

“Banyak pelajaran yang bisa kami petik dalam masa pandemi selama 2020. Pelan tapi pasti, kami menyaksikan nasabah kami terus bergerak menjadi adaptif, kreatif, positif, dan pantang menyerah. Mereka gigih dan tangguh untuk tetap menjalankan roda usaha mereka. Kegigihan mereka memberi inspirasi kepada para #bankirpemberdaya untuk terus memberikan pelayanan dari hati.”

Hadi Wibowo
Direktur Utama



laporan direktur utama

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Para Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang Terhormat

Tahun 2020, seperti yang sama-sama kita ketahui, menjadi tahun yang penuh tantangan bagi banyak industri di tanah air, termasuk industri perbankan. Banyak ahli yang menyatakan krisis ini berbeda dengan krisis finansial yang terjadi di periode 1997-1998. Dampak krisis yang disebabkan oleh penyebaran Covid-19 begitu meluas, terutama terhadap segmen UMKM yang jumlahnya mewakili 99,9%* dari jumlah pelaku usaha di Indonesia.

Pendapat tersebut dapat dipahami, karena hampir seluruh pelaku UMKM menjalankan aktivitas usahanya melalui tatap muka. Sedangkan salah satu upaya untuk membatasi penyebaran Covid-19 adalah dihimbaunya masyarakat untuk membatasi aktivitas fisik dan tatap muka. Pembatasan yang berlaku sejak akhir Maret 2020 ini berdampak kepada seluruh aktivitas masyarakat. Tempat umum serta fasilitas publik dibatasi. Masyarakat dihimbau untuk bekerja dan beribadah dari rumah.

Bagi BTPN Syariah yang sejak awal memilih untuk fokus melayani UMKM, khususnya segmen ultra mikro atau masyarakat prasejahtera produktif, pembatasan ini memberi tantangan bagi proses pelayanan yang selama ini dilakukan langsung ke tempat nasabah. Sedangkan di sisi nasabah, pembatasan aktivitas ini sangat berpengaruh terhadap proses usaha mereka. Sebagian besar pembatasan ini menyebabkan penurunan omset, bahkan tak jarang membuat usaha mereka terhenti.

Kondisi ini tidak dibiarkan berlangsung lama. Dengan mempelajari berbagai hal, BTPN Syariah segera menyiapkan strategi dan kebijakan baru di setiap lini untuk menjawab tantangan dan keluar dari badai pandemi, terlebih strategi untuk memastikan nasabah ultra mikro tetap memiliki optimisme yang tinggi dalam mempertahankan usaha, dan membulatkan tekad untuk jauh lebih baik setelah badai pandemi berlalu.

Strategi dan kebijakan tersebut terus mendapatkan perhatian dari manajemen dan didukung sepenuhnya oleh seluruh #bankirpemberdaya. Dalam hal ini Bank secara strategis menata ulang proses pelayanan kepada nasabah, memastikan cara bekerja yang aman bagi seluruh karyawan, menyediakan fasilitas protokoler kesehatan di seluruh proses bisnis, internal dan eksternal, serta melakukan berbagai upaya untuk memastikan para pemangku kepentingan tetap mendapatkan kebaikan meski pandemi masih berjalan. Seluruh upaya ini *Alhamdulillah* berjalan sesuai dengan rencana.

komitmen kepada para pemangku kepentingan

Meski di tengah pandemi, Bank tetap menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap seluruh pemangku kepentingan. Komitmen inilah yang memberikan kesempatan kembali kepada Bank untuk mendapatkan dukungan yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan. Inilah semangat #tangguhbersama.

Terhadap nasabah, Bank berkomitmen untuk memastikan mereka tetap mendapatkan akses serta terkoneksi dengan baik terhadap produk dan layanan Bank. Ini dilakukan dengan berbagai cara komunikasi, verbal maupun digital, melalui telepon atau pesan singkat. Komunikasi intensif tersebut tak terbatas pada proses transaksi keuangan baik pendanaan maupun pembiayaan. Motivasi menghadapi pandemi dan sosialisasi atau tips pencegahan penyebaran Covid-19, juga menjadi topik utama komunikasi.

Kepada nasabah pendanaan komunikasi dilakukan melalui *online meeting* maupun *online gathering*. Bank juga menyediakan berbagai kemudahan dalam bertransaksi yang aman

* Data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Tahun 2018

dengan mengedepankan protokol kesehatan namun tetap sesuai ketentuan.

Komunikasi kepada nasabah pembiayaan dilakukan dengan pemberian informasi maupun pelayanan transaksi keuangan. Mulai dari yang bersifat ide usaha, pemberian alat pendukung kesehatan, maupun relaksasi, bahkan penambahan jumlah pembiayaan, yang disesuaikan dengan kebijakan Regulator maupun Pemerintah melalui program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), serta kebijakan Bank yang tentunya dilakukan secara hati-hati dan mempertimbangkan kemampuan nasabah.

Optimisme nasabah pembiayaan juga tetap ditumbuhkan dengan berpedoman pada BDKS; Berani Berusaha, Disiplin, Kerja Keras, dan Saling Bantu. Penanaman perilaku unggul yang sejak awal dijadikan sebagai pegangan nasabah prasejahtera, telah menjadi kata kunci untuk membuat titik balik di tengah kondisi tak menentu.

Terhadap karyawan, BTPN Syariah telah melakukan sosialisasi mengenai protokol kesehatan dan keselamatan kepada lebih dari 10.000 karyawan, serta menyediakan perlengkapan kesehatan dan keselamatan antara lain berupa masker, *goggles*, *face shield*, jaket, dan suplemen kesehatan.

Sebagai bentuk adaptasi, kami melakukan *split operation* dan *working from home* (WFH) dengan dukungan infrastruktur teknologi informasi yang terintegrasi. Kami juga membentuk *Incident Management Team* di kantor pusat yang bertanggung jawab memberikan informasi terkini, arahan dan edukasi. Kami bersyukur, sesuai strategi perusahaan terkait pandemi Covid-19, tidak ada pengurangan karyawan maupun penyesuaian upah selama 2020.

Tidak hanya berbentuk pemberian fasilitas fisik untuk memastikan kesehatan, keamanan dan kenyamanan karyawan dalam menjalankan tugasnya, komitmen Bank terhadap karyawan selama pandemi juga dilakukan dengan memberikan penguatan dan motivasi melalui tatap muka secara *online*. Kelas pelatihan untuk peningkatan kapasitas serta penguatan proses kerja dengan otomatisasi dan digitalisasi juga tetap dilakukan di tengah pandemi sepanjang 2020.

Terhadap para pemegang saham dan investor, Bank tetap berikhtiar mempertahankan nilai-nilai kepercayaan dalam menghadapi tantangan eksternal pandemi dengan tetap melindungi hak-hak pemegang saham sesuai ketentuan. Mewakili manajemen, dengan bangga kami menyampaikan bahwa BTPN Syariah berhasil memenuhi komitmen yang dicanangkan saat melakukan penawaran perdana saham tahun 2018, dengan merealisasikan pembagian dividen tunai perdana untuk kinerja tahun buku 2019 di tahun 2020.

Terhadap Regulator, Bank memegang komitmen melakukan pemenuhan seluruh kewajiban sebagai bank umum syariah dan sebagai perusahaan publik dengan mengedepankan transparansi dan independensi serta menjadi mitra Pemerintah dalam mensukseskan program PEN secara berkelanjutan.

Terhadap program Pemerintah, Bank telah berkomitmen untuk mendukung program PEN sebagai inisiatif Pemerintah dalam memastikan keberlangsungan bisnis dan ekonomi masyarakat.

Terhadap komunitas, Bank menyadari pentingnya peran Bank dalam tanggung jawab sosial terhadap nasabah dan komunitas. Kami juga memastikan penyempurnaan komitmen

melalui Tepat Peduli Komunitas selama 2020. Program Bantuan Infrastruktur Fisik untuk Kesehatan, Pendidikan, dan Sosial yang dimulai sejak 2019 tetap berlanjut, dibangun di 1.005 titik dengan menggandeng para mitra strategis yang kompeten. Bank juga turut mendistribusikan APD kepada 41 rumah sakit di 23 provinsi melalui program Tepat Peduli Bencana Covid-19.

Sementara dalam program Pendampingan Komunitas dan Pasar, Bank memberikan pemberdayaan tentang literasi pemasaran digital. Dengan begitu, produk yang dihasilkan nasabah bisa memiliki daya saing tinggi dan membuka akses pasar baru, sehingga kapasitas pendapatan mereka juga akan meningkat.

pencapaian 2020

Alhamdulillah, dengan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan, banyak inisiatif berhasil dijalankan dengan baik selama pandemi 2020, baik dalam aspek finansial maupun non finansial. Inisiatif-Inisiatif tersebut mampu membawa BTPN Syariah dapat tetap tumbuh, tetap menguntungkan, dan *insya Allah* lebih baik dalam beberapa aspek.

Pembiayaan BTPN Syariah tumbuh 6% dibanding tahun sebelumnya. Dengan terus mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam melakukan pemberdayaan dan penyaluran pembiayaan, pada 2020 BTPN Syariah berhasil menyalurkan pembiayaan mencapai Rp9,5 triliun yang ditujukan kepada segmen prasejahtera produktif di Indonesia.

Penyaluran ini disertai dengan rasio Pembiayaan Bermasalah (*Non Performing Financing/NPF*) terjaga pada posisi 1,9%, berada di bawah rata-rata industri. Ini berkat pembiayaan produktif yang selektif dan hati-hati, ditambah kedekatan dan komunikasi yang baik antara #bankirpemberdaya dengan nasabah, yang menjadi kunci pelayanan selama ini.

Total aset BTPN Syariah tumbuh menjadi Rp16,4 triliun, dengan rasio kecukupan modal (*Capital Adequacy Ratio/CAR*) pada posisi 49,4% dan Dana Pihak Ketiga (DPK) menjadi Rp9,8 triliun. Pada akhir Desember 2020, Bank mencatatkan laba bersih setelah pajak (NPAT) sebesar Rp855 miliar.

Bank juga berhasil menempuh langkah strategis dalam melakukan optimalisasi proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien di tengah pandemi, terlihat dari pembatasan pengeluaran Bank 10% lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya. Bank juga secara bertanggung jawab telah membukukan pencadangan lebih awal untuk mengantisipasi kondisi pandemi ini hingga tumbuh hampir 3 kali lipat dibandingkan tahun lalu.

Pencapaian yang baik serta kerja keras seluruh #bankirpemberdaya, kian meningkatnya kepercayaan dan sentimen positif para pemegang saham dan investor terhadap harga saham BTPN Syariah, semakin mendorong pertumbuhan Bank secara organik. Pertumbuhan ini turut mengantarkan Bank naik peringkat dari bank kelompok BUKU 2 menjadi bank kelompok BUKU 3 pada Juli 2020.

Tidak berhenti di sana, daya juang terus dilanjutkan sepanjang tahun 2020, ditandai dengan peningkatan kapabilitas *core banking system* yang bertujuan mendukung kinerja karyawan di lapangan. Proses pengunggahan data dijalankan dengan menggunakan teknologi terkini yang mendukung keamanan dalam bertransaksi.

Di sisi lain, situasi penuh tantangan selama 2020 tetap memberikan kesempatan Bank untuk menjalankan sejumlah inisiatif dan *pilot project* yang sudah dijadwalkan. Salah satunya, aplikasi yang mempertemukan nasabah dengan para mitra BTPN Syariah sehingga mereka lebih mudah membeli barang kebutuhan rumah tangga dan kebutuhan usaha dengan harga lebih murah.

Memasuki kuartal III 2020, kondisi nasabah berangsur pulih dan secara bertahap telah menunjukkan perbaikan positif. Dengan komunikasi yang berkualitas, nasabah semakin adaptif dengan kondisi pandemi. Daya juang yang tinggi telah memungkinkan mereka menjadi lebih kreatif mencari ide dan peluang bisnis. Situasi ini turut berperan dalam meningkatkan kinerja keuangan Bank.

Tentunya perubahan dan perbaikan kondisi serta kinerja Bank tidak lepas dari peran serta seluruh karyawan yang menyebutkan dirinya #bankirpemberdaya. Apresiasi nyata manajemen terhadap totalitas dan daya juang karyawan tertuang dalam berbagai bentuk penghargaan yang diberikan beberapa kali secara adil kepada #bankirpemberdaya sesuai ketentuan yang berlaku di Bank.

Pada 2020, Bank juga mengalami perubahan nama dari PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk menjadi PT Bank BTPN Syariah Tbk, menyesuaikan dengan nama Bank Induk, PT Bank BTPN Tbk.

Pada bulan November 2020, BTPN Syariah meraih kenaikan peringkat nasional jangka panjang dari AA+ (Idn) menjadi AAA (Idn) *Outlook* stabil yang diterbitkan oleh PT Fitch Ratings Indonesia. Peringkat ini menunjukkan kemungkinan risiko gagal bayar Bank yang sangat rendah, relatif terhadap emiten atau surat utang lainnya di Indonesia. Dukungan penuh dari PT Bank BTPN Tbk selaku Bank Induk turut berkontribusi menghadirkan sentimen positif di pasar modal dan terhadap kepercayaan investor dan publik terhadap Bank.

tata kelola perusahaan

Di tengah pandemi Covid-19 yang masih mewabah, pelaksanaan tata kelola di BTPN Syariah tetap berjalan dalam koridor yang

baik, dengan terus mengupayakan peningkatan kualitas serta menghadirkan transparansi kepada para pemangku kepentingan secara tepat waktu.

Penerapan *best practices* atas prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik telah diimplementasikan di BTPN Syariah secara efektif dan efisien, disertai pengawasan independen atas penerapan kepatuhan, manajemen risiko, dan *internal control* yang baik dengan mekanisme pelaksanaan yang disesuaikan dengan kondisi Pandemi Covid-19.

Ketersediaan fasilitas relaksasi yang ditawarkan oleh Regulator tidak serta merta membuat pemenuhan kewajiban menjadi terlambat. Hal ini membuktikan bahwa semakin banyak pemenuhan kewajiban yang dilakukan Bank, semakin *prudent* Bank terhadap publik dan Regulator, maka kepercayaan investor akan semakin meningkat.

Pencapaian tersebut tidak terlepas dari upaya Bank menghadapi tantangan yang dihadapi selama tahun 2020 dengan terus mengupayakan pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan kantor, sekitar tempat tinggal nasabah, dan mengutamakan keselamatan dan kesehatan seluruh karyawan Bank.

rencana 2021

Belajar dari pengalaman tahun 2020, kami optimis untuk #tangguhbersama dan terus tumbuh melebarkan potensi, tetap *istiqomah* melayani nasabah keluarga prasejahtera produktif dengan sepenuh hati, dan secara bersamaan meningkatkan kualitas proses bisnis melalui peningkatan kualitas layanan yang efektif dan efisien, dengan cara melakukan digitalisasi kegiatan operasional bank, serta menghadirkan sistem teknologi untuk kebaikan, yang diimbangi dengan penguatan kapasitas organisasi di BTPN Syariah.

Dalam mengembangkan bisnis dan infrastruktur, selain menguatkan produk dan layanan bank yang telah ada, Bank juga akan membangun kemitraan dengan nasabah dan masyarakat dalam mengembangkan model keagenan (Laku Pandai), demi memastikan nasabah prasejahtera mendapatkan layanan serta transaksi perbankan setiap hari dalam seminggu, juga memenuhi kebutuhan lain.

Dalam penggunaan teknologi untuk kebaikan, Bank akan memperkuat sistem yang semakin memudahkan #bankirpemberdaya memberikan pelayanan kepada nasabah prasejahtera, serta memperkuat sistem digital yang akan dipergunakan nasabah pendanaan untuk turut memberikan kebaikan melalui teknologi kepada nasabah prasejahtera.

Untuk penguatan kapasitas organisasi, Bank akan fokus memperkuat kemampuan pemimpin sehingga mampu menjalankan peran sebagai mitra perubahan untuk menciptakan pertumbuhan bagi seluruh #bankirpemberdaya, nasabah, serta seluruh pemangku kepentingan dalam berbagai situasi.

Seiring dengan pandemi Covid-19 yang masih berlanjut, BTPN Syariah akan memastikan terlaksananya protokol kesehatan di seluruh jaringan kantor di Indonesia sebagai salah satu prioritas utama. Bank juga berkomitmen untuk mendukung program vaksinasi yang digulirkan pemerintah dan mengupayakan untuk mengambil bagian dalam program Vaksinasi Gotong Royong. Semua rencana ini akan disertai dengan pemantauan kesehatan yang ketat terhadap seluruh karyawan untuk memastikan keamanan dalam bekerja serta berinteraksi.

apresiasi

Sebagai penutup, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, mewakili jajaran Direksi, saya mengucapkan terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada seluruh Pemegang Saham, Pemerintah, Regulator, Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, dan para pemangku kepentingan lainnya atas kepercayaan, dukungan, dan kontribusi yang selalu diberikan.

Terima kasih juga kepada seluruh karyawan BTPN Syariah, #bankirpemberdaya yang telah bekerja gigih memegang amanat dalam situasi penuh tantangan, sehingga mampu mengantarkan BTPN Syariah mencatatkan kinerja keuangan yang baik sekaligus memberi dampak sosial yang nyata.

Terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh nasabah yang telah memberi kepercayaan kepada BTPN Syariah untuk melayani sepenuh hati.

Insha Allah BTPN Syariah mampu untuk terus memberi manfaat dan kontribusi bagi negeri ini dalam mewujudkan semua niat baik pemangku kepentingan mengubah kehidupan berjuta masyarakat Indonesia menjadi lebih berarti.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Hadi Wibowo
Direktur Utama