

Peran Social Media Officer di Remote Site (Pedesaan) dalam Dokumentasi dan Pembuatan Konten Pemberdayaan Ibu-Ibu Prasejahtera Produktif untuk Meningkatkan Pendapatan UMKM Nasabah PT Bank BTPN Syariah Kec.Rungkut Surabaya

Acep Samsudin¹, Andri Rizal Setiawan²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

21042010149@student.upnjatim.ac.id¹

ABSTRACT

The Bestee Program is an initiative by BTPN Syariah that involves students providing mentorship aimed at enhancing the skills, knowledge, as well as the soft and hard entrepreneurial skills of its clients, particularly productive pre-prosperous women. Through the role of Social Media Officers and the use of the Bestee Application, this program serves as a platform for training and developing human resource skills to become more digitally literate in running sustainable businesses. Social Media Officers focus on gaining experience related to documenting empowerment activities in the form of photos, videos, and narratives; curating client products; and coordinating and communicating with the Social Media Coordinator (SMC) team to develop the Access to Market (A2M) Pasar Daya and Access to Knowledge (A2K) program channels. The research uses a qualitative approach with a descriptive method. The results of the research demonstrate that mentorship by students can sustain and even enhance the businesses of BTPN Syariah's productive pre-prosperous women clients in this era of digitalization.

Keywords : BTPN Syariah, Clients, Documentation

ABSTRAK

Program Bestee merupakan salah satu inisiatif dari BTPN Syariah yang melibatkan mahasiswa untuk memberikan pendampingan yang bertujuan meningkatkan kemampuan, pengetahuan, serta soft skill dan hard skill wirausaha para nasabah, khususnya ibu prasejahtera produktif. Melalui peran Social Media Officer dan penggunaan Aplikasi Bestee, program ini berfungsi sebagai sarana pelatihan dan pengembangan kemampuan sumber daya manusia agar lebih melek digital dalam menjalankan usaha secara berkelanjutan. Social Media Officer berfokus pada pengumpulan pengalaman terkait pembuatan dokumentasi kegiatan pemberdayaan dalam bentuk foto, video, dan narasi; kurasi produk nasabah; serta koordinasi dan komunikasi dengan tim SMC (Social Media Coordinator) untuk pengembangan saluran program A2M (Access to Market) Pasar Daya dan program A2K (Access to Knowledge). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendampingan oleh mahasiswa mampu mempertahankan bahkan meningkatkan usaha nasabah prasejahtera produktif BTPN Syariah di era digital ini.

Kata kunci : BTPN Syariah, Nasabah, Dokumentasi

PENDAHULUAN

Saat ini, kemajuan teknologi yang sangat pesat mempengaruhi perkembangan kehidupan manusia, terutama para pelaku UMKM, baik secara online maupun offline. Dengan adanya perkembangan teknologi ini, pelaku UMKM perlu meningkatkan kemampuan atau keterampilan mereka untuk mempertahankan usaha agar tidak tertinggal,

terutama mereka yang berusia di atas 30 tahun dan tidak melek digital. Untuk mendukung hal ini, BTPN Syariah yang memiliki nasabah pelaku UMKM menginisiasi pelatihan bagi nasabahnya, yaitu ibu-ibu prasejahtera produktif. Program Magang Studi Independen dan Bersertifikat (MSIB), yang merupakan bagian dari kegiatan Merdeka Belajar oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Indonesia (Kemendikbudristek), memberikan kesempatan bagi mahasiswa di Indonesia untuk mendapatkan pengalaman dan pengembangan diri melalui program MSIB ini. PT Bank BTPN Syariah Tbk adalah salah satu mitra dalam program MSIB. Sebagai anak perusahaan BTPN, BTPN Syariah beroperasi di sektor perbankan syariah.

PT Bank BTPN Syariah adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa perbankan syariah. Komitmen BTPN Syariah adalah memberikan kesempatan bagi setiap individu untuk mewujudkan niat baik mereka dengan lebih cepat, membangun kehidupan yang lebih bermakna, dan memberikan dampak positif bagi jutaan orang di Indonesia. Sejak menjadi Unit Usaha Syariah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (sekarang bernama PT Bank BTPN Tbk) pada tahun 2010, BTPN Syariah telah merangkul segmen masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani oleh perbankan, yaitu masyarakat inklusi. Program magangnya yang dikenal dengan nama program "Bestee", bertujuan untuk mendampingi nasabah BTPN Syariah yang terdiri dari ibu-ibu prasejahtera produktif pelaku UMKM, melalui pemberdayaan yang bertujuan meningkatkan kapasitas wirausaha mereka dan memperluas akses pasar. Program pemberdayaan daya, atau dikenal dengan program Bestee yang diinisiasi oleh BTPN Syariah, diharapkan dapat meningkatkan keterampilan nasabah pembiayaan. Dengan peningkatan keterampilan ini, diharapkan nasabah dapat mengelola dan mengembangkan usaha mereka secara mandiri untuk mencapai kemajuan dan keberlanjutan. BTPN Syariah memahami bahwa nasabah prasejahtera dan sejahtera mereka menghadapi berbagai tantangan dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif.

Program Pendampingan Bestee dirancang untuk melibatkan mahasiswa terpilih dalam kegiatan kerelawanan terutama pendampingan kewirausahaan bagi nasabah pra sejahtera. Posisi magang yang dibuka oleh BTPN Syariah pada program "Bestee" dapat dipilih mahasiswa berdasarkan minat dan keahlian yang dimiliki. Posisi magang yang dibuka antara lain IT developer, *learningspecialist*, *UX research*, *project & social media officer*, *project & program monitoring and reporting*, *community empowerment officer*, dan *project & social media officer coordinator* untuk penempatan di kantor pusat BTPN Syariah yang berada di Jakarta. Sedangkan fasilitator pendamping di *remote site* (pedesaan), dan *project & social media officer* ditempatkan di *remote site* pedesaan yang tersebar di wilayah Indonesia salah satunya Surabaya. Posisi magang yang penempatannya berada di lokasi pedesaan atau *remote site* dapat dipilih sesuai minat oleh mahasiswa.

Posisi magang yang telah dilakukan pada program "Bestee" adalah Social Media Officer di Remote Site (Pedesaan) Jawa yang bertugas selama magang berlangsung untuk mendapatkan pengalaman seputar pembuatan konten pemberdayaan, dokumentasi dan editing video yang memberi dukungan dan pendampingan kepada nasabah BTPN Syariah, yang terdiri dari perempuan atau ibu-ibu dari masyarakat prasejahtera produktif atau pelaku ultra mikro, dalam kegiatan pemberdayaan dan peningkatan kapasitas dan

keterampilan wirausaha nasabah untuk mengoperasikan bisnis mereka sehingga dapat berkembang.

Pada PT. Bank BTPN Syariah dalam pelaksanaan kegiatan magang penulis memiliki posisi Social Media Officer di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Social Media Specialist merupakan salah satu program dari Bank BTPN Syariah yaitu program Bestee. Dalam melaksanakan kegiatannya fasilitator pendamping melakukan kegiatan secara offline yang berlokasi di MMS Rungkut Surabaya. Social Media Officer berfokus untuk mendapatkan pengalaman seputar pembuatan dokumentasi kegiatan pemberdayaan baik dalam bentuk foto, video, narasi; melakukan kurasi produk nasabah, serta melakukan koordinasi dan komunikasi dengan tim SMC (Social Media Coordinator) untuk pengembangan channel program A2M (Acces to Market) Pasar Daya, dan channel program A2K (Access to Knowledge). Dalam pembuatan konten pemberdayaan ini SMO dan Fasiliator Pendamping melakukan pendampingan serta pemberdayaan kepada nasabah yaitu ibu-ibu prasejahtera pelaku UMKM.

Social Media Officer penting dalam membantu pelaku usaha mikro dan menengah lewat mendokumentasikan kegiatan pendampingan antara fasilitator dengan nasabah selama program magang berlangsung berupa foto, video, infografis, poster, dan narasi untuk dijadikan konten promosi di channel program A2M (Acces to Market) Pasar Daya, dan channel program A2K (Access to Knowledge). Melalui hal tersebut dapat meningkatkan usaha yang semakin berkembang dan tidak hilang karena dapat mengikuti arus perkembangan zaman. Yang mana persaingan bisnis saat ini bersifat kompetitif menyebabkan pelaku UMKM di pedesaan kurang mendapatkan akses teknologi dalam memperluas pasar produk atau jasanya serta terbatasnya pengetahuan dan keterampilan dari pelaku UMKM. Oleh sebab itu, salah satu strategi PT. BTPN Syariah untuk meningkatkan usaha ibu-ibu nasabah prasejahtera produktif ialah mempromosikan lewat konten-konten yang dibuat oleh Social Media Officer serta menyelenggarakan program pemberdayaan dan layanan yang berkelanjutan untuk perkembangan usaha UMKM semakin baik.

METODE PENELITIAN

Kegiatan pendampingan oleh social media officer dilakukan dengan mengunjungi rumah para nasabah Bank BTPN Syariah MMS Rungkut, Kota Surabaya. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Kegiatan pendampingan dilaksanakan sebanyak 4 kali pertemuan dengan nasabah pada satu bulan dimana kegiatan magang ini berlangsung dari 16 februari 2024 – 30 Juni 2024. Dalam kegiatan mgang menjadi social media officer melakukan pendampingan selama empat bulan atau empat sesi, sehingga terdapat 60 nasabah dengan 192 pertemuan. Program pendampingan yang dilakukan oleh Social Media Officer memiliki tujuan untuk memperkenalkan usaha nasabah ibu ibu prasejahtera melalu konten pendampingan guna memajukan usahanya dan mencapai hidup-hidup yang lebih baik.

Metode penelitian yang digunakan dalam pendampingan nasabah ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang memanfaatkan data kualitatif yang dijelaskan secara deskriptif. Tujuan metode ini adalah untuk mendeskripsikan dan

menggambarkan keadaan yang ada, baik yang bersifat alami maupun hasil rekayasa manusia, dengan menekankan karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah prasejahtera produktif dari BTPN Syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada era saat ini, berwirausaha telah menjadi pilihan banyak individu untuk meraih kesuksesan pada dunia bisnis. Akan, tetapi, dalam berwirausaha masih banyak terdapat hambatan yang dapat mempengaruhi pendapatan khususnya pada pelaku UMKM. Masih banyak pelaku UMKM yang memiliki keterbatasan ilmu seperti dalam berpromosi di social media untuk memaksimalkan pendapatan pada penjualan. Persaingan bisnis yang kompetitif menyebabkan pelaku UMKM di wilayah pedesaan kurang mendapatkan akses informasi serta teknologi dalam memperluas pasar produk atau jasa mereka. Oleh karena itu, dokumentasi dan pembuatan konten pendampingan produk nasabah pada Social Media Officer Bank BTPN Syariah menjadi salah satu solusi sebagai wujud pemberdayaan ekonomi dengan membantu memperkenalkan usaha nasabah ke masyarakat luas.

Peran Social Media Officer dalam mengatasi masalah atau kendala yang terjadi sangat dibutuhkan dalam membantu pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sehingga tepat sasaran. Seorang Social Officer di BTPN Syariah yang berfokus pada pendampingan UMKM remote site memiliki tanggung jawab khusus termasuk kreasi konten berdaya dengan menciptakan konten kreatif yang menceritakan kisah UMKM, menyoroti produk yang unik, dan membangun brand awareness melalui media sosial. Selain itu juga Social Media Officer memberikan dukungan dan panduan kepada UMKM melalui platform online, memastikan mereka bisa mengoptimalkan manfaat dari layanan keuangan syariah. Social Media Officer Remote Site Pedesaan juga bertujuan untuk merancang kampanye pemasaran khusus yang dapat meningkatkan visibilitas UMKM di pasar local maupun internasional dan memberikan efek yang signifikan kepada ibu-ibu prasejahtera pelaku UMKM dimana diharapkan mereka mempunyai kualitas pengetahuan yang baik mengenai berwirausaha, meningkatkan aksesibilitas, dan meningkatkan pendapatan. Melalui konten yang dibuat oleh Social Media Officer diharapkan bisa meningkatkan kinerja pelaku UMKM sehingga mampu bersaing dalam industry sejenis dan bisa membantu pengembangan bisnis pada nasabah PT. Bank BTPN Syariah.

Berikut penjelasan peran social media officer dalam melaksanakan kegiatan magang program pendampingan dan pemberdayaan nasabah di PT. Bank BTPN Syariah :

1. Mendokumentasikan Pendampingan



Gambar 1. Dokumentasi Pendampingan

Pada kegiatan ini Social Media Officer diwajibkan mendokumentasikan kegiatan pendampingan antara fasilitator dengan nasabah selama program magang berlangsung sebanyak 4 kali pertemuan dalam 3 minggu dengan hasil berupa foto, video, dan narasi untuk dijadikan bahan konten channel access to market (A2M) & access to knowledge (A2K). Dokumentasi pendampingan ini berbeda beda setiap minggunya pada minggu pertama SMO diharuskan mendokumentasikan perkenalan dengan nasabah berupa foto, konten video, dan narasi. Pada pertemuan kedua SMO diharuskan mendokumentasikan kegiatan pendampingan dengan nasabah berupa foto, konten video, dan narasi. Pada pertemuan ketiga SMO diharuskan mendokumentasikan kegiatan pendampingan dan konten produk-produk nasabah berupa foto, konten video, dan narasi. Pada pertemuan keempat atau pertemuan terakhir SMO diharuskan mendokumentasikan konten pendampingan dan penutup berupa foto, konten video, dan narasi. Dokumentasi ini biasanya digunakan untuk laporan yang diinputkan pada website ataupun aplikasi yang telah disediakan oleh BTPN Syariah.

2. Pendampingan nasabah bersama fasilitator pendamping

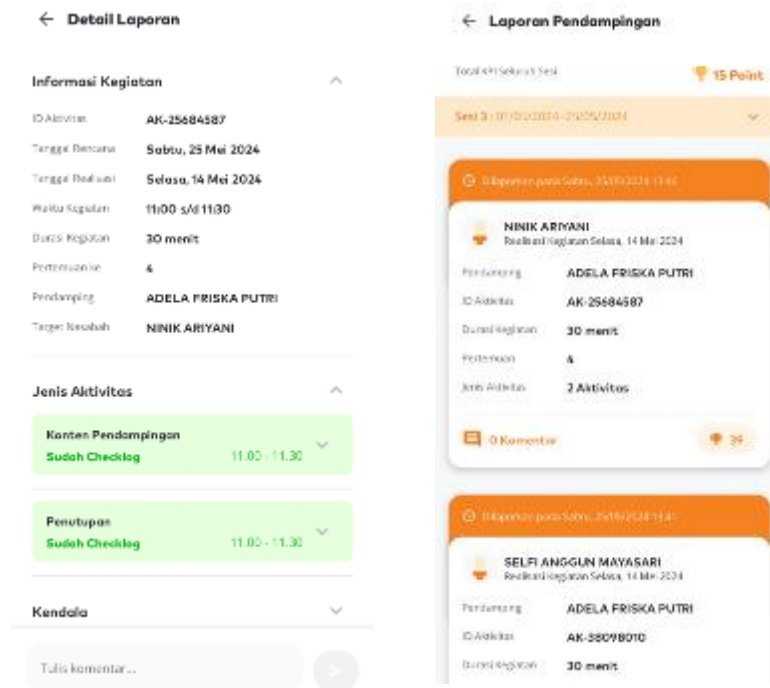


Gambar 2. Pendampingan nasabah bersama fasilitator pendamping

Pendampingan merupakan kegiatan yang dilakukan social media officer dan fasilitator pendamping pada setiap nasabah Bank BTPN Syariah yang mana pada pendampingan tersebut fasilitator mengajarkan materi dan praktik dari materi yang telah disampaikan, dimana nasabah bisa mempratekannnya agar dapat mengembangkan usahanya. Saat pendampingan bersama nasabah inilah social media officer bertugas mendokumentasikannya dan membuat laporan berupa foto, konten video, dan narasi yang dikumpulkan pada web atau aplikasi yang telah disediakan oleh Bank BTPN Syariah.

3. Pelaporan ke Website Bestee

Pelaporan ke website Bestee merupakan kegiatan social media officer setelah melakukan pendampingan bersama fasilitator . Pelaporan tersebut berupa pengumpulan dokumentasi yang diperoleh saat pendampingan seperti dokumentasi pendampingan, dokumentasi produk nasabah, konten pendampingan, konten produk nasabah, semua itu berupa konten video, foto dan narasi. Pelaporan aktivitas ini dimaksudkan untuk dilakukan validasi oleh tim daya, mentor, dan SMC BTPN Syariah bahwa laporan dokumentasi pendampingan yang dilakukan social media officer sudah tepat dan memberikan impact kepada usaha nasabah.



Gambar 3. Pelaporan ke website Bestee

4. Membuat Konten



Gambar 4. Pembuatan Konten Pendampingan

Membuat konten merupakan salah satu tugas utama social media officer. Dalam pembuatan konten ini biasanya social media officer membuat konten dalam bentuk poster,

infografis, video singkat; dan lainnya untuk kebutuhan promosi dan sosialisasi program Bestee dan Pasar Daya

5. Evaluasi dan Mentoring



Gambar 5. Evaluasi dan Mentoring

Evaluasi dan mentoring yang dilakukan oleh social media officer bertujuan untuk mengukur keberhasilan tugas atau jobdesk yang dilakukan social media officer, yang mana akan berdampak pada pelaku UMKM nasabah BTPN Syariah. Evaluasi dan mentoring ini dilakukan bersama mentor dalam permasalahan atau kendala yang dialami saat melakukan pendampingan sehingga evaluasi dan mentoring dilakukan mendapatkan solusi yang tepat agar bisa memberdayakan pelaku aMKM untuk mengembangkan usaha berkelanjutan.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan program MSIB di BTPN Syariah sebagai Social Media Officer dalam mendokumentasikan dan pembuatan konten pemberdayaan ibu ibu prasejahtera produktif untuk meningkatkan pendapatan umkm nasabah BTPN Syariah. Program bestee BTPN Syariah sebagai social media officer berdampak positif bagi kemajuan usaha nasabah berada di remote site pedesaan, yang mana banyak nasabah yang kurang mendapatkan akses social media dalam memperluas pasar produk atau jasanya dan terbatasnya ilmu dari pelaku UMKM. Oleh sebab itu, peran social media officer menjadi penting dalam membantu melalui pembuatan konten konten usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) nasabah BTPN Syariah agar mendapatkan dampak positif dalam konten yang telah dibuat oleh social media officer, sehingga usahanya akan semakin berkembang dan tidak hilang karena dapat mengikuti arus perkembangan zaman serta diharapkan bisa mencapai pendapatan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Anggoro, Bobby Yudho. 2023. Peran Pendamping Untuk Memperluas Akses Pasar Nasabah BTPN Syariah Yang Berprofesi Sebagai Pelaku UMKM. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol.3 No.2, Hal :197 -201

As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal

Volume 3 Nomor 3 (2024) 1505 – 1513 E-ISSN 2962-1585

DOI: 10.56672/assyirkah.v3i3.310

- Daniswara, E., Oktafia, R. and Laily, F., 2024. Implementasi Platform Tepat Daya Bank BTPN Syariah dalam Mendukung Pengembangan dan Peningkatan Skill Usaha Mikro Desa. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, Vol.5 No.1, Hal : 752-769.
- Dewi, K.T.B. and Oktafia, R., 2024. Collaboration Between Facilitator and Social Media officer in Introducing Daya Market Through BPTN Syariah's Sahabat Daya Program. *International Journal of Economics (IJEK)*, Vol.3 No.1, Hal : 260-268.
- Mitayani, I. and Nirawati, L., 2024. Peran Fasilitator Pendamping di Remote Site (Pedesaan) Jawa dalam Mengembangkan Usaha Nasabah di BTPN Syariah Kec. Sawahan Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, Vol,6 No.5, Hal : 2391-2399.
- Pratama,Ovitia Rerolia Fitria. 2023. Pengaruh Pemberdayaan Perempuan Nasabah BTPN Syariah Terhadap Perkembangan UMKM Melalui Pendampingan Usaha. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, Vol.2 No.3, Hal : 72-81.