

**ABSTRACT**

*This study was conducted to determine the factors that led to the decline in the commercial retail credit Kusuma Bangsa Branch Office BRI Nations can be taken to the next strategic step in the effort to increase lending in the commercial retail Kusuma Surabaya Branch Office BRI Nations.*

*Respondents retrieval techniques performed by the method of purposive or judgmental sampling procedures, this mean a type of sampling for specific situations, used in exploratory research or in the field of research. The results showed that the factors that most influence the commercial retail lending in Surabaya Branch Office BRI Kusuma Nation is service quality and HR. Location and network factors that spread has a huge business potential that is expected, HR factors must be supported by education and training programs and process loan disbursements must be fast in order to compete with similar industries. On the other hand the customer the more critical given the current banking industry in Indonesia is influenced by internal factors and external factors that will affect the company in maintaining its customers given those competitors would also have a competitive strategy.*

*Key words : commercial retail credit, Bank of BRI, service quality, human resource*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya kredit ritel komersial di Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa untuk selanjutnya dapat diambil langkah strategis dalam upaya meningkatkan penyaluran kredit ritel komersial di Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa.

Teknik pengambilan responden dilakukan dengan metode prosedur *purposive* atau *judgmental sampling*. *Purposive* atau *judgmental sampling* adalah jenis sampling untuk situasi khusus, digunakan dalam penelitian eksploratoris atau dalam penelitian lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling banyak mempengaruhi penyaluran kredit ritel komersial di Kanca BRI Surabaya Kusuma Bangsa adalah pelayanan prima dan Sumber Daya Manusia . Faktor lokasi dan jaringan unit kerja yang tersebar memiliki potensi bisnis yang besar sehingga diharapkan unit kerja memaksimalkan potensi bisnis untuk mencapai kinerja yang baik, faktor Sumber Daya Manusia harus didukung dengan program pendidikan dan latihan dan proses realisasi kredit harus bisa cepat agar mampu bersaing dengan industri sejenis. Di pihak lain nasabah semakin kritis mengingat saat ini industri perbankan di Indonesia dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu : faktor internal dan faktor eksternal yang akan mempengaruhi perusahaan dalam mempertahankan nasabahnya mengingat para kompetitor juga tentu memiliki strategi bersaing.

Kata Kunci : Kredit Ritel Komersial, Bank BRI, Pelayanan prima, SDM