

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, perkembangan usaha, mikro, kecil, menengah (UMKM), adalah contoh bisnis yang mulai menarik perhatian masyarakat Indonesia (Nura Yulianti, 2024). UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) ialah salah satu bagian paling utama di dalam perekonomian negara Indonesia. Keberadaan UMKM sangat bermanfaat dalam mendistribusikan pendapatan masyarakat dan menjadi pilar penting dalam perekonomian Indonesia (Susilowati, dkk., 2022: halaman 2). UMKM adalah salah satu yang memberikan kontribusi paling besar pada perekonomian Indonesia pada era krisis ekonomi yang melanda negeri Indonesia pada tahun 1998 (Prasetyo et al., 2023). UMKM memainkan peran penting dalam perekonomian Indonesia dengan kontribusinya pada pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan pengentasan kemiskinan (Kamil et al., 2022). Maka disini UMKM mempunyai peran dan strategi dalam membangun ekonomi bangsa. Selain berperan dalam pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja, UMKM juga berperan dalam mendistribusikan hasil-hasil pembangunan.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi nasional karena memiliki jumlah yang dominan dalam setiap sektor ekonomi dalam hal mengurangi pengangguran, serta meningkatkan pendapatan negara. Usaha Kecil di Indonesia menempati porsi 99 % dan 1 % usaha menengah dan besar. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor yang amat vital sebagai penyangga ekonomi daerah dalam menciptakan pertumbuhan dan lapangan pekerjaan. Kondisi ini tidak terlalu mengejutkan, karena banyak studi maupun data nasional menunjukkan kinerja UMKM relatif buruk dibandingkan dengan usaha besar, bahkan dengan UMKM di negara maju. Rendahnya kinerja yang dihasilkan UMKM di Indonesia disebabkan rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) atau dengan kata lain rendahnya kompetensi kewirausahaan. Hal ini

ditunjukkan dengan masih rendahnya pengembangan dan penguasaan ilmu pelaku UMKM di bidang manajemen, organisasi, teknologi, pemasaran dan kompetensi lainnya yang diperlukan dalam mengelola usaha (Agus Elga Uyuandi¹, Elih Sudiapermana², 2024). Dalam pengembangan UMKM di Indonesia, perempuan memiliki peran yang sangat besar yaitu 53,7%. Hal ini membuktikan bahwa peran perempuan sangatlah signifikan dalam UMKM. Namun kesenjangan gender masih menjadi permasalahan utama yang menghambat perkembangan UMKM di Indonesia (Boangmanalu et al., 2024). Namun kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam mengoperasikan teknologi menjadi tantangan utama bagi sebagian besar pelaku UMKM.

Kekurangan pembiayaan merupakan rintangan utama bagi pertumbuhan dan perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kurangnya permodalan dapat diakibatkan oleh keengganan pelaku UMKM yang sudah berkembang mengambil peluang karena takut mengalami kerugian. Selanjutnya, UMKM kekurangan sumber daya untuk menciptakan strategi yang komprehensif untuk pertumbuhan mereka. Kurangnya perencanaan bisnis yang matang dengan persiapan matang yang dapat menjadi batu loncatan dalam pertumbuhan UMKM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesulitan pendirian UMKM dan kesulitan UMKM dalam menentukan pilihan bisnis di masa depan. Bantuan yang dapat memberikan efek menguntungkan bagi pertumbuhan UMKM diperlukan untuk membantu UMKM mengatasi masalah yang menghambat mereka untuk mencapai potensi penuh mereka. Pendanaan pemerintah, analisis SWOT, Sumber daya manusia (SDM), teknologi, sosialisasi UMKM sendiri, strategi, inovasi produk, lokasi perusahaan, pengalaman, dan keahlian akuntansi adalah semua aspek yang berkontribusi pada pengembangan UKM. Usaha mikro, kecil, dan menengah juga mendapat manfaat besar dari bantuan pemerintah (Putri et al., 2023).

Pada daerah Rejoso merupakan kecamatan terluas di Nganjuk sekaligus memiliki desa terbanyak yaitu 24 desa. Geografi Rejoso bagian selatan berupa dataran rendah yang di dominasi area persawahan yang banyak ditanami padi dan bawang merah. Rejoso merupakan salah satu produsen bawang merah

terbesar di Nganjuk. Sebagian besar penduduk di Kecamatan Rejoso menggeluti bidang UMKM untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Di tengah upaya untuk meningkatkan daya saing UMKM melalui inovasi dan penerapan teknologi digital, keterbatasan modal menjadi salah satu hambatan utama yang dihadapi oleh banyak pelaku usaha. Tanpa adanya dukungan modal yang memadai, sulit bagi UMKM untuk melakukan pengembangan usaha, meningkatkan kualitas produk, atau memanfaatkan teknologi terkini yang dapat membantu bersaing di pasar yang lebih luas. Dengan keterbatasan kondisi tersebut akses terhadap sumber pembiayaan resmi, terutama di daerah pedesaan, seperti pada Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk. Daerah Kecamatan Rejoso ini sebagaimana penduduknya bergantung pada sector pertanian, khususnya produksi padi dan bawang merah. Potensi tersebut dapat menjadi peluang besar bagi pengembangan UMKM berbasis local, namun keterbatasan modal sering kali menjadi penghalang bagi pelaku usaha untuk berkembang.

Modal adalah komponen penting untuk meningkatkan output dan kinerja UMKM. Ketika menghadapi kesulitan keuangan, beberapa pemilik usaha kecil sering menghubungi rentenir yang mengenakan bunga tinggi, mengakibatkan jebakan utang (Manajemen et al., 2024). Ada beberapa kendala dan kesulitan yang dihadapi dalam pengembangan UMKM yaitu: “Keterbatasan modal usaha, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan teknologi, keterbatasan bahan baku dan kesulitan pemasaran”. Untuk mengatasi keterbatasan modal, sering kali para pengusaha UMKM meminjam dari lembaga keuangan dengan bunga yang cukup tinggi (Hakim, 2016). Dalam konteks ini, peran lembaga keuangan seperti Bank ABC menjadi sangat penting. Melalui program pinjaman modal, Bank ABC memberikan solusi keuangan yang tidak hanya membantu pelaku UMKM memperoleh modal usaha, tetapi juga mendukung mereka dalam membnagun keberlanjutan usaha, dengan adanya akses modal dari Bank Syariah, pelaku UMKM yang berada di Kecamatan Rejoso dapat mengatasi kendala uama yang selama ini menghambat pengembangan usaha mereka. Dukungan ini juga dapat membantu untuk memanfaatkan peluang

pasar yang lebih luas, baik melalui peningkatan kapasitas produksi maupun penerapan strategi pemasaran berbasis teknologi. Oleh sebab itu, kombinasi antara inovasi, dukungan modal yang memadai, dan pemanfaatan teknologi menjadi kunci utama dalam memperkuat daya saing UMKM di daerah tersebut.

PT Bank ABC merupakan perusahaan yang bergerak bidang keuangan. Perusahaan ini menjadi satu-satunya bank di Indonesia yang berfokus untuk mengumpulkan dana dari keluarga dan golongan sejahtera dan menyalurkannya kembali kepada keluarga prasejahtera melalui tepat pembiayaan syariah. Terdapat program magang yang telah dibuat oleh PT Bank ABC. Program magangnya yang dikenal dengan nama program "*Mentoring*", bertujuan untuk mendampingi nasabah Bank ABC 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 *Mentoring* yang dijalankan oleh Bank ABC, 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. Bank ABC memahami bahwa nasabah prasejahtera dan sejahtera mereka menghadapi berbagai tantangan dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif (Citra Permatasari, 2022).

Melalui program Pendampingan, fasilitator pendamping melakukan kegiatan pendampingan, antara lain kegiatan pemberdayaan, peningkatan kemampuan dan keterampilan klien dalam menjalankan usahanya, menjadikannya berkelanjutan dan membuka akses pasar *offline* dan ooyang lebih luas (Latifah Ika Sari, 2024). Seiring dengan tantangan yang dibawa oleh globalisasi dan persaingan pasar yang semakin ketat, upaya untuk memperkuat daya saing UMKM menjadi sangat penting. Salah satu pendekatan yang efektif adalah melalui program pendampingan (Ningtyas et al., 2024). Program ini bertujuan untuk mendorong perempuan mengakses dan menguasai sumber

daya ekonomi, politik, sosial dan budaya sehingga mereka dapat meningkatkan rasa percaya diri terhadap kemampuannya untuk dapat berperan serta berpartisipasi aktif dalam departemen pemerintahan (Ilmiah et al., 2024). Sekaligus untuk mendorong kinerja nasabah UMKM guna meningkatkan kesejahteraan ekonomi nasabah Bank ABC yang didampinginya. Pendampingan ini menjamin akses dan kendali perempuan terhadap sumber daya, ekonomi, masyarakat dan budaya melalui pemberdayaan mereka untuk membangun rasa percaya diri agar mampu berperan aktif dalam menyelesaikan permasalahan dalam proses bisnis.

Urgensi penelitian terhadap program *mentoring* yang dilakukan oleh Bank ABC dan perguruan tinggi khususnya Program *Mentoring*. Bahwa selama 6 batch program *mentoring* yang dilakukan oleh Bank ABC, belum dilakukan penelitian apakah program tersebut dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan UMKM, Oleh karena itu penelitian ini sangat penting dilakukan karena untuk mengidentifikasi berbagai aspek keberhasilan dan tantangan dari pelaksanaan program. Apakah nasabah yang memiliki UMKM merasa terbantu dengan adanya program *Mentoring* ini yang disediakan oleh Bank ABC? Apakah ada perubahan signifikan dalam skala usaha mereka, seperti peningkatan penjualan, perluasan pasar, cara berpromosi produk? Selain itu, penelitian ini juga penting dilakukan untuk mengetahui apakah pendekatan pendampingan yang dilakukan Bank ABC, khususnya melalui Program *Mentoring*, telah sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pelaku UMKM yang menjadi tujuannya.

Gap terdahulu hanya sekedar menguji secara kuantitatif terkait pengaruh program secara *statistic* tanpa menyentuh analisis yang lebih mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan dampak jangka panjang yang dialami oleh nasabah UMKM. Pendekatan kuantitatif hanya memberikan gambaran umum mengenai hasil program dalam bentuk angka, tetapi tidak mampu menggali aspek-aspek kualitatif yang dapat memberikan wawasan mendalam terkait efektivitas program secara nyata di lapangan.

Fasilitator pendamping merupakan bagian dari Program *Mentoring*. Program *Mentoring* hadir untuk membantu ibu-ibu pra-sejahtera untuk bisa mengakses informasi terkait kiat-kiat dalam pengembangan bisnis. Dari pendampingan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan skill kewirausahaan nasabah. Sehingga nasabah bisa mengembangkan usahanya dan meningkatkan pendapatan untuk membantu nasabah dalam mengubah hidupnya ke arah yang lebih baik (Gaffar et al., 2024). Peran Fasilitator Pendamping disini adalah membantu nasabah dalam meningkatkan pengetahuan mereka untuk mengembangkan usaha secara maksimal, memanfaatkan teknologi untuk pemasaran, serta memberikan informasi Kepentingan memiliki identitas bisnis dan pencatatan keuangan. Hal ini diharapkan dapat diterapkan dalam kegiatan usaha sehari-hari, yang pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan dan pendapatan nasabah. Metode yang digunakan dalam program *mentoring* ini adalah melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Program *mentoring* mencakup evaluasi usaha, analisis SWOT, penyampaian materi, pelatihan, serta evaluasi sebelum dan setelah pendampingan. Pada Program ini diharapkan memberikan dampak positif bagi UMKM untuk keberlanjutan usahanya (Krisnawati, 2024).

B. Tujuan Penelitian

Tujuan ini menjadi dasar bagi peneliti dalam mengarahkan proses pengumpulan data dan analisis. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis peran fasilitator pendamping terhadap Program *Mentoring* pada perkembangan usaha nasabah Bank ABC yang berada di wilayah cabang Rejoso.
2. Menganalisis Program *Mentoring* dalam mendukung perkembangan usaha nasabah Bank ABC di wilayah cabang Rejoso.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor ekonomi yang terdiri dari unit-unit usaha yang dikelola secara individu maupun kelompok, dengan skala usaha yang relatif kecil dilihat dari jumlah tenaga kerja, aset, dan omzet tahunan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, UMKM diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu usaha mikro, kecil, dan menengah, dengan kriteria yang mencakup kekayaan bersih pelaku usaha serta hasil penjualan tahunan. Usaha mikro umumnya dikelola oleh perorangan atau keluarga, memiliki aset terbatas, dan tidak memiliki struktur manajerial formal, sedangkan usaha kecil dan menengah cenderung lebih terorganisir dan memiliki prospek pertumbuhan yang lebih tinggi.

UMKM memainkan peran krusial dalam perekonomian Indonesia karena mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar, menciptakan pemerataan pendapatan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Selain itu, UMKM juga berperan penting dalam menjaga stabilitas ekonomi nasional, khususnya pada masa krisis, karena fleksibilitas dan ketahanannya yang relatif tinggi. Meskipun begitu, UMKM masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan akses terhadap permodalan, teknologi, pelatihan, dan pasar, yang memerlukan dukungan nyata dari pemerintah, lembaga keuangan, dan sektor swasta. Dengan pembinaan dan kebijakan yang berkelanjutan, UMKM memiliki potensi besar untuk berkembang menjadi kekuatan ekonomi nasional yang mandiri dan berdaya saing tinggi di era globalisasi.

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia karena kontribusinya terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan pengentasan kemiskinan. UMKM juga menjadi sektor dominan yang mampu bertahan saat krisis ekonomi, seperti yang terjadi pada tahun 1998 (Prasetyo et al., 2023)

Dalam konteks transformasi digital, pengembangan UMKM dapat didorong melalui pemanfaatan teknologi, seperti pemasaran digital berbasis e-commerce, yang terbukti meningkatkan daya saing dan jangkauan pasar pelaku usaha (Kamil et al., 2022).

Namun demikian, rendahnya kompetensi sumber daya manusia dan kemampuan kewirausahaan masih menjadi kendala utama dalam pengembangan UMKM, sehingga diperlukan pembinaan berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja mereka (Agus Elga Uyuandi¹, Elih Sudiapermana², 2024).

B. Pemberdayaan Perempuan dalam UMKM

Pemberdayaan perempuan dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah upaya sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas, peran, dan akses perempuan dalam menjalankan dan mengembangkan usaha, agar mereka dapat mandiri secara ekonomi, berdaya saing, serta berkontribusi lebih besar terhadap kesejahteraan keluarga dan pembangunan nasional. Pemberdayaan ini mencakup peningkatan keterampilan, pengetahuan, akses terhadap permodalan, teknologi, serta jaringan pasar, sekaligus penguatan posisi perempuan dalam pengambilan keputusan baik di tingkat usaha maupun komunitas.

Mengingat banyaknya perempuan yang terlibat dalam sektor UMKM, terutama di usaha mikro dan rumahan, pemberdayaan perempuan menjadi strategi penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi inklusif dan berkeadilan. Selain itu, pemberdayaan ini juga berfungsi untuk mengatasi kesenjangan gender dan membuka peluang yang lebih luas bagi perempuan agar tidak hanya menjadi pelaku ekonomi pasif, tetapi juga sebagai motor penggerak ekonomi yang produktif dan inovatif.

Perempuan memiliki peran yang sangat strategis dalam pengembangan UMKM di Indonesia, di mana sekitar 53,7% pelaku UMKM adalah perempuan. Namun, peran ini sering kali terhambat oleh kesenjangan gender dan budaya patriarki yang masih kuat dalam masyarakat. Oleh karena itu,

pemberdayaan perempuan melalui program *mentoring* usaha menjadi sangat penting untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian ekonomi mereka (Boangmanalu et al., 2024).

Pemberdayaan ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan akses terhadap sumber daya ekonomi, tetapi juga untuk membangun kepercayaan diri perempuan agar mampu berpartisipasi aktif dalam aspek sosial, politik, dan budaya, serta meningkatkan kontribusi mereka dalam pembangunan ekonomi lokal (Ilmiah et al., 2024).

C. Pendampingan Usaha (*Mentoring*)

Pendampingan usaha (*mentoring*) adalah proses pembinaan yang dilakukan secara intensif dan berkelanjutan oleh seorang mentor atau pendamping yang berpengalaman kepada pelaku usaha, dengan tujuan untuk membimbing, mengarahkan, dan mendukung pengembangan usaha secara menyeluruh. Dalam konteks ini, *mentoring* tidak hanya mencakup pemberian pengetahuan teknis dan manajerial, tetapi juga menciptakan hubungan profesional yang bersifat kolaboratif, di mana mentor membantu pelaku usaha dalam mengidentifikasi masalah, mengambil keputusan strategis, dan merancang solusi yang tepat sesuai dengan kondisi bisnisnya. Pendampingan ini dapat meliputi berbagai aspek, seperti perencanaan bisnis, pemasaran, keuangan, inovasi produk, hingga pengembangan jaringan usaha. Dengan adanya *mentoring*, pelaku usaha, khususnya UMKM, dapat meningkatkan kapasitas diri dan usaha secara lebih cepat dan terarah, sekaligus membangun kepercayaan diri dalam menghadapi tantangan bisnis yang dinamis. Pendampingan usaha melalui *mentoring* terbukti efektif dalam mendorong pertumbuhan usaha yang berkelanjutan dan menciptakan wirausaha yang tangguh, inovatif, dan berdaya saing tinggi.

Pendampingan usaha (*mentoring*) merupakan salah satu strategi efektif dalam pengembangan UMKM karena dapat meningkatkan kompetensi kewirausahaan, manajemen usaha, serta akses terhadap pasar dan teknologi. Melalui program *mentoring* yang terstruktur, pelaku UMKM memperoleh

pelatihan dan bimbingan yang sesuai dengan kebutuhan usaha mereka, sehingga mampu menghadapi tantangan bisnis secara lebih adaptif dan inovatif (Putri et al., 2023)

Selain itu, mentoring juga berperan penting dalam pemberdayaan ekonomi, khususnya bagi pelaku UMKM perempuan, dengan memberikan ruang belajar dan dukungan yang memperkuat kapasitas mereka untuk menjalankan usaha secara berkelanjutan (Citra Permatasari, 2022).

D. Fasilitator Pendamping

Fasilitator pendamping adalah individu atau tenaga profesional yang berperan sebagai perantara, pembimbing, dan penggerak dalam proses pemberdayaan, pelatihan, dan pengembangan kapasitas pelaku usaha, khususnya dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Fasilitator pendamping bertugas untuk memfasilitasi proses pembelajaran dan pendampingan secara partisipatif, membantu pelaku usaha dalam mengidentifikasi kebutuhan, merancang solusi, serta menghubungkan mereka dengan sumber daya yang relevan, seperti pelatihan, akses permodalan, pasar, dan teknologi. Peran ini tidak hanya terbatas pada pemberian informasi, tetapi juga mencakup penguatan motivasi, pengembangan potensi, serta penciptaan iklim usaha yang kondusif. Seorang fasilitator pendamping harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pemahaman konteks lokal, serta kemampuan untuk membangun hubungan yang saling percaya dengan pelaku usaha. Dengan perannya yang strategis, fasilitator pendamping menjadi kunci keberhasilan dalam proses pemberdayaan UMKM secara berkelanjutan dan inklusif.

Fasilitator pendamping memiliki peran krusial dalam proses pemberdayaan UMKM, khususnya dalam kegiatan mentoring yang bersifat langsung dan aplikatif. Kehadiran fasilitator mampu menjembatani kebutuhan pelaku UMKM terhadap pengetahuan, keterampilan, serta akses informasi yang relevan dengan perkembangan usaha (Latifah Ika Sari, 2024)

Selain itu, fasilitator juga berperan dalam membangun kapasitas branding dan identitas usaha melalui pendampingan yang disesuaikan dengan karakteristik pelaku usaha, sehingga dapat meningkatkan daya saing produk di pasar (Gaffar et al., 2024).

Tak hanya itu, fasilitator turut membantu UMKM dalam memperluas akses pasar melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan strategi pemasaran yang tepat guna, yang secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan dan keberlanjutan usaha (Ardhita et al., 2024)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Deskripsi Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam peran fasilitator pendamping dalam Program Mentoring terhadap pengembangan usaha nasabah Bank ABC di Cabang Rejoso. Penelitian ini dilakukan dengan observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi terhadap nasabah Bank ABC yang aktif mengikuti Program Mentoring. Melalui metode ini, peneliti menggali informasi dan pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan dan dampak program tersebut terhadap pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

B. Rincian Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap kegiatan mentoring di lapangan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai interaksi antara fasilitator dan nasabah serta aktivitas yang dilakukan selama program. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan lima orang informan yang merupakan nasabah aktif Bank ABC Cabang Rejoso dan mengikuti Program *Mentoring*. Wawancara ini menggunakan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan dua fokus utama penelitian: peran fasilitator dan dampak Program *Mentoring* terhadap pengembangan usaha.

Tabel 3.1.
Informan

| No. | Tujuan Penelitian | Sumber Informan |
|-----|--|-------------------------|
| 1. | Menganalisis peran fasilitator terhadap Program <i>Mentoring</i> pada perkembangan usaha nasabah Bank ABC yang berada di Cabang Rejoso | Informan Kunci 5 orang. |
| 2. | Menganalisis Program <i>Mentoring</i> dalam mendukung perkembangan usaha nasabah Bank ABC di wilayah Rejoso. | Informan kunci 5 orang |

C. Sasaran Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini adalah nasabah Bank ABC Cabang Rejoso yang terpilih untuk mengikuti Program *Mentoring* dan aktif berinteraksi dengan fasilitator pendamping dalam pengembangan usaha mereka. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank ABC Cabang Rejoso yang terdaftar sebagai peserta Program *Mentoring*, terutama yang bergerak di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Populasi ini terdiri dari berbagai jenis usaha dan latar belakang usaha yang mendapatkan pendampingan dari fasilitator program mentoring. Sedangkan sampel penelitian diambil menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria pemilihan sampel ditetapkan berdasarkan prinsip 5R (*Relevance, Recommendation, Rapport, Readiness, dan Reassurance*), sehingga hanya informan yang memenuhi kriteria tersebut yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian. Oleh karenanya, penting sekali untuk memilih informan sesuai dengan kriteria berikut ini (Dyah Puspasari et al., 2019) :

Tabel 3.2.
Kriteria 5R

| No. | Kriteria 5R | Definisi |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | <i>Relevance</i> | Informan harus memiliki pengetahuan, pengalaman, atau peran yang signifikan terhadap program Mentoring dan perkembangan usaha nasabah di Cabang Rejoso. |
| 2. | <i>Recommendation</i> | Informan dipilih melalui saran dari individu atau lembaga yang mendalami topic penelitian, seperti pimpinan Cabang Bank ABC di Rejoso, dan karyawan dari Bank ABC |
| 3. | <i>Rapport</i> | Hubungan yang positif antara informan dan peneliti akan mempermudah proses wawancara dan pengumpulan data. |
| 4. | <i>Readiness</i> | Informan yang dipilih berdasarkan kesediaan dan kemampuan |

| | | |
|----|--------------------|--|
| | | mereka untuk memberikan informasi yang diperlukan. |
| 5. | <i>Reassurance</i> | Informan dianggap mampu memberikan data atau wawasan yang sesuai dengan kenyataan dan mendukung tujuan penelitian. |

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini disusun untuk menggali secara mendalam persepsi dan pengalaman nasabah Bank ABC Cabang Rejoso yang mengikuti Program Mentoring, khususnya mengenai peran fasilitator pendamping dalam mendukung pengembangan usaha mereka. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode wawancara semi-terstruktur, instrumen ini memuat pertanyaan-pertanyaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi kontribusi nyata fasilitator dalam proses pendampingan, dampak program terhadap peningkatan kapasitas usaha, serta keberhasilan program dalam menjawab tantangan yang dihadapi oleh pelaku UMKM, terutama perempuan pelaku usaha di wilayah Rejoso. Peneliti juga menggunakan dokumen seperti foto wawancara secara rutin dan foto hasil desain identitas usaha (banner, katalog) untuk mendukung data yang dikumpulkan.

Tabel 3.3.

Instrumen Penelitian

| No. | Tujuan Penelitian | Instrumen Penelitian |
|-----|--|---|
| 1. | Menganalisis peran fasilitator pendamping terhadap program | 1. Bagaimana menurut pendapat Bapak / Ibu mengenai peran fasilitator pendamping dalam mendukung |

| | | |
|----|---|--|
| | <p><i>Mentoring</i> pada perkembangan usaha nasabah Bank ABC yang berada di Cabang Rejoso</p> | <p>pelaksanaan Program <i>Mentoring</i> di Cabang Rejoso?</p> <p>2. Apa saja yang bapak / ibu ketahui terkait langkah strategis yang dilakukan fasilitator pendamping untuk membantu perkembangan usaha nasabah?</p> <p>3. Apakah bapak / ibu mengetahui sejauh mana kehadiran fasilitator pendamping mempengaruhi tingkat keberhasilan dari Program <i>Mentoring</i> Usaha di wilayah Rejoso?</p> <p>4. Menurut bapak / ibu apakah ada dukungan atau bantuan yang diterima dari fasilitator pendamping dalam keberlangsungan usaha bapak / ibu?</p> <p>5. Menurut bapak / ibu apakah ada perubahan yang signifikan dalam cara ibu mengelola usaha setelah mengikuti Program <i>Mentoring</i> Usaha dengan bantuan fasilitator pendamping?</p> |
| 2. | <p>Menganalisis Program <i>Mentoring</i> dalam mendukung perkembangan usaha nasabah Bank ABC di wilayah Rejoso.</p> | <p>1. Apakah sebelumnya bapak / ibu mengetahui Program <i>Mentoring</i> yang disediakan oleh Bank ABC?</p> <p>2. Bisakah bapak / ibu menceritakan sedikit mengenai usaha yang sedang</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>bapak / ibu jalankan?</p> <p>3. Selama program berlangsung apa saja manfaat yang bapak / ibu dapatkan dari program <i>Mentoring</i> untuk perkembangan usaha bapak / ibu?</p> <p>4. Saat program berlangsung adakah aktivitas yang dilakukan untuk mendukung perubahan usaha bapak / ibu?</p> <p>5. Menurut bapak / ibu secara keseluruhan program <i>mentoring</i> ini berlangsung apakah bapak / ibu merasa puas dengan program <i>Mentoring</i> ini?</p> |
|--|--|--|

Pada penelitian kali ini, peneliti melakukan kunjungan di Cabang Rejoso untuk mengunjungi 5 orang nasabah aktif yang mengikuti Program *Mentoring* Bank ABC di Cabang Rejoso, diantaranya yaitu nasabah SI, US, NY, YS, dan NI. Kemudian peneliti melakukan observasi dan wawancara untuk memperoleh informasi yang relevan terkait dengan analisis program *Mentoring* pada perkembangan usaha nasabah di Bank ABC : peran fasilitator pendamping di Cabang Rejoso.

E. Prosedur Analisis Data

Prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tahapan sebagai berikut: Pertama, data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dikumpulkan dan disusun secara sistematis. Kedua, data yang telah dikumpulkan kemudian direduksi, yaitu dengan memilah informasi yang relevan sesuai fokus

penelitian mengenai peran fasilitator, pelaksanaan *mentoring*, dan dampaknya terhadap pelaku UMKM. Ketiga, data yang telah direduksi selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel ringkasan temuan agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Keempat, peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan membandingkan temuan di lapangan terhadap teori yang digunakan, serta melakukan triangulasi data dari berbagai sumber untuk meningkatkan validitas hasil penelitian. Proses ini dilakukan secara berulang hingga diperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh terhadap objek yang diteliti. Tahap analisis data dilakukan sebagai berikut:

1. Pengumpulan dan Penyusunan Data :

Penelitian ini mengumpulkan data melalui :

- a. Wawancara langsung dengan 5 nasabah aktif Bank ABC Cabang Rejoso yang mengikuti Program *Mentoring*.
- b. Observasi kegiatan *mentoring* yang dilakukan fasilitator pendamping dan pelaku usaha.
- c. Dokumentasi, seperti bukti fisik seperti fasilitator membantu membuat desain *banner*, membuat katalog harga, dan daftar menu.

2. Reduksi Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian direduksi dengan cara, memilih informasi relevan yang sesuai dengan *focus* penelitian, yaitu mengenai:

- a. Peran fasilitator dalam melaksanakan program *mentoring* terhadap nasabah Bank ABC
- b. Pelaksanaan kegiatan pendampingan berupa : hari pertama fasilitator datang ke nasabah untuk perkenalan diri dan perkenalan program, hari kedua pemberian materi sesuai dengan kebutuhan usaha nasabah atau sesuai dengan usaha nasabah tersebut, hari ketiga berupa praktik dari materi yang telah diberikan, misalnya pembuatan akun *social* media untuk berjualan, membuat desain usaha atau identitas usaha agar lebih menarik, kemudian praktik menjual produk ke dalam *social* media dan di hari ke empat penutupan, di hari ke empat ini fasilitator berpamitan kepada nasabah dan

fasilitator memberi banner, daftar menu, logo usaha dan katalog produk berupa *soft file* agar dapat sedikit membantu usaha nasabah.

- c. Dampak program terhadap peningkatan usaha misalnya, peningkatan keterampilan perubahan dalam promosi usaha dan peningkatan pendapatan.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk:

- a. Narasi deskriptif yang menjelaskan pandangan dan pengalaman setiap informan
- b. Tabel ringkasan hasil wawancara, termasuk:
 - 1). Tabel validitas triangulasi sumber
 - 2). Tabel hasil wawancara yang menggambarkan persepsi informan terhadap program dan fasilitator

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Proses ini dilakukan melalui:

- a. Perbandingan temuan lapangan dengan teori yang relevan misalnya, teori pemberdayaan UMKM dan peran fasilitator.
- b. Triangulasi data antar informan dan sumber untuk memastikan validitas dan keabsahan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Untuk Menganalisis Peran Fasilitator dalam Program *Mentoring* terhadap Pengembangan Usaha Nasabah Bank ABC di Rejoso

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan selama empat bulan melalui wawancara mendalam yang dilakukan secara langsung dengan nasabah Bank ABC Cabang Rejoso. Setiap kali peneliti mengunjungi nasabah Bank ABC, pertanyaan yang sama diajukan secara berulang kepada informan untuk memastikan konsistensi jawaban dari informan.

Sebelum menguraikan hasil temuan, penting dijelaskan bahwa Program *Mentoring* di Bank ABC merupakan bagian dari inisiatif pemberdayaan UMKM yang sejalan dengan visi dan misi Bank ABC yaitu:

a) Visi Bank ABC

“Menjadi bank syariah terbaik untuk keuangan inklusif, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia”

b) Misi Bank ABC

“Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti”

Melalui Program *Mentoring* ini, Bank ABC berkomitmen menguatkan kapasitas usaha nasabah, khususnya perempuan pelaku UMKM. Tujuan mendalam dari program ini tidak hanya memberikan pembiayaan, tetapi juga mendampingi nasabah dalam aspek manajemen usaha, pemasaran peningkatan kapasitas bisnis, hingga strategi pengembangan usaha secara berkelanjutan.

Wujud nyata dari pelaksanaan Program *Mentoring* di Cabang Rejoso antara lain:

a) Pendampingan langsung yang dilakukan oleh fasilitator terhadap nasabah dalam hal perencanaan usaha dan manajemen keuangan.

- b) Pelatihan pemasaran digital sederhana agar nasabah mampu memanfaatkan media sosial dan *platform* digital lainnya.
- c) Kunjungan rutin fasilitator ke tempat usaha untuk memantau perkembangan dan memberikan arahan usaha.
- d) Bantuan pembuatan desain produk dan media promosi (seperti *banner*, katalog, dan foto produk).
- e) Diskusi kelompok kecil antara nasabah sebagai wadah berbagi pengalaman dan solusi usaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitator pendamping memainkan peran penting dalam membantu pengembangan usaha nasabah. Berikut adalah hasil reduksi data berdasarkan wawancara terhadap 5 informan yang merupakan nasabah aktif dalam Program *Mentoring*:

Tabel 4.1.

Untuk Menganalisis Peran Fasilitator dalam Program Mentoring terhadap Pengembangan Usaha Nasabah Bank ABC di Rejoso.

| No | Pertanyaan | Reduksi Data |
|----|--|---|
| 1. | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai peran fasilitator dalam Program <i>Mentoring</i> ? | Seluruh informan menyatakan bahwa fasilitator pendamping cukup membantu dalam pelaksanaan program pendampingan. |
| 2. | Apakah kehadiran fasilitator berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha Bapak/Ibu? | Rata-rata informan mengakui bahwa kehadiran fasilitator dapat membantu keberlangsungan usaha mereka. |
| 3. | Apakah Bapak/Ibu menerima bantuan dari fasilitator setelah mengikuti program ini? | Semua informan menyatakan bahwa mereka menerima bantuan dari fasilitator yang mendukung keberlangsungan usaha. |

| | | |
|----|---|---|
| 4. | Apakah ada perubahan yang signifikan setelah Bapak/Ibu mengikuti program ini? | Kelima informan menyampaikan bahwa terjadi banyak perubahan dalam cara mereka mengelola usaha setelah mengikuti program pendampingan. |
|----|---|---|

Sumber: Data Primer hasil wawancara 5 nasabah bank ABC di Cabang Rejoso

Berdasarkan keterlibatan saya selama proses pengumpulan data, beberapa hasil wawancara mendalam yang dilakukan mulai bulan September hingga Desember menjadi poin penting dalam penelitian ini. Peran fasilitator dalam Program *Mentoring* yang dilaksanakan oleh Bank ABC cabang Rejoso ternyata benar-benar dirasakan manfaatnya oleh para nasabah. Mereka merasa terbantu dalam menjalankan usaha, baik dari sisi pemasaran, manajemen usaha, maupun peningkatan omset. Fasilitator tidak hanya memberikan materi, tetapi juga benar-benar terjun langsung mendampingi para pelaku UMKM sesuai kebutuhan masing-masing usaha.



Gambar 4.1. Kondisi Tempat Usaha Informan

Salah satu informan dalam kegiatan kunjungan lapangan adalah Ibu SI, seorang nasabah aktif Bank ABC yang juga terpilih sebagai peserta dalam Program *Mentoring* UMKM yang diselenggarakan oleh pihak bank. Program ini dirancang sebagai bentuk pendampingan intensif yang mencakup pelatihan usaha, kunjungan monitoring, hingga evaluasi berkala terhadap perkembangan usaha para peserta. Informan SI menjalankan usaha mikro di bidang pertanian, yakni sebagai petani bawang merah. Kegiatan usaha yang dijalankan mencakup proses budidaya, panen, hingga

pengolahan pascapanen untuk siap dijual ke pasar. UMKM yang dikelola beliau berfokus pada produksi bawang merah dalam skala rumah tangga, yang menjadi salah satu komoditas pertanian unggulan di wilayah tersebut. Dokumentasi kunjungan yang dilakukan oleh penulis memperlihatkan aktivitas pengeringan bawang merah pascapanen yang dilaksanakan secara tradisional di halaman rumah. Bawang merah hasil panen dijemur secara alami di atas ranjang jemur dari kayu dan bambu, dan sebagian ditutup menggunakan kain plastik tipis untuk menjaga kualitasnya dari debu, serangga, maupun sinar matahari berlebih. Proses ini merupakan tahap penting untuk memastikan bawang merah memiliki daya simpan yang optimal sebelum dipasarkan. Latar belakang tempat pengeringan menunjukkan rumah semi permanen dengan dinding bata ekspos, serta adanya tanaman pekarangan seperti pepaya dan pisang, yang menunjukkan pemanfaatan lahan secara maksimal di lingkungan tempat tinggal informan. Kondisi ini menegaskan bahwa usaha pertanian yang dijalankan benar-benar berbasis rumah tangga, dan menjadi tulang punggung ekonomi keluarga. Melalui Program *Mentoring Bank ABC*, informan SI memperoleh wawasan dan pendampingan dalam hal pengelolaan usaha, manajemen keuangan sederhana, serta peluang perluasan pasar. Ia juga menerima pelatihan praktis seperti penentuan harga jual yang tepat dan pembuatan media promosi usaha. Dalam wawancara, Ibu SI mengungkapkan perasaannya mengikuti program tersebut:

“Ya aku senang banget mbak bisa ikut program ini, soalnya saya dibantu bikin desain banner dan diajarin ngatur harga produk juga. Jadi lebih rapi dan menarik pembeli.” (Wawancara dengan Informan SI, 02 Oktober 2024 pukul 10.00–10.30 WIB)

Keterlibatan langsung informan dalam seluruh proses produksi menunjukkan potensi besar pengembangan UMKM di sektor pertanian, terutama bila mendapatkan dukungan berkelanjutan dari lembaga keuangan dan pelatihan yang relevan.



Gambar 4.2 Kondisi Tempat Usaha Informan

Informan berikutnya dalam kegiatan pendampingan Program *Mentoring* Bank ABC adalah Ibu NY, seorang pelaku UMKM dan juga nasabah Bank ABC yang terpilih sebagai peserta dalam program *mentoring* (pendampingan usaha). Ibu NY menjalankan usaha di bidang kuliner tradisional berbasis olahan ayam kampung, yang mencakup penyediaan berbagai jenis menu seperti ayam panggang, ayam kecap, ayam kare, serta nasi tumpeng untuk pesanan khusus.

Kegiatan dokumentasi lapangan yang dilakukan oleh penulis memperlihatkan area kandang ayam kampung yang dikelola oleh Ibu NY, sebagai bagian dari usaha budidaya ternak mandiri untuk mendukung ketersediaan bahan baku utama usahanya. Dalam gambar terlihat sejumlah ayam kampung dalam kurungan bambu, serta beberapa kandang gantung untuk burung peliharaan yang turut berada di lokasi yang sama. Hal ini menunjukkan pemanfaatan ruang rumah secara multifungsi sebagai tempat tinggal sekaligus area produksi.

Latar bangunan berupa tembok berwarna hijau terang dan atap dari genteng tanah liat, memperlihatkan suasana rumah tradisional yang tetap fungsional untuk mendukung aktivitas ekonomi rumah tangga. Selain ayam kampung, informan juga mengolah bahan pelengkap seperti sambal,

sayur urap, dan nasi kuning, yang menjadi bagian dari menu pesanan nasi tumpeng—terutama untuk kebutuhan acara syukuran, hajatan, dan pesanan rutin dari pelanggan tetap.

Saat kegiatan *mentoring* berlangsung, ditemukan bahwa di rumah Ibu NY belum terdapat identitas usaha yang jelas, seperti papan nama, logo, atau branding sederhana lainnya. Oleh karena itu, beliau dibantu untuk mulai merancang identitas usaha sebagai bagian dari peningkatan profesionalisme dan daya tarik bisnisnya di mata pelanggan. Dalam wawancara, Ibu NY mengungkapkan pengalamannya terkait pelatihan yang diterima:

“Saya dulu ngga ngerti mbak caranya buat banner itu gimana, jadine aku jualan ya gini, ga punya identitas usaha kayak banner. Lha pas ada mbak fasilitator sama adanya program mentoring ini, saya dibantu buat identitas usaha. Dari cara mendesainnya saya diajari juga, terus dibuatkan banner buat identitas usaha saya. Selain itu, saya juga dapat pelatihan soal pencatatan keuangan usaha sama promosi di media sosial. Jadi sekarang lebih tahu cara ngatur pesanan, catat pemasukan, dan upload jualan di WhatsApp sama Facebook. Biar orang-orang tahu kalau saya jualan ayam panggang dan nasi tumpeng ini.” (Wawancara dengan Informan NY, 23 Oktober 2024 pukul 10.01–10.31)

Sebagai peserta program mentoring (pendampingan usaha) Bank ABC, Ibu NY juga mendapatkan pelatihan mengenai manajemen pesanan, pencatatan keuangan usaha, serta strategi pemasaran berbasis media sosial. Usaha yang dijalankan berbasis pesanan (*made by order*), dengan fleksibilitas dalam menu dan sistem pembayaran yang memudahkan pelanggan. Pendekatan ini memberikan keunggulan tersendiri dibandingkan usaha kuliner skala besar, karena lebih dekat dengan konsumen rumah tangga dan komunitas sekitar.

Kegiatan usaha Ibu NY mencerminkan potensi besar UMKM berbasis kuliner rumahan yang mampu bertahan dan tumbuh dengan dukungan pembinaan berkelanjutan. Selain memperkuat ekonomi keluarga, kegiatan

ini juga membuka peluang kerja informal bagi tetangga sekitar dalam proses memasak, pengemasan, hingga distribusi.



Gambar 4.3 Kondisi Tempat Usaha Informan

Informan berikutnya dalam kegiatan kunjungan lapangan adalah Ibu US, seorang pelaku usaha *laundry* rumahan yang juga merupakan nasabah aktif Bank ABC serta peserta Program *Mentoring* UMKM. Program ini diselenggarakan sebagai bentuk pendampingan intensif yang mencakup pelatihan kewirausahaan, kunjungan monitoring, hingga evaluasi rutin terhadap perkembangan usaha.

Usaha *laundry* yang dijalankan Ibu US berlokasi di dalam rumah, dengan sistem layanan antar jemput serta proses pencucian menggunakan metode manual maupun mesin cuci. Berdasarkan dokumentasi lapangan yang dilakukan oleh penulis, tampak ruangan bagian dalam rumah difungsikan sebagai area penataan pakaian hasil setrika. Beberapa tumpukan pakaian yang sudah dilipat rapi tersusun di atas meja panjang yang dilapisi kain merah dan putih. Meja ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan sementara sebelum pakaian dikemas dan dikirim kembali kepada pelanggan.

Latar ruangan memperlihatkan rumah sederhana dengan dinding putih dan lantai keramik, mencerminkan usaha mikro berbasis rumah tangga dengan pemanfaatan ruang multifungsi yang maksimal. Aktivitas usaha berlangsung berdampingan dengan kehidupan rumah tangga sehari-hari.

Melalui Program *Mentoring* UMKM Bank ABC, Ibu US memperoleh pelatihan dalam pengelolaan usaha jasa, manajemen keuangan harian, serta strategi promosi melalui media sosial dan komunikasi digital. Salah satu bentuk bantuan konkret yang diberikan adalah pendampingan dalam memperbaiki tampilan kemasan layanan *laundry* agar lebih profesional dan menarik. Dalam wawancara, Ibu US menyampaikan:

“Di usaha laundry saya ini sebelumnya packaging-nya kurang menarik mbak. Setelah adanya program ini, sama dibantu mbak fasilitator ini, saya jadi dibantu membuat tambahan desain di packaging laundry saya biar tambah menarik. Jadi saya diajari cara membuat desain logo usaha, stiker, dan dicetak stiker tersebut untuk saya tempelkan di packaging laundry saya.” (Wawancara dengan Informan US, 19 November 2024 pukul 09.51–10.21)

Usaha *laundry* skala rumah tangga seperti yang dijalankan oleh Ibu US menunjukkan potensi besar dalam mendukung ketahanan ekonomi keluarga, terlebih ketika disertai pembinaan dan akses pada sumber daya yang relevan. Selain itu, kegiatan ini juga turut membuka peluang kerja informal di lingkungan sekitar dan menyediakan layanan praktis bagi masyarakat setempat.



Gambar 4.4 Kondisi Tempat Usaha Informan

Salah satu informan yang turut dikunjungi dalam rangkaian kegiatan lapangan adalah Ibu YS, pelaku usaha mebel yang juga merupakan nasabah aktif Bank ABC dan peserta Program *Mentoring* UMKM. Usaha yang dikelola Ibu YS merupakan produksi furnitur berbasis rumah tangga, dengan proses awal yang mencakup pemilihan, pemotongan, dan pengolahan bahan kayu secara mandiri.

Foto dokumentasi lapangan menunjukkan tumpukan kayu gelondongan dan balok kayu yang telah dipotong dan ditata di samping rumah. Kayu-kayu tersebut sebagian besar dilindungi dengan kain dan terpal untuk menjaga kualitas bahan dari panas langsung dan kelembaban tanah. Tampak juga dinding rumah yang belum sepenuhnya selesai diplester, menunjukkan bahwa lokasi produksi masih berada dalam lingkungan rumah pribadi.

Usaha ini dikelola secara mandiri dan menyatu dengan aktivitas keseharian keluarga. Bahan baku utama berupa kayu diolah menjadi berbagai macam furnitur seperti kursi, meja, lemari, hingga rak, yang dipasarkan sesuai pesanan.

Melalui Program *Mentoring* UMKM dari Bank ABC, Ibu YS memperoleh pelatihan praktis mengenai strategi pemasaran dan

pengelolaan usaha yang lebih terstruktur. Salah satu bentuk pendampingan adalah pembuatan katalog produk untuk memperjelas jenis dan model mebel yang ditawarkan kepada konsumen, serta pelatihan promosi digital menggunakan media sosial. Dalam wawancara, beliau menyampaikan:

“Saya sebelumnya jualan ya apa adanya mbak, nggak ada katalog produk. Terus kebetulan ada program mentoring ini dari Bank ABC, saya juga aktif di bank tersebut. Kemudian saya diajarin pasang produk buat usaha mebel saya ini, terus sama mbak fasilitator ini saya dibantu dan diajari membuat katalog produk biar memudahkan pembeli melihat contoh produknya. Sekaligus saya diajarin promosi lewat media sosial di WhatsApp dan Facebook, sebelumnya nggak pernah mikir sampai ke sana. Sekarang malah banyak pesanan dari luar desa.”(Wawancara dengan Informan YS, 25 Oktober 2024 pukul 09.54–10.24)

Transformasi dalam usaha mebel Ibu YS ini menunjukkan bahwa digitalisasi sederhana seperti penggunaan katalog produk dan media sosial bisa menjadi faktor signifikan dalam memperluas jangkauan pasar UMKM berbasis rumah tangga. Program pendampingan semacam ini memiliki peran penting dalam membantu pelaku usaha lokal naik kelas.



Gambar 4.5 Kondisi Tempat Usaha Informan

Salah satu informan yang turut dikunjungi dalam rangkaian kegiatan lapangan adalah Ibu NY, pelaku usaha kuliner rumahan yang juga merupakan peserta aktif dalam Program *Mentoring* UMKM. Usaha yang dijalankan oleh Ibu NY berbentuk warung makanan sederhana yang terletak di pinggir jalan kawasan permukiman, dengan suasana yang teduh karena dikelilingi oleh pepohonan.

Foto dokumentasi lapangan menunjukkan bangunan warung dengan atap tradisional, berpagar kawat dengan rangka besi berwarna merah. Di salah satu pohon dekat warung terlihat poster promosi yang menggantung, menunjukkan bahwa warung ini aktif dalam menarik perhatian calon pembeli. Warung ini dikelola secara mandiri dan menyatu dengan aktivitas harian keluarga.

Melalui Program *Mentoring* UMKM, Ibu NY mendapatkan pelatihan yang membantu dalam meningkatkan cara berjualan, mengelola usaha, dan mempromosikan dagangan. Materi yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan usaha kecil seperti miliknya. Salah satu hal yang dirasakan sangat bermanfaat adalah pelatihan promosi melalui media sosial seperti

WhatsApp dan Facebook, agar usaha dapat dikenal lebih luas oleh masyarakat. Dalam wawancara, beliau menyampaikan:

“Saya terbantu sekali sama program ini karena saya diajari cara berjualan dengan baik dan benar, diberi materi juga sesuai kebutuhan usaha saya sehingga dari hal tersebut saya merasa ada perubahan di usaha saya, cara mengelola usaha dan cara promosi lewat sosial media kayak WhatsApp sama Facebook. Jadi biar dapat menarik pembeli.”(Wawancara dengan Informan NY, 03 Desember 2024 pukul 12.18–12.48)

Pengalaman Ibu NY menunjukkan bahwa bimbingan dan pendampingan yang tepat dapat membawa perubahan nyata bagi pelaku usaha kecil. Dengan pengetahuan baru dan cara promosi yang lebih modern, usaha rumahan seperti warung makan pun dapat berkembang dan lebih siap menghadapi persaingan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan pada bulan September hingga Desember 2024, terlihat bahwa peran fasilitator dalam Program *Mentoring* yang diselenggarakan oleh Bank ABC Cabang Rejoso memberikan dampak yang cukup signifikan bagi para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Program ini tidak hanya memberikan materi secara teoritis, tetapi juga melibatkan pendampingan langsung yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing usaha.

Para informan menyampaikan bahwa mereka merasa terbantu dalam berbagai aspek usaha, seperti peningkatan keterampilan pemasaran, pengelolaan usaha, hingga perbaikan tampilan dan identitas produk. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitator sangat membantu dalam pengembangan usaha, terutama karena pendekatan yang dilakukan bersifat praktis dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan pada bulan September hingga Desember 2024, terlihat bahwa peran fasilitator dalam Program *Mentoring* yang diselenggarakan oleh Bank ABC Cabang Rejoso memberikan dampak yang cukup signifikan bagi para pelaku Usaha

Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Program ini tidak hanya memberikan materi secara teoritis, tetapi juga melibatkan pendampingan langsung yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing usaha.

Para informan menyampaikan bahwa mereka merasa terbantu dalam berbagai aspek usaha, seperti peningkatan keterampilan pemasaran, pengelolaan usaha, hingga perbaikan tampilan dan identitas produk. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitator sangat membantu dalam pengembangan usaha, terutama karena pendekatan yang dilakukan bersifat praktis dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Informan SI dan NY, misalnya, menyampaikan bahwa sebelum mengikuti program ini mereka belum memiliki banner atau identitas usaha yang jelas. Setelah mendapat pendampingan dari fasilitator, mereka memperoleh bantuan dalam merancang desain banner dan menetapkan harga produk dengan lebih terstruktur. Hal ini membantu meningkatkan daya tarik usaha mereka di mata konsumen.

Sementara itu, informan YS mendapatkan manfaat dari pembuatan katalog produk dan pelatihan promosi melalui media sosial seperti WhatsApp dan Facebook. Hal ini menunjukkan bahwa program *mentoring* juga berkontribusi dalam meningkatkan literasi digital pelaku UMKM, yang sangat relevan di era pemasaran digital saat ini.

Kemudian pada informan US, pendampingan yang diberikan meliputi desain logo usaha dan pembuatan stiker untuk kemasan produk *laundry*. Perubahan ini memberikan nilai tambah terhadap citra usaha dan memperbaiki kualitas layanan secara keseluruhan.

Informan NR juga menyampaikan bahwa materi yang diberikan sangat relevan dengan kondisi usahanya. Ia merasa terbantu dalam memahami cara berjualan yang baik dan strategi promosi yang efektif, sehingga terjadi peningkatan dalam pengelolaan usahanya.

Dari berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Program *Mentoring* yang dilaksanakan oleh Bank ABC tidak hanya bersifat formalitas, tetapi benar-benar memberikan manfaat nyata bagi pelaku

UMKM. Peran fasilitator sebagai pendamping aktif menjadi faktor kunci dalam keberhasilan program ini. Pendekatan yang berbasis kebutuhan, praktis, dan bersifat langsung membantu para pelaku usaha untuk berkembang secara lebih terarah.

Pendampingan usaha yang dilakukan oleh fasilitator dalam program ini terlihat dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan secara langsung di lapangan. Misalnya seperti membantu membuat desain banner, katalog produk, dan juga pengemasan. Semua kegiatan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pelaku UMKM.

Fasilitator tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga ikut mendampingi saat proses berlangsung. Contohnya saat pelaku usaha kesulitan membuat identitas usaha, fasilitator membantu mulai dari proses desain sampai hasil akhirnya bisa digunakan. Hal ini membuat para pelaku usaha merasa terbantu dan lebih percaya diri dalam menjalankan usahanya.

2. Untuk menganalisis Program *Mentoring* dalam mendukung pengembangan usaha nasabah Bank ABC di wilayah Rejoso.

Beberapa pelaku usaha juga menyampaikan bahwa sejak ikut program ini, mereka jadi lebih paham cara mempromosikan produk, mengatur harga, sampai mengelola tampilan kemasan. Kegiatan-kegiatan ini menjadi bukti bahwa program ini benar-benar dijalankan secara langsung dan berdampak nyata bagi para peserta.

Tabel 4.2.
Untuk Menganalisis Program Mentoring dalam Mendukung Pengembangan Usaha Nasabah Bank ABC di wilayah Rejoso.

| No | Pertanyaan | Reduksi Data |
|----|---|---|
| 1. | Apakah sebelumnya Bapak/Ibu mengetahui program <i>mentoring</i> ? | Sebagian besar informan, yaitu keempat informan, menyatakan bahwa mereka belum mengetahui adanya program pendampingan usaha dari Bank ABC sebelum mereka diikutsertakan dalam kegiatan tersebut namun ada satu informan yang mengetahui program tersebut dari anggota lain Bank ABC |
| 2. | Apakah ada aktivitas yang mendukung perubahan usaha Bapak/Ibu selama program berlangsung? | Kelima informan memberikan jawaban yang seragam, bahwa selama program berlangsung terdapat berbagai aktivitas yang dilakukan untuk mendukung pengembangan dan perubahan usaha mereka. |
| 3. | Apakah Bapak/Ibu merasa puas terhadap program <i>Mentoring</i> ini? | Seluruh informan menyatakan kepuasan terhadap program pendampingan yang mereka jalani, karena merasa terbantu dalam mengembangkan usaha memperoleh pengalaman baru yang bermanfaat. |

Sumber: Data Primer hasil wawancara 5 nasabah bank ABC di Cabang Rejoso

Hasil wawancara dengan lima informan menunjukkan bahwa Program *Mentoring* dari Bank ABC memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan usaha nasabah, meskipun pada awalnya sebagian besar informan tidak mengetahui adanya program ini. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi program masih perlu ditingkatkan, agar dapat

menjangkau lebih banyak pelaku UMKM yang sebenarnya berpotensi mendapatkan manfaat dari program ini.

Setelah mengikuti program, informan mengaku merasakan berbagai manfaat yang langsung berdampak pada usaha mereka. Salah satu bentuk kegiatan yang dirasakan paling membantu adalah pelatihan pembuatan identitas usaha, seperti banner, katalog harga, hingga desain logo produk. Aktivitas ini menjadi penting karena sebagian besar pelaku usaha sebelumnya belum memiliki identitas usaha yang jelas. Dengan adanya identitas visual, produk mereka menjadi lebih profesional dan mudah dikenali oleh konsumen.

Di sisi lain, informan juga menyampaikan bahwa mereka mendapat materi pelatihan yang relevan dengan jenis usaha yang dijalankan. Materi tersebut tidak hanya disampaikan secara lisan, tetapi juga dilanjutkan dengan praktik langsung, seperti membuat desain produk, mencetak katalog, hingga pelatihan promosi digital melalui WhatsApp dan Facebook. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang dilakukan oleh fasilitator bersifat kontekstual dan personal, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi setiap nasabah.

Program ini juga membangun kepercayaan diri pelaku usaha, terutama para ibu rumah tangga yang menjalankan UMKM rumahan. Mereka merasa lebih siap bersaing di pasar karena memiliki pengetahuan dan alat bantu usaha yang sebelumnya tidak mereka miliki. Selain itu, dampak dari program juga terlihat dari perubahan cara promosi, pengemasan produk, serta penataan harga yang lebih sistematis dan menarik bagi konsumen.

C. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian mencerminkan realitas yang terjadi di lapangan. Untuk itu, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber sebagai alat uji keabsahan data, yaitu dengan

membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang memiliki pengalaman langsung sebagai peserta program pendampingan.

Triangulasi dilakukan terhadap lima informan kunci yang dipilih berdasarkan kriteria 5R: *Relevance, Recommendation, Rapport, Readiness, dan Reassurance*. Pedoman pertanyaan disusun sesuai dengan fokus penelitian dan diajukan secara berulang kepada seluruh informan. Hasilnya menunjukkan bahwa respon yang diberikan relatif konsisten, baik terkait peran fasilitator maupun pelaksanaan program pendampingan. Informasi yang disampaikan antar informan saling menguatkan, baik dari segi bentuk bantuan yang diterima maupun dampak program terhadap usaha mereka.

Proses triangulasi ini diperkuat oleh pendekatan yang dikembangkan oleh (Dyah Puspasari et al., 2019) dari Universitas Nusantara PGRI Kediri, yang menyatakan bahwa keakuratan dan kedalaman informasi dalam penelitian kualitatif sangat bergantung pada validitas sumber data serta kemampuan peneliti dalam menggali dan membandingkan pandangan informan. Oleh karena itu, teknik triangulasi sumber menjadi metode yang relevan dalam menjamin keandalan data lapangan. Selain itu, dokumentasi berupa foto kegiatan dan hasil pendampingan (seperti banner, katalog, dan logo usaha) juga digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat validitas informasi yang diperoleh.

Dengan demikian, uji keabsahan data dalam penelitian ini telah dilakukan secara menyeluruh dan mendalam, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan dan ketepatan yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Tabel 4.3.
Uji Keabsahan Data

| No. | Rumusan Masalah/Tujuan Penelitian | Pertanyaan Penelitian | Triangulasi Sumber |
|-----|---|--|---|
| 1. | Fasilitator pendamping dalam program <i>mentoring</i> pengembangan usaha nasabah di Bank ABC Cabang Rejoso. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dalam mendukung pelaksanaan program pendampingan di Cabang Rejoso? 2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui sejauh mana kehadiran fasilitator pendamping mempengaruhi tingkat keberhasilan usaha Bapak/Ibu? 3. Menurut | <ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan jawaban dari ke 5 informan mereka berpendapat sama, bahwa fasilitator pendamping cukup membantu dalam program pendampingan ini. 2. Berdasarkan jawaban dari ke 5 informan rata-rata dari mereka berpendapat sama bahwa adanya fasilitator ini dapat membantu keberlangsunga |

| | | | |
|----|--|--|---|
| | | <p>Bapak/Ibu adakah dukungan/bantuan yang diterima dari fasilitator pendamping dalam keberlangsungan usaha Bapak/Ibu?</p> <p>4. Menurut Bapak/Ibu apakah ada perubahan signifikan dalam cara Bapak/Ibu mengelola usaha setelah mengikuti program pendampingan usaha dengan bantuan dari fasilitator.</p> | <p>n usaha.</p> <p>3. Berdasarkan jawaban dari ke 5 informan tersebut rata-rata berpendapat sama bahwa ada bantuan yang didapatkan</p> <p>4. Berdasarkan jawaban dari ke 5 informan tersebut rata-rata mereka mengatakan dengan adanya program pendampingan ini banyak perubahan yang didapat dalam mengelola usaha tersebut.</p> |
| 2. | Menganalisis program <i>mentoring</i> dalam mendukung perkembangan usaha | 1. Apakah sebelumnya dari Bapak/Ibu mengetahui | 1. Berdasarkan jawaban dari ke 5 informan rata-rata belum ada |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>nasabah Bank ABC di wilayah Rejoso.</p> | <p>program fasilitator pendamping yang disediakan oleh Bank ABC ?</p> <p>2. Apakah saat program berlangsung ada aktivitas yang dilakukan untuk mendukung perubahan usaha Bapak/Ibu?</p> <p>3. Menurut Bapak/Ibu secara keseluruhan program pendampingan ini berlangsung apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan</p> | <p>yan tahu terkait program pendampingan usaha.</p> <p>2. Berdasarkan jawaban dari ke 5 informan jawaban mereka sama bahwa ada aktivitas yang dilakukan selama program berlangsung.</p> <p>3. Berdasarkan jawaban dari 5 informan, jawaban dari mereka sama bahwa mereka merasa puas dengan program pendampingan usaha ini.</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | program fasilitator pendamping ini? | |
|--|--|--|--|

Tabel 4.4.
Result Test

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|---|--|
| 1. | Bagaimana menurut pendapat Bapak / Ibu mengenai peran fasilitator pendamping dalam mendukung pelaksanaan Program <i>Mentoring</i> di Cabang Rejoso? | Menurut pendapat dari ke 5 informan, bahwa kehadiran fasilitator pendamping sangat membantu keberlangsungan program pendampingan ini. |
| 2. | Apakah bapak / ibu mengetahui sejauh mana kehadiran fasilitator pendamping mempengaruhi tingkat keberhasilan usaha bapak/ibu? | Menurut jawaban dari 5 informan. 4 informan mengatakan bahwa, kehadiran fasilitator pendamping memberikan pengaruh yang positif karena dengan adanya fasilitator pendamping pada Program Pendampingan ini sangat membantu informan yang sedang menjalankan usahanya sehingga usaha tersebut dapat berkembang usahanya dan meningkatnya pendapatan penjualan. Sedangkan salah 1 informan mengatakan bahwa kehadiran fasilitator pendamping pada Program Pendampingan tidak membawa dampak yang signifikan misalnya seperti, tidak membuat pendapat meningkat atau cenderung biasa saja. |

| | | |
|----|---|---|
| 3. | Menurut bapak / ibu apakah ada dukungan atau bantuan yang diterima dari fasilitator dalam keberlangsungan usaha bapak / ibu? | Berdasarkan jawaban dari 5 informan. 3 informan mengatakan bahwa mereka mendapatkan bantuan berupa banner dan catalog daftar harga dalam bentuk hard file, disesuaikan dengan kebutuhan usaha. Dan dari 5 informan tersebut ada 2 informan mengatakan bahwa mereka mendapatkan desain banner / catalog daftar harga dalam bentuk soft file dengan keterangan yang diperoleh agar dapat infroman tersebut dapat mencetak sendiri |
| 4. | Menurut bapak / ibu apakah ada perubahan yang signifikan dalam cara ibu mengelola usaha setelah mengikuti Program <i>Mentoring</i> dengan bantuan fasilitator pendamping? | Berdasarkan jawaban dari 5 informan mengatakan bahwa ada perubahan yang diperoleh saat mengikuti program ini, karena dibantu fasilitator dalam pengelolaan usaha |

Sumber : Hasil data diperoleh dari wawancara kepada nasabah Bank ABC yang berada di wilayah cabang Rejoso yang sedang aktif mengikuti Program Pendampingan ini.

Hal tersebut merupakan kesimpulan jawaban pada saat wawancara di ke 5 informan mengenai peran fasilitator pendamping terhadap program pendampingan pada perkembangan usaha nasabah di Bank ABC yang berada di cabang Rejoso

Tabel 4.5.
Result Test

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|---|---|
| 1. | Apakah sebelumnya bapak / ibu mengetahui Program <i>Mentoring</i> yang disediakan oleh Bank ABC? | Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari 5 informan mengatakan bahwa ke 4 informan tersebut rata-rata belum mengetahui program pendampingan tersebut yang disediakan oleh Bank ABC. Tetapi dari 5 informan tersebut ada 1 informan yang mengetahui Program Pendampingn ini dari salah satu anggota Bank ABC |
| 2. | Saat program berlangsung adakah aktivitas yang dilakukan untuk mendukung perubahan usaha bapak / ibu? | Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari 5 informan mereka mengatakan bahwa ada aktivitas yang dilakukan bersama fasilitator pendamping selama program berlangsung. Aktivitas yang dilakukan meliputi, pemeberian materi sesuai dengan kebutuhan usaha informan dan praktik dari pembelajaran materi yang telah dilakukan sebelumnya, praktik ini berupa membuat desain identitas usaha. |
| 3. | Menurut bapak / ibu secara keseluruhan program pendampingan ini berlangsung apakah bapak / ibu merasa puas dengan program Pendampingan ini? | Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari 5 informan mereka menjawab puas, karena dengan adanya program Pendampingan ini nasabah dari Bank ABC yang memiliki UMKM merasa terbantu dengan materi yang disampaikan dan juga praktik yang |

| | | |
|--|--|--|
| | | diberikan, karena dengan adanya materi tersebut dapat membuat perubahan dalam pengelolaan usahanya, seperti perubahan dalam promosi dalam penjualan. |
|--|--|--|

Sumber : Hasil data diperoleh dari wawancara nasabah Bank ABC yang berada di wilayah Cabang Rejoso yang sedang aktif mengikuti Program Pendampingan ini. Kesimpulan jawaban pada saat wawancara di 5 informan mengenai Program Mentoring dalam mendukung perkembangan usaha nasabah Bank ABC di wilayah Rejoso.

B. Pembahasan

1. Peran fasilitator Dalam Program Pendampingan dalam Pengembangan Bisnis Nasabah Bank ABC di cabang Rejoso

Peran fasilitator dalam program pendampingan yang dilaksanakan oleh Bank ABC Cabang Rejoso terbukti memberikan dampak signifikan terhadap pengembangan bisnis para nasabah. Informan menyampaikan bahwa kehadiran fasilitator sangat membantu dalam keberlanjutan program, terutama melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan pengelolaan usaha yang lebih profesional. Sebagian besar nasabah yang aktif merasa adanya peningkatan produktivitas, daya saing, dan keterampilan dalam manajemen usaha setelah mengikuti program ini. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Dyah Puspasari et al., 2019) yang menekankan bahwa fasilitator tidak hanya berperan sebagai penyampai materi, tetapi juga sebagai pendamping yang memahami konteks usaha dan membantu pelaku UMKM merancang solusi yang tepat sasaran.

Fasilitator memberikan bantuan berupa pelatihan langsung, penyusunan materi sesuai kebutuhan, serta bantuan material seperti banner, katalog harga, dan identitas usaha yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing pelaku UMKM. Seperti dijelaskan dalam Bab II, program pendampingan yang efektif harus berbasis pada kebutuhan riil dan diarahkan untuk mendorong kemampuan manajerial serta adopsi teknologi dalam pemasaran (Putri et al., 2023). Ini diperkuat oleh pernyataan (Latifah Ika Sari, 2024) yang menyoroti bahwa fasilitator mampu menjembatani kebutuhan pelaku usaha terhadap pelatihan, teknologi, serta akses pasar digital secara lebih luas, termasuk membantu membangun identitas usaha yang lebih kuat dan kompetitif di era digital.

Program ini juga memperlihatkan bagaimana pemberdayaan ekonomi perempuan menjadi salah satu fokus utama, mengingat sebagian besar pelaku UMKM yang menjadi peserta adalah ibu rumah tangga. Keterlibatan fasilitator dalam membangun rasa percaya diri dan kemandirian ekonomi perempuan menunjukkan peran sosial yang lebih

luas. Dalam konteks ini, (Soeprayitno, 2016) dari UNP Kediri menyatakan bahwa keberadaan pendamping dari institusi pendidikan dapat meningkatkan ketahanan dan eksistensi UMKM masyarakat lokal melalui pendekatan yang langsung menyentuh akar permasalahan mereka.

Untuk peran fasilitator yang menyertainya untuk program pendampingan dalam pengembangan bisnis Rejoso Cabang di Rejoso. Pendapat informan adalah bahwa kehadiran fasilitator dianggap benar-benar membantu keberlanjutan program pendampingan, dan informan juga merasakan manfaat dalam menjalankan dan mengembangkan bisnisnya. Namun, seorang informan mengatakan bahwa informan merasa tidak ada dampak signifikan pada pendapatan bisnisnya. Bantuan material yang disediakan oleh fasilitator, seperti peralatan dan alat bisnis, membantu peserta meningkatkan produktivitas mereka dan mempertahankan bisnis mereka. Untuk informan yang aktif dalam program pendampingan, peran fasilitator ini membawa perubahan positif dalam pengelolaan bisnis mereka dan memberikan peningkatan pengetahuan dan keterampilan.

Panduan yang diberikan selama pendampingan adalah pembelajaran bersama yang disampaikan dalam bentuk materi yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis. Perubahan manajemen bisnis dan peningkatan pengetahuan dan keterampilan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan bisnis mereka. Ini mirip dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa melalui pendampingan, mikro, usaha kecil dan menengah mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memasarkan produk mereka. Fasilitator yang menyertainya memberikan pelatihan tentang pemasaran yang efektif, manajemen keuangan dan penggunaan teknologi untuk memperluas jangkauan pasar (Ardhita et al., 2024).

Secara keseluruhan, program pendampingan dianggap bermanfaat bagi pelanggan dan yang secara aktif terlibat. Karena program ini benar-benar membantu mereka dalam mengelola dan meningkatkan pendapatan bisnis mereka, meskipun beberapa di antaranya tidak diperbarui dengan

teknologi saat ini, mereka merasa lebih banyak membantu dalam mengembangkan bisnis mereka melalui program ini dengan bantuan fasilitator yang menyertainya. Selain membantu mereka mengelola dan meningkatkan pendapatan bisnis, program ini juga memberikan solusi bagi pelaku bisnis yang sebelumnya menghadapi hambatan dalam mengembangkan bisnis mereka. Para informan juga berharap bahwa fasilitas dan bantuan yang diberikan oleh Bank ABC akan berlanjut, sehingga mereka dapat terus memiliki dampak positif yang berkelanjutan pada pengembangan bisnis mereka di masa depan.

2. **Program *Mentoring* untuk mendukung Bank ABC pengembangan bisnis Nasabah di wilayah Rejoso.**

Mayoritas informan (4 dari 5) pada awalnya tidak mengetahui tentang adanya program pendampingan yang disediakan oleh Bank ABC, sementara satu informan mengenalnya karena pernah mengikuti program sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat sosialisasi mengenai program masih terbatas. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan promosi dan penyebaran informasi agar lebih banyak pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menyadari manfaat dari program pendampingan tersebut. Pentingnya peningkatan akses informasi ini juga sejalan dengan temuan (Widiawati et al., 2023) dari Universitas Nusantara PGRI Kediri, yang menekankan bahwa pelatihan dan edukasi yang efektif bagi UMKM hanya dapat tercapai apabila informasi program disampaikan secara luas dan strategis, termasuk pemanfaatan media digital dan komunitas lokal.

Untuk mendukung program pendampingan dalam pengembangan bisnis nasabah di wilayah Rejoso, berbagai kegiatan dilakukan selama proses *mentoring*, seperti pelatihan pembuatan identitas bisnis, desain banner, katalog produk, serta strategi promosi. Hal ini sangat penting, karena sebagian besar pelaku usaha belum memiliki identitas usaha yang memadai dan belum memahami pentingnya branding dalam menarik pelanggan. Pendekatan seperti ini juga diterapkan dalam program pelatihan dan pendampingan yang dilakukan oleh dosen UNP Kediri di

berbagai desa binaan. Salah satunya adalah (Mufiufida, 2024) yang menyampaikan bahwa pendampingan berbasis strategi digital marketing, pembuatan akun bisnis, dan legalitas usaha (NIB dan sertifikasi halal) secara signifikan membantu pelaku UMKM meningkatkan profesionalisme usaha dan daya saing di pasar yang lebih luas.

Informan juga merasa puas dan membantu oleh program ini karena bahan dan praktik yang diberikan dapat membantu mereka membuat perubahan dalam manajemen bisnis, terutama dalam aspek promosi penjualan. Dalam penelitian sebelumnya, itu juga dinyatakan bahwa program pendampingan dari Bank ABC telah terbukti sebagai langkah strategis dalam meningkatkan dan memberdayakan pemain UMKM melalui pendampingan yang sangat efektif dalam meningkatkan kinerja UMKM di Indonesia. Dengan memberikan bantuan yang berfokus pada aspek-aspek kritis, program ini mampu menciptakan dampak positif nyata pada pembangunan ekonomi lokal (Ilmiah et al., 2024).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran fasilitator pendamping memiliki pengaruh yang signifikan dalam mendorong perkembangan usaha nasabah Bank ABC di wilayah cabang Rejoso. Fasilitator tidak hanya menyampaikan materi, tetapi juga melakukan pendampingan secara langsung dan praktis sesuai kebutuhan masing-masing pelaku usaha. Melalui kegiatan seperti pelatihan promosi digital, pembuatan identitas usaha, hingga pencatatan keuangan sederhana, para nasabah merasakan peningkatan keterampilan manajerial dan pengelolaan usaha secara nyata.

Selain itu, program pendampingan yang dilaksanakan terbukti mampu mendukung nasabah dalam menghadapi tantangan usaha, khususnya dalam pemasaran, manajemen, dan peningkatan daya saing produk. Para pelaku UMKM, terutama perempuan, merasa lebih percaya diri dan mampu mengelola usahanya dengan lebih baik. Pelatihan yang diberikan bersifat aplikatif dan sesuai dengan konteks lapangan, sehingga menciptakan perubahan langsung dalam cara berbisnis dan meningkatkan kualitas usaha.

Meskipun sebagian besar peserta awalnya tidak mengetahui keberadaan program ini, mereka menyatakan puas atas manfaat yang dirasakan setelah mengikuti kegiatan pendampingan. Hal ini menunjukkan bahwa program *mentoring* berbasis fasilitator pendamping dari lembaga keuangan memiliki potensi besar dalam mengakselerasi pertumbuhan usaha kecil di daerah. Oleh karena itu, ke depan diperlukan peningkatan sosialisasi dan keberlanjutan program agar dampaknya dapat dirasakan lebih luas oleh pelaku usaha lainnya.

B. Saran

Agar Program *Mentoring* yang dilaksanakan oleh Bank ABC semakin optimal, diperlukan upaya perluasan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya pelaku UMKM yang menjadi sasaran utama program ini. Temuan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum mengetahui keberadaan program sebelum diikutsertakan, sehingga Bank ABC perlu meningkatkan promosi melalui berbagai saluran seperti media sosial, seminar komunitas, atau jaringan internal bank. Selain itu, peningkatan kompetensi fasilitator pendamping juga penting agar mereka mampu memberikan bimbingan yang lebih efektif, terutama dalam hal pemasaran digital, manajemen keuangan, dan inovasi produk. Dalam proses pendampingan, pemanfaatan teknologi digital harus lebih ditekankan untuk membantu pelaku UMKM memperluas pasar dan meningkatkan efisiensi usaha mereka. Pemberian bantuan berupa materi promosi seperti spanduk dan katalog harga, baik dalam bentuk fisik maupun digital, terbukti membantu pelaku usaha dan perlu terus dikembangkan dengan menyediakan template yang dapat digunakan secara mandiri. Program ini juga perlu dilengkapi dengan mekanisme monitoring dan evaluasi paska *mentoring* untuk menilai dampak jangka panjang serta memberikan umpan balik bagi pengembangan program selanjutnya. Mengingat keberhasilan program ini di Rejoso, disarankan agar Bank ABC memperluas cakupan wilayah pelaksanaan ke cabang lain yang memiliki potensi pengembangan UMKM tinggi, sehingga manfaat dari program ini dapat dirasakan secara lebih luas dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Elga Uyuandi¹, Elih Sudiapermana², N. K. (2024). *PENGARUH PERAN PENDAMPING UMKM TERHADAP PENINGKATAN PERFORMA UMKM DI KOTA BANDUNG*.
- Ardhita, D. S., & Dwiridotjahjono, J. (2024). Kontribusi Fasilitator Pendamping dalam Meningkatkan Akses Pasar Bagi Pelaku UMKM Nasabah BTPN Syariah Kecamatan Tandes Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6, 2571–2578. doi: 10.47476/reslaj.v6i5.1469
- Boangmanalu, A. A., & Sudiarti, S. (2024). Pengaruh Pemberdayaan Perempuan Dan Pendampingan Usaha Oleh Fasilitator Pendamping Terhadap Perkembangan UMKM Pada BTPN Syariah Cabang Sidikalang. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 8237–8244. doi: 10.31539/costing.v7i4.10258
- Citra Permatasari, N. H. (2022). As-Syirkah : Islamic Economics & Finacial Journal. *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal*, 1(1), 39–56. doi: 10.56672/assyirkah.v3i3.295
- Dyah Puspasari, I., & Fauji, D. A. S. (2019). Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis (NUSAMBA) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri. *Eprints.Umsida.Ac.Id*, 4. Retrieved from <http://eprints.umsida.ac.id/7732/>
- Gaffar, R., & Rusdianto, R. Y. (2024). *Peran Fasilitator Pendamping Dalam Pemberdayaan Umkm Untuk Meningkatkan Kemampuan Branding Usaha Nasabah BTPN Syariah Area Site Plampang , Kabupaten Sumbawa*. 3(2), 111–115.
- Hakim, M. A. (2016). Pengaruh Pendampingan Inkubator Wirausaha Terhadap Kinerja Keuangan Umkm Tenant Jambi (Studi Kasus Umkm Tenant Inkubator *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(1), 1–14. Retrieved from <https://mail.online->

journal.unja.ac.id/jmbp/article/view/25087%0Ahttps://mail.online-journal.unja.ac.id/jmbp/article/download/25087/15618

- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). *3 I,2,3. 10(19)*, 200–206.
- Kamil, I., Bakri, A. A., Salingkat, S., Ardenny, A., Tahirs, J. P., & Alfiana, A. (2022). Pendampingan UMKM melalui Pemanfaatan Digital Marketing pada Platform E-Commerce. *Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement*, *3(2)*, 517–526. doi: 10.37680/amalee.v3i2.2782
- Krisnawati, A. (2024). *Penerapan Program Pendampingan Umkm Dalam. 3(03)*, 204–219.
- Latifah Ika Sari, N. H. I. F. (2024). *Peran Fasilitator Pendampingan Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Nasabah BTPN Syariah di Kecamatan Wongsorejo Banyuwangi Jawa Timur.*
- Manajemen, S. N., Akuntansi, E., Ekonomi, F., Kediri, U. N. P., Nur, E., & Uswatul, L. (2024). *PERAN PEMBIAYAAN KUR MIKRO DALAM MENDUKUNG PERTUMBUHAN UMKM DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP MALANG TUREN 1. 187–196.*
- Mufiufida, S. N. (2024). *Pendampingan Optimalisasi Strategi Digital Marketing Dan Peran Penting Sertifikasi Halal & Nib Pada Umkm Di Kelurahan Ketami. 1(1)*, 114–119.
- Ningtyas, A. K., & Kusuma, Y. B. (2024). Peranan Pendampingan UMKM Untuk Meningkatkan Usaha Dan Akses Pasar Pedagang SWK Urip Sumoharjo. *Journal of Creative Student Research*, *2(4)*, 103–116.
- Nura Yulianti, F. L. N. (2024). *ANALISIS PROGRAM PENDAMPINGAN UMKM PADA PT BANK BTPN SYARIAH TERHADAP KESEJAHTERAAN NASABAH DI KABUPATEN NGAWI. 1, 202–207.*
- Prasetyo, C., Firdaus, M. A., & Karman, A. (2023). Pengaruh Pinjaman Modal Usaha Dan Pendampingan Usaha Terhadap Pendapatan Umkm. *SOSEBI*

Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial Ekonomi Dan Bisnis Islam, 3(2), 151–165. doi: 10.21274/sosebi.v3i2.8537

Putri, F. T., Fauziyah, A., & Kanita, G. G. (2023). Pengaruh Pelatihan kewirausahaan dan Mentoring Bisnis Terhadap Perkembangan dan Kemajuan UMKM. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 469–479.

Soeprayitno, E. D. (2016). *Peran Universitas Nusantara PGRI Kediri Dalam Meningkatkan Kewirausahaan Masyarakat Mojoroto Terhadap Tingkat Perekonomian Kota Kediri*. 16–20.

Widiawati, H. S., Linawati, L., Nurdiwaty, D., Winarko, S. P., Faisol, F., & Zaman, B. (2023). Pelatihan Akuntansi dan Pemasaran Digital untuk UMKM Anggota Koperasi SAKTI di Kota Kediri. *BERDAYA: Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 33–42. doi: 10.36407/berdaya.v6i1.1128

Hamdani, SE., M.Si, 2020, GETTING TO KNOW MICRO AND MEDIUM ENTERPRISE (UMKM) CLOSER, PONOROGO, UWAIS INSPIRASI INDONESIA.

https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_9fcc6290813ba243938a61cb2f81a0c1fee0d1e3_1678258804.pdf