

PENGARUH *FINANCIAL RISK* DAN *PERFORMANCE RISK* TERHADAP
SWITCHING BARRIER NASABAH PT. BPRS LANTABUR TEBUIRENG
MOJOKERTO

Oleh: Mohammad Lukmanul Hakim, M.E.
Dosen STAI Luqman al-Hakim Surabaya

Abstrak

Setiap bank menginginkan agar para nasabah tetap setia dan tidak pindah ke bank yang lain. Maka dari itu pihak bank semestinya memperhatikan hambatan berpindah (*switching barrier*) nasabah. Semakin tinggi *switching barrier* akan memiliki dampak yang positif bagi bank, karena *switching barrier* akan menjadikan nasabah memiliki *customer retention* (kecenderungan nasabah untuk tetap bertahan) yang tinggi dan loyalitas mereka juga akan semakin meningkat. Di antara faktor yang diduga mempengaruhi *switching barrier* adalah *financial risk* dan *performance risk* yang merupakan bagian dari *perceived risk*.

Penelitian ini berusaha menguji pengaruh variabel *financial risk* dan *performance risk* terhadap *switching barrier* para nasabah di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah nasabah yang berjumlah 82 orang. Sampel tersebut sudah lebih dari cukup karena menggunakan metode analisis PLS dengan *software smartPLS* yang tidak memerlukan banyak sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *financial risk* berpengaruh terhadap *switching barrier* dan *performance risk* juga berpengaruh terhadap *switching barrier*. Pengaruh *Financial risk* terhadap *switching barrier* memiliki nilai t-statistik 2,628. Adapun pengaruh *performance risk* terhadap *switching barrier* memiliki nilai t-statistik 2,131. Nilai keduanya lebih besar dari t-tabel (1,96) sehingga keduanya secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap *switching barrier*.

Keywords : Pengaruh *Financial Risk*, *Performance Risk*, *Switching Barrier*, PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto

A. PENDAHULUAN

Allah berfirman dalam surat Luqman ayat 34: “Dan tidak seorang pun yang dapat mengetahui dengan pasti apa-apa yang diusahakannya esok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”¹.

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Surabaya: Mahkota, 1989), 658.

Dari ayat di atas dapat kita ketahui bahwa Islam sangat memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan risiko dalam kehidupan manusia. Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di dalam kitabnya yang berjudul "*Taysîru al-Karîm ar-Rahmân fî tafsîri Kalâmi al-Mannân*"² memaparkan bahwa dalam surat Luqman ayat 34 Allah menjelaskan bahwa kita selaku manusia tidak mengetahui dengan pasti atas apa-apa yang kita usahakan di urusan mendatang, baik urusan dunia dan akhirat. Begitu juga dengan salah satu risiko kehidupan, yaitu dicabutnya nyawa manusia (kematian), tidak ada seorang pun dari manusia yang tahu kapan dan di mana dia akan mati. Hanya Allah saja yang mengetahui semua hal tersebut, baik yang tampak maupun tidak tampak, yang samar-samar, dan juga yang tersembunyi.

Maka dari itulah, dalam ayat yang lain, yaitu dalam surat al-Hasyr ayat 18, Allah berfirman: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok, dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan"³.

Dalam ayat ini, Allah memberikan panduan, yaitu hendaklah masing-masing kita mengevaluasi apa saja yang sudah terjadi. Apakah perbuatan yang kita lakukan menghasilkan manfaat untuk hari esok (hari kiamat) atau justru memberikan kerusakan. Setelah kita evaluasi maka hendaknya kita bersungguh-sungguh dalam melakukan perbuatan yang memberikan manfaat untuk hari esok dan meninggalkan apa-apa yang justru membawa kerusakan⁴.

Kedua ayat ini memberikan gambaran kepada kita bahwa Islam sebagai agama yang sempurna telah memberikan panduan tentang bagaimana menghadapi risiko dalam setiap tanduk-tanduk kita dalam kehidupan di dunia. Tidak hanya dalam al-Quran, Allah juga memberikan panduan melalui rasul-Nya.

² Abdurrahmân bin Nâsir as-Sa'dî, *Taysîru al-Karîm ar-Rahmân fî tafsîri Kalâmi al-Mannân* (Kairo: Dâr el-Hadith, 2005), 716.

³ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*,..... 548.

⁴ Abdurrahmân bin Nâsir as-Sa'dî, *Taysîru al-Karîm*,.....949.

Dalam sebuah hadits diceritakan, salah seorang sahabat Rasulullah Saw meninggalkan untanya tanpa diikatkan pada sesuatu apapun, lalu ditinggalkan. Rasulullah Saw bertanya, “*Mengapa tidak kamu ikatkan?*” Orang tersebut menjawab, “*Saya sudah bertawakal kepada Allah*”. Rasulullah Saw tidak menyetujui cara berfikir orang itu, lalu bersabda, “*Ikatlah dulu lalu bertawakkallah*”⁵. Dalam hadits ini, Rasulullah mengajarkan kepada kita bagaimana sikap seharusnya terhadap risiko, yaitu mitigasi risiko harus dilakukan terlebih dahulu sebelum berserah diri kepada Allah.

Berbicara tentang mitigasi risiko, dalam Islam tidak hanya membuat batasan berupa aturan atau larangan untuk tidak melakukan sesuatu. Mitigasi risiko juga mencakup tentang keharusan dimilikinya kompetensi personal dari setiap pemangku risiko. Hal itu bisa dilihat dalam hadits berikut. Rasulullah Saw bersabda, “*Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi*”. Ada seorang sahabat bertanya, “*Bagaimana maksud amanat disia-siakan?*” Nabi menjawab, “*Jika urusan diserahkan bukan kepada ablinya, maka tunggulah kehancuran itu*”⁶.

Adapun dalam konteks perilaku konsumen, risiko yang dipikirkan oleh konsumen karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa akan mewarnai perilaku membeli mereka. Dengan kata lain, risiko menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam membuat keputusan pembelian suatu produk. Ketika suatu produk dipersepsikan memiliki risiko yang tinggi, konsumen bisa saja menunda atau menghindari suatu keputusan pembelian. Hal itu bisa terjadi karena dipengaruhi oleh risiko yang dipersepsikannya. Risiko yang dipikirkan dan dipersepsikan tersebut dikenal dengan *Perceived Risk*. *Perceived Risk* menjadi salah satu komponen penting dalam pemrosesan informasi yang dilakukan oleh konsumen. Konsumen semakin terdorong untuk mencari tambahan informasi ketika dihadapkan pada pembelian produk dengan risiko tinggi⁷.

⁵ HR. Tirmidzi

⁶ HR. Bukhari No. 6015

⁷ Assael, H, *Consumer Behavior and Marketing Action* (Ohio: South Western College Publishing, 1998), 67.

Perceived Risk biasanya menjadi pertimbangan konsumen dalam proses keputusan pembelian. Risiko yang melekat pada pembelian atau pemakaian suatu produk akan menentukan apakah konsumen akan membeli atau menghindari pembelian. Namun *Perceived Risk* tidak hanya menjadi pertimbangan konsumen dalam proses keputusan pembelian. *Perceived Risk* juga menjadi faktor penentu apakah konsumen tetap menjadi konsumen setia terhadap produk tersebut, atau berpindah kepada produk lain. Hal ini bisa kita lihat dalam penelitian yang dilakukan oleh Tatik Suryani dan Herizon Chaniago ketika meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi *Switching Barrier* (hambatan berpindah) pada nasabah bank syariah di Surabaya. Dalam jurnal tersebut diterangkan bahwa *Perceived Risk* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *Switching Barrier*⁸. Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa *Perceived Risk* memiliki pengaruh terhadap *Switching Barrier*.

Switching Barrier sendiri diartikan sebagai rintangan yang dirasakan oleh seseorang konsumen untuk beralih atau berpindah dari produk lama ke produk baru. Hambatan pindah mengacu pada tingkat kesulitan untuk berpindah ke penyedia jasa lain ketika pelanggan tidak puas dengan jasa yang diterima. Hambatan pindah dapat berbentuk kendala finansial, sosial, dan psikologis yang dirasakan seorang pelanggan ketika berpindah ke penyedia jasa baru. Semakin tinggi hambatan pindah, akan semakin mendorong pelanggan untuk bertahan dengan penyedia jasa lama⁹.

Fornell mengemukakan *Switching barrier* mengacu pada kesulitan beralih ke perusahaan lain yang dihadapi oleh seorang pelanggan yang tidak puas dengan layanan yang ada, atau beban keuangan sosial dan psikologis dirasakan oleh pelanggan ketika beralih ke perusahaan lain¹⁰. Oleh karena itu, perusahaan

⁸ Faktor-faktor yang mempengaruhi *Switching Barrier* selain *Perceived Risk* adalah; *Relationship Approach, Compliance to islamic Principle, Service Recovery, dan Switching Cost*. Lihat :Tatik Suryani dan Herizon Chaniago, "Switching Barrier Factors In Islamic Banking and The Effects On Customer Retention", *Journal of Consumer Marketing* (Juli, 2011), 5-6.

⁹ Jones, M.A., Mothersbaugh, D.L. dan Beatty, "Switching Barriers and Repurchase Intentions in Services", *Journal of Retailing* (2000), 7.

¹⁰ Fornell, C., dan Wernerfelt, B, "Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis", *Journal of Marketing Research*, Vol. 24, No.4 (November, 1987), 337-346.

seharusnya memperhatikan berbagai perkembangan yang terjadi di pasar supaya pelanggan tidak beralih ke produk lain. Suatu perusahaan perlu mengambil suatu cara untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan memunculkan hambatan (*switching barrier*) supaya pelanggan yang sudah ada tidak mudah beralih ke produk lain. Para pelanggan akan cenderung mengurungkan niat untuk berpindah ke produk lain apabila dirasakan suatu ketidakpastian serta memungkinkan kemunculan suatu resiko (*perceived risk*) jika pelanggan beralih ke produk lainnya.

Ketika berbicara dalam konteks perbankan, maka pelanggan yang dimaksud adalah para nasabah bank dan perusahaannya adalah bank. Sebagaimana perusahaan yang lain, adanya *perceived risk* pada bank juga akan mempengaruhi *switching barrier* para nasabah. Resiko yang dipikirkan dan dipersepsikan oleh nasabah juga turut serta menjadi faktor penyebab apakah nasabah tetap menabung di bank tersebut atau pindah ke bank yang lain. Hal ini berlaku untuk semua bank, baik bank konvensional maupun bank syariah.

Perbankan syariah di Indonesia yang merupakan “pemain baru”¹¹ hendaknya ikut memperhatikan hal ini. Kalau pihak pengelola bank syariah tidak pandai mempertahankan nasabah yang sudah ada maka tidak mustahil banyak para nasabah berpindah ke bank lain, termasuk bank konvensional. Seyogyanya para pengelola bank syariah berusaha mempertahankan nasabah dengan berfokus pada hambatan berpindah (*switching barriers*) bagi nasabah atau pelanggan yang sudah ada. Hal yang penting adalah bagaimana mempertahankan pelanggan tersebut, di mana hal tersebut merupakan kunci utama dalam pemasaran.¹²

Pada sisi yang lain, semakin tinggi *switching barrier* akan memiliki dampak yang positif bagi bank, karena *switching barrier* akan menjadikan nasabah

¹¹ Bank Syariah di Indonesia pertama kali didirikan pada tanggal 1 November 1991. Bank tersebut adalah Bank Muamalat Indonesia yang lahir berdasarkan amanat Munas IV MUI pada tanggal 22-25 Agustus 1990. Lihat Syafi'i Antonio, *Bank Syariah; dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 25.

¹²Ishak, Asmai dan Zhafitri Luthfi, “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas”, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No.1, (Januari, 2011), 55-56.

memiliki *customer retention* (kecenderungan nasabah untuk tetap bertahan) yang tinggi dan loyalitas mereka juga akan semakin meningkat¹³. Artinya nilai loyalitas nasabah dapat ditentukan oleh seberapa besar *switching barrier* yang ada pada bank tersebut.

Sebagaimana diterangkan di atas, bahwa salah satu faktor yang diduga mempengaruhi *switching barrier* adalah adanya *perceived risk*, di mana *perceived risk* sendiri terbagi menjadi lima, yaitu *financial risk*, *time risk*, *performance risk*, *social risk*, dan *psychological risk*. Maka adanya penelitian lebih jauh tentang adanya kemungkinan tersebut perlu dilakukan. Hal itu dikarenakan untuk membuktikan dan menguatkan apakah *perceived risk* benar-benar memiliki pengaruh kepada *switching barrier* sehingga hal ini bisa menjadi teori yang bisa dipertanggung jawabkan.

Salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam perbankan syariah adalah PT. BPRS Lantabur Tebuireng yang awalnya hanya beroperasi di wilayah Jombang, dan kemudian melebarkan sayapnya ke wilayah Mojokerto dan Gresik. Dalam penelitian ini, kami mencoba meneliti apakah ada pengaruh dari risiko keuangan dan risiko kinerja terhadap hambatan berpindah dalam bank tersebut, tepatnya bank lantabur yang ada di wilayah Mojokerto. Sehingga penelitian ini kami beri judul: “**Pengaruh *Financial Risk* dan *Performance Risk* terhadap *Switching Barrier* Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto**”.

B. LANDASAN TEORI

1. *Financial Risk*

Financial Risk (risiko keuangan) adalah adanya kemungkinan dalam pembelian sebuah produk tidak akan memberikan nilai pada uang yang digunakan. Dalam literatur perilaku konsumen, hasil yang diinginkan dari

¹³ Lihat Dewi Harmila Sari dan Nanang Suryadi, “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Switching Barrier terhadap Customer Retention Kartu GSM (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Malang)”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No.2 (2016), 11.

keputusan pembelian produk perlu kepuasan, di mana hasil positif diharapkan meskipun terdapat ketidakpastian dalam proses pembelian itu¹⁴.

Penelitian yang menyelidiki tentang dimensi risiko keuangan berfokus pada persepsi yang dialami konsumen bahwa pembelian sebuah produk tidak akan memberikan manfaat yang diinginkan. Sehingga pembeli merasa tidak mendapat kepuasan karena hanya membuang-buang uang dan memiliki keinginan mengganti dengan produk yang lain¹⁵.

Financial risk juga didefinisikan sebagai kerugian finansial konsumen; karena salah alokasi investasi, ketidaksesuaian antar harga dengan produk yang diperoleh, ketidakbijaksanaan dalam membelanjakan barang, dan kemungkinan produk membutuhkan perbaikan atau penggantian. Termasuk juga konsumen kehilangan uangnya karena salah membeli. Ketika kehilangan atas uang itu sebagai pertimbangan penting, risiko finansial dikatakan tinggi¹⁶.

2. *Financial Risk* dalam Perbankan

Menurut Bank Indonesia (PBI nomor 5/8/PBI/2003), risiko merupakan potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa (*events*) tertentu. Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*expected*) maupun yang tidak dapat diperkirakan (*unexpected*) yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank¹⁷.

Risiko finansial berkenaan dengan ketidakpastian berbagai faktor finansial, seperti kurs valuta, tingkat bunga, dan harga-harga saham¹⁸. Berikut ini adalah jenis-jenis *financial risk* (risiko keuangan) dalam perbankan:

a. Risiko Kredit

Risiko kredit adalah risiko kerugian akibat kegagalan pihak lawan (*counterparty*) untuk memenuhi kewajibannya. Risiko kredit mencakup risiko

¹⁴ Bauer, R. A. *Consumer Behavior as Risk*,.....23-33.

¹⁵ Mitchell dan Grotorex, "Risk Perception and Reduction in the Purchase of Consumer Services", *The Service Industries Journal* (December, 1993), 179-200.

¹⁶ Cases, A, "Perceived Risk and Risk Reduction Strategies in Internet Shopping", *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research* (December, 2002), 375-394.

¹⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko I*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), 6.

¹⁸ Herman Darmawi, *Manajemen Risiko* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 190.

kredit akibat kegagalan debitur membayar kewajiban pada bank, risiko kredit akibat kegagalan pihak lawan (*counterparty credit risk*) untuk memenuhi kewajiban misalnya dalam perjanjian kontrak derivatif, dan risiko kredit akibat kegagalan proses pembayaran (*settlement risk*) misalnya dalam perjanjian jual beli valuta asing¹⁹.

Risiko kredit (*credit risk*) adalah risiko kerugian yang diderita bank, terkait dengan kemungkinan bahwa pada saat jatuh tempo, *counterparty*-nya gagal memenuhi kewajiban-kewajibannya kepada bank. Singkat kata, *credit risk* adalah risiko kerugian bagi bank karena debitur tidak melunasi kembali pokok pinjamannya (plus bunga)²⁰.

Risiko kredit dapat bersumber dari berbagai aktivitas fungsional bank, seperti aktivitas perkreditan dan aktivitas *treasury*. Pada aktivitas *treasury*, misalnya bank membeli obligasi korporasi, melakukan investasi dengan membeli surat berharga, melakukan pembiayaan perdagangan (*trade finance*), baik yang tercatat dalam *banking book* maupun dalam trading book.

Sebagai contoh, risiko kredit dapat timbul apabila: (1) bank memberikan kredit pada nasabah; (2) bank menempatkan dana pada bank lain sebagai penempatan antar bank, (3) bank melakukan transaksi derivatif seperti kontrak berjangka *forward* atau *swap* dengan nasabah atau dengan bank lain, (4) bank membeli surat berharga korporasi²¹.

b. Risiko Pasar

Risiko pasar adalah risiko perubahan harga pasar pada posisi portofolio dan rekening administratif, termasuk transaksi derivatif. Perubahan harga terjadi akibat perubahan dari faktor pasar, termasuk risiko perubahan harga

¹⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen*6.

²⁰ Masyhud Ali, *Manajemen Risiko, Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), 199.

²¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 1* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), 8.

*option*²². Yang dimaksud dengan faktor pasar adalah nilai tukar, suku bunga, harga saham, dan harga komoditas.

Sebagai contoh, risiko pasar dapat timbul apabila (1) bank membeli obligasi negara dengan kupon tetap, ketika harga pasar obligasi akan turun apabila suku bunga pasar meningkat, (2) bank membeli valuta USD, yang nilai dalam valuta rupiah akan menurun apabila nilai tukar USD melemah terhadap rupiah, (3) bank melakukan transaksi derivatif *interest rate swap* yang dapat menimbulkan kewajiban derivatif bagi pihak *counterparty*, (4) bank melakukan aktivitas *trading* atau jual beli surat berharga²³.

c. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko akibat ketidakmampuan bank memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank.

Risiko likuiditas dapat melekat pada aktivitas fungsional perkreditan (penyediaan dana), aktivitas *treasury* dan investasi, dan kegiatan hubungan koresponden dengan bank lain²⁴.

Sebagai contoh, (1) bank tidak mampu memenuhi penarikan kredit oleh nasabah karena dana yang tersedia tidak mencukupi, (2) bank mengalami kalah kliring dan tidak dapat memenuhi kekurangan dana di Bank Indonesia, (3) bank tidak dapat memenuhi permintaan penarikan dana masyarakat yang terjadi secara tiba-tiba, (4) bank tidak dapat memperoleh pinjaman dari bank lain pada saat bank memerlukan likuiditas²⁵.

3. *Performance Risk*

²²Ibid., 9.

²³Ibid., 10.

²⁴ Ibid.

²⁵ Ibid., 12.

Performance Risk (risiko kinerja) adalah adanya kemungkinan ketika membeli sebuah produk tidak akan memberikan manfaat yang diharapkan atau tidak mampu memenuhi kebutuhan konsumen²⁶.

Performance Risk juga dikaitkan dengan keberhasilan atau kegagalan kinerja dari karyawan dalam menghasilkan suatu produk²⁷ serta sempurna atau tidak sempurnanya penjual (karyawan) dalam proses monitoring²⁸.

Performance Risk (risiko kinerja/operasional) juga diartikan sebagai risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal akibat tidak adanya atau tidak berfungsinya prosedur kerja, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank²⁹.

Risiko operasional dapat menimbulkan kerugian keuangan secara langsung maupun tidak langsung dan menimbulkan potensi kesempatan yang hilang untuk memperoleh keuntungan.

Sebagai contoh: (1) pemalsuan bilyet deposito oleh karyawan bank yang kemudian dijadikan agunan kredit, (2) kesalahan *posting* uang masuk karena pegawai yang ditunjuk kurang berpengalaman, (3) terjadi bencana alam berupa banjir besar sehingga bank tidak dapat beroperasi secara normal, (4) kejahatan keuangan seperti *fraud* yang sering dilakukan pihak luar bekerjasama dengan bank³⁰.

Khusus dalam manajemen perbankan dapat diidentifikasi sejumlah jenis *operational failure* yang dapat menjadi akar dari *operational risk*, yaitu:

1. *People risk*, berupa: *incompetency*, *fraud*, dan lain-lain.

²⁶ Michael S. Carroll, "Development of a Scale to Measure Perceived Risk in Collegiate Spectator Sport and Assess its Impact on Sport Consumption Intentions" (Disertasi -- University of Florida, 2009), 59.

²⁷ Assael, *Consumer Behavior and Marketing Action* (Ohio: South Westren College Publishing, 1998).

²⁸ Pavlou, "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model," *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 7 (Maret, 2010).

²⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko I* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), 13

³⁰ Ibid.

2. *Process risk*, yang meliputi tiga kelompok, yaitu: (1) *Model risk* (berupa *model/methodology error*, *mark-to-model error*, dan lain-lain); (2) *Transaction risk* (berupa *execution risk*, *product complexity*, *booking error*, *settlement error*, *documentation/contract risk*, dan sebagainya) dan (3) *Operational control risk* (berupa: *exceeding limits*, *security risk*, *volume risk*, dan sebagainya).
3. *System and technology risk*, berupa *system failure*, *programming error*, *information risk*, *telecommunications failure*, dan sebagainya.

Aspek lain yang menarik dari *operational risk* ini adalah bahwa risiko ini telah menyelip dalam kegiatan bisnis perbankan (dan bisnis-bisnis lainnya pula) tanpa secara spesifik teridentifikasi. Hal itu berbeda dengan *market risk* atau *credit risk* yang secara eksplisit dapat ditemu-kenali. Mereka yang melakukan *dealing* dalam operasional perbankan tidak secara spesifik menyadari terdapatnya *operational risk* dalam kegiatannya itu³¹.

4. *Switching Barrier*

Switching Barrier atau hambatan berpindah adalah rintangan yang dirasakan oleh seseorang konsumen untuk beralih dari produk lama ke produk baru.³² Hambatan pindah mengacu pada tingkat kesulitan untuk berpindah ke penyedia jasa lain ketika pelanggan tidak puas dengan jasa yang diterima. Hambatan pindah dapat berbentuk kendala finansial, sosial, dan psikologis yang dirasakan seorang pelanggan ketika berpindah ke penyedia jasa baru. Semakin tinggi hambatan pindah, akan semakin mendorong pelanggan untuk bertahan dengan penyedia jasa lama.

Menurut Jones, *switching barrier* adalah segala faktor yang mempersulit atau memberikan biaya kepada pelanggan jika beralih ke penyedia jasa yang lain.³³ Dengan kata lain, *switching barrier* ini merupakan factor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan penyedia jasa yang telah dipilih sebelumnya dan tidak berpindah ke penyedia jasa yang lain.

³¹ Masyhud Ali, *Manajemen Risiko, Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi tantangan Globalisasi Bisnis* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), 273

³² Jones, Mothersbaugh, and Beatty, "Switching Barriers and Repurchase Intentions in Services" *Journal of Retailing* (2000), 5.

³³ *Ibid.*, 6.

5. Jenis-jenis *Switching Barrier*

Switching barriers terdiri dari tiga, yaitu *Interpersonal Relationship*, *Perceived Switching Cost*³⁴. Berikut adalah penjelasannya:

a. *Interpersonal Relationship* dan *interpersonal relation shop*.

Interpersonal relationship adalah kekuatan dalam hubungan personal antara *customer* dan *service employee*. Hubungan antar personal berarti hubungan psikologis dan sosial yang merupakan manifestasi diri sebagai perusahaan yang peduli, dapat dipercaya, dan akrab dapat melalui interaksi antara pemberi jasa dan pelanggan sehingga dapat memperkuat ikatan antara mereka dan pada akhirnya mendorong hubungan jangka panjang. Oleh karena itu, investasi hubungan khusus membantu meningkatkan ketergantungan pelanggan dan menekan hambatan pindah.

b. *Perceived Switching cost*

Biaya yang dikeluarkan baik berupa waktu, uang, dan tenaga dari pelanggan ketika ia berpindah. *switching cost* adalah sebagai biaya yang harus dikeluarkan konsumen untuk pindah dari produk atau jasa perusahaan pesaing.

Tipologi biaya beralih meliputi tipe-tipe berikut³⁵:

1) *Procedural Switching Cost*

Procedural switching cost adalah tipe *switching cost* yang melibatkan pengeluaran waktu dan usaha, dan terdiri dari; *Economic Risk Cost* (biaya untuk menerima ketidakpastian dari sesuatu yang berpotensi menjadi hasil yang negatif ketika mengadopsi penyedia jasa baru di mana konsumen yang bersangkutan tidak memiliki informasi yang cukup

³⁴ Tung, Gu-Shin, Chiung-Ju Kuo, dan Yun-Ting Kuo, "Promotion, Switching barriers, and Loyalty in department store", *Australian Journal of Business and Management Research*, Vol. 1, No.2 (Mei, 2011), 30-34

³⁵ Abdurrahman, Taufiq dan Nanang Suryadi, "Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction, dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 7, No.1 (Februari, 2009), 194-195

mengenai *provider* baru tersebut.), *evaluation cost* (waktu dan usaha yang dikeluarkan dalam mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk mengevaluasi alternatif *provider* potensial sehingga konsumen tersebut dapat membuat keputusan untuk beralih, *learning cost* (waktu dan usaha yang dikeluarkan untuk mendapatkan keahlian atau keterampilan baru dalam rangka agar dapat menggunakan produk atau jasa baru secara efektif), dan *setup cost* (waktu dan usaha yang dikeluarkan yang disebabkan oleh proses memulai hubungan dengan penyedia jasa baru atau mengatur produk baru pada penggunaan awal).

2) *Financial Switching Cost*

Financial switching cost adalah tipe *switching cost* yang melibatkan kehilangan sumber daya finansial yang dapat dihitung, terdiri dari; *benefit loss costs* (biaya kehilangan *benefit* dari *provider* yang digunakan konsumen sekarang, misalnya kehilangan bonus-bonus dan diskon-diskon yang tidak akan diberikan kepada pelanggan-pelanggan baru) dan *monetary loss costs* (pengeluaran finansial satu kali yang terjadi untuk berpindah *provider* di luar dari pengeluaran yang dibutuhkan untuk membeli produk atau jasa tersebut).

3) *Relational Switching Cost*

Relational switching cost adalah tipe *switching cost* yang melibatkan ketidaknyamanan psikologis dan emosi yang menyebabkan kehilangan identitas dan memutuskan ikatan, dan terdiri dari; *personal relationship cost* (kehilangan yang disebabkan karena memutuskan hubungan yang telah terbentuk dengan personel yang berinteraksi dengan konsumen dan *brand relationship loss costs* (kecenderungan kehilangan yang disebabkan karena memutuskan ikatan yang telah terbentuk dengan merek atau perusahaan yang mana sebelumnya konsumen telah lama berhubungan dengan merek perusahaan tersebut).

4) *Attractive of Alternative*

Kurangnya alternatif yang menarik mengacu pada persepsi pelanggan mengenai sejauh mana alternatif yang layak bersaing tersedia di pasar.³⁶

Adapun pada penelitian yang dilakukan oleh Bansal merumuskan tiga kategori yang merupakan antecedent dari perpindahan pelanggan. Kategori tersebut adalah: 1. *Push Variable*, yaitu kepuasan, kualitas, nilai, kepercayaan, dan persepsi harga, 2. *Pull Variable*, yaitu daya tarik pesaing, 3. *Mooring Variable*, yaitu biaya berpindah, pengaruh sosial, perilaku masa lalu, dan tendensi pencarian variasi.

Pada penelitian itu menyimpulkan bahwa *mooring variable* memiliki efek yang paling kuat *dalam* mempengaruhi intensi pelanggan untuk melakukan perpindahan, dan diikuti oleh *pull variable*, serta yang memiliki pengaruh paling lemah adalah *push variable*.³⁷

B. Kerangka Konseptual

Variabel yang akan peneliti jelaskan dalam diskusi kerangka berpikir harus dapat menunjukkan dan menjelaskan pertautan hubungan antar variabel yang diteliti dan ada teori yang mendasari. Adapun teori yang mendasari penelitian ini adalah sebagai berikut :

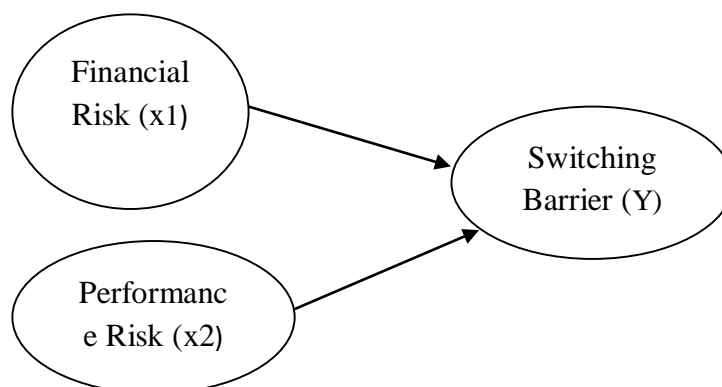
1. Variabel *financial risk* secara teoritis menggunakan teori Bauer (1960), Jacoby J dan Kaplan L (1972), Mitchell V dan Greatorex M (1993) dan Cases (2002) .
2. Variabel *performance risk* secara teoritis menggunakan teori Jacoby J dan Kaplan L (1972), Spence H, Engel J, dan Blackwell R (1970), dan Bettman J (1973) dan didukung oleh Masyhud Ali (2006) .

³⁶ Mullins, John dan Orville Walker, *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach* (Boston: McGraw-Hill, 2010), 135

³⁷ Bansal, Taylor, and James, "Migrating to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers Switching Behaviors," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.33, No.1, (2005), 96-115.

3. Variabel *switching barrier* secara teoritis menggunakan teori Jones dkk (2000), didukung oleh Bansal dkk (2005), dan Tung dkk (2011).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma kuantitatif. Secara umum paradigma penelitian diklasifikasikan dalam dua kelompok yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif.³⁸ Pertimbangan peneliti menggunakan paradigma kuantitatif, karena dalam penelitian ini ingin menjawab pertanyaan yang penerapannya luas dengan obyek penelitian yang banyak. Maka paradigma kuantitatif menurut peneliti yang lebih cepat dan tepat. Selanjutnya paradigma penelitian ini digambarkan secara geometrik di bawah ini :



Keterangan:

- a. *Financial Risk* (X1) berpengaruh terhadap *Switching Barrier* (Y)
- b. *Performance Risk* (X1) berpengaruh terhadap *Switching Barrier* (Y)

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang bersifat sementara atau suatu dugaan, anggapan, pendapat asumsi yang mungkin benar atau salah, yang masih harus dibuktikan kebenarannya, dengan melakukan suatu penelitian dan uji hipotesis. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu peneliti maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha₁ : Diduga *Financial Risk* berpengaruh terhadap *Switching Barrier* pada nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto.

³⁸ Supomo, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Press, 2005), 12.

H01 : Diduga *Financial Risk* tidak berpengaruh terhadap *Switching Barrier* pada nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto.

H_{a2} : Diduga *Performance Risk* berpengaruh terhadap *Switching Barrier* pada nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto.

H02 : Diduga *Performance Risk* tidak berpengaruh terhadap *Switching Barrier* pada nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto.

D. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode ini berlandaskan pada filsafat positivisme, yaitu filsafat yang memandang bahwa suatu realitas/gejala/fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Metode ini memiliki ciri-ciri berikut; digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan³⁹.

Metode kuantitatif terbagi menjadi dua, yaitu metode eksperimen dan metode survei. Adapun dalam penelitian ini menggunakan metode survei, di mana peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei ini sejatinya berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri⁴⁰.

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto pada bulan Mei sampai Juli 2016. Sedangkan populasi yang digunakan adalah nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng sebanyak 588.⁴¹ Teknik penentuan sampel menggunakan *random sampling*, atau pengambilan sampel secara acak.⁴² Penentuan jumlah sampel berdasarkan

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Methods* (Bandung: Alfabeta, 2013), 11.

⁴⁰ Ibid., 12

⁴¹ M. Amir Abdillah, *Wawancara*, Mojokerto, 18 Juni 2016.

⁴² Ibid., 124.

rumus Slovin ($n = N/(1+Ne^2)$), maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah $n = 588 / (1+588 \times 0,1 \times 0,1) = 85,46$. Dibulatkan menjadi 86 responden.

Dalam skala penelitian ini, jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 90 eksemplar, dan yang kembali sebanyak 82 eksemplar, sehingga sampel penelitian yang digunakan sebanyak 82 buah.

E. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional variabel dari *Financial Risk*, *Performance Risk* dan *Switching Barrier* nasabah di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto:

1. *Financial Risk* (X1), yaitu risiko yang dipersepsikan oleh nasabah terhadap hal-hal yang berhubungan dengan keuangan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto. Secara operasional, adalah sebagai berikut:
 - a. *Wasting of money*, yaitu risiko yang dipersepsikan oleh nasabah bahwa dengan bertransaksi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto menyebabkan uang terbuang sia-sia
 - b. *Financial Lost*, yaitu risiko yang dipersepsikan oleh nasabah bahwa dengan bertransaksi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto akan mengalami kerugian dalam keuangan.
2. *Performance Risk* (X2), adalah risiko yang dipersepsikan oleh nasabah terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kinerja PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto. Adapun secara operasional adalah sebagai berikut:
 - a. *People risk* (X2.1), yaitu risiko yang dipersepsikan oleh nasabah di mana risiko itu disebabkan oleh kinerja karyawan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto.
 - b. *Process risk* (X2.2), yaitu risiko yang dipersepsikan oleh nasabah di mana risiko itu disebabkan proses kerja yang ada di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto
 - c. *System and technology risk* (X2.3), yaitu risiko yang dipersepsikan oleh nasabah di mana risiko itu disebabkan sistem dan teknologi yang ada di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto.

3. *Switching Barrier* (Y) atau hambatan berpindah adalah rintangan yang dirasakan oleh nasabah untuk pindah dari PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto ke bank yang lain. Adapun secara operasional adalah sebagai berikut:
 - a. *Mooring Variable* (Y1), yaitu keengganan nasabah untuk pindah dari PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto ke bank lain dikarenakan terdapat biaya yang harus dikeluarkan.
 - b. *Push Variable* (Y2), yaitu keengganan nasabah untuk pindah dari PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto ke bank lain dikarenakan nasabah merasa puas dan percaya bahwa PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto memiliki kualitas yang baik.
 - c. *Pull Variable* (Y3), yaitu keengganan nasabah untuk pindah dari PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto ke bank lain dikarenakan daya tarik bank lain lemah sehingga nasabah tidak terpicat untuk pindah.

F. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif Kualitatif

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan sebagai cara merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas. Uraian deskriptif kualitatif yang berasal dari data-data mengenai *financial risk*, *performance risk*, dan *switching barrier* kemudian diolah oleh peneliti menjadi data kuantitatif.

2. Analisis Kuantitatif

Data deskriptif kualitatif tersebut kemudian diolah menjadi data kuantitatif yang mana hasilnya merupakan jawaban dari permasalahan serta tujuan penelitian ini. Pengelolaan data dilakukan dengan bantuan aplikasi *Partial Least Square* (selanjutnya disebut PLS).

3. Analisis Data PLS

Dalam penelitian ini pengelolaan data menggunakan PLS karena tidak membutuhkan data yang terdistribusi normal atau sebuah penelitian dengan sampel sedikit. Ghazali menjelaskan bahwa PLS adalah metode analisis yang bersifat *soft modeling* karena tidak mengasumsikan data harus

dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel).⁴³ PLS merupakan metode untuk memprediksi konstruk dalam model dengan banyak faktor dan hubungan *collinear*. PLS menggunakan *software* seperti *SmartPLS*, *WordPLS*, *PLS-Graph* dan *VisualGraph*.⁴⁴

PLS tidak mengharuskan memiliki teori yang kuat. Satu kelebihan PLS dibanding SEM adalah PLS mampu meng-*handle* model yang kompleks dengan *mutiple* variabel eksogen dan endogen dengan banyak indikator, dapat digunakan pada jumlah sampel kecil dan dapat mengatasi variabel dengan tipe nominal, ordinal dan *continuous*.⁴⁵ Lebih rinci Keunggulan-keunggulan dari PLS menurut Jogiyanto dan Abdillah adalah mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen (model kompleks), mampu mengelola masalah multikolinearitas antar variabel independen, hasil tetap kokoh walaupun terdapat data yang tidak normal dan hilang, menghasilkan variabel laten independen secara langsung berbasis *cross-product* yang melibatkan variabel laten dependen sebagai kekuatan prediksi, dapat digunakan pada konstruk reflektif dan formatif, dapat digunakan pada sampel kecil, tidak mensyaratkan data berdistribusi normal, dapat digunakan pada data dengan tipe skala berbeda, yaitu: nominal, ordinal, dan kontinu.⁴⁶

Dalam penelitian ini menggunakan *smartPLS* dan langkah dalam *two step approach*-nya (1) melakukan analisis faktor konfirmatori dan (2) menguji model struktural secara keseluruhan. Evaluasi model sebagai berikut:

1) *Outer Model*

⁴³ Mika Rosalina, "Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, dan Persepsi Kualitas terhadap Perluasan Merek dan Loyalitas Merek pada Produk-Produk Merek Molto (Studi pada Mahasiswa Kost di Kampung Baru, Kec. Kedaton, Bandar Lampung)" (Skripsi—Universitas Lampung, 2013).

⁴⁴ Imam Ghazali dan Hengky Latan, *Partial Least Squares "Konsep, Metode dan Aplikasi" menggunakan Program WarpPLS 2.0* (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2012).

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Mika Rosalina, "Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, dan Persepsi Kualitas terhadap Perluasan Merek dan Loyalitas Merek pada Produk-Produk Merek Molto (Studi pada Mahasiswa Kost di Kampung Baru, Kec. Kedaton, Bandar Lampung)" (Skripsi—Universitas Lampung, 2013).

Analisis *outer model* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari daftar pernyataan atau kuesioner yang digunakan, sehingga diperoleh data yang valid dan *reliable*. Validitas diukur dengan *convergent* dan *discriminant validity*, sedangkan reliabilitas dengan *composite reliability*.

1) Uji Validitas

Suatu alat instrumen dapat dikatakan valid jika alat tersebut berfungsi sebagaimana mestinya, yaitu memberikan hasil ukur yang sesuai tujuan pengukuran.⁴⁷ Validitas diukur dengan *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Convergent validity adalah skor indikator dengan skor variabel latennya. Untuk hal ini *loading* 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup, pada jumlah indikator per konstruk tidak besar, berkisar antara 3 sampai 7 indikator. *Discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model, jika *square root of average variance extracted* (AVE) konstruk lebih besar dari korelasi dengan seluruh konstruk lainnya maka dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik. Direkomendasikan nilai pengukuran harus lebih besar dari 0.50

2) Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner/ indikator dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.⁴⁸ *Composite reliability* (ρ_c) adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik jika memiliki *composite reliability* ≥ 0.7 . walaupun bukan merupakan *standar absolute*. *Composite reliability* merupakan uji reliabilitas dalam PLS yang dimana menunjukkan akurasi,

⁴⁷ Mohamad Dimiyati, *Analisis SEM Dalam Uji Pengaruh Beberapa Variabel Terhadap Loyalitas* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009), 52.

⁴⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), 41.

konsistensi dari ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran.⁴⁹

2) *Inner Model*

Inner model atau disebut dengan *structural model* merupakan bagian pengujian hipotesis yang digunakan untuk menguji signifikansi variabel laten eksogen (independen) terhadap variabel laten endogen (dependen) dan nilai dari R^2 .⁵⁰ Pengujian dilakukan dengan melihat nilai t , jika t -hitung besar dibanding t -tabel ($\alpha 5\% = 1,96$) maka hipotesis (H_1) diterima dan H_0 ditolak, dan sebaiknya.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *resampling Bootstrapp* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. *SmartPLS can generate T-statistics for significance testing of both the inner and outer model, using a procedure called bootstrapping. In this procedure, a large number of subsamples (e.g., 5000) are taken from the original sample with replacement to give bootstrap standard errors, which in turn gives approximate T-values for significance testing of the structural path. The bootstrap result approximates the normality of data.*⁵¹

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap endogen, semakin besar nilainya berarti semakin besar pengaruhnya.

G. HASIL PERSENTASE JAWABAN RESPONDEN

Di dalam kuesioner terdapat tiga item. Item pertama adalah mengenai *financial risk* terdiri dari 4 pertanyaan. Item kedua adalah tentang *performance risk* terdiri dari 6 pertanyaan. Item ketiga adalah mengenai *switching barrier* yang terdiri dari 4 pertanyaan. Dari uraian tersebut, maka akan dijelaskan hasil dari jawaban masing-masing Variabel X1, Variabel X2, dan Variabel Y dengan tabel.

⁴⁹ Rizki Aditya Rozandy dkk, "Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Tingkat Adopsi Teknologi dengan Metode Partial Least Square (Studi Kasus Pada Sentra Industri Tahu Desa Sendang, Kec. Banyakan, Kediri)", *Jurnal Industri*, Vol 1, No 3, (2012), 154.

⁵⁰ Ibid., 154.

⁵¹ Ken Kwong, "Partial Least Squares Structural Equation", *Marketing Bulletin*, (2014), 23.

Berikut ini persentase dari jawaban responden, mulai dari pertanyaan X1.1 sampai Y.4

Tabel G.1

Hasil Jawaban Responden X1.1

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	17	20,73
Setuju	46	56,09
Netral	19	23,17
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.1 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Biaya administrasi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto terjangkau”, sebanyak 20,73% responden menjawab sangat setuju, 56,09% responden menjawab setuju, dan 23,17% menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa Biaya administrasi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto terjangkau.

Tabel G.2

Hasil Jawaban Responden X1.2

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	21	25,61
Setuju	39	47,56
Netral	22	26,83
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.2 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Dengan bertransaksi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto, bagi hasilnya cukup banyak”, sebanyak 25,61% responden menjawab sangat setuju, 47,56% responden menjawab setuju, dan 26,83% responden menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa bagi hasil yang ada di PT BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto dinilai cukup banyak oleh nasabah.

Tabel G.3

Hasil Jawaban Responden X1.3

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	4	4,88
Setuju	52	63,41
Netral	26	31,71
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.3 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Investasi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto cukup menjanjikan”, sebanyak 4,88% responden menjawab sangat setuju, 63,41% responden menjawab setuju, dan 31,71% responden menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa Investasi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto cukup menjanjikan.

Tabel G.4

Hasil Jawaban Responden X1.4

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	1	1,22
Setuju	51	62,19
Netral	30	36,59
Tidak Setuju	0	0

Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.4 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Saya bertransaksi PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto karena saya mendapatkan keuntungan”, sebanyak 1,22% responden menjawab sangat setuju, 62,19% responden menjawab setuju, dan 36,59% responden menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yang bertransaksi di PT BPRS Lantabur Tebuireng merasa telah mendapatkan keuntungan.

Tabel G.5

Hasil Jawaban Responden X2.1

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	11	13,41
Setuju	49	59,76
Netral	22	26,83
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.5 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Tidak butuh waktu yang lama untuk mengantre di teller untuk melakukan transaksi”, sebanyak 13,41% responden menjawab sangat setuju, 59,76% responden menjawab setuju, dan 26,83% responden menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa tidak butuh waktu yang lama untuk mengantre di teller untuk melakukan transaksi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto.

Tabel G.6

Hasil Jawaban Responden X2.2

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	2	2,44
Setuju	41	50
Netral	39	47,56
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.6 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Pihak PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto proaktif dalam melayani nasabah”, sebanyak 2,44% responden menjawab sangat setuju, 50% responden menjawab setuju, dan 47,56% responden menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa Pihak PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto proaktif dalam melayani nasabah.

Tabel G.7

Hasil Jawaban Responden X2.3

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	14	17,07
Setuju	54	65,85
Netral	14	17,07
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.7 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Saya merasa uang saya aman saat menabung di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto”, sebanyak 17,07% responden menjawab sangat setuju, dan 65,85% responden menjawab setuju, dan 17,07% responden menjawab netral. Hal itu

menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa uangnya aman saat menabung di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto.

Tabel G.8

Hasil Jawaban Responden X2.4

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	16	19,51
Setuju	48	58,54
Netral	18	21,95
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.8 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Jarang terjadi masalah saat bertransaksi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto”, sebanyak 19,51% responden menjawab sangat setuju, 58,54% responden menjawab setuju, dan 21,95% menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar proses transaksi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto berjalan dengan lancar.

Tabel G.9

Hasil Jawaban Responden X2.5

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	13	15,85
Setuju	50	60,98
Netral	19	23,17
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.9 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Mekanisme kerja di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto sudah bagus”, sebanyak 15,85% responden menjawab sangat setuju, 60,98% responden menjawab setuju, dan 23,17% responden menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar Mekanisme kerja di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto berjalan dengan baik.

Tabel G.10

Hasil Jawaban Responden X2.6

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	12	14,63
Setuju	44	53,66
Netral	26	31,71
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.10 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Saat menabung, semua data keuangan saya dicatat dengan baik oleh petugas bank”, sebanyak 14,63% responden menjawab sangat setuju, 53,66% responden menjawab setuju, dan 31,71% menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar data keuangan nasabah dicatat dengan baik oleh petugas bank.

Tabel G.11

Hasil Jawaban Responden Y.1

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	2	2,44
Setuju	63	76,83
Netral	17	20,73
Tidak Setuju	0	0

Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.11 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Saya tidak mau pindah bank lain karena terdapat biaya administrasi yang mahal kalau saya pindah”, sebanyak 2,44% responden menjawab sangat setuju, 76,83% responden menjawab setuju, dan 20,73% responden menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah tidak mau pindah ke bank selain PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto karena kalau pindah terdapat biaya administrasi yang mahal.

Tabel G.12

Hasil Jawaban Responden Y.2

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	1	1,22
Setuju	59	71,95
Netral	22	26,83
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.12 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Saya menabung di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto karena bank ini menganut sistem syariah”, sebanyak 1,22% responden menjawab sangat setuju, 71,95% responden menjawab setuju, dan 26,83% responden menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah tidak mau pindah bank lain karena PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto menggunakan sistem syariah.

Tabel G.13

Hasil Jawaban Responden Y.3

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	4	4,88
Setuju	54	65,85
Netral	24	29,27
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.13 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Saya menabung di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto karena layak dipercaya”, sebanyak 4,88% responden menjawab sangat setuju, 65,85% responden menjawab setuju, dan 29,27% responden menjawab netral. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah tidak mau pindah bank lain karena mereka merasa bahwa PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto layak dipercaya.

Tabel G.14

Hasil Jawaban Responden Y.4

Jawaban	Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	5	6,71
Setuju	52	63,41
Netral	25	30,48
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	82	100

Tabel G.14 menjelaskan bahwa dari pernyataan “Saya tidak mau pindah bank lain karena layanan di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto sudah baik”, sebanyak 6,71% responden menjawab sangat setuju, 63,41% responden menjawab setuju, dan 30,48% responden menjawab netral. Hal itu

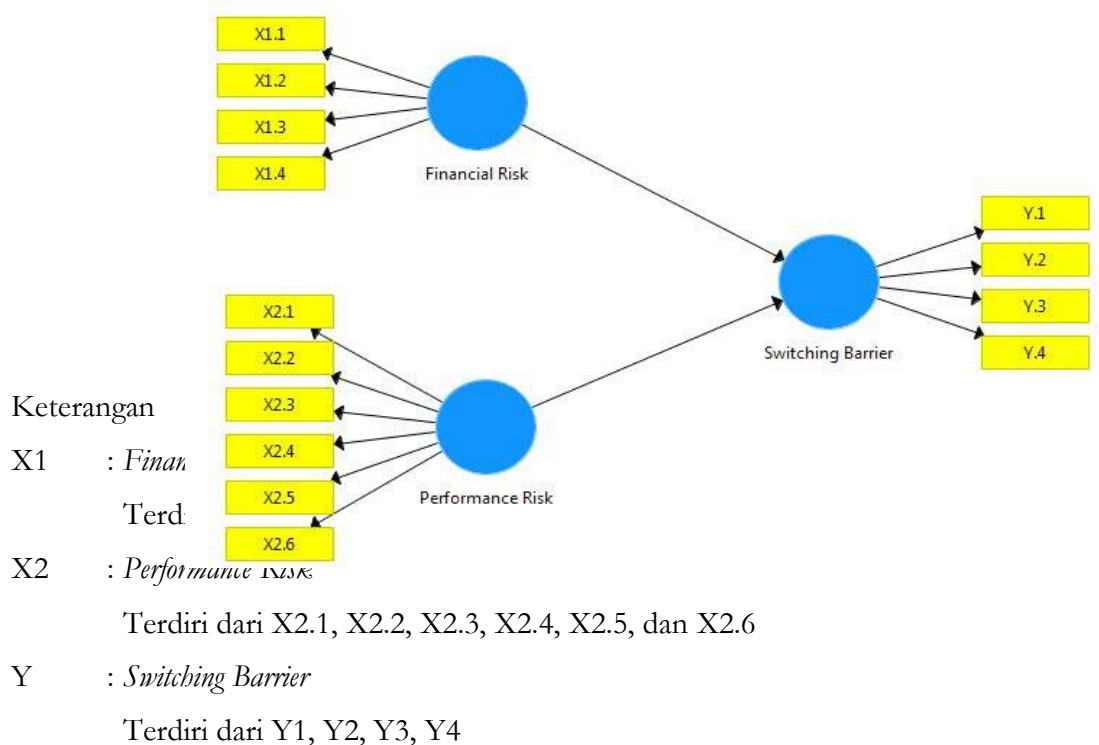
menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah tidak mau pindah ke bank lain karena layanan di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto sudah baik

H. HASIL PENELITIAN

PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *covariance* menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. Dalam permodelan dengan tujuan prediksi memiliki konsekuensi bahwa pengujian dapat dilakukan tanpa dasar teori yang kuat, mengabaikan beberapa asumsi dan parameter ketepatan model prediksi dilihat dari nilai koefisien determinasi.⁵²

Berikut ini adalah model strukturnya yang dibentuk dari rumusan masalah.

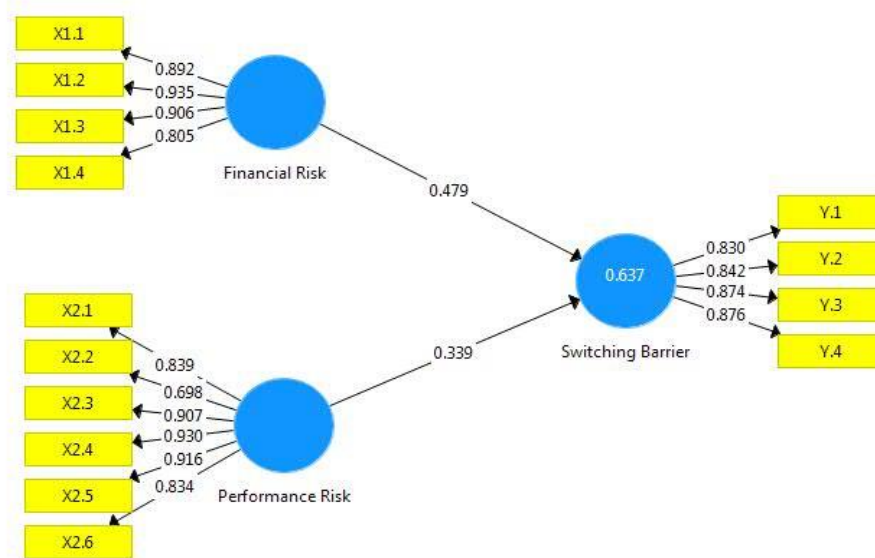
Gambar H.1



⁵² Rizki Aditya Rozandy dkk, "Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Tingkat Adopsi Teknologi dengan Metode Partial Least Square (Studi Kasus Pada Sentra Industri Tahu Desa Sendang, Kec.Banyakan, Kediri)", *Jurnal Industria*, Vol.1, No. 3 (2012), 151.

1. Hasil Output *Outer Model*

Gambar H.2
Hasil Output *Calculate Algorithm*



Gambar H.2 menjelaskan hasil model setelah di analisis *calculate algorithm*. Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen.

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas ada dua, validitas konvergen dan diskriminan, berikut ini hasil output dan pembahasannya:

1) Validitas Konvergen

Nilai validitas konvergen adalah nilai faktor pada variabel laten dengan indikator indikatornya. Nilai loading faktor diharapkan $> 0,70$, tetapi jika ada yang $0,50-0,60$ masih bisa diterima selama model masih tahap pengembangan.

Berikut ini hasil output dari validitas konvergen yang dijelaskan dalam tabel 5.35

Tabel H.1

Validitas Konvergen

Nama Indikator	Hasil Outer Loadings	Standar	Keputusan
X1.1	0,892	> 0,5	Valid
X1.2	0,935	> 0,5	Valid
X1.3	0,906	> 0,5	Valid
X1.4	0,805	> 0,5	Valid
X2.1	0,839	> 0,5	Valid
X2.2	0,698	> 0,5	Valid
X2.3	0,907	> 0,5	Valid
X2.4	0,930	> 0,5	Valid
X2.5	0,916	> 0,5	Valid
X2.6	0,834	> 0,5	Valid
Y.1	0,830	> 0,5	Valid
Y.2	0,842	> 0,5	Valid
Y.3	0,874	> 0,5	Valid
Y.4	0,876	> 0,5	Valid

Dari tabel H.1 dapat dilihat bahwa seluruh indikator telah lulus uji validitas konvergen dan berada pada titik aman, yaitu > 0,5. Hal itu dapat dikatakan bahwa seluruh indikator lolos uji validitas konvergen.

2) Validitas Diskriminan

Discriminant validity adalah membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model, jika *square root of average variance extracted* (AVE) konstruk lebih besar dari korelasi dengan seluruh konstruk lainnya maka dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik. Direkomendasikan nilai pengukuran harus lebih besar dari 0,50. berikut ini output hasil AVE.

Tabel H.2

Hasil Uji Validitas Diskriminan

Variabel	AVE	Standar	Keputusan
Financial Risk (X1)	0,785	> 0,5	Valid
Performance Risk (X2)	0,736	> 0,5	Valid
Switching Barrier (Y)	0,732	> 0,5	Valid

Tabel H.2 menjelaskan bahwa variabel *Financial Risk*, *Performance Risk* dan *Switching Barrier* memiliki nilai AVE di atas 0,50. Hal itu berarti dapat dikatakan bahwa semua variabel lolos uji validitas diskriminan.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Output yang menunjukkan akurasi, konsistensi dari ketepatan alat ukur *composite reliability* merupakan uji reliabilitas dalam PLS yang dimana menunjukkan akurasi, konsistensi dari ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran.

Tabel H.3

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Standar	Keputusan
Financial Risk	0,936	> 0,7	Reliabel
Performance Risk	0,943	> 0,7	Reliabel
Switching Barrier	0,916	> 0,7	Reliabel

Composite reliability (pc) adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel yang memiliki reliabilitas komposit yang baik. Jika memiliki *composite reliability* ≥ 0.7 maka dapat dikatakan memiliki reliabilitas baik, walaupun bukan merupakan *standar absolute*. Dari tabel 4.21 dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai

composite reliability diatas 0,7. Hal itu dapat dikatakan bahwa seluruh variabel telah lolos uji reliabilitas.

2. Hasil Output *Inner Model*

Tabel H.4
Hasil Uji R Square

Variabel	R Square	Standar	Keputusan
<i>Financial Risk</i> (X1)	0	≤ 0	<i>predictive relevance</i>
<i>Performance Risk</i> (X2)	0	≤ 0	<i>predictive relevance</i>
<i>Switching Barrier</i> (Y)	0,637	> 0	<i>predictive relevance</i>

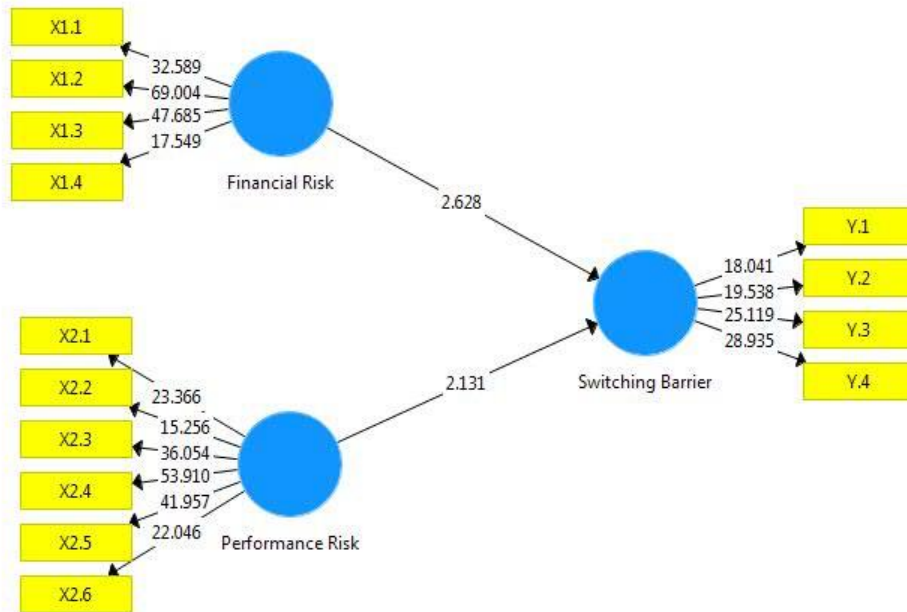
Goodness of fit model diukur menggunakan R-square variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q-square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance* sebaliknya jika nilai *Q-square* ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*.

Adapun nilai 0,637 menunjukkan bahwa *Financial Risk* (X1) dan *Performance Risk* (X2) dapat menjelaskan *Switching Barrier* (Y) sebesar 63,7 %.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *smartPLS* (*Partial Least Square*) dengan penghitungan *bootstrapping*. *Bootstrapping* digunakan untuk menguji hipotesis (*number of samples*: 100 dan *cases*: 200) maka didapatkan nilai-nilai sebagai berikut:

Gambar H.3
Hasil Output *Bootstrapping*



Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai t, jika thitung lebih besar dibanding t-tabel ($\alpha 5\% = 1,96$) maka hipotesis (H_a) diterima dan H_0 ditolak, dan sebaliknya. Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *resampling Bootsrapp* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. *SmartPLS can generate T-statistics for significance testing of both the inner and outer model, using a procedure called bootstrapping. In this procedure, a large number of subsamples (e.g., 5000) are taken from the original sample with replacement to givebootstrap standard errors, which in turn gives approximate T-values for significance testing of the structural path. The bootstrap result approximates the normality of data.*⁵³ Pengujian hipotesis ini dilihat dari hasil t-hitung dari struktur hasil uji path sebagaimana tabel 5.38 dan dibandingkan dengan t-tabel (1,96). Jika t-hitung lebih besar daripada t-tabel maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_a (alternatif). Ada beberapa keputusan yang diambil, diantaranya sesuai tabel:

Tabel H.5

⁵³ Ken Kwong, "Partial Least Squares Structural Equation", *Marketing Bulletin*, (2014), 23.

Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics
<i>Financial Risk -> Switching Barrier</i>	0,479	0,477	0,182	2,628
<i>Performance Risk -> Switching Barrier</i>	0,339	0,342	0,159	2,131

- a. Hubungan antara X1 (*Financial Risk*) dengan Y (*Switching Barrier*) adalah signifikan dengan melihat tabel 5.39 t-statistik sebesar $2,628 > 1,96$ dan nilai *original sample estimate* adalah 0,479, maka arah hubungan antara X1 (*Financial Risk*) dengan Y (*Switching Barrier*) adalah positif. Oleh karena itu hipotesis pertama yang mengatakan bahwa "*Financial Risk* berpengaruh terhadap *Switching Barrier* pada nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto," diterima.
- b. Hubungan antara X2 (*Performance Risk*) dengan Y (*Switching Barrier*) adalah signifikan dengan melihat tabel 5.39, t-statistik sebesar $2,131 > 1,96$ dan nilai *original sample estimate* adalah 0,339, maka arah hubungan antara X2 (*Performance Risk*) dengan Y (*Switching Barrier*) adalah positif. Oleh karena itu hipotesis kedua yang mengatakan bahwa "*Performance Risk* berpengaruh terhadap *Switching Barrier* pada nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto," diterima.

Hasil tersebut dapat digambarkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel H.6

Hasil Nilai Koefisien

Hubungan	Nilai	Standar	Keputusan

<i>Financial Risk</i> (X1) terhadap <i>switching Barrier</i> (Y)	2,628	< 1,96	Signifikan
<i>Performance Risk</i> (X2) terhadap <i>Switching Barrier</i> (Y)	2,131	< 1,96	Signifikan

Berdasarkan tabel H.6 dari dua hipotesis yang diajukan, semuanya diterima.

I. ANALISIS

1. Pengaruh *Financial Risk* terhadap *Switching Barrier* pada Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto

Hasil uji t-statistik menunjukkan bahwa variabel *financial Risk* memperoleh nilai 2,618 > 1,96. Artinya variabel *financial risk* memiliki pengaruh terhadap *switching barrier*. Hal itu berarti ada penerimaan hipotesis yang diajukan.

Hasil penelitian ini menguatkan penelitian Tatik Suryani dan Herizon Chaniago bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh dan menjadi faktor adanya *switching barrier* pada nasabah bank syariah⁵⁴. Pada penelitian mereka aspek risiko yang mereka gunakan adalah risiko waktu (*time risk*) dan risiko sosial (*social risk*), dan tidak menggunakan aspek *financial risk*. Sehingga hasil penelitian ini semakin menguatkan hasil penelitian tersebut.

Penelitian yang menyelidiki tentang dimensi risiko keuangan berfokus pada persepsi yang dialami konsumen bahwa pembelian sebuah produk tidak akan memberikan manfaat yang diinginkan. Sehingga pembeli merasa tidak mendapat kepuasan karena hanya

⁵⁴ Tatik Suryani dan Herizon Chaniago, "Switching Barrier Factors In Islamic Banking and The Effects On Customer Retention", *Journal of Consumer Marketing* (Juli, 2011).

membuang-buang uang dan memiliki keinginan mengganti dengan produk yang lain⁵⁵.

Maka nasabah bank, yang diidentikkan dengan konsumen, akan mempertimbangkan risiko yang akan mereka pilih pada proses pembuatan keputusan termasuk di antaranya adalah risiko keuangan. Jika suatu bank memiliki kebijakan diharuskan banyak mengeluarkan biaya administrasi yang tinggi bagi nasabah, atau jenis risiko keuangan yang lain maka para nasabah akan memikirkan apakah mereka tetap menjadi nasabah tersebut ataukah pindah ke bank lainnya.

Hal ini merupakan sifat alamiyah yang ada pada diri manusia bahwa mereka akan merasa khawatir dan takut jika harta (uang) mereka berkurang. Allah berfirman dalam surat al-Baqarah ayat 55: “Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar”⁵⁶.

Pada ayat tersebut diterangkan bahwa salah satu sifat alami manusia, yang Allah jadikan salah satu bentuk ujian, adalah kekurangan harta (ونقص من الأموال). As-Sa'di dalam kitab tafsirnya menjelaskan bahwa kekurangan harta yang dimaksud mencakup semua jenis kekurangan pada harta yang dimiliki, seperti hilangnya harta, diambilnya harta secara dzalim oleh raja yang dzalim, dan lain-lain⁵⁷.

Karena hal itu adalah sifat alamiyah manusia maka persepsi yang timbul dari adanya risiko keuangan mempengaruhi para nasabah bank untuk tetap bertahan dan loyal di sebuah bank atau memilih pindah ke bank lainnya.

⁵⁵ Mitchell, V. W dan Greatorex, M. “Risk perception and reduction in the purchase of consumer services”, *The Service Industries Journal* (December, 1993), 179-200.

⁵⁶ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Surabaya: Mahkota, 1989), 24

⁵⁷ Abdurrahmân bin Nâsir as-Sa'dî, *Taysîru al-Karîm*,.....63

2. Pengaruh *Performance Risk* terhadap *Switching Barrier* pada Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto

Hasil uji t-statistik menunjukkan bahwa variabel *performance risk* memperoleh nilai $2,618 > 1,96$. Artinya variabel *performance risk* memiliki pengaruh terhadap *switching barrier*. Hal itu berarti ada penerimaan hipotesis yang diajukan.

Hasil penelitian ini menguatkan penelitian Tatik Suryani dan Herizon Chaniago bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh dan menjadi faktor adanya *switching barrier* pada nasabah bank syariah. Pada penelitian mereka aspek risiko yang mereka gunakan adalah risiko waktu (*time risk*) dan risiko sosial (*social risk*), dan tidak menggunakan aspek *performance risk*. Sehingga hasil penelitian ini semakin menguatkan hasil penelitian tersebut.

Performance Risk dikaitkan dengan keberhasilan atau kegagalan kinerja dari karyawan dalam menghasilkan suatu produk serta sempurna atau tidak sempurnanya penjual (karyawan) dalam proses monitoring⁵⁸. Dalam dunia perbankan, karyawan yang dimaksud adalah para pekerja yang ada di bank seperti teller, customer service, sekuriti, dan lain-lain.

Sebagaimana *financial risk*, *performance risk* juga menjadi bahan pertimbangan bagi nasabah bank apakah mereka tetap menjadi nasabah tersebut ataukah pindah ke bank lainnya. Hal itu dikarenakan para nasabah memiliki persepsi terhadap kinerja karyawan bank yang mereka rasakan saat bertransaksi. Kalau kinerja karyawan baik maka mereka akan senang dengan bank tersebut dan tidak akan pindah ke bank lain.

Karyawan bank yang disenangi oleh nasabah adalah mereka yang mengikuti petunjuk nabi dalam bekerja, yaitu profesional dalam

⁵⁸ Pavlou, P. A., "Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model", *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 7 (Maret, 2010).

bekerja⁵⁹, amanah dan jujur⁶⁰, menjaga etika⁶¹, serta menjaga persaudaraan di antara manusia⁶².

Maka seorang karyawan bank yang mengikuti petunjuk Rasulullah di atas akan mendapatkan persepsi positif dari nasabah sehingga nasabah senang dan tidak ingin pindah ke bank lain. Sebaliknya, jika karyawan bank menyelisihi petunjuk Rasul akan dipersepsi negatif oleh nasabah sehingga nasabah tidak suka dan bisa menjadikan nasabah memutuskan untuk pindah ke bank yang lain.

J. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan menggunakan alat software *smartPLS* mengenai pengaruh *financial risk* dan *performance risk* terhadap *switching barrier* nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial *financial risk* berpengaruh terhadap *Switching Barrier*. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) yang menyatakan “*Financial Risk* berpengaruh terhadap *Switching Barrier* pada nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto” terbukti.
2. Secara parsial *performance risk* berpengaruh terhadap *switching barrier*. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) yang menyatakan “*Performance Risk* berpengaruh terhadap *Switching Barrier* pada nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto” terbukti.
- 3.

⁵⁹ Sesungguhnya Allah mencintai seorang hamba yang apabila ia bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya (HR. At-Thabarani).

⁶⁰ Seorang pebisnis yang jujur lagi dapat dipercaya, (kelak akan dikumpulkan) bersama para nabi, shiddiqin, dan syuhada (HR. Ibnu Majah).

⁶¹ Yang paling sempurna iman seorang mukmin adalah yang paling baik akhlaknya” (HR. Abu Dawud dan Tirmidzi).

⁶² Dan janganlah kalian menjual barang yang sudah dijual kepada saudara kalian" (HR. Muslim).

K. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Taufiq dan Nanang Suryadi, "Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction, dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 7, No.1, Februari, 2009
- Agama RI, Kementrian, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Surabaya: Mahkota, 1989
- Ali, Masyhud, *Manajemen Risiko, Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006
- Antonio, Syafi'i, *Bank Syariah; dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001
- as-Sa'dî, Abdurrahmân bin Nâşir, *Taysîru al-Karîm ar-Rahmân fî tafsîri Kalâmi al-Mannân*, Kairo: Dâr el-Hadith, 2005
- Assael, H, *Consumer Behavior and Marketing Action*, Ohio: South Western College Publishing, 1998
- Bansal, Taylor, and James, "Migrating to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers Switching Behaviors," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.33, No.1, 2005
- Bauer, R. A. *Consumer Behavior as Risk Taking*, Cambridge: University Press., 1960
- Bettman, "Perceived Risk and its Components: a Model and Empirical Test", *Journal of Marketing Research*, October, 1973
- Brooker, "An Assessment of an Expanded Measure of Perceived Risk", *Consumer Research*, November, 1984
- Cases, A, "Perceived Risk and Risk Reduction Strategies in Internet Shopping", *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, December, 2002
- Darmawi, Herman, *Manajemen Risiko*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016
- Dimiyati, Mohamad, *Analisis SEM Dalam Uji Pengaruh Beberapa Variabel Terhadap Loyalitas*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009
- Fornell, C., dan Wernerfelt, B, "Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis", *Journal of Marketing Research*, Vol. 24, No.4, November, 1987

- Ghozali, Imam, *Manajemen Risiko Perbankan*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007
- _____, Hengky Latan, *Partial Least Squares "Konsep, Metode dan Aplikasi" menggunakan Program WarpPLS 2.0*, Semarang: Badan Penerbit Undip, 2012
- _____, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005
- Hasymi, *Manajemen Asuransi*, Jakarta: Balai Pustaka, 1982
- Indonesia, Ikatan Bankir, *Manajemen Risiko 1*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2011
- Ishak, Asmai dan Zhafitri Luthfi, "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas", *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No.1, Januari, 2011
- Jacoby dan Kaplan, "The Components of Perceived Risk", *Proceedings--University of Chicago*, 1972
- Jones, M.A., Mothersbaugh, D.L. dan Beatty, "Switching Barriers and Repurchase Intentions in Services", *Journal of Retailing*, 2000
- Hartatik dan Lie Othman, "Analisis Hambatan Berpindah (Switching Barrier) Kartu Prabayar Simpati Telkomsel (Studi pada Mahasiswa Fisip Universitas Riau)", *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 1 No. 1, Oktober, 2010
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Havlena dan Desarbo, "On the Measurement of Perceived Consumer Risk, Decision Sciences", *Journal of Consumer Marketing*, 1991
- Kasid, *Manajemen Risiko*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Ken Kwong, "Partial Least Squares Structural Equation", *Marketing Bulletin*, 2014
- M. Hanafi, Mamdud, *Manajemen Risiko*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2006

- Mika Rosalina, "Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, dan Persepsi Kualitas terhadap Perluasan Merek dan Loyalitas Merek pada Produk-Produk Merek Molto (Studi pada Mahasiswa Kost di Kampung Baru, Kec. Kedaton, Bandar Lampung)", Skripsi—Universitas Lampung, 2013
- Mitchell dan Grotto, "Risk Perception and Reduction in the Purchase of Consumer Services", *The Service Industries Journal*, December, 1993
- Mullins, John dan Orville Walker, *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach*, Boston: McGraw-Hill, 2010
- Murray dan Schlacter, "The Impact of Services Versus Goods on Consumer's Assessment of Perceived Risk and Variability", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1990
- Oglethorpe, J.E dan Monroe, B.K, "Determinant of Perceived Health and Safety Risk of Selected Hazardous Product and Activities", *Journal of Consumer Research*, No. 28,1994
- Pavlou, "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model," *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 7, Maret, 2010
- Rozandy, Rizki Aditya dkk, "Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Tingkat Adopsi Teknologi dengan Metode Partial Least Square (Studi Kasus Pada Sentra Industri Tahu Desa Sendang, Kec.Banyakan, Kediri)", *Jurnal Industria*, Vol 1, No 3, 2012
- Salim, Abbas, *Dasar-dasar Asuransi*, Jakarta: Rajawali Press, 1989
- Sari, Dewi Harmila dan Nanang Suryadi, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Switching Barrier terhadap Customer Retention Kartu GSM (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Malang)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No.2, 2016
- S. Carroll, Michael, "Development of a Scale to Measure Perceived Risk in Collegiate Spectator Sport and Assess its Impact on Sport Consumption Intentions", Disertasi -- University of Florida, 2009
- Spence, Engel, dan Blackwell, "Perceived Risk in Mail-order and Retail Store Buying", *Journal of Marketing Research*, 1970
- Stone, dan Gronhaug, "Perceived Risk: Further Considerations for the Marketing Discipline", *European Journal of Marketing*, July, 1993

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Methods* , Bandung: Alfabeta, 2013
- _____, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Supomo, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* , Jakarta: Rajawali Press, 2005
- Suryani, Tatik dan Herizon Chaniago, “Switching Barrier Factors In Islamic Banking and The Effects On Customer Retention”, *Journal of Consumer Marketing*, Juli, 2011
- Tung, Gu-Shin, Chiung-Ju Kuo, dan Yun-Ting Kuo, “Promotion, Switching barriers, and Loyalty in department store”, *Australian Journal of Business and Management Research*, Vol. 1, No.2, Mei, 2011
- Wikipedia, *Partisipasi*, dalam <https://id.wikipedia.org/wiki/Partisipasi> (03 Februari 2016 pukul 17:53)