

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL DI PERUSAHAAN BANK NEGARA INDONESIA (BNI) PERSERO TBK.

Arfi'an Istikhana¹, Risma Ika Putri R.², Viona Windy Cinara³, Kevin Rezki Ahmad Adifa⁴,
Indah Respati Kusumasari⁵, Nugroho Kusbianto⁶, Rusdi Hidayat⁷

¹⁻⁷ Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas
Pembangunan Nasional Veteran Jawa timur

Email: 24042010024@student.upnjatim.ac.id, 24042010021@student.upnjatim.ac.id,
24042010028@student.upnjatim.ac.id, 24042010299@student.upnjatim.ac.id,
indah_respati.adbis@upnjatim.ac.id, nugraha.fisip@upnjatim.ac.id,
rusdihidayat.adbis@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

This study aims to analyze the impact of information technology on the quality of managerial decisions at PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero tbk. The digital transformation carried out by BNI through the development of mobile banking applications, management information systems, cloud-based technology, and artificial intelligence (AI) has improved operational efficiency, data accuracy, and managerial speed. The results of the study show that the application of information technology significantly improves the quality of managerial decisions. However, the implications of digitalization also pose challenges such as cybersecurity risks, digital literacy issues, and inadequate infrastructure in Indonesia. This research provides empirical contributions to the development of more effective, efficient, and sustainable digitalization strategies in the banking industry, as well as recommendations for BNI management in optimizing digital infrastructure investments to support more effective managerial decision-making in the digital era.

Keyword: Information Technology, Managerial Decision Making, Bank Negara Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas keputusan manajerial di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero tbk. Transformasi yang digital yang dilakukan oleh BNI melalui pengembangan aplikasi perbankan *mobile*, sistem informasi manajemen, teknologi berbasis *cloud*, serta kecerdasan buatan (AI) telah meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, dan kecepatan manajerial. Hasil penelitian menunjukkan penerapan teknologi informasi secara signifikan meningkatkan kualitas keputusan manajerial. Namun, implikasi digitalisasi juga mempunyai tantangan seperti risiko keamanan siber, masalah literasi digital, dan infrastruktur yang belum merata di wilayah Indonesia. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris untuk pengembangan strategi digitalisasi yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan di industri perbankan serta rekomendasi bagi manajemen BNI dalam

Article history

Received: November 2025
Reviewed: November 2025
Published: November 2025

Plagirism checker no 1261
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

mengoptimalkan investasi infrastruktur digital untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial yang lebih efektif di era digital. Kata kunci : Teknologi Informasi, Pengambilan Keputusan, Bank Negara Indonesia	
--	--

PENDAHULUAN

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu bank BUMN terbesar di Indonesia yang melakukan transformasi digital secara progresif dengan mengadopsi berbagai inovasi teknologi digital sebagai respons terhadap persaingan di industri perbankan yang semakin ketat dan perilaku nasabah yang terus berubah. Penggunaan aplikasi *mobile banking* dan layanan transaksi digital seperti *Wondr* by BNI yang meningkatkan volume transaksi dan efisiensi operasional secara signifikan (Basyasyah & Sendjaja, 2025). Inovasi digital banking yang dilakukan BNI melalui aplikasi **Wondr by BNI** juga terbukti menarik perhatian generasi muda karena menawarkan antarmuka modern, personal, dan mudah digunakan yang mampu meningkatkan pengalaman pengguna (Mujhid, 2025). Transformasi digital ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kecepatan dan kenyamanan layanan itu saja, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pengambilan keputusan manajerial melalui penyediaan data yang *real-time* yang berkontribusi pada pengambilan keputusan.

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah berkembang secara signifikan terutama peran teknologi informasi dalam perencanaan, pengawasan, keputusan strategis. Hal ini, mengubah cara perusahaan menjalankan operasioanalnya dan mengoptimalkan proses pengambilan keputusan manajerial. teknologi informasi berperan sebagai pondasi penting yang menyediakan data yang akurat, tepat waktu, dan relevan yang mendukung fungsi manajerial seperti perencanaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan yang strategis (Putra et al., 2022). BNI telah membangun ekosistem teknologi informasi yang terintegrasi secara menyeluruh antara unit risiko, operasional, dan manajemen risiko untuk menciptakan informasi yang akurat dan fakta, sehingga risiko dapat terlihat secara lintas-divisi, dan evaluasi dapat dilakukan secara konsisten, serta respons terhadap kejadian dapat dipicu dengan cepat melalui data terpusat, *dashboard* risiko terpadu, serta infrastruktur berbasis *cloud* dan *AI*, operasional harian dapat berjalan lebih efisien sementara proses tata kelola risiko menjadi lebih transparan dan proaktif dalam mendukung keputusan strategis dan pelayanan nasabah.

Meskipun demikian, teknologi informasi menghadirkan banyak peluang, penerapan digitalisasi di BNI juga menghadapi tantangan seperti risiko keamanan siber, keterbatasan literasi digital, dan infrastruktur yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia (Basyasyah & Sendjaja, 2025). Oleh karena itu, meskipun banyak dibahas secara kualitatif, pengaruh empiris langsung dari teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pengambilan keputusan manajerial di BNI, sebuah perusahaan BUMN besar dengan kompleksitas risiko tinggi, masih memerlukan pembuktian ilmiah. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pengambilan keputusan manajerial di perusahaan Bank Negara Indonesia, untuk memberikan kontribusi empiris yang dapat mendukung strategi pengembangan digitalisasi yang lebih efektif, efisien dan berkelanjutan seperti memperkaya literatur manajemen sistem informasi dan menyediakan data dan rekomendasi bagi manajemen BNI untuk mengoptimalkan investasi infrastruktur digital guna mencapai pengembangan digital yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Teknologi Informasi (TI)

Teknologi Informasi merupakan alat penting untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial dengan menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan relevan. TI membantu dalam perencanaan strategis, pengumpulan data, analisis, komunikasi, dan koordinasi keputusan sehingga dapat meningkatkan kualitas keputusan manajerial (Insany & Robandi, 2023). Pemanfaatan teknologi yang terintegrasi dan pelatihan staf menjadi faktor kunci keberhasilan TI dalam meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan (Insany & Robandi, 2023).

Pengambilan Keputusan Manajerial

Pengambilan keputusan manajerial merupakan proses pemilihan alternatif terbaik untuk mencapai tujuan organisasi. Keputusan ini sangat bergantung pada kualitas informasi yang diterima, yang secara signifikan dapat ditingkatkan melalui sistem informasi manajemen (SIM) yang baik (Putra et al., 2022). SIM meningkatkan kecepatan, akurasi, dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi.

Technology Acceptance Model

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) telah banyak digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi komputer (Tikaromah et al., 2025). Tujuan utama TAM adalah untuk menjelaskan proses yang mendasari penerimaan teknologi dengan tujuan memprediksi perilaku dan memberikan penjelasan teoritis mengenai keberhasilan implementasi teknologi secara praktis. Model ini menjelaskan penerapan teknologi informasi seperti *mobile banking*, *cloud*, dan *AI* di perusahaan perbankan termasuk BNI.

Information Value Theory

Teknologi informasi adalah produk yang menggabungkan teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk memproses dan menyimpan informasi dan teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi menurut Martin, Brown, DeHayes, Hoffer dan Perkins (2005) M. Suyanto (2005:10). Suatu hubungan yang terjadi dari setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan disebut kinerja manajerial (Ketaren, 2021). Pengetahuan dan kemampuan dari segi teknis, konseptual, dan interpersonal yang dimiliki perusahaan merupakan modal utama perusahaan untuk perkembangan perusahaan kedepannya. Nilai informasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja organisasi.

Hubungan Teknologi Informasi Dengan Kualitas Pengambilan Keputusan Manajerial

Keberhasilan suatu sistem informasi akan tergantung pada kemudahan dan pemanfaatan pemakai sistem terhadap teknologi yang ada (Ketaren, 2021). Dengan adanya sistem TI yang mendukung, manajer dapat mengambil keputusan yang lebih cepat, tepat, dan dengan basis data yang memadai, yang akan berdampak positif pada kinerja perusahaan.

METODE PENELITIAN

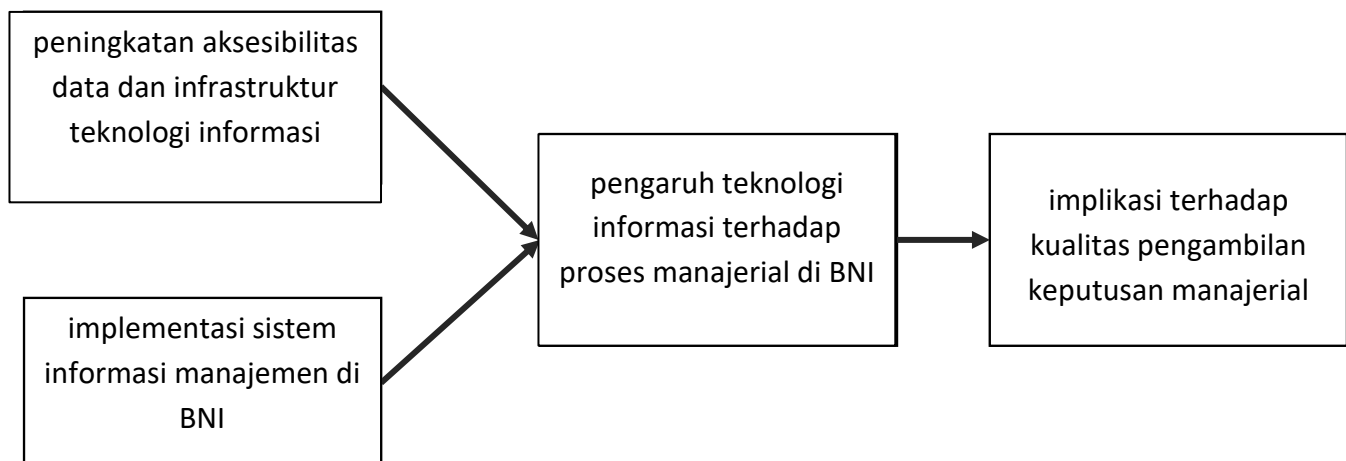
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis *study literatur riview* untuk menggali dan memahami secara menyeluruh dengan menggunakan jurnal terdahulu. Metode *literature review*, adalah studi pada penelitian-penelitian terdahulu mengenai kepemimpinan dan manajemen konflik di dalam sebuah organisasi/ perusahaan (Hakiki & Anggraini, 2022). Data diperoleh melalui referensi dan telaah jurnal ilmiah terdahulu, web resmi BNI, artikel terpercaya. Uraian dalam *literature review* diarahkan sebagai sebuah rangkaian kerangka pemikiran yang membahas tentang permasalahan yang sudah diuraikan pada latar belakang penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi informasi di sektor perbankan telah membawa perubahan signifikan di industri perbankan termasuk PT Bank Negara Indonesia (Persero) tbk. Digitalisasi sistem perbankan telah menyebabkan transformasi proses manual menjadi proses otomatis berbasis data termasuk sistem pengelolaan data dan proses pengambilan keputusan manajerial yang cepat, akurat, dan berbasis informasi.

Implementasi sistem informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas pengambilan keputusan dalam bisnis (Putra et al., 2022). Selain itu, digitalisasi BNI melalui aplikasi seperti *wondr* dan *BNI direct* yang meningkatkan proses transaksi, meningkatkan efisiensi, dan memberikan data yang lebih akurat (Basyasyah & Sendjaja, 2025).

Penelitian ini secara empiris memperkuat temuan tersebut, menunjukkan bahwa variabel adopsi TI dan kualitas informasi yang dihasilkan secara signifikan mempengaruhi kualitas keputusan manajerial. Pada hasil penelitian berikut bisa terlihat pada diagram sebagai berikut:



Dari diagram diatas hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut :

1. Peningkatan Aksesibilitas Data dan Infrastruktur Teknologi Informasi

Keberhasilan transformasi digital di perbankan Indonesia ditentukan oleh kesiapan faktor internal seperti kompetensi sumber daya manusia (SDM), budaya organisasi berbasis teknologi, serta dukungan infrastruktur teknologi yang memadai (Vehtasvili, 2024). Implementasi sistem informasi yang terintegrasi memberikan kemudahan bagi pihak manajemen dalam memperoleh data yang komprehensif dan tepat waktu untuk mendukung proses pengambilan keputusan strategis.

Peningkatan kemampuan akses data melalui sistem digital berimplikasi langsung terhadap kecepatan dan ketepatan analisis manajerial. Hal ini memperkuat posisi teknologi informasi sebagai elemen penting dalam meningkatkan kualitas keputusan yang diambil oleh pihak manajemen bank.

2. Implemestasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di BNI

BNI menerapkan sistem teknologi informasi yang melibatkan sistem pendukung seperti *Transaction Processing System* (TPS), *Management Information System* (MIS), *Decision Support System* (DSS), dan *Expert System* (Pagan, 2024). Dalam hal ini, *Transaction Processing System* (TPS) berperan dalam pengumpulan dan pengolahan data transaksi bisnis secara cepat dan akurat sehingga mendukung operasi harian bank.

Management Information System (MIS) menyediakan informasi berdasarkan hasil analisis dari data *Transaction Processing System* (TPS) yang akan membantu manager dalam pengambilan keputusan. Kemudian, *Decision Support System* (DSS) menyediakan alat analisis untuk pengambilan keputusan yang lebih kompleks dan memberikan solusi alternatif. sedangkan *Expert System* meniru keahlian ahli untuk membantu manajer dalam pengambilan keputusan saat ahli tidak tersedia secara langsung.

Sistem pendukung ini memungkinkan manajemen BNI memperoleh informasi yang tepat waktu, akurat dan relevan untuk pengambilan keputusan. Selain itu, sistem berbasis teknologi informasi ini meningkatkan koordinasi antar departemen dan mempercepat respons terhadap perubahan pasar.

3. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Proses Manajerial di BNI

Teknologi informasi (TI) telah menjadi pendorong utama dalam proses transformasi digital di sektor perbankan (Ayunda, 2025). Sehingga teknologi informasi menjadi elemen penting dalam mendukung efisiensi serta efektivitas manajemen dalam sektor perbankan, termasuk di Bank Negara Indonesia (BNI). Dengan adanya perkembangan teknologi yang pesat, BNI dapat mempercepat layanan, mengotomatisasi proses bisnis, dan meningkatkan akurasi dalam pengambilan keputusan.

Digitalisasi BNI melalui aplikasi *wondr* dan BNI *Direct* meningkatkan volume transaksi digital hingga 52% serta menekan biaya operasional yang lebih dari 90% (Basyasyah & Sendjaja, 2025). Hal tersebut, dapat mempercepat pengambilan keputusan manajerial karena data keuangan dan transaksi dapat diakses lebih akurat dan faktual. Selain itu, teknologi informasi juga memperkuat sistem pengendalian risiko dan analisis keuangan melalui pemanfaatan dashboard risiko terpadu, cloud computing, serta kecerdasan buatan (AI).

AI (*Artifiial Intellegence*) adalah ilmu pengetahuan dan teknologi yang digunakan untuk menciptakan mesin cerdas, termasuk metode untuk bekerja dengan komputer (Laelasari et al., 2024). Sistem ini membantu manajemen dalam mendeteksi tren keuangan, mengidentifikasi risiko lebih awal, serta merumuskan kebijakan yang berbasis data dan tepat. Meski demikian, risiko yang paling berpotensi terjadi dalam aktivitas Bank Digital adalah terjadinya kebocoran data atau serangan siber (Abubakar & Handayani, 2022). BNI juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti ancaman keamanan siber, rendahnya literasi digital kalangan pengguna, dan keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah. Oleh karena itu, BNI aktif melakukan pengembangan kompetensi SDM melalui berbagai pelatihan digital serta

membangun kemitraan strategis dengan lembaga keuangan agar proses transformasi digital dapat terus berlanjut secara berkelanjutan.

Keseluruhan analisis ini menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi dan pelayanan kepada nasabah, tetapi juga memperkuat pengelolaan risiko dan strategi bisnis pada BNI dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial yang cepat, tepat, dan berbasis data untuk menghadapi dinamika dan tantangan yang semakin kompleks di era digital.

4. Implikasi Terhadap Kualitas Pengambilan Keputusan Manjerial

Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa adanya penerapan teknologi informasi pada BNI memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pengambilan keputusan manajerial. Adanya sistem informasi yang terintegrasi membantu manajemen dalam proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat berdasarkan data yang akurat, sehingga meminimalisir kesalahan yang disebabkan pada proses laporan manual. Teknologi informasi berperan penting memperkuat koordinasi antar bagian, meningkatkan transparansi, serta mendorong akuntabilitas dalam seluruh proses manajerial.

Dengan dukungan teknologi ini, BNI tidak hanya sekadar menjalankan fungsi operasional, tetapi juga mengangkat teknologi informasi menjadi komponen strategis.

Kombinasi antara kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan kepercayaan merupakan strategi penting untuk memperkuat efektivitas dan efisiensi sistem manajerial berbasis digital di BNI (Mujhid, 2025). Dengan demikian, penerapan teknologi informasi secara konsisten berkontribusi terhadap **pengambilan keputusan yang lebih cepat, akurat, dan berbasis data**. Melalui pemanfaatan teknologi digital, BNI mampu mempercepat proses bisnis, meminimalisasi kesalahan, dan memberikan layanan yang lebih responsif dan handal kepada nasabah, sehingga menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan manajerial di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk., yang diwujudkan melalui transformasi digital seperti pengembangan aplikasi perbankan *mobile (Wondr by BNI, BNI Direct)*, sistem informasi manajemen terintegrasi (*TPS, MIS, DSS, Expert System*), serta adopsi teknologi cloud dan kecerdasan buatan (*AI*) yang secara kolektif berhasil meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, kecepatan analitis, dan kapabilitas pengambilan keputusan yang lebih strategis dan berbasis data.

Meskipun demikian, implementasi teknologi ini juga menghadapi tantangan seperti risiko keamanan siber, kesenjangan literasi digital, dan infrastruktur yang belum merata, sehingga ke depannya diperlukan strategi berkelanjutan berupa penguatan kompetensi SDM, peningkatan keamanan siber, dan optimalisasi investasi infrastruktur digital agar kualitas keputusan manajerial dapat terus ditingkatkan secara efektif dan berkelanjutan di era digital.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar manajemen BNI secara berkelanjutan mengoptimalkan investasi dalam penguatan infrastruktur teknologi dan keamanan siber, disertai dengan program peningkatan kompetensi SDM yang terstruktur untuk meningkatkan literasi digital baik secara internal maupun di kalangan nasabah, sekaligus membangun kemitraan strategis dengan berbagai pemangku kepentingan guna mendukung pemerataan akses digital, sehingga seluruh potensi teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan manajerial yang lebih akurat, cepat, dan berbasis data dalam menghadapi dinamika industri perbankan digital yang semakin kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Hakiki, M. S., & Anggraini, D. A. (2022). *Studi Literatur Kepemimpinan , Konflik dan Manajemen Konflik*. 1, 121-131.
- Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). *PENGUATAN REGULASI : UPAYA PERCEPATAN TRANSFORMASI DIGITAL PERBANKAN DI ERA EKONOMI DIGITAL*. 51, 259-270.
- Ayunda, L. G. (2025). *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Efisiensi Proses Bisnis di Sektor Perbankan*.
- Basyasyah, N. F., & Sendjaja, T. (2025). *Penerapan Teknologi Digital dalam Transaksi Keuangan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*. 3(4), 5483-5487.
- Insany, A., & Robandi, B. (2023). *Pemikiran Kritis Filsuf Kierkegaard Tentang Manusia Eksistensialis dan Pendidikan*. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 22(3), 343-358. <https://doi.org/10.17509/jpp.v22i3.54163>
- Ketaren, R. E. B. (2021). *TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT . ADHI KARYA (PERSERO) TBK MEDAN SKRIPSI Oleh : RHEKA ERLIASTA BR KETAREN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PADA PT . ADHI KARYA (PERSERO) TBK INFRASTRUKTUR 1 Oleh*.
- Laelasari, A., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). *Peran Digitalisasi Dalam Strategi Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia The Role of Digitalization in Decision Making Strategies to Become a Customer of Bank Syariah Indonesia*. November, 7188-7201.
- Mujhid, M. M. (2025). *Determinant of Continuance Intention WONDR by BNI : Peran Service Quality , Perceived Ease of Use , dan Trust*. 2(1), 494-512.
- Pagan, M. (2024). *Analisis Sistem Informasi Manajemen di PT . Bank Negara Indonesia*. 4(1), 114-121.
- Putra, A. S., Fawaati, T. M., & Frasetya, S. (2022). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pengambilan Keputusan Manajerial*. 3(1), 1-5.
- Tikaromah, O., Yahya, A., Hidayat, T., & Bangsa, U. P. (2025). *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DALAM MENDORONG INTENTION*. 9(2), 246-256.
- Vehtasvili, V. (2024). *Model Of Digital Transformation in Banking Sector*. 9(1), 74-94.