

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Allah berfirman dalam surat Luqman ayat 34:

وما تدري نفس ماذا تكسب غدا وما تدري نفس بأي أرض تموت إن الله عليم خبير

“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.

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:

يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله والتتنظر نفس ما قدمت لغد واتقوا الله إن الله خبير بما تعملون

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

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

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.

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.

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

⁵ HR. Tirmidzi

Adapun dalam konteks perilaku konsumen, risiko yang dipikirkan oleh

Perceived Risk biasanya menjadi pertimbangan konsumen dalam proses

⁶ HR. Bukhari No. 6015

[illegible]

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.

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.

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

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”**.

Dari judul penelitian ini, akan ada beberapa masalah yang muncul, yaitu:

[illegible]

Adapun dalam penelitian ini, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- Dalam penelitian ini variabel independen dibatasi hanya pada *Financial Risk* dan *Performance Risk* karena berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jacoby dan Kaplan, disimpulkan bahwa dimensi resiko keuangan (*Financial Risk*) memiliki korelasi terbesar terhadap *Perceived Risk*. Lalu pada penelitian selanjutnya, menunjukkan bahwa dimensi resiko kinerja (*Performance Risk*) lebih prediktif bagi dimensi pengukur

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika diperlukan agar pembahasan terfokus pada apa yang menjadi kajian dalam penelitian lapangan. Sistematika tersebut akan terangkum sebagai berikut:

Bab pertama berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Bab ini tentunya menjadi pedoman dalam pembahasan yang akan menjadi kajian dalam penelitian tesis ke depannya.

Bab kedua terdapat tiga bagian yaitu pertama, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Kedua, kerangka teoritik yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai kerangka pembahasan, yang berisi uraian telaah pustaka, referensi, jurnal, artikel, dan lain-lain yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Ketiga, menjelaskan kerangka pemikiran yang berisi kesimpulan dari telaah pustaka yang digunakan untuk menyusun hipotesis yang selanjutnya akan diuji.

Bab ketiga membahas tentang metode yang digunakan dalam penelitian, yang berisi antara lain populasi dan sampel, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

Bab keempat merupakan inti dari penelitian, yaitu membahas tentang interpretasi terhadap hasil pengolahan data dengan dasar teori, hasil peneliti lain, dan selanjutnya menganalisa pengaruh *Financial Risk* dan *Performance Risk* terhadap *Switching Barrier* nasabah pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto.

Bab kelima adalah penutup dari penelitian yang telah dilakukan, yang memaparkan kesimpulan dan saran yang dapat ditarik dari analisis sebelumnya.

