

**KESENJANGAN HARAPAN ANTARA NASABAH DAN MANAJEMEN
TERHADAP PENYAMPAIAN INFORMASI KEUANGAN DAN NON
KEUANGAN BANK SYARIAH
(STUDI EMPIRIS BANK MEGA SYARIAH KARANGANYAR)**

NASKAH PUBLIKASI



Oleh:

Novita Dyah Kumalasari

B200100136

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

**KESENJANGAN HARAPAN ANTARA NASABAH DAN MANAJEMEN
TERHADAP PENYAMPAIAN INFORMASI KEUANGAN DAN NON
KEUANGAN BANK SYARIAH
(STUDI EMPIRIS BANK MEGA SYARIAH KARANGANYAR)**

Novita Dyah Kumalasari

B200100136

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Email : nov_vita_saja@yahoo.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemungkinan adanya kesenjangan harapan dalam informasi yang diberikan oleh bank sebagai penyedia informasi kepada nasabah sebagai pengguna informasi. Berdasarkan teori asimetri informasi, nasabah sebagai pihak yang kurang informasi, akan menuntut informasi yang lebih banyak kepada bank. Namun untuk beberapa alasan, bank mungkin membatasi informasi yang diberikan kepada nasabah.

Jumlah sampel sebanyak 40 nasabah yang terdiri dari nasabah tabungan, nasabah deposito, nasabah giro dan nasabah pembiayaan dan 10 staf dari Bank Mega Syariah yang dipilih dengan cara convenience sampling telah disurvei dengan kuesioner.

Penelitian ini menggunakan independent sample t-test dalam menganalisis kesenjangan harapan kedua kelompok. Hasil pengujian pada atribut informasi keuangan sebesar $0,627 > 0,05$ menunjukkan tidak ada kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan. Begitu juga pada pengujian atribut informasi non keuangan, hasil pengujian sebesar $0,383 > 0,05$ menunjukkan tidak ada kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi non keuangan.

Kata kunci : Kesenjangan Harapan, Bank Syariah, Asimetri Informasi, Informasi Keuangan, Informasi Non Keuangan

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

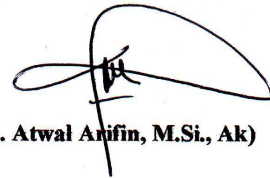
**KESENJANGAN HARAPAN ANTARA NASABAH DAN MANAJEMEN
TERHADAP PENYAMPAIAN INFORMASI KEUANGAN DAN NON
KEUANGAN BANK SYARIAH (STUDI EMPIRIS BANK MEGA SYARIAH
KARANGANYAR)**

Yang ditulis oleh Novita Dyah Kumalasari, NIM : B 200 100 136

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2011

Pembimbing



(Drs. Atwal Arifin, M.Si., Ak)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Triyono, M.Si

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam konteks bank syariah, penyampaian informasi keuangan dan non keuangan sangatlah penting. Informasi keuangan menyangkut posisi keuangan suatu entitas syariah bermanfaat bagi nasabah untuk menilai keuntungan dan risiko menabung di bank syariah mengingat pembagian keuntungan nasabah bank syariah bukan atas dasar bunga melainkan atas pembagian hasil investasi (*Revenue Sharing*). Siti (2004) menyatakan perilaku dan kualitas keputusan investor dipengaruhi oleh kualitas yang diungkapkan perusahaan dalam laporan keuangan.

Pengungkapan informasi kepada nasabah bank syariah seharusnya tidak terbatas pada informasi keuangan saja, melainkan juga informasi non keuangan yang bermanfaat bagi nasabah untuk mengetahui tingkat kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah.

Beik (2006) menyatakan diantara kunci kesuksesan suatu bank syariah sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik terhadap kesesuaian operasional bank dengan system syariah. Menurut Suliyanto (2001) dengan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan nasabah, maka nasabah akan merasa loyal kepada bank sehingga bank dapat mempertahankan nasabahnya untuk tidak meninggalkan bank (beralih kepada bank lainnya).

Hubungan antara nasabah dan manajemen dapat mengarah pada kondisi ketidakseimbangan informasi (*information asymmetry*) karena manajemen berada pada posisi yang memiliki lebih banyak informasi

dibanding nasabah. Nasabah hanya mendapat informasi yang terbatas tentang kualitas proses pengelolaan dan hasil pengelolaan dana, sehingga nasabah akan sulit mengontrol secara efektif tindakan yang dilakukan oleh manajemen karena hanya memiliki sedikit informasi. Kondisi tersebut kemudian dapat menimbulkan fenomena *expectation gap* atau kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen atas informasi keuangan dan non keuangan yang diungkapkan dalam laporan keuangan bank syariah.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007), adapun perbedaannya adalah objek penelitian yang berbeda yaitu bank syariah di Karanganyar. Dengan demikian peneliti mengambil judul **“Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informai Keuangan Dan Non Keuangan Bank Syariah”**.

1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen bank terhadap atribut laporan kinerja keuangan dan atribut laporan kinerja non keuangan.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Asimetri Informasi

Asimetri informasi adalah suatu keadaan dimana manajer memiliki akses informasi atas prospek perusahaan yang tidak dimiliki oleh pihak luar perusahaan. *Agency theory* mengimplikasikan adanya asimetri informasi antara manajer (agent) dengan pemilik (principal) (Halim dkk., 2005).

Sebagai pengelola dana, bank merupakan pihak yang paling mengetahui proses pengelolaan dan hasil dari pengelolaan dana tersebut. Sementara nasabah baru mengetahui tentang kualitas proses pengelolaan dan hasil pengelolaan dana setelah diberi informasi oleh bank. Dengan demikian untuk mengatasi asimetri informasi tersebut, bank perlu menyajikan informasi sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat terkait dengan dana yang sedang atau akan ditabungkan di bank syariah.

2.2. Kesenjangan Harapan

Menurut Tjiptono (2000) ada banyak model yang dapat digunakan untuk menganalisis kesenjangan harapan. Salah satunya adalah gap model yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang menyebutkan ada 5 gap yang dapat menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

- a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
- e. Gap antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan

Dalam kondisi ini, nasabah memerlukan informasi yang lebih detail untuk dapat memprediksi kemungkinan keuntungannya dimasa depan maupun dalam mengevaluasi keputusan investasinya di Bank Syariah. Informasi tentang kinerja masa lalu merupakan hal yang penting diperoleh nasabah agar dapat melakukan prediksi dan analisis tersebut. Dengan demikian, informasi yang berkualitas merupakan sesuatu yang penting untuk diperoleh nasabah dari pihak bank. Dalam hal ini tingkat kualitas informasi yang disampaikan oleh manajemen sangat mungkin berbeda dengan kualitas informasi yang diharapkan oleh nasabah. Pada situasi ini kesenjangan harapan merupakan hal yang mungkin terjadi pada kasus bank syariah

2.3.Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank Islam dikembangkan atas dasar tidak mengizinkan pemisahan antara masalah-masalah duniawi dan agama. Dasar tersebut mengharuskan kepatuhan terhadap prinsip syariah sebagai dasar aspek kehidupan dengan tujuan mendapatkan ridha Allah untuk memperoleh kebaikan dunia dan akhirat. Oleh karena itu apa yang dijalankan dalam praktek perbankan pun merupakan salah satu aspek muamalah yang harus sesuai dengan syariah Islam yaitu Al-Quran dan Al-hadist atau sunah rasul.

Saat ini IAI (Ikatan Akuntan Indonesia) sudah mengeluarkan PSAK Akuntansi Syariah yaitu PSAK No 100-111. PSAK ini dibuat untuk memberikan pedoman mengenai pencatatan, pengungkapan, pelaporan, penyajian laporan keuangan yang sesuai dengan standar akuntansi internasional tapi tetap berdasarkan prinsip syariah. Standar akuntansi yang berdasarkan prinsip syariah adalah kunci sukses bagi bank/ lembaga keuangan syariah dalam menjalankan sistemnya dalam rangka melayani masyarakat.

2.4. Informasi Keuangan dan Non Keuangan

2.4.1. Informasi Keuangan

Irfan (2002) menyatakan bahwa informasi akuntansi penting bagi para pengguna eksternal karena kelompok tersebut berada dalam kondisi yang paling besar ketidakpastiannya. Berdasarkan hal tersebut, nasabah membutuhkan informasi keuangan yang selengkap-lengkapnyanya untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan dan sistem bagi hasil bank syariah yang sebenarnya karena nasabah merupakan pihak yang paling besar ketidakpastiannya.

Keinginan nasabah untuk mendapatkan informasi keuangan yang selengkap-lengkapnyanya sulit dipenuhi oleh manajemen karena dipengaruhi beberapa faktor seperti biaya penyajian informasi, keinginan manajemen menghindari resiko untuk terlihat kelemahannya, dan waktu yang digunakan untuk menyajikan informasi (Khomsiyah, 2003). Disamping itu menurut Mardiyah (2002) manajemen perlu mempertimbangkan *cost and benefit*

dalam menyajikan *disclosure* dalam bentuk laporan keuangan atau laporan tahunan.

2.4.2. Informasi Non Keuangan

Informasi lain yang perlu disampaikan bank syariah adalah informasi non keuangan. Informasi tersebut meliputi kesesuaian dengan prinsip syariah, jenis layanan (pembiayaan dan penghimpunan), standar pelayanan pada nasabah, serta informasi tentang bidang dan kualitas pembiayaan yang sedang dilakukan oleh Bank Syariah (Yusoh dan Ismail, 2001).

Susanto (2004) menyatakan bahwa alasan utama nasabah menabung di bank syariah karena kualitas penerapan syariah dan kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, nasabah membutuhkan informasi non keuangan mengenai penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan bank syariah untuk menilai bagaimana kualitas penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan bank syariah yang sebenarnya karena hal tersebut merupakan alasan utama nasabah menabung di bank syariah.

Dalam hal ini setiap bank syariah harus dapat meyakinkan nasabahnya bahwa telah beroperasi sesuai dengan prinsip syariah tersebut. Informasi ini sangat penting mengingat cukup banyak nasabah bank syariah yang berinvestasi atau menabung dengan alasan kesesuaian dengan prinsip syariah. Informasi tentang kinerja bank dalam hal penciptaan sistem operasi yang dapat menjamin kesyariahan operasinya merupakan hal yang perlu disampaikan pada nasabah.

2.5. Pelaporan Kinerja Bank Syariah

2.5.1. Kinerja Keuangan Bank Syariah

Menurut Prastowo (2005) dalam Yaya dkk. (2006) untuk menilai kinerja keuangan suatu perusahaan diperlukan ukuran-ukuran. Salah satu cara untuk mempelajari dan mengukur keadaan keuangan perusahaan adalah dengan analisis rasio keuangan. Bahan untuk mengadakan analisis rasio adalah laporan keuangan yang secara periodik dikeluarkan perusahaan. Laporan keuangan dapat berbentuk neraca, laporan rugi-laba, atau laporan aliran kas.

Nasabah Bank syariah, untuk meningkatkan kemampuannya dalam memprediksi kinerja Bank syariah, akan cenderung mengharapkan tersedianya informasi yang lebih banyak, termasuk informasi tentang kegagalan bank syariah dalam kebijakan pembiayaannya. Akan tetapi, Dilain pihak Bank Syariah mengingat adanya prinsip kerahasiaan dan kehati-hatian Bank, maka dalam menyampaikan informasi kepada publik, akan sangat selektif dalam menyampaikan informasi kepada publik.

2.5.2. Kinerja Non Keuangan Bank Syariah

Informasi lain yang perlu disampaikan dalam laporan kinerja bank syariah adalah informasi yang terkait dengan diluar kinerja keuangan. Informasi tersebut meliputi kesesuaian dengan prinsip syariah, jenis layanan (pembiayaan dan penghimpunan), standar pelayanan pada nasabah, serta informasi tentang bidang dan kualitas pembiayaan yang sedang dilakukan oleh Bank Syariah (Yusoh dan Ismail, 2001).

Salah satu cara mengukur kinerja non keuangan bank syariah adalah dengan melihat pengungkapan kesesuaian kinerja bank dengan prinsip syariah mengingat alasan utama nasabah memilih menabung di bank syariah adalah karena kualitas pelayanan yang berbasis Islami dan penerapan prinsip syariah. Pengungkapan kesesuaian kinerja bank dengan prinsip syariah diantaranya adalah pengungkapan penyajian dana non-halal pada pos kewajiban, penerimaan denda sebagai sumber dana kebajikan (qardhul hasan), dan pembiayaan terhadap proyek yang sesuai syariah.

2.6.Hipotesis

2.6.1.Informasi Keuangan Bank Syariah

Laporan keuangan yang disusun untuk tujuan ini memenuhi kebutuhan bersama sebagian besar pemakai. Namun demikian, menurut Khomsiyah (2003) keinginan nasabah untuk mendapatkan informasi keuangan yang selengkap-lengkapnyanya sulit dipenuhi oleh manajemen karena dipengaruhi beberapa faktor seperti biaya penyajian informasi, keinginan manajemen menghindari resiko untuk terlihat kelemahannya, dan waktu yang digunakan untuk menyajikan informasi.

Hal tersebut menyebabkan terjadinya perbedaan perolehan informasi keuangan antara nasabah dan manajemen, dimana manajemen tidak bisa menyampaikan informasi keuangan yang lengkap sedangkan nasabah membutuhkan informasi keuangan yang lengkap. Kondisi tersebut dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan harapan penyampaian informasi

keuangan antara nasabah dan manajemen. Berdasarkan logika diatas, maka hipotesis yang diajukan:

- H1:** Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap laporan kinerja keuangan bank syariah
- H2:** Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah tabungan mudharabah dan manajemen terhadap laporan kinerja keuangan bank syariah
- H3:** Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito mudharabah dan manajemen terhadap laporan kinerja keuangan bank syariah
- H4:** Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah giro dan manajemen terhadap laporan kinerja keuangan bank syariah
- H5:** Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah pembiayaan dan manajemen terhadap laporan kinerja keuangan bank syariah

2.6.2. Informasi Non Keuangan Bank Syariah

Alasan utama nasabah memilih menabung di bank syariah adalah karena kualitas pelayanan yang berbasis Islami dan penerapan prinsip syariah. Berdasarkan hal tersebut, nasabah membutuhkan informasi non keuangan untuk mempermudah nasabah menilai penerapan prinsip syariah dan pelayanan bank syariah. Namun menurut Khomsiyah (2003) manajemen tidak bisa memberikan informasi selengkapya karena beberapa faktor seperti biaya penyajian informasi, keinginan menghindari resiko

untuk terlihat kelemahannya, waktu yang digunakan untuk menyajikan informasi.

Hal tersebut menyebabkan terjadinya perbedaan perolehan informasi antara nasabah dan manajemen, dimana manajemen tidak bisa menyampaikan informasi non keuangan yang lengkap sedangkan nasabah membutuhkan informasi non keuangan yang lengkap. Kondisi tersebut dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan harapan penyampaian informasi non keuangan antara nasabah dan manajemen. Berdasarkan logika diatas, maka hipotesis yang diajukan yaitu:

- H6:** Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap laporan kinerja non keuangan bank syariah
- H7:** Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah tabungan mudharabah dan manajemen terhadap laporan kinerja non keuangan bank syariah
- H8:** Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito mudharabah dan manajemen terhadap laporan kinerja non keuangan bank syariah
- H9:** Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah giro dan manajemen terhadap laporan kinerja non keuangan bank syariah

H10: Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah pembiayaan dan manajemen terhadap laporan kinerja non keuangan bank syariah

3. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah dan staf manajemen bank syariah. Sampel penelitian yang digunakan adalah nasabah dan staf manajemen Bank Mega Syariah Karanganyar.

3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, yaitu teknik memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti dan peneliti memiliki kebebasan dalam memilih sampel yang akan digunakan (Indriantoro dan Supomo, 2002)

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan memakai kuesioner sebagai alat pengumpul data dalam lingkungan yang sebenarnya (Sekaran, 2000). Pendistribusian kuesioner dimasukkan ke bank syariah di wilayah Karanganyar yang menjadi sampel penelitian untuk diisi oleh manajemen dan nasabah pada bank syariah tersebut.

3.4. Definisi Variabel

Variabel penelitian ini meliputi (1) persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja keuangan dan (2) persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja non keuangan. Adapun atribut dalam hal persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja keuangan, meliputi persepsi responden terhadap urgensi pelaporan berbagai kinerja keuangan bagi responden, seperti informasi pendapatan yang dibagihasilkan, bagi hasil untuk nasabah, bagi hasil untuk bank, ekuivalen rate dari bagi hasil, cara menghitung bagi hasil, LDR, NPL, CAR, dan kinerja keuangan lainnya.

Atribut dalam hal persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja non-keuangan, meliputi persepsi responden terhadap urgensi pelaporan berbagai kinerja non keuangan bagi responden, seperti kesesuaian dengan prinsip syariah, jenis layanan (pembiayaan dan penghimpunan), standar pelayanan pada nasabah, syarat-syarat pengajuan kredit (pembiayaan), kinerja manajemen dan staff bank biaya transaksi dan biaya berbagai pelayanan bank.

3.5. Teknik Penentuan Skala

Menurut Sugiyono (2009: 134), skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pengukuran yang digunakan dengan skala *likert* 1 sampai dengan 5, untuk skor 1 menunjukkan sangat tidak penting dan 5 menunjukkan sangat penting.

3.6. Uji Kualitas Data

Sebelum dilakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas.

3.7. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan alat analisis *independent sample t-test*. Data berdistribusi normal diuji dengan menggunakan *independent sample t-test*, sedangkan data tidak terdistribusi normal diuji dengan menggunakan *mann whitney u-test*. Hipotesis akan diterima jika nilai signifikansi (lebih kecil dari nilai α (0,05)).

4. HASIL PENELITIAN

4.1. Uji Kualitas Data

4.1.1. Uji Validitas

Berdasarkan tabel 4 pada bagian lampiran, semua pertanyaan mempunyai nilai r hitung lebih dari r tabel yaitu 0,279 dan nilai $\text{sig} < 0,05$ berarti pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa *item-item* pertanyaan menunjukkan valid. Selanjutnya, *item-item* pertanyaan tersebut dapat dilakukan analisis data.

4.1.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *cronbach's alpha*. Berdasarkan hasil pengujian, semua variabel menunjukkan reliabel yang dilihat dari koefisien *alpha* penyampaian atribut informasi keuangan sebesar $0,863 > 0,6$;

dan koefisien *alpha* penyampaian atribut informasi non-keuangan sebesar $0,898 > 0,6$ (Tabel 5 lampiran).

4.1.3. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *one sample kolmogrov-Smirnov test*. Hasil uji normalitas menunjukkan penyampaian atribut informasi keuangan berdistribusi normal dengan nilai *sig.* sebesar $0,133 > \alpha$ (0,05). Uji normalitas pada penyampaian atribut informasi non-keuangan berdistribusi normal dengan nilai *sig.* sebesar $0,193 < \alpha$ (0,05) (Tabel 6).

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja keuangan

Berdasarkan uji normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel penyampaian informasi keuangan terdistribusi secara normal sehingga alat uji yang digunakan untuk menguji hipotesis tentang persepsi responden terhadap urgensi pelaporan kinerja keuangan adalah statistik parametrik *independent sample t-test*.

Tabel 7 tentang hasil pengujian hipotesis 1 diperoleh nilai *sig.* (0,627) lebih besar dari pada *alpha* (0,05) yang menunjukkan hipotesis 1 ditolak. Ini juga berarti pada hipotesis 1 tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan.

Pada pengujian detail kesenjangan harapan nasabah pada masing-masing jenis nasabah, diperoleh hasil yang sama pula. Pengujian hipotesis 2 tentang kesenjangan harapan nasabah tabungan

dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan, diperoleh hasil nilai sig (0,459) yang menunjukkan hipotesis 2 juga ditolak (Tabel 8). Ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah tabungan dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan. Selanjutnya pada pengujian hipotesis 3 tentang kesenjangan harapan nasabah deposito dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan, diperoleh nilai sig (0,427) yang menunjukkan hipotesis 3 ditolak (Tabel 9). Ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito dengan manajemen bank terhadap informasi keuangan yang disampaikan.

Adapun pada pengujian hipotesis 4 tentang kesenjangan harapan nasabah giro dan manajemen bank syariah terhadap informasi keuangan yang disampaikan bank, diperoleh nilai sig (0,691) yang menunjukkan hipotesis 4 ditolak (Tabel 10). Dengan demikian disimpulkan bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah giro dan manajemen bank terhadap informasi keuangan yang disampaikan. Hal yang sama juga terjadi pada pengujian hipotesis 5 tentang kesenjangan harapan antara nasabah pembiayaan dengan dan manajemen bank dalam hal penyampaian informasi keuangan bank syariah. Pada Tabel 11 ditunjukkan nilai sig sebesar 0,299 yang berarti hipotesis 5 ditolak. Ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah pembiayaan dan manajemen bank syariah terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah.

4.2.2. Persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja non-keuangan

Berdasarkan uji normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel penyampaian informasi non keuangan terdistribusi secara normal sehingga alat uji yang digunakan untuk menguji hipotesis tentang persepsi responden terhadap urgensi pelaporan kinerja non-keuangan adalah statistik parametrik *independent sample t-test*.

Berdasarkan tabel 12 dapat dijelaskan bahwa hasil analisis statistik untuk hipotesis 6 menunjukkan nilai sig (0,383) lebih besar dari pada *alpha* (0,05) maka hipotesis 6 ditolak yang berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi non keuangan.

Pada pengujian detail nasabah tabungan (hipotesis 7), diperoleh nilai sig 0,843 sehingga hipotesis 7 ditolak (Tabel 13). Ini berarti bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah penabung dengan manajemen bank syariah terhadap informasi non-keuangan yang disajikan bank syariah. Selanjutnya pada pengujian hipotesis 8 tentang kesenjangan harapan antara nasabah deposito dan manajemen bank syariah terhadap penyampaian informasi non keuangan diperoleh nilai sig sebesar 0,304 (Tabel 14). Ini berarti bahwa hipotesis 8 ditolak sehingga dapat dikatakan tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito dan manajemen bank

terhadap informasi non keuangan yang disampaikan oleh bank syariah.

Adapun pada pengujian hipotesis 9 ditunjukkan nilai sig sebesar 0,494 yang berarti hipotesis 9 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah giro dengan manajemen bank terhadap informasi non keuangan yang disampaikan (Tabel 15). Hal yang sama pada pengujian hipotesis 10, ditunjukkan nilai sig sebesar 0,246 yang berarti hipotesis 10 ditolak sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah pembiayaan dan manajemen bank syariah terhadap penyampaian informasi non keuangan oleh bank syariah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian pada hipotesis 1 sebesar $0,627 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 1 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007) bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan

manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah.

2. Hasil pengujian pada hipotesis 2, sebesar $0,459 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 1 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah tabungan dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007) bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah tabungan dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah.
3. Hasil pengujian pada hipotesis 3, sebesar $0,427 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 3 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah. Hal ini tidak mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007) yang menyatakan bahwa terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah.
4. Hasil pengujian pada hipotesis 4, sebesar $0,691 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 4 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah giro dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007)

bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah giro dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah.

5. Hasil pengujian pada hipotesis 5, sebesar $0,299 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 5 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah pembiayaan dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007) bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah pembiayaan dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan bank syariah.
6. Hasil pengujian pada hipotesis 6 sebesar $0,383 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 6 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007) bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah.
7. Hasil pengujian pada hipotesis 7, sebesar $0,843 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 7 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah tabungan dan manajemen terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah. Hal

ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007) bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah tabungan dan manajemen terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah.

8. Hasil pengujian pada hipotesis 3, sebesar $0,304 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 3 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito dan manajemen terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah. Hal ini tidak mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007) yang menyatakan bahwa terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito dan manajemen terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah.
9. Hasil pengujian pada hipotesis 9, sebesar $0,494 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 4 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah giro dan manajemen terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007) bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah giro dan manajemen terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah.
10. Hasil pengujian pada hipotesis 10, sebesar $0,246 > 0,05$ menunjukkan hipotesis 5 ditolak, ini berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah pembiayaan dan manajemen

terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yaya dkk. (2007) bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah pembiayaan dan manajemen terhadap penyampaian informasi non-keuangan bank syariah.

5.2. Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini adalah:

1. Lokasi dalam penelitian ini hanya menggunakan 1 bank, yaitu Bank Mega Syariah Karanganyar, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk lingkup yang lebih luas.

5.3. Saran

Saran penelitian ini adalah:

1. Lokasi penelitian dapat diperluas sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi untuk lingkup yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani
- Arikunto, S (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin.(2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Bank Indonesia , (2006). *Cetak Biru Bank Perkreditan Rakyat Indonesia: Direktorat Pengawasan Bank Perkreditan Rakyat*. Jakarta. <http://www.bi.go.id> (8-11-2013).

- Beik, I. S., 2006, Urgensi Standarisasi Akuntansi Perbankan Syariah, www.tazkiaonline.com.
- Bostick, Lisa et, al. (2004). Minimizing The Expectation Gap. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*. Jan, 2004.
- Cooper, Donald E and C. William Emory (1995). *Bussiness Research Methods*. United States of America: Richard D. Irwin, Inc
- Ghozali, Imam 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Halim, J, Meiden, C dan Tobing. 2005. Pengaruh Manajemen Laba pada Tingkat Pengungkapan Laporan Keuangan pada Perusahaan Manufaktur yang Termasuk dalam Indeks LQ – 45. *Simposium Nasional Akuntansi VIII*.
- Ikatan Akuntan Indonesia (2007). *Standar Akuntansi Keuangan revisi 2007*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002, *Metodologi Penelitian Bi untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi 1, Cetakan 2, BPFE UC..., Yogyakarta
- Irfan, Ali., 2002, “Pelaporan Keuangan dan Asimetri Informasi dalam Hubungan Agensi”, *Lintasan Ekonomi*, Vol. XIX No. 2, Juli 2002.
- Jogianto (1992). *Kepengenalan Komputer, Dasar Ilmu Komputer, SIA dan Intelegensi Buatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Khomsiyah, 2003, “Hubungan *Corporate Governance* dan Pengungkapan Informasi: Pengujian secara Simultan”, *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi VI*, Surabaya, 16-17 Oktober 2003, hal. 200-209.
- Khomsiyah dan Susanti, 2003, “Pengungkapan, Asimetri Informasi dan Cost of Capital”, *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi VII*, Surabaya, 16-17 Oktober 2003, hal. 1008-1018.
- Nurhayati, Sri dan Wasilah. 2008. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma, 2000, Research Methods for Business: A Skill Building Approach; third.
- Mardiyah, A. A., 2002, "Pengaruh Informasi Asimetri dan Disclosure terhadap Cost of Capital", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 5 No 2, Mei 2002.
- Mulyadi (2001). Balanced Scorecard. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Scott, William R. (2000). Financial Accounting Theory. Second edition. Canada: Prentice Hall.
- Siti, A. M., 2004, "Pengaruh Luas Ungkapan Sukarela dan Asimetri Informasi terhadap *Cost of Equity Capital* pada Perusahaan Publik di Indonesia", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 7 No. 2, Mei 2004, hal. 192-206.
- Subroto, Bambang. 2004, "Pengungkapan, Pengauditan, dan Kepercayaan Investor", *Lintasan Ekonomi*, Vol. XXI, No. 1, Januari 2004
- Sugiyono (2000). Statistika untuk Penelitian. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2003). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susanto, A., 2004, Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah, www.tazkiaonline.com
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Cetakan Kelima. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy, (2000), Manajemen Jasa, Edisi kedua, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wibisono, Dermawan (2006). Manajemen Kinerja – Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Yaya, Rizal dkk. (2006), "Kesenjangan Harapan Antara Nasabah Dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Bank Syariah: Studi Empiris Bank Syariah di Yogyakarta Dan Surakarta", Simposium Nasional Akuntansi XI, Pontianak, IAI, hal. 1-27.
- Yusoh, Wan dan Wan Ismail. 2001. Islamic Accounting. Makalah disampaikan pada International Conference on Islamic Banking and Finance dan EKABA FE Universitas Trisakti Jakarta, 11-12 Juni 2001.