

**Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen  
Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan  
Bank Syariah:  
Studi Empiris Bank Syariah di Semarang**

**Andrian Nalendra**

**ABSTRACT**

Banking has a primary function as an intermediary, the collector of funds from the public and distribute effectively and efficiently in the real sectors to drive economic development and stability of a country. In this case, banks raise funds from the public based on the trust of the public. The purpose of this research is: to analyze and provide empirical evidence of whether there is a gap between the expectations of customers and management of Islamic banks to attribute statements of financial performance of Islamic banks and non-financial performance reporting attributes of Islamic banks. The population in this study were all clients and staff management of Islamic banks. Sampling technique in this study is convenient sampling. Type of data used is primary data with the questionnaire data collection methods. Analysis tool used is different from Man Whitney test. The results of this study are: There is a gap between customer expectations and management of the attribute statement of financial performance of Islamic banks. This indicates that the client wishes to obtain financial information as complete as difficult to fulfill by management because it is influenced by several factors such as the cost of information presentation, management's desire to avoid the risk of visible weakness, and the time used to present information. There is a gap between customer expectations and management of the non-financial attributes of Islamic banks. This indicates that not all Islamic banking non-financial information can be delivered to customers. On the other hand, customers require non-financial information to assess how the quality of the application of Islamic principles and the quality of banking services because it is the main reason for saving money in Islamic banks.

***Keywords : Customer, Financial and Non-Financial Aspects, Inequality Expectations, Management Islamic Banking***

## ABSTRAKSI

Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara. Dalam hal ini, bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan atas kepercayaan dari masyarakat. Tujuan dalam penelitian ini adalah : menganalisis dan memberikan bukti empiris apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen bank syariah terhadap atribut laporan kinerja keuangan bank syariah dan atribut laporan kinerja non keuangan bank syariah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah dan staf manajemen bank syariah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenient sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner. Alat analisis yang dipergunakan adalah uji beda *Man Whitney*.

Hasil dari penelitian ini adalah : Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap atribut laporan kinerja keuangan bank syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa keinginan nasabah untuk mendapatkan informasi keuangan yang selengkap-lengkapnyanya sulit dipenuhi oleh manajemen karena dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti biaya penyajian informasi, keinginan manajemen menghindari resiko untuk terlihat kelemahannya, dan waktu yang digunakan untuk menyajikan informasi. Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap atribut non keuangan bank syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak semua informasi non keuangan bank syariah dapat disampaikan kepada nasabah. Di lain pihak, nasabah membutuhkan informasi non keuangan untuk menilai bagaimana kualitas penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan bank karena hal tersebut merupakan alasan utama menabung di bank syariah

***Kata Kunci : Kesenjangan Harapan, Nasabah, Manajemen Bank Syariah, Aspek***

***Keuangan dan Non Keuangan.***