

IMPLEMENTASI PROGRAM PENDAMPINGAN NASABAH BTPN SYARIAH UNTUK PENINGKATAN KAPASITAS USAHA MIKRO MMS RUNGKUT

Sulthan Rasya Fadillah¹, Vian Ahmad Saputra^{2*}

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Jalan Raya Rungkut Madya No. 1, Surabaya, Jawa Timur 60294, Indonesia.

*Corresponding Author. E-mail: v.saputra.febis@upnjatim.ac.id

Received: 31 Desember 2025 Accepted: 24 Agustus 2026 Published: 25 Agustus 2026

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi program pendampingan nasabah BTPN Syariah oleh fasilitator sebagai upaya peningkatan kapasitas usaha mikro di MMS Rungkut. Kegiatan ini dilaksanakan dalam kerangka program magang di mana penulis berperan sebagai fasilitator pendamping yang bertugas mendampingi, memberikan materi, memotivasi, dan mengarahkan nasabah usaha mikro. Metode yang digunakan adalah pendampingan partisipatif melalui teknik observasi, diskusi, dan evaluasi terhadap sepuluh nasabah dengan frekuensi empat kali pertemuan dalam satu bulan. Tahapan pendampingan mencakup asesmen usaha, pemberian materi, pemberian tugas praktis, serta evaluasi akhir. Data yang dikumpulkan meliputi hasil asesmen awal, observasi selama pendampingan, dan evaluasi akhir untuk melihat perkembangan nasabah setelah mengikuti seluruh tahapan kegiatan. Evaluasi dilakukan dengan mengamati perubahan pemahaman dalam mengelola usaha, manajemen keuangan sederhana, serta kesiapan nasabah dalam pengembangan bisnis. Data dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan kondisi awal dan perkembangan nasabah setelah pendampingan. Hasil kegiatan menunjukkan dampak positif yang signifikan, di mana nasabah menjadi lebih terarah dalam mengelola usaha, memahami manajemen keuangan sederhana, serta memiliki motivasi lebih tinggi untuk pengembangan bisnis. Meskipun terdapat kendala lapangan seperti faktor cuaca dan pembatalan pertemuan mendadak, program ini dinilai efektif dalam meningkatkan kapasitas usaha mikro. Simpulan dari kegiatan ini adalah pendampingan intensif mampu memperkuat kemandirian ekonomi masyarakat prasejahtera produktif secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *pendampingan usaha, usaha mikro, BTPN Syariah, pemberdayaan masyarakat*

PENDAHULUAN

Usaha mikro memegang peranan krusial dalam struktur perekonomian nasional Indonesia karena kemampuannya dalam menyerap tenaga kerja secara masif, meningkatkan pendapatan masyarakat tingkat bawah, serta menjadi fondasi ketahanan ekonomi keluarga. Kontribusi nyata dari keberadaan usaha mikro juga terlihat pada upaya pemerataan kesejahteraan, khususnya di kelompok masyarakat prasejahtera yang produktif (Kadeni, 2020). Meski memiliki peran strategis, pertumbuhan usaha mikro sering kali terhambat oleh berbagai tantangan internal maupun eksternal yang kompleks. Berbagai kendala klasik yang sering ditemukan meliputi keterbatasan kapasitas manajerial, rendahnya tingkat literasi keuangan, lemahnya perencanaan bisnis jangka panjang, serta minimnya penguasaan terhadap strategi pemasaran yang

efektif di era digital (Rahman & Fauziah, 2023). Selain itu kendala mendasar sering ditemukan adalah ketidakmampuan pelaku usaha dalam memisahkan keuangan pribadi dan usaha akibat minimnya pemahaman tentang pembukuan sederhana (Achmadi & Wulandari, 2023).

Kondisi tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha mikro tidak hanya memerlukan dukungan dalam bentuk injeksi modal finansial, tetapi juga sangat membutuhkan pendampingan yang bersifat edukatif, aplikatif, dan berkelanjutan. Pendampingan usaha dipandang sebagai pendekatan pemberdayaan masyarakat yang berfokus pada peningkatan kapasitas individu atau kelompok melalui proses pembinaan yang sistematis. Melalui proses ini, pelaku usaha memperoleh pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman praktis yang relevan untuk meningkatkan kemandirian bisnis mereka (Ardli & Luayyin, 2024). Penelitian



terdahulu menunjukkan bahwa pendampingan yang dilakukan secara intensif mampu memberikan dampak signifikan terhadap Knp pendapatan, perluasan akses pasar, serta penguatan ketahanan usaha dalam jangka panjang (Anggoro & Pertiwi, 2023).

PT Bank BTPN Syariah Tbk, sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat prasejahtera produktif, mengambil peran aktif melalui program pendampingan yang terstruktur. Program ini dijalankan melalui peran fasilitator pendamping yang bertugas memberikan pembinaan secara langsung, motivasi, serta penguatan kapasitas teknis bagi para nasabah (Sari & Fitriana, 2024). Salah satu fokus utama dalam pendampingan ini adalah aspek manajemen usaha yang mencakup kemampuan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian aktivitas bisnis. Fasilitator berperan penting dalam membantu nasabah melakukan pencatatan keuangan sederhana dan pengambilan keputusan usaha yang lebih efektif.

Selain manajemen, aspek pemasaran menjadi komponen vital yang diberikan pendampingan karena berkaitan dengan kemampuan menjangkau konsumen. Pendampingan membantu pelaku usaha memahami strategi pemasaran sederhana, termasuk adaptasi terhadap penggunaan media sosial sebagai saluran pemasaran yang efisien. Pemanfaatan platform digital seperti Instagram dan TikTok terbukti efektif memperluas jangkauan pasar UMKM yang sebelumnya hanya mengandalkan penjualan konvensional (Rozaq et al., 2023).

Strategi yang tepat diharapkan dapat meningkatkan visibilitas produk di mata konsumen dan memperluas pangsa pasar usaha mikro secara keseluruhan (Rachmasari & Soebiontoro, 2024). Dengan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai implementasi program pendampingan nasabah BTPN Syariah oleh fasilitator di MMS Rungkut, serta menganalisis dampaknya terhadap peningkatan kapasitas usaha mikro di wilayah tersebut. Melalui analisis ini, diharapkan diperoleh gambaran mengenai efektivitas model pendampingan partisipatif dalam mendukung kemandirian ekonomi masyarakat.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pendampingan partisipatif (*participatory assistance*). Pendekatan ini dipilih karena mengedepankan keterlibatan aktif nasabah dalam setiap tahapan kegiatan, sehingga tercipta proses pembelajaran yang interaktif, aplikatif, dan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Melalui metode ini, fasilitator memposisikan diri sebagai mitra dialog yang bertugas memotivasi serta mengarahkan nasabah untuk menemukan solusi atas tantangan manajerial yang dihadapi secara langsung. Implementasi metode ini sangat krusial karena memungkinkan adanya transfer pengetahuan yang bersifat dua arah, di mana nasabah didorong untuk lebih mandiri dalam setiap pengambilan keputusan usaha. Dengan melibatkan sepuluh nasabah di MMS Rungkut secara intensif, program ini berupaya memastikan bahwa setiap materi yang diberikan dapat langsung diinternalisasi menjadi keterampilan praktis yang relevan. Hal ini sejalan dengan tujuan utama pemberdayaan untuk menciptakan keberlanjutan ekonomi yang berakar pada penguatan kapasitas individu masyarakat prasejahtera produktif secara kolektif.

Kegiatan dilaksanakan di MMS Rungkut, Surabaya. Rangkaian pendampingan dilakukan selama satu bulan yang terbagi ke dalam empat kali pertemuan dengan jadwal rutin satu kali dalam seminggu. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada konsentrasi nasabah prasejahtera produktif yang menjadi fokus pemberdayaan BTPN Syariah di wilayah tersebut.

Subjek dalam kegiatan pengabdian ini adalah sepuluh orang nasabah usaha mikro yang terdaftar di PT Bank BTPN Syariah Tbk di wilayah MMS Rungkut. Kriteria subjek dipilih berdasarkan kategori masyarakat prasejahtera produktif yang memiliki kemauan kuat untuk mengembangkan usahanya namun masih terkendala dalam aspek manajerial dan literasi keuangan (Rosyada & Suwaidi, 2024). Pemberdayaan pada kelompok perempuan ini menjadi strategis karena peningkatan kapasitas usaha mereka berkontribusi langsung pada ketahanan ekonomi keluarga dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (Sutopo, 2025).



Prosedur pendampingan disusun secara sistematis yang meliputi empat tahap utama guna memastikan materi tersampaikan dengan efektif:

1. **Tahap Perkenalan dan Asesmen Usaha:** Fasilitator melakukan pendekatan personal untuk membangun kepercayaan (*rappor*) serta melakukan identifikasi mendalam mengenai kondisi awal usaha dan kendala spesifik yang dihadapi nasabah.
2. **Tahap Pemberian Materi:** Penyampaian materi edukatif yang mencakup pengelolaan manajemen usaha sederhana, strategi pemasaran berbasis kebutuhan konsumen, dan pemberian motivasi kewirausahaan.
3. **Tahap Pemberian Tugas:** Nasabah diberikan penugasan praktis untuk menerapkan materi yang telah diterima, seperti melakukan pencatatan transaksi harian dan merencanakan kegiatan usaha mingguan.
4. **Tahap Penutupan dan Evaluasi:** Penilaian terhadap pemahaman nasabah dan perubahan arah pengelolaan usaha. Tahap ini sering kali dilakukan secara fleksibel (*dirapel*) dengan menyesuaikan kondisi dinamis di lapangan.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi langsung terhadap aktivitas usaha nasabah, diskusi mendalam selama proses pendampingan, serta evaluasi terhadap hasil tugas yang dikerjakan oleh nasabah. Instrumen pendukung yang digunakan meliputi lembar asesmen usaha, modul materi pendampingan, dan catatan harian fasilitator.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Proses analisis difokuskan pada pengamatan perubahan sikap, peningkatan pemahaman manajerial, serta arah perkembangan kapasitas usaha nasabah setelah mengikuti seluruh rangkaian program pendampingan. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk menggambarkan efektivitas program dalam meningkatkan kemandirian ekonomi subjek pendampingan.

HASIL KEGIATAN

Hasil kegiatan pendampingan menunjukkan adanya perubahan positif pada nasabah usaha mikro yang didampingi di MMS Rungkut. Nasabah menjadi lebih terarah dalam mengelola usaha, memahami pentingnya perencanaan usaha sederhana, serta memiliki motivasi yang lebih baik untuk mengembangkan usahanya. Secara keseluruhan, rincian pelaksanaan kegiatan selama empat minggu dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rincian Tahapan dan Materi Program Pendampingan di MMS Rungkut

No	Tahapan Kegiatan	Deskripsi dan Materi Utama
1.	Perkenalan dan Asesmen Usaha	Identifikasi kondisi awal usaha, pemetaan kendala, dan analisis kebutuhan nasabah. Edukasi mengenai pengelolaan manajemen
2.	Pemberian Materi	usaha, strategi pemasaran sederhana, dan motivasi kewirausahaan. Penerapan praktis materi melalui tugas pencatatan keuangan sederhana dan perencanaan pemasaran dasar. Penilaian pemahaman nasabah, evaluasi perkembangan kapasitas usaha, dan pemberian umpan balik
3.	Implementasi Tugas	
4.	Penutupan dan Evaluasi	

1. Tahap Perkenalan dan Asesmen Usaha Pada tahap awal pendampingan, fasilitator melakukan perkenalan serta asesmen untuk mengidentifikasi kondisi usaha, kendala yang dihadapi, dan kebutuhan nasabah (Rosyada & Suwaidi, 2024). Tahap ini menjadi dasar dalam penyusunan materi dan pendekatan pendampingan yang sesuai dengan karakteristik usaha mikro.



Gambar 1. Dokumentasi kegiatan sebelum asesmen



2. Tahap pemberian tugas ini bertujuan untuk mendorong nasabah agar langsung menerapkan materi yang telah disampaikan, mencakup aspek pencatatan usaha sederhana, perencanaan kegiatan, hingga strategi pemasaran dasar. Melalui praktik mandiri ini, nasabah dilatih untuk lebih bertanggung jawab dalam pengelolaan operasional usahanya sehari-hari (Putri, 2025). Pendekatan ini memastikan bahwa proses pendampingan tidak hanya berhenti pada pemahaman teori, melainkan menjadi proses pembelajaran aktif yang membantu nasabah mengenali kendala dan potensi pengembangan bisnis mereka secara nyata di lapangan (Vianny, 2025). dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Pemberian tugas kepada nasabah

3. Tahap Penutupan dan Evaluasi Tahap penutupan dan evaluasi dilakukan untuk menilai pemahaman serta perkembangan nasabah setelah mengikuti pendampingan. Pada tahap ini, fasilitator memberikan umpan balik dan arahan lanjutan agar nasabah dapat terus mengembangkan usahanya secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, pendampingan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas usaha mikro (Ranisa & Lidayanti, 2024).

Peningkatan kapasitas nasabah di MMS Rungkut dalam mengelola keuangan dan strategi pemasaran menunjukkan keberhasilan internalisasi materi yang diberikan. Penggunaan media sosial sederhana yang mulai diadopsi nasabah merupakan strategi pemasaran adaptif yang terbukti mampu meningkatkan daya saing usaha mikro di pasar yang lebih luas. Selain itu, kemampuan nasabah dalam melakukan pencatatan keuangan mandiri setelah pendampingan menunjukkan adanya penguatan aspek manajerial yang sangat penting untuk mencegah kebocoran modal usaha (Suwarjana,

dkk., 2024). Hal ini selaras dengan prinsip bahwa pendampingan rutin adalah instrumen utama dalam memperkuat ketahanan ekonomi masyarakat prasejahtera produktif



Gambar 3. Tahap penutupan kepada nasabah

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi program pendampingan nasabah Implementasi program pendampingan nasabah BTPN Syariah oleh fasilitator di MMS Rungkut terbukti efektif meningkatkan kapasitas usaha mikro. Melalui metode partisipatif selama empat pertemuan, nasabah mengalami perubahan pola pikir, peningkatan literasi manajerial seperti pencatatan keuangan dan perencanaan usaha, serta kesadaran akan pentingnya strategi pemasaran modern melalui media sosial. Fasilitator berperan krusial sebagai pendamping, motivator, dan pengarah dalam menjembatani kebutuhan edukatif nasabah prasejahtera produktif yang selama ini sulit mengakses informasi bisnis formal.

Saran dan Rekomendasi

Meskipun program ini memberikan dampak positif, terdapat beberapa catatan sebagai bahan evaluasi ke depan, yaitu perlunya fleksibilitas pelaksanaan melalui sistem penjadwalan yang lebih adaptif atau media pendampingan alternatif seperti modul digital untuk mengantisipasi kendala teknis, keberlanjutan program melalui mekanisme monitoring berkala agar nasabah konsisten menerapkan praktik yang telah dipelajari, integrasi teknologi dengan memfokuskan pendampingan lanjutan pada digitalisasi UMKM seperti sistem pembayaran digital dan manajemen stok, serta penguatan peran fasilitator melalui pelatihan berkelanjutan mengenai komunikasi persuasif dan pembaruan tren pasar agar materi yang disampaikan tetap relevan dengan dinamika industri terkini.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, B. Y., & Pertiwi, T. K. (2023). Peran pendamping untuk memperluas akses pasar nasabah BTPN Syariah yang berprofesi sebagai pelaku UMKM. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 197-201.
- Achmadi, N., & Wulandari, I. (2023). Pelatihan Pembukuan Sederhana Bagi Pelaku UMKM di Kabupaten Kulon Progo. *NUSANTARA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 55-63.
- Ardli, M. N., & Luayyin, R. H. (2024). Pelatihan Kewirausahaan Bagi Pemula Di Desa Krucil: Meningkatkan Kemandirian Ekonomi Masyarakat. *DEVELOPMENT: Journal of Community Engagement*, 3(2), 99-109.
- Kadeni, K., & Ninik, S. (2020). Peran UMKM (usaha mikro kecil menengah) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Equilibrium. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 8(2), 191-200.
- Sari, L. I., & Fitriana, N. H. I. (2024). Peran Fasilitator Pendamping Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Nasabah BTPN Syariah Di Kecamatan Wongsorejo Banyuwangi Jawa Timur. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 76-82.
- Ranisa, R., & Lidayanti, S. (2024). Pendampingan Rutin Meningkatkan Pendapatan Umkm Nasabah Btpn Syariah Kecamatan Karang Tinggi Bengkulu Tengah. *PROFICIO*, 5(2), 916-919
- Putri, A. (2025). Program Pendampingan UMKM oleh Fasilitator BTPN Syariah di Kota Jambi. *Jurnal Pengabdian Untukmu Negeri*, 9(3), 608-614.
- Rachmasari, S. S., & Soebiantoro, U. (2024). Optimalisasi media sosial Instagram sebagai pengembangan usaha pada UMKM KZ Store Surabaya. *Jurnal EKBIS (Ekonomi & Bisnis)*, 12(1), 66-75.
- Rahman, S. R., & Fauziah, S. (2023). Pendampingan rutin untuk meningkatkan pendapatan UMKM nasabah BTPN Syariah Kecamatan Sawahan Surabaya. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 192-196.
- Rosyada, A., & Suwaidi, R. A. (2024). Strategi PT Bank BTPN Syariah Tbk dalam Sosialisasi Program Pendampingan Pada Warga Kelurahan Rungkut dan Wonocolo, Kota Surabaya. *Jurnal Ekbis (Ekonomi & Bisnis)*, 12(2), 268-272.
- Rozaq, A., Kurniawati, I. D., Yunitasari, Y., & Stt, L. S. (2023). Pendampingan pemasaran produk UMKM memanfaatkan media sosial Instagram dan TikTok. *Jurnal Nusantara Berbakti*, 1(1), 88-95.
- Sutopo, D. S. (2025). Pemberdayaan Perempuan Desa Melalui Program Digitalisasi UMKM dalam Mendukung Sustainable Development Goals. *Jurnal ISO": Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 5(2), 1-11.
- Suwarjana, D. A., Bachtiar, A., & Asmara, K. (2024). Peran Fasilitator Pendamping Untuk Meningkatkan Pendapatan Dan Mengembangkan UMKM Sektor Non Formal Pada Nasabah BTPN Syariah Kec. Sawahan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(16), 192-197.
- Vianny, D. A. (2025). Upaya Peningkatan Pendapatan Usaha Nasabah UMKM di BTPN Syariah Kutorejo. *Jurnal Abdimas Kartika Wijayakusuma*, 6(2).

