

## EFEKTIVITAS PERAN FASILITATOR DALAM MENINGKATKAN KAPASITAS UMKM USAHA BERSAUDARA KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA

Feby Salsabila<sup>1</sup>, Ugy Soebiantoro<sup>2</sup>

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email : [22012010278@student.upnjatim.ac.id](mailto:22012010278@student.upnjatim.ac.id)<sup>1</sup>, [ugybin@gmail.com](mailto:ugybin@gmail.com)<sup>2</sup>

**Article History:** Submission: 05 Februari 2025; Revised: 10 Maret 2025; Published: 30 April 2025

**Abstract:** *Pengabdian ini berfokus pada pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional namun masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan akses pasar, sumber daya, dan teknologi. Isu tersebut menghambat pengembangan usaha dan daya saing UMKM di pasar. Tujuan pengabdian ini adalah meningkatkan pemahaman pelaku UMKM tentang pentingnya merek dan strategi pemasaran guna mendorong peningkatan penjualan. Program ini dilakukan melalui mekanisme pendampingan yang terstruktur dan terukur oleh Bank BTPN Syariah dengan melibatkan fasilitator magang. Metode pemberdayaan meliputi tahapan edukasi dan praktik langsung. Pada tahap edukasi, nasabah diberikan pemahaman mengenai konsep dasar branding, strategi pemasaran, dan pentingnya membangun citra merek. Selanjutnya, tahap praktik dilakukan melalui pendampingan intensif dalam merancang strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan usaha masing-masing pelaku UMKM. Hasil pengabdian menunjukkan progres signifikan, di mana peserta berhasil memahami pentingnya membangun merek dan menerapkan strategi pemasaran yang efektif. Hal ini berdampak pada peningkatan penjualan serta kepercayaan diri pelaku UMKM dalam mengembangkan usaha mereka. Kesimpulannya, program pendampingan ini efektif dalam mendukung pengembangan UMKM. Pengabdian ini merekomendasikan perluasan program serupa agar dapat menjangkau lebih banyak pelaku UMKM dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan.*

**Keyword:** *UMKM, Strategi Pemasaran, Branding*

### PENDAHULUAN

Isu dan Fokus Pemberdayaan ini Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia memiliki peranan penting dalam perekonomian nasional, terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat (Wahyuni dan Kusuma, 2024). Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM, pertumbuhan UMKM menunjukkan tren positif,

meningkat dari 59,26 juta pada tahun 2015 menjadi 65,46 juta pada tahun 2019, dengan pertumbuhan tahunan sekitar 2,41%. Meskipun demikian, UMKM masih menghadapi kendala serius, seperti keterbatasan finansial, sumber daya manusia, teknologi, serta akses pasar. Fokus pemberdayaan ini diarahkan pada peningkatan kapasitas pelaku UMKM dalam membangun merek dan strategi pemasaran yang lebih efektif. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelaku UMKM mengenai pentingnya merek, strategi pemasaran, dan kapasitas bisnis agar usaha mereka dapat berkembang dan mampu menjangkau pasar yang lebih luas (Pramesti, 2024). Pelaku UMKM yang menjadi nasabah BTPN Syariah, khususnya perempuan dari masyarakat prasejahtera produktif, memiliki potensi ekonomi yang besar tetapi seringkali terhambat oleh keterbatasan pengetahuan dan keterampilan. Program Bestee menjadi solusi pendampingan yang dirancang untuk memberikan edukasi dan praktik langsung guna membantu mereka berkembang. Nasabah BTPN Syariah di wilayah Wonocolo dan pedesaan Jawa memiliki keterbatasan dalam pemahaman bisnis dan pemasaran (Luklu dan Rusdianto, 2024). Sebagai pelaku usaha mikro, mereka memerlukan pendampingan yang sistematis dan praktis untuk meningkatkan keterampilan usaha. Melalui program Bestee, fasilitator mahasiswa memberikan edukasi dan pendampingan intensif kepada pelaku UMKM. Output yang diharapkan meliputi peningkatan kapasitas usaha, pemahaman yang lebih baik tentang strategi pemasaran, kemampuan membangun merek, serta akses pasar yang lebih luas, baik secara offline maupun online. Dengan pendampingan ini, pelaku UMKM diharapkan dapat menjalankan usaha secara berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

#### METODE PEMBERDAYAAN

Kegiatan pendampingan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dilaksanakan di rumah masing-masing nasabah BTPN Syariah di Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Pelaksanaan kegiatan pendampingan dimulai sejak bulan September hingga Desember 2024. Kegiatan ini dilaksanakan di rumah masing-masing nasabah, dengan tujuan pengembangan usaha nasabah sesuai dengan kebutuhan usaha masing-masing nasabah. Adapun metode pelaksanaan dalam kegiatan ini:

1. **Pembekalan:** Pada tahapan ini para fasilitator diberikan pembekalan secara resmi oleh Bank BTPN Syariah mengenai mekanisme magang, timeline, dan juga cara penggunaan aplikasi Bestee.
2. **Pengumpulan data nasabah :** Pada tahapan ini fasilitator mencari dan mengumpulkan data nasabah seperti nomor telepon dan alamat, yang dibantu oleh kakak *Community Officer* dan *Business Manager*.
3. **Pelaksanaan :**

- a. **Perkenalan:** Perkenalan dan assesment usaha dilakukan secara langsung di kediaman nasabah BTPN Syariah. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan menggali informasi usaha nasabah menggunakan form yang sudah disiapkan. Pada tahapan perkenalan fasilitator mencari SWOT dari tiap usaha para nasabah UMKM (Ningtyas, 2024).
  - b. **Pemberian Materi:** Pada tahap ini, kendala-kendala yang dialami nasabah sudah ditemukan solusinya. Dengan kegiatan penyampaian materi, diharapkan nasabah teredukasi mengenai penyelesaian dari kendala usahanya. Materi yang sudah disampaikan akan dipraktikkan bersama pada pertemuan berikutnya.
  - c. **Review Materi:** Pada tahapan ini fasilitator mereview materi yang telah diberikan pada pertemuan kedua dan juga mempraktikkan yang dipelajari Bersama dengan nasabah.
  - d. **Penutupan:** Pada tahapan ini fasilitator memberikan output kepada para nasabah, salah satu contohnya adlah berupa banner. Setelah memberikan output, pada tahapan ini fasilitator berpamitan kepada para nasabah.
4. **Evaluasi dan mentoring :** Program Bestee adalah program magang secara remote, sehingga perlu diadakannya pemantauan dan evaluasi, sehingga pada beberapa waktu dilaksanakannya evaluasi dan mentoring untuk memonitor progress dari para fasilitator.

## **HASIL PEMBERDAYAAN DAN PEMBAHASAN**

Dari tahapan yang diberikan di bagian metode pelaksanaan, dilaksanakan secara mandiri di rumah masing-masing nasabah UMKM, di Kecamatan Wonocolo, pada jurnal pengabdian ini saya akan mengambil sample salah satu UMKM, Usaha Bersaudara. UMKM ini adalah usaha milik Ibu Prima dan kerabatnya, mereka menjual aneka kue basah, rasanya cukup enak dengan harga yang sangat terjangkau, selain itu lokasi jualan yang sangat strategis karena berada di dalam pasar, namun sayangnya Ibu Prima dan kerabatnya belum memiliki merek dan identitas dari usahanya. Disitulah penulis sebagai fasilitator berperan, dengan mengikuti metode pelaksanaan sebagai berikut:

### **1. Pembekalan**

Pada tahapan ini para fasilitator diberikan pembekalan secara resmi oleh Bank BTPN Syariah mengenai mekanisme magang, timeline, dan juga cara penggunaan aplikasi Bestee.



Gambar 1.1 (Pembekalan Magang Program Bestee)  
(Sumber: Aplikasi Bestee ,2024)

Pada tahapan pembekalan ini fasilitator didampingi oleh karyawan BTPN mengenai pengenalan program Bestee, mekanisme pelaksanaan, serta cara menggunakan aplikasi Bestee sebagai mobilitas fasilitator melakukan program magang Bestee ini. Di tahapan ini pula fasilitator diberikan akses penuh untuk mempelajari materi yang sudah disediakan oleh BTPN di dalam aplikasi Bestee, sebagai bekal untuk memberikan materi kepada para nasabah (Arifatul, et.al, 2024).

## 2. Pengumpulan data nasabah

Pada tahapan ini fasilitator mencari dan mengumpulkan data nasabah seperti nomor telepon dan Alamat, yang dibantu oleh kakak Community Officer dan Business Manager.

| No | Nama    | Alamat                          | Sentra           | No. telepon sentra | No. telepon | Jadwal |
|----|---------|---------------------------------|------------------|--------------------|-------------|--------|
| 1  | W...    | Siwabekerto Timur no 1 no 77... | SWK TIMUR 5      | 44...              |             |        |
| 2  | Eli...  | Sidomukti...                    | SIDOOSERMO 2     | 81...              |             |        |
| 3  | Su...   | Jaya...                         | SIDOMUKTI 2      | 74...              |             |        |
| 4  | S...    | Karangrejo...                   | KARANGREJO 5     | 158...             |             |        |
| 5  | Pr...   | Krukah...                       | KRUKAH NEW       | 42...              |             |        |
| 6  | Pos...  | Krukah...                       | KRUKAH SELATAN 3 | 8...               |             |        |
| 7  | Sari... | Wonocolo...                     | WONOCOLO ARDANI  | 4...               |             |        |
| 8  | Gita... | Joyoboyo...                     | JOYOBOYO BARU    |                    |             |        |

Gambar 1.2 (Data nasabah UMKM Program Bestee)  
(Sumber: Data Nasabah Tahun 2024)

Pada tahapan ini fasilitator menghubungi dan meminta bantuan kakak *Community Officer* untuk memberikan data nomer telepon ketua sentra, lalu fasilitator menghubungi ketua sentra untuk meminta nomor telepon nasabah UMKM, ad acara lain untuk menghubungi nasabah adalah dengan cara mengikuti kakak *Community Officer* dalam kegiatan PRS atau kegiatan rutin para nasabah UMKM untuk membayar pinjaman mereka kepada petugas Bank BTPN Syariah (Sari dan Fitriana, 2024).

### 3. Pelaksanaan :

- Perkenalan : Perkenalan dan assesment usaha dilakukan secara langsung di kediaman nasabah BTPN Syariah. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan menggali informasi usaha nasabah menggunakan form yang sudah disiapkan. Pada tahapan perkenalan fasilitator mencari SWOT dari tiap usaha para nasabah UMKM.



**Gambar 1.3 (Pertemuan 1 Perkenalan)**  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024)

Pada tahapan perkenalan ini, saya melakukan asesmen ke usaha Ibu Prima, Ibu Prima memiliki usaha di bidang aneka kue basah, ia menjual aneka macam kue basah seperti martabak, kue sus, lumpia, risoles, dll. Pada pertemuan pertama ini Bu Prima mendapatkan materi rekomendasi mengenai merek dari aplikasi Bestee, dikarenakan Bu Prima belum memiliki merek atau identitas untuk usahanya

- b. Pemberian Materi : Pada tahap ini, kendala-kendala yang dialami nasabah sudah ditemukan solusinya. Dengan kegiatan penyampaian materi, diharapkan nasabah teredukasi mengenai penyelesaian dari kendala usahanya. Materi yang sudah disampaikan akan dipraktikkan bersama pada pertemuan berikutnya



**Gambar 1.4 (Pertemuan 2 Pemberian Materi)**  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024)

Di pertemuan kedua ini saya memberikan materi mengenai merek dari aplikasi Bestee, dan setelah memberikan materi ini Ibu Prima menjadi memiliki pemahaman yang lebih dalam mengenai pentingnya merek dan identitas dari sebuah usaha.

- c. **Review Materi :** Pada tahapan ini fasilitator mereview materi yang telah diberikan pada pertemuan kedua dan juga mempraktikan yang dipelajari Bersama dengan nasabah.



Gambar 1.5 (Pertemuan 3 Review Materi)  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024)

Pada tahapan ini saya memberikan review tentang materi pentingnya merek, dan saya juga membantu Ibu Prima untuk mempraktekan membuat merek, dan juga membuat banner agar usaha Ibu Prima memiliki identitas.

- d. **Penutupan :** Pada tahapan ini fasilitator memberikan output kepada para nasabah, salah satu contohnya adlah berupa banner. Setelah memberikan output, pada tahapan ini fasilitator berpamitan kepada para nasabah.



Gambar 1.6 (Pertemuan 4 Penutupan)  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024)

Pada tahapan ini saya memberikan output berupa banner kepada Ibu Prima agar usahanya memiliki identitas, dan harapannya dapat meningkatkan kesadaran merek dari setiap pelanggan.

4. **Hasil pendampingan :** Setelah dilakukannya pendampingan penjualan Ibu Prima mengalami kenaikan, dari pertemuan terakhir saat memberikan banner



pendapatan mingguan Ibu Prima adalah Rp950.000, lalu dalam 1 bulan kemudian saat saya menanyakan pendapatannya meningkat menjadi Rp1.000.000,-

**Dokumentasi sebelum dan sesudah :**



Gambar 1.7 (Sebelum Pendampingan)    Gambar 1.8 (Setelah Pendampingan)  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024)

5. **Evaluasi dan mentoring :** Program Bestee adalah program magang secara remote, sehingga perlu diadakannya pemantauan dan evaluasi, sehingga pada beberapa waktu dilaksanakannya evaluasi dan mentoring untuk memonitor progress dari para fasilitator. Evaluasi dilakukan Bersama petugas dari Bank BTPN, dan mereka menanyakan mengenai progress dan kendala yang ada selama sesi berjalan. Selain itu dalam sesi mentoring kami didampingi oleh dosen, yaitu Ibu Nanik Hariyana. Dalam sesi mentoring kami didampingi dan dibantu menemukan solusi mengenai kendala yang dialami dalam sesi pendampingan UMKM. Evaluasi dan mentoring adalah tahapan yang penting untuk membantu fasilitator menjalankan tugasnya

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian di atas, dapat dikemukakan beberapa pokok kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegiatan Magang MBKM pada perusahaan BTPN Syariah dilakukan mulai tanggal 1 September – 31 Desember 2024. Program yang diikuti pada kegiatan periode ini adalah Program Fasilitator Pendamping di Remote Site Jawa Timur, untuk lokasi penempatan berada di Kota Surabaya.
2. Program Bestee adalah salah satu implementasi atau realisasi dari komitmen PT. Bank BTPN Syariah Tbk. dalam usahanya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, kapasitas, dan kualitas nasabah PT. Bank BTPN Syariah yaitu perempuan atau ibu-ibu pelaku ultra mikro maupun yang tergolong masyarakat prasejahtera produktif secara berkelanjutan dengan memberikan wadah atau program berupa Aplikasi Bestee yang mencakup berbagai macam materi untuk mengasah kemampuan nasabah dalam



mengembangkan usahanya dan akan mendapatkan pendampingan selama 4 kali pertemuan oleh Fasilitator Pendamping.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Wahyuni, P., & Kusuma, M. (2024). PERAN MAHASISWA SEBAGAI FASILITATOR DALAM PENINGKATAN KUALITAS UMKM MELALUI PENDAMPINGAN USAHA. In *Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS* (Vol. 2).
- Anandya Putri Pramesti, M., Lidayanti, S., & Muhammadiyah Bengkulu, U. (2024). Peran Area Daya Specialist Untuk Meningkatkan Kinerja Nasabah Bank Btpn Syariah Melalui Program Pendampingan Umkm. *PROFICIO: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5, 2.
- Luklu, M., & Rusdianto, R. Y. (2024). *Peran Fasilitator Dalam Pendampingan UMKM Nasabah Melalui Program Bestee di Wilayah MMS Mlarak Kabupaten Ponorogo*. 3(2), 42–49.
- Andramaya, Ningtyas, K., & Ningtyas, A. K. (2024). Peranan Fasilitator Pendamping Untuk Meningkatkan Pendapatan Dan Skill Nasabah Btpn Syariah Kec. Wiyung Dalam Berwirausaha Siti Ning Farida. *Jurnal Akuntan Publik*, 2(1), 148–155. <https://doi.org/10.59581/jap-widyakarya.v2i1.2481>
- Arifatul, I. ', Putri, R., Agustina, R., Wijayati, P. D., Agribisnis, J., Pertanian, F., Pembangunan, U., Veteran, N. ", & Timur, J. (2024). Pemberdayaan Nasabah Btpn Syariah Melalui Program Bestee Untuk Mendorong Umkm Nasabah Menjadi Lebih Maju. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 126–132. [https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/karya\\_jpm/index](https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index)
- Ika Sari, L., & Hafi Idhoh Fitriana, N. (2024). Peran Fasilitator Pendampingan Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Nasabah BTPN Syariah di Kecamatan Wongsorejo Banyuwangi Jawa Timur. *JIPM: Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 2(1).