

Interpersonal Communication Strategies of Program Facilitators in Implementing the Bestee Program at PT Bank BTPN Syariah Telanaipura

Selamet Riadi¹, Yusnaini²

selametriadi0852@gmail.com, yusnaini@unh.ac.id

¹Ilmu Komunikasi, Universitas Sahid Jakarta

²Ilmu Komunikasi, Universitas Sahid Jakarta

ABSTRACT

This study aims to analyze the interpersonal communication strategies applied by supporting facilitators in the Bestee Program of PT Bank BTPN Syariah Telanaipura. The Bestee Program is an empowerment initiative designed to help productive underprivileged clients develop their business capacity and achieve economic independence. In this context, the facilitators play a vital role in building effective interpersonal relationships with clients to ensure optimal mentoring outcomes. This research employs a qualitative descriptive approach with data collected through interviews, observations, and documentation. The informants consist of three facilitators and five active clients selected using purposive sampling. The findings reveal that facilitators implement five main dimensions of interpersonal communication as proposed by Devito (2016): openness, empathy, positiveness, supportiveness, and equality. These dimensions serve as the foundation for establishing trustful and harmonious relationships between facilitators and clients. However, the study also identifies several psychological and technical barriers, such as limited communication experience and insufficient mentoring support. The study concludes that effective interpersonal communication strategies are essential in strengthening the empowerment process and promoting inclusive, socially oriented practices within Islamic banking institutions.

Keywords:

BTPN Syariah, communication strategy, empowerment, interpersonal communication, supporting facilitator

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh fasilitator pendamping dalam Program Bestee PT Bank BTPN Syariah Telanaipura. Program Bestee merupakan inisiatif pemberdayaan nasabah prasejahtera produktif untuk mengembangkan kapasitas usaha dan meningkatkan kemandirian ekonomi. Dalam konteks tersebut, fasilitator pendamping memiliki peran penting dalam membangun hubungan komunikasi yang efektif dengan nasabah agar proses pendampingan berjalan optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan

Article History

Submitted: 5 May 2026

Revised: 26 May 2026

Published: 15 June 2026

Koresponden

Selamet Riadi

selametriadi0852@gmail.com

penelitian terdiri atas tiga fasilitator dan lima nasabah aktif yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh fasilitator meliputi penerapan lima dimensi utama menurut Devito (2016), yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar keberhasilan fasilitator dalam membangun hubungan yang harmonis dan saling percaya dengan nasabah. Namun demikian, terdapat hambatan psikologis dan teknis yang masih dihadapi, seperti keterbatasan pengalaman komunikasi dan dukungan sarana pendampingan. Penelitian ini menegaskan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang efektif merupakan faktor kunci dalam memperkuat proses pemberdayaan masyarakat melalui program perbankan syariah yang inklusif dan berorientasi sosial.

Kata Kunci:

BTPN Syariah, fasilitator pendamping, komunikasi interpersonal, pemberdayaan, strategi komunikasi

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia dan menjadi fondasi utama dalam membangun hubungan sosial, profesional, maupun institusional. Dalam konteks lembaga keuangan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk membentuk kepercayaan, loyalitas, serta meningkatkan efektivitas layanan dan pemberdayaan masyarakat. PT Bank BTPN Syariah sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat prasejahtera produktif memandang komunikasi sebagai elemen penting dalam membangun kedekatan antara lembaga dan nasabah. Salah satu inisiatif unggulannya adalah Program Bestee, yaitu program pendampingan usaha mikro bagi nasabah perempuan prasejahtera yang tidak hanya menyediakan pembiayaan, tetapi juga edukasi dan bimbingan usaha melalui peran fasilitator pendamping.

Dalam pelaksanaan program tersebut, fasilitator berperan sebagai penghubung utama antara bank dan nasabah. Mereka tidak hanya menyampaikan informasi teknis mengenai pembiayaan, tetapi juga bertindak sebagai mentor, motivator, dan pendamping dalam pengembangan usaha mikro nasabah. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan proses pendampingan. Komunikasi interpersonal memungkinkan terjadinya pertukaran makna, pemahaman bersama, serta pembentukan hubungan sosial yang lebih mendalam antara fasilitator dan nasabah. Mulyana (2005) menjelaskan bahwa

komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai pertukaran informasi, tetapi juga sebagai proses memahami pengalaman, perasaan, dan makna sosial melalui interaksi langsung antarindividu.

Komunikasi interpersonal dalam program pemberdayaan masyarakat memiliki peran penting dalam membangun partisipasi, kepercayaan, dan keterlibatan sosial masyarakat dampingan. Penelitian Yuliani dan Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang berlangsung secara partisipatif mampu meningkatkan kedekatan emosional antara fasilitator dan masyarakat sehingga proses pemberdayaan menjadi lebih efektif dan berkelanjutan. Selain itu, Anggoro dan Pertiwi (2023) menjelaskan bahwa komunikasi suportif memiliki pengaruh terhadap loyalitas dan keterlibatan nasabah mikro dalam program lembaga keuangan syariah. Penelitian oleh Nosheen (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan literasi keuangan berpengaruh terhadap akses dan keterlibatan masyarakat dalam layanan keuangan mikro syariah. Komunikasi interpersonal yang partisipatif berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program pemberdayaan berbasis komunitas (Prawira, 2025; Purworini, 2023). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program pemberdayaan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh bantuan ekonomi, tetapi juga oleh efektivitas hubungan interpersonal yang dibangun antara fasilitator dan masyarakat dampingan.

Dalam konteks Program Bestee PT Bank BTPN Syariah Telanaipura, komunikasi interpersonal menjadi aspek yang sangat penting karena mayoritas nasabah berasal dari kelompok masyarakat prasejahtera produktif dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman usaha yang beragam. Hambatan komunikasi dalam program pemberdayaan masyarakat sering kali dipengaruhi oleh rendahnya kepercayaan diri, perbedaan sosial, dan ketimpangan relasi antara fasilitator dan masyarakat dampingan. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada kegiatan pendampingan nasabah, ditemukan beberapa hambatan komunikasi seperti rendahnya partisipasi aktif nasabah dalam diskusi kelompok, kecenderungan nasabah untuk pasif ketika menyampaikan kendala usaha, serta masih adanya kesalahpahaman terhadap informasi teknis program pendampingan. Selain itu, sebagian fasilitator juga menghadapi kendala dalam menyesuaikan pola komunikasi dengan karakteristik sosial dan budaya nasabah di setiap kelompok dampingan. Dalam situasi tersebut, komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, intonasi, dan pendekatan informal menjadi bagian penting dalam membangun rasa nyaman nasabah selama proses pendampingan berlangsung. Mulyana (2005) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya berlangsung melalui pesan verbal, tetapi juga melalui simbol dan isyarat nonverbal yang membantu membangun pemahaman antarpihak.

Tabel 1. Temuan Awal Permasalahan Komunikasi dalam Program Bestee PT Bank BTPN Syariah Telanaipura

No	Indikator Permasalahan Komunikasi	Temuan Awal Penelitian
1	Partisipasi nasabah dalam diskusi kelompok	Sebagian nasabah cenderung pasif saat kegiatan pendampingan berlangsung
2	Kehadiran kegiatan pendampingan	Tingkat kehadiran nasabah hanya sekitar 70–80% setiap bulan
3	Pemahaman informasi program	Masih terjadi kesalahpahaman terkait mekanisme dan informasi teknis program
4	Hambatan psikologis	Sebagian nasabah merasa malu dan kurang percaya diri untuk menyampaikan pendapat
5	Tantangan fasilitator	Fasilitator mengalami kesulitan menyesuaikan pola komunikasi dengan karakter sosial dan budaya nasabah

Sumber: Hasil observasi awal peneliti, 2024.

Temuan awal tersebut menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dalam program pemberdayaan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh pola relasi sosial antara fasilitator dan masyarakat dampingan. Kondisi ini memperlihatkan pentingnya strategi komunikasi interpersonal yang adaptif dan partisipatif dalam membangun keterlibatan nasabah selama proses pendampingan berlangsung.

Data internal Program Bestee wilayah Telanaipura tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kehadiran nasabah dalam kegiatan pendampingan kelompok belum sepenuhnya stabil. Dari sekitar 120 nasabah aktif yang terdaftar dalam beberapa kelompok pendampingan, hanya sekitar 70–80% nasabah yang rutin mengikuti kegiatan pembinaan setiap bulan. Selain itu, hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa

sebagian nasabah masih merasa malu atau kurang percaya diri untuk menyampaikan pendapat ketika kegiatan kelompok berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program pemberdayaan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek pembiayaan, tetapi juga sangat bergantung pada kemampuan fasilitator membangun komunikasi interpersonal yang terbuka, suportif, dan partisipatif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Purworini (2023) yang menyatakan bahwa strategi komunikasi pemberdayaan yang partisipatif mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program berbasis komunitas.

Menurut DeVito (2016), komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih yang saling bergantung satu sama lain untuk membangun makna bersama. Efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap positif (*positiveness*), sikap mendukung (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Dalam konteks program pemberdayaan masyarakat, komunikasi interpersonal yang efektif mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dan memperkuat hubungan sosial antara pendamping dan peserta program (Prawira, 2025).

Program Bestee menekankan hubungan yang bersifat partisipatif, di mana fasilitator dan nasabah bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama, yaitu kemandirian ekonomi. Namun, proses komunikasi dalam hubungan tersebut tidak selalu berjalan mulus. Banyak nasabah yang memiliki latar belakang pendidikan rendah, pengalaman usaha yang terbatas, atau rasa percaya diri yang kurang sehingga menimbulkan hambatan komunikasi. Dalam konteks ini, strategi komunikasi interpersonal menjadi sangat penting. Cangara (2014) menjelaskan bahwa strategi komunikasi merupakan perencanaan dan pengelolaan komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu melalui pemilihan pesan, media, dan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik audiens. Strategi komunikasi interpersonal yang adaptif juga menjadi bagian penting dalam komunikasi organisasi modern, terutama dalam membangun *engagement* dan partisipasi anggota program sosial (Hutchinson et al., 2023).

Pemberdayaan masyarakat pada dasarnya menuntut proses komunikasi yang tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Rifqi (2017) menjelaskan bahwa pemberdayaan berbasis keuangan syariah memerlukan pendekatan komunikasi yang mampu membangun kepercayaan, partisipasi, dan hubungan sosial yang kuat antara lembaga dan masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal menjadi fondasi penting dalam mendukung keberhasilan program pemberdayaan masyarakat berbasis keuangan syariah.

Meskipun sejumlah penelitian telah membahas komunikasi interpersonal dalam pemberdayaan masyarakat, penelitian mengenai strategi komunikasi interpersonal fasilitator pendamping dalam konteks perbankan syariah masih relatif terbatas.

Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada komunikasi organisasi, pelayanan publik, atau komunikasi pemasaran. Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya research gap mengenai bagaimana strategi komunikasi interpersonal diterapkan oleh fasilitator pendamping dalam program pemberdayaan berbasis keuangan syariah yang memiliki dimensi sosial, religius, dan ekonomi sekaligus. Program Bestee menjadi konteks yang menarik untuk dikaji karena menggabungkan fungsi keuangan dengan pemberdayaan sosial berbasis komunitas.

Selain itu, strategi komunikasi yang digunakan fasilitator juga harus mempertimbangkan nilai-nilai budaya lokal masyarakat. Bungin (2017) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh norma sosial serta kebiasaan masyarakat. Di wilayah Telanaipura, interaksi sosial masyarakat masih dipengaruhi oleh norma kesopanan dan hierarki sosial sehingga pendekatan komunikasi yang terlalu formal atau instruktif dapat menimbulkan jarak antara fasilitator dan nasabah. Pendekatan komunikasi yang sensitif terhadap budaya lokal dinilai mampu memperkuat penerimaan masyarakat terhadap program pemberdayaan berbasis komunitas (Purworini, 2023). Oleh karena itu, fasilitator perlu mengembangkan strategi komunikasi yang mengedepankan kesetaraan, menghormati nilai lokal, dan menghindari kesan dominatif agar pesan pemberdayaan dapat diterima dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana strategi komunikasi interpersonal diterapkan oleh fasilitator pendamping dalam Program Bestee PT Bank BTPN Syariah Telanaipura serta hambatan-hambatan apa saja yang memengaruhi efektivitas komunikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi komunikasi interpersonal fasilitator pendamping dalam menjalankan Program Bestee serta mengidentifikasi berbagai hambatan komunikasi yang muncul selama proses pendampingan. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi interpersonal dalam konteks pemberdayaan masyarakat berbasis perbankan syariah. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan kapasitas komunikasi fasilitator pendamping agar proses pemberdayaan masyarakat dapat berjalan lebih efektif, partisipatif, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian strategi komunikasi interpersonal fasilitator pendamping dalam konteks pemberdayaan masyarakat berbasis perbankan syariah di tingkat komunitas nasabah mikro.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh fasilitator pendamping dalam Program Bestee PT Bank BTPN Syariah

Telanaipura. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap pengalaman, makna, dan proses interaksi sosial antara fasilitator dan nasabah dalam kegiatan pendampingan. Penelitian dilaksanakan pada Maret hingga Mei 2024 di kantor operasional PT Bank BTPN Syariah wilayah Telanaipura, Kota Jambi, serta di beberapa lokasi kegiatan pendampingan nasabah.

Subjek penelitian terdiri dari tiga fasilitator pendamping dan lima nasabah aktif Program Bestee yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria tertentu, yaitu fasilitator yang telah aktif mendampingi minimal satu tahun dan terlibat langsung dalam kegiatan pendampingan kelompok, serta nasabah aktif yang telah mengikuti program minimal satu tahun, memiliki tingkat kehadiran pendampingan minimal 70%, dan memiliki usaha mikro yang masih berjalan. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip data saturation, yaitu ketika data yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan.

Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri dengan bantuan pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi kegiatan pendampingan. Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman informan terkait pola komunikasi interpersonal, hambatan komunikasi, dan strategi fasilitator dalam membangun hubungan dengan nasabah. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi fasilitator dan nasabah selama kegiatan pendampingan berlangsung, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa catatan kegiatan, data kehadiran, dan dokumen pendukung program.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan mengelompokkan data berdasarkan fokus penelitian, seperti keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan dalam komunikasi interpersonal. Peneliti kemudian melakukan coding dan kategorisasi data untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan strategi komunikasi interpersonal fasilitator pendamping. Data yang telah dikelompokkan selanjutnya disajikan dalam bentuk deskripsi naratif dan kutipan wawancara untuk mempermudah interpretasi data sebelum penarikan kesimpulan dilakukan.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode yang dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas data penelitian kualitatif (Creswell & Creswell, 2018). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari fasilitator dan nasabah, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member checking kepada beberapa informan untuk memastikan kesesuaian

hasil wawancara dengan informasi yang mereka sampaikan. Melalui langkah tersebut, penelitian diharapkan mampu menghasilkan data yang valid dan menggambarkan secara akurat strategi komunikasi interpersonal fasilitator pendamping dalam Program Bestee PT Bank BTPN Syariah Telanaipura.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh fasilitator pendamping dalam Program Bestee PT Bank BTPN Syariah Telanaipura berperan penting dalam membangun hubungan sosial yang hangat, efektif, dan berkelanjutan antara pihak bank dan nasabah. Efektivitas komunikasi interpersonal ini dapat dianalisis melalui lima dimensi utama yang dikemukakan oleh Devito (2016), yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan. Kelima dimensi ini saling terkait dan membentuk strategi komunikasi interpersonal yang adaptif serta kontekstual sesuai dengan karakteristik nasabah prasejahtera produktif.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pola komunikasi fasilitator dalam Program Bestee tidak hanya bersifat formal dan administratif, tetapi juga mengedepankan pendekatan interpersonal yang lebih personal dan emosional. Dalam beberapa kegiatan pendampingan kelompok, peneliti mengamati bahwa fasilitator memulai interaksi dengan percakapan santai, menanyakan kondisi keluarga nasabah, serta menggunakan bahasa daerah agar suasana komunikasi menjadi lebih akrab. Pendekatan tersebut membuat nasabah terlihat lebih nyaman dan aktif selama proses diskusi berlangsung. Selain itu, berdasarkan dokumentasi kegiatan pendampingan, fasilitator juga tampak lebih sering menggunakan komunikasi nonformal dibandingkan komunikasi satu arah yang bersifat instruktif. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dalam Program Bestee tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi program, tetapi juga sebagai strategi membangun kedekatan emosional dan rasa percaya antara fasilitator dan nasabah.

Dimensi pertama, keterbukaan (*openness*), menjadi landasan awal dalam membangun kepercayaan antara fasilitator dan nasabah. Fasilitator menunjukkan keterbukaan melalui penyampaian informasi yang jelas dan transparan terkait mekanisme program, tanggung jawab anggota kelompok, dan manfaat pembiayaan syariah. Mereka menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami dan menciptakan ruang dialog dua arah. Salah satu fasilitator menyampaikan:

"Kami selalu mulai pertemuan dengan tanya kabar dan berbagi cerita, supaya ibu-ibu merasa dekat dan berani menyampaikan pendapat."

Pernyataan ini menggambarkan bahwa keterbukaan menjadi strategi awal untuk

mencairkan suasana dan membangun kedekatan interpersonal. Devito (2016) menegaskan bahwa keterbukaan menjadi dasar hubungan yang saling mempercayai karena memperlihatkan kejujuran dan transparansi dalam komunikasi.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa keterbukaan tidak hanya terlihat melalui penyampaian informasi program, tetapi juga melalui cara fasilitator menciptakan ruang komunikasi yang lebih egaliter. Dalam beberapa pertemuan kelompok, fasilitator memberikan kesempatan kepada seluruh nasabah untuk menyampaikan pengalaman dan kendala usaha mereka secara bergantian. Kondisi tersebut membuat komunikasi berlangsung lebih partisipatif dan mengurangi rasa canggung di antara anggota kelompok. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan dalam komunikasi interpersonal tidak hanya berkaitan dengan transparansi informasi, tetapi juga menyangkut kemampuan fasilitator membangun rasa aman dalam interaksi sosial. Hal tersebut memperkuat pandangan Devito (2016) bahwa keterbukaan menjadi dasar terbentuknya hubungan interpersonal yang saling percaya.

Setelah keterbukaan tercipta, hubungan interpersonal berkembang ke dimensi empati (*empathy*). Fasilitator berusaha memahami kondisi emosional, ekonomi, dan sosial nasabah dengan menempatkan diri dalam posisi mereka. Sikap empatik tampak ketika fasilitator tidak hanya memberikan solusi rasional, tetapi juga mendengarkan keluhan dengan perhatian penuh. Salah satu nasabah menuturkan:

"Kalau kami cerita susahnya usaha, kakak pendamping tidak marah, malah kasih semangat dan bantu pikirkan jalan keluarnya."

Hal ini menunjukkan bahwa empati berfungsi sebagai jembatan emosional yang memperkuat rasa percaya antara kedua pihak. Mulyana (2005) menjelaskan bahwa empati memungkinkan seseorang memahami makna batiniah dari pengalaman orang lain, sehingga komunikasi tidak hanya bersifat informatif tetapi juga menyentuh aspek afektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lobor, Rachman, dan Mulyadi (2018) yang menyebutkan bahwa empati merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan fasilitator dalam program pemberdayaan masyarakat desa.

Berdasarkan hasil observasi, sikap empatik fasilitator terlihat dari cara mereka merespons keluhan nasabah dengan pendekatan yang tidak menghakimi. Peneliti menemukan bahwa fasilitator lebih sering menggunakan kalimat persuasif dan suportif dibandingkan komunikasi yang bersifat menyalahkan. Bahkan dalam beberapa situasi, fasilitator memilih melakukan komunikasi personal di luar forum kelompok ketika terdapat nasabah yang terlihat kurang percaya diri untuk berbicara di depan anggota lainnya. Mulyana (2005) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya berlangsung melalui pesan verbal, tetapi juga melalui simbol dan isyarat nonverbal yang

membantu membangun pemahaman antarpihak. Dalam penelitian ini, penggunaan intonasi yang lembut, ekspresi ramah, dan pendekatan informal terlihat membantu fasilitator membangun rasa nyaman dan kedekatan emosional dengan nasabah. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa empati menjadi strategi komunikasi interpersonal yang efektif dalam membangun kedekatan emosional dan meningkatkan rasa nyaman nasabah selama proses pendampingan berlangsung.

Dimensi ketiga, sikap positif (*positiveness*), berperan dalam menumbuhkan semangat dan keyakinan diri nasabah. Banyak peserta Program Bestee yang awalnya pesimis karena usaha mereka beromzet kecil dan tidak stabil. Fasilitator kemudian menggunakan strategi komunikasi yang berorientasi pada penguatan motivasi dengan memberi apresiasi terhadap kemajuan kecil. Mereka menanamkan keyakinan bahwa setiap usaha memiliki nilai keberkahan jika dijalankan dengan niat baik. Salah satu nasabah menyampaikan:

"Pendamping sering bilang usaha kecil juga bisa berkembang asal kami rajin dan percaya diri."

Menurut Effendy (2007), sikap positif dalam komunikasi dapat meningkatkan kepercayaan diri komunikan karena menumbuhkan suasana emosional yang kondusif. Dengan demikian, sikap positif berfungsi tidak hanya untuk memberi semangat, tetapi juga sebagai bagian dari strategi komunikasi yang berkelanjutan untuk membangun optimisme kelompok.

Selanjutnya, dimensi sikap mendukung (*supportiveness*) memperkuat hubungan interpersonal melalui bantuan moral dan teknis. Fasilitator tidak hanya membimbing nasabah dalam hal administrasi pembiayaan, tetapi juga memberikan pelatihan sederhana tentang manajemen keuangan rumah tangga, pengelolaan stok barang, hingga promosi usaha melalui media sosial. Bentuk dukungan lainnya adalah kehadiran fasilitator dalam pertemuan kelompok meski di luar jadwal resmi. Seorang fasilitator menjelaskan:

"Kadang kami datang hanya untuk ngobrol santai, supaya ibu-ibu tahu kami bukan cuma datang menagih, tapi juga peduli dengan mereka."

Sikap mendukung seperti ini mencerminkan komunikasi yang berorientasi pada hubungan (*relationship-centered communication*), bukan hanya pada tugas. Devito (2016) menyebutkan bahwa dukungan interpersonal menciptakan rasa aman dan menurunkan resistensi dalam komunikasi. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Anggoro dan Pertiwi (2023), yang menemukan bahwa komunikasi suportif meningkatkan loyalitas nasabah mikro di lembaga keuangan syariah.

Data dokumentasi kegiatan menunjukkan bahwa fasilitator tidak hanya hadir dalam kegiatan pembiayaan, tetapi juga aktif mendampingi nasabah dalam kegiatan pelatihan usaha dan pengelolaan keuangan sederhana. Peneliti melihat bahwa kehadiran fasilitator di luar agenda formal membuat hubungan interpersonal menjadi lebih dekat dan fleksibel. Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi suportif dalam Program Bestee tidak berhenti pada penyampaian motivasi verbal, tetapi diwujudkan melalui keterlibatan langsung fasilitator dalam proses pemberdayaan nasabah. Temuan tersebut memperkuat teori Devito (2016) bahwa sikap mendukung dapat menurunkan resistensi komunikasi dan menciptakan hubungan interpersonal yang lebih terbuka.

Dimensi terakhir yaitu kesetaraan (*equality*), menjadi penentu keberhasilan komunikasi interpersonal dalam Program Bestee. Salah satu nasabah mengatakan:

"Kami merasa nyaman karena fasilitator tidak pernah membedakan nasabah dan selalu mendengarkan pendapat kami."

Fasilitator memperlakukan seluruh nasabah secara setara tanpa membedakan latar belakang pendidikan atau ekonomi. Mereka menggunakan pendekatan dialogis, menghindari gaya komunikasi yang menggurui, dan menghargai setiap pendapat dalam diskusi kelompok. Pendekatan kesetaraan ini juga sejalan dengan nilai-nilai etika sosial yang menekankan kejujuran, kepedulian, dan musyawarah dalam hubungan antarindividu. Nilai-nilai tersebut memperkuat karakter khas komunikasi fasilitator di lingkungan perbankan syariah yang menjunjung prinsip kesetaraan dan kemanusiaan dalam pelayanan kepada nasabah.

Kelima dimensi Devito tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling terintegrasi membentuk satu kesatuan strategi komunikasi interpersonal. Keterbukaan menjadi pintu masuk bagi lahirnya empati, sementara sikap positif dan dukungan memperkuat kesetaraan hubungan. Strategi komunikasi yang diterapkan fasilitator bersifat adaptif, mereka menyesuaikan bahasa, waktu, dan pendekatan dengan kondisi psikologis nasabah. Cangara (2014) menyebut strategi adaptif sebagai kemampuan komunikator memilih pendekatan yang paling sesuai untuk mencapai efektivitas komunikasi dalam situasi tertentu. Dalam konteks ini, fasilitator tidak menggunakan pesan tunggal, tetapi mengombinasikan komunikasi verbal, nonverbal, dan simbolik untuk menjaga hubungan interpersonal yang harmonis.

Meski secara umum komunikasi berjalan efektif, penelitian ini juga menemukan sejumlah hambatan. Hambatan psikologis muncul dalam bentuk rasa malu, ketakutan, dan kurangnya kepercayaan diri sebagian nasabah untuk berbicara di depan kelompok. Hambatan teknis seperti keterbatasan waktu dan luasnya wilayah kerja juga menjadi tantangan tersendiri. Devito (2016) menyebutkan bahwa gangguan psikologis dan fisik

dapat menghambat proses komunikasi karena menurunkan kejelasan pesan dan respons komunikan. Untuk mengatasi hal tersebut, fasilitator menerapkan strategi komunikasi yang lebih personal, melakukan kunjungan rumah, serta menggunakan bahasa lokal agar pesan lebih mudah dipahami. Upaya-upaya ini memperlihatkan fleksibilitas dan kecerdasan emosional fasilitator dalam mengelola hambatan komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, hambatan komunikasi yang muncul tidak hanya disebabkan oleh faktor psikologis nasabah, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi sosial dan teknis dalam proses pendampingan. Sebagian nasabah masih memiliki persepsi bahwa fasilitator merupakan representasi lembaga keuangan yang memiliki posisi lebih tinggi sehingga mereka cenderung pasif ketika berkomunikasi. Selain itu, luasnya wilayah pendampingan menyebabkan intensitas komunikasi interpersonal tidak selalu dapat dilakukan secara maksimal kepada seluruh kelompok nasabah. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dalam program pemberdayaan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu fasilitator, tetapi juga dipengaruhi oleh situasi sosial dan struktur program yang mendukung proses interaksi interpersonal.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal fasilitator pendamping dalam Program Bestee tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi program, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membangun hubungan sosial, kepercayaan, dan partisipasi nasabah. Kelima dimensi komunikasi interpersonal menurut Devito (keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan) terlihat saling berkaitan dalam membentuk pola komunikasi yang adaptif terhadap karakteristik nasabah prasejahtera produktif. Penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh kemampuan fasilitator menyesuaikan pendekatan komunikasi dengan kondisi psikologis, sosial, dan budaya nasabah. Dengan demikian, komunikasi interpersonal dalam Program Bestee tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga berfungsi sebagai strategi pemberdayaan sosial yang memperkuat keterlibatan dan kepercayaan nasabah dalam proses pendampingan berbasis keuangan syariah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi interpersonal fasilitator pendamping dalam Program Bestee PT Bank BTPN Syariah Telanaipura berperan penting dalam membangun hubungan yang partisipatif dan berbasis kepercayaan antara fasilitator dan nasabah. Penerapan dimensi keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan membantu fasilitator menciptakan komunikasi yang lebih adaptif sesuai dengan kondisi sosial dan psikologis nasabah. Komunikasi interpersonal

dalam program ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi strategi pemberdayaan yang mampu meningkatkan keterlibatan dan rasa percaya diri nasabah dalam proses pendampingan usaha.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan program pemberdayaan berbasis keuangan syariah tidak hanya ditentukan oleh aspek pembiayaan, tetapi juga oleh kualitas hubungan interpersonal yang dibangun secara berkelanjutan antara fasilitator dan masyarakat dampingan. Meskipun demikian, masih ditemukan hambatan komunikasi seperti rendahnya rasa percaya diri sebagian nasabah dan keterbatasan intensitas pendampingan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas komunikasi interpersonal fasilitator melalui pendekatan yang empatik, partisipatif, dan sensitif terhadap kondisi sosial masyarakat menjadi hal yang penting untuk mendukung efektivitas program pemberdayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, D., & Pertiwi, A. (2023). Komunikasi suportif dan loyalitas nasabah mikro di lembaga keuangan syariah. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Dakwah*, 8(1), 45-56. <https://doi.org/10.21009/jikd.08105>
- Bungin, B. (2017). *Sosiologi komunikasi: Teori, paradigma, dan diskursus teknologi komunikasi di masyarakat*. Kencana.
- Cangara, H. (2014). *Perencanaan dan strategi komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed.). Pearson Education.
- Effendy, O. U. (2007). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Hutchinson, M., Fleck, E., & Lloyd, K. (2023). The role of strategic internal communication in empowering organizational engagement. *Corporate Communications: An International Journal*, 28(1), 135-150. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-08-2021-0084>
- Lobor, R., Rachman, A., & Mulyadi, R. (2018). Peran empati dalam komunikasi fasilitator pada program pemberdayaan masyarakat desa. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(2), 95-108. <https://doi.org/10.46937/1620182095>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Nosheen, S. (2024). Islamic microfinance awareness, financial literacy, and customer access. *Journal of Management and Islamic Finance*. <https://ejournal.uinsaid.ac.id/index.php/jmif/article/view/9341>
- Prawira, R. Y. (2025). Participatory empowerment communication in community-based social welfare program. *Communicare Journal*, 6(1).

<https://journal.lspr.ac.id/index.php/communicare/article/view/940>

- Purworini, D. (2023). The role of community empowerment in the development of a marketing communication strategy. *ASEAN Journal of Community Engagement*, 7(1). <https://doi.org/10.7454/ajce.v7i1.1193>
- Rifqi, L. H. (2017). Community empowerment through Islamic microfinances. *Shirkah: Journal of Economics and Business*, 2(1), 65–88. <https://doi.org/10.22515/shirkah.v2i1.35>
- Yuliani, R., & Prasetyo, D. (2021). Pola komunikasi interpersonal dalam program pemberdayaan masyarakat desa berbasis ekonomi mikro. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Masyarakat*, 9(1), 55–68. <https://doi.org/10.31294/jikm.v9i1.2021>