



02

laporan
manajemen



Program layanan kepada nasabah terus dikembangkan seiring dengan perkembangan teknologi sesuai dengan kebutuhan Nasabah.



Sikap keberpihakan #bankirpemberdaya kepada nasabah inklusi menjadi pendorong utama pembangunan ekosistem digital syariah sebagai upaya mencari solusi terbaik dan memberi nilai tambah untuk nasabah mencapai kehidupan yang lebih berarti, telah ditunjukkan dengan sangat baik di sepanjang tahun 2022.

Kemal Azis Stamboel

komisaris utama/
Independen





laporan komisaris utama

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Para Pemangku Kepentingan yang terhormat,

Indonesia dan dunia sedang berada di dalam momentum pemulihan ekonomi setelah selama tiga tahun terakhir menghadapi tantangan yang sangat kompleks akibat imbas pandemi COVID-19 dan perlambatan ekonomi yang berdampak pada hampir seluruh industri. Terlebih, dunia kini dihadapkan juga pada konflik geopolitik yang terjadi hingga menyebabkan kenaikan harga-harga komoditas yang mendorong terjadinya inflasi tinggi di seluruh dunia, terutama negara-negara maju.

Secara makro, kondisi ekonomi Indonesia masih lebih baik dibandingkan dengan negara lain. Situasi akibat pandemi COVID-19 cukup terkendali. Hal itu seiring dengan tingkat vaksinasi yang makin mengalami kenaikan, dan perbaikan serta efisiensi kinerja secara lebih baik lagi dari sektor industri dan resiliensi ekonomi nasional. Hal tersebut tercermin dari pertumbuhan ekonomi Indonesia selama 2022 yang mengalami peningkatan, dan utamanya didukung oleh peningkatan kredit produktif dan pertumbuhan kredit konsumsi sejalan dengan makin meningkatnya konsumsi masyarakat. Dengan melihat potensi serta strategi yang sesuai, di sepanjang 2022, perekonomian Indonesia konsisten berada di atas 5% dengan inflasi yang terjaga.

Satu hasil dari pemulihan ekonomi Indonesia ini adalah membaiknya daya beli masyarakat yang diyakini akan menjadi *booster* kebangkitan segmen usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), termasuk usaha ultra mikro sebagai salah satu motor penggerak perekonomian nasional. Walau demikian, saat ini masih terdapat sekitar 57 juta usaha ultra mikro yang mayoritas belum mendapatkan akses terhadap pembiayaan pada sektor keuangan formal.

Gejolak dan ketidakpastian ekonomi yang masih menjadi risiko yang perlu diperhatikan di sektor keuangan, tetap menjadi perhatian Dewan Komisaris dalam menjalankan fungsi pengawasannya terhadap kinerja Bank. Terutama karena sejak awal berdiri, BTPN Syariah telah memilih untuk menasar dan fokus melayani nasabah inklusi yang berada di lapisan terbawah, yang selama ini belum tersentuh layanan perbankan (*unbanked*). Masa pandemi nampak mengecilkan kesempatan pembukaan akses mereka pada layanan keuangan karena adanya pembatasan untuk berinteraksi langsung dan bertemu tatap muka. Hal ini memantik rasa keberpihakan Bank yang selama ini konsisten melayani nasabah inklusi untuk dapat terus melanjutkan dampak positif dalam mewujudkan perubahan hidup yang lebih sejahtera bagi nasabah.

Untuk itu, di tahun 2022, Bank mulai melaksanakan pembangunan ekosistem digital syariah bagi masyarakat inklusi yang bertujuan untuk membuka akses lain di luar akses pada layanan perbankan, yaitu akses pada keuangan digital, akses pada suplai barang kebutuhan pokok sehari-hari, akses pada pasar (*market*) yang lebih luas secara luring maupun daring dan akses pada pengetahuan yang juga bisa memungkinkan peran dan keterlibatan yang lebih luas lagi bagi para pemangku kepentingan lainnya.

Tantangan 'babak pertama' untuk tetap bisa berhubungan dengan nasabah inklusi selama masa pandemi sudah diupayakan dengan keberadaan platform dan aplikasi berbasis digital yang dirancang Bank, dan sudah digunakan oleh nasabah dan #bankirpemberdaya. Namun, Bank semakin menyadari, elemen-elemen digital yang sudah dirintis dan diuji coba baik oleh #bankirpemberdaya, nasabah pembiayaan, dan nasabah pendanaan pada tahun sebelumnya, perlu ditingkatkan secara lebih menyeluruh dalam tahapan pembangunan ekosistem digital syariah. Diharapkan dengan keberadaan ekosistem ini, Bank dapat mendukung visi pemerintah dalam memberdayakan usaha ultra mikro, mempercepat laju inklusi keuangan dan pembiayaan berkelanjutan, serta berkontribusi secara nyata agar nasabah dapat memiliki perilaku unggul yaitu Berani Berusaha, Disiplin,

Senapas dengan tema presidensi G20 Indonesia 2022 "*Recover Together, Recover Stronger*", di mana Indonesia mengajak seluruh dunia untuk bahu-membahu bangkit kembali, Bank pun membutuhkan nasabah dan segenap pemangku kepentingan untuk saling mendukung agar pulih bersama serta tumbuh lebih kuat demi mengubah hidup jutaan masyarakat Indonesia.

Kerja Keras, dan Saling Bantu (BDKS), sehingga mereka memiliki daya saing yang tinggi dan dapat memanfaatkan lebih banyak peluang usaha di era digitalisasi saat ini.

pencapaian kinerja direksi

Melayani nasabah inklusi membutuhkan pendekatan dan cara yang sangat berbeda. Apalagi ketika dihubungkan dengan teknologi dan digitalisasi yang keberadaannya semakin dibutuhkan sejak masa pandemi. Diperlukan inisiatif, terobosan-terobosan baru, dan inovasi yang bukan hanya untuk membuka akses pada layanan keuangan formal, tetapi juga bagaimana Bank dapat melakukan pemberdayaan untuk meningkatkan kemampuan nasabah agar dapat terus mengoptimalkan pengembangan diri dan produktivitas usahanya dengan memanfaatkan teknologi.

Dengan segala tantangan yang dijumpai oleh Bank, Bank melihat peluang untuk bisa melayani nasabah dengan lebih baik lagi dan memastikan keberlanjutan dampak sosial melalui teknologi untuk kebaikan yang sedemikian rupa dirancang oleh Bank. Dengan terobosan pada pengembangan teknologi digital yang mumpuni, seluruh *Community Officer* (CO) Bank telah menggunakan platform digital yang membuat mereka memiliki peningkatan kemampuan yang lebih tertata dalam berinteraksi dan melayani nasabah.

Kegiatan pemberdayaan nasabah kini dilakukan menggunakan *Bestee Tepat* yang dapat menambah kualitas pola pendampingan dan pemberdayaan sehingga lebih meningkatkan keterlibatan nasabah dan bernilai tambah tidak hanya bagi mereka, tapi juga bagi pemangku kepentingan yang lain. Karena dengan pemberdayaan sebagai 'DNA' Bank, nasabah inklusi diharapkan memiliki kemampuan untuk meningkatkan potensi diri dan mencapai hidup yang lebih berarti.

Dewan Komisaris menilai kinerja Direksi yang telah berupaya membangun ekosistem digital syariah melalui pengenalan dan penggunaan teknologi berbasis digital untuk melayani nasabah dengan lebih baik lagi sudah sangat optimal dan memenuhi harapan. Upaya sekuat tenaga dari #bankirpemberdaya ini telah mendorong berjuta nasabah inklusi Bank mampu bangkit kembali dan memutarbalikkan keadaan yang sempat terpuruk akibat dampak pandemi COVID-19. Hal tersebut tentu bukan hal yang mudah. Untuk itu, Dewan Komisaris sangat mengapresiasi sikap keberpihakan untuk berorientasi pada solusi terbaik bagi nasabah inklusi yang telah ditunjukkan oleh Direksi dan manajemen.

Dewan Komisaris juga melihat seluruh rencana kerja dan strategi yang dipaparkan telah berjalan dengan baik dan optimal. Mengingat literasi digital nasabah yang berbeda-beda, cara mengkomunikasikan dan mengenalkan fitur-fitur dalam platform digital dilakukan dengan bertahap dan disesuaikan dengan kemampuan adaptasi nasabah. Walau begitu, Bank tetap tidak melupakan unsur kebersamaan sebagai hal utama dalam membangun kepercayaan dan saling memberi pengaruh positif.

Tantangan dalam menjalaninya tentu saja ada. Bank mengantisipasi bahwa proses dan cara membuat literasi digital bagi nasabah inklusi tidak bisa dilakukan dalam waktu singkat. Proses harus dimulai dengan membuka akses dengan cara yang mudah, ringkas dan memiliki komunikasi yang jelas. Tetapi, bagaimana pun juga, Bank harus mencoba dan memulainya dari sekarang. Peran Mitra Tepat sebagai perpanjangan tangan bank di komunitasnya dan *Community Officer* di lapangan dapat menjadi jembatan dan membantu nasabah dalam penggunaan platform digital agar mereka dapat merasakan sendiri pengalaman dan manfaatnya.

Terkait tantangan ini, Dewan Komisaris senantiasa berdampingan dengan Direksi dan manajemen, serta terus terlibat agar dapat menjalankan tugas pengawasannya dengan iktikad baik, bertanggung jawab dan penuh kehati-hatian demi memastikan kegiatan Bank dapat berjalan dengan baik dan pembangunan ekosistem digital syariah bagi masyarakat inklusi dengan karakteristik yang khusus tersebut dapat berjalan sesuai yang diharapkan dan memberi solusi terbaik atas kondisi yang dialami oleh nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap BTPN Syariah.

penerapan tata kelola perusahaan

Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) menjadi sebagai 'aturan main' yang mutlak dipatuhi oleh seluruh #bankirpemberdaya tanpa terkecuali. BTPN Syariah senantiasa menerapkan prinsip-prinsip terbaik dari tata kelola yang mengusung pengungkapan informasi yang transparan, mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan sebagai pertanggungjawaban kinerja yang benar, terukur sesuai dengan peraturan dan regulasi yang berlaku. Pengelolaan perusahaan dilakukan secara independen dengan memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan kewajaran dan kesetaraan; termasuk membuka kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarier dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan kondisi fisik.

Mengingat pentingnya penerapan prinsip-prinsip GCG maka telah dilakukan bentuk komitmen seluruh anggota Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah dan Direksi dalam penerapannya. Fungsi-fungsi pengawasan Dewan Komisaris terhadap Direksi dan Manajemen dilakukan dengan intensif secara rutin dan berkala yang didasari pada hal memperkuat proses pelayanan dan proses bisnis, meningkatkan relevansi organisasi di setiap

dinamika bisnis, dan secara strategis membangun ekosistem digital yang lebih baik lagi untuk mendukung keuangan inklusif. Komitmen ini tidak hanya untuk mematuhi peraturan yang berlaku di dunia usaha, namun diyakini Bank sebagai kunci sukses dalam upaya pencapaian kinerja usaha yang efektif, efisien serta berkelanjutan yang sangat diperlukan dalam memenangi persaingan pasar.

Komitmen Bank untuk terus melakukan penyempurnaan pada penerapan prinsip-prinsip GCG secara berkelanjutan telah mendapatkan apresiasi yang tinggi dari PT Bursa Efek Indonesia dan ASEAN Corporate Governance di mana BTPN Syariah berhasil mendapat predikat "*Domestic Significantly Improved Public Listed Companies*" berdasarkan *assessment 2021 ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS)* dan dianugerahi ASEAN Assets Class PLSs karena dinilai berhasil menjalankan penerapan tata Kelola perusahaan yang berkualitas dan layak dilirik oleh investor global.

prospek 2023

Bank akan menyambut 2023 dengan optimis namun tetap penuh kehati-hatian dan senantiasa waspada. Optimis karena Indonesia dinilai mempunyai fondasi ekonomi dan politik yang kuat di tengah bayangan resesi ekonomi global. Kemampuan pemerintah untuk terus mengakselerasi pemulihan perekonomian nasional akan dilanjutkan pada 2023 dengan memproyeksikan pertumbuhan ekonomi nasional 2023 di kisaran 5,3%, jauh lebih tinggi dibandingkan dengan *outlook* perekonomian global yang diperkirakan berada pada kisaran 2,2% hingga 2,7%.

Dari sisi organisasi, sesuai Rencana Bisnis Bank (RBB), pengembangan infrastruktur teknologi digital untuk makin membuka akses pembiayaan kepada nasabah inklusi akan makin ditingkatkan. Akses nasabah pada pengetahuan, suplai barang kebutuhan pokok dan *market* yang lebih luas, insya Allah akan diperlebar, termasuk juga mengajak makin banyak pemangku kepentingan dan masyarakat untuk sedari dini terlibat dan ikut berperan dalam memberdayakan nasabah inklusi.

Melalui keterlibatan yang mendalam dan terukur terhadap nasabah, diharapkan Bank akan mampu dan siap untuk bertumbuh ke tingkat berikutnya, yang tidak semata memiliki performa kerja positif tapi juga memiliki kinerja berkesinambungan dan berkelanjutan untuk fokus mendampingi dan melayani ibu-ibu pemilik usaha ultra mikro di kota kecil dan pedesaan untuk tetap menyekolahkan anaknya setinggi-tingginya, memiliki hidup yang layak dan sejahtera, dan mewujudkan mimpi-mimpi mereka selanjutnya.

penutup

Senapas dengan tema presidensi G20 Indonesia 2022 *"Recover Together, Recover Stronger"*, di mana Indonesia ingin mengajak seluruh dunia untuk bahu-membahu bangkit kembali, hal itu pula yang Bank lakukan di 2022. Bank membutuhkan nasabah dan segenap pemangku kepentingan untuk saling mendukung agar pulih bersama serta tumbuh lebih kuat dan berkelanjutan demi mengubah hidup jutaan masyarakat Indonesia.

BTPN Syariah tidak akan bisa berada di posisinya hari ini tanpa dukungan dan kepercayaan dari nasabah, pemegang saham, dan seluruh pemangku kepentingan. Mewakili Dewan Komisaris, terima kasih yang sedalam-dalamnya saya ucapkan kepada seluruh nasabah, pemegang saham, pemerintah, regulator, dan pemangku kepentingan atas dukungan dan limpahan motivasi yang diberikan kepada BTPN Syariah.

Terima kasih juga saya sampaikan kepada ketua dan anggota Dewan Pengawas Syariah, Bapak H. Ikhwan Abidin, MA dan Bapak H. Muhammad Faiz, MA. untuk peran pengawasannya agar Bank selalu tetap berada dalam koridor syariah.

Terakhir tapi yang tidak kalah penting, apresiasi kami kepada jajaran Direksi dan manajemen, serta seluruh #bankirpemberdaya atas komitmen, dedikasi, kerja keras, dan integritas untuk membuka lebih banyak kesempatan bagi jutaan rakyat Indonesia dalam mewujudkan mimpi-mimpi dan meraih hidup yang lebih berarti.

***Wassalammualaikum Warahmatullahi
Wabarakatuh***



Kemal Azis Stamboel

Komisaris Utama/Independen