

Kabar**Maybank** INDONESIA

Membangun Budaya Kerja

Digitalisasi, Solusi di Masa Pandemi

● Fokus

Economic Outlook:

Mengubah Pandemi Menjadi Potensi

● Peristiwa

Sharia Thought Leaders Forum:

Mencari Celah Membesarkan Perbankan Syariah



Daftar Isi



Fokus

- 03. Economic Outlook:**
Mengubah Pandemi Menjadi Potensi

Peristiwa

- 08. Sharia Thought Leaders Forum:**
Mencari Celah
Membesarkan Perbankan Syariah

Engagement

- 14. The Guru Series**
Prof. Rheinald Kasali
- 28. Webinar**
Learning from Home

Salam Redaksi

Penyebaran wabah Covid-19 telah mengubah perilaku konsumen dalam bertransaksi. Jika sebelumnya terbiasa berbelanja secara fisik (*offline*), kini cenderung memanfaatkan transaksi *online*.

Menyadari hal itu, Maybank Indonesia menggelar *Economic Outlook* dengan menghadirkan sejumlah pelaku usaha lain, terutama di sektor pembayaran digital. Kegiatan yang digelar secara daring ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi pelaku usaha di tengah kondisi sulit pandemi.

Bank juga menggelar *Sharia Thought Leaders Forum* untuk mengembangkan perbankan syariah yang kini diharapkan dapat menjadi salah satu pilar kemajuan ekonomi Indonesia, terutama di masa Covid-19.

Sejalan dengan transformasi demi keberlanjutan kinerja, Bank melalui Unit Usaha Syariah tetap tidak lupa membantu sesama lewat partisipasi dalam program Pemulihan Ekonomi Nasional. Hal ini selaras dengan misi Maybank Indonesia yakni *Humanising Financial Services*.

Demi menjaga Maybankers tetap sehat di masa pagebluk, Bank pun menggelar *cooking class* bersama Chef Devina Hermawan. Kegiatan ini diharapkan dapat membuat kita dapat mengonsumsi makanan bergizi selama pandemi sehingga imunitas tetap terjaga.

Salam Tiger!



Juli 2020/Edisi 07

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| • Penasihat | : Direksi |
| • Pembina | : Esti Nugraheni |
| • Pemimpin Redaksi | : R. Sukrido Hasto Broto |
| • Wakil Pemimpin Redaksi | : Windhu Eka Ramadhi |
| • Redaksi | : Amalia Mahdini |

Kontributor:

- | | |
|-----------------------|--------------------------------|
| • Adriani Ferolina | |
| • Rhea Melissa | : Community Financial Services |
| • Neza Fitri Rahmania | : CX Management |
| • Alexandra Andreana | : Human Capital |
| • Zakia Ayu Permata | : Sharia Banking |

Maybank Indonesia juga dapat diakses melalui maybankportal dan MyHR2u

<https://maybankportal>

Redaksi menerima kiriman naskah atau artikel, berita, humor ataupun pengetahuan populer. Redaksi berhak mengedit isi naskah atau isi artikel yang diterima tanpa mengurangi maknanya. Artikel yang dikirimkan tidak lebih dari dua halaman A4 dengan spasi satu untuk setiap paragraf. Naskah yang dikirimkan menjadi hak redaksi.

Informasi seputar kegiatan minimal berisikan informasi 5W + 1H (*What, When, Where, Who, Why + How*). Untuk pengiriman foto, harap dikirimkan versi jpeg dengan ukuran minimal 300 kb. Kirimkan naskah dan foto Anda ke alamat e-mail: **CCommunications@maybank.co.id**



Economic Outlook

Mengubah Pandemi Menjadi Potensi

Wabah Covid-19 yang menyebar ke seluruh dunia sejak awal tahun lalu telah membuat perekonomian mengalami perlambatan. International Monetary Fund (IMF) dalam pernyataan pada Juni bahkan mengoreksi pertumbuhan ekonomi global pada 2020 menjadi -4,9 persen, dari sebelumnya 3,3 persen.

Khusus untuk Indonesia, IMF memperkirakan pertumbuhan ekonomi Tanah Air di kisaran -0,3 persen.

Situasi pelik tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pelaku usaha nasional kini. Jika tidak cermat dan adaptif, target era industri 4.0 yang dicanangkan Pemerintah berpotensi tidak bakal tercapai.

Menyadari tantangan itu, Maybank Indonesia pun menggelar *Economic Outlook 2020* secara daring pada Rabu (22/7). Kegiatan ini diharapkan dapat memberi pencerahan dan solusi bagi pelaku usaha nasional di tengah situasi sulit akibat pandemi.

"Forum ini kita persembahkan kepada nasabah dan masyarakat supaya bisa mengambil pelajaran. Kiranya dalam

situasi sulit ini kita bisa mempersiapkan diri menjadi lebih baik sehingga tantangan bisa diubah menjadi peluang," kata Presiden Direktur Maybank Indonesia Bpk. Taswin Zakaria dalam *opening speech*.

Menurut Bpk. Taswin, pandemi sejatinya telah mengubah kebiasaan dan perilaku konsumen. Jika sebelumnya, misal, terbiasa berbelanja secara *offline* atau tunai, kini kecenderungan telah berubah menjadi *online* dan nontunai.

Maka semua pihak, termasuk Maybank Indonesia, harus cermat merespons perubahan perilaku tersebut.

"Ada yang sangat siap seperti teman-teman di *e-commerce* atau *fintech*. Namun ada juga yang tidak siap karena terbiasa kehadiran fisik," lanjut Bpk. Taswin.

"Semoga kita bisa mengambil manfaat dari acara ini dan bersama-sama dapat mempertahankan serta mendorong kelanjutan bisnis dan perekonomian Indonesia ke depannya."

Segendang sepenarian pernyataan Staf Khusus II Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Bpk. Mohammad Ikhsan

yang menyebut kecermatan terutama dalam melihat akar masalah krisis sebagai "jurus" selamat dari perlambatan ekonomi saat ini.

Pasalnya, krisis ekonomi saat ini disebabkan oleh faktor berbeda dibandingkan krisis di medio 1960-an, 1998, atau 2008. Jika saat itu krisis bermula di sektor perbankan, saat ini hulu krisis berasal dari bidang kesehatan.

"Dalam melihat krisis, kita harus melihat apa *real problem*-nya," ujar beliau.

Krisis yang bermula dari bidang kesehatan saat ini, terang Bpk. Ikhsan, di satu sisi telah membatasi gerak masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menahan laju penyebaran virus di tengah masyarakat.

Walhasil, masyarakat pun saat ini lebih banyak beraktivitas dan beribadah di rumah masing-masing. Tapindinsisi lain, transaksi kemudian bersalin rupa menjadi *online* dari sebelumnya *offline*.

"Jadi, jawabanannya (mendorong perekonomian) adalah digitalisasi (bisnis)," kata Bpk. Ikhsan.

Pemerintah sendiri, lanjut Bpk. Ikhsan, kini berfokus pada penanganan masalah kesehatan sembari tetap terus menstimulasi para pelaku usaha dengan beragam program seperti Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) yang memberikan pinjaman bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Sebagai salah seorang pelaku usaha, Chief Executive Officer (CEO) PT Kalbe Farma Tbk. Bpk. Vidjongtius mengakui, transformasi digital memang mutlak diperlukan dalam situasi saat ini.

Musababnya, penjualan beberapa produk makanan dan minuman secara *offline* menurun seiring penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) oleh Pemerintah. Beliau mencontohkan penjualan produk makanan dan minuman Kalbe Farma yang rendah sepanjang pandemi.

"Pasar banyak terbatas karena protokol ketat. Mobilitas menjadi turun," ujar beliau.

Dalam pernyataan pada akhir Juni, Menteri Badan Perencanaan Pembangunan Nasional /Kepala Bappenas Bpk. Suharso Monoarfa memang sempat mengatakan bahwa total kerugian akibat daya beli masyarakat sepanjang 30 Maret hingga 6 Juni mencapai Rp392 triliun.

"Dengan adanya Covid-19 ini, kita bisa melihat bahwa konsumen seperti 'hilang'. Ini cukup membuat kita terkejut karena

ini situasi yang belum pernah dialami," tambah Bpk. Vidjongtius.

CEO Blibli Bpk. Kusumo Martanto menambahkan, perubahan perilaku konsumen dari *offline* menjadi *online* memang terlihat jelas sepanjang pandemi. Bahkan setelah Pemerintah menetapkan PSBB Transisi, perilaku berbelanja daring tersebut masih bertahan. "Semakin terlihat bahwa *online* menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari," ujar Bpk. Kusumo.

Selain transaksi daring bahan pokok yang meningkat, perubahan perilaku berbelanja *online* tersebut terjadi hampir di semua sektor. Beliau mencontohkan penambahan transaksi pembelian vitamin secara *online* yang naik hingga 25 persen atau barang elektronik yang bertambah 15 persen. "Sejumlah kategori terdampak seperti *traveling* dan helm, tadi di pasar *online* kami penurunannya tidak signifikan," lanjut beliau.

Tak berbeda pernyataan Presiden Direktur PT Visa Worldwide Indonesia Bpk. Riko Abdurrahman yang menyebut peningkatan transaksi *online* mayoritas terjadi di sektor kebutuhan pokok, layanan antar makan, atau *home improvement* seperti kursi untuk *work from home* sepanjang pandemi.

"Terutama *food* dan *groceries*, itu naik cukup tinggi terutama pada April," kata Bpk. Riko.

Adapun CEO DANA Bpk. Vincent Iswara mengatakan, catatan perubahan perilaku transaksi *online* di perusahaannya sejatinya telah dimulai sebelum pandemi. Hal ini didorong oleh jumlah populasi masyarakat Indonesia yang diisi mayoritas generasi muda (mencapai 60 persen dari keseluruhan penduduk).

"Setelah PSBB, perilaku itu makin terakselerasi. Saya belum memiliki datanya, tapi saya yakin jumlahnya (transaksi *online*) semakin besar," ujar Bpk. Vincent.

Lewat digitalisasi transaksi itu pula, pungkas beliau, kerja sama dan sokongan terhadap pelaku UMKM yang berjumlah sekitar 60 juta di Tanah Air dapat terjadi dengan baik.



Bpk. Taswin Zakaria
Presiden Direktur Maybank Indonesia

"Kalau dianggap gangguan, perubahan ini bisa menyulitkan. Tapi kalau dipandang positif, ini bisa menjadi peluang bisnis jika dicermati secara baik."

Bpk. Mohammad Ikhsan
Staf Khusus II Kementerian BUMN

"Jika transaksi online hidup, kita akan lebih cepat recovery."



Bpk. Vidjongtius
CEO PT Kalbe Farma Tbk.

"Menghadapi situasi pandemi, kita harus punya optimisme melakukan transformasi di segala bidang."

Bpk. Kusumo Martanto
CEO Blibli

"Dalam dunia penuh ketidakpastian ini, kita harus tetap fokus, inovatif, dan stay positive karena dengan itu semua kita bisa recover."



Bpk. Riko Abdurrahman
Presiden Direktur PT Visa Worldwide Indonesia

"Transaksi digital tidak bisa dihindarkan. Pandemi cuma mengakselerasinya, jadi kita harus memproteksi digital agar transaksi bisa cepat, aman, dan transparan."

Bpk. Vincent Iswara
CEO DANA

"Go digital sangat penting terutama dalam situasi pandemi juga lebih higienis karena tanpa kontak."



GLOBAL TIGER DAY ROAR FOR LIFE 2020



Menjaga Harimau Malaya, Merawat Malaysia

Perburuan liar terhadap harimau malaya (*panthera tigris tigris*) telah menyebabkan populasi hewan tersebut kini berada di ambang kepunahan. Jika medio 1950-an populasi hewan tersebut berkisar 3.000 ekor, kini jumlahnya menyusut jauh hanya di bawah 200 ekor, demikian termaktub dalam National Tiger Survey Malaysia pada 2020.

Mafhum dengan kondisi itu, Maybank bekerja sama dengan World Wildlife Fund (WWF) meluncurkan program *Global Tiger Day 2020* pada Rabu (29/7). *Kick-off* kegiatan ini dimulai secara daring lewat Facebook *Live* selama 30 menit dan berlangsung selama sebulan.

Puncaknya, kampanye ini menggelar konser virtual pada 30 Agustus 2020 sekaligus merayakan hari ulang tahun (HUT) ke-63 Malaysia.

"Ini adalah perlombaan yang tidak boleh kita hentikan, kendati dalam situasi sulit seperti pandemi Covid-19 saat ini. Kita harus terus berjuang untuk menyelamatkan harimau malaya sebelum terlambat," kata CEO Maybank Foundation Dato Shahril Azuar Jimin.

"Tugas ini juga masih jauh dari selesai. Kita harus terus bekerja keras untuk melindungi spesies luar biasa ini demi memastikan ekosistem yang lebih baik."

Pada 2018, Maybank yang bekerja sama dengan WWF Malaysia juga meluncurkan program *Project Stempade* untuk meningkatkan jumlah anggota patroli konservasi harimau.

Tim patroli ini merekrut masyarakat lokal dan bertugas memindahkan perangkap yang ditemukan di lapangan dan mendaftarkan angka perburuan ilegal. Berkat kolaborasi

ini, jumlah perangkap harimau di lapangan dapat dikurangi hingga 99 persen.

Merujuk laporan WWF berjudul *Silence of the Snares: Southeast Asia's Snaring Crisis*, setidaknya terdapat 12 ribu perangkap/jerat ditemukan saban tahun di sepanjang habitat harimau malaya di kawasan Kamboja, Laos, dan Vietnam.

Selain perburuan liar, penurunan populasi harimau malaya juga dipicu perburuan liar terhadap hewan lain yang menjadi sumber makanan harimau. Tanpa makanan, mereka tidak akan memiliki cukup energi untuk bertahan hidup dan berkembang biak hingga populasinya terus menurun.

Terkait kerja sama ini, Sultan Perak yang juga Patron WWF-Malaysia DYMM Paduka Seri Sultan Nazrin Muizziddin Shah menanggapi positif.

"Pelaksanaan konservasi alam memang



Dato Shahril Azuar Jimin
CEO Maybank Foundation

"Konservasi harimau ini tidak dapat dipandang sebagai inisiatif jangka pendek, melainkan perjuangan kolaboratif semua pihak."

Paduka Seri Sultan Nazrin Muizziddin Shah
Sultan Perak/Patron WWF-Malaysia DYMM

"Kita mengapresiasi kolaborasi antara WWF Malaysia dan Maybank untuk upaya konservasi seperti proteksi dan pemantauan harimau, serta melibatkan masyarakat lokal di Belum-Temengor Forest Complex."



YAM Tunku Besar Seri Menanti, Tunku Ali Redhaudhin Ibni Tuanku Muhriz
CEO WWF Malaysia

"Harimau malaya yang melekat di simbol negara kita, Jata Negara, adalah simbol keberanian, kekuatan, dan kebesaran."

Ibu Sophia Lim

Direktur Eksekutif WWF Malaysia

"Alarm penurunan simbol negara kita adalah indikasi nyata bahwa kita harus meningkatkan upaya yang lebih baik."



hanya dapat terlaksana jika semua pihak terus bekerja dengan tujuan sama," ujar beliau.

Bersama masyarakat lokal, WWF memang membentuk tim patroli harian untuk mencari perangkap yang dipakai pemburu liar guna menangkap harimau malaya. Dimulai sejak 2014, tim patroli ini telah melepaskan lebih dari 260 ekor harimau yang terperangkap ke alam liar.

Untuk mengusir pemburu liar, Kepolisian Diraja Malaysia pada 2019 sempat mengerahkan dua batalion Pasukan Operasi Umum dari Senoi Praaq untuk berpatroli di kawasan hutan yang diidentifikasi sering didatangi pemburu liar.

Tak berbeda tanggapan CEO WWF

Malaysia

YAM Tunku

Besar Seri Menanti, Tunku Ali Redhaudhin Ibni Tuanku Muhriz yang mengapresiasi keberlanjutan kerja sama antara lembaga WWF dan Maybank.

"Sebagai satu dari sepuluh negara di dunia yang masih dihuni harimau, kita punya tanggung jawab besar untuk memastikan keberlanjutan hidup harimau malaya," kata beliau.

Sementara Direktur Eksekutif WWF Malaysia Ibu Sophia Lim berharap perayaan *Global Tiger Day* bersama Maybank kali ini tak hanya dapat menggaungkan misi penyelamatan harimau malaya.

"Program ini diharapkan tidak hanya menyuarakan misi kita, tapi dapat mengubah kepedulian menjadi aksi nyata menyelamatkan simbol negara," pungkask Ibu Sophia.

Global Tiger Day merupakan gerakan meningkatkan kesadaran untuk konservasi harimau yang diinisiasi pada 2010 pada *Saint Petersburg Tiger Summit* di Rusia dan dirayakan setiap 29 Juli.



Sharia Thought Leaders Forum

Mencari Celah Membesarkan Perbankan Syariah

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, potensi perbankan syariah di Tanah Air sangat besar. Kendati begitu, sektor ini masih belum dieksplorasi secara maksimal, meski telah dikembangkan otoritas sejak lebih dari dua dekade lalu.

Hingga April 2020, misalnya, *market share* keuangan syariah masih berada di kisaran sembilan persen. Adapun Pemerintah menargetkan angka itu dapat menyentuh 20 persen pada 2024.

Wakil Presiden RI Bpk. Ma'ruf Amin dalam pidato di Universitas Muslim Indonesia Makassar pada Juni 2020 sendiri optimis *market share* keuangan syariah tersebut dapat meningkat seiring waktu. Beliau merujuk data Otoritas Jasa Keuangan per April 2020 yang menyatakan total aset keuangan syariah (tidak termasuk saham) telah mencapai Rp1.496 triliun.

Hal ini pun disokong laporan tahunan *Global Islamic Finance Report* 2019 yang menyatakan Indonesia sebagai negara dengan pasar keuangan syariah terbaik dunia.

Namun di tengah pertumbuhan itu, pandemi Covid-19 yang menyebar ke hampir seluruh wilayah dunia, termasuk Indonesia, telah melumpuhkan sejumlah kegiatan perekonomian dan usaha.

Disusul instruksi *social/physical distancing* yang mengubah perilaku masyarakat dalam bertransaksi sehingga memberikan tantangan baru bagi perbankan syariah.

Menyadari hal tersebut, Maybank Indonesia melalui Unit Usaha Syariah menyelenggarakan webinar *Sharia Thought Leaders Forum* 2020 dengan tema *From Niche to Mainstream* pada Kamis (2/7).



Bpk. Taswin Zakaria

Presiden Direktur Maybank Indonesia

"Potensi pengembangan perbankan Syariah di Indonesia sangat menjanjikan. Dalam kondisi pasar yang melemah akibat pandemi global, perbankan Syariah masih tetap dapat memberikan kontribusi dalam perekonomian nasional."

Menurut Presiden Direktur Maybank Indonesia Bpk. Taswin Zakaria, kegiatan ini diharapkan dapat menyumbang ide positif dan relevan bagi kemajuan industri perbankan syariah di Tanah Air, terutama menghadapi era kenormalan baru setelah wabah Covid-19 berakhir.

"Karena potensi pengembangan perbankan syariah di Indonesia itu sangat menjanjikan. Bahkan dalam kondisi pasar yang melemah akibat pandemi, perbankan syariah masih tetap dapat memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional," kata Bpk. Taswin.

Beliau mencontohkan kinerja Maybank Indonesia Unit Usaha Syariah yang telah dapat berkontribusi sebanyak 20 persen terhadap aset Maybank Indonesia dan membawa Bank menjadi salah satu institusi perbankan yang terlibat dalam



Bpk. Deden Firman Hendarsyah

Direktur Pengaturan & Perizinan Perbankan Syariah OJK

"Jasa keuangan syariah harus berinovasi untuk bisa terdepan dalam pelayanan berbasis digital."



Bpk. Teguh Supangkat

Deputi Komisioner Pengawas Perbankan I OJK

"Adaptasi teknologi dan layanan merupakan hal mendesak untuk dilakukan agar bank mampu melayani masyarakat dengan prima."



Ibu Joanna Maryam Enriquez

CEO of Investment Account Platform

"Dengan dampak destruktif akibat Covid-19, inilah saat kita berkolaborasi. Semua institusi harus berpegangan tangan untuk mendukung komunitas."

sejumlah proyek strategis di bidang infrastruktur, pertambangan, transportasi udara, dan pengelolaan bandara.

Hal ini sejalan dengan misi *Syariah First* Maybank Indonesia yang memang selalu memprioritaskan solusi keuangan berbasis syariah kepada nasabah.

Terkait "jurus" yang bisa dilakukan untuk terus menggenjot keuangan syariah agar mencapai target yang dipatok Pemerintah di masa mendatang dan melalui fase kenormalan baru, Bpk. Taswin berharap segenap pihak dapat bekerja sama dengan baik di segala lini.

"Perbankan syariah membutuhkan dukungan infrastruktur yang memadai mulai dari regulasi, kesiapan teknologi, investasi sumber daya guna melakukan penetrasi pasar dan penyediaan solusi keuangan berbasis syariah yang menjawab kebutuhan masyarakat," pungkash Bpk. Taswin.

Selain dihadiri Bpk. Taswin Zakaria, forum virtual ini juga mengundang sejumlah ahli dan praktisi keuangan syariah seperti Deputi Komisioner Pengawas Perbankan I OJK Bpk. Teguh Supangkat, Direktur Pengaturan & Perizinan Perbankan Syariah OJK Bpk. Deden Firman Hendarsyah, serta Direktur Eksekutif Komite Nasional Ekonomi Keuangan Syariah Bpk. Ventje Rahardjo.

Adapula Direktur Pelaksana DVA Consulting & Partner Gateway Global LLP. Bpk. Daud Vicary Abdullah, CEO of Investment Account Platform Ibu Joanna Maryam Enriquez mengatakan, situasi pandemi semestinya dapat menjadi momentum perbankan syariah untuk melebarkan sayap lebih jauh.

Maryam Enriquez, dan pelaku usaha syariah Bpk. Sutrisno Bachir. Sementara bertindak sebagai moderator adalah Founder & President Karim Consulting Bpk. Adiwarman Karim.

Dalam pemaparannya, Bpk. Teguh Supangkat menjabarkan sejumlah langkah yang telah dilakukan OJK untuk menjaga stabilitas sistem keuangan nasional seperti kebijakan stimulus perekonomian satu pilar dan restrukturisasi kredit yang diharapkan dapat mengurangi dampak buruk terhadap kinerja dan kapasitas debitur yang diperkirakan menurun akibat pandemi.

Terkhusus mengenai perbankan syariah, Bpk. Teguh meminta pelaku perbankan syariah agar inovatif dan cermat mengantisipasi risiko.

"Kita perlu mengambil langkah strategis penambahan cadangan dan permodalan untuk menjaga stabilitas perbankan nasional," kata Bpk. Teguh.

Direktur Pelaksana DVA Consulting & Partner Gateway Global LLP. Bpk. Daud Vicary Abdullah dan CEO of Investment Account Platform Ibu Joanna Maryam Enriquez mengatakan, situasi pandemi semestinya dapat menjadi momentum perbankan syariah untuk melebarkan sayap lebih jauh.

"Seringkali saya ditanya apakah harus menjadi Islam untuk terlibat? Jawabannya adalah tidak. Dan sekarang kita punya kesempatan untuk menjelaskan *value proposition* kita," kata Bpk. Daud Vicary

Abdullah.

Sementara Direktur Pengaturan & Perizinan Perbankan Syariah OJK Bpk. Deden Firman Hendarsyah mengatakan, lembaga keuangan syariah harus mampu bertransformasi agar bisa menjadi pemain utama perbankan nasional, antara lain dengan diferensiasi model bisnis/produk yang signifikan, penerapan teknologi informasi mutakhir, serta sinergitas industri syariah lain.

"Kenapa tidak, misalnya, deposito dikombinasi dengan wakaf daripada dengan asuransi? Ada unsur sosialnya di situ," kata beliau.

Direktur Eksekutif Komite Nasional Ekonomi Keuangan Syariah Bpk. Ventje Rahardjo menambahkan, Pemerintah sejauh ini telah berupaya mengembangkan keuangan syariah salah satunya dengan menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2020 tentang Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah yang mengatur tentang sinergitas ekosistem.

Adapun praktisi perbankan syariah Bpk. Sutrisno Bachir berharap sosialisasi perbankan dan keuangan syariah bisa digencarkan di masa mendatang jika ingin menjadi lebih besar. Ia merujuk pergeseran kondisi masyarakat yang kini kian mendalami agama sehingga cenderung memilih perbankan syariah akan menjadi lebih besar.



Bpk. Sutrisno Bachir
Praktisi Perbankan Syariah

"Anak muda mulai rajin mengikuti pengajian agama di mana ustaz mereka menyarankan syariah. Kalau sosialisasi perbankan syariah ditingkatkan, saya yakin mereka akan beralih."



Bpk. Daud Vicary Abdullah
Direktur Pelaksana DVA Consulting & Partner Gateway Global LLP.

"Pengembangan usaha syariah kepada dunia luar bukan terkait skala usaha yang besar, tapi tentang membangun kepercayaan, menjadi relevan, dan memberi pengaruh."



Bpk. Ventje Rahardjo
Direktur Eksekutif Komite Nasional Ekonomi Keuangan Syariah

"Untuk berkembang, kerja sama semua lembaga perbankan syariah sangat dibutuhkan. Kampus dengan studi Islam juga diperlukan supaya terjadi literasi berkesinambungan dan merata sehingga perbankan syariah makin dikenal."

Human Centered Digitalization & Services

Mengembangkan SDM, Menjadi Bank Berbasis *Human-Centered*

Perkembangan teknologi merupakan ihwal yang tidak bisa ditolak para pelaku usaha dan industri. Kita pun dituntut untuk selalu relevan dan adaptif lantaran teknologi selalu tumbuh dan berkembang dalam waktu cepat.

Hal itu terlihat dalam masa pandemi Covid-19 yang mengubah perilaku konsumen dari yang semula bertransaksi secara *offline* dan mengutamakan pertemuan fisik, kini cenderung malas ke luar rumah dan menghabiskan waktu berbelanja *online*.

Kendati begitu, sebagai pelaku usaha kita tidak boleh terlena dengan kemajuan teknologi sampai akhirnya melupakan *customer* yang sejatinya menjadi sasaran akhir kita dalam berbisnis.

Berangkat dari hal itu, Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) menggelar webinar bertema *Human-Centered Digitalization & Services* pada Kamis (16/7), dengan mengundang Presiden Direktur Maybank Indonesia Bpk. Taswin Zakaria. Hadir pula sebagai pembicara lain Founder & CEO Inkara Brand Consulting Bpk. Danton Sihombing.

Direktur Utama Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia Bpk. Mirza

Adtyaswara dalam *opening speech* berharap diskusi ini dapat menjadi ruang diskusi dan menambah perspektif bagi pelaku usaha agar dapat meningkatkan kompetensi *human capital* sehingga membuat organisasi menjadi berbasis *human-centered*.

"Karena digitalisasi itu di masa sekarang adalah sangat penting, baik di lembaga keuangan atau di perdagangan, bahkan di dunia kedokteran," kata Bpk Mirza

Dalam pemaparannya, Bpk. Taswin menambahkan, istilah *human-centered* sejatinya merupakan terminologi baru dengan rasa lama.

Dalam istilah yang dikenal lama di industri perbankan, beliau menyebutnya dengan istilah *customer centris* atau *consumer focus*. Namun yang membedakan, istilah *customer centris* atau *consumer focus* di masa lalu belum sarat dengan pemanfaatan teknologi seperti saat ini yang bergerak atas dasar data.

"Mungkin juga dulu *consumer focus* tidak terlalu canggih karena *computing technology* masih terbatas. Data belum diolah dengan baik dan masih tersebar di berbagai organisasi," terang beliau.

Di dalam Maybank sendiri, lanjut Bpk. Taswin, pemanfaatan kemajuan teknologi

tetap diiringi dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Hal ini dilakukan Bank lantaran pemahaman terkait perilaku dan kebutuhan nasabah tetap membutuhkan pendekatan manusiawi.

"Untuk memanfaatkan data yang baik dan benar itu diperlukan kompetensi SDM yang mengerti *behaviour* konsumen dan menganalisanya. Inilah yang kita kembangkan di Maybank yang disebut *Digital Ready*," lanjut Bpk. Taswin.

Adapun Bpk. Danton Sihombing menjelaskan, *human-centered* sejatinya menekankan empati yang intinya menempatkan manusia sebagai pusatnya.

"Kita mendesain untuk siapa? Dari manusia untuk manusia, wilayah *human*-nya sangat besar. Itulah esensinya," kata Bpk Danton.

Bpk. Danton mencontohkan pengembang properti yang menjual kavling pemukiman San Diego Hills. Saat itu, orang Indonesia belum terbiasa dengan *behavior* membeli lahan makam lebih dahulu padahal dia belum meninggal.

"Pengembang makam itu mengubah pola pikir masyarakat kita. Dan *value creation*-nya susah direplika oleh pelaku bisnis serupa," pungkas beliau.



Bpk. Taswin Zakaria

Presiden Direktur Maybank Indonesia

"Dalam human-centered, kita berfokus pada sisi fundamental yakni sisi pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang tujuan akhirnya ingin membangun mindset membiasakan SDM melihat data dan mengolah data tersebut, baik hasil interaksi dengan nasabah atau melihat tren kebiasaan konsumen yang ada."

Bpk. Danton Sihombing

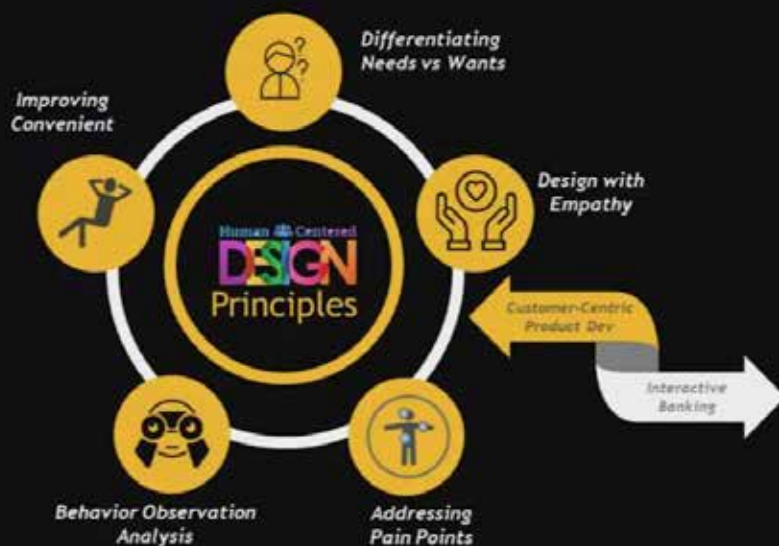
Founder & CEO Inkara Brand Consulting

"Human-centered design memang harus humanis, menyadari bahwa manusia secara moral berbeda dengan makhluk lain."



Human Centered Design In Banking

Applying the customer centric approach in financial institution



Sumber: Presentasi dalam kegiatan ini.



1. Suasana keakraban dalam seremonial penyerahan masker hasil tenun *Women Eco-Weavers* kepada Sekretariat ASEAN di Jakarta. 2. Dato' Lim Jock Hoi (kiri) bertukar cendera mata dengan Komisaris dan Board of Trustees Maybank Foundation Ibu Budhy Dyah Sitawati.

H.E. Ambassador Kamsiah Kamaruddin

Perutusan Tetap Malaysia untuk ASEAN

"Atas nama Misi Tetap Malaysia di ASEAN, saya bangga dapat mempersembahkan hasil kerja tanpa pamrih para perajin Maybank Women Eco-Weavers di Kamboja ini."

Bpk. Shahril Azuar Jimin

CEO Maybank Foundation

"Sudah menjadi amanat Maybank Foundation berinvestasi dalam program yang berkelanjutan di tingkat regional untuk mewujudkan manfaat nyata dalam jangka panjang."

Maybank Foundation Kerja Sama dengan ASEAN

Bukti Komitmen dan Solidaritas di Tingkat Regional

Sebagai komitmen dan bukti solidaritas lintas negara untuk membantu "perang" melawan Covid-19, Maybank Foundation, yayasan sosial yang menjalankan tanggung jawab *sosial/corporate responsibility* (CR) Maybank Group menyerahkan 150 masker pelindung wajah hasil penenun perempuan program *Women Eco-Weavers* kepada Sekretariat ASEAN di Jakarta pada Senin (13/7).

Penyerahan masker secara simbolik diberikan kepada Sekretaris Jenderal ASEAN Dato' Lim Jock Hoi, dalam acara sederhana serta mengikuti protokol kesehatan ketat. Hadir pula Perutusan Tetap Malaysia untuk ASEAN H.E. Ambassador Kamsiah Kamaruddin.

Adapun Maybank Group diwakili Komisaris dan Board of Trustees Maybank Foundation Ibu Budhy Dyah Sitawati.

Nantinya 150 masker hasil karya tangan penenun perempuan ini akan disalurkan kepada sepuluh Perutusan Tetap ASEAN, Perwakilan Duta Besar Mitra Dialog ASEAN, Sekretaris ASEAN, dan dua Perwakilan Negara Malaysia di Jakarta.

Selain masker, Maybank Foundation juga menyerahkan plakat berbingkai khusus berisi sepuluh masker yang melambangkan harapan dan doa para penenun perempuan untuk sepuluh negara anggota ASEAN.

"Saya cukup berbesar hati melihat

bagaimana perusahaan ASEAN seperti Maybank melalui Maybank Foundation bekerja sama dengan para penerima manfaat di berbagai negara anggota ASEAN dapat membantu komunitas lain," kata Perutusan Tetap Malaysia untuk ASEAN H.E. Ambassador Kamsiah Kamaruddin.

Sebagai bukti solidaritas melawan Covid-19, masker produksi penenun perempuan program *Women Eco-Weavers* ini dikirim langsung dari Phnom Penh ke Jakarta, difasilitasi oleh Maybank Kamboja dan Kedutaan Besar Malaysia di Phnom Penh.

Program *Women Eco-Weavers* sendiri merupakan salah satu kegiatan unggulan Maybank Foundation yang dirancang untuk memajukan tekstil tradisional secara berkelanjutan, sekaligus menciptakan kemandirian ekonomi serta inklusi keuangan bagi para perajin tenun di seluruh kawasan ASEAN.

Masker yang terbuat dari katun murni dan sutera serta berpola kroma khas Kamboja itu dirajut oleh sekitar 250 penenun perempuan terampil di Provinsi Takeo, Kamboja, di bawah naungan program Maybank *Women Eco-Weavers* yang berkolaborasi dengan program *Color Silk*.

Sejak awal merebaknya pandemi, kegiatan penyerahan masker ini juga menjadi salah satu inisiatif Maybank Foundation untuk membantu mengurangi beban berbagai komunitas terdampak virus corona.

Inisiatif ini rencananya akan memproduksi 111.111 masker dan dijual dalam rentang harga USD0,65 hingga USD1,50 per potong kepada masyarakat sekitar untuk memenuhi permintaan masker bedah yang tinggi akibat pandemi.

"Di tengah masa sulit ini, kita terharu melihat para perajin tenun ikut berupaya memberikan sumbangsinya dalam menghambat penyebaran virus dengan memproduksi masker hasil kerajinan tangan," kata CEO Maybank Foundation Bpk. Shahril Azuar Jimin.

"Oleh karena itu, kita sangat senang program ini dapat berkontribusi secara langsung dalam memerangi ancaman terbesar yang kini tengah dihadapi dunia."

Program Maybank Foundation difokuskan pada beberapa pilar utama yaitu Pendidikan, Pemberdayaan Masyarakat, Hidup Sehat, Seni & Budaya, dan Keanekaragaman Lingkungan. Program pemberdayaan masyarakat saat ini berjalan di empat negara ASEAN, yaitu Indonesia, Kamboja, Malaysia dan Laos.

Delapan pusat pelatihan di empat negara tersebut telah melatih lebih dari 600 orang perempuan perajin tenun dan juga telah memberikan manfaat bagi masyarakat sekitarnya, termasuk lebih dari 500 petani pohon murbei. Hingga hari ini, program tersebut telah memberi dampak positif bagi lebih dari 2.500 orang di seluruh rantai nilai, sejalan dengan misi Maybank *humanising financial services*.

Kerja Sama Jamkrindo Syariah

Bersama Memulihkan Ekonomi Nasional

Komitmen Maybank Indonesia dalam memerangi wabah Covid-19 di Tanah Air tidak hanya di atas kertas. Hal itu terlihat tatkala Bank lewat Unit Usaha Syariah berpartisipasi dalam program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) yang digagas Pemerintah.

Program yang menggandeng sejumlah bank syariah tersebut bertujuan memberikan penjaminan pembiayaan modal kerja bagi kelompok usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dan pelaku usaha lain yang terdampak pandemi. Nantinya, pelaku UMKM dan pelaku usaha yang tidak termasuk ke dalam daftar hitam negara (DHN) dapat beroleh pinjaman modal kerja hingga Rp10 miliar.

Penandatanganan kerja sama jaminan pembiayaan dilakukan di Gedung Jamkrindo Jakarta Pusat pada Senin (27/7). Maybank Indonesia Unit Usaha Syariah diwakili oleh Head of Sharia Banking Bpk. Romy Buchari.

Dalam keterangan pers se usai penandatanganan kerja sama, Direktur Utama Jamkrindo Syariah Bpk. Gatot Suprabowo berharap kolaborasi bank-bank syariah ini (termasuk Maybank Unit Usaha Syariah) dapat meningkatkan perekonomian nasional yang melambat akibat pandemi.

"Kita ingin memastikan agar pelaku UMKM dapat bertahan dan bangkit sehingga mampu berkontribusi pada perekonomian Indonesia," ujar Bpk. Gatot.

Merujuk data Kementerian Koperasi dan UKM, setidaknya 67.051 UMKM terkena dampak negatif penyebaran virus SARS-CoV-2 hingga akhir Juni.

"Ini (penandatanganan kerja sama) juga bentuk komitmen kita mendukung penuh program PEN yang diinisiasi Pemerintah," lanjut beliau.

Sebelum terlibat dalam kerja sama ini, Maybank Indonesia Unit Usaha Syariah yang tergabung ke dalam Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo) sebelumnya juga telah mendistribusikan alat pelindung diri (APD) untuk tenaga medis di sejumlah rumah sakit di wilayah DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Banten.

Secara umum, Maybank Indonesia lewat dana kebijakan juga mendistribusikan APD bagi tenaga medis serta bantuan bahan pokok kepada masyarakat prasejahtera, kelompok marjinal, dan kaum duafa di beragam daerah.

Selain itu, Bank juga bekerja sama dengan Yayasan Anne Avantie untuk memproduksi APD berstandar medis bagi dokter dan perawat di rumah sakit di seluruh Indonesia yang berada di garda depan pertarungan melawan pandemi.

Selaras dengan misi *Humanising Financial Services*, Bank pun mendorong Maybankers untuk membantu masyarakat sekitar kediaman masing-masing lewat gerakan *Cahaya Kasih Challenge*, dengan menyediakan takjil dan makanan secara gratis.



▲
1. Suasana penandatanganan kerja sama pembiayaan UMKM dalam program Pemulihan Ekonomi Nasional.
2. Head of Sharia Banking Bpk. Romy Buchari (kiri) dalam penandatanganan kerja sama jaminan pembiayaan modal bagi UMKM. 3. Direktur Utama Jamkrindo Syariah Bpk. Gatot Suprabowo berharap kolaborasi bank syariah dapat membantu perekonomian nasional.

Dalam tatanan regional, Bank pun menggerakkan perempuan penenun di Kamboja lewat program *Women Eco-Weaver* di Kamboja untuk memproduksi sekitar 111.111 masker yang nantinya dijual kepada masyarakat luas. Penjualan masker ini diharapkan dapat menambah pemasukan perempuan penenun yang rerata berasal dari kelompok prasejahtera di Kamboja.



komunikasi lama jika tetap ingin berpengaruh dan menggerakkan masyarakat luas.

"Dalam dunia digital saat ini kita juga perlu *digital behaviour* dan *digital leadership*. Kita perlu bertransformasi," ujar Bpk. Prof. Rheinald.

Ditambahkan beliau, perubahan pola komunikasi sejatinya bukan perihal baru di dunia.

Beliau mencontohkan peristiwa Malari pada 1974 di Jakarta yang digerakkan oleh surat kabar. Menyadari dampak surat kabar dalam menggerakkan massa, Pemerintah kala itu kemudian menutup izin sejumlah surat kabar berpengaruh.

Adapula peristiwa keruntuhan tembok Berlin pada 1989 yang salah satunya dipicu tayangan CNN. Televisi global tersebut menayangkan peristiwa pendaratan pesawat di Lapangan Merah Moskow, tapi otoritas Uni Soviet tidak menangkap sang pilot. Kabar itu dimaknai warga Jerman bahwa Pemerintah Uni Soviet dan pengaruh komunisme perlahan memudar sehingga lantas menggerakkan revolusi damai penyatuan dua Jerman.

"Kala itu digerakkan oleh media global televisi," tambah Bpk. Prof. Rheinald.

Lain lagi pola masa sekarang, saat semua orang dengan telepon pintar mereka bisa merekam lalu mendistribusikan video ke antero dunia lewat media sosial. Maka jikalau kita tidak waspada, akan muncul orkestrasi informasi *real time* yang dapat disebar ke antero dunia, bahkan dapat ditambahkan narasi untuk mendramatisir.

"Kekuatan media sosial sangat besar. Teknologi mampu memobilisasi dan mengorkestrasi informasi dengan cara baru."

Menurut Bpk. Prof. Rheinald, setidaknya ada enam pilar teknologi baru yang



The Guru Series Prof. Rheinald Kasali

Menyiapkan Komunikasi Efektif Menghadapi *New Normal*

Wabah Covid-19 yang menyebar sejak awal tahun lalu telah mengubah kebiasaan kita dalam menjalani hidup.

Dalam berbelanja, misalnya, kita kini cenderung bertransaksi *online* dari yang semula datang secara fisik ke toko atau *offline*. Saat bekerja pun, kita kini lebih banyak memanfaatkan teknologi seperti konferensi video.

Menyadari fenomena tersebut, Maybank Indonesia kembali mengadakan *The Guru Series* bertema *Impactful Communication in Facing Next New Normal* dengan menghadirkan Guru Besar Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Bpk. Prof. Rheinald Kasali pada Selasa (7/7).

Dalam pembukaan acara yang berlangsung virtual itu, Direktur Human Capital Maybank Indonesia Bpk. Irvandi Ferizal mengatakan, perilaku konsumen memang berganti, menyesuaikan diri dengan kondisi sosial pandemi.

Maka kita harus melakukan pendekatan komunikasi baru yang efektif jika ingin tetap relevan dengan zaman.

"Sehingga apa yang kita sampaikan tetap *powerfull* dan menggerakkan orang," kata Bpk. Irvandi.

Pernyataan Bpk. Irvandi tersebut dibenarkan Bpk. Prof. Rheinald dalam pemaparannya kepada Maybankers. Kita tidak bisa lagi menggunakan pola

bisa menjadi pilar kesuksesan di era saat ini. Pertama adalah aplikasi super yang menyediakan beragam layanan dalam satu kanal seperti WeChat yang menyediakan layanan pesan singkat, pembayaran, *gaming*, dan *top-up*. Beragam layanan dalam satu aplikasi ini kemudian mampu menjadikan WeChat sebagai *super app* di Tiongkok.

Kedua adalah jangkauan frekuensi yang luas dan koneksi cepat yang bisa digunakan untuk mengirim dan menerima data. Kedua hal tersebut merupakan elemen penting untuk mendukung kesuksesan bisnis era digital.

Perihal ketiga adalah *cloud computing* untuk penyimpanan data. Hal ini dibutuhkan karena terkadang data dikumpulkan berukuran sangat besar sehingga membutuhkan tempat penyimpanan yang luas. Keberadaan *cloud computing* ini juga dapat memudahkan pekerjaan dan kolaborasi karena bisa diakses dengan mudah oleh siapa pun tanpa harus memindahkan data secara manual.

Keempat adalah data yang besar sebagai pijakan untuk mengambil keputusan perusahaan secara tepat. Kelima adalah kecerdasan buatan yang mampu bekerja cepat, efisien, dan minor kesalahan yang jika mampu memiliki hal ini, kita dapat pula menghemat biaya dan tenaga kerja.

Adapun keenam adalah *segenap* perangkat internet yang bisa menghasilkan interaksi antarmesin secara individu dan dapat bekerja otomatis tanpa campur tangan manusia.

"Jika kita mampu melakukan *great shifting*, ekonomi mampu dimobilisasi dan diorkestrasi," lanjut Bpk. Prof. Rheinald.

"Kalau tidak, kita tidak bisa mendapat kesuksesan di era digital. Kecuali jika kita menyasar generasi usia 50-60 tahun atau daerah yang teknologinya masih 2G."

Berlangsung sekitar 1,5 jam, webinar berlangsung interaktif. Semua dapat bertanya kepada Bpk. Prof. Rheinald.

Salah seorang anggota Dewan Komisaris Maybank Indonesia Bpk. Hendar bahkan

sempat pula bertanya kepada Bpk. Prof. Rheinald terkait cara berkomunikasi efektif di era kenormalan baru.

Menurut Bpk. Prof. Rheinald, agar efektif kita harus mampu berempati kepada orang lain. Dalam kondisi seperti ini, orang mementingkan sektor kesehatan dan ekonomi. Makanya jika ingin memenangkan komunikasi pada masa sekarang, kita harus membuat kesadaran tentang pentingnya masa depan.

"Kita harus mengajak berpikir jangka panjang, tidak pola hidup seperti permainan ada menang ada kalah. Melainkan pola pikir yang saling semangat dan mengurangi risiko," pungkask beliau.

"Kita harus membuat komunikasi dan kesadaran bahwa esok hari masih ada kehidupan."



Bpk. Prof. Rheinald Kasali
Guru Besar Fakultas Ekonomi
Universitas Indonesia

"Dunia perbankan itu menyangkut crowd. Ada yang terlihat dan ada yang tidak terlihat. Dulu kerumunan fisik, tapi sekarang tidak terlihat. Maka sekarang, kita harus mempelajari psikologi siber jika ingin berdampak."



Customer Experience Champions Workshop

Apresiasi Bank bagi Maybankers Juara

Di tengah situasi sulit akibat pandemi Covid-19, apresiasi Maybank Indonesia terhadap Maybankers tidak pernah surut. Hal itu terlihat dari pelaksanaan *Customer Experience Champions Workshop* (CXCW) 2019/2020 pada 22-23 Juli.

Penghargaan bagi Maybankers yang mampu menciptakan *customer experience* guna mendukung pertumbuhan bisnis Bank tersebut digelar secara virtual, menyusul instruksi *social/physical distancing* oleh Pemerintah untuk menahan laju penyebaran virus di Tanah Air.

Kendati berlangsung daring, keseriusan memberikan apresiasi ditunjukkan Bank lewat kehadiran Presiden Direktur Maybank Indonesia Bpk. Taswin Zakaria dan jajaran direksi seperti Direktur

Human Capital Bpk. Irvandi Ferizal dan Direktur Operasional Bpk. Widya Permana.

Hadir pula sejumlah pejabat Bank untuk berdiskusi bersama Maybankers seperti Head, Community Distribution Bpk. Harryanto Pramono; Head, Digital Banking Product & Strategy Bpk. Ditto Prabowo Widigdo; Head, Sharia Community Distribution Bpk. Nanang Hendriantono; Head, Branch Control Operations Bpk. Iwan Suherman; dan Sharia OC Jatim Bpk. Ari Wibowo.

Selain diisi *workshop* terkait perilaku, *skill*, pengetahuan dalam menjalankan tugas, Bank dalam kesempatan itu pula mengumumkan tiga orang Maybankers sebagai *The Best CX Champions* yaitu Ditya Putri Wardhany dari Region Jawa Barat, Nurmi Sahar dari Region Sumatera

Utara, dan Desi Kusnawati dari Region Jakarta II.

Satu orang dikukuhkan sebagai *Best of The Best CX Champion* yakni Muhammad Rezky dari Region Jawa Tengah

Kepada tiga pemenang *The Best CX Champions*, Maybank Indonesia memberikan apresiasi berupa sertifikat, uang tunai masing-masing Rp2,5 juta. Sementara bagi *Best of The Best CX Champion*, Bank memberikan apresiasi berupa sertifikat, uang tunai sejumlah Rp4 juta, dan trofi.

CX Customer Workshop sendiri digelar Bank untuk meningkatkan sikap, keterampilan, dan pengetahuan Maybankers dalam menjalankan peran memonitor, mengendalikan, dan mengelola standar layanan melalui *front*

Berikut Pemenang CXCW 2019/2020

Best of The Best CX Champion



- Trofi • Sertifikat
- Uang Tunai Rp 4 Juta

The Best CX Champions



- Sertifikat
- Uang Tunai Rp 2,5 Juta

liner di kantor-kantor cabang.

Maybankers pun diharapkan dapat menjadi *agent of change* yang bisa mengembangkan, memantau, dan mengendalikan implementasi layanan yang baik sebagai strategi untuk mengembangkan *customer centricity*.

Serta, menghasilkan *service action plan* berdasarkan karakteristik pelanggan dan strategi layanan masing-masing wilayah yang diterapkan di kantor cabang, sejalan dengan misi Bank yakni *Humanising Financial Services*.

Berlangsung selama dua hari, kegiatan berjalan santai dan rileks. Untuk menambah semarak acara, Maybankers yang hadir di *workshop* pun wajib mengenakan *dress code* unik dan menarik.

Pada hari pertama, kita diminta untuk memilih pakaian bertema, antara lain, suasana pantai, koboi, tentara, sportif, *bollywood*, futuristik, piyama, *rockstar*, atau superhero. Adapun pada hari kedua, Maybankers diwajibkan berpakaian penuh warna seperti kuning, hijau, merah, oranye, ungu, biru, putih, hitam, atau abu-abu.

CX *Champion* dipilih berdasarkan kriteria yang ditentukan untuk menjalankan fungsi sebagai *role model/agent of change* memperkuat budaya kerja Maybank Indonesia. Peran yang akan diemban selama satu tahun ini diharapkan dapat mendukung bisnis cabang seiring dengan misi Bank yaitu *Humanising Financial Services*. Berikut tugas dan tanggung jawab CX *Champion*:

- Sebagai *role model* (duta pelayanan) dalam hal pelayanan bagi karyawan/ti di cabang.
- Membuat strategi layanan cabang untuk meningkatkan *customer experience* dan performa layanan di areanya, dan memastikan strategi diimplementasikan dengan baik.
- Memastikan *service standard* dijalankan dengan konsisten dan dilakukannya *monitoring* yang berkelanjutan di area tanggung jawabnya.
- Melakukan koordinasi dengan CE Regional secara berkala.
- Bertanggung jawab dalam meneruskan informasi dan memonitor pelaksanaan program, kebijakan & ketentuan yang terkait dengan layanan agar berjalan dengan baik.
- Memberikan solusi/alternatif solusi terhadap permasalahan pelayanan yang terjadi di areanya.
- Melakukan konsolidasi laporan yang berhubungan dengan permintaan data dari CX Management Division.



The Guru Series Donny Verdian

UX/UI Lebih Baik, Kunci Meningkatkan Layanan Perbankan

Perkembangan teknologi telah mengubah pendekatan pelaku usaha dalam berbisnis. Dari semula hanya berjualan/bertransaksi secara *offline*, kini semua beralih *online* dengan memanfaatkan teknologi.

Begitu juga dengan dunia perbankan, tatkala semua institusi keuangan berlomba memberikan pengalaman digital terbaik bagi nasabah. Perihal yang kemudian membuat persaingan dalam

Kegiatan yang berlangsung secara virtual ini diharapkan dapat memberi perspektif baru bagi Maybankers dalam menyikapi transformasi digital di bisnis perbankan, terutama menyangkut *user experience* (UX).

"Apalagi, pandemi Covid-19 telah mengubah perilaku *user* terkait keengganan berada di tengah kerumunan dan keengganan mengakses fasilitas publik," kata Bpk Donny Verdian dalam pemaparannya.

bisnis perbankan menjadi sangat ketat.

Menyadari hal itu, Maybank Indonesia menggelar *The Guru Series* dengan tema *How UX/UI Design Can Make Banking Better* pada Selasa (14/7), dengan menghadirkan User Experience Lead Caltex Australia Bpk. Donny Verdian.

Beliau merujuk data YouGov yang menyatakan bahwa jumlah orang menghindari kerumunan terus meningkat seiring waktu, sejak dua kasus positif pertama Covid-19 diumumkan Pemerintah pada awal Maret 2020.

Jika di awal penyebaran di Tanah Air jumlah orang yang menghindari kerumunan berkisar 20 persen, pada awal Juli angka itu naik signifikan menjadi 75 persen.

Maka, ditambahkan beliau, merespons dengan cermat fenomena itu menjadi ihwal penting yang harus dilakukan pelaku usaha perbankan.

"Karena pandemi mengubah dunia ke arah yang menurut banyak orang tidak akan bisa kembali ke masa lalu," lanjut beliau.

Menurut Bpk. Donny, ekonomi yang melambat akibat pandemi memang memicu rasionalisasi anggaran proyek pengembangan. Biasanya, yang dipotong adalah tahapan dalam *design thinking* yang memang tidak murah.

Lantas, apa yang bisa kita lakukan dalam menyikapi masalah tersebut? Beliau menyarankan untuk mengubah metode riset dan *design* namun dengan prinsip tidak menghilangkan langkah, melainkan mengubah metode menjadi lebih murah dan mudah.

Bpk. Donny Verdian
User Experience Lead Caltex Australia

"Ini (pandemi) adalah peluang bagi desainer untuk menguatkan sisi UX dari produknya dan memahami user behaviour yang pasti juga akan berbeda dari sebelumnya."

Beliau mencontohkan wawancara *user* yang berbiaya lebih mahal ketimbang analisa statistik *user* secara umum melalui studi literatur.

"Maka solusinya, misalnya, *usability test face to face* diubah menjadi *online*," pungkas Bpk Donny.

Adapula sejumlah masalah lain yang dihadapi dalam UX perbankan, seperti *onboarding* yang kerap membutuhkan formulir panjang dan banyak untuk pembukaan rekening *via online*. Bpk. Donny memberikan solusi seperti pendaftaran bertahap.

Dalam pendaftaran tahap pertama, nasabah hanya perlu *username*, *password*, nama lengkap, nomor ponsel, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Jika ingin menabung, kita dapat meminta informasi lanjutan seperti nomor wajib pajak dan data diri lain.

Masalah lain adalah terkait autentikasi yang kerap membutuhkan beberapa *password* dan PIN agar bisa terautentikasi. Masalah ini dikatakan dapat diselesaikan dengan mengintegrasikan proses autentikasi dengan sistem *security device*.

Mengenai masalah *dashboard* dan navigasi yang tidak menemukan informasi *balance*, catatan transaksi di masa lalu, atau siapa yang melakukan transfer, kita

dapat memberikan opsi personalisasi/kustomisasi *dashboard* dan rancang bangun navigasi lebih baik. Begitu pula dalam masalah notifikasi yang kerap tidak memberi tahu kapan transfer masuk atau terjadi *auto-debet* tagihan keluar.

"Solusinya, kita bisa personalisasi atau kustomisasi notifikasi," pungkas Bpk. Donny.

Berlangsung selama sekitar satu jam, webinar ini berlangsung cair dan interaktif. Maybankers diperkenalkan Bpk. Donny untuk bertanya seusaia beliau memaparkan suatu materi. Salah seorang di antaranya adalah Ellen yang bertanya terkait berapa tahapan yang harus ditempuh suatu produk atau aplikasi agar dapat dikatakan bagus.

Dikatakan Bpk. Donny, setidaknya lima tahapan untuk menghasilkan suatu produk yaitu berempati, mendefinisikan masalah, membuat ide, membuat prototipe, dan melakukan tes.

"Jadi, ada berapa tahapan untuk bisa dibilang bagus? Sampai produk itu dihentikan. Karena tahapan tadi sejatinya terus berulang," pungkas Bpk. Donny.

Tujuh parameter penting dalam UX:

- **Valuable**

Seberharga apa aplikasi yang kita buat terhadap *customer*? Karena ketika mereka menggunakan/mengakses aplikasi kita, mereka secara langsung telah menghabiskan waktu mereka yang bisa digunakan untuk melakukan hal lain.

- **Accesible**

Bagaimana kita membuat produk yang bisa digunakan semua kalangan, baik kita maupun orang dengan disabilitas tertentu.

- **Desirable**

Semenarik apa aplikasi yang kita buat bagi *customer*. Tidak dalam artian menambahkan, misalnya, animasi, tapi terkait sesuatu yang ditawarkan kepada pengguna yang tidak dimiliki kompetitor.

- **Credible**

Seberapa bisa dipercaya aplikasi yang kita kreasi dapat membantu/menjawab kebutuhan *customer*.

- **Findable**

Seberapa mudah aplikasi yang kita buat dapat ditemukan oleh orang lain. Semisal masyarakat ingin mencari dan mengunduh aplikasi kita, mereka dengan mudah bisa langsung menuju App Store atau Google Store.

- **Useful**

Seberguna apa aplikasi yang kita buat kepada orang lain.

- **Usable**

Tidak membuat *customer* perlu berpikir terlalu dalam untuk menggunakan aplikasi karena pengalaman sama dengan aplikasi lain di pasaran.

Sumber: Presentasi narasumber webinar.

Alkisah pada suatu hari, malaikat menghampiri Nabi Ibrahim untuk menyampaikan wahyu bahwa Allah SWT akan mencabut nyawa beliau. Nabi Ibrahim kaget mendengar kabar itu, lantas membalas dengan perumpamaan, "Bagaimana mungkin seorang kekasih akan menyakiti kekasih-Nya?"

Mendengar jawaban tersebut, malaikat kembali menghadap Allah SWT, namun beroleh jawaban, "Bagaimana seorang kekasih tidak merindukan bertemu kekasih-Nya?"

Wahyu itu disampaikan kembali oleh malaikat kepada Nabi Ibrahim hingga akhirnya beliau menerima dan ikhlas untuk diambil nyawanya oleh Allah SWT.

Kisah tersebut disampaikan Ustaz Mohammad Teguh Perwira yang juga salah seorang Dewan Pengawas Syariah Maybank Indonesia Unit Usaha Syariah dalam Kajian Dzuhur daring menyambut Iduladha 1441 Hijriah yang diinisiasi Ikatan Keluarga Muslim (IKM) Maybank Indonesia pada Kamis (30/7), sebagai contoh kebesaran hati dan keteguhan iman Nabi Ibrahim kepada Allah SWT.

"Cerita itu menunjukkan bahwa Nabi Ibrahim betul-betul *khalilullah* atau kekasih Allah SWT," ujar Ustaz Teguh.

Keteguhan iman Nabi Ibrahim, tambah Ustaz Teguh, terlihat pula dalam kesempatan lain tatkala beliau mendapat wahyu untuk menyembelih anaknya, Nabi Ismail, seperti termaktub di QS Al-Saffat ayat 102-103 yang menjadi salah satu dasar ibadah kurban umat muslim.

Wahyu itu disebut Ustaz Teguh menjadi momen berat bagi Nabi Ibrahim lantaran Nabi Ismail merupakan anak yang sudah ditunggu bertahun-tahun. Namun setelah berdiskusi dengan bahasa

Webinar Teladan Qurban

Meneladani Keteguhan Iman Nabi Ibrahim



Ustaz Mohammad Teguh Perwira

"Kesabaran memang harus dilatih. Untuk mendapatkannya, kita harus punya stand point bahwa semua dikembalikan kepada Allah SWT."

penuh kasih sayang, Nabi Ismail dapat memahami wahyu tersebut dan Nabi Ibrahim akhirnya menjalankan perintah Allah SWT.

"Saat dewasa, orang yang ditunggu

kedatangannya itu justru harus diambil dengan tangan sendiri, tapi beliau (Nabi Ibrahim) bisa menerimanya," kata Ustaz Teguh.

Maka, lanjut Ustaz Teguh, kita semestinya dapat memetik pelajaran dari kisah tersebut.

"Kisah itu dapat menjadi teladan bagi kita dalam membimbing keluarga agar tetap menjaga komitmen keimanan kepada Allah SWT secara total," tukas Ustaz Teguh.

Berlangsung sekitar satu jam, Kajian Dzuhur ini disambut antusias Maybankers yang hadir kendati sebatas virtual, dengan bergantian melontarkan pertanyaan kepada Ustaz Teguh. Salah seorang Maybankers Ummi Sadiyah, bertanya perihal cara melatih kesabaran dalam menghadapi setiap cobaan yang diberikan Allah SWT.

Menurut Ustaz Teguh, cobaan sejatinya ujian bagi kita untuk menjadi lebih baik. Allah SWT pun, terang beliau, tidak pernah menguji makhluknya dengan niat buruk menjatuhkan.

"Sebagai yang menciptakan kita, Allah SWT pasti sayang kepada kita. Allah SWT juga menjanjikan rezeki kepada kita, seperti menguji kita," tukas Ustaz Teguh.

Selain sesi diskusi, Kajian Dzuhur juga diselengi kegiatan donasi. Maybankers dapat berdonasi secara langsung dengan memindai QRIS di akhir kegiatan serta ikut berkorban secara daring dengan mengeklik www.maybank.co.id/qurbanACT dan melakukan pembayaran online lewat aplikasi M2U.

Testimoni Syariah dan Trade Services and Operations

Menjadi Lebih Baik dengan RPA

Pemanfaatan teknologi di dunia perbankan merupakan perihal yang tak bisa dihindarkan. Musababnya, teknologi selalu berkembang dan tumbuh seiring waktu. Bertahan dengan pola konservatif pun hanya akan membuat kita tertinggal dan dilupakan nasabah.

Maybank Indonesia paham betul dengan kondisi tersebut. Maka sejak Desember 2019, Bank menerapkan *Robotic Process Automation* (RPA) yang bertujuan meningkatkan akurasi pelayanan untuk nasabah.

Program ini sendiri tidak bertujuan untuk mengganti peran Maybankers dengan robot. Sebaliknya, program ini diterapkan untuk membantu kinerja kita dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan Bank.

Sebagai kecerdasan buatan, RPA didesain untuk melakukan pekerjaan repetitif secara mendetail. Perihal yang terkadang luput oleh kita sebagai manusia.

Seperti disampaikan Direktur Operations Maybank Indonesia Bpk. Widya Permana atau lebih dikenal sebagai Bpk. Cheppy, intensitas dan rutinitas pekerjaan memang cenderung akan membuat kita menjadi kehilangan fokus sehingga potensi membuat kekeliruan saat bekerja pun membesar.

"Automasi ini menjanjikan tingkat kesalahan manusia menjadi lebih rendah dan pada saat yang sama *operational risk* menjadi lebih rendah," kata Bpk. Cheppy.

Penerapan RPA ini juga akan membuat

beban pekerjaan Maybankers menjadi lebih ringan. Sebelum penerapan, misalnya, beberapa dari kita tetap harus bekerja di akhir pekan untuk memasukkan data dan membuat laporan transaksi nasabah secara manual.

Namun berkat pemberlakuan RPA, beban pekerjaan itu kini dialihkan kepada kecerdasan buatan yang mampu mengakses, mengumpulkan, mengecek, dan memperbarui data secara otomatis.

"Penerapan ini juga sejalan dengan misi kita, *Humanising Financial Services*, di mana kita tak hanya memikirkan *customer experience*, tapi juga *employee experience* khususnya terkait *work life balance*," lanjut Bpk. Cheppy.

Beliau pun berharap program ini terus berkembang dan dimanfaatkan oleh semua unit, direktorat, dan divisi Maybank Indonesia. Kita diminta mengevaluasi proses kerja sehari-hari di sekeliling kita lalu berdiskusi dengan RPA *Champion* masing-masing untuk mencari proses yang dapat diotomatisasi dengan RPA.



Bpk. Widya Permana

Direktur Operations Maybank Indonesia

"Mari kita liat proses manual yang bisa diusulkan menjadi RPA, dalam rangka kita bertransformasi menjadi Bank yang lebih modern dan mengedepankan proses digitalisasi."

Hal sama disampaikan Chief Strategy, Transformation & Digital Officer Maybank Indonesia Bpk. Michel Hamilton yang mendorong Maybankers untuk segera berdiskusi dengan RPA *Champion* masing-masing dan melakukan pendaftaran untuk automasi pekerjaan.

"Karena RPA membantu teman-teman meningkatkan akurasi, produktivitas, dan efisiensi pekerjaan," ujar beliau.

Salah seorang Maybankers di Unit Trade Services and Operations (TSO) yang sudah menerapkan RPA, Bpk. Dede Romansyah mengapresiasi program RPA yang telah diluncurkan Bank. Menurut Bpk. Dede, sebelum penerapan RPA ia bisa memasukkan 100-200 data transaksi per hari sehingga potensi kesalahan terkadang muncul.

"Kadang ada *double input*, salah *input*, atau bahkan tidak ter-*input*," kata Bpk. Dede.

Namun setelah penerapan RPA, kesalahan itu kini bisa teratasi dan durasi pekerjaan menjadi lebih singkat.



Bpk. Dede Romansyah

Unit Trade Services and Operations

"Setelah implementasi RPA, proses memasukkan invoice menjadi lebih akurat, cepat, dan minimal kesalahan dibanding saat manual."

Serupa kisah Bpk. Pramudyo Andrianto dari Unit Usaha Syariah yang menyebut RPA telah membantu memudahkan tugasnya.

"Saat ini kita sudah menerapkan RPA untuk pengembangan dengan Kementerian Agama dan Badan Keuangan Haji," kata Bpk. Pramudyo.

Dua proses tersebut, terang Bpk. Pramudyo, sebelumnya tergolong kompleks karena harus mencocokkan dan memperbaiki data lalu mengunggah satu persatu. Namun kini dapat dilakukan dengan mudah berkat penerapan RPA.

Pernyataan itu didukung Maybankers dari Unit Usaha Syariah lain Bpk. Oddy Zurriyat Ikhlas yang mengatakan bahwa data untuk transaksi-transaksi tadi sebelumnya harus diperbaiki secara manual dan dikirim satu per satu.

"Tapi kini semua dikerjakan RPA sehingga kita bisa mengerjakan hal lain," pungkas Bpk. Oddy.

Bagi Maybankers yang hendak menerapkan RPA, tahapan pertama yang dilakukan adalah mengajukan formulir. Selanjutnya, Tim IT dan Operations System Support and Development (OSSD) akan mengidentifikasi apakah RPA dapat diterapkan.

Saat pengajuan, kita hendaknya memberikan detail tahapan dengan menyertakan tangkapan layar dan contoh proses/tahapan saat ini. RPA *Champion* akan mengevaluasi manfaat proses tersebut berdasarkan karakteristik masing-masing.

Tim RPA selanjutnya akan mengecek kelayakan tahapan,

apakah bisa diterapkan RPA atau sebaliknya. Tim IT pun akan mengevaluasi kompleksitas proses dan tantangan automasi secara mendetail.

Jika disetujui, sistem RPA akan dibangun mengikuti metodologi secara tangkas dan prototipe harus dituntaskan maksimal dalam enam pekan. Jika ditemukan masalah saat pemasangan, harus diselesaikan oleh tim RPA. Andaikata terdapat penambahan sistem, kita harus menyertakan form pengajuan.

Jadi, mari kita identifikasi proses di unit kerja masing-masing yang dapat diotomatisasi.



Bpk. Pramudyo Andrianto

Unit Usaha Syariah

"Saat ini kita sudah menerapkan RPA untuk proses pelaporan ke Kementerian Agama dan Badan Keuangan Haji."



Bpk. Oddy Zurriyat Ikhlas

Unit Usaha Syariah

"Dengan RPA, kita bisa mengerjakan pekerjaan yang lain, disaat robot melakukan proses pelaporan."

#M2Uinaja

Terus Berkembang dengan M2U



Sejak diperkenalkan di sela-sela pagelaran Maybank Marathon 2019, aplikasi *mobile banking* M2U terus tumbuh dan menjadi salah satu produk unggulan Maybank Indonesia.

Bahkan tatkala wabah Covid-19 mulai menyebar di Tanah Air pada Maret, disusul instruksi *social/physical distancing* oleh Pemerintah, tren penggunaan aplikasi M2U terus meningkat di tengah masyarakat Indonesia.

Hal itu terlihat dari transaksi keuangan yang dilakukan melalui M2U sepanjang semester I/2020 yang naik 136 persen, menjadi 4,5 juta transaksi. Sepanjang paruh pertama pula, pembukaan rekening baru lewat aplikasi M2U tercatat lebih dari 45 ribu.

Bank sendiri menyadari pertumbuhan tersebut. Maka seperti disampaikan Chief Strategy, Transformation & Digital Officer Bpk. Michel Hamilton, Maybank Indonesia berupaya meningkatkan dan menambah fitur M2U serta sistem keamanan agar dapat terus bersaing di pasar *digital banking*.

Apalagi merujuk survei Deloitte, lebih dari 60 persen nasabah perbankan

berumur 20-54 tahun telah mengadopsi *digital banking* pada saat ini. Sementara kelompok usia paling ekspansif adalah umur 25 - 34 tahun, dengan jumlah mencapai 74 persen.

"Sebenarnya, kebutuhan (*digital banking*) sudah sangat meningkat. Selain itu, pandemi ini juga mendorong kita untuk meningkatkan kecepatan pengembangan 3-5 kali lipat," kata Bpk. Michel.

Belum lagi penetrasi ponsel pintar dan penggunaan internet di Indonesia yang kian bertumbuh. Penggunaan ponsel pintar kini mencapai 63 persen di wilayah Indonesia sedangkan penggunaan internet mencapai 54 persen. Ditambah beragam fitur pembayaran seperti e-KYC, QRPay, serta Near Field Communication (NFC).

"Jadi, kita akan mengoptimalkan alokasi investasi pengembangan digital dan berupaya untuk memberikan manfaat semaksimal mungkin bagi nasabah," lanjut beliau, seraya menambahkan bahwa ini selaras dengan misi *Humanising Financial Services* yang digaungkan Bank.

Ditambahkan Head Digital Banking Product & Strategy Bpk. Ditto Prabowo,

setidaknya terdapat empat poin yang menjadi fokus pengembangan fitur M2U yang disiapkan Bank.

Pertama adalah manajemen portofolio keuangan yang mencakup akun tabungan, deposito berjangka, kartu kredit, pinjaman, dan investasi.

Kedua adalah solusi transaksi 24 jam nonstop, meliputi transaksi antarbank, pembayaran listrik, dan tagihan rutin lainnya. Ketiga adalah kemudahan dalam pembukaan akun tabungan, di mana Bank akan mempermudah pembukaan secara daring untuk semua kebutuhan keluarga.

Keempat, Bank menyiapkan fitur untuk mencukupi kebutuhan transaksi yang terus berkembang baik secara *merchant* maupun metode seperti dompet digital dan QR *payment*.

"Hal paling penting dalam pengembangan *digital banking* adalah mengetahui setiap kebutuhan transaksi nasabah dan terus berupaya meningkatkan kenyamanan transaksinya," pungkas Bpk. Ditto.

Jadi, apapun transaksi perbankan kita #M2Uinaja



Bpk. Michel Hamilton:
Chief Strategy, Transformation & Digital Officer

"Nasabah selalu menjadi pusat dalam setiap langkah pengembangan kita."



Bpk. Ditto Prabowo
Head, Digital Banking Product & Strategy

"Dengan adanya pandemi, seluruh aktivitas yang memanfaatkan sistem pembayaran digital dan perbankan digital semakin luas diadopsi."



Fun Facts M2U

- Diluncurkan kembali di sela-sela pagelaran Maybank Marathon 2019
- Digunakan lebih dari 90 persen nasabah Maybank Indonesia
- Sudah diunduh lebih dari 900 ribu kali sejak diluncurkan kembali tahun lalu
- Memenangkan penghargaan aplikasi *mobile banking* terbaik dari Global Finance
- Transaksi keuangan naik 136 persen pada semester I/2020
- Pembukaan rekening baru tercatat lebih dari 45 ribu pada semester I/2020

Fitur terbaru M2U

- Pembayaran QRIS
- Sistem keamanan *biometrics, touch & face ID*
- *Free transactions fee*
- Tampilan UI/UX *modern* dan bersahabat
- STP: *savings account, TD & investment*
- *Limit transfer tinggi*

Program & Benefit M2U

- *Cashback* 25 persen untuk pembayaran tagihan
- *Rate* kompetitif FX transfer
- Bebas *transactions fee* dengan akun MAKSI
- *Cashback* Rp100 ribu untuk pembukaan rekening baru
- Dapat melakukan beragam transaksi/ tagihan mulai dari telekomunikasi, *travel*, transportasi, *lifestyle & e-commerce*, pendidikan, hingga asuransi



Engagement

Steffano

1

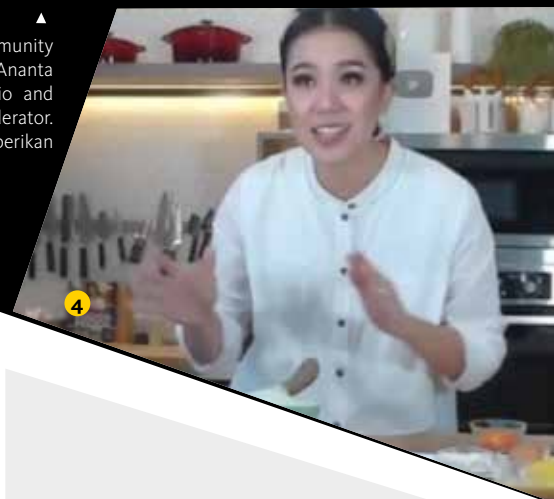


2



3

1. Bpk. Steffano Ridwan - Direktur Community Financial Services. 2. Bpk. Haikal Ananta Setiawan - Head, Production Portfolio and Liabilities. 3. Mailina Dewi Turnip - Moderator. 4. Chef Devina Hermawan memberikan pelatihan.



4

Webinar Smart Living

Hidup Cerdas di Tengah Wabah

Smart Living bertema Makan Sehat Gak Perlu Mahal bersama Chef Devina Hermawan pada Sabtu (25/7).

Acara ini diharapkan Bank dapat menambah alternatif masakan sehat bagi kita dan keluarga selama periode *work from home* sehingga tak perlu lagi jajan sembarang di luar rumah. Kita pun dapat berhemat dan menyisihkan alokasi dana tersebut untuk tabungan anak dan keluarga.

"Karena keluarga adalah aset terbesar bagi kita. Dan ini (menyediakan makanan sehat) adalah perwujudan memberikan sesuatu yang penting bagi keluarga," kata Direktur Community Financial Services Bpk. Steffano Ridwan dalam pembukaan webinar.

Sebagai bentuk perhatian terhadap keluarga Indonesia, Bank dalam kesempatan ini juga memberikan tip menata keuangan selama pandemi yang

disampaikan oleh Head, Production Portfolio and Liabilities Bpk. Haikal Ananta Setiawan.

Beliau memaparkan pentingnya menerapkan pola hidup *smart living* agar keluarga tetap terjamin selama pandemi seperti cermat memilah cermat memilah antara kebutuhan dan keinginan dalam hidup, berbelanja dengan metode nontunai supaya lebih dapat mengontrol pengeluaran, dan memanfaatkan diskon belanja atau *cashback* agar tetap bisa menabung.

Selain itu, Bpk. Haikal juga menekankan pentingnya mempersiapkan tabungan pendidikan anak meski tengah dalam situasi pandemi yang memaksa kita menyetor pengeluaran.

"Jika mau risiko dan imbal hasil optimal dan asuransi jiwa, kita menyediakan EduPlan," kata Bpk. Haikal.

Tabungan EduPlan dapat dibuka dengan mudah, cukup melalui aplikasi M2U lalu

"Sejauh apapun kita pergi, keluarga adalah tempat kita pulang. Uang dan popularitas tidak akan mampu membayar kebersamaan dengan keluarga."

Bpk. Steffano Ridwan

Direktur Community Financial Services

masuk ke kanal EduPlan. Setoran pun ringan mulai dari Rp100 ribu per bulan, periode menabung yang fleksibel mulai 1-18 tahun, bebas biaya admin bulanan, dan suku bunga kompetitif.

"Ini (EduPlan) tidak cuma bermanfaat untuk anak, tapi orang tua pun terlindungi dengan proteksi jiwa selama pandemi," pungkas beliau.

Sementara Chef Devina dalam sesi memasak makanan sehat tanpa mahal

Engagement

menyajikan menu tempe burger dengan bumbu teriyaki khas Jepang dan minuman teh pandan kunyit dengan madu.

Meski terlihat sederhana, terang *Chef Devina*, makanan dan minuman ini sejatinya memiliki kandungan gizi seimbang yang dapat membantu menjaga imunitas anak selama pandemi. Sekaligus menjadi opsi jika anak-anak bosan dengan makanan rumah sehari-hari.

"Lengkap karbohidrat, protein, sayur, dan lemak terkandung di dalamnya," ujar *Chef Devina* yang juga menulis buku *Indonesian Fusion Food*.

"Bahan kurkumin pada kunyit untuk minuman juga bagus menjaga imunitas anak-anak."

Webinar *smart living* berlangsung selama sekitar satu jam dalam suasana santai. Bank bahkan memberikan hadiah menarik berupa *voucher* berbelanja Kuche senilai Rp2 juta bagi peserta dengan pertanyaan terbaik.

Hadiah tersebut jatuh kepada Ibu Septiani Hakim yang bertanya perihal cara menjauhkan anak dari *junk food*

dan siasat memotivasi anak agar mengonsumsi makanan sehat.

Menurut *Chef Devina*, kita harus mengajarkan anak mengonsumsi makanan sehat dan bergizi adalah investasi jangka panjang. Sebagai orang tua kita pun dituntut harus memiliki pola pemikiran tersebut terlebih dahulu.

"Kita (orang tua) harus *mentally* siap. Karena namanya anak kecil, mereka hanya memilih yang enak tanpa memedulikan kesehatan."



Tempe Burger Teriyaki

Bahan:

- Tempe & tahu
- Sayur (wortel, jamur, bayam)
- Bawang putih, bawang bombai, daun bawang
- Jamur
- Saus tiram
- Gula, garam, merica

Tahapan:

- Tumis bawang putih, bawang bombai, jamur untuk membuat aroma wangi lebih keluar.

Pastikan panci sudah panas terlebih dahulu sebelum menumis. Pastikan minyak tidak begitu panas karena dapat memecahkan molekul minyak sehingga jadi sudah dicerna dan menjadi lemak jenuh.

- Blender tempe, tahu, dan sayur. Kita dapat menentukan sesuai selera apakah memblender secara halus atau sedikit kasar untuk menonjolkan tekstur.

- Setelah halus, bentuk seperti daging burger. Jangan membentuk terlalu tebal agar dapat matang secara merata dengan mudah saat dimasak.

- Masak saus teriyaki. Jika tidak memiliki kecap asin Jepang, kita dapat menggunakan kecap asin biasa dan menambahkan sedikit air. Jika saus Jepang asli menggunakan sake, kita dapat mensubstitusi dengan jus apel. Komposisi kecap asin dan jus apel adalah 1:1.

Tambahkan pula air jahe sebanyak satu sendok makan, air bawang putih, dan gula atau madu untuk memberi rasa manis. Untuk mengentalkan saus, kita dapat menambahkan tepung tapioka atau tepung jagung yang sudah dilarutkan dengan air.

- Siram saus ke atas burger tempe/tahu. Hal ini dapat membantu mematangkan burger yang sudah kita bentuk.
- Taburkan daun bawang atau wijen ke atas burger tempe/tahu sebagai hiasan. Jika ingin menggunakan daun bawang, jangan lupa untuk terlebih dahulu merendamnya di air es agar bau tidak begitu menyengat dan memberikan rasa garing.



Teh Pandan Kunyit Madu

Bahan:

- Pandan
- Kunyit
- Madu

Tahapan:

- Rebus pandan dan kunyit. Jika ingin merebus pandan, pastikan kita meremasnya terlebih dahulu agar aromanya keluar
- Saring. Jangan lupa menyaring air rebusan pandan dan kunyit agar anak tidak terganggu dengan remah hasil rebusan
- Tambah es. Madu sebaiknya tidak dimasukkan ke air mendidih. Jadi sebaiknya, kita memasukkan es batu terlebih dahulu, lalu menambahkan madu

Tetap Sehat dan Tangkal Bosan dengan Memasak Bersama

Semenjak dua kasus Covid-19 pertama diumumkan Presiden Joko Widodo pada awal Maret, angka penderita positif terus meningkat setiap hari. Pemerintah pun telah meminta kita untuk bekerja dan beribadah di rumah guna mencegah penularan virus.

Meski efektif menjauhkan diri dari penyakit, kondisi ini berpotensi membuat kita bosan karena selalu berada di rumah. Salah satunya terkait menu makanan di rumah yang tak jarang berulang lantaran kita tidak disarankan untuk makan di restoran bersama keluarga dan sahabat.

Menyadari hal itu, Maybank Indonesia menggelar *Cooking Class* secara virtual lewat aplikasi Zoom pada Sabtu (18/7)

bersama Mbak Uchie.

Dalam kegiatan santai ini, Maybankers bersama-sama memasak *unbaked potatoes broccoli smoke & cheese* serta minuman *peach cum collagen healthy dessert nourishing & nutrition dessert*.

"Selain alternatif menjauhi kebosanan makanan saat pandemi, makanan dan minuman ini juga sehat dalam membantu menjaga imunitas tubuh dalam situasi pandemi," kata Mbak Uchie.

Berikut bahan makanan dan minuman *cooking class* bersama Mbak Uchie yang bisa Maybankers coba racik sendiri secara mudah di rumah:

Unbaked potatoes broccoli smoke & cheese

Bahan:

- 2 kentang ukuran besar
- 2 lembar daging asap, potong sesuai selera
- 1 buah brokoli ukuran kecil (usahakan organik)
- 1 sendok makan *butter*

Bahan saus:

- 250 ml susu UHT
- 7 *slices red cheddar slice*/135 gram keju cheddar parut
- 2 sendok makan *butter*
- 1 sendok makan terigu
- Himalayan *salt*/garam biasa
- Lada hitam/putih
- Parmesan, oregano & chili flakes/bubuk cabe (opsional)

Cara memasak kentang

- Kukus kentang hingga merekah (40 menit)
- kukus brokoli selama sekitar 7 menit

- tumis daging asap (tidak sampai kering)
- belah kentang (jangan sampai putus), lalu masukkan daging asap dan brokoli ke tengahnya
- siram dengan saus
- taburkan lada/keju
- siram saus

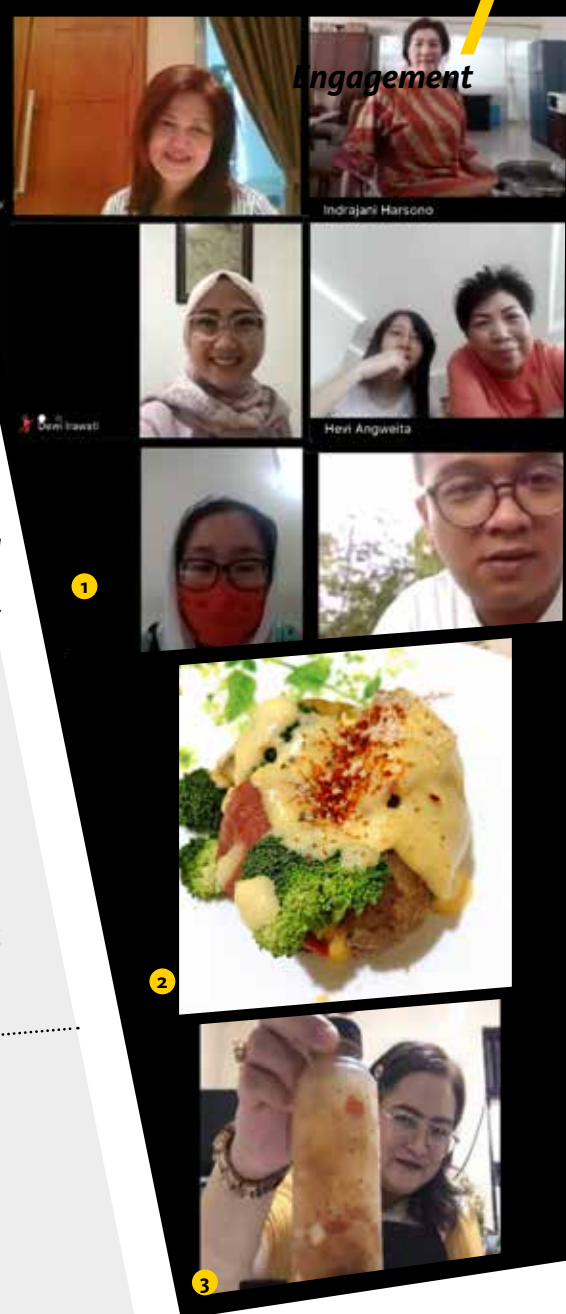
Cara memasak saus

- kentalkan terigu dengan air
- tambahkan 250 liter susu *full cream*, *butter* 1 sendok, terigu satu sendok (tergantung kekentalan yang diinginkan)
- masukkan 7 lembar *cheese slice*

Peach gum collagen healthydessert nourishing & nutrition dessert

Bahan

- 100 gram peach gum
- 25 gram jamur salju
- 15 gram biji lotus
- 100 gram winter melon/manisan buah



1. Antusiasme Maybankers dalam *cooking class* bersama Mbak Uchie. 2. *Unbaked potatoes broccoli smoke & cheese* hasil *cooking class*. 3. Mbak Uchie menunjukkan *peach gum collagen* kepada Maybankers.

- kundur/manisan beligo
- 25 gram kurma merah
 - 15 gram longan kering
 - 10 gram chia seeds
 - 20 gram goji berry
 - 20 gram barleys/biji jali
 - 50 gram gula baru
 - daun pandan secukupnya

Cara proses

- Rendam peach gum 12 jam
- Rebus jamur salju, biji lotus, dan kurma selama sekitar 40 menit di panci kaca
- Masukkan biji jelly, peach gum, goji berry



Webinar Learning from Home

Tetap Berbahagia Meski Berada di Rumah

Menyusul imbauan *social/physical distancing* oleh Pemerintah, kita kini lebih banyak bekerja di rumah masing-masing. Tak berbeda dengan anak-anak yang terpaksa pula belajar di rumah, alih-alih di sekolah.

Meski di satu sisi pembatasan interaksi fisik tersebut efektif dalam menangkul penularan virus, namun di sisi lain perubahan pola interaksi ini memberi dampak negatif karena sebagai manusia kita sejatinya makhluk sosial yang memerlukan interaksi dan komunikasi langsung dengan manusia lain.

Ihwal itu disampaikan psikolog anak dan remaja Ibu Novita Tandry dalam webinar *Learning from Home* bersama Maybankers pada Jumat (24/7). Kegiatan ini sekaligus menjadi rangkaian perayaan hari anak nasional pada 23 Juli.

"Kita bisa terjebak dalam situasi *cabin fever*, saat kesehatan mental terganggu karena berada di rumah terlalu lama. Terputus dengan sosial," kata Ibu Novita.

Jika dibiarkan berlarut, lanjut beliau, kondisi tersebut dapat mengganggu produktivitas kita dan anak-anak. Dari semula bersemangat dan riang, berubah menjadi gelisah dan mudah tersinggung.

"Itu semua karena perasaan sedih akibat terisolasi terlalu lama," lanjut beliau. Untuk menghindari diri dari kondisi itu, menurut Ibu Novita, hal mendasar yang harus dilakukan adalah menerima bahwa situasi di sekitar kita tengah dalam kondisi sulit sehingga kita harus beradaptasi. Perilaku itu kemudian akan membuat kita mampu berdamai dengan diri sendiri dan lingkungan lalu dapat membantu anak-anak menjauhi stres.

"Kalau ketakutan terkena Covid-19 terus muncul, badan kita tidak akan bisa membaca apakah sesuatu yang terjadi disebabkan virus atau karena pikiran kita. Karena apa yang kita pikirkan itu memengaruhi semua tubuh secara fisik."

Ibu Novita Tandry
Psikolog anak dan remaja

"Mendampingi anak harus dengan happy. Kalau contoh dari kita buruk, anak-anak akan terdampak," ujar Ibu Novita.

Setelah mencapai fase berdamai dengan situasi pandemi, lantas tindakan seperti apa yang bisa dilakukan untuk membantu anak-anak melalui masa pandemi?

Ibu Novita menjabarkan sejumlah tips bagi Maybankers untuk membantu anak-anak tetap produktif, tidak kehilangan semangat, belajar dengan baik selama berada di rumah, dan dijauhkan dari stres.

Perihal pertama adalah menyediakan waktu bagi mereka. Menurut beliau, keberadaan kita akan membuat mereka tidak merasa sendiri dan menjadi kian tertekan. Momen ini pun dapat membuat kita memahami anak-anak dan mendengarkan keresahan mereka.

Ihwal kedua adalah menurunkan ekspektasi terhadap anak-anak. Tindakan ini penting dilakukan karena mereka berpotensi mudah stres lantaran tidak memiliki waktu bermain dan bertemu teman-teman secara langsung.

"Untuk mengurangi tekanan terhadap anak-anak, kita bisa melakukan olahraga tim bersama mereka," terang Ibu Novita.

Ketiga, kita dapat menyediakan mainan yang sesuai dengan usia anak. Tidak perlu mainan mahal, kita dapat mengajak mereka membuat mainan sendiri dan sederhana seperti katapel. Jika anak masih dalam fase suka mencoret sesuatu, kita dapat menyediakan satu bidang dinding khusus untuk mereka.

Hal keempat adalah melakukan kegiatan yang dapat dinikmati bersama. Perihal ini penting agar anak-anak tetap dapat berinteraksi sosial dengan sesama sehingga emosi mereka tetap terjaga baik.

"Yang penting, anak-anak harus tetap bergerak karena tingkat kecerdasan kognitif mereka akan menjadi jauh lebih baik. Jadi, bermain dan bergerak harus terus diadakan selama berada di rumah," pungkask beliau.

Berlangsung selama sekitar satu jam, webinar *Learning from Home* ini disambut antusias para Maybankers. Hal itu terlihat di pengunjung acara, kala Maybankers bergantian melontarkan pertanyaan untuk Ibu Novita Tandry.

Salah seorang Maybankers bernama Ibu Evi Sofianti, misalnya, melontarkan pertanyaan seputar cara menemukan bakat anak.

Menjawab pertanyaan itu, Ibu Novita mengatakan bahwa kita harus selalu dekat dengan anak-anak untuk dapat mengetahui minat dan bakat mereka. Selain itu, kita juga harus setia mendampingi mereka kala menjalani proses tersebut dan tak lelah memberikan semangat.

"Seorang anak yang mau belajar

berenang, misalnya, kita harus menemani mereka dan memperlihatkan sisi positif jika seseorang bisa berenang dengan baik," ujar Ibu Novita.

Selain pemaparan dan sesi tanya-jawab dengan Ibu Novita Tandry, kegiatan webinar *Learning from Home* juga diisi *speech* oleh Financial Planning Performance Management & Investment Relation Maybank Indonesia Ibu Nurmala Damanik.

Dalam pemaparannya, beliau berharap kita dapat mengambil sisi positif dari

pandemi, alih-alih mengutuk dan menjadi stres.

"Kita harus menganggap bahwa ini karunia, karena kita sekarang memiliki banyak waktu bersama keluarga. Kita harus memaksimalkannya untuk mempererat keluarga," ujar Ibu Nurmala.

"QUICK TIPS"

Membesarkan anak di masa pandemi menjadi tantangan tersendiri bagi kita. Musababnya, selain menghadapi anak-anak yang berpotensi stres karena hanya berada di rumah, kita pun dituntut harus tetap produktif dan menuntaskan pekerjaan dengan baik.

Berikut beberapa tips *Learning from Home* bagi orang tua, seperti disampaikan Ibu Novita Tandry:

Satu Suara

Untuk membesarkan anak di tengah situasi sulit ini, kita harus satu suara dengan pasangan. Hal ini mutlak diperlukan, karena jika kita tidak mampu "berdamai" dengan pasangan masing-masing, kita akan sulit untuk berdamai dengan Covid-19.

"Kalau ada pertengkaran, anak-anak akan menjadi tidak tenang dan panik. *Panic parenting* hanya akan menghasilkan *panic children*," kata Ibu Novita.

Membuat Jadwal

Hal ini penting dilakukan agar kita dan anak-anak memiliki ketertiban dalam hidup dan merasa bahwa kehidupan tetap berjalan normal dan baik-baik saja.

Komunikasi Sederhana

Anak-anak yang masih terlalu kecil barangkali tidak akan memahami bahaya Covid-19 dengan baik. Oleh karena itu, kita harus mampu menjelaskan kepada mereka tentang bahaya wabah dengan bahasa yang sederhana. Jangan sampai kita justru menjelaskan secara berlebihan yang justru menakuti anak-anak.

Berolahraga

Anak-anak yang rutin bergerak akan memiliki kecerdasan kognitif lebih baik. Untuk memancing mereka bergerak, kita dapat melakukan olahraga bersama-sama, mulai dari yang sederhana seperti lompat tali, *body balance*, atau *push-up*.





Thematic Day: Hari Anak Nasional

Apresiasi Maybank untuk Anak Indonesia

Juli merupakan bulan istimewa bagi anak-anak di antero Indonesia karena bertepatan dengan Hari Anak Nasional yang jatuh saban 23 Juli. Turut memeriahkan momen tersebut, Maybank Indonesia menggelar rangkaian *Thematic Customer Experience Day* bertema Hari Anak Nasional bagi Maybankers dan nasabah setia Bank.

Kegiatan-kegiatan ini wujud apresiasi Maybank Indonesia kepada *customer* loyal dan diharapkan dapat membangun *word of outh* positif serta membangun ketertarikan calon nasabah untuk membuka akun di Bank.

Program pertama berbentuk pemberian apresiasi dalam bentuk bingkisan peralatan sekolah kepada minimal dua orang nasabah yang melakukan pembukaan rekening Superkidz/Superkidz iB, MyPlan/MyPlan iB, atau EduPlan sepanjang 20-24 Juli 2020.

Apresiasi ini berlangsung di 20 kantor cabang terpilih yaitu KC Rantaprapat, KCP Kebumen Darat, KC Gatsu, KC Bekasi, KCP Garuda, KCP Veteran, KCP Argopuro, KCP Pahlawan, KC Jayapura, KCS Balikpapan, KCP Dumai, KC Bengkulu, KCP Suryasumantri, KC Karawang, KC Puri Kencana, KCP Ungaran, KCP Sesetan, KCP Sampit, KC Palu, dan KCS Yogyakarta.

Sementara program kedua adalah lomba foto kegiatan bertema Hari Anak Nasional 2020 lewat Instagram sepanjang 20-24 Juli yang dapat diikuti oleh segenap Maybankers di seluruh Indonesia.

Sepuluh pemenang dengan konsep foto, *caption*, dan mampu memperlihatkan *brand* Maybank Indonesia dengan baik sembari menyertakan tagar #MaybankWOWexperience, #MaybankHariAnakNasional2020, dan #namadivisi/namacabang akan mendapatkan *voucher* belanja senilai Rp200 ribu.

KC Jatinegara

KC Mamuju

KC Tanjung Pinang

KCS Summitmas

KC Jatinegara

KC Jatinegara

KCS Summitmas

KCP Batununggal

KCP Batununggal

KCS Medan

KC Jatinegara

KCP Batununggal

KCS Medan

KCS Medan

KCS Bandung

KCS Bandung

KC Metro Lampung

KCS Taman Anggrek

KCP Sumarecon

KC Kertajaya

Cegah Covid-19 Tetap Gunakan Masker!

Engagement



Maybankers,

Inilah tiga alasan mengapa Covid-19 bisa menyebar dengan cepat.



Mereka adalah kolega/
rekan kerja saya.
Jadi saya bisa berbicara tanpa
menggunakan masker.



Mereka adalah teman dekat
saya. Jadi saya bisa berbicara
tanpa menggunakan masker.



Mereka adalah kerabat/
saudara saya. Jadi saya bisa
berbicara tanpa menggunakan
masker.

Jangan lakukan tiga kesalahan tersebut di atas.

Selalu pakai masker dengan benar. Jaga keselamatan diri kita dan masyarakat.

Humanising Financial Services.



Maybank

INTERMEZZO

PERTANYAAN KUIS

Berapa poinkah yang menjadi fokus pengembangan fitur M2U?

Pemenang Kuis Edisi 06 -2020

1. Diana Aya Sophia : KC Palu
2. Elvira Yohana Mahoro : KCP Medan Mall
3. Solihin : KC Martadinata
4. Retno Putra : KCP Ketapang
5. Agnes Ratri Wilujeng : KC Kediri

Ketentuan Menjawab :

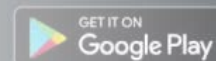
Kirim jawaban Anda lewat e-mail ke alamat CCommunications@maybank.co.id disertai informasi nama dan unit kerja.

Kuis ini terbuka untuk seluruh Maybankers. Tersedia lima hadiah menarik untuk lima pemenang. Nama-nama pemenang akan diumumkan di Kabar Maybank edisi selanjutnya.

Download



M2U ID





MyProtection JiwaGarda

MyProtection JiwaGarda merupakan produk Asuransi Jiwa berjangka dengan premi berkala yang terjangkau. Dengan Rp10 ribu/hari, dapatkan perlindungan asuransi sebesar Rp150 juta selama 8 tahun dengan pengembalian premi tanpa pernah melakukan klaim di akhir kontrak polis.

www.maybank.co.id/MPJiwaGarda

Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami: Maybank @MaybankID



MyProtection JiwaGarda adalah produk asuransi yang diterbitkan oleh PT Asuransi Allianz Life Indonesia. PT Asuransi Allianz Life Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

PT Bank Maybank Indonesia Tbk. Terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Humanising Financial Services.

