

ABSTRAK

Pada tahun 2014, Bank BRI secara nasional telah berhasil mencatat peningkatan portofolio penyaluran kreditnya dengan delta pertumbuhan sebesar Rp. 57,79 Triliun atau meningkat sebesar 13,88%. Kontra dengan hal tersebut, pada tahun yang sama, Kantor Cabang BRI Jakarta Otista mengalami penurunan kinerja kredit Ritel Komersialnya, yaitu sebesar Rp. 15.898 Milyar atau -16,30%. Salah satu penyebab penurunan tersebut dikarenakan terdapat 25 (dua puluh lima) Debitur yang melunasi kreditnya, 18 (delapanbelas) diantaranya atau sebesar 21% memiliki kolektibilitas lancar atau tidak bermasalah. Angka 21% tersebut tergolong signifikan untuk ukuran kinerja pada level Kantor Cabang.

Terkait dengan permasalahan di atas, penting bagi suatu perusahaan untuk melakukan pemantauan *lost rate customer* atau tingkat kepergian pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini berisi tentang evaluasi ketidakpuasan *lost customer*. *Lost customer* disini mengacu kepada Debitur Kredit Ritel Komersial Kantor Cabang BRI Jakarta Otista yang telah melunasi fasilitas kreditnya pada tahun 2014. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai faktor penyebab ketidakpuasan, sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan yang sama, dan pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kombinasi atau *mixed method* model *sequential explanatory design*. Pada tahap pertama penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif untuk menguji hipotesis pengaruh Tenaga Penjual, Harga dan Biaya, dan Produk terhadap ketidakpuasan, kemudian dilanjutkan dengan kualitatif untuk memperluas hasil penelitian kuantitatif dan menemukan faktor lain penyebab ketidakpuasan. Data kuantitatif didapat melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data kualitatif didapat melalui wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab ketidakpuasan Debitur Kredit Ritel Komersial pada Kantor Cabang BRI Jakarta Otista adalah Tenaga Penjual, Harga dan Biaya, Produk, Kualitas Pelayanan dan Faktor Personal.

Kata Kunci : Ketidakpuasan, Lost Customer, Mixed Method, Tenaga Penjual, Harga dan Biaya, Produk.

ABSTRACT

In 2014, Bank BRI have successfully managed to record an increase in its lending portfolio with growth delta of Rp. 57.79 trillion or increase by 13.88% nationwide. Cons with that, in the same year, the Branch Office BRI Jakarta Otista decreased its performance of Retail Comercial Loans, which amounted to Rp. 15,898 billion or -16.30%. One of the declining factor was because there were 25 (twenty five) Debtors who pay off their Credit, 18 (eighteen) of them or 21% are performing loan. The amount of 21% is considered as significant for the size of the performance at the level of the Branch Office.

In related with above problems, it is important for a company to monitor the lost rate customer or the exit customers level. In line with that, this study contains the evaluation of lost customer's dissatisfaction. The lost customer's refer to Debtors of Commercial Retail Loan in Branch Office BRI Jakarta Otista which has repaid its credit facility in 2014. The objective of this study is to obtain information about the causes of dissatisfaction, which is expected to help company to minimize the occurrence of the same error and ultimately increase sales.

This research was conducted by using a combination method or mixed method sequential explanatory design model. The first stage of research was conducted by using quantitative method to test the hypothesis of the influence of Sales Person, Prices and Costs, and Products to the dissatisfaction, followed by qualitative method to expand the results of quantitative research and to found other factors that cause dissatisfaction. The quantitative data was obtained through questionnaires, whereas qualitative data was obtained through interviews.

The results showed that the cause of Debtors of Commercial Retail Loan in Branch Office BRI Jakarta Otista dissatisfaction is Sales Person, Price and Cost, Product, Service Qualities and Personal Factors.

Key Words : Dissatisfaction, Lost Customer, Sales Person, Price and Cost, Product, Mixed Method