

## Analysis of the Application of Decision Making Theory in Business Strategy of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

### Analisis Penerapan Teori Pengambilan Keputusan Dalam Strategi Bisnis Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Chintya Kusuma Handayani<sup>1</sup>, Nastiti Maya Anggraini<sup>2</sup>, Rusdi Hidayat<sup>3</sup>, Indah Respati Kusumasari<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

E-mail: [kusumachintya239@gmail.com](mailto:kusumachintya239@gmail.com), [nastitimaya05@gmail.com](mailto:nastitimaya05@gmail.com),  
[rusdi.hidayat.adbis@upnjatim.ac.id](mailto:rusdi.hidayat.adbis@upnjatim.ac.id), [indah.respati.adbis@upnjatim.ac.id](mailto:indah.respati.adbis@upnjatim.ac.id)

#### **Abstract**

*This paper examines the strategic impact of decision making on the performance and competitiveness of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI). This study analyzes the decision-making process at BRI, which involves SWOT analysis, strategies focused on customer service and product innovation, and the application of rational, intuitive, and combination decision-making models. Evaluation and monitoring are key to ensuring decision effectiveness. The results of the study indicate that the success of BRI's business strategy is influenced by factors such as a focus on customer service, product innovation, effective marketing, utilization of information technology, human resource development, and a clear strategic plan. This paper provides insight into how BRI can improve its performance and competitiveness through effective strategic decision making.*

**Keywords:** Decision Making, Business Strategy, Banking, SWOT Analysis.

#### **Abstrak**

*Jurnal ini meneliti dampak strategis pengambilan keputusan terhadap kinerja dan daya saing PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI). Penelitian ini menganalisis proses pengambilan keputusan di BRI, yang melibatkan analisis SWOT, strategi yang terfokus pada pelayanan nasabah dan inovasi produk, serta penerapan model pengambilan keputusan rasional, intuitif, dan kombinasi. Evaluasi dan monitoring menjadi kunci untuk memastikan efektivitas keputusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan strategi bisnis BRI dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti fokus pada pelayanan nasabah, inovasi produk, pemasaran yang efektif, pemanfaatan teknologi informasi, pengembangan sumber daya manusia, dan rencana strategis yang jelas. Jurnal ini memberikan wawasan tentang bagaimana BRI dapat meningkatkan kinerja dan daya saingnya melalui pengambilan keputusan strategis yang efektif.*

**Kata Kunci:** Pengambilan Keputusan, Strategi Bisnis, Perbankan, Analisis SWOT.

#### **Pendahuluan**

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, perusahaan-perusahaan di sektor perbankan, termasuk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dituntut untuk

menerapkan strategi bisnis yang efektif dan efisien. Keputusan strategis yang diambil oleh manajemen sangat mempengaruhi kinerja perusahaan dan daya saing di pasar. Oleh karena itu, penerapan teori pengambilan keputusan menjadi krusial dalam merumuskan strategi yang tepat.

PT BRI sebagai bank terbesar di Indonesia telah menunjukkan kinerja yang baik dengan pendapatan mencapai Rp208,1 triliun pada tahun 2022. Dalam upaya mempertahankan posisi tersebut, BRI menerapkan beberapa strategi bisnis, seperti selective growth dan business follow stimulus, yang didasarkan pada analisis menyeluruh terhadap kondisi pasar dan kebutuhan nasabah. Teori pengambilan keputusan membantu manajemen BRI dalam mengevaluasi berbagai alternatif strategi dan memilih opsi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan.

Lebih lanjut, dengan adanya tantangan dari lingkungan eksternal dan internal, termasuk persaingan yang semakin ketat di sektor kredit mikro, penting bagi BRI untuk terus beradaptasi dan mengembangkan strategi yang inovatif. Misalnya saja, perkembangan teknologi digital telah mempercepat transaksi finansial dan meningkatkan harapan nasabah akan layanan online yang lebih baik. Selain itu, regulasi perbankan yang ketat juga membatasi ruang gerak operasional perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan teori pengambilan keputusan dalam konteks strategi bisnis PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana keputusan strategis yang tepat dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan menciptakan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi praktis bagi manajemen BRI maupun industri perbankan lainnya dalam merancang strategi yang efektif dan adaptif terhadap dinamika pasar global.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Library Research* atau penelitian pustaka, yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber informasi seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen terkait lainnya yang tersedia. Pendekatan ini sangat relevan untuk menganalisis penerapan teori pengambilan keputusan dalam strategi bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh

informasi yang mendalam dan komprehensif tentang topik yang diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi buku teks dan literatur yang membahas teori pengambilan keputusan, strategi bisnis, dan studi kasus tentang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, termasuk literatur akademis yang relevan dengan topik penelitian. Artikel-artikel dari jurnal ilmiah yang membahas teori pengambilan keputusan, analisis strategi bisnis dan praktik terbaik dalam industri perbankan juga akan digunakan untuk memberikan perspektif yang lebih mendalam dan analitis. Selain itu, laporan tahunan, laporan keuangan, dan dokumen resmi lainnya dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk akan memberikan informasi tentang strategi bisnis dan keputusan yang diambil oleh manajemen. Sumber daring seperti artikel, white papers, dan publikasi online dari lembaga penelitian atau organisasi terkait yang membahas tren terbaru dalam industri perbankan dan pengambilan keputusan juga akan dipertimbangkan sebagai sumber data.

## **Hasil dan Pembahasan**

Dalam konteks PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, penerapan teori pengambilan keputusan dalam strategi bisnis sangat penting untuk mencapai tujuan jangka panjang dan meningkatkan daya saing di pasar perbankan yang semakin kompetitif. Proses pengambilan keputusan di BRI dimulai dengan analisis situasi yang mendalam, termasuk analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada. Dengan pemahaman yang jelas tentang lingkungan internal dan eksternal, BRI dapat merumuskan strategi yang tepat. Analisis SWOT sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan strategis BRI, memberikan gambaran yang komprehensif tentang posisi perusahaan. Kekuatan BRI terletak pada jaringan cabang yang luas, basis nasabah yang besar, dan reputasi yang kuat di sektor perbankan. Kelemahan yang perlu diatasi meliputi efisiensi operasional dan adaptasi terhadap teknologi digital yang cepat berkembang. Peluang yang dapat dimanfaatkan oleh BRI meliputi pertumbuhan ekonomi Indonesia, peningkatan penetrasi digital banking, dan potensi pasar UMKM yang besar. Ancaman yang dihadapi BRI meliputi persaingan ketat dari bank swasta, perubahan regulasi, dan risiko kredit yang meningkat. Strategi yang tepat akan memaksimalkan kekuatan, mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang dan meminimalkan

ancaman. Misalnya, fokus pada pelayanan nasabah dan inovasi produk menjadi bagian integral dari strategi BRI, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Keputusan strategis ini tidak hanya mencerminkan komitmen BRI terhadap nasabah tetapi juga meningkatkan penetrasi pasar dan loyalitas pelanggan. Model pengambilan keputusan yang digunakan oleh BRI dapat berupa model rasional, model intuitif, dan model kombinasi. Model rasional menekankan pada analisis data dan logika, sedangkan model intuitif mengandalkan pengalaman dan intuisi. Model kombinasi menggabungkan kedua pendekatan tersebut. Model rasional dapat diterapkan dalam pengambilan keputusan strategis seperti penentuan target pasar, pengembangan produk baru, dan investasi di sektor tertentu. Model intuitif dapat digunakan dalam pengambilan keputusan operasional seperti penanganan keluhan nasabah, penyesuaian strategi pemasaran, dan pengambilan keputusan cepat dalam situasi darurat. Penerapan teori pengambilan keputusan dalam strategi bisnis BRI juga melibatkan evaluasi dan monitoring terhadap hasil keputusan yang diambil. Hal ini penting untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil efektif dalam mencapai tujuan dan strategi yang telah diterapkan.

Keberhasilan implementasi strategi bisnis di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Pertama, fokus pada pelayanan nasabah menjadi kunci utama. BRI berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, yang tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang. Hal ini diungkapkan oleh Direktur Utama BRI, Sunarso, yang menekankan pentingnya pelayanan dalam mempertahankan hubungan dengan nasabah. Selanjutnya, inovasi produk dan layanan juga berperan penting dalam keberhasilan BRI. Bank ini terus menghadirkan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama untuk segmen usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Inovasi ini membantu BRI meningkatkan penetrasi pasar dan tetap relevan di industri perbankan yang kompetitif. Selain itu, strategi pemasaran yang tepat memungkinkan BRI menjangkau pasar yang lebih luas dan menarik lebih banyak nasabah. Dengan kampanye pemasaran yang efektif, BRI dapat memperkuat posisinya di pasar. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan faktor lain yang signifikan. BRI telah mengembangkan aplikasi mobile banking seperti BRImo, yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan

efisiensi operasional tetapi juga memberikan kenyamanan bagi nasabah, sehingga berkontribusi pada kepuasan mereka. Selain itu, pengembangan sumber daya manusia juga sangat penting. BRI berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan terbaik. Faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan implementasi strategi bisnis BRI adalah rencana strategis (Renstra) yang jelas dan terarah. Renstra ini mencakup analisis situasi internal dan eksternal, penetapan visi dan misi, serta tujuan jangka panjang yang ingin dicapai. Dengan adanya rencana strategis yang terstruktur, BRI dapat mengalokasikan sumber daya secara efektif dan memonitor kemajuan pencapaian tujuan. Secara keseluruhan, kombinasi dari faktor-faktor tersebut—fokus pada pelayanan nasabah, inovasi produk, strategi pemasaran yang efektif, pemanfaatan teknologi informasi, pengembangan sumber daya manusia, dan rencana strategis yang jelas—merupakan kunci keberhasilan implementasi strategi bisnis di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dengan memperhatikan semua aspek ini, BRI dapat terus berkembang dan mempertahankan posisinya sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia.

Dampak pengambilan keputusan strategis terhadap kinerja dan daya saing PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) sangat signifikan dan dapat dilihat dari berbagai aspek. Pertama, pengambilan keputusan yang efektif memungkinkan BRI untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan lebih cepat, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional dan layanan pelanggan. Proses ini mencakup langkah-langkah seperti analisis situasi, penetapan tujuan, pengembangan strategi alternatif, serta evaluasi dan implementasi strategi yang dipilih. Dengan demikian, keputusan yang tepat dapat memperkuat posisi BRI di pasar dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Kedua, penerapan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) di BRI berkontribusi positif terhadap kinerja perusahaan. GCG memastikan bahwa perusahaan dikelola secara profesional dan transparan, yang tidak hanya melindungi kepentingan pemangku kepentingan tetapi juga meningkatkan reputasi dan kepercayaan terhadap BRI. Dengan menerapkan GCG secara konsisten, BRI berhasil menunjukkan kinerja positif meskipun dalam kondisi ekonomi yang tidak menentu, seperti peningkatan laba dan pertumbuhan aset. Selain itu, penghargaan yang diterima BRI dalam bidang tata kelola menunjukkan pengakuan atas upaya perusahaan dalam menjaga standar

tinggi dalam operasionalnya. Ketiga, strategi inovasi dan transformasi berkelanjutan yang diterapkan oleh BRI juga berdampak pada daya saingnya. Dengan berkomitmen untuk terus berinovasi dalam layanan dan produk finansial, BRI mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang serta menghadapi tantangan di industri perbankan. Hal ini tidak hanya menciptakan nilai tambah bagi pelanggan tetapi juga memperkuat posisi BRI sebagai salah satu bank terkemuka di Asia Tenggara. Secara keseluruhan, pengambilan keputusan strategis di BRI berperan penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan daya saingnya di pasar. Keputusan yang tepat, didukung oleh penerapan GCG dan inovasi berkelanjutan, memungkinkan BRI untuk tumbuh secara berkelanjutan dan memenuhi harapan pemangku kepentingan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) menghadapi berbagai tantangan dalam menerapkan teori pengambilan keputusan dalam strategi bisnisnya. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan akses informasi yang akurat dan tepat waktu, yang sangat penting untuk mendukung analisis situasi dan evaluasi alternatif strategi. Selain itu, kompleksitas lingkungan bisnis yang dinamis, termasuk perubahan regulasi pemerintah dan persaingan yang ketat, memerlukan BRI untuk mengembangkan strategi yang fleksibel dan adaptif. Gaya kepemimpinan di BRI juga mempengaruhi proses pengambilan keputusan; pemimpin dengan gaya otoriter mungkin cenderung mengambil keputusan secara sepihak, sementara gaya partisipatif dapat memperkaya proses tersebut dengan berbagai perspektif. Dalam industri perbankan yang terus berkembang, kebutuhan untuk berinovasi dalam produk dan layanan menjadi semakin mendesak, dan kegagalan untuk beradaptasi dengan teknologi baru dapat mengakibatkan kehilangan daya saing. Terakhir, penting bagi BRI untuk secara rutin mengevaluasi hasil dari keputusan strategis yang diambil dan melakukan penyesuaian jika diperlukan, meskipun proses ini seringkali terhambat oleh kurangnya sistem evaluasi yang efektif. Dengan demikian, tantangan-tantangan ini menuntut BRI untuk terus meningkatkan sistem informasi, memperkuat gaya kepemimpinan, serta berkomitmen pada inovasi dan evaluasi berkelanjutan agar dapat membuat keputusan strategis yang lebih baik dan meningkatkan kinerja serta daya saing perusahaan di industri perbankan.

## **Kesimpulan**

Pengambilan keputusan yang efektif memainkan peran penting dalam strategi bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI). Proses ini dimulai dengan analisis situasi yang mendalam menggunakan alat seperti analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi BRI. Berdasarkan pemahaman tersebut, BRI dapat merumuskan strategi yang tepat, seperti fokus pada pelayanan nasabah, inovasi produk, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Model pengambilan keputusan yang digunakan BRI mencakup pendekatan rasional, intuitif, dan kombinasi keduanya, yang dipilih sesuai dengan konteks dan jenis keputusan yang dihadapi.

Keberhasilan implementasi strategi bisnis BRI juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti pelayanan nasabah, inovasi produk, strategi pemasaran, pengembangan sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi. Rencana strategis yang jelas juga sangat penting untuk mengarahkan perusahaan menuju tujuan jangka panjang yang diinginkan. Selain itu, dampak dari pengambilan keputusan strategis terhadap kinerja BRI sangat signifikan, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional, daya saing, dan reputasi perusahaan di pasar.

Namun, BRI juga menghadapi berbagai tantangan dalam menerapkan pengambilan keputusan, seperti keterbatasan akses informasi yang akurat, kompleksitas lingkungan bisnis yang dinamis, dan pentingnya inovasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, BRI perlu terus meningkatkan sistem informasi, gaya kepemimpinan, serta sistem evaluasi untuk memastikan keputusan strategis yang diambil dapat meningkatkan daya saing dan kinerja perusahaan di industri perbankan yang sangat kompetitif.

## **Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan jurnal ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pertama, penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan kepada tim peneliti dan penulis yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dan komitmen dalam menyusun dan mengembangkan isi jurnal ini. Selain itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang telah memberikan dukungan dan akses informasi yang diperlukan selama proses

penelitian. Kami juga menghargai kontribusi para narasumber yang telah berbagi wawasan dan pengalaman berharga, serta semua pihak yang memberikan masukan konstruktif untuk meningkatkan kualitas jurnal ini. Terakhir, terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral selama proses penyusunan jurnal ini. Semoga hasil karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta praktik di bidang perbankan.

## Referensi

- Febriansah, R. E., & Meiliza, D. R. (2020). Buku Ajar Teori Pengambilan Keputusan. Umsida Press, 1-114.
- Goni, G. H., Manoppo, W. S., & Rogahang, J. J. (2021). Pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan pada pt. bank rakyat indonesia cabang tahuna. *Productivity*, 2(4), 330-335.
- Hajiali, I., Suriyanti, S., & Putra, A. H. P. K. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Makassar. *Tata Kelola*, 8(1), 92-104.
- Haryono, E., Suprihatiningsih, S., Septian, D., Widodo, J., Ashar, A., & Sariman, S. (2024). New Paradigm Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research) di Perguruan Tinggi. An-Nuur, 14(1).
- Iroth, N. S. (2016). Perumusan Strategi Dengan Menerapkan Analisis Kanvas Strategi, Kerangka Kerja Empat Langkah, Kerangka Kerja Enam Jalan, Dan Visualisasi Strategi Pada Jasa Persewaan Alat Outdoor (Studi Kasus Pada Perusahaan Natural Adventure) (Doctoral dissertation, UAJY).
- Karim, N., Machmud, R., & Bokingo, A. H. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bri Unit Batudaa. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 620-627.
- Karim, N., Machmud, R., & Bokingo, A. H. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bri Unit Batudaa. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 620-627.
- Lim, T., Wazdy, N. A., Novita, E., Se, J., & Setyawan, A. (2023). Analisis Pengambilan Keputusan Strategis & Pemecahan Masalah di Perusahaan Perbankan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 310-318.

Nugraha, H. A. I. (2019). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Kemampuan Manajemen, dan Strategi Bisnis terhadap Kinerja UKM Kuningan Sunggingan Kudus (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).

Pasolong, H. (2023). Teori Pengambilan Keputusan

Silvandi, A. S., Ananda, A. D., Deanova, C. M., Ayu, G. A., & Syamsyir, S. (2022). Analisis Gaya Kepemimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Pasar Payakumbuh. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 3(3), 143-153.

Sirait, S., & Pardede, H. D. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK dan BI)*, 3(2), 313-323.