

Intelijen Bisnis, Pengambilan Keputusan, dan Strategi Bisnis Industri Perbankan di Indonesia Studi Bank Indonesia

Nur Malita Sari¹, Suhroji Adha²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Terbuka, ²Fakultas Ekonomi, Universitas Faletahan
email: nurmalitt@gmail.com¹, suhroji90@gmail.com²

Article History

Received: 16/12/2024

Revised: 8/1/2024

Accepted: 13/1/2024

Keywords: *business intelligence, decision making, business strategy*

Abstract: *This research tries to explore the role of BI as internal business intelligence in improving decision making, increasing operational efficiency and effectiveness, increasing competitiveness, improving risk management, and increasing customer satisfaction. The research method used is qualitative, with a case study approach. Data was collected through in-depth interviews with key informants at various levels of the organization. The research results show that BI plays an important role in supporting decision making and business strategy. BI helps organizations to collect, analyze and understand data from various internal and external sources. This understanding can then be used to make more informed and strategic decisions. The findings of this research provide an important contribution to the understanding of the role of BI in organizations. This research also provides practical implications for managers who want to use BI to improve their decision making and business strategy.*

PENDAHULUAN

Di era digital yang sarat informasi, organisasi dihadapkan pada kompleksitas yang semakin tinggi. Persaingan yang ketat, perubahan pasar yang dinamis, dan tuntutan pelanggan yang berkembang pesat memaksa organisasi untuk beradaptasi dan berinovasi dengan cepat. Dalam situasi ini, intelijen bisnis (BI) hadir sebagai solusi strategis untuk membantu organisasi dalam pengambilan keputusan dan pengembangan strategi bisnis yang efektif.

Peran BI dalam organisasi:

- Meningkatkan pengambilan keputusan: BI membantu organisasi untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi dan terdata dengan baik dengan menyediakan akses ke informasi yang akurat dan terkini.
- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi: BI membantu organisasi untuk mengidentifikasi dan menghilangkan inefisiensi dalam proses bisnis mereka.
- Meningkatkan daya saing: BI membantu organisasi untuk memahami tren pasar dan kebutuhan pelanggan, sehingga mereka dapat beradaptasi dan berinovasi lebih cepat.
- Meningkatkan manajemen risiko: BI membantu organisasi untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko bisnis mereka dengan lebih baik.

- Meningkatkan kepuasan pelanggan: BI membantu organisasi untuk memahami kebutuhan pelanggan mereka dengan lebih baik, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Fungsi BI dalam organisasi:

- Pelaporan: BI menyediakan laporan dan dashboard yang dapat digunakan oleh pengguna untuk memvisualisasikan data dan memahami tren.
- Analisis: BI menyediakan alat dan teknik analisis yang dapat digunakan oleh pengguna untuk menggali data dan menemukan wawasan yang berharga.
- Prediksi: BI dapat digunakan untuk memprediksi tren dan peristiwa di masa depan, yang dapat membantu organisasi untuk membuat keputusan yang lebih proaktif.
- Penemuan: BI dapat digunakan untuk menemukan pola dan anomali dalam data yang mungkin tidak terlihat dengan mata telanjang.
- Simulasi: BI dapat digunakan untuk mensimulasikan berbagai skenario "apa-jika" untuk membantu organisasi membuat keputusan yang lebih baik.

Bisnis Intelijen (BI) merupakan suatu proses dan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data dari berbagai sumber internal dan eksternal organisasi. BI membantu organisasi untuk mendapatkan wawasan yang berharga tentang bisnis mereka, yang kemudian dapat digunakan untuk membuat keputusan strategis yang lebih baik.

Meskipun BI telah diakui sebagai alat yang penting, banyak organisasi masih mengalami kesulitan dalam mengimplementasikannya secara efektif. Hal ini mengakibatkan berbagai fenomena dan permasalahan, seperti:

- Kurangnya pemahaman tentang manfaat BI: Banyak pemimpin organisasi belum memahami sepenuhnya bagaimana BI dapat membantu mereka mencapai tujuan bisnis.
- Kesulitan dalam integrasi data: Data yang terfragmentasi dan tersebar di berbagai sistem menjadi hambatan utama dalam implementasi BI.
- Keterampilan BI yang tidak memadai: Kurangnya tenaga ahli dengan keahlian BI yang mumpuni di organisasi.
- Ketidakmampuan untuk menindaklanjuti hasil analisis: Organisasi sering kali gagal untuk menindaklanjuti temuan dan wawasan yang diperoleh dari analisis BI.
- Kurangnya budaya yang mendukung BI: Budaya organisasi yang tidak mendukung penggunaan data dan analisis dapat menghambat efektivitas BI.

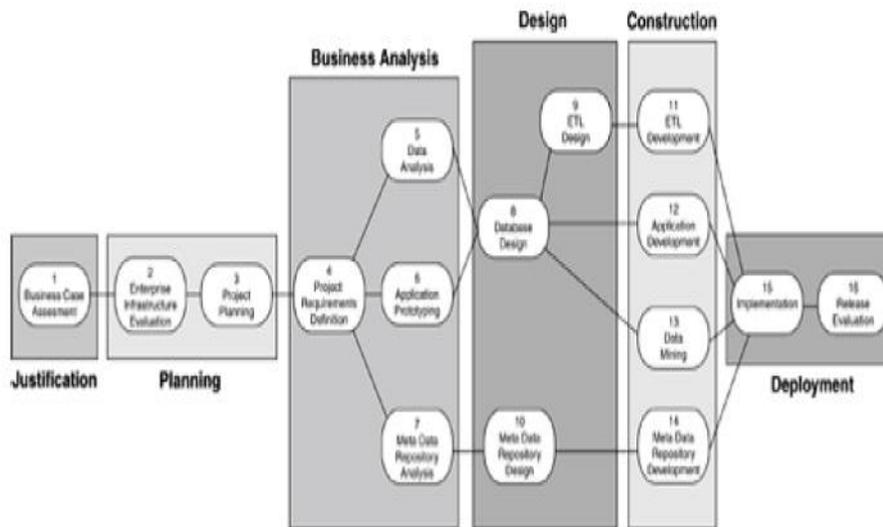
Fenomena dan permasalahan tersebut dapat berakibat fatal bagi organisasi, seperti:

- Penurunan kinerja: Pengambilan keputusan yang buruk akibat kurangnya informasi dan analisis data dapat berakibat pada penurunan kinerja organisasi.
 - Kehilangan peluang: Organisasi yang tidak mampu beradaptasi dengan perubahan pasar dan tren pelanggan akan kehilangan peluang bisnis.
 - Meningkatnya biaya: Kesalahan dalam pengambilan keputusan dan kurangnya efisiensi operasional dapat meningkatkan biaya bagi organisasi.
 - Penurunan daya saing: Organisasi yang tidak memanfaatkan BI secara efektif akan tertinggal dari pesaing yang lebih adaptif dan inovatif.
-

Berdasarkan fenomena, permasalahan, dan dampak negatif yang diuraikan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana meningkatkan pemahaman pemimpin organisasi tentang manfaat BI?
2. Bagaimana cara mengintegrasikan data secara efektif untuk implementasi BI?
3. Bagaimana cara mengembangkan keterampilan BI yang mumpuni dalam organisasi?
4. Bagaimana cara menindaklanjuti hasil analisis BI dengan tindakan yang konkret?
5. Bagaimana cara membangun budaya organisasi yang mendukung BI?

Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Artikel ini dibuat menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk membuat gagasan, yaitu dengan cara mengumpulkan data lebih dalam, untuk menunjukkan detailnya data yang telah di teliti. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengumpulan informasi atau teori yang dikumpulkan dari literatur dalam artikel jurnal *online Google Scholar* yang terkait dengan artikel ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami peran bisnis intelijen (business intelligence/BI) dalam pengambilan keputusan strategis dan perumusan strategi bisnis pada perusahaan di berbagai industri. Studi Kasus Penelitian ini mengadopsi desain studi kasus untuk mengeksplorasi implementasi BI dalam konteks organisasi yang spesifik. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam dan komprehensif terhadap fenomena BI dalam setting alami (Yin, 2017). Wawancara Mendalam Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan kunci, seperti eksekutif, manajer, dan analis BI di perusahaan terpilih. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh pemahaman yang kaya tentang pengalaman, perspektif, dan praktik terkait pemanfaatan BI (Qu & Dumay, 2011).

Analisis Dokumen Selain wawancara, peneliti juga melakukan analisis terhadap dokumen dan arsip perusahaan yang relevan, seperti laporan, presentasi, kebijakan, dan dokumen proyek BI. Analisis dokumen ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan memvalidasi temuan (Bowen, 2009).

Observasi Peneliti melakukan observasi partisipatif di beberapa perusahaan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika organisasi, budaya, dan praktik penggunaan BI dalam pengambilan keputusan dan perumusan strategi (Kawulich, 2005).

Analisis Data Data yang terkumpul melalui wawancara, analisis dokumen, dan observasi dianalisis secara tematik dengan menggunakan pendekatan coding dan kategorisasi. Proses analisis data dilakukan secara iteratif untuk mengidentifikasi pola, tema, dan wawasan yang muncul (Braun & Clarke, 2006).

Validitas dan Reliabilitas Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, peneliti menerapkan beberapa strategi, antara lain triangulasi sumber dan metode, member checking, dan audit trail. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas, transferabilitas, dan dependabilitas temuan penelitian (Lincoln & Guba, 1985).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Meningkatkan Pemahaman Pemimpin Organisasi tentang Manfaat BI

Di era digital yang sarat informasi, Bisnis Intelijen (BI) menjadi alat penting bagi organisasi untuk meningkatkan pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi, meningkatkan daya saing, meningkatkan manajemen risiko, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, banyak pemimpin organisasi masih belum memahami sepenuhnya manfaat BI. Hal ini dapat menghambat implementasi BI dan mengurangi potensinya untuk membawa manfaat bagi organisasi.

- Meningkatkan edukasi dan pelatihan:
 1. Mengadakan seminar, workshop, dan pelatihan tentang BI untuk meningkatkan pemahaman pemimpin organisasi tentang manfaat dan potensi BI.
 2. Menyediakan materi edukasi dan panduan yang mudah dipahami tentang BI.
 3. Mengundang pakar BI untuk memberikan presentasi dan sharing pengalaman.
 - Menunjukkan contoh penerapan BI yang sukses:
 1. Mengadakan studi kasus dan showcase tentang bagaimana BI telah membantu organisasi lain mencapai kesuksesan.
 2. Mengukur dan menunjukkan dampak positif BI pada organisasi.
 3. Membagikan cerita sukses dari pemimpin organisasi yang telah menggunakan BI secara efektif.
 - Menekankan peran BI dalam strategi bisnis:
 1. Menunjukkan bagaimana BI dapat membantu organisasi mencapai tujuan strategis mereka.
 2. Menghubungkan BI dengan inisiatif bisnis yang penting bagi pemimpin organisasi.
 3. Menunjukkan bagaimana BI dapat meningkatkan ROI (Return on Investment).
-

B. Integrasi Data Secara Efektif untuk Implementasi BI

- Membangun arsitektur data yang terpusat:
 1. Mengembangkan strategi data yang komprehensif untuk mengelola data organisasi.
 2. Membangun infrastruktur data yang aman dan terintegrasi.
 3. Menerapkan standar data untuk memastikan konsistensi dan kualitas data.
- Mengintegrasikan data dari berbagai sumber:
 1. Menggunakan alat integrasi data untuk menggabungkan data dari berbagai sistem dan aplikasi.
 2. Memanfaatkan teknologi cloud untuk mengintegrasikan data secara real-time.
 3. Memastikan data yang terintegrasi akurat, lengkap, dan konsisten.
- Mempersiapkan data untuk analisis BI:
 1. Membersihkan dan memformat data untuk analisis.
 2. Mengatasi masalah data yang hilang, tidak lengkap, dan tidak konsisten.
 3. Mentransformasi data menjadi format yang sesuai untuk analisis BI.

C. Mengembangkan Keterampilan BI yang Mumpuni dalam Organisasi

- Melatih karyawan tentang alat dan teknik BI:
 1. Menyediakan pelatihan tentang alat dan teknik BI yang umum digunakan.
 2. Menawarkan program pelatihan khusus untuk peran-peran tertentu dalam organisasi.
 3. Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk belajar dan berlatih menggunakan alat BI.
- Membangun tim BI yang kompeten:
 1. Merekrut dan mengembangkan talenta BI yang memiliki keahlian dan pengalaman yang dibutuhkan.
 2. Memberikan pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan untuk tim BI.
 3. Mendorong kolaborasi antara tim BI dan departemen lain dalam organisasi.
- Menciptakan budaya belajar yang mendukung BI:
 1. Mendorong karyawan untuk terus belajar dan mengembangkan keterampilan BI mereka.
 2. Memberikan penghargaan dan pengakuan atas pencapaian dalam bidang BI.
 3. Membagikan pengetahuan dan pengalaman tentang BI dalam organisasi.

D. Menindaklanjuti Hasil Analisis BI dengan Tindakan yang Konkret

- Membuat rencana tindakan yang jelas:
 1. Menetapkan tujuan dan sasaran yang spesifik dan terukur berdasarkan hasil analisis BI.
 2. Mengidentifikasi sumber daya dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.
 3. Menetapkan tanggung jawab dan tenggat waktu untuk pelaksanaan rencana tindakan.
 - Memantau dan mengevaluasi kemajuan:
 1. Melacak kemajuan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
 2. Mengukur dampak dari tindakan yang diambil berdasarkan hasil analisis BI.
 3. Melakukan penyesuaian pada rencana tindakan jika diperlukan.
-

- Membuat budaya yang berorientasi pada tindakan:
 1. Mendorong karyawan untuk mengambil tindakan berdasarkan hasil analisis BI.
 2. Memberikan penghargaan dan pengakuan atas tindakan yang menghasilkan hasil yang positif.
 3. Menerapkan sistem reward dan punishment yang konsisten.

E. Membangun Budaya Organisasi yang Mendukung BI

- Membuat visi dan misi BI yang jelas:
 1. Menetapkan visi dan misi BI yang selaras dengan strategi bisnis organisasi.
 2. Mengkomunikasikan visi dan misi BI kepada seluruh karyawan.
 3. Mendapatkan buy-in dari manajemen senior untuk mendukung visi dan misi BI.
- Membuat budaya yang berfokus pada data:
 1. Menekankan pentingnya data dalam pengambilan keputusan.
 2. Mendorong karyawan untuk menggunakan data dalam pekerjaan mereka sehari-hari.
 3. Memberikan penghargaan dan pengakuan atas penggunaan data yang efektif.
- Membangun infrastruktur yang mendukung BI:
 1. Menyediakan akses yang mudah ke alat dan data BI bagi karyawan.
 2. Memastikan keamanan dan privasi data.
 3. Memberikan pelatihan dan dukungan kepada karyawan tentang cara menggunakan alat dan data BI.

SIMPULAN DAN SARAN

Quality Work of Life (QWL) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel impulan dari Penelitian Kualitatif dengan Judul "Bisnis Intelijen dan Pengambilan Keputusan, serta Strategi Bisnis":

1. Penerapan Bisnis Intelijen Meningkatkan Pengambilan Keputusan Strategis:
 - a. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan bisnis intelijen (BI) secara efektif mampu mendukung proses pengambilan keputusan strategis di berbagai industri, seperti manufaktur, perbankan, otomotif, dan lain-lain.
 - b. BI menyediakan wawasan yang komprehensif tentang kondisi pasar, tren, dan perilaku konsumen, sehingga membantu organisasi membuat keputusan yang lebih informasi dan tepat sasaran.
 2. Pemanfaatan BI untuk Perumusan Strategi Bisnis:
 - a. Organisasi dapat memanfaatkan BI untuk merumuskan strategi bisnis yang lebih kompetitif, baik strategi pemasaran, diversifikasi, maupun strategi bersaing.
 - b. Integrasi BI dengan analitik canggih, seperti analitik preskriptif dan deskriptif, terbukti efektif dalam mendukung pengembangan strategi bisnis yang inovatif dan sesuai dengan dinamika pasar.
 3. Faktor Kunci Keberhasilan Implementasi BI:
 - a. Komitmen dan pemahaman manajemen puncak tentang manfaat BI menjadi faktor kunci dalam mendorong adopsi dan pemanfaatan BI secara luas di organisasi.
 - b. Integrasi data yang efektif, pengembangan keterampilan BI, serta pengembangan budaya
-

organisasi yang mendukung BI juga menjadi elemen penting dalam implementasi BI yang berhasil.

4. Tantangan dan Peluang Implementasi BI:

- a. Organisasi masih menghadapi tantangan terkait kualitas data, kurangnya sumber daya dan keahlian BI, serta resistensi budaya organisasi dalam mengadopsi BI.
- b. Namun, potensi BI dalam meningkatkan pengambilan keputusan strategis dan perumusan strategi bisnis yang lebih kompetitif telah terbukti dan menjadi peluang bagi organisasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa integrasi bisnis intelijen (BI) dalam proses pengambilan keputusan strategis dan perumusan strategi bisnis dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi di berbagai industri. Namun, keberhasilan implementasi BI membutuhkan komitmen, integrasi data yang efektif, pengembangan keterampilan, serta transformasi budaya organisasi yang mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Accenture. (2020). "The Role of Business Intelligence in Strategic Decision-Making," *Accenture Insights*. [Accenture.com](https://www.accenture.com)
- Andi Kurniawan & Riska Rahmawati. (2013). "Analisis Dampak Penerapan Business Intelligence terhadap Pengambilan Keputusan Strategis di Industri Farmasi," *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 8(2).
- Andi Sunyoto & Rini Wulandari. (2021). "Penerapan Business Intelligence untuk Mendukung Pengambilan Keputusan Strategis pada Perusahaan Manufaktur," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 12(2).
- Arif Kurniawan & Siti Nurhayati. (2015). "Implementasi Business Intelligence untuk Meningkatkan Daya Saing pada Industri Logistik," *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 7(1).
- Arya Wijaya & Dewi Anggraeni. (2019). "Integrasi Business Intelligence dan Analitik Preskriptif untuk Perumusan Strategi Bisnis pada Industri Otomotif," *Jurnal Manajemen Teknologi*, 18(3).
- Bowen, G. A. (2009). "Document Analysis as a Qualitative Research Method," *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). "Using Thematic Analysis in Psychology," *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Budi Santosa & Rina Lestari. (2016). "Analisis Peran Business Intelligence dalam Proses Pengambilan Keputusan Strategis pada Industri Tekstil," *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2).
- Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2017). *Competing on Analytics: The New Science of Winning*. Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Dimas Aditya & Siti Rahmawati. (2020). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Business Intelligence pada Industri Perbankan," *Jurnal Sistem Informasi*, 15(1).
- Eka Prasetya & Siti Kusumawati. (2012). "Integrasi Business Intelligence dan Analitik Deskriptif untuk Pengembangan Strategi Diversifikasi pada Industri Retail," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(1).
- Howson, C. (2019). *Successful Business Intelligence: Unlock the Value of BI & Big Data (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.

-
- Indra Wijaya & Tika Kusumawati. (2017). "Penerapan Business Intelligence untuk Mendukung Pengambilan Keputusan pada Industri Perhotelan," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(1).
- Jourdan, Z., Rainer, R. K., & Marshall, T. E. (2008). "Business Intelligence: An Analysis of the Literature," *Information Systems Management*, 25(2), 121-131.
- Kawulich, B. B. (2005). "Participant Observation as a Data Collection Method," *Forum: Qualitative Social Research*, 6(2), Art. 43.
- Khan, R. A., & Quadri, S. M. K. (2012). "Business Intelligence: An Integrated Approach." *Business Intelligence Journal*, 5(1), 64-70.
- Lahrman, G., Marx, F., Winter, R., & Wortmann, F. (2011). "Business Intelligence Maturity: Development and Evaluation of a Theoretical Model," *Proceedings of the 44th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. New York: Sage Publications.
- Loshin, D. (2013). *Business Intelligence: The Savvy Manager's Guide (2nd ed.)*. New York: Morgan Kaufmann.
- Olszak, C. M. (2016). "Toward Better Understanding and Use of Business Intelligence in Organizations," *Information Systems Management*, 33(2), 105-123.
- Popovič, A., Hackney, R., Coelho, P. S., & Jaklič, J. (2012). "Towards Business Intelligence Systems Success: Effects of Maturity and Culture on Analytical Decision Making," *Decision Support Systems*, 54(1), 729-739.
- Qu, S. Q., & Dumay, J. (2011). "The Qualitative Research Interview," *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8(3), 238-264.
- Ranjan, J. (2008). "Business Justification with Business Intelligence," *Vine*, 38(4), 461-475.
- Recker, J. (2017). *Scientific Research in Information Systems: A Beginner's Guide*. Berlin: Springer.
- Ririn Febriani & Dimas Prasetyo. (2014). "Pemanfaatan Business Intelligence dalam Perumusan Strategi Bersaing pada Industri Asuransi," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3).
- Rizun, N., & Strzelecki, A. (2020). "Business Intelligence Systems and their Influence on the Innovation and Efficiency of Organizations," *Procedia Computer Science*, 176, 2568-2577.
- Sari Handayani & Eka Novita. (2018). "Pemanfaatan Business Intelligence dalam Pengembangan Strategi Pemasaran pada Industri Makanan dan Minuman," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(2).
- Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2011). *Decision Support and Business Intelligence Systems (9th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Watson, H. J., & Wixom, B. H. (2007). "The Current State of Business Intelligence," *Computer*, 40(9), 96-99.
- Wixom, B., & Watson, H. (2010). "The BI-Based Organization," *International Journal of Business Intelligence Research*, 1(1), 13-28.
- Yin, R. K. (2017). *Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.)*. New York: Sage Publications.
-