

Mandiri Syariah Post Pandemy Transformation



Strategy After
CORONAVIRUS
Pandemic

N



Suhendar, SE., MSI., CA

SVP – Head of Corporate Transformation Group
Bank Syariah Mandiri

Speaker Profile

Suhendar SE., MSI., CA. Head of Corporate Transformation Group , PT Bank Syariah Mandiri



Profesional Experience:

- PT Bank Syariah Mandiri (2004-2018)
- Ernst & Young (2002-2004)

Education Background:

- Bachelor of Accounting, Economic Faculty, University of Indonesia (1997-2002)
- Master in Islamic Economic & Finance, University of Indonesia, (2009-2011)

Executive Education Program:

- Wharton Executive Education Program, University of Pennsylvania, Philadelphia, USA (2019)
- Sekolah Pimpinan Bank angkatan 69, LPPI, Jakarta-Stockholm-Oslo- Copenhagen (2018)
- Positive Leadership Training, Michigan Ross School of Business-USA, Hongkong (2017)
- Asia's Future Leader Summit Program, by Alue Japan, Singapore (2015)

Organization Involvement:

- Board of Shariah Accounting Standard, Indonesian Accounting Institute (DSAS IAI, 2015-2019)
- ASBISINDO Commite

International Exposure:

- Delegation of Indonesian Shariah Accounting Standard Board for Islamic Finance Consultative Group Meeting 2018; IASB, AAOIFI & Accounting Standard Setter of muslim countries, Dubai (2018)
- Speaker at Digital Disruption & Leadership Conference, Parkroyal on Beach Road Hotel, Singapore, 2017
- Speaker at Kuala Lumpur Islamic Finance (KLIF) XIII, Kuala Lumpur, 2016
- Speaker at Sukuk Summit, Kuala Lumpur, 2016
- Speaker at Bangladesh Banking Summit, Dhaka-Bangladesh, 2016
- Speaker at 6th Asia Islamic Banking Conference, Kuala Lumpur, 2015
- Speaker at 5th XBRL Asia Roundtable 2015 (XART) and Indonesia National XBRL Conference, Jakarta, 2015

bank syariah di tengah perbankan nasional

beberapa bank syariah tumbuh cukup baik dan kompetitif di antara perbankan nasional

Mar-20 Aset			Mar-20 DPK			Mar-20 Tabungan			Mar-20 Kredit/Pembiayaan			Mar-20 Laba Bersih		
Rank	Bank	(Rp Miliar)	Rank	Bank	(Rp Miliar)	Rank	Bank	(Rp Miliar)	Rank	Bank	(Rp Miliar)	Rank	Bank	(Rp Miliar)
1	BRI	1,287,094	1	BRI	978,326	1	BRI	387,642	1	BRI	884,269	1	BRI	8,305
2	Mandiri*	1,130,708	2	Mandiri*	819,930	2	BCA	365,656	2	Mandiri*	786,109	2	Mandiri*	7,899
3	BCA	953,702	3	BCA	735,703	3	Mandiri*	306,257	3	BCA	597,728	3	BCA	6,104
4	BNI	803,279	4	BNI	591,482	4	BNI	178,280	4	BNI	545,693	4	BNI	4,130
5	BTN	308,187	5	BTN	204,296	5	CIMB - Niaga	57,467	5	BTN	229,335	5	Danamon	1,245
6	CIMB - Niaga	271,886	6	CIMB - Niaga	172,592	6	Bank Syariah Mandiri	40,472	6	CIMB - Niaga	156,836	6	Tokyo - Mitsubishi	1,047
7	Tokyo - Mitsubishi	201,566	7	OCBC - NISP	132,631	7	Panin	40,303	7	BTPN	147,845	7	Citibank	1,008
8	OCBC - NISP	191,543	8	Panin	127,534	8	Danamon	37,702	8	Panin	131,706	8	CIMB - Niaga	993
9	Panin	185,132	9	Danamon	115,555	9	BTN	36,889	9	OCBC - NISP	119,792	9	OCBC - NISP	791
10	BTPN	184,955	10	Permata	114,575	10	OCBC - NISP	27,842	10	Tokyo - Mitsubishi	116,959	10	Panin	692
11	Danamon	178,364	11	Bank Syariah Mandiri	101,916	11	Permata	22,880	11	Danamon	108,710	11	Standard Chartered	680
12	Maybank Indonesia	167,609	12	Maybank Indonesia	91,892	12	BNI Syariah*	20,248	12	Permata	95,427	12	Mega	669
13	Permata	167,261	13	BPD - Jawa Barat dan Banten	87,970	13	UOB Indonesia	19,331	13	Maybank Indonesia	84,656	13	BTPN	471
14	HSBC Indonesia	133,409	14	BTPN	87,438	14	Maybank Indonesia	19,087	14	BPD - Jawa Barat dan Banten	82,323	14	HSBC Indonesia*	468
15	BPD - Jawa Barat dan Banten	116,799	15	UOB Indonesia	81,975	15	Mayapada Internasional*	18,346	15	UOB Indonesia	78,017	15	BTN	457
16	Bank Syariah Mandiri	114,747	16	Mega	76,068	16	Bukopin	18,314	16	Bank Syariah Mandiri	75,470	16	BPD - Jawa Timur	439
17	UOB Indonesia	107,729	17	Mayapada Internasional*	73,203	17	BPD - Jawa Barat dan Banten	18,054	17	HSBC Indonesia*	71,755	17	BPD - Jawa Barat dan Banten	416
18	Citibank	105,208	18	Citibank	72,813	18	BPD - Jawa Timur	18,023	18	Bukopin	66,038	18	Maybank Indonesia	415
19	DBS Indonesia	102,405	19	Bukopin	72,632	19	BPD - Jawa Tengah	17,065	19	DBS Indonesia	58,400	19	BTPN Syariah	402
20	Mega	99,260	20	HSBC Indonesia*	72,057	20	Muamalat**	14,339	20	Mega	53,662	20	BNP Paribas Indonesia	370
21	Bukopin	96,083	21	DBS Indonesia	69,003	21	HSBC Indonesia*	14,247	21	Mizuho Indonesia*	53,017	21	Bank Syariah Mandiri	368
22	Mayapada Internasional*	89,205	22	BPD - Jawa Timur	57,764	22	Mega	13,161	22	Mayapada Internasional*	52,276	22	DBS Indonesia Bank	343
23	Standard Chartered	78,661	23	BPD - Jawa Tengah	53,541	23	Mizuho Indonesia*	9,760	23	Citibank	46,043	23	Mizuho Indonesia	271
24	BPD - Jawa Tengah	70,960	24	Tokyo - Mitsubishi	48,935	24	BRI Syariah	9,683	24	BPD - Jawa Tengah	45,915	24	Deutsche Bank**	242
25	BPD - Jawa Timur	69,721	25	BNI Syariah*	44,859	25	BPD Bali	9,672	25	ICBC Indonesia*	38,072	25	BPD - Jawa Tengah	234
26	ICBC Indonesia*	62,155	26	Muamalat**	40,027	26	Citibank	9,563	26	BPD - Jawa Timur	37,001	26	Bank BNI Syariah*	214
27	Bank of China Limited	59,280	27	Bank of China Limited	38,475	27	Sinarmas*	9,095	27	KEB Hana Indonesia	35,597	27	KEB Hana Indonesia	198
28	Mizuho Indonesia*	58,932	28	ICBC Indonesia*	36,405	28	DBS Indonesia	8,906	28	BNI Syariah*	32,390	28	Bank of China	194
29	BNI Syariah*	51,128	29	BPD - DKI Jakarta	33,472	29	BTPN	8,545	29	BRI Syariah	30,455	29	UOB Indonesia	188
30	KEB Hana Indonesia	49,724	30	BRI Syariah	33,019	30	BPD - Sumatera Utara	8,226	30	Standard Chartered	29,808	30	BPD - DKI Jakarta	184

bank syariah menghadapi tantangan literasi & inklusi

...masyarakat masih belum familiar terhadap keuangan syariah

Indonesia
National
Bank

Literacy Index 29,66%

29 dari 100 penduduk Indonesia tahu konsep
bisnis bank konvensional



Inclusion Index 67,82%

67 dari 100 penduduk Indonesia menggunakan
layanan produk bank konvensional



Indonesia
Sharia Bank

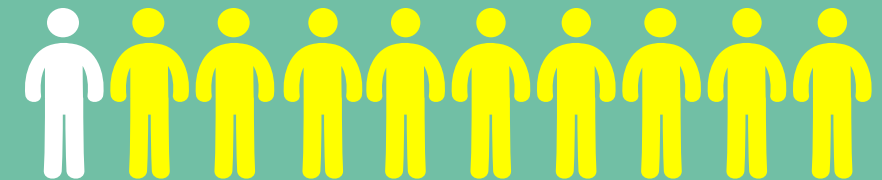
Literacy Index 8,11%

8 dari 100 penduduk Indonesia tahu konsep
bisnis bank syariah



Inclusion Index 11,06%

11 dari 100 orang Indonesia menggunakan
layanan produk bank syariah



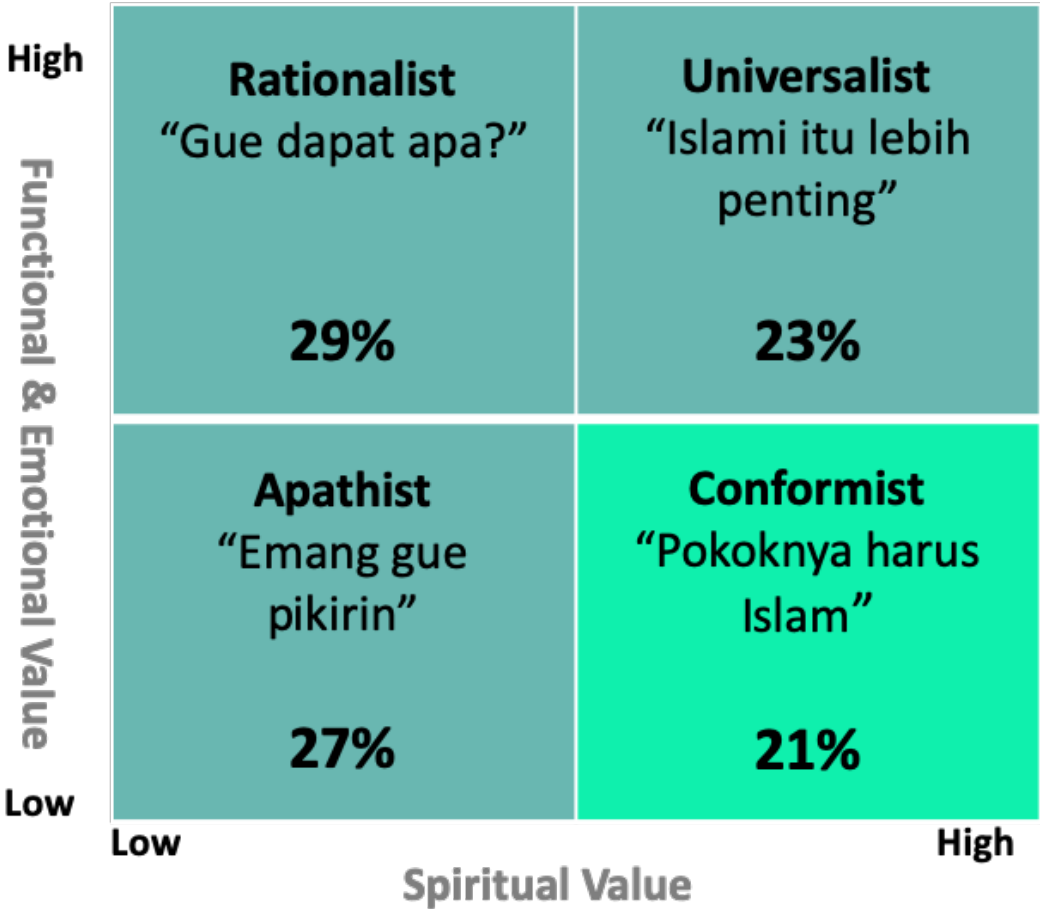
potensi besar dalam pengembangan keuangan syariah

jumlah penduduk muslim yang besar, dan sebagian diantaranya memiliki ghiroh syariah yang tinggi

Country	Muslim Population (in million)	% of total population	Sharia Banking (% of total Banking Assets)
Indonesia	209.1	87.2%	5.6%
Pakistan	176.2	96.4%	10.4%
India	167.4	14.2%	14.0%
Bangladesh	134.4	90.0%	24.0%
Malaysia	19.9	61.3%	28.2%
Egypt	77.0	94.7%	9.5%
Iran	73.6	99.4%	100.0%
Turkey	71.3	96.4%	5.5%



Penduduk Muslim di Indonesia 209 juta jiwa
atau 87,23 %

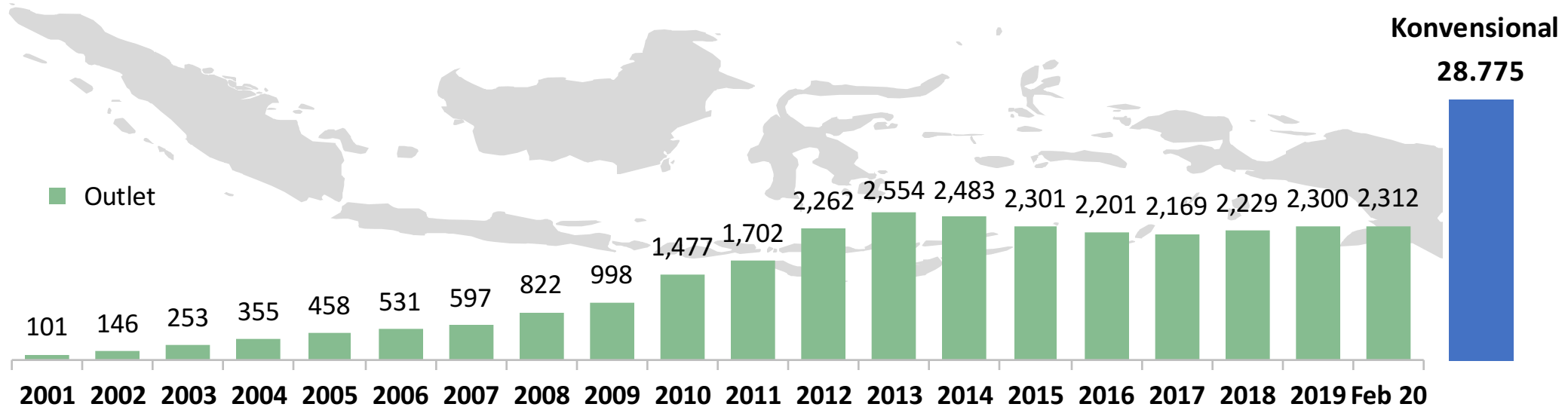


minimal sebesar 21% menjadikan agama
sebagai prioritas utama

digital menjadi solusi kendala skala ekonomi

jangkauan jaringan kantor perbankan syariah 'sepersepuluh' perbankan konvensional

Tersebar di 34 Provinsi
273 Kota/Kabupaten



Layanan Syariah vs jumlah penduduk Indonesia =

1 : 115.917

Layanan Konvensional vs jumlah penduduk Indonesia =

1 : 9.314

Digital menjadi solusi

*) dari 514 Kota/Kabupaten di Indonesia

How we serve you today

20 years growing, as a part of Mandiri Group

Distribution **742**

ATM network
BSM, Himbara, Artajasa, **204.154**
Prima, MEPS

Assets by Mar' 20 **IDR 114 T**

Rank of saving in
national **#6 Besar Nasional**

The only one sharia bank **Bank
Buku III**

Our customers **8 mio**





Our Purpose ...

“ Profit yang berkelanjutan dan bermanfaat untuk seluruh Stakeholder ”

The beauty of sharia banking

sebagian besar masyarakat belum bisa membedakan bank syariah dengan bank konvensional



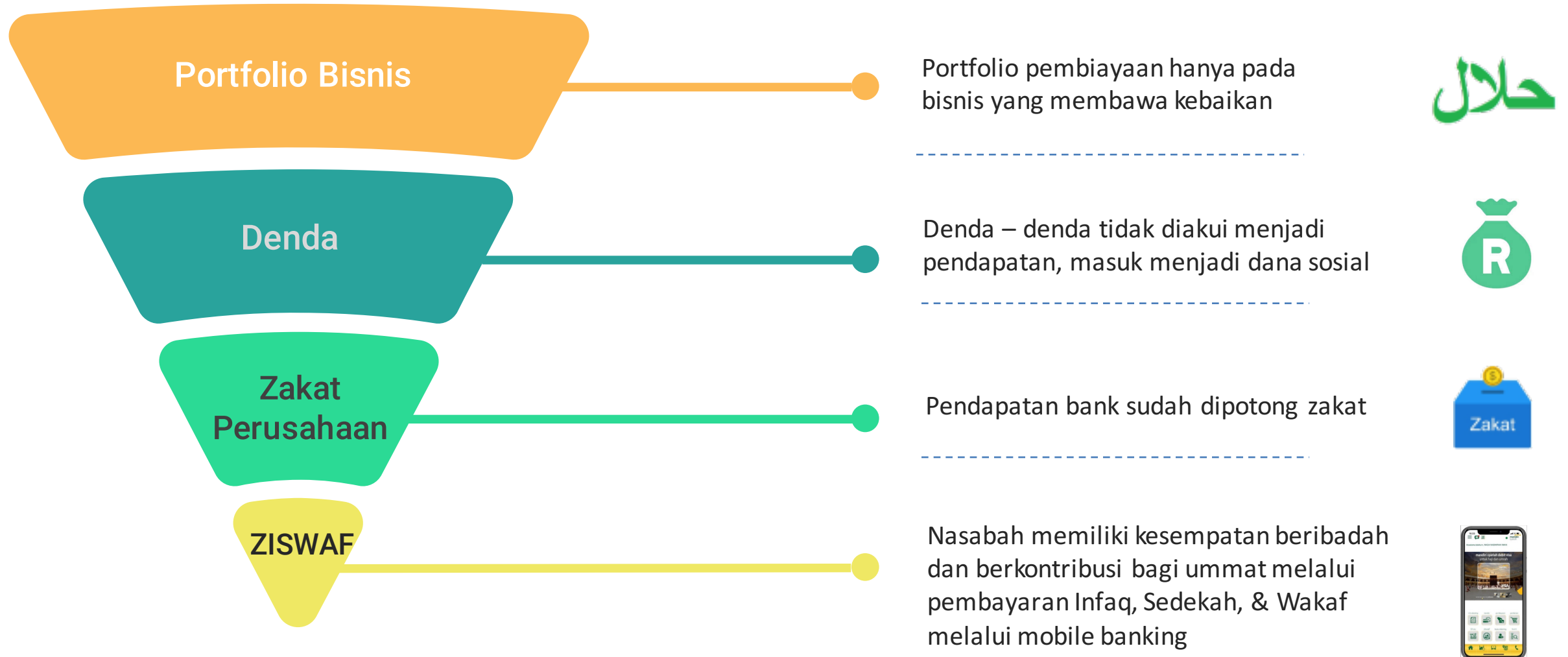
*Note:

Non-halal, rokok, hotel non syariah, salon



Pendapatan yang bersih, halal dan maslahat

portfolio bisnis yang membawa kebaikan, tidak mengakui denda, pendapatan dipotong zakat, nasabah memiliki kesempatan beramal



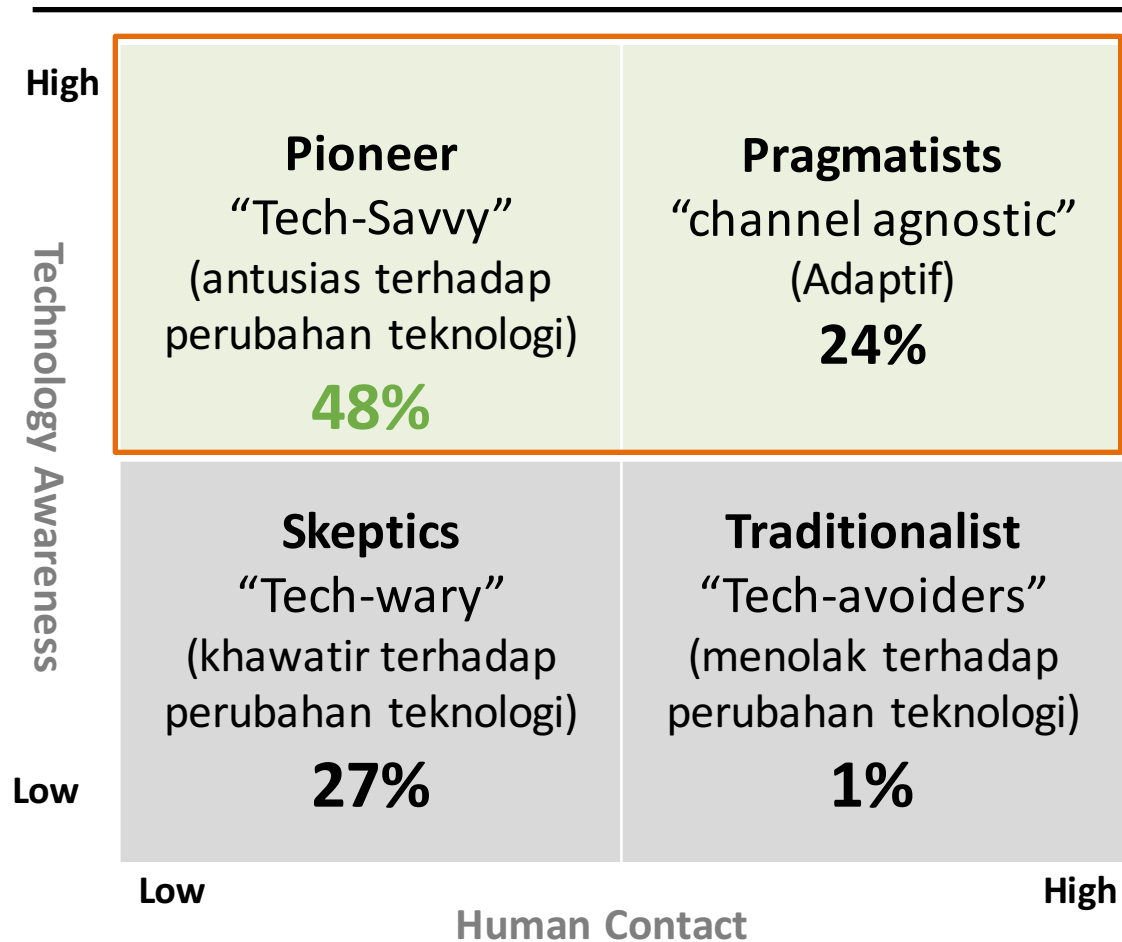
Strategic Framework to Survive and win in Pandemic Era

shifting dari traditional to digital *services* untuk terus menjaga kepercayaan *stakeholder*



72% penduduk Indonesia memiliki ketertarikan terhadap digitalisasi

sebagian besar kebutuhan konsumen dipenuhi melalui digital



Source: 2019 Accenture Global Financial Services Consumer Study

Di era pandemi covid-19, peran digital menjadi semakin penting

kunjungan ke cabang turun 50%, penggunaan aplikasi digital meningkat 2x lipat



34%

Online consultation



33%

Online education courses



29%

Telecommuting software



26%

Pay for online entertainment



21%

Watch live broadcast through mobile phone



18%

Social e-commerce/Community groups



14%

Buy indoor fitness equipment



13%

Try online banking

Update on operational aspects

Usage of digital apps and credit card subscriptions

2x

since mid-March

Visits to branches

-50%

since mid-March

Employees working remotely

50%

since lockdown

Source: EY Banking Report 2020

ONLINE SHOPPING

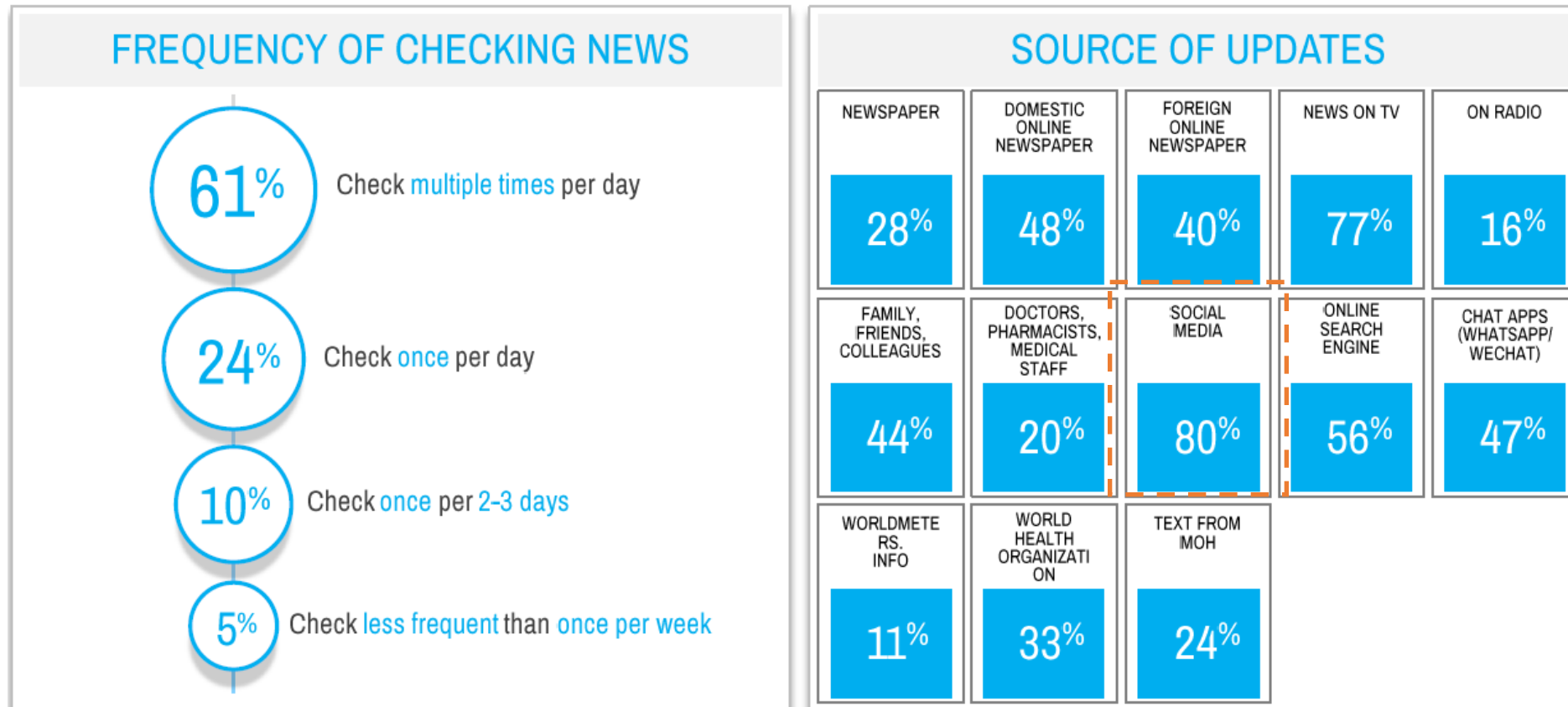


■ More often ■ Same as before ■ Less often

kemudahan memperoleh informasi jadi alasan utama memilih digital

80% masyarakat memperoleh akses berita dari social media

(source: Riset **AC Nielsen** saat pandemi)



2. How closely are you following the information/update news of Coronavirus Disease 2019/Covid-19?
2. What are the sources that you use to update and keep up with Coronavirus Disease 2019/Covid-19?
Base: All Respondents (n= 502)

seiring perubahan behavior nasabah layanan dilakukan secara digital

...perubahan dari traditional to digital terbukti tidak mempengaruhi kualitas layanan

Internal Process



Cara Kerja

- Working From Home;
- Remote Working
- Split Operation



- Telesales;
- On desk collection;
- Virtual complain handling
- Engagement nasabah dengan *mobile* meningkat
- Pengguna MSM meningkat
- Bisnis gadai terus tumbuh
- Digital marketing sebagai salah satu pilar *touch point*



Pegadaian Digital



Rapat & Corporate Event



- Radir Online;
- Rakomdir Online
- Strategic Review Online;
- Internal meeting & koordinasi online
- MSU Communication (Webinar)
- PHBI streaming



- Online Priority Gathering;
- Sosialisasi massal via video conference.
- Online OTS

Transforming Mobile Banking to Sharia Ecosystem Platform

All in one Apps with Sharia value supported with strong internal business process



info rekening



Transfer



pembayaran



pembelian



Tarik tunai



keyboard for
banking transaction



Top up e
wallet



layanan
islami



jadwal shalat
(arah kiblat,
lokasi masjid)



ziswaf



ATM,
cabang
terdekat



favorit



Buka rekening



blokir kartu



e-commerce



QR Payment



Transaksi
terjadwal

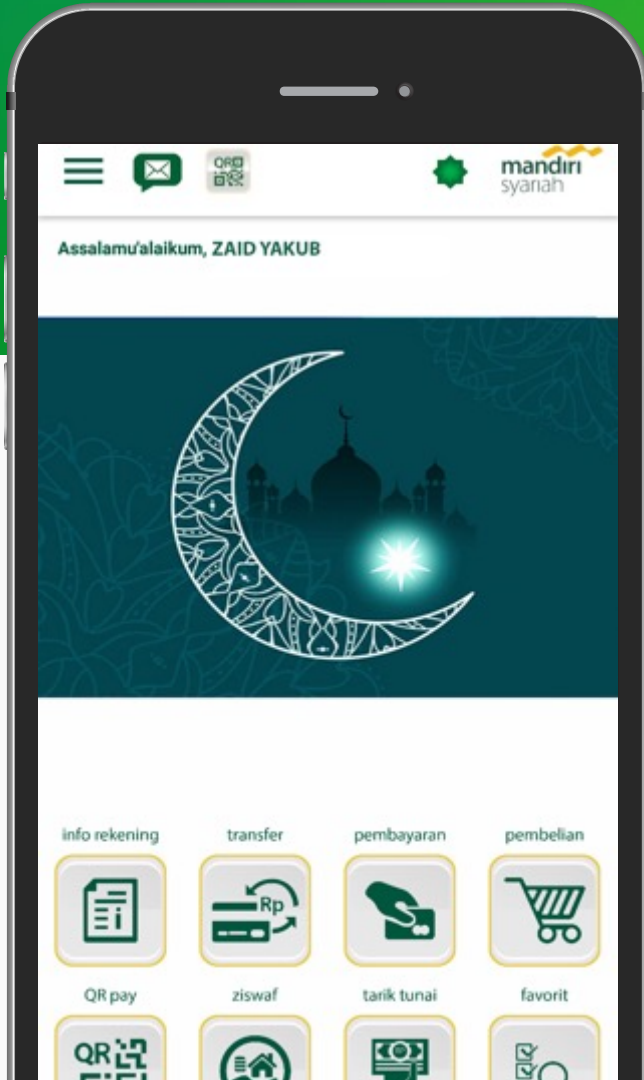


Inbox
(real time notif)

Spiritual Value

Mandiri Syariah Mobile

How it is now?



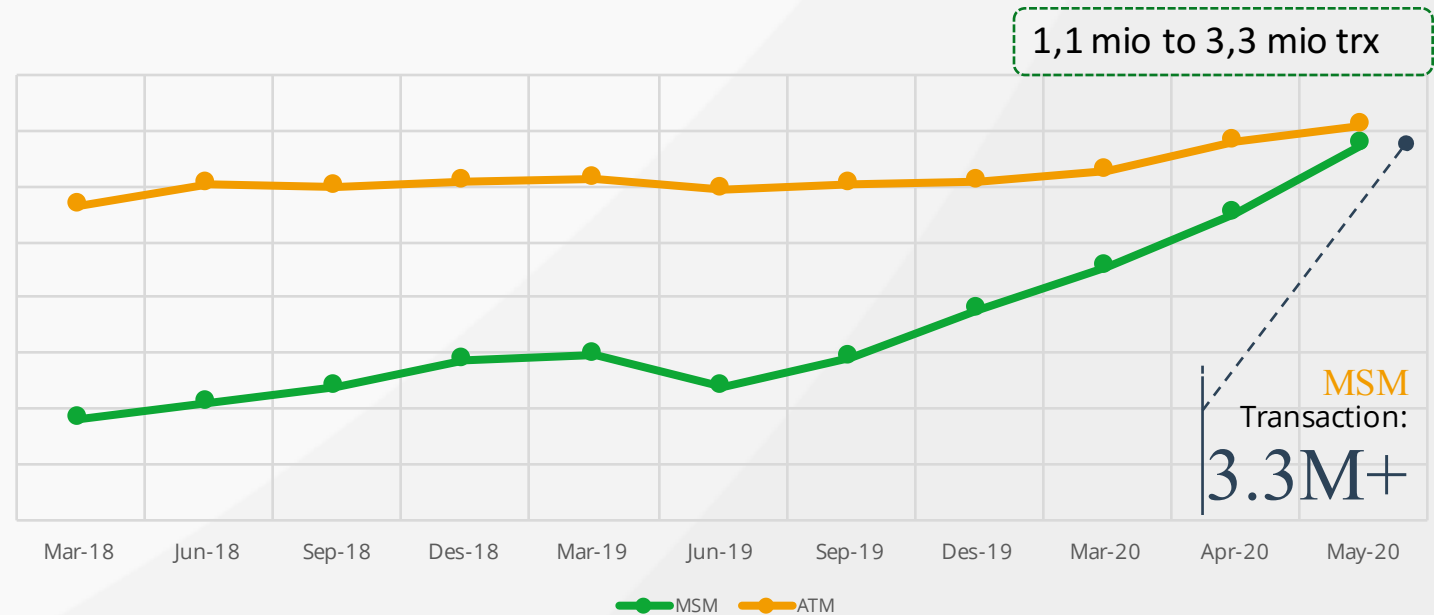
24/7
On

1 Million+
Happy Clients

500+
Payment Biller

>30%
Transaction
increase

>100%
Volume Increase



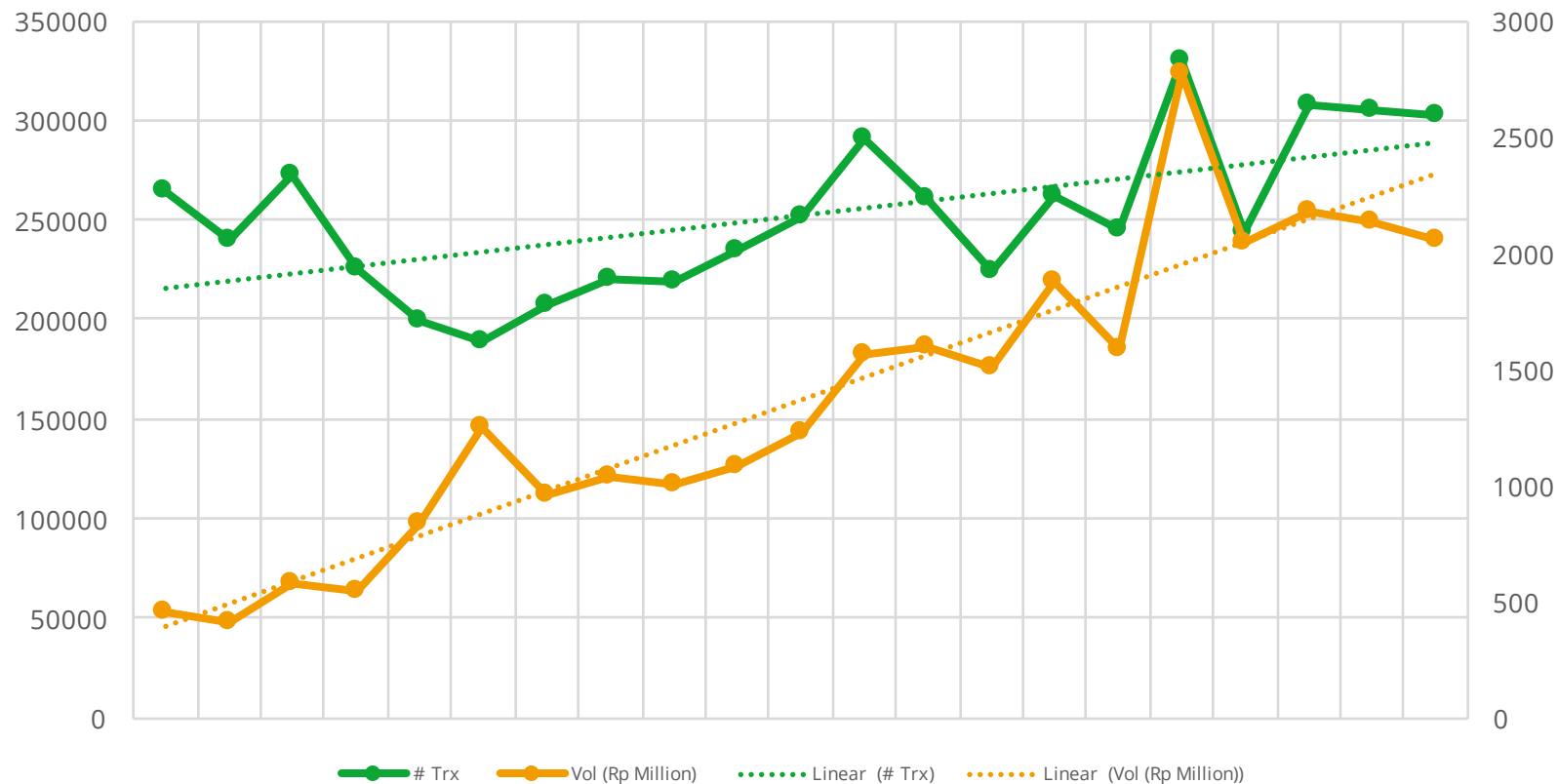
We serve ZIS through Digital Channel

transaksi ZIS meningkat 79,14% *year on year*, dari 139.000 menjadi 249.000 transaksi



Penyaluran ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqah) through MSM and ATM

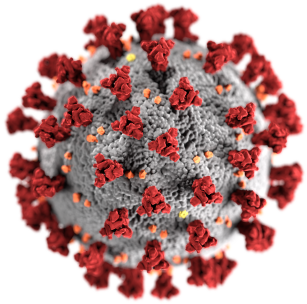
Period 2019-2020, tend to increase all the time. Volume increase significantly compared to number of trx



Mandiri Syariah melakukan shifting strategy di masa post pandemy

shifting strategy urgent dilakukan untuk memimpin di era post pandemy

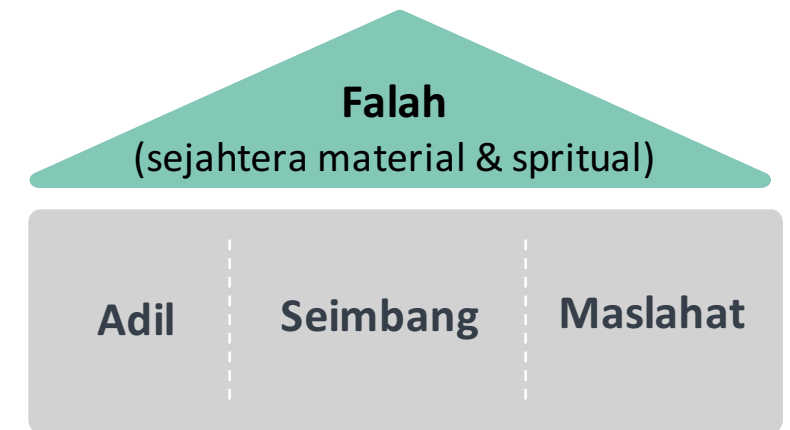
The
Great Corrector



Shifting Strategy
MANDIRI SYARIAH



Ultimate Goal



Source: inventure

Strategi Bank Syariah Menghadapi Masa Depan

target market, digitalisasi, dengan *value* **Adil, Seimbang, Maslahat**



- Memenuhi ekspektasi customer :
 - a. mudah,
 - b. murah,
 - c. aman,
 - d. cepat

CUSTOMER SOLUTION

pertumbuhan laba yang sustain, bermanfaat dan berkah bagi stakeholder

- Prinsip **Adil, Seimbang, Maslahat**;
- Memberikan manfaat pada stakeholder;
- Layanan finansial & spiritual

SYARIAH VALUE



DIGITAL & MODERN

- Digital;
- Modern;
- *Lean organization*;
- Efisien

EMPATHY

Sebagai agregator menumbuhkan kepedulian pada sesama



menghadirkan keberkahan bagi lingkungan...



Masjid Cipali



Mobil Mushola



Mobil Jenazah



Masjid Bromo



Masjid Banten

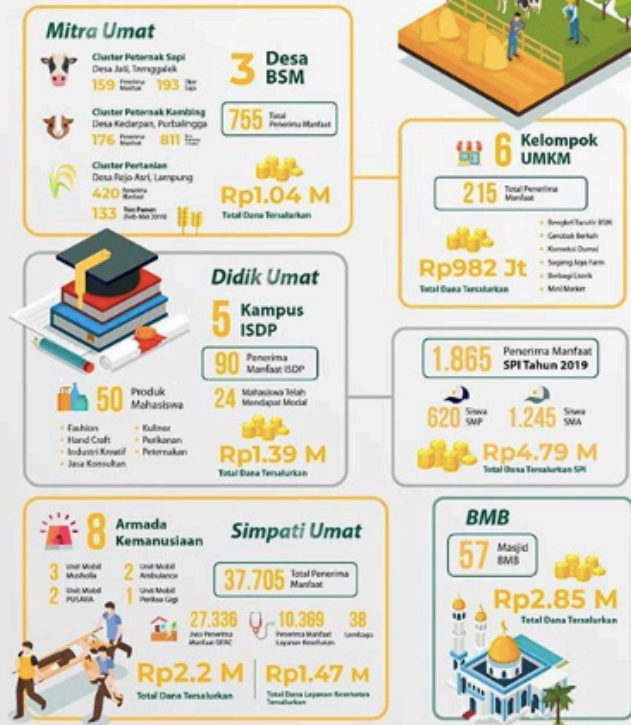


Masjid Merapi

bersama nasabah mengalirkan kemaslahatan lebih luas untuk ummat

khususnya bagi pejuang medis dan untuk ketahanan pangan masyarakat terdampak

Maslahat untuk Umat & Bangsa Capaian Kinerja BSM Umat Tahun 2019



Terima kasih
para nasabah mandiri syariah atas bantuan sebesar:

Rp **3.05** milyar

untuk 2000 pcs Alat Pelindung Diri & 100.000 pcs Masker
ke 105 RS rujukan Covid-19

gunakan ZISWAF di mandiri syariah mobile
untuk terus berdonasi mendukung tenaga medis kita

lebih mudah, #lebihberkah

mandiri syariah call 14040

Infografis Penyaluran Ramadhan Hebat BSM Umat 1441H/2020

Paket Hebat Berbuka

3.600 Paket Makanan & Takjil

9 Lokasi Penyaluran

- Anas Tangerang
- Anas Kib. Jarak
- Anas Jakarta Magerik
- Anas Jakarta Wng. Bancit
- Anas Bogor
- Anas Jakarta Thamrin
- Anas Jakarta Kip. Gading
- Anas Bekasi
- RO-H Jakarta

Sebar Sembako Hebat

20.000 Paket Sembako

8 Lokasi Penyaluran

- Medan
- Palembang
- DIO Jakarta
- Bandung
- Semarang
- Surabaya
- Banjarmasin
- Makassar

Zakat Fitrah & Fidyah

2.190 Paket

10 TON Berasera

8 Lokasi Penyaluran

- Jabodetabek
- Lampung Tengah

2.190 Total Penerima Manfaat

RP221.5 JT Total Dana Tersalurkan

- Trenggalek
- Purbalingga

THR Hebat Anak Yatim

1.441 Total Penerima Manfaat

4 Lokasi Penyaluran

- Makassar
- Jakarta
- Bogor
- NTB

Wakaf Hebat Quran Braille

255 Set Quran Braille

14 Provinsi Penyaluran

2nd Transformation Wave



N

LESSON LEARNED



Karena sesungguhnya sesudah **kesulitan** itu ada kemudahan.
"Sesungguhnya sesudah **kesulitan** itu ada kemudahan."
(QS. Al-Insyirah: 5 - 6)