

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen terhadap laporan informasi keuangan, laporan non informasi keuangan, media pelaporan Bank Syariah. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan melakukan survey dan pembagian kuesioner untuk nasabah dan manajemen pada Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, BPRS Bina Amanah Satria, BPRS Suriyah, dan BPRS Arta Laksana dengan menggunakan uji kualitas data yaitu, uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji hipotesis dan analisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen terhadap laporan informasi keuangan. Ini menunjukkan bahwa informasi keuangan yang disampaikan Bank Syariah belum memenuhi harapan nasabah. (2) Tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen terhadap media pelaporan dan laporan informasi non keuangan. Ini menunjukkan bahwa laporan informasi non keuangan yang disampaikan dan media pelaporan yang digunakan sudah sesuai dengan harapan nasabah.

ABSTRACT

The study is aimed at finding out whether there is an expectation gap between the customers and the management toward financial information reports, non financial information reports, and report media of Islamic Bank. The method analysis was conducted by surveying and distributing questionnaires to the customers and the management of *Muamalat Bank*, *Syariah Mandiri Bank*, *BPRS Bina Amanah Satria*, and *BPRS Arta Laksana* by testing the data quality such as validity and reliability test, normality test, hypothesis test and data analyses.

The finding shows that (1) there is an expectation gap between the customers and the management toward the financial information reports. It indicates that the financial information report conveyed by the Islamic Bank does not meet the customers' expectation. (2) There is no expectation gap between the customers and the management toward non financial information reports and report media. It proves that the non financial information reports and the report media are in line with the customers' expectation.

Keywords: *Financial information reports, non financial information reports, and report media.*

