

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan dan informasi non keuangan Bank Syariah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf manajemen dan nasabah Bank Syariah di Yogyakarta. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *convenience*. Sampel pada penelitian ini adalah staf manajemen dan nasabah Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalah Indonesia, BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Margi Rizki, dan BPRS Dana Hidayatullah di Yogyakarta. Data yang digunakan adalah data primer dengan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan dan informasi non keuangan Bank Syariah. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pada nasabah tabungan terjadi kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi keuangan Bank Syariah dan pada nasabah deposito juga terjadi kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian informasi non keuangan Bank Syariah.

Kata Kunci: Bank Syariah, Teori Kesenjangan, Penyampaian Informasi

ABSTRACT

The research is aimed to find out whether there is expectation gap between the customers and management toward financial and non financial information delivery of Islamic bank.

The population of the research is all customers and management staffs of Islamic bank of Yogyakarta. The research sampling is carried out using convenience method in which it involves management staffs and customers of Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, , BPRS Bangun Drajat Warga, BPRS Margi Rizki, and BPRS Dana Hidayatullah in Yogyakarta. The study used primary data with questionnaire technique.

The research shows that there is no expectation gap between the customers and management toward financial and non financial information delivery of Islamic bank. On the other hand, the study shows that there is expectation gap between saving customers and management toward financial information and the study shows that there is expectation gap between *deposit* customers and management toward non financial information delivery of Islamic bank.