

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang pesat seperti saat ini, komunikasi interpersonal telah menjadi salah satu hal dalam terpenting dunia bisnis. Dalam konsep bisnis, peran komunikasi yang efektif dapat membantu dalam membangun hubungan yang baik antara berbagai pihak terkait, termasuk antara fasilitator pendamping dengan nasabah dalam mengembangkan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Salah satu sektor penting dalam mendukung penumbuhan ekonomi dalam suatu negara dengan kemampuan dalam penyerapan tenaga kerja terbesar di Indonesia. UMKM memiliki peran strategis dalam mempromosikan inklusi ekonomi, memberdayakan masyarakat lokal, dan membangun keberlanjutan sosial.

Kehadiran UMKM dinilai sebagai salah satu penopang perekonomian nasional. UMKM dinilai sangat berguna dalam mendistribusikan pendapatan masyarakat. Selain itu juga dapat melahirkan kreativitas yang sejalan dengan upaya melestarikan dan mengembangkan unsur tradisi dan budaya masyarakat setempat. Sebaliknya, UMKM jika dilihat dari ukurannya, mampu menyerahkan tenaga kerja dalam jumlah besar. Sehingga Indonesia bisa mengurangi pengangguran. Hal ini tentu menunjukkan bahwa UMKM yang bersifat padat karya dan menggunakan teknologi yang sederhana dan mudah dipahami mampu memberikan wadah bagi masyarakat untuk bekerja.

Salah satu cara pengembangan UMKM yang dapat dilakukan adalah dengan membuat identitas usaha. Identitas usaha tidak hanya mencakup nama, logo ataupun desain dari suatu produk tetapi juga dapat mencerminkan ciri khas dari produk tersebut yang diusung dari seorang pelaku usaha. Identitas usaha yang dibuat harus relevan dan menarik sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen serta memperbaiki aspek-aspek yang kurang optimal dalam menciptakan koneksi emosional antara produk dan pembeli.

Dalam hal ini, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah (BTPN Syariah) yang merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang perbankan syariah yang memiliki peran sangat penting dalam mendukung perkembangan UMKM di Indonesia. BTPN Syariah juga berkomitmen untuk memberikan kesempatan bagi setiap orang yang ingin mewujudkan niat baik mereka lebih cepat, membangun hidup yang lebih berarti, serta memberikan dampak yang bermakna bagi jutaan rakyat Indonesia. BTPN Syariah memiliki program yang dinamai dengan Program Bestee.

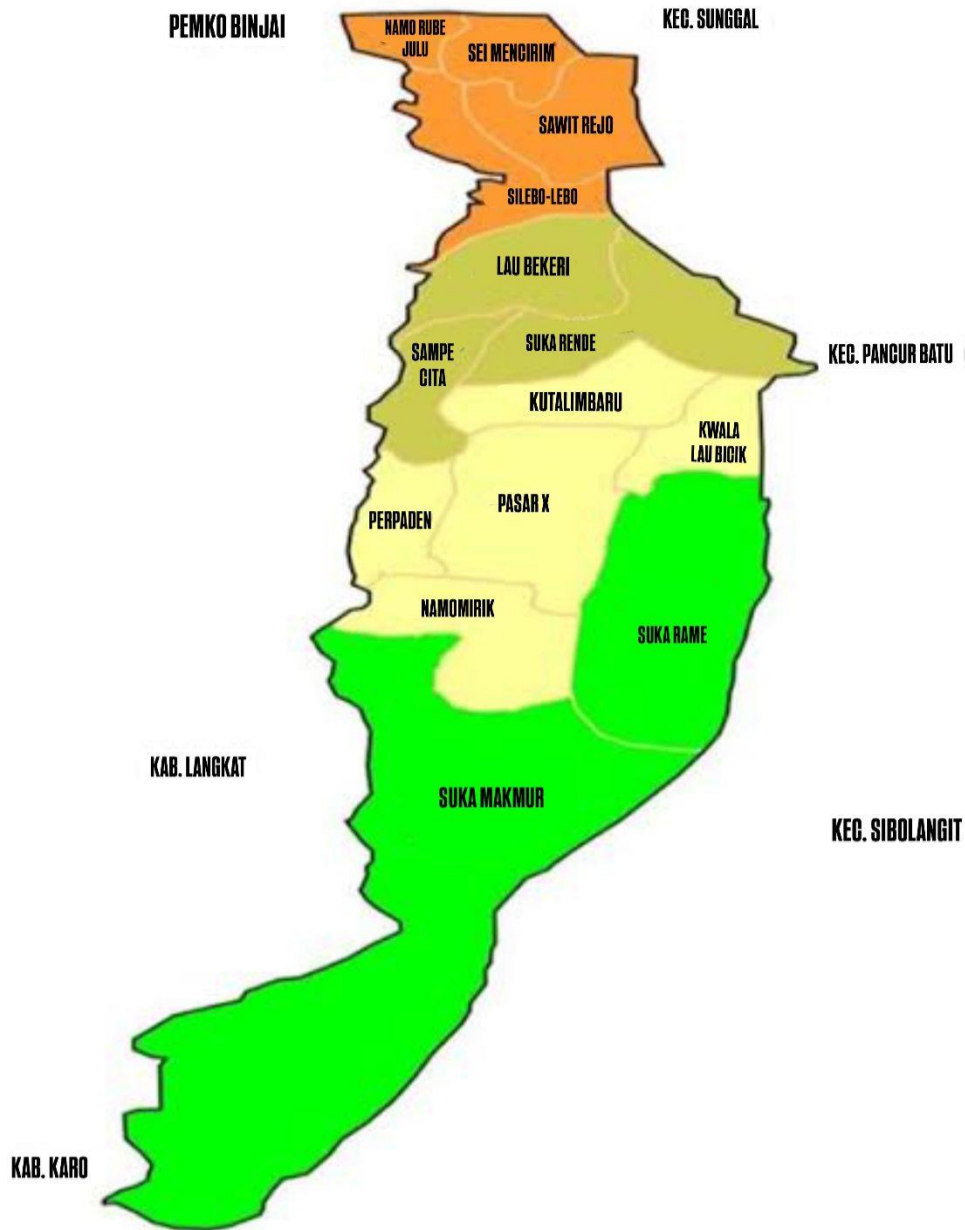
Program Bestee merupakan program pemberdayaan yang diinisiasi oleh BTPN Syariah untuk meningkatkan pengetahuan pelaku UMKM lewat pendampingan yang terukur dan berkelanjutan. Program Bestee ini melibatkan mahasiswa, akademisi, praktisi, dan nasabah BTPN Syariah yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan nasabah dalam mengembangkan UMKM. Dalam program ini BTPN Syariah menawarkan sejumlah lowongan yang dirancang untuk mengembangkan keterampilan profesional. Beberapa lowongan yang ditawarkan diantaranya, *Community*

Officer Empowerment (CEO), Project & Social Media Officer (SMO), Content Creator Coordinator, Area Daya Specialist, Penggerak Pasar Daya, Design & Communication dan Fasilitator Pendamping (Remote Site).

Fasilitator Pendamping menjadi salah satu posisi yang ditawarkan oleh BTPN Syariah dalam program bestee. Peran utama seorang fasilitator adalah melakukan pendampingan terhadap nasabah BTPN Syariah yang merupakan ibu-ibu prasejahtera yang terdaftar untuk mengikuti pembiayaan di BTPN Syariah dan memiliki latar belakang usaha yang berbeda-beda. Melalui kegiatan pemberdayaan ini, diharapkan dapat meningkatkan kapasitas maupun *skill* nasabah dalam menjalankan usahanya agar dapat berkembang, berkelanjutan dan terbuka akses pasar lebih luas, baik secara *offline* maupun *online*.

Sedangkan untuk aktivitas yang harus dilakukan oleh seorang fasilitator pendamping dalam menjalankan peran atau tugasnya, antara lain: melakukan *assesment* nasabah, membuat analisis *SWOT* terkait usaha yang dijalankan nasabah, memberikan materi pendampingan, melakukan praktek pendampingan bersama nasabah, mendokumentasikan kegiatan *before & after* pendampingan. Untuk setiap aktivitas yang dilakukan fasilitator pendamping akan dipertanggung jawabkan melalui dokumentasi kegiatan yang di laporkan lewat platfrom akun bestee fasilitator pendamping dan juga di awasi oleh mentor yang bertugas.

Gambar 1.1
Cakupan Area BTPN Syariah MMS Kutalimbaru



Sumber: <https://www.researchgate.net> (11/2022)

Dari gambar diatas, menunjukkan cakupan area BTPN Syariah di MMS Kutalimbaru. Untuk nasabah BTPN Syariah di MMS Kutalimbaru tersebar luas

di setiap desa/kelurahan, sedangkan untuk sentra nasabah (kumpulan) terdapat 451 sentra dengan total nasabah yang ada saat ini sebanyak 2.540 nasabah. Namun, untuk nasabah yang mendapatkan pendampingan oleh fasilitator pendamping pada program bestee saat ini sebanyak 48 nasabah. Sisanya belum mendapat pendampingan karena nama nasabah tidak keluar di platform bestee fasilitator pendamping.

Hasil observasi sementara yang dilihat oleh peneliti melalui kondisi yang saat ini terjadi, peneliti ingin menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam konteks ini, dan juga ingin mengetahui bagaimana peran seorang fasilitator pendamping dalam pembuatan identitas usaha nasabah BTPN Syariah di MMS Kutalimbaru serta membantu nasabah dalam mengembangkan usaha. Selain itu peneliti juga ingin mengetahui bagaimana cara fasilitator pendamping melakukan pendekatan diri dengan nasabah BTPN Syariah kemudian melakukan pendampingan usaha secara rutin, sehingga dapat memberikan rekomendasi dan masukkan materi yang tepat sehingga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara fasilitator pendamping dengan nasabah BTPN Syariah dalam membuat identitas di MMS Kutalimbaru. Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Peran Fasilitator Pendamping Dalam Proses Pembuatan Identitas Usaha Nasabah BTPN Syariah Di *Mobile Marketing Syariah* (MMS) Kecamatan Kutalimbaru”**.

1.2 Fokus Penelitian

Dari penjelasan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan penelitian ini difokuskan untuk mengetahui peran seorang fasilitator pendamping dalam Program Bestee untuk melakukan pendampingan dengan nasabah BTPN Syariah dalam pembuatan identitas usaha nasabah di *Mobile Marketing Syariah* (MMS) Kecamatan Kutalimbaru, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi interpersonal fasilitator pendamping dalam pembuatan identitas usaha nasabah BTPN Syariah di MMS Kutalimbaru?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran komunikasi interpersonal Fasilitator Pendamping sehingga dapat menyakinkan dan memberi kebaruan terhadap usaha nasabah BTPN Syariah di MMS Kutalimbaru dalam pembuatan identitas usaha.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi yang lebih baik kedepannya. Berkaitan dengan tujuan penelitian, menjadi manfaat secara teoritis dan manfaat praktis, yang secara

general diharapkan mampu maka penelitian ini terbagi memberikan manfaat bagi perkembangan Ilmu Komunikasi.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat berguna dalam pendidikan secara khusus untuk memperkaya bahan penelitian selanjutnya dan sumber bacaan terutama bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Dapat memberikan masukan kepada para pembaca khususnya Fasilitator Pendamping mengenai gaya berkomunikasi dan cara menyakinkan nasabah BTPN Syariah untuk rutin melakukan pendampingan sehingga dapat membantu para pelaku UMKM untuk mengembangkan usahanya.