

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memainkan peran krusial dalam perekonomian Indonesia, berkontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) negara. Di daerah Lampung, khususnya di wilayah terpencil, UMKM menjadi tulang punggung perekonomian lokal dan sumber utama mata pencaharian bagi banyak keluarga. Namun, UMKM di wilayah ini menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan citra dan daya saing mereka di pasar yang lebih luas, terutama karena keterbatasan akses terhadap sumber daya dan informasi.

PT Bank BTPN Syariah Tbk. dikenal sebagai bank yang memiliki fokus kuat pada pemberdayaan masyarakat prasejahtera produktif, yang sebelumnya kurang terlayani oleh sektor perbankan konvensional. Melalui program "Bestee" BTPN Syariah berusaha untuk mendukung pengembangan UMKM dengan memberikan pendampingan dan meningkatkan pengetahuan serta keterampilan bisnis para nasabahnya. Program ini telah berhasil memberdayakan banyak UMKM di berbagai daerah, termasuk Lampung.

Peran perempuan dalam UMKM juga sangat signifikan, tetapi sering kali diremehkan akibat budaya patriarki yang masih kuat. Oleh karena itu, pemberdayaan perempuan menjadi bagian penting dari strategi BTPN Syariah untuk mendorong perkembangan UMKM. Dalam hal ini, program "Bestee" tidak hanya fokus pada aspek bisnis, tetapi juga pada pemberdayaan perempuan pelaku UMKM.

Di era digital saat ini, media sosial menjadi alat yang sangat efektif untuk meningkatkan citra dan pemasaran UMKM. *Social Media Officer* berperan dalam beberapa tugas. *Social Media Officer* mendokumentasikan kegiatan pendampingan antara fasilitator dengan nasabah selama program magang berlangsung, dengan hasil berupa foto, video, dan narasi untuk dijadikan bahan konten channel *access to market* (A2M) dan *access to knowledge* (A2K). Selain

itu, juga melakukan pengumpulan dan validasi data produk nasabah di *Remote Site* (area pendampingan fasilitator) sesuai arahan Tim Daya, Mentor, dan SMC. Lebih lanjut, membuat konten dalam bentuk poster, infografis, video singkat, dan lainnya untuk kebutuhan promosi dan sosialisasi program Bestee dan Pasar Daya.

Masalah utama yang diangkat adalah bagaimana *Social Media Officer* dapat mendokumentasikan kegiatan pendampingan dan produk secara menarik dan informatif, serta mendesain identitas visual yang kuat untuk UMKM nasabah BTPN Syariah. Kedua aspek ini diharapkan dapat memperkuat citra dan daya saing UMKM di pasar yang lebih luas.

Solusi yang ditawarkan adalah dengan mengimplementasikan strategi media sosial yang terstruktur dan berfokus pada narasi pemberdayaan UMKM, khususnya perempuan pelaku UMKM. Selain itu, dengan mendesain identitas visual usaha nasabah dan mendokumentasikan produk yang dijual, *Social Media Officer* dapat membantu UMKM membangun citra profesional dan menarik bagi pelanggan potensial. Diharapkan, dengan peran aktif *Social Media Officer*, UMKM di Lampung dapat meningkatkan citra mereka, menarik lebih banyak pelanggan, dan pada akhirnya, berkontribusi lebih besar terhadap perekonomian lokal dan nasional.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini, dengan judul "Peran *Social Media Officer (Remote Area)* dalam Meningkatkan Citra UMKM pada Nasabah Bank BTPN Syariah di Lampung," untuk mengevaluasi kontribusi *Social Media Officer* dalam meningkatkan citra UMKM di daerah Lampung. bertujuan untuk menilai efektivitas dokumentasi kegiatan pendampingan, pengumpulan dan validasi data produk nasabah, serta pembuatan konten promosi oleh *Social Media Officer*. Selain itu, mengukur dampak dari kegiatan ini dalam memperkuat branding UMKM dan mendukung pemberdayaan perempuan pelaku UMKM melalui media sosial.

## II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 2.1 Profil Perusahaan

BTPN Syariah adalah anak perusahaan BTPN, dengan kepemilikan saham 70% dan merupakan bank syariah ke 12 di Indonesia. Bank beroperasi berdasarkan prinsip inklusi keuangan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat terpencil yang belum terjangkau serta segmen masyarakat pra sejahtera. Selain menyediakan akses layanan keuangan kepada masyarakat tersebut, BTPN Syariah juga menyediakan pelatihan keuangan sederhana untuk membantu mata pencaharian nasabahnya agar dapat terus berlanjut serta membina masyarakat yang lebih sehat melalui program Daya nya.



Gambar 1. Logo Perusahaan

Visi, Misi dan Nilai BTPN Syariah mencerminkan arah usahanya agar tujuannya mengembangkan jutaan rakyat Indonesia terpenuhi. Visinya adalah untuk menjadi Bank Syariah yang terbaik dan sekaligus mengembangkan keuangan inklusi sehingga dapat mengubah kehidupan jutaan masyarakat.

Sejalan dengan ini, adalah misi nya untuk bekerja sama menciptakan peluang pertumbuhan usaha dan mencapai kehidupan yang lebih berarti. Bank berusaha untuk mencapai visi dan misi nya dengan membina empat nilai utama, yaitu profesionalisme, integritas, saling menghargai dan kerja sama. BTPN Syariah dibentuk dari konversi PT Bank Sahabat Purba Danarta (Bank Sahabat) yang berpusat di Semarang, menjadi Bank Syariah dan kemudian *spin off* Unit Usaha Syariah BTPN ke Bank Syariah yang baru ini. Bank Sahabat didirikan pada tahun 1991 dengan lisensi bank non devisa.

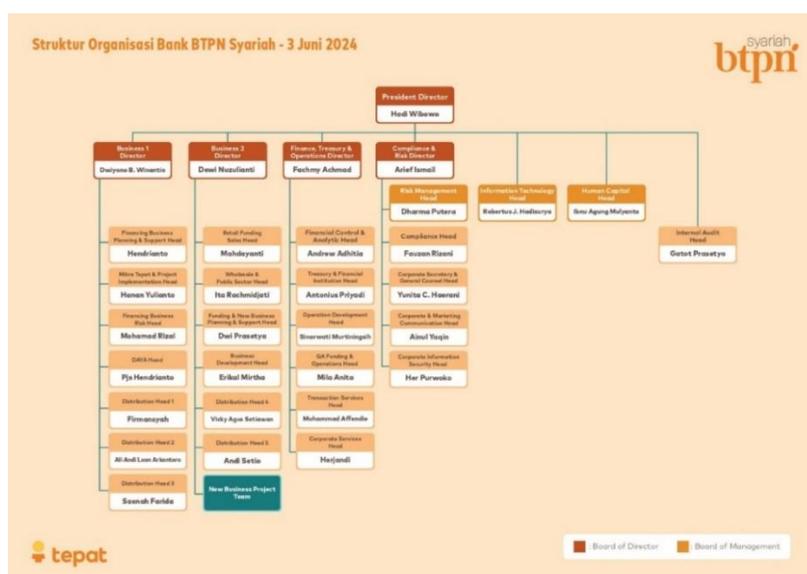
Bank BTPN kemudian mengakuisisi 70% saham di Bank Sahabat pada 30 Januari 2014 dan mengkonversinya menjadi Bank Syariah berdasarkan keputusan Otoritas Jasa Keuangan tertanggal 22 Mei 2014. Unit Usaha Syariah di BTPN, yang dibentuk pada bulan Maret tahun 2008, spin – off ke bank syariah yang baru pada 14 Juli 2014. BTPN Syariah menaikkan Standard Governance Bank dengan melakukan *Initial Public Offering* (IPO) pada 8 Mei 2018.

## 2.2 Struktur Organisasi

### A. Kantor Pusat

Kantor pusat BTPN Syariah adalah kantor utama dari perusahaan ini, tempat di mana kegiatan administratif dilakukan. Kantor pusat biasanya menjadi pusat pengambilan keputusan strategis dan operasional, serta tempat berkumpulnya pimpinan eksekutif dan staf administratif yang mengelola berbagai aspek bisnis perusahaan. Di kantor pusat BTPN Syariah, aktivitas seperti perencanaan strategis, keuangan, sumber daya manusia, dan hubungan investor biasanya dilaksanakan. Kantor pusat BTPN Syariah berlokasi di Menara BTPN, Lt. 12 - CBD Mega Kuningan, Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung, Kav. 5.5 - 5.6, Jakarta Selatan 12950.

Berikut adalah struktur organisasi pusat BTPN Syariah:



Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Pusat

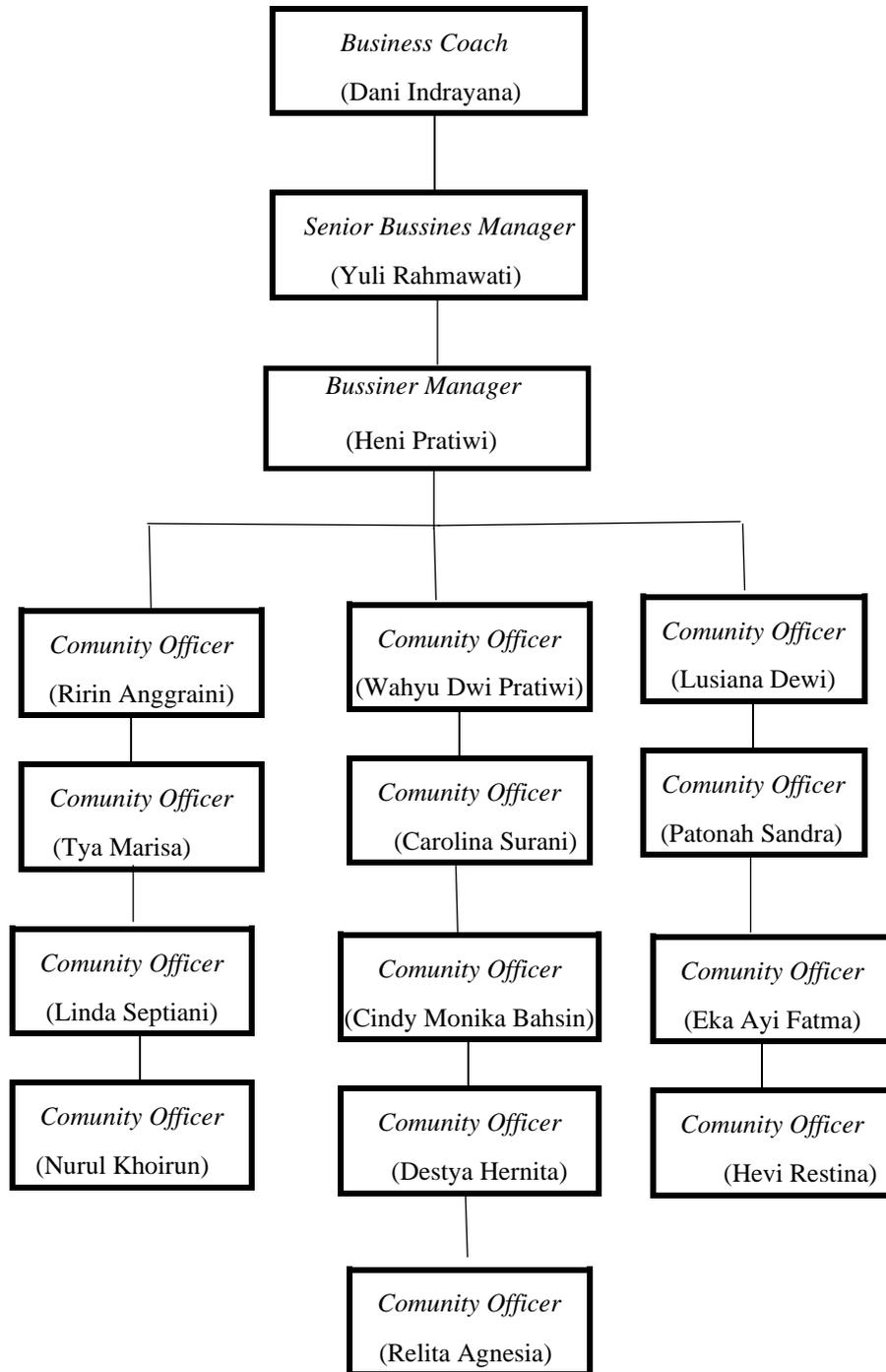
## B. Kantor Cabang

Kantor cabang merupakan perpanjangan tangan dari kantor pusat dalam menunjang kegiatan perbankan yang berhubungan dengan pelayanan. Dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan serta untuk peningkatan kualitas dan budaya perusahaan, maka diperlukan adanya struktur organisasi untuk mengupayakan keselarasan dalam pembagian tugas, wewenang serta tanggung jawab masing-masing dan untuk membentuk kekuatan internal.

Kepengurusan BTPN Syariah area Teluk Betung Selatan:

<i>Business Coach</i>	:	Dani Indrayana
<i>Senior Bussines Manager</i>	:	Yulia Rahmawati
<i>Bussines Manager</i>	:	Heni Pratiwi
<i>Community officer</i>	:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ririn Anggraini</li><li>- Tya Marisa</li><li>- Linda Septiani</li><li>- Nurul Khoirun</li><li>- Wahyu Dwi</li><li>- Carolina Surani</li><li>- Cindy Monika</li><li>- Destya Hernita</li><li>- Relita Agnesia</li><li>- Lusiana Dewi</li><li>- Patonah Sandra</li><li>- Eka Ayi Fatma</li><li>- Hevi Restina</li></ul>

Tabel 3. Struktur Organisasi BTPN Syariah Kantor Cabang Teluk Betung Selatan



Gambar 3. Struktur Organisasi Kantor Cabang

Dalam Struktur Organisasi yang ada pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (PT. BTPN) Syariah mempunyai Tugas atau tanggung jawab masing-masing bagian yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) *Bussines Coach*

- *Business Coach* memiliki tugas untuk memastikan bisnis yang di jalankan berjalan dengan lancar.
- Memberi persetujuan untuk Berita Acara yang telah di laksanakan pada area yang di pimpin nya

2) *Senior Bussines Manager*

- Mengelola dan mengembangkan *Mobile Marketing Syariah* agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten untuk menjadi aset perusahaan.
- Survey nasabah dengan *plafond* lebih dari 40 juta

3) *Bussines Manager*

- Bertanggung jawab atas Kantor Cabang agar selalu target tiap bulan, dan memastikan tidak banyak nasabah menunggak.
- Memastikan pengajuan pembiayaan dari marketing sudah sesuai proses SOP perusahaan
- Survey nasabah dengan *plafond* lebih dari 10 juta sampai 30 juta
- Membantu kunjungan nasabah yang menunggak agar kembali komitmen mengansur
- Pelantikan Nasabah Baru

4) *Community Officer*

- Bertanggung jawab untuk membangun dan membina sentra-sentra nasabah sehingga menjadi sentra produktif dengan prosedur yang baik, yang telah ditetapkan, dan bekerja sama dengan seluruh tim MMS untuk mencapai target MMS.
- *Community Officer* melakukan pembinaan kepada keluarga prasejahtera produktif.
- Tidak hanya modal usaha, *Community Officer* juga diperlukan untuk menggali serta mewujudkan mimpi nasabah serta membangun karakter berani berusaha, disiplin, kerja keras.
- Membantu transaksi pembayaran kredit dan pemberian kredit pada nasabah
- Survey nasabah pengajuan pinjaman

- Pelantikan dasar ke anggotaaan pada nasabah baru
- Menemui nasabah menunggak dan memberi arahan untu membayar angsuran kembali.

### **2.3 Proses Bisnis Yang dijalankan**

Di BTPN Syariah Teluk Betung selatan memiliki 4 program tepat pembiayaan syariah, andil nasabah turut membantu jutaan keluarga prasejahtera produktif Indonesia untuk bertumbuh dan memiliki hidup yang lebih berarti, yakni sebagai berikut:

#### **A. Tepat Tabungan Syariah**

Produk tabungan ini dirancang khusus untuk nasabah Tepat Pembiayaan Syariah. Tabungan ini menggunakan akad wadiah yad dhamanah, yaitu akad penitipan di mana bank sebagai penerima titipan dapat memanfaatkan dana yang ditiptkan, dengan kewajiban mengembalikan dana tersebut kapan saja nasabah menginginkannya. Tepat Tabungan Syariah memberikan keamanan dan fleksibilitas bagi nasabah, serta menjadi solusi tabungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

#### **B. Tepat Pembiayaan Syariah**

Pembiayaan ini ditujukan khusus untuk perempuan prasejahtera produktif. Pembiayaan dilakukan berdasarkan akad jual beli (akad wakalah wal murabahah), di mana bank bertindak sebagai wakil untuk membeli barang yang dibutuhkan nasabah dan kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan margin keuntungan. Fokus utama dari pembiayaan ini adalah pada pembangunan karakter dan kebiasaan-kebiasaan baik nasabah, seperti keberanian untuk berusaha, disiplin, kerja keras, dan saling membantu dalam kelompok. Sistem berkelompok ini juga menciptakan solidaritas dan dukungan antar nasabah, yang mendorong mereka untuk lebih giat dalam menjalankan usaha.

#### **C. Asuransi**

BTPN Syariah juga menyediakan produk asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan kepada nasabah dan keluarga mereka. Asuransi ini mencakup perlindungan untuk nasabah dan suami yang meninggal dunia, sehingga keluarga yang ditinggalkan tidak mengalami

kesulitan finansial yang berlebihan. Produk asuransi ini menunjukkan komitmen BTPN Syariah dalam memastikan kesejahteraan jangka panjang nasabahnya.

#### D. Pelatihan Keuangan Gratis

Sebelum nasabah menerima pembiayaan, BTPN Syariah memberikan pelatihan keuangan secara gratis. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu nasabah dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Materi pelatihan mencakup perencanaan keuangan, pengelolaan pendapatan dan pengeluaran, serta cara menyisihkan dana untuk tabungan dan investasi. Dengan pelatihan ini, nasabah diharapkan dapat mengembangkan kemampuan keuangan yang lebih baik, sehingga pembiayaan yang mereka terima dapat digunakan secara optimal untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan keluarga mereka.

Dengan rangkaian produk dan layanan ini, BTPN Syariah berusaha untuk tidak hanya menyediakan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga memberdayakan nasabah untuk mencapai kesejahteraan yang lebih baik melalui dukungan dan pendidikan yang komprehensif.