



Ibu Esti Yuliana, Nasabah Pembiayaan Sentra Bumi Waras 23, Lampung bersama- sama sang suami bahu membahu memproduksi kerupuk kemplang untuk didistribusikan kepada pelanggannya



## 02 laporan manajemen

Respon cepat dan adaptif di tengah dinamika pandemi, serta memiliki sinergi yang solid dengan para pemangku kepentingan menjadi langkah tepat BTPN Syariah untuk merespons kondisi dan mewujudkan cita-cita membangun ekosistem digital berbasis syariah.



## laporan direktur utama

“ Niat baik, saling percaya dan ikhtiar bersama terbukti lebih utama di dalam keberhasilan kami mengatasi tantangan besar di 2021.

BTPN Syariah, *beyond business ...*”

**Hadi Wibowo**

Direktur Utama



Memiliki dan melakukan itikad baik serta sinergi yang solid antara #bankirpemberdaya dengan nasabah, adalah unsur penentu dalam menjalankan berbagai strategi dan langkah-langkah penting dalam upaya menciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti.

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamualaikum Warrahmatullahi  
Wabarakatuh*

**Pemegang Saham & Pemangku Kepentingan  
yang terhormat,**

Dampak yang ditimbulkan oleh krisis COVID-19 masih berlanjut di 2021. Bukannya menurun, virus COVID-19 berkembang begitu dinamis, menyebar dan bermutasi tanpa bisa diprediksi. Krisis ini sangat berbeda bila dibandingkan dengan krisis lainnya yang pernah dialami di negara kita. Ini menjadi tantangan yang sangat besar bagi siapa saja. Karenanya, harus ada upaya bersama dari seluruh pihak untuk mengatasinya.

Dengan kondisi yang masih diliputi dengan ketidakpastian, diperlukan respon kebijakan yang segera dan komprehensif, baik dari sisi kesehatan/kemanusiaan karyawan/nasabah, keberlangsungan usaha nasabah maupun keperluan internal Bank. Penyesuaian prioritas organisasi secara dinamis dan proaktif, membuat langkah-langkah penanganan pandemi serta mengantisipasi keterbatasan/tantangan pada pola pelayanan kepada nasabah pra dan cukup sejahtera menjadi fokus kerja Bank di 2021.

Pandemi membuat semua pihak terfokus pada kebutuhan jangka lebih pendek, namun sebenarnya, kebutuhan jangka panjang seperti digitalisasi, tetap ada dan perlu terus dipersiapkan, antara lain karena digitalisasi dapat memberikan kualitas layanan dan operasional yang lebih baik dan efisien. Digitalisasi kini menjadi keniscayaan bagi semua kalangan, tidak terkecuali masyarakat pra dan cukup sejahtera yang dianggap *unbankable*. Padahal, mereka lah yang paling terdampak oleh krisis saat ini. Seperti layaknya

kita, mereka pun tak ingin mimpi dan niat baik untuk meningkatkan kesejahteraan hidup pupus karena tidak memiliki modal dan kurangnya keterampilan memulai usaha di tengah pandemi. Kondisi ini adalah panggilan sekaligus peluang bagi Bank. Bank kini memiliki tanggung jawab yang makin menantang; di satu sisi dampak pandemi terhadap nasabah dan sisi lain, bagaimana mengatasi kesenjangan literasi digital nasabah pra dan cukup sejahtera, serta memberikan edukasi digital yang sesuai dengan kapasitas dan kemampuan adaptasi mereka.

Selaras dengan hal ini dan sesuai dengan Rencana Bisnis Bank yang telah dirancang sebelumnya, BTPN Syariah memiliki mimpi besar untuk membangun ekosistem digital syariah dalam beberapa tahun ke depan. Sehingga, di 2021, Bank merencanakan langkah-langkah tepat dan menjalankan strategi sesuai perencanaan dalam *digital journey Bank*, yang menjadi kelanjutan dari rencana bank mewujudkan inovasi ekosistem tersebut.

### langkah tepat bermanfaat

Kondisi dan tantangan di sepanjang 2021 menuntut Bank untuk merespons situasi dengan strategi dan perencanaan yang tepat. Di tengah ketidakpastian serta adanya fakta-fakta yang amat berat, sangat diperlukan hadirnya ketenangan dan kejernihan berpikir yang menjadi kunci para pengambil keputusan dalam menciptakan langkah-langkah strategis untuk beradaptasi dan melakukan antisipasi terhadap perubahan dan situasi yang kerap di luar dugaan.

Langkah-langkah ini mencakup perumusan dan implementasi strategi oleh Direksi dan manajemen sebagai tahapan perencanaan untuk mewujudkan cita-cita besar Bank. Kami sadar,

membangun inovasi ekosistem digital syariah yang tepat membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Diperlukan rencana yang matang dan cara kerja yang adaptif sehingga secara bertahap Bank mampu membangun sistem teknologi informasi dengan arsitektur yang tepat menjawab kebutuhan sekarang dan masa depan, model pelayanan yang realistis dan fleksibel, elemen-elemen pendukung serta model kolaborasi yang terintegrasi, sekaligus peka terhadap kebutuhan serta kesiapan nasabah.

Dari sisi teknologi informasi, dibutuhkan sistem yang tidak hanya mumpuni untuk memastikan kegiatan operasional dapat berjalan optimal di seluruh jaringan kantor, tapi juga mampu menjangkau seluruh nasabah, terutama 4 juta nasabah pra dan cukup sejahtera yang tergabung di lebih dari 200 ribu komunitas, yang tersebar di 23 provinsi, agar lebih mudah dan nyaman melakukan transaksi perbankan melalui *platform* digital yang dikembangkan oleh Bank.

Sepanjang 2021, Bank juga terus membangun infrastruktur digital, selain langkah untuk memperkuat *operational excellence* melalui otomasi di berbagai lini. Di tahun tersebut, Bank telah menyiapkan beberapa fondasi berupa perangkat, aplikasi dan sistem digital untuk nasabah, *#bankirpemberdaya* di lapangan serta Mitra Tepat, yaitu agen yang bertindak sebagai perpanjangan tangan Bank. Inisiatif tersebut dilakukan secara bertahap. Beberapa di antaranya sudah ada yang telah di *roll out*, maupun sedang menunggu persetujuan dari pihak regulator.

Sesuai rencana, telah dijalankan juga *pilot project* model keagenan dengan pengembangan aplikasi Agent Apps dan perekrutan Mitra Tepat, juga Warung Tepat sebagai hub, sebagai tempat untuk melakukan transaksi perbankan maupun

pembayaran pembelian barang kebutuhan rumah tangga melalui *platform* digital. Proses *piloting* ini telah dilakukan kepada 500 agen yang sebagian besar adalah nasabah pembiayaan yang telah naik kelas dan memenuhi kriteria tertentu.

Melalui model ini, diharapkan Mitra Tepat dapat menjadi perpanjangan tangan Bank yang tepat, dan secara bersamaan, mereka bisa mendapatkan manfaat lebih, salah satunya, berupa penghasilan tambahan dari biaya transaksi oleh nasabah yang mereka layani serta margin keuntungan yang lebih besar dari penjualan barang kebutuhan sehari-hari. Bagi nasabah pembiayaan, selain mendapatkan edukasi digital melalui produk dan layanan, mereka juga mendapatkan kemudahan bertransaksi yang bisa dilakukan kapan saja melalui aplikasi dalam *smartphone* para Mitra Tepat.

Manfaat ini juga dapat dirasakan oleh sekitar 12.000 #bankirpemberdaya, sebutan untuk karyawan BTPN Syariah, baik yang bertugas hanya di lingkungan kantor, maupun di lapangan. Melalui penggunaan aplikasi dan perangkat digital, kegiatan pelayanan dan pendampingan kepada nasabah dapat dilakukan dengan lebih efisien dan optimal. #bankirpemberdaya dapat memanfaatkan waktunya untuk melakukan peningkatan produktivitas kerja dan memberikan kegiatan yang lebih bernilai tambah serta mendalami kebutuhan nasabah. Selain itu, dengan perangkat digital yang digunakan, #bankirpemberdaya bisa mendapatkan manfaat pengembangan kompetensi sesuai minat dan tahapan kerja yang akan berdampak pada peningkatan jenjang karier.

Selama periode *piloting*, masing-masing elemen diukur tingkat keberhasilannya dan terus disempurnakan hingga target dari tiap elemen tercapai dan menghasilkan cara, hasil serta kualitas yang diharapkan demi peningkatan produktivitas, layanan, maupun kemudahan bertransaksi.

Unsur utama lainnya yang menginspirasi Bank untuk gigih menciptakan proses kerja yang tepat dan bermanfaat tak lain adalah kemampuan adaptasi nasabah pra dan cukup sejahtera untuk berjuang menghadapi kondisi yang sungguh tidak mudah ini. Rasa percaya yang mereka tunjukkan sepenuh hati kepada Bank membuat #bankirpemberdaya tak henti-hentinya memotivasi diri dalam melayani, demi tetap terjaganya perilaku unggul nasabah yang dibangun sejak awal, yakni Berani Berusaha, Disiplin, Kerja Keras dan Saling Bantu (BDKS). Keempat perilaku inilah yang *Insyah Allah* pada akhirnya memperkuat semangat nasabah pembiayaan beradaptasi dalam situasi yang tak mudah. Empat perilaku ini juga dapat membawa perubahan bagi mereka untuk berhasil menuju kehidupan yang sejahtera.

### partisipasi bank untuk jadi bermanfaat

Tidak hanya fokus menjalankan bisnis, di 2021, Bank juga turut aktif mendukung dan berpartisipasi dalam program-program Pemerintah dan Regulator yang bertujuan untuk pemulihan ekonomi dan memberikan kemudahan bagi pemilik usaha untuk menjaga kelangsungan usahanya. Bank selalu berada di garda terdepan mendampingi nasabah, agar segera dapat

membantu permodalan nasabah yang usahanya terdampak pandemi, untuk mencegah usahanya terperosok lebih dalam.

Penanganan kesehatan dan perlindungan keselamatan #bankirpemberdaya dan nasabah dalam mencegah penularan virus COVID-19 terus berlanjut. Ini dilakukan secara menyeluruh serta terperinci, terutama akibat masuknya varian Delta yang sangat ganas di 2021. Bank menginisiasi untuk mengadakan program vaksinasi bersama, dengan melibatkan lebih dari 2.000 peserta yang terdiri dari nasabah pra dan cukup sejahtera, komunitas sekitar nasabah, lembaga pendidikan, maupun tokoh masyarakat. Kegiatan ini dilakukan di empat kota yaitu Palembang, Sukabumi, Sukoharjo, dan Mataram, melalui program Tepat Peduli Vaksin.

Perhatian terhadap kesehatan dan keselamatan tidak hanya Bank lakukan untuk nasabah, namun juga #bankirpemberdaya. Vaksin VGR disediakan bagi 12,000 bankir pemberdaya. Setiap #bankirpemberdaya dibekali dengan *oxymeter*, vitamin D3 dan suplemen kesehatan. Fasilitas PCR gratis serta *telemedicine* eksklusif disediakan bagi karyawan yang tertular. Monitoring ketat dilakukan terhadap setiap karyawan yang positif COVID-19 untuk memastikan tersedianya layanan kesehatan serta obat-obatan yang mendukung penyembuhan. Selain itu, Bank juga telah bekerja sama dengan PMI untuk penyediaan plasma konvalesen dari karyawan yang telah pulih. Semua langkah ini diberikan dengan penuh kesadaran oleh Bank sebagai tekad untuk menjadi bermanfaat.

## pencapaian 2021

Krisis yang terus berlanjut di 2021, mengubah perspektif kami terhadap berbagai hal yang tampak sederhana bagi kebanyakan orang. Pencapaian bukan lagi semata berupa target keuntungan yang meningkat. Kemampuan bergerak seirama dan silaturahmi yang terjaga baik dengan para pemangku kepentingan menjadi hal yang sangat bernilai. Resiliensi yang ditunjukkan oleh nasabah pra dan cukup sejahtera sangat menempa Bank untuk terus belajar membangun karakter yang selalu rendah hati dan empati. Rendah hati untuk mengakui bahwa kami tidak bisa mengatasi krisis ini sendirian, dan empati untuk selalu berangkat dari niat baik demi mewujudkan mimpi-mimpi semua pihak lebih cepat.

*Alhamdulillah*, berbagai inisiatif dan aksi nyata yang dilakukan di 2021 berjalan baik dan sesuai harapan. Kami mampu memetakan kondisi dan membuat kebijakan dalam mengatur sistem kerja dengan tepat, aman, sekaligus membangun ketabahan dan kekuatan bersama. Ini menjadi pembelajaran besar Bank di tahun ini, yang kami rasa bisa menjadi *unique capability* yang mungkin hanya dimiliki oleh BTPN Syariah.



## pertumbuhan yang positif

Dengan berbagai langkah tepat bermanfaat yang dilakukan dan dengan didukung oleh seluruh pihak tanpa terkecuali, di 2021, meskipun dalam kondisi yang sangat menantang, *Alhamdulillah* Bank mampu mencatatkan pertumbuhan yang positif. Bank berhasil menyalurkan pembiayaan sebesar Rp10,4 triliun kepada nasabah pra dan cukup sejahtera. Angka ini naik 9,7% dibanding pada 2020 sebesar Rp9,5 triliun. Persentase kenaikan pendapatan penyaluran dana meningkat 15,8% dari tahun lalu.

Pencadangan terhadap total pembiayaan di 2021 tercatat Rp699 miliar. Langkah-langkah pelayanan dan pendampingan yang dilakukan oleh #bankirpemberdaya dalam menyalurkan pembiayaan turut berkontribusi menekan rasio pembiayaan bermasalah Bank (*Non-Performing Financing/NPF*) menjadi sebesar 2,37%.

Per 31 Desember 2021, total aset Bank tumbuh menjadi Rp18,5 triliun, naik 12,8% dari sebelumnya Rp16,4 triliun pada 2020. Langkah-langkah untuk meningkatkan efisiensi operasional Bank berhasil menurunkan beban operasional terhadap pendapatan operasional di angka 60,0%. Langkah ini mendukung pencapaian laba bersih sebesar Rp1,5 triliun, yang tumbuh 71,4% dari Rp855 miliar pada 2020, dan tetap mencatatkan rasio kecukupan modal atau *Capital Adequacy Ratio* (CAR) di posisi 58,3%.

FDR (*Finance Deposit Ratio*) dipertahankan dalam rasio yang optimal di angka 95,2%. ROA (*Return on Asset*) 10,7% dan ROE (*Return on Equity*) 23,7% merupakan indikator *return* yang sehat dikarenakan tingkat efisiensi yang semakin baik.

Atas izin dan *ridho* Allah SWT, Bank mendapat afirmasi Peringkat AAA (idn) dari Fitch Ratings dengan *outlook* stabil dan menutup kinerja 2021 dengan baik.

## tata kelola perusahaan

Bank terus melakukan pembaruan agar cara-cara yang dipandang efektif dan efisien dalam menghubungkan setiap inisiatif Rencana Bisnis Bank dengan upaya peningkatan kualitas pemenuhan GCG yang baik, dapat selaras. Pelaksanaan GCG Bank pada 2021 berjalan dalam koridor yang baik dengan mengupayakan peningkatan kualitas keterbukaan informasi kepada para pemangku kepentingan tersampaikan secara tepat waktu dan lengkap. Berkat dukungan teknologi informasi yang mumpuni, berbagai proses dan mekanisme sebagai langkah dalam pemenuhan penerapan GCG yang baik, menjadi lebih dinamis (*agile*), dengan tidak mengurangi kualitas pencapaian dan pemenuhan sesuai ketentuan.

Tujuan pelaksanaan GCG di Bank adalah membangun industri perbankan syariah yang sehat untuk melindungi kepentingan para pemangku kepentingan, meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku serta terhadap nilai-nilai etika yang berlaku umum di industri perbankan syariah. Sebagai bank umum syariah dan perusahaan terbuka, secara berkelanjutan Bank berkomitmen untuk tetap akuntabel dan transparan serta menumbuhkan kepercayaan dari para pemegang saham dan investor. Secara internal, Bank memastikan keberlanjutan komitmen praktik penerapan prinsip-prinsip GCG yang baik melalui pengelolaan kegiatan bisnis dan operasional secara profesional, dan terus meningkatkan kualitas penyempurnaan sistem yang selalu tunduk pada ketentuan dan prinsip syariah yang berlaku.

## perubahan penting 2021

Salah satu perubahan penting di 2021 adalah perubahan komposisi Direksi dengan penambahan satu (1) orang anggota Direksi. Penambahan ini diharapkan mampu mengakselerasi pertumbuhan Bank untuk mencapai target yang diharapkan.

## rencana 2022

Bank optimis 2022 akan menjadi tahun yang lebih baik dibandingkan 2021. Beragam kebijakan dan strategi pemulihan ekonomi telah ditetapkan pemerintah dan regulator agar keadaan dapat berangsur pulih kembali. Penanganan COVID-19 melalui ketersediaan *booster* vaksin secara gratis kepada masyarakat hingga probabilitas efektivitas vaksin diperkirakan akan sangat menunjang perbaikan ekonomi.

Untuk 2022, Bank akan terus melanjutkan fokus pelayanannya pada segmen ultra mikro yang merupakan ibu-ibu dari masyarakat pra dan cukup sejahtera. Bank juga akan melakukan *roll out* massal dari inisiatif-inisiatif program yang telah disiapkan sebelumnya untuk membangun ekosistem digital syariah melalui produk, aplikasi dan model kemitraan. Bank juga akan mulai mengeksplorasi bentuk-bentuk kolaborasi dengan mitra potensial sebagai peluang untuk bersinergi dan menjadi *growth engine* baru Bank, sambil terus mengasah kemampuan organisasi agar tetap *agile* dan relevan.

## apresiasi

Mewakili jajaran Direksi dan manajemen, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan atas kepercayaan dan motivasi yang diberikan selama ini. Hormat saya kepada Dewan Komisaris yang senantiasa mengawasi langkah-langkah kami dan memberikan dukungan yang bernilai. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Dewan Pengawas Syariah dan pihak Regulator untuk pengawasannya dalam pelaksanaan kepatuhan dan penyelenggaraan usaha sesuai prinsip *prudential* serta prinsip-prinsip syariah. Kepada manajemen dan #bankirpemberdaya, apresiasi tak terhingga saya haturkan atas kerja keras, rasa saling percaya dan dedikasinya dalam menjalani misi jiwa memberdayakan dan melayani sepenuh hati seluruh nasabah BTPN Syariah.

Tak lupa untuk pemegang saham dan seluruh masyarakat Indonesia, terima kasih atas kepercayaannya kepada kami. *Insyaa Allah* kami akan berusaha sekuat tenaga menjaga amanah dengan kinerja yang lebih baik lagi sebagai bank umum syariah untuk keuangan inklusif yang mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia.

*Wabillahitaufik Walhidayah Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



**Hadi Wibowo**  
Direktur Utama