ini berfokus pada strategi pemberdayaan menurut Suharto (dalam Mardikanto dan Soebiato, 2019: 171-172), yaitu strategi pemberdayaan 5P yaitu, Pemungkinan, Penguatan, Perlindungan, Penyokongan, dan Pemeliharaan. Penelitian dilakukan di Kecamatan Wuryantoro Kota Wonogiri. Pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan data dalam program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh BTPN Syariah. Teknik

analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara reduksi data dari hasil wawancara berdasarkan hal-hal penting yang berkaitan dengan topik penelitian, proses penyajian data dengan menampilkan kerangka yang menjelaskan hubungan antara strategi pemberdayaan Masyarakat dengan program fasilitator pendamping yang ada di BTPN Syariah, dan setelah itu melakukan penarikan kesimpulan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank BTPN Syariah mempunyai program guna menunjang nasabah yang belum sejahtera lewat program sahabat daya atau yang sering di kenal dengan program bestee. Bank BTPN Syariah merupakan bank yang memberikan penawaran untuk meningkatkan keberhasilan nasabah dalam menjalankan usahanya dengan mendukung program lewat pelatihan, serta bimbingan mengelola keuangan, dan usaha. Pelaksanaan pendampingan yang dilakukan oleh fasilitator pendamping sendiri menggunakan kegiatan pelatihan dan pendampingan yang meliputi:

Baganl 1. Pedoman Pelaksanaan Pendampingan



#### 1. Persiapan

Pada tahap ini fasilitator pendamping melakukan survei lapangan selama 3 hari dan sosialisasi program pendampingan selama 4 hari yang akan diberikan ke nasabah. Selanjutnya fasilitator menjalankan assesment usaha, membuat analisis SWOT yang mempunyai tujuan guna menetapkan materi rekomendasi yang hendak diberikan ke nasabah supaya usahanya makin mengalami perkembangan.

#### 2. Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan ini menjadi tahapan fasilitator dalam memberikan pendampingan pada nasabah dilakukan selama 30 hari, yang melibatkan pemberian materi dan diskusi dengan nasabah pelaku UMKM. Setelah nasabah diberi pembelajaran materi, nasabah juga harus mengkaji ulang materi yang telah diberi fasilitator. supaya para nasabah dapat mengerti materi lebih mendalam sehingga mampu di implementasikan secara maksimal dalam usaha yang dimiliki nasabah. Dengan hal ini, tahap yang dilakukan tidak hanya

berhenti di pemberian pengetahuan tapi juga melibatkan praktik langsung dari materi yang telah di dapatkan untuk memastikan bahwa nasabah pelaku UMKM memiliki keterampilan praktis.

### 3. Evaluasi

Tahap evaluasi adalah proses kegiatan memberikan beberapa pertanyaan sepereti mengisi kuesioner kepada nasabah pelaku UMKM yang telah menerima program pendampingan. Waktu pelaksanaannya 1 hari. Tujuan dari tahapan untuk mengumpulkan tanggapan mengenai pelaksanaan kegiatan yang telah di berikan kepada nasabah, untuk mengetahui apakah kegiatan tersebut bermanfaat dan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang dapat di tingkatkan dalam kegiatan pendampingan di masa mendatang. Selain itu, tahap ini juga mencakup pemberian hasil dari praktik materi yang telah dilakukan nasabah saat kegiatan praktik bersama dengan fasilitator pendamping.

Program fasilitator pendamping pada nasabah BTPN Syariah menggunakan strategi 5P dalam melakukan pemberdayaan pada nasabah, acuan dari pemberdayaan 5P yaitu pemungkinan, penguatan, perlindungan, penyokongan, dan pemeliharaan. Teori pemberdayaan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori pemberdayaan menurut Jim Ife dalam bukunya yang berjudul *Community Development, Creating Community Alternatives-Vision, Analisis and Practice* (1997), menjelaskan bahwa pemberdayaan adalah kegiatan yang meberikan sumber daya kesempatan, pengetahuan, dan keterampilan kepada warga untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menentukan masa depan nya mereka sendiri dan berpartisipasi untuk mempengaruhi kehidupan masyarakat sekitarnya.

#### 1. Pemungkinan

Pemungkinan adalah membangun suasana yang memungkinkan potensi masyarakat untuk berkembang dengan optimal sesuai terhadap potensi yang dimiliki. Maka dari itu, potensi dan kemampuan ialah bagian dari faktor yang sangatlah berarti supaya masyarakat bisa lebih mandiri dan percaya diri dengan potensi dan kemampuan yang dimilikinya. Bank BTPN Syariah mempunyai program guna menunjang nasabah yang belum sejahtera lewat program sahabat daya atau yang sering di kenal dengan program bestee. Bank BTPN Syariah merupakan bank yang memberikan penawaran untuk meningkatkan keberhasilan nasabah dalam menjalankan usahanya dengan

mendukung program lewat pelatihan, serta bimbingan mengelola keuangan, dan usaha. Program sahabat daya merupakan program untuk memberikan pelatihan atau bimbingan pada masyarakat khususnya nasabah dari Bank BTPN Syariah untuk meningkatkan potensi nasabah. Proses pemberdayaan yang dilakukan dari program tersebut berupa kegiatan pendampingan yang diberikan oleh fasilitator dengan cara melakukan analisis SWOT kepada nasabah, pemberian materi, review materi sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan melakukan praktek dari materi yang sudah di pelajari sebelumnya.

## 2. Penguatan

Penguatan merupakan penguatan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki nasabah dalam menyelesaikan permasalahan serta memenuhi kebutuhan. Untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi pada masyarakat, Bank BTPN Syariah menawarkan program pembiayaan bagi perempuan atau ibu-ibu dari masyarakat prasejahtera dalam membangun dan mengelola usaha. Tujuan dilakukan pembiayaan tersebut yaitu untuk modal usaha, baik membuka usaha baru ataupun menambahkan usaha yang telah beroperasi. Yang dinamakan nantinya masyarakat yang mengikuti program pembiayaan tersebut akan menerima pendampingan dari program sahabat daya dengan tujuan untuk memberdayakan pelaku usaha mikro dan para ibu-ibu dari masyarakat prasejahtera yang produktif. Tujuan dilakukan pendampingan itu sendiri karena masih banyaknya masyarakat yang belum sejahtera dan terdapat kendala-kendala yang dialami nasabah dalam melakukan atau menjalankan usahanya. Kendala yang dirasakan biasanya berupa dalam hal aspek modal, kemampuan untuk menjalankan usaha, serta kualitas dari sumber daya manusia dalam hal pengelolannya.

## 3. Perlindungan

Bank BTPN Syariah dalam melindungi nasabah memiliki nilai atau prinsip tersendiri dalam melindungi nasabahnya. Nilai atau prinsip perlindungan yang dilakukan oleh Bank BTPN Syariah sendiri berlandaskan pada ajaran islam dan komitmen terhadap inklusi keuangan. Beberapa nilai atau prinsip yang dilakukan oleh Bank BTPN Syariah yaitu,

- 1) Memastikan semua layanan dan produk keuangan diberikan secara adil kepada seluruh nasabah.
- 2) Memberikan informasi yang jelas, jujur dan mudah untuk dipahami bagi nasabah.
- 3) Menjaga data pribadi dan informasi nasabah.

- 4) Menghindari praktik riba (bunga) dan gharar (ketidakpastian) dalam semua layanan yang ditawarkan.
- 5) Mendorong pemberdayaan perempuan prasejahtera dengan menyediakan layanan keuangan yang mendukung pengembangan usaha kecil atau mikro.
- 6) Memberikan pendampingan melalui fasilitator untuk memberi bimbingan, motivasi, dan solusi bagi nasabah dalam menghadapi masalah, baik dalam mengelola keuangan ataupun usaha.

Dalam melakukan perlindungan Bank BTPN Syariah sangat memperhatikan pemberdayaan nasabah. Dengan memberikan nilai atau prinsip perlindungan kepada nasabah, Bank BTPN Syariah merasa hal yang dilakukan tersebut terbukti efektif dalam melakukan pemberdayaan bagi nasabahnya, sebab nasabah merasa nilai atau prinsip perlindungan yang dilakukan oleh Bank BTPN Syariah memberikan dukungan pada nasabah dalam mengelola keuangan atau usaha.

#### 4. Penyokongan

Memberikan bimbingan dan dukungan kepada masyarakat dalam menjalankan peranan serta fungsi-fungsi kehidupannya. Bank BTPN Syariah dalam melakukan pemberdayaan kepada nasabahnya dengan melakukan bimbingan berupa pelatihan keterampilan dan manajemen keuangan. Untuk dukungan yang diberikan sendiri berupa program pembiayaan untuk modal usaha atau mengembangkan usaha. Bimbingan dan dukungan yang diberikan Bank BTPN Syariah ini sendiri bertujuan untuk meningkatkan kemandirian, dan meningkatkan kualitas hidup pada nasabah. Bank BTPN Syariah secara sadar melakukan bimbingan dan dukungan kepada nasabah untuk melakukan pemberdayaan bagi para perempuan prasejahtera produktif atau pelaku usaha mikro. Yang mempunyai tujuan guna meningkatkan kapasitas dan keterampilan agar dapat dapat membuka akses pasar lebih, dan nasabah bisa lebih mandiri dan percaya diri dalam menjalankan usaha yang dimilikinya.

#### 5. Pemeliharaan

Pemberdayaan harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjamin keberlanjutan hasil dari program yang sudah diterapkan. Bank BTPN Syariah dalam melakukan pemeliharaan keseimbangan pada nasabahnya dengan melakukan pemantauan usaha yang dimiliki nasabah secara rutin dua minggu sekali setelah dilakukannya pendampingan yang diberikan oleh fasilitator yang

berjalan selama satu minggu seakalinya. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan pertumbuhan yang adil dan seimbang.

#### **4. KESIMPULAN**

Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Fasilitator Pendamping pada Nasabah BTPN Syariah di MMS Wuryantoro telah berperan penting dalam memberdayakan masyarakat melalui penerapan strategi pemberdayaan 5P yang terdiri dari pemungkinan, penguatan, perlindungan, penyokongan, dan pemeliharaan. Program Fasilitator Pendamping ini tidak hanya berperan dalam memberikan pelatihan dan pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan, tetapi juga memotivasi nasabah, dan membantu nasabah dalam menghadapi masalah atau tantangan dalam usaha atau keuangan dengan memberikan saran atau solusi yang sesuai dengan masalah yang dihadapi nasabah.

Program Fasilitator Pendamping yang telah dilakukan oleh BTPN Syariah melalui program pembiayaan untuk memberdayakan perempuan ataupun ibu-ibu para pelaku usaha mikro dari masyarakat prasejahtera, agar mampu meningkatkan keterampilan, kemandirian dan potensi nasabah untuk terus mengembangkan usahanya dengan lebih baik, untuk mempengaruhi keseimbangan dan kesejahteraan sosial ekonomi dalam masyarakat. Namun, dalam memberikan pendampingan kepada nasabah BTPN Syariah masih terdapat kendala-kendala yang dialami fasilitator dalam memberikan pendampingan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melakukan pendampingan, fasilitator harus bisa memahami keterbatasan dalam hal fisik atau mental setiap nasabah, serta pada pihak dari BTPN Syariah pusat juga perlunya melakukan koordinasi dan sosialisasi kepada nasabah dan pegawai BTPN Syariah di setiap MMS Kecamatan, untuk memudahkan para fasilitator pendamping dalam melakukan proses pemberian pendampingan kepada nasabah. Serta BTPN Syariah juga perlu menetapkan kriteria jurusan yang lebih spesifik bagi mahasiswa yang terlibat dengan latar belakang pendidikan yang relevan, seperti pemberdayaan masyarakat, sosial, ekonomi, atau kewirausahaan, hal ini akan lebih siap dalam memberikan pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sasaran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, R., & Wijayati, P. D. (2024). PEMBERDAYAAN NASABAH BTPN SYARIAH MELALUI PROGRAM BESTEE UNTUK MENDORONG UMKM NASABAH MENJADI LEBIH MAJU. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 126- 132.
- Al Hafiidh, F. A. Z. R. I. (2024). Bentuk Pemberdayaan Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah (Btpns) Kepada Masyarakat Prasejahtera (Studi Kasus: Program Daya Di Bantargebang Bekasi) (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Jakarta).
- Andi Nugraha, "Pengembangan Masyarakat Pembangunan Melalui Pendampingan Sosial Dalam Konsep Pemberdayaan Di Bidang Ekonomi", *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 5 (2009), 10.
- Btpnsyariah.com. (2023). BTPN Syariah tentang Daya. Diakses 1 Juni 2023, dari [https://btpnsyariah.com/in\\_ID/web/guest/tentang-daya](https://btpnsyariah.com/in_ID/web/guest/tentang-daya).
- Burhan, F. A. (2023). Andalkan Komunitas Ibu-Ibu, Siasat BTPN Syariah (BTPS) Raup Potensi Pasar Ultramikro. *Bisnis.com*.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design*, Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Endah, K. 2020. Pemberdayaan Masyarakat: Menggali Potensi Lokal Desa. *Jurnal Moderat*, Vol. 6, No. 1.
- Hardani, S. M. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hendrawati Hamid, M.Si. 2018."Manajemen Pemberdayaan Masyarakat". De La Macca (Anggota IKAPI Sulsel).
- Ika, N. B. (2021). *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengembangan Usaha Pengolahan Kolang Kaling (Studi Kasus Di Sunyalangu Karanglewas Banyumas)* (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Jim Ife, *Community Development, Creating Community Alternatives-Vision, Analisis and Practice*, (Meulbore: Addision Weslwy Lougman, 1997), 182.
- Kartasasmita, G. (1996). *Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan*. Jakarta: Pustaka Cidesindo.
- Mardikanto T dan Soebiato P, 2013,*Pemberdayaan Masyarakat*.Bandung, Alfabeta
- Mardikanto, Totok dan Poerwoko Soebiato. (2019). *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Presepektif. Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Mulyawan, D. R. 2016. *Masyarakat, Wilayah Dan Pembangunan*. Bandung: UNPAD Press.
- Riyanda, R. D. (2022). *Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Desa Wisata*

Berbasis Potensi Lokal Di Desa Denai Lama Kabupaten Deli Serdang (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Salsabila, N. J. (2023). Pendampingan Nasabah Btpn Syariah Melalui Program Sahabat Daya Dengan Memperkenalkan Aplikasi Tepat Daya Pada Mms Tilatang Kamang. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 6, 500-507.

Sandu Siyoto, S. M. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono, P. D. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Sugiyono, P. D. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.