

RINGKASAN

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah tidak hanya menawarkan produk pembiayaan usaha dalam skala mikro, tetapi juga menawarkan Program Pemberdayaan dan Pendampingan Usaha khusus untuk nasabah perempuan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses, hambatan, serta hasil dari Program Pemberdayaan dan Pendampingan Usaha yang dilakukan *community officer* BTPN Syariah MMS Kebasen.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian sebanyak enam orang, terdiri dari tiga orang *community officer*, seorang *branch manager*, dan dua orang nasabah. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis interaktif dari Miles dan Huberman, meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengacu pada teori ACTORS, proses pemberdayaan nasabah secara kelompok yang dilakukan oleh *community officer* (CO) melalui pertemuan rutin sentra (PRS) meliputi *authority*, pihak bank memberikan kewenangan kepada CO untuk melakukan pemberdayaan; *confidence*, CO menumbuhkan rasa percaya diri nasabah; *trust* antara CO dan nasabah dibangun melalui komunikasi yang jujur, transparan, dan konsisten; *opportunities*, CO memberikan peluang kepada nasabah untuk mengembangkan diri; *responsibilities*, mengacu pada adanya tanggung jawab di antara CO dan nasabah; terakhir *support*, CO memberikan dukungan agar nasabah dapat berkembang secara berkelanjutan. Terdapat berbagai hambatan yang dihadapi oleh *community officer* yang menjadi pendamping dalam melakukan pemberdayaan dan pendampingan usaha nasabah BTPN Syariah di MMS Kebasen. Hambatan-hambatan yang dihadapi meliputi adanya nasabah yang gagap teknologi; nasabah sering menunggak angsuran; usaha dijalankan oleh suami nasabah; nasabah kesulitan memahami materi pelatihan; dan sulitnya akses jalan menuju tempat pemberdayaan. Setelah mengikuti proses pemberdayaan dan pendampingan usaha, terdapat berbagai hasil yang diperoleh nasabah BTPN Syariah MMS Kebasen, meliputi tumbuhnya rasa percaya diri dalam menjalankan usaha; bertambahnya wawasan tentang strategi kewirausahaan; meningkatnya kemampuan dalam memanfaatkan teknologi untuk kebutuhan usaha; meningkatnya kemandirian secara finansial; meningkatnya kemampuan dalam menciptakan diversifikasi produk usaha; bertambahnya omset usaha; terpenuhinya kebutuhan pendidikan anak; dan meningkatnya pola hidup yang lebih sehat. Nasabah menjadi lebih mampu untuk mencukupi kebutuhan hidupnya, baik kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder, bahkan kebutuhan tersier.

SUMMARY

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah not only offers business financing products on a micro scale, but also offers a Business Empowerment and Assistance Program specifically for female customers. The aim of this research is to determine the process, obstacles and results of the Business Empowerment and Assistance Program carried out by the BTPN Syariah MMS Kebasen community officer.

The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. There were six research informants, consisting of three community officers, a branch manager, and two customers. The data analysis method used is the interactive analysis method from Miles and Huberman, including data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions.

The research results show that referring to ACTORS theory, the group customer empowerment process carried out by community officers (CO) through routine central meetings (PRS) includes authority, the bank gives authority to the CO to carry out empowerment; confidence, CO fosters customer self-confidence; trust between CO and customers is built through honest, transparent and consistent communication; opportunities, CO provides opportunities for customers to develop themselves; responsibilities, refers to the existence of responsibilities between CO and customers; Lastly, support, CO provides support so that customers can develop sustainably. There are various obstacles faced by community officers who are assistants in empowering and assisting BTPN Syariah customers' businesses at MMS Kebasen. The obstacles faced include customers who are technologically illiterate; customers are often in arrears in installments; the business is run by the customer's husband; customers have difficulty understanding training materials; and the difficulty of road access to the empowerment site. After following the business empowerment and mentoring process, BTPN Syariah MMS Kebasen customers obtained various results, including growing self-confidence in running a business; increased insight into entrepreneurial strategies; increasing ability to utilize technology for business needs; increased financial independence; increasing ability to create business product diversification; increase in business turnover; fulfilling children's educational needs; and increasing healthier lifestyles. Customers become more able to meet their daily needs, both primary needs and secondary needs, even tertiary needs.