

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui adakah kesenjangan yang terjadi antara calon nasabah dengan staf dan nasabah dengan staf manajemen bank syariah di kota Semarang. Adapun penilaian persepsi tersebut diukur dari penyampaian informasi keuangan dan informasi non keuangan bank syariah. Sampel yang digunakan 205 responden dengan rincian masing-masing 76 calon nasabah, 80 nasabah, dan 49 staf manajemen. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik *Convenience Sampling*.

Setelah data terkumpul, maka data dianalisis validitas, reliabilitas dan normalitasnya dengan menggunakan SPSS 16,0 sebagai program untuk menguji apakah model yang digunakan dalam penelitian ini cukup tepat sebagai model yang dianalisis. Selanjutnya digunakan *independent sample t-test* untuk menguji kesenjangan variabel-variabel yang mungkin terjadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara calon nasabah, nasabah dengan staf manajemen atas penyampaian informasi keuangan. Dan tidak terdapat kesenjangan harapan antara calon nasabah, nasabah dengan staf manajemen atas penyampaian informasi non keuangan.

Kata kunci : calon nasabah, nasabah, staf, bank syariah, informasi keuangan dan non keuangan.

ABSTRACT

The aim of this research is determine the finding out if the gaps between the prospective customer with staff and customers with the management staff of Islamic banks in the Semarang city. The assessment measured the perceptions of the delivery of financial information and non-financial information of Islamic Islamic banks. The sample used in about 205 respondents. The sample used each respondent was 76 prospective customers, 80 customers, and 49 management staff. Data was collected using convenience sampling technique.

The a validity, the reliability, and normality of data analyzed by SPSS 16.0 program to examine whether the model used in this study are quite right as an analyzed model. Then using independent simple t-test to examine the variables gaps that might occur.

The results showed that there is a gap between potential clients, customers and staff management for the delivery of financial information. And there is 'n gap between the expectations of prospective customers, customers with staff management delivery of non-financial information.

Keywords: prospective customers, clients, staff, Islamic banks, financial and non-financial information.