

**PENGARUH KOMPETENSI FASILITATOR TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BTPN SYARIAH MMS LAKARSANTRI**

Gerald Reyhan Gunswantana¹⁾, Daisy Marthina Rosyanti²⁾

UPN Veteran Jawa Timur ^{1),2)}

Email: geraldryg12@gmail.com^{1),2)}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi fasilitator terhadap kepuasan nasabah dalam program Kita Bestee pada BTPN Syariah Sentra Perum Bangkingan NW, Wisma Likul Blok B dan Sumpat MMS Lakarsantri. Program Kita Bestee merupakan salah satu inisiatif BTPN Syariah yang fokus pada pemberdayaan UMKM prasejahtera melalui pendampingan berbasis kelompok oleh fasilitator yang berasal dari mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan partisipatif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara terstruktur terhadap nasabah yang telah mengikuti program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi fasilitator, meliputi kemampuan komunikasi, penyampaian materi, serta sikap sopan santun, berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Nasabah merasa terbantu dalam pengembangan identitas usaha dan strategi pemasaran setelah mengikuti program pendampingan. Selain itu, para nasabah berharap agar program ini berkelanjutan agar dampaknya lebih optimal dalam mendukung pertumbuhan bisnis mereka. Dengan demikian, keberhasilan program Kita Bestee sangat ditentukan oleh kualitas fasilitator dan kesinambungan program pendampingan yang diberikan.

Kata Kunci: Kompetensi Fasilitator, Kepuasan Nasabah, Kita Bestee, BTPN Syariah, Pendampingan UMKM

**THE EFFECT OF FACILITATOR COMPETENCE ON CUSTOMER SATISFACTION
AT BTPN SYARIAH MMS LAKARSANTRI**

Abstract

This study aims to determine the influence of facilitator competence on customer satisfaction in the Kita Bestee program at BTPN Syariah, specifically in Sentra Perum Bangkingan NW, Wisma Likul Blok B, and Sumpat MMS Lakarsantri. Kita Bestee is one of BTPN Syariah's initiatives focusing on empowering underprivileged micro-entrepreneurs through group-based mentoring conducted by specially trained student facilitators. This research employed a qualitative method with a participatory approach, collecting data through structured interviews with customers who have participated in the program. The findings reveal that facilitator competence including communication skills, clarity in delivering material, and courteous behavior has a positive influence on customer satisfaction. Customers reported that the program helped them improve their business identity and marketing strategies. Additionally, participants expressed the need for this program to be continued in the future to maximize its impact on their business growth. Thus, the success of the Kita Bestee program is largely determined by the quality of the facilitators and the sustainability of the mentoring provided.

Keywords: Facilitator Competence, Customer Satisfaction, Kita Bestee, BTPN Syariah, UMKM Mentoring

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini, studi tentang kepuasan nasabah menjadi topik yang semakin relevan untuk dikaji seiring dengan pertumbuhan sektor perbankan yang semakin signifikan. Di Indonesia, pertumbuhan sektor perbankan kini tidak hanya terbatas pada bank konvensional tapi juga bank syariah yang kian menunjukkan inklusifitas dan eksistensinya. Hal ini dibuktikan dari hasil ekosistem keuangan bank syariah yang menunjukkan transformasi dalam lanskap keuangan syariah di Indonesia. Di mana pada tahun 2024, total aset keuangan syariah tercatat mencapai Rp 9.927 triliun, setara dengan 45% dari Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dan per kuartal I 2025 dilaporkan bahwa *market share* keuangan syariah nasional mencapai 25,1% dengan total aset sebesar Rp 9.529,21 triliun (Komiten Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah).

Pada prinsipnya, baik bank konvensional dan bank syariah memiliki persamaan dalam aspek operasional dan manajerial sehingga ketika mengulas terkait dengan pelayanan maka keduanya bersaing untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Sebagaimana, pendapat Maswadeh (2015) yang mengungkapkan bahwa nasabah merupakan sumber pendapatan utama sehingga penting bagi perbankan untuk mencapai kepuasan pelanggan demi menciptakan keunggulan kompetitif. Seiring dengan perkembangannya, salah satu perbankan syariah yang berhasil melakukan diversifikasi dan segmentasi pasar secara efektif adalah BTPN Syariah, yang secara konsisten menasar segmen masyarakat prasejahtera produktif dengan pendekatan keuangan inklusif berbasis nilai-nilai syariah. Pada pelaksanaannya, BTPN Syariah memiliki salah satu program kerja yang menasar kolaborasi dengan perguruan tinggi untuk menghire mahasiswa sebagai *agen of change*, yang kemudian program ini dikenal dengan nama Kita Bestee. (Maswadeh, 2015)

Sejak diresmikan pada tahun 2023 silam, Kita Bestee fokus dalam program pemberdayaan perempuan, pengusaha kurang mampu melalui pendampingan yang dipimpin oleh fasilitator (Mitayani & Samsudin, 2024). Fasilitator disini yaitu mahasiswa yang dilatih khusus untuk memberikan pelayanan dan pendampingan kepada nasabah UMKM binaan BTPN Syariah. Di lapangan, fasilitator dituntut untuk dapat menunjukkan kinerja terbaiknya memberikan pembinaan dalam bentuk pelatihan terstruktur menggunakan platform khusus dari Kita Bestee. Adapun pelatihan yang dilakukan bersifat partisipatif, audiensi, dan responsif terhadap kebutuhan peserta. Tentunya dalam kegiatan ini, baik antara fasilitator satu dan lainnya memiliki tantangan tersendiri karena UMKM sering kali menunjukkan resistensinya. Oleh sebab itu, kompetensi fasilitator menjadi kunci utama untuk keberlangsungan program Kita Bestee.

Secara harfiah, peran fasilitator dalam program ini dapat menyerupai fungsi sebagai pelatih (trainer), namun juga dapat dimaknai sebagai pendidik karena lebih menekankan partisipasi aktif dan keterlibatan peserta. Di mana kompetensi fasilitator mengacu pada proses dan aktivitas yang mendorong pembelajaran dengan berbagai cara, membantu

peserta mencapai tujuan pembelajaran yang disepakati melalui keterlibatan aktif sehingga membantu mereka menerima konsep baru, memperluas kemampuan mereka dan mencapai tujuan yang diinginkan (Kim & Lee, 2024). Lebih dari itu, temuan dari sejumlah penelitian tentang psikologi kerja dan organisasi menunjukkan bahwa prediktor seperti kualitas pelatihan, dan kompetensi pelatih dapat memengaruhi kinerja dan kepuasan (Wuttke et al., 2024). Dengan demikian ketika fasilitator dalam program Kita bestee ini mampu menjalankan perannya dengan kompeten, maka harapan nasabah terhadap program akan lebih mudah terpenuhi sehingga berdampak positif terhadap tingkat kepuasan mereka. (Wuttke et al., 2024)

Jika ditinjau dari segi keberlanjutan program, Kita Bestee dapat dikatakan sebagai program yang layak dan berpotensi memberikan dampak jangka panjang bagi UMKM di Indonesia. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Program Bestee berdampak positif terhadap kemampuan kewirausahaan dan pertumbuhan bisnis (Dimas Aryaputra Pratama & Aminah, 2024). Namun sayangnya, belum banyak penelitian yang memeriksa dan mengungkap sejauh mana pengaruh kompetensi fasilitator dalam mempengaruhi keberhasilan program dalam sektor ini. Mengingat, peran fasilitator dalam konteks ini bukan bagian integral dari struktur internal perusahaan, sehingga perannya dalam membangun *brand awareness* perusahaan kurang mendapat perhatian dalam konteks ini. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kompetensi fasilitator terhadap kepuasan nasabah dalam program Kita Bestee pada nasabah BTPN Syariah di wilayah Sentra Perum Bangkingan NW, Sentra Wisma Likul Blok B dan Sentra Sumput 03/01.

Literatur Review

Kompetensi Fasilitator

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Abdullah et al. (2022), kompetensi fasilitator memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan proses pembelajaran dan pencapaian hasil peserta didik. Kompetensi yang dimaksud meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang harus dimiliki oleh fasilitator agar mampu menyampaikan materi secara efektif dan relevan dengan kebutuhan peserta. Dalam penelitian tersebut ditemukan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kompetensi fasilitator dengan kesiapan mereka dalam mengintegrasikan keterampilan yang dibutuhkan oleh peserta. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitator yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih siap dalam memberikan pelayanan dan pembelajaran yang berkualitas, sehingga berdampak positif terhadap hasil belajar dan kepuasan peserta. Temuan ini mendukung asumsi bahwa dalam konteks program pendampingan fasilitator Kita Bestee, kompetensi fasilitator juga akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena pelayanan dan bimbingan yang diberikan fasilitator menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan sejauh mana program dapat diterima dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah (Abdullah et al., 2022)

Hasil penelitian oleh Wuttke et al. (2024) menunjukkan bahwa kompetensi fasilitator atau pelatih memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Kompetensi tersebut mencakup kemampuan pedagogis (*pedagogical aptitude*) dan kehadiran fasilitator (*trainer presence*), yang keduanya secara langsung berkontribusi dalam menciptakan suasana pelatihan yang efektif dan berkualitas. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi seorang fasilitator, semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta terhadap program yang diikuti. Selain itu, kompetensi fasilitator juga berkaitan dengan peningkatan identifikasi peserta terhadap program pelatihan dan institusi penyelenggara. Dalam konteks program Kita Bestee, hal ini membuktikan bahwa kompetensi fasilitator akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena fasilitator yang mampu menyampaikan materi dengan baik dan membimbing kelompok secara efektif akan menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi nasabah. Oleh karena itu, kualitas dan kemampuan fasilitator menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan program serta meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan (Wuttke et al., 2024)

Kepuasan Karyawan

Pada penelitian ini, yang dimaksud dengan karyawan adalah fasilitator yang menjadi garda terdepan dalam pelaksanaan program Kita Bestee. Dikarenakan dukungan literatur terbatas dalam konteks kepuasan fasilitator, sementara fasilitator memiliki esensi nyata dalam proses pendampingan maka penjelasan ini tampaknya masuk akal, dalam penelitian kepuasan karyawan Al Kurdi et al. (2020) karyawan adalah fasilitator pendamping.

Penelitian Al Kurdi et al. (2020), dijelaskan bahwa kepuasan karyawan memiliki hubungan kausal dengan kepuasan pelanggan, di mana karyawan yang puas akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang baik, berkomunikasi secara efektif, dan membangun hubungan yang positif dengan pelanggan. Komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan akan meningkatkan kinerja pelayanan, sementara penghargaan yang sesuai membuat karyawan lebih loyal dan berkomitmen terhadap pekerjaannya. Selain itu, loyalitas dan retensi karyawan juga penting karena semakin lama karyawan bekerja, semakin baik pula mereka memahami kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, tanpa adanya karyawan yang puas dan loyal, sulit bagi perusahaan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan (Al Kurdi et al., 2020)

Kepuasan Konsumen

Penelitian Cahyani (2016) menjelaskan bahwasannya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik, pada penelitiannya disebutkan bahwasannya *responsiveness*, *compliance*, *emphaty*, *tanggible*, *reliabioity* dan *assurance* menjadi aspek prioritas dalam membentuk kepuasan nasabah. Dalam konteks penelitian ini, kompetensi fasilitator dapat disamakan dengan aspek *responsiveness* dan *empathy*, dimana fasilitator berperan langsung dalam memberikan layanan responsif, membantu nasabah secara aktif

dan menunjukkan sikap peduli terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, semakin tinggi kompetensi fasilitator dalam menyampaikan materi, berkomunikasi dan mendampingi nasabah, semakin besar pula kontribusinya terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan Cahyani (2016) bahwa unsur *responsiveness* memberikan kontribusi paling besar terhadap pembentukan kepuasan nasabah di perbankan syariah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan partisipatif. Dilakukan dengan metode wawancara terstruktur terhadap nasabah BTPN Syariah khususnya pada Sentra Perum Bangkingan NW, Sentra Wisma Likul Blok B dan Sentra Sumput 03/01. Adapun latar belakang pemilihan ketiga sentra tersebut karena merupakan sentra yang terbilang produktif dengan menawarkan produk inovatif. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan dan fokus penelitian. Adapun kriteria sampel penelitian yaitu: informan memiliki pengalaman langsung dengan fenomena yang diteliti, seperti merasakan langsung program pendampingan nasabah Kita Bestee, pelaku UMKM, Pengamatan langsung bagaimana fasilitator pendamping memberikan pelayanannya kepada informan. Guna menunjang kredibilitas penelitian, penelitian ini menggunakan *member check* dan pengambilan proses wawancara dan video yang dapat menunjang reliabilitas data.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelumnya, perlu diketahui bahwa peneliti merupakan bagian dari fasilitator Kita Bestee yang sudah menjalani kegiatan pendampingan selama enam bulan sehingga sudah mengetahui dengan baik masalah dan situasi yang ada pada nasabah prasejahtera yang mana itu terdiri dari UMKM yang didaulat oleh ibu-ibu rumah tangga. Terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi oleh fasilitator mengingat UMKM cukup resisten dengan perubahan. Sehingga dalam prosesnya, banyak hal yang menarik untuk diungkapkan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa informan dalam program pendampingan Kita Bestee, diperoleh berbagai tanggapan yang menggambarkan pengalaman dan kesan peserta selama mengikuti program tersebut. Adapun hasil wawancara dilapangan mencakup kesan terhadap program pelatihan, kepuasan terhadap fasilitator dan saran terhadap keberlanjutan program dari sisi nasabah BTPN Syariah dapat disimpulkan pada bab ini.

Menurut keterangan beberapa informan program pendampingan Kita Bestee memberikan banyak sekali manfaat yang dirasakan oleh informan mulai dari pengetahuan mengenai branding, serta implementasi dari program pendampingan berupa hasil jadi identitas usaha. Informan mengutarakan bahwasannya sangat terbantu sekaligus terkejut

dengan adanya program pendampingan Kita Bestee. "Saya terkejut ada program pendampingan ini karena tidak ada informasi sama sekali dari BTPN...tetapi Allhamdulillah saya sangat terbantu sekali sudah dibuatkan banner usaha" (EA/Informan 1). Tidak hanya itu, Informan yang lain juga mengatakan bahwasannya pengalaman dan *knowlegde sharing* yang didapat selama pendampingan sangat bermanfaat untuk keberlanjutan usaha nasabah "Saya tidak menyangka mas kalau bakal ada program ini...yaa itung-itung menambah ilmu buat saya...apalagi saya hanya ibu rumah tangga yang sudah pasti tidak terpikirkan untuk belajar mengenai *branding-branding* ini" (AR/Informan 2). Ungkapan yang sama juga disampaikan WI, RNI, YSC dan RU yang sebagian besar merasa program pendampingan ini sangat bermanfaat bagi keberlangsungan usaha. Dimana, dari hasil wawancara dengan informan EA, AR, WI, RNI, YSC dan RU dapat ditarik kesimpulan bahwa program pendampingan Kita Bestee memiliki dampak yang positif bagi pelaku UMKM terutama tentang penguatan identitas usaha, penguatan *branding* usaha serta tips and trik untuk menggaet konsumen lebih banyak lagi.

Disisi lain, program pendampingan Kita Bestee sejatinya dapat berjalan dengan lancar apabila fasilitator pendamping dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan baik. Fasilitator pendamping tidak hanya dituntut untuk memiliki pengetahuan mengenai penguatan identitas usaha, namun fasilitator pendamping harus memiliki *skill* komunikasi yang baik. Fasilitator pendamping harus bisa beradaptasi dengan setiap nasabah BTPN Syariah, semakin baik hasil dalam melakukan pendampingan kepada nasabah BTPN Syariah maka akan menimbulkan kepuasan bagi nasabah yang di dampingi. Menurut keterangan dari Informan pendampingan nasabah BTPN Syariah merasa puas dengan fasilitator "Puas sekali mas sudah diajarkan ilmu-ilmu promosi...habis itu masnya buatkan saya desain banner...saya jadi mengerti cara promosi-promosi yang baik dan benar semoga kedepannya usaha saya menjadi lebih berkembang lagi" (FI/Informan 3). Seluruh informan mengatakan bahwasannya merasa puas karena fasilitator dapat memaparkan materi dengan penggunaan bahasa yang mudah dipahami, selain itu fasilitator juga menjelaskan materi tidak berbelit-belit sehingga informan tidak jenuh dengan pendampingan yang diberikan, salah satu informan mengatakan "Saya sangat senang mas dengan program pendampingan ini...saya kalau belajar sendiri mungkin tidak paham karena bahasa yang sulit dipahami seperti *branding-branding* itu apa ditambah usia saya sudah tidak muda dan saya seorang ibu rumah tangga...tetapi masnya dapat menjelaskan materi yang mudah saya mengerti". (FI/Informan 4). Selain itu informan mengatakan jika fasilitator sangat sabar dalam melakukan pendampingan "Selama proses pendampingan masnya selalu sabar dan ulet dalam menjalankan tugasnya sehingga saya sangat senang jika ingin bertanya-tanya banyak hal...selain itu masnya juga nyaman untuk diajak berdiskusi" (SNW/informan 5). Lebih lanjut, dari keterangan idnforman FI, SNW, SU, LL, S, SN dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah merasa puas karena fasilitator menjelaskan materi dengan sangat jelas dan

menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, selain itu fasilitator dapat berbaur dengan nasabah BTPN Syariah sehingga Informan merasa nyaman saat dilakukan pendampingan, informan juga mengatakan bahwasannya fasilitator memiliki sikap sopan santun yang baik. Di lain sisi Informan berterima kasih kepada fasilitator karena telah membantu mengembangkan usaha mereka.

Program pendampingan fasilitator Kita Bestee dinilai sangat penting dan dibutuhkan keberlanjutannya oleh nasabah BTPN Syariah pasalnya program pendampingan fasilitator Kita Bestee ini tidak semua nasabah BTPN Syariah mendapatkannya hanya beberapa saja yang mendapatkan program tersebut. Beberapa informan mengutarakan sarannya untuk kedepannya seluruh nasabah BTPN Syariah mendapatkan program pendampingan Kita Bestee agar tidak terjadi iri hati "Mas kalau bisa nasabah lainnya juga dapat program pendampingan ini...bukan hanya saya dan beberapa nasabah saja di sentra Wisma Likul Blok B ini...saya merasa kurang nyaman apabila hanya beberapa orang saja yang mendapatkan program pendampingan Kita Bestee ini" (TK / Informan 6). Selain itu beberapa Informan mengatakan untuk menambah durasi pendampingan yang awalnya hanya satu bulan empat kali diperpanjang menjadi dua bulan atau tiga bulan, hal ini karena beberapa informan merasa jika hanya satu bulan dan hanya empat kali pertemuan saja kurang cukup untuk membantu mengembangkan usaha "Saran saya mas pendampingannya jangan hanya satu bulan mas ya... kalau bisa dua bulan tiga bulan gitu mas jadi saya bisa terus berkonsultasi dengan fasilitator apabila terdapat kendala dan konsultasi terkait desain" (RU / Informan 7). Namun beberapa informan yang lainnya mengutarakan program pendampingan Kita Bestee ini sudah sangat baik didukung oleh kinerja fasilitator yang juga sangat baik "Sudah baik kok mas...programnya sudah baik berguna pelaku UMKM seperti saya ini...fasilitatornya juga kompeten dalam melaksanakan tugasnya...mungkin pertahankan saja apa yang sudah baik" (IR / Informan 8)

Informan RU, S, TK, IR, W, YSC mengutarakan saran untuk kedepannya program pendampingan fasilitator Kita Bestee diharapkan ada keberlanjutan tidak hanya satu bulan saja namun bulan-bulan selanjutnya juga ada program pendampingan, hal ini karena jika hanya satu bulan saja informan mengutarakan kurang maksimal, informan menilai apabila pada bulan-bulan berikutnya terdapat kendala atau perubahan bisnis nasabah BTPN Syariah akan kesulitan dalam memecahkan masalah tersebut. Bukan hanya itu saja informan mengatakan bahwasannya fasilitator pendamping juga harus turut serta terjun langsung pada bisnis setiap nasabah BTPN Syariah sehingga fasilitator dapat mengamati secara langsung sehingga diharapkan fasilitator dapat menilai dan mengoreksi apabila bisnis yang dijalankan kurang baik atau sudah baik.

Dari keterangan informan yang diperoleh, dapat diketahui bahwa program pemberdayaan usaha kepada UMKM yang dikemas melalui pendampingan langsung di lapangan memiliki respons dan pengaruh yang cukup positif bagi nasabah pra sejahterah.

Selain pendampingan ini dilakukan untuk mendukung kinerja UMKM dari sisi pemasaran, tampaknya kegiatan pendampingan dan pelatihan UMKM ini juga menyiratkan untuk mempertimbangkan keterlibatan kompetensi fasilitator selama proses pendampingan berlangsung sebagaimana penelitian Cahyani (2016) ; Pratama & Aminah, (2024); Sari & Fitriana (2024).

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi fasilitator memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam program Kita Bestee BTPN Syariah. Kompetensi yang dimaksud meliputi kemampuan fasilitator dalam menyampaikan materi secara jelas, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, kemampuan berkomunikasi yang baik, serta sikap sopan santun dalam mendampingi nasabah. Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa keberhasilan program pendampingan sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitator, di mana nasabah merasa puas ketika fasilitator mampu memberikan pendampingan yang sesuai kebutuhan mereka. Selain mendapatkan pengetahuan baru tentang penguatan identitas usaha dan branding, nasabah juga merasa lebih nyaman dan termotivasi dalam mengembangkan usaha mereka setelah mengikuti program pendampingan.

Para nasabah menilai bahwa keberlanjutan program Kita Bestee sangat penting untuk mendukung perkembangan usaha mereka secara berkelanjutan. Melihat kebutuhan di lapangan, tampaknya diperlukan perencanaan program jangka panjang agar fasilitator dapat terlibat lebih intensif dalam memantau perkembangan usaha nasabah. Dengan adanya fasilitator yang kompeten dan program yang berkelanjutan, program Kita Bestee dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kapasitas usaha dan kepuasan nasabah BTPN Syariah secara menyeluruh.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, W. F. W., Salleh, K. M., Sulaiman, N. L., & Kamarrudin, M. (2022). Competency and Readiness of Trainers in Integrating the Employability Skills Into the TVET Training Program. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(17), 82–93. <https://doi.org/10.33423/jhetp.v22i17.5659>
- Al Kurdi, B., Alshurideh, M., & Alnaser, A. (2020). The Impact of Employee Satisfaction on Customer Satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*, 3561–3570. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.038>
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *ESENSI*, 6(2). <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Dimas Aryaputra Pratama, M., & Aminah, S. (2024). Meningkatkan Kemampuan Berwirausaha Pelaku UMKM Nasabah PT. Bank BTPN Syariah Tbk Melalui Program

- Bestee di Kabupaten Pacitan. *PADMA*, 4(1), 254–261.
<https://doi.org/10.56689/padma.v4i1.1386>
- Kim, S., & Lee, Y. S. (2024). The Impact of Facilitation Competence of Instructors on Learning Immersion and Learning Achievement — *Focusing on Adult Learners*. 8(14), 1–13.
- Latifah Ika Sari, & Nisa Hafi Idhoh Fitriana. (2024). Peran Fasilitator Pendamping Dalam Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Nasabah BTPN Syariah Di Kecamatan Wongsorejo Banyuwangi Jawa Timur. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 76–82. <https://doi.org/10.47861/jipm-nalanda.v2i1.764>
- Maswadeh, S. N. (2015). An Evaluation of SMEs Satisfaction Toward Jordanian Islamic Banks Service Quality. *Procedia Economics and Finance*, 23 (October 2014), 86–94.
[https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00463-3](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00463-3)
- Mitayani, I., & Samsudin, A. (2024). Peran Pembiayaan Tepat Guna dan Pendampingan oleh Fasilitator bagi Usaha Nasabah Prasejahtera Produktif BTPN Syariah Wilayah Pacitan. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(3).
<https://doi.org/10.56672/syirkah.v3i3.296>
- Wuttke, E., Heinrichs, K., Koegler, K., & Just, A. (2024). How Training Quality, Trainer Competence and Satisfaction With Training Affect Vocational Identification of Apprentices in Vocational Education Programs. *Frontiers in Psychology*, 15(March), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1200279>