

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja keberlanjutan PT Bank Mandiri Tbk, menggunakan pendekatan *Sustainability Balanced Scorecard* yang mencakup perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran, disimpulkan bahwa Bank Mandiri telah berhasil menunjukkan komitmen dan kinerja keberlanjutan yang kuat dan konsisten dalam menerapkan prinsip keberlanjutan (ESG) ke dalam strategi bisnis dan kinerja operasional secara menyeluruh.

Hasil analisis dari perspektif keuangan menunjukkan bahwa meskipun struktur pendanaan masih didominasi oleh utang, namun kinerja profitabilitas menunjukkan perbaikan yang signifikan. Hal ini tercermin dari peningkatan NPM, ROE dan ROI di tahun 2023. Kinerja keuangan yang positif ini mencerminkan kemampuan Bank Mandiri dalam menyediakan sumber daya internal yang mendukung pembiayaan dan operasional keberlanjutan, seperti *green bond*, pembiayaan UMKM hijau dan digitalisasi.

Pada perspektif pelanggan, hasil analisis dengan tingkat CAR dan CRR yang tinggi menunjukkan keberhasilan bank dalam menjaga loyalitas nasabah dan sekaligus menarik pelanggan baru. Ini sejalan dengan peningkatan layanan *Livin* dan *Kopra* yang mendukung inklusi keuangan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Hasil analisis dari perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa proses inovasi dan layanan purna jual pada Bank Mandiri sangat baik. Bank telah menjalankan inovasi yang terstruktur berdasarkan ide, pengembangan, implementasi hingga evaluasi yang sejalan dengan prinsip ISO 56002. Selain itu, efektivitas layanan purna jual yang terus meningkat, tercermin dari sistem penyelesaian keluhan nasabah yang mencapai tingkat penyelesaian 100%. Hal ini menunjukkan bahwa proses internal pada Bank Mandiri yang responsif dan adaptif, serta tanggung jawab sosial dan kualitas layanan yang baik, merupakan peranan besar dari implementasi prinsip ESG (*Environmental, Social, and Governance*) dalam aktivitas operasional bank.

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan hasil analisis terkait produktifitas dan retensi karyawan Bank Mandiri yang menunjukkan peningkatan yang stabil dan positif serta menandakan manajemen SDM yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung. Hal ini penting untuk memastikan strategi keberlanjutan jangka panjang dan meningkatkan kompetensi internal dalam menghadapi transformasi menuju ekonomi rendah karbon.

PT Bank Mandiri Tbk, telah berhasil mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan ke dalam seluruh aspek kinerja, baik dari sisi keuangan, layanan, proses, maupun sumber daya manusia. Hal ini mendukung peran Bank Mandiri sebagai pelopor dan pemimpin dalam penerapan prinsip keuangan berkelanjutan serta selaras dengan aspirasinya untuk menjadi

“*Indonesia’s Sustainability Champion for a Better Future*”. Keberhasilan ini juga mendukung pencapaian SDGs dan target *Net-Zero Emission*.

Strategi keberlanjutan yang terus dipertahankan dan dikembangkan pada Bank Mandiri akan berdampak pada masa depan bank, yang mana bank akan menjadi pionir perbankan berkelanjutan di Indonesia, mendukung pencapaian SDGs dan *roadmap* keuangan berkelanjutan nasional. Selain itu, daya saing global akan meningkat, terutama di tengah investor yang mulai memprioritaskan kriteria ESG. Serta ketahanan bisnis terhadap risiko lingkungan dan sosial juga akan semakin kuat.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian kinerja keberlanjutan PT Bank Mandiri Tbk, menggunakan pendekatan *Sustainability Balanced Scorecard* yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Bank Mandiri disarankan untuk melakukan diversifikasi sumber pendanaan, termasuk meningkatkan porsi modal sendiri atau memanfaatkan instrumen keuangan hijau agar struktur keuangan lebih sehat dan berkelanjutan.
2. Terkait pengembangan sistem pemantauan kinerja ESG yang terintegrasi, Bank Mandiri disarankan untuk mengembangkan *dashboard* SBSC-ESG secara *real time* dan sistematis agar manajemen dapat memantau capaian keberlanjutan dari semua perspektif secara menyeluruh dan mendalam.