

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Menurut Antonio (2001) selama kita menerapkan Islam secara parsial, kita akan mengalami keterpurukan duniawi dan kerugian ukhrawi. Selama Islam hanya diwujudkan dalam bentuk ritualisme ibadah, diingat pada saat kelahiran bayi, ijab kabul pernikahan, serta penguburan mayat, sementara itu dimarginalkan dari dunia perbankan, asuransi, pasar modal, pembiayaan proyek, dan transaksi ekspor-impor, maka sesungguhnya umat Islam telah mengubur dalam-dalam dengan tangannya sendiri. Realisasi dari pernyataan tersebut maka kita harus menerapkan Islam dalam kehidupan kita. Prinsip-prinsip Islam juga harus kita terapkan dalam kegiatan ekonomi terutama dalam operasional lembaga-lembaga bisnis.

Muhammad (2000) dalam Alia dan Yaya (2006) menyatakan bahwa Islam tidak hanya agama yang menganjurkan ritual saja tetapi disana juga ada kaidah-kaidah pokok berbagai disiplin ilmu. Banyak sekali ilmu yang diajarkan dan dianjurkan dalam Islam, termasuk didalamnya prinsip-prinsip syariah. Muhammad (2002) dalam Hidayat (2004) menyatakan bahwa prinsip syariah berhubungan dengan segala aspek kehidupan manusia, baik politik, sosial, falsafah moral dan ekonomi, termasuk didalamnya akuntansi, oleh karena itu Allah SWT memerintahkan supaya umatnya memasuki Islam itu secara *kaffah*.

4.11.1.1. Prinsip-prinsip Islam yang baik dan dijalankan dalam

kehidupannya maka dalam melakukan kegiatan bisnis *Inshaallah* prinsip islam juga akan tetap dipakai, termasuk didalamnya pemilihan lembaga keuangan bank yang benar-benar menerapkan prinsip syariah, dan dalam hal ini masyarakat mempercayakan pada Bank Syari'ah.

Bank Syari'ah sebagai organisasi yang relatif baru tentunya masih menghadapi berbagai kekurangan dan kendala dalam perkembangannya. Menurut identifikasi Bank Indonesia, yang disampaikan pada Seminar Akhir Tahun Perbankan Syari'ah 2005, kendala-kendala perkembangan Bank Syari'ah di samping imbas kondisi makroekonomi, juga dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut: jaringan kantor pelayanan dan keuangan syariah yang masih relatif terbatas, sumber daya manusia yang kompeten dan profesional yang masih belum optimal, minat untuk menggunakan yang masih kurang meski pemahaman masyarakat terhadap Bank Syariah sudah cukup baik, atau hambatan untuk berkembang dan bersaing dengan lembaga bisnis lainnya (Gamal, 2006).

Mengatasi kendala jaringan kantor pelayanan Bank Syari'ah, pihak BI telah membuat regulasi tentang kemungkinan pembukaan layanan syariah pada *counter-counter* unit konvensional bank-bank yang telah mempunyai Unit Usaha Syari'ah melalui PBI No.8/3/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006, dengan demikian diharapkan masalah jaringan pelayanan dan keuangan syariah dapat diatasi karena masyarakat dapat dilayani dimana saja saat membutuhkan transaksi Bank Syariah.

Kekurangan atau kendala untuk perkembangan Bank Syari'ah yang paling mendasar seperti dijelaskan oleh Beik (2006) saat ini adalah standarisasi sistem akuntansi dan audit yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi keuangan

sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan keuangan kepada masyarakat. Beik (2006) juga menjelaskan bahwa diantara kunci kesuksesan suatu Bank Syari'ah sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik terhadap kekuatan finansial bank yang bersangkutan, dan kepercayaan terhadap kesesuaian operasional bank dengan sistem syariah Islam.

Pendapat tersebut didukung oleh hasil penelitian Muryani (1998) dalam Susanto (2004) yang memperoleh bukti bahwa alasan utama nasabah menabung di Bank Syari'ah adalah karena untuk menjalankan syariah, dan alasan kedua adalah bagi hasil. Nasabah memutuskan memilih Bank Syari'ah sebagai tempat menitipkan uangnya, lebih didorong oleh pertimbangan yang bersifat emosional dibandingkan *rational motives* (Ramadania, 2002 dalam Susanto, 2004). Kesimpulannya, terdapat dua faktor utama yang digunakan sebagai dasar pertimbangan nasabah pada saat memilih Bank Syari'ah, yaitu penerapan prinsip syari'ah dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian Muryani (1998) dan Ramadania (2002) tersebut mengindikasikan bahwa nasabah dalam memilih dan menggunakan jasa Bank Syari'ah karena kepercayaan mereka terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah dalam teori maupun praktik bank syariah.

Disisi lain Alia dan Yaya (2006) dalam penelitiannya menemukan bukti adanya sikap pragmatisme yang masih kuat dari para praktisi Bank Syari'ah mengenai penggunaan akuntansi konvensional pada operasional Bank Syari'ah. Hal ini menimbulkan keraguan bagi para pemakai jasa Bank Syari'ah khususnya nasabah akan kepercayaan mereka terhadap kebenaran dan konsistensi penerapan prinsip-prinsip syariah oleh Bank Syari'ah dan Beik (2006) juga sudah

menjelaskan bahwa diantara kunci kesuksesan suatu Bank Syari'ah sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik. Untuk menumbuhkan dan tetap menjaga kepercayaan nasabah tersebut, maka Bank Syari'ah harus memberikan laporan kinerjanya baik kinerja keuangan maupun non keuangan secara lengkap (*full disclosure*), dan tentunya laporan tersebut juga harus syarat dengan penerapan prinsip-prinsip syariah.

Pemimpin Cabang BNI Syariah Prima, Deluzar Syamsi mengatakan, agar nasabah tetap loyal maka pelayanan yang diberikan perbankan harus sesuai dengan harapan nasabah, baik produknya, jaringannya maupun lainnya. Menurut Syamsi (2006), pada intinya perbankan harus mendengarkan suara hati nasabah. Dalam hal ini Bank Syari'ah harus mendengarkan harapan dari para nasabahnya, termasuk juga penerapan prinsip Islam dalam laporan keuangan maupun non keuangannya, karena ini merupakan salah satu media untuk pelaporan kinerja Bank Syari'ah, dan dari laporan tersebut nasabah dapat memperoleh informasi tentang Bank Syari'ah pilihannya. Informasi ini penting bagi para nasabah karena untuk menilai kondisi Bank Syari'ah yang sebenarnya.

Secara teoritis nasabah Bank Syari'ah mengharapkan adanya pengungkapan informasi yang jujur dan terbuka dalam semua hal (*full disclosure*), karena *full disclosure* sendiri merupakan salah satu unsur dari prinsip syariah yang harus diwujudkan dalam praktik Bank Syari'ah. Keterbukaan dan kelengkapan Bank Syari'ah dalam memberikan laporan keuangan akan mempengaruhi kepercayaan nasabah pada Bank Syari'ah termasuk didalamnya tentang

kepercayaan terhadap kesesuaian operasional Bank Syari'ah dengan prinsip syariah dan penerapan prinsip pengelolaan perbankan yang sehat.

Nasabah Bank Syari'ah memerlukan informasi keuangan selain untuk menilai kondisi Bank Syari'ah dari sisi kesehatan keuangan, juga untuk memastikan keamanan investasinya, serta untuk mendapatkan kepastian akan bagi hasil keuntungan yang diperoleh. Seperti dijelaskan Muryani (1998) dalam Susanto (2004) bahwa alasan nasabah dalam menggunakan Bank Syari'ah setelah keinginan untuk menjalankan syariah agama yaitu karena alasan bagi hasil yang menarik.

Untuk informasi tersebut nasabah dapat memperolehnya dari laporan keuangan Bank Syari'ah, namun laporan keuangan tersebut tidak akan secara langsung bermanfaat jika tidak dilakukan analisis lebih lanjut terhadap angka-angka dalam laporan tersebut, untuk itu nasabah memerlukan berbagai atribut mengenai informasi keuangan. Rasio keuangan merupakan salah satu alat analisis laporan keuangan bank yang menunjukkan indikator-indikator keuangan bank, biasanya rasio keuangan dipakai untuk menilai tingkat kesehatan bank (Ghafur, 2004). Angka-angka rasio dapat diperoleh dengan cara membagi atau membandingkan rekening tertentu dengan rekening lain, untuk itu berbagai atribut informasi keuangan perlu diungkapkan oleh Bank Syari'ah (*full disclosure*).

Informasi non keuangan juga dibutuhkan oleh pengguna informasi dari Bank Syari'ah untuk penilaian mereka terhadap kinerja Bank Syari'ah yang menjadi pilihannya. Menurut Muryani (1998) dalam Susanto (2004) selain alasan bagi hasil, menjalankan syariah menjadi alasan utama yang lain bagi nasabah

untuk memilih Bank Syari'ah. Penelitian Ratnawati dkk (2002) menemukan banyak bukti bahwa motivasi pemilihan Bank Syari'ah oleh nasabah banyak dipengaruhi oleh faktor non keuangan. Beberapa faktor non keuangan tersebut antara lain aksesibilitas, kredibilitas, profesionalitas, fasilitas (ATM) dan faktor yang paling besar yaitu kesesuaian dengan syariah agama. Informasi-informasi tersebut sebaiknya juga diberikan Bank Syari'ah dalam laporan kinerjanya agar para pemakai laporan mendapat informasi yang lengkap, karena kelengkapan laporan kinerja akan mempengaruhi kepercayaan nasabah pada Bank Syari'ah.

Disisi lain, Bank Syariah dalam hal ini manajemen sebagai penyedia informasi, terkadang membatasi diri untuk memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Mardiyah (2002) menjelaskan bahwa pihak manajemen juga perlu mempertimbangkan *cost and benefit* dalam menyajikan *disclosure* di dalam laporan keuangan. Semakin banyak informasi yang diungkapkan dalam laporan kinerja maka laporan keuangan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan akan semakin informatif dan bermanfaat, namun akan diikuti biaya (*expenses*) penyajian informasi yang semakin tinggi. Kelengkapan informasi yang diberikan Bank Syari'ah memang sangat berguna bagi pihak nasabah, namun manajemen sebagai penyedia informasi juga perlu mempertimbangkan biaya yang harus mereka keluarkan dan manfaat yang akan mereka peroleh dari *disclosure* tersebut.

Khomsiyah (2003) juga menyatakan akses pada informasi internal perusahaan terbatas akan meminta manajemen memberikan informasi selengkapnyanya, namun hal tersebut sulit dipenuhi karena dipengaruhi beberapa faktor seperti biaya penyajian informasi, waktu yang digunakan untuk menyajikan

informasi, dan keinginan manajemen untuk menghindari resiko untuk terlihat kelemahannya.

Menurut penjelasan Khomsiyah (2003) tersebut, mengindikasikan bahwa masalah kondisi finansial kadang juga bisa menjadi pertimbangan pihak manajemen untuk tidak mengungkap dan memberikan kelengkapan informasi keuangan suatu perusahaan. Apalagi dalam hal ini lembaga keuangan perbankan, terlebih jika bank sedang dalam kondisi yang tidak sehat. Bank tidak ingin kelemahan dalam kondisi finansialnya tersebut terlihat oleh pihak luar karena ini akan mempengaruhi kredibilitas bank tersebut dan nantinya bisa mempengaruhi loyalitas nasabah pada bank. Kemungkinan lebih buruk yaitu bank tersebut bisa ditinggalkan oleh para nasabahnya, karena ketidakpercayaan mereka akan keamanan apalagi keuntungan investasi yang mereka harapkan dari dana mereka yang ada pada bank tersebut.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut, mengindikasikan bahwa tidak semua informasi yang dimiliki manajemen Bank Syari'ah dapat disampaikan pada pihak luar khususnya nasabah, sedang disisi lain nasabah mengharapkan adanya pengungkapan informasi secara jujur dan terbuka (*full disclosure*) dari Bank Syari'ah. Nasabah memerlukan informasi dari Bank syari'ah karena informasi ini penting untuk penilaian kondisi Bank syari'ah yang sebenarnya, termasuk didalamnya untuk mengetahui kebenaran penerapan prinsip syariah baik dalam teori maupun praktik operasional Bank Syari'ah dan juga untuk mengetahui kebutuhan finansial dari Bank Syari'ah

Perbedaan kepentingan ini menimbulkan ketidakseimbangan informasi yang diperoleh nasabah dan informasi yang sebenarnya dimiliki oleh manajemen Bank Syari'ah. Ketidakseimbangan informasi ini yang akhirnya menimbulkan kesenjangan informasi atau asimetri informasi. Disatu sisi manajemen merasa informasi yang diberikan telah cukup, sedangkan disisi lain nasabah merasa informasi yang dapat kurang, sehingga nasabah tidak mampu menilai dan mengetahui kondisi Bank Syari'ah secara keseluruhan.

Berdasarkan logika yang diuraikan diatas, maka penulis termotivasi untuk melakukan pengkajian yang lebih lanjut mengenai ada tidaknya kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen atas penyampaian informasi dari Bank Syari'ah, dengan penelitian yang berjudul **“Kesenjangan Harapan Antara Nasabah dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan Bank Syari'ah”**, dan penelitian ini merupakan studi empiris pada Bank Umum Syari'ah dan Bank Berkeadilan Syariah (BBS) Syari'ah untuk daerah

B. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada masalah kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen terhadap urgensi penyampaian informasi keuangan dan urgensi penyampaian informasi non keuangan Bank Syari'ah, dengan melakukan studi empiris hanya pada nasabah dan staff manajemen dari Bank Syari'ah dan Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah yang beroperasi di wilayah Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian dimuka yang ada pada latar belakang penelitian, maka penulis dalam melakukan penelitian ini merumuskan permasalahan penelitian dalam bentuk pernyataan sebagai berikut:

1. *“Apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap urgensi penyampaian informasi keuangan Bank Syari'ah di Yogyakarta?”*
2. *“Apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap urgensi penyampaian informasi non keuangan Bank Syari'ah di Yogyakarta?”*

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap urgensi penyampaian informasi keuangan Bank Syari'ah di Yogyakarta?
2. Untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap urgensi penyampaian informasi non keuangan Bank Syari'ah di Yogyakarta?

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi kalangan akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap sikap nasabah Bank Syari'ah dalam memandang berbagai isu terutama dalam hal informasi yang terkait dengan perbankan syariah.
2. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi bagi kalangan perbankan, dimana hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi manajemen dalam mengevaluasi kebijakan pengungkapan informasi keuangan dan non keuangan yang telah dilakukan selama ini.
3. Bagi nasabah, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk menyikapi berbagai informasi yang diberikan oleh pihak Bank Syari'ah terkait dengan informasi dari perbankan syariah.