

Kesenjangan Harapan Antara Nasabah dan Manajemen terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan Bank Syariah

Rizal Yaya*, Ahim Abdurahim, Danang Aji Nugraha
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
*e-mail: rizalyaya@umy.ac.id

Abstract

The use of revenue sharing between depositors and the bank in the operation of Islamic Banks, has created an agency problem. Regarding with this problem, Banks should provide both financial and non financial information for the depositors. This research tries to find out the possibility of the existence of expectation gap in the information provided by banks as the provider of information to the depositors as the user of the information. Based on assimetry information theory, depositors as a party with less information, would demand more information to the banks. However for some reasons, banks might restrict the information provided to the depositors. One hundred ninety-two depositors and one hundred thirty-eight staffs of Islamic banks in Yogyakarta and Surakarta has been surveyed with questionnaire. This research used independent sample t-test in analyzing the expectation gap of the two groups. The result shows that (1) the user of information have significantly less expectation than the provider of financial information, (2) there is no expectation gap between the user and the provider of banks' information in non financial information

Keywords: *Expectation Gap, Islamic Bank, Depositors, Assimetry Information, Financial Information, Non Financial Information.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Subroto (2004) menyatakan bahwa informasi yang terkandung dalam laporan keuangan sangat penting sebagai dasar untuk mengalokasikan dana-dana investasi secara efisien dan produktif. Pengungkapan informasi secara jujur dan terbuka dalam semua hal dapat mempengaruhi kepercayaan *stakeholder* terhadap kinerja manajemen. Menurut Siti (2004), perilaku dan kualitas keputusan investor dipengaruhi oleh kualitas yang diungkapkan perusahaan dalam laporan keuangan.

Akan tetapi di lain pihak manajemen yang mempunyai informasi tentang operasi dan kinerja bank secara komprehensif, tidak

akan memberikan keseluruhan informasi tersebut kepada *stakeholder*. *Stakeholder* hanya mendapat informasi yang terbatas atas laporan keuangan, sehingga keinginan *stakeholder* untuk memperoleh informasi tersebut sangat sulit dipenuhi oleh manajemen. Kondisi ini selanjutnya dapat menimbulkan terjadinya kesenjangan harapan antara *stakeholder* dan manajemen atas informasi keuangan dan non-keuangan yang diungkapkan dalam laporan keuangan.

Dalam konteks bank syariah, pengungkapan informasi kinerja yang komprehensif termasuk informasi yang memungkinkan nasabah menilai keuntungan dan resiko menabung di Bank syariah sangatlah penting

mengingat pembagian keuntungan nasabah Bank syariah bukan atas dasar bunga melainkan atas pembagian hasil investasi (*Revenue Sharing*). Pengungkapan informasi kepada stakeholder bank syariah, seharusnya tidak terbatas pada informasi keuangan semata, melainkan juga informasi non-keuangan yang memungkinkan nasabah mengetahui tingkat kesesuaian operasional bank dengan prinsip syariah.

Beik (2006) menyatakan diantara kunci kesuksesan suatu bank syariah sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik terhadap kesesuaian operasional bank dengan sistem syariah. Berdasarkan hal tersebut, bank syariah harus dapat meyakinkan para nasabah bahwa pelaksanaan operasional bank syariah telah dijalankan sesuai dengan syariah. Salah satu sumber untuk meraih kepercayaan publik atau nasabah adalah dengan memberikan atau menyampaikan informasi kepada publik bahwa bank syariah menjalankan operasionalnya telah sesuai dengan prinsip syariah.

Persoalannya di dataran praktis, dengan pertimbangan penerimaan dunia internasional dan kemudahan penerapan, perkembangan akuntansi pada perbankan syariah cenderung didominasi oleh penggunaan akuntansi konvensional. Kinerja perbankan syariah masih dihadapkan pada pencapaian target-target finansial yang pragmatis. Ini didukung oleh penelitian Alia dan Yaya (2005) yang menunjukkan masih kuatnya sikap pragmatis praktisi bank syariah terhadap penggunaan akuntansi konvensional bagi bank syariah. Hal tersebut dapat menyebabkan timbulnya terjadinya kesenjangan harapan penyampaian informasi keuangan dan non keuangan antara nasabah dan manajemen bank syariah.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini: pertama, apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen bank syariah terhadap atribut laporan kinerja keuangan bank syariah?. Kedua, apakah

terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen bank syariah terhadap atribut laporan kinerja non keuangan bank syariah?.

Tujuan Penelitian

Tujuan 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.

Kontribusi Penelitian

Bagi kalangan perbankan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengevaluasi kebijakan pengungkapan kinerja yang dilakukan selama ini. Adanya kesenjangan yang signifikan akan memerlukan perhatian manajemen untuk melakukan perbaikan kebijakan pengungkapan informasi kepada publik. Bagi kalangan akademisi, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap sikap nasabah bank syariah dalam memandang berbagai isu dalam hal informasi yang terkait dengan pelaporan kinerja perbankan syariah.

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Berdasarkan UU No 10/1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank dapat dibagi atas dua jenis yaitu bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau “berdasarkan prinsip usaha syariah” yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Adapun Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau “berdasarkan prinsip syariah”

yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Penghimpunan Dana Bank Syariah

Pada bank syariah, upaya meningkatkan dana dari para nasabah penabung biasa disebut dengan upaya penghimpunan. Penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan oleh Bank dilakukan dalam bentuk tabungan, deposito dan giro yang secara total biasa disebut dengan dana pihak ketiga. Untuk bank syariah, klasifikasi penghimpunan dana yang utama tidak didasarkan atas nama produk melainkan atas prinsip yang digunakan. Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional Prinsip penghimpunan dana yang digunakan dalam bank syariah ada dua yaitu prinsip wadiah dan prinsip mudharabah.

Prinsip wadiah dalam perbankan syariah dapat diterapkan pada kegiatan penghimpunan dana berupa giro dan tabungan. Di Indonesia, hampir semua bank syariah menerapkan prinsip wadiah pada tabungan giro. Giro wadiah adalah titipan pihak ketiga pada bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, kartu ATM, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.

Penghimpunan dana dengan prinsip mudharabah, dapat dibagi atas dua skema yaitu skema muthlaqah dan skema muqayyadah. Dalam penghimpunan dana dengan prinsip mudharabah muthalaqah, kedudukan bank syariah adalah sebagai mudharib (pihak yang mengelola dana) sedangkan penabung atau deposan adalah pemilik dana (shahibul maal). Hasil usaha yang diperoleh bank selanjutnya dibagi antara bank dengan nasabah pemilik dana sesuai dengan porsi nisbah yang disepakati dimuka. Dalam penghimpunan dana dengan prinsip mudharabah muqayyadah, kedudukan bank hanya sebagai agen saja, karena pemilik dana adalah nasabah pemilik dana mudharabah muqayyadah, sedang pengelola dana adalah nasabah pembiayaan mudharabah muqayyadah. Pembagian hasil

usaha dilakukan antara nasabah pemilik dana mudharabah muqayyadah dengan nasabah pembiayaan mudharabah muqayyadah. Bank sebagai agen dalam hal ini menerima fee saja. Pola investasi terikat dapat dilakukan dengan cara chaneling dan executing. Pola chaneling adalah apabila semua risiko ditanggung oleh pemilik dana dan bank sebagai agen tidak menanggung risiko apapun. Pola executing adalah apabila bank sebagai agen juga menanggung risiko. Prinsip mudharabah muthlaqah dapat diterapkan dalam kegiatan usaha bank syariah untuk produk tabungan mudharabah dan deposito mudharabah.

Tabungan mudharabah adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dipersamakan dengan itu. Perbedaan tabungan wadiah dan tabungan mudharabah terletak tiga aspek yaitu sifat dana, insentif dan pengembalian dana. Sifat dana pada tabungan wadiah bersifat titipan sedang sifat dana pada tabungan mudharabah bersifat investasi. Insentif pada tabungan wadiah berupa bonus yang tidak disyaratkan dimuka dan bersifat sukarela jika bank hendak memberikannya. Adapun insentif pada tabungan mudharabah adalah berupa bagi hasil yang wajib diberikan oleh bank jika memperoleh pendapatan atau laba pada setiap periode yang disepakati (biasanya 1 bulan) kepada penabung sesuai dengan nisbah yang disepakati. Dalam hal pengembalian dana, tabungan wadiah dijamin akan dikembalikan semua oleh Bank, akan tetapi pada tabungan mudharabah tidak dijamin dikembalikan semua. Tidak dijaminnya pengembalian tabungan mudharabah terkait dengan prinsip mudharabah yang menyatakan bahwa kerugian usaha ditanggung semuanya oleh shahibul maal sepanjang kerugian tidak disebabkan oleh kelalaian mudharib. Beberapa ahli perbankan syariah menambahkan perbedaan tabungan wadiah dengan tabungan mudharabah pada waktu penarikan. Tabungan wadiah dapat dilakukan

sewaktu-waktu sedang tabungan mudharabah hanya dapat dilakukan pada periode atau waktu tertentu. Perbedaan ini tidak disepakati oleh semua ulama.

Deposito mudharabah adalah simpanan dana dengan skema pemilik dana (shahibul maal) mempercayakan dananya untuk dikelola bank (mudharib) dengan hasil yang diperoleh dibagi antara pemilik dana dan bank dengan nisbah yang disepakati sejak awal. Dalam transaksi penyimpanan deposito mudharabah, bank wajib memberitahukan kepada pemilik dana mengenai nisbah dan tatacara pemberina keuntungan dan/atau perhitungan distribusi keuntungan serta risiko yang dapat timbul dari deposito tersebut.

Periode penyimpanan dana biasanya didasarkan pada periode bulan. Deposito mudharabah hanya dapat ditarik sesuai dengan waktu yang disepakati. Adapun pembayaran bagi hasil kepada pemilik dana deposito mudharabah dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dilakukan setiap ulang tanggal pembukaan deposito mudharabah atau dilkaukan setiap akhir bulan/awal bulan berikutnya tanpa memperhatikan tanggal pembukaan deposito mudharabah.

Pelaporan Kinerja Bank Syariah

Hameed (2002) menyatakan bahwa lembaga keuangan syariah perlu menggunakan prinsip full disclosure. Prinsip ini mendorong lembaga seperti Bank Syariah untuk melaporkan secara optimal tidak saja kinerja keuangan melainkan kinerja non keuangan.

Kinerja Keuangan Bank Syariah

Menurut Prastowo (2005) 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.

Laporan keuangan yang dipublikasikan mengandung informasi penting yang dapat digunakan oleh pihak-pihak tertentu dalam mengambil keputusan, termasuk investor dan calon investor. Laporan keuangan tidak akan memberikan makna jika tidak dilakukan analisis lebih jauh terhadap angka-angka yang terkandung didalamnya. Angka-angka dalam laporan keuangan tersebut dihubungkan satu sama lain sehingga membentuk rasio-rasio.

Penilaian kinerja keuangan bank mengacu pada SK Direksi Bank Indonesia No 30/KEP/DIR tanggal 30 April 1997 tentang Tata Cara Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, penilaian ini bertujuan untuk menetapkan apakah bank tersebut dalam keadaan sehat, cukup sehat, kurang sehat atau tidak sehat sehingga Bank Indonesia sebagai pembina dan pengawas bank-bank dapat memberikan arahan atau petunjuk bagaimana bank tersebut harus dijalankan atau bahkan dihentikan kegiatan operasinya. Penilaian tingkat kesehatan bank akan berpengaruh terhadap kemampuan manajemen bank dan loyalitas nasabah terhadap bank yang bersangkutan.

Berbagai hal dapat disertakan pada laporan kinerja bank syariah tersebut. Hal-hal yang dianggap penting untuk dilaporkan adalah mengenai pendapatan dari pembiayaan, pendapatan yang dibagihasilkan, bagi hasil untuk nasabah, bagi hasil untuk bank, ekuivalen rate dari bagi hasil, serta rasio-rasio keuangan seperti, Financing to Deposit Ratio (FDR), Non Performing Financing (NPF), Capital Adequacy Ratio (CAR), Return on Asset (ROA), Return on Equity (ROE), dan Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif (PPAP) dan informasi lainnya.

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. Kondisi ini memungkinkan terjadinya gap pengharapan dalam hal informasi kinerja keuangan antara nasabah penabung dengan manajemen bank sebagai penyedia informasi.

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).

Kesesuaian Bank Syariah dengan syariah Islam, didasarkan pada kesesuaian Bank syariah dengan fatwa-fatwa yang telah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional. Saat ini DSN telah mengeluarkan sekitar 40 fatwa yang terkait dengan penyelenggaraan 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.

Informasi lain yang cukup penting adalah informasi tentang standar pelayanan nasabah sehingga, nasabah memperoleh perlindungan atas hak-haknya saat berhubungan dengan bank syariah. Informasi tentang bidang dan kualitas pembiayaan yang

dilakukan juga menjadi penting mengingat informasi ini dapat memberi gambaran pada nasabah tentang prediksi kesuksesan bank syariah dalam memperoleh keuntungan dimasa depan.

Untuk meningkatkan kemampuannya dalam memprediksi kinerja Bank syariah, nasabah Bank syariah akan cenderung mengharapkan tersedianya informasi yang lebih banyak dari yang Bank syariah bersedia berikan. Dilain pihak Bank Syariah mengingat adanya prinsip kerahasiaan Bank yang menyampaikan informasi kepada publik, akan sangat selektif dalam menyampaikan informasi kepada publik. Kondisi ini memungkinkan terjadinya gap pengharapan antara nasabah penabung dengan manajemen bank sebagai penyedia informasi.

Kesenjangan Harapan

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 (Tjiptono, 2000).

- a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung apa yang diperlukan.
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak

adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena kelebihan permintaan.

- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat terpenuhi.
- e. Gap antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan
Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Bank syariah merupakan organisasi penyedia jasa. Dalam literatur ekonomi dan perbankan syariah, Bank Syariah lebih tepat dianalogkan sebagai institusi investasi yang memperoleh keuntungan dari hasil investasi yang dilakukan dengan berbagai model transaksi yang sesuai dengan syariah. Dalam hal ini, nasabah sebagai pemilik dana berhak atas proporsi tertentu dari keuntungan yang diperoleh Bank. Jika Bank syariah memperoleh keuntungan yang tinggi, maka nasabah penabung akan memperoleh keuntungan yang tinggi juga, demikian sebaliknya.

Dalam kondisi ini, nasabah memerlukan informasi yang lebih detail untuk dapat memprediksi kemungkinan keuntungannya dimasa depan maupun dalam mengevaluasi

keputusannya 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.

Asimetri Informasi

Irfan (2002) mendefinisikan asimetri informasi adalah suatu kondisi dimana ada ketidakseimbangan perolehan informasi antara pihak manajemen sebagai pihak pemberi informasi dengan pihak pemegang saham dan *stake holder* yang pada umumnya sebagai pengguna informasi. Menurut Scott (1997) dalam Irfan (2002) menyatakan bahwa terdapat dua tipe asimetri informasi yaitu:

- a. *Adverse selection* adalah para manajer serta orang dalam lainnya biasanya mengetahui lebih banyak informasi dibandingkan investor sebagai pihak luar.
- b. *Moral hazard* adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer tidak seluruhnya diketahui oleh pengguna saham ataupun pemberi pinjaman.

Menurut Welker (1995), Gonedes (1980), Greenstein dan Sami (1994), Lang dan Lundholm (1996) dalam Khomsiyah dan Susanti (2003) menyatakan bahwa pengungkapan (*disclosure*) mempunyai hubungan negatif dengan asimetri informasi. Berdasarkan pernyataan tersebut, asimetri informasi dapat dikurangi dengan adanya pengungkapan, dengan kata lain kebijakan pengungkapan yang lebih informatif akan mengurangi asimetri informasi Healy dan Palepu (1983) dalam Khomsiyah dan Susanti

(2003). Wolk *et. al.* (2000) dalam Sari dan Zuhrotun (2006) menyatakan salah satu cara untuk mengurangi asimetri informasi keuangan dengan memberikan sinyal kepada pihak luar, salah satunya berupa informasi keuangan yang dapat dipercaya dan akan mengurangi ketidakpastian mengenai prospek perusahaan yang akan datang.

Dalam hal tabungan nasabah yang menggunakan akad mudharabah dengan ciri bagi hasil, terdapat hubungan yang asimetri antara bank sebagai pengelola dana (mudharib) dan nasabah sebagai pemilik dana (shahibul maal). 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.

Perumusan Hipotesis

Informasi Keuangan Bank Syariah

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 hal tersebut menurut Mardiyah (2002) manajemen perlu mempertimbangkan *cost and benefit* dalam menyajikan *disclosure* dalam laporan keuangan atau laporan tahunan. Pertimbangan *cost and benefit* juga dapat digunakan manajemen dalam memberikan penyampaian informasi keuangan, sehingga manajemen akan lebih selektif dalam menyampaikan informasi keuangannya.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, bank syariah tidak bisa menyampaikan informasi keuangan yang selengkap-lengkapnyanya. Dilain pihak, nasabah membutuhkan informasi keuangan yang lengkap untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan dan sistem bagi hasil bank syariah yang sebenarnya karena nasabah merupakan pihak yang paling besar ketidakpastiannya. Hal tersebut menyebabkan terjadinya perbedaan perolehan informasi 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 atribut laporan kinerja keuangan bank syariah di Yogyakarta dan Surakarta

Informasi Non Keuangan Bank Syariah

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 yang diberikan bank syariah. Informasi non keuangan akan

digunakan 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.

Informasi-informasi non keuangan yang semakin banyak diperoleh nasabah akan mempermudah nasabah untuk menilai penerapan prinsip syariah dan pelayanan bank syariah. Namun menurut Khomsiyah (2003) manajemen tidak bisa memberikan informasi selengkapnyanya karena beberapa faktor seperti biaya penyajian informasi, keinginan menghindari resiko untuk terlihat kelemahannya, waktu yang digunakan untuk menyajikan informasi. Selain itu, menurut Mardiyah (2002) manajemen perlu mempertimbangkan *cost and benefit* dalam menyajikan *disclosure* di dalam laporan keuangan atau laporan tahunan, pertimbangan *cost and benefit* juga dapat dilakukan manajemen dalam penyampaian informasi non keuangan, sehingga manajemen akan lebih selektif dalam menyampaikan informasi non keuangan.

Hal tersebut menyebabkan tidak semua informasi non keuangan bank syariah dapat disampaikan kepada nasabah. Dilain pihak, nasabah membutuhkan informasi non keuangan untuk menilai bagaimana kualitas penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan bank syariah karena hal tersebut merupakan alasan utama menabung di bank syariah. 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:

H₂: Terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap atribut

laporan kinerja non keuangan bank syariah di Yogyakarta dan Surakarta.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah dan staf manajemen bank syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Sampel penelitian yang digunakan adalah nasabah dan staf manajemen bank syariah dan BPRS di wilayah Yogyakarta dan Surakarta.

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).

Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini meliputi (1) persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja keuangan dan (2) persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja non keuangan (3) persepsi terhadap urgensi media pelaporan. Atribut dalam hal persepsi terhadap urgensi media pelaporan meliputi persepsi responden terhadap penggunaan berbagai media seperti laporan tahunan, buletin/majalah internal, brosur, papan pengumuman, surat kabar, majalah umum, internet dan media lainnya dalam pelaporan kinerja Bank Syariah. 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 dibagikan, bagi hasil untuk nasabah, bagi hasil untuk bank, ekuivalen rate dari bagi hasil, cara menghitung bagi hasil, LDR, NPL, CAR dan kinerja keuangan lainnya. Sedangkan 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.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dua macam sumber sebagai data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer 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 Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah di wilayah Yogyakarta dan Surakarta yang menjadi sampel penelitian untuk diisi oleh manajemen dan nasabah pada bank syariah tersebut. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh adalah laporan kinerja Bank Syariah yang dipublikasikan pada publik dalam bentuk annual report, buletin, brosur, papan pengumuman, website dan lain yang sejenis.

Teknik Penentuan Skala

Peneliti mengukur pertanyaan-pertanyaan yang telah dijawab oleh responden menggunakan skala *likert* dengan memberikan nilai untuk setiap alternatif jawaban. Pengukuran yang digunakan dengan skala *likert* 1 sampai dengan 5, untuk skor 1 menunjukkan sangat tidak penting dan 5 menunjukkan sangat penting. Skor penilaian jawaban secara keseluruhan terdapat dalam tabel 3.1.

Uji Kualitas Data

Sebelum dilakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data, yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen dikatakan valid hanya jika instrumen itu menghasilkan hasil ukur sesuai dengan tujuan pengukuran (Nazarudin, 2004). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi antar masing-masing butir pertanyaan dengan skor total. Teknik yang digunakan adalah *pearson's correlation product moment*. Instrumen dinyatakan valid jika hasil pengujian validitas menunjukkan nilai koefisien korelasi antar *item-item* pertanyaan secara statistis pada tingkat signifikan 1% (Ghozali, 2005).

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila digunakan dalam beberapakali pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Analisis dilakukan dengan *cronbach alpha*, yaitu koefisien reabilitas yang menunjukkan seberapa baik *item* suatu instrumen berkorelasi positif dengan item lainnya. Suatu konstruk dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,6 (Nunnally dalam Nazarudin, 2004).

Uji normalitas digunakan untuk melihat distribusi data. Pengujian normalitas menggunakan *one sample kolmogorov smirnov test*. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai probabilitas > 0,05, sehingga pengujian selanjutnya menggunakan statistik parametrik. Data dinyatakan berdistribusi tidak normal apabila nilai probabilitas < 0,05, sehingga pengujian selanjutnya menggunakan statistik non-parametrik

Uji Hipotesis dan Analisis Data

Untuk itu, 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 alpha (0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan dua kelompok, yaitu staf manajemen dan nasabah. Sampel penelitian kota Yogyakarta adalah staf manajemen dan nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah), Bank Nasional Indonesia Syariah (BNI Syariah), Bank Tabungan Negara Syariah (BTN Syariah), Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW), Bank Perkreditan Rakyat Syariah Margi Rizki (BPRS Margi Rizki), dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah Dana Hidayatullah (BPRS Dana Hidayatullah). Sampel penelitian kota Surakarta adalah staf manajemen dan nasabah Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah), Bank Nasional Indonesia Syariah (BNI Syariah), Bank Tabungan Negara Syariah (BTN Syariah).

Penyebaran kuisisioner dilakukan tidak secara serentak, tetapi dengan waktu yang berbeda-beda. Waktu pengembalian kuisisioner berbeda-beda dikarenakan prosedur di setiap bank tidak sama dan adanya perbedaan rentang waktu dalam pengisian kuisisioner. Jumlah kuisisioner keseluruhan yang disebar di wilayah Yogyakarta dan Surakarta sebanyak 352 buah. Kuisisioner yang disebar di wilayah

Yogyakarta sebanyak 101 buah untuk staf manajemen dan 126 buah untuk nasabah, sedangkan di wilayah Surakarta kuisisioner yang disebar sebanyak 50 buah untuk staf manajemen dan 75 buah untuk nasabah. Jumlah kuisisioner keseluruhan yang kembali sebanyak 330 buah. Kuisisioner yang kembali untuk wilayah Yogyakarta sebanyak 209 kuisisioner dengan rincian 92 kuisisioner dari manajemen dan 117 kuisisioner berasal dari nasabah. Untuk wilayah Surakarta kuisisioner yang kembali sebanyak 121 kuisisioner dengan rincian 46 kuisisioner berasal dari staf manajemen dan 75 kuisisioner dari nasabah. Rincian penyebaran kuisisioner ditunjukkan tabel 1.

Data demografi manajemen dalam penelitian ini adalah bagian atau divisi yang bertanggung jawab, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja; sedangkan data demografi nasabah dalam penelitian ini adalah hubungan dengan bank syariah, alasan menjadi bank syariah, jenis kelamin, usia, lama menjadi nasabah, pendidikan terakhir, profesi, pendapatan, dan saldo simpanan.

Demografi Nasabah

Karakteristik Responden Berdasarkan Hubungan dengan Bank Syariah

Tabel 2 menunjukkan hubungan antara nasabah dengan bank syariah. Responden memilih lebih dari satu pilihan jawaban, sehingga responden mempunyai hubungan dengan bank syariah lebih dari satu hubungan. Nasabah tabungan menjadi hubungan yang mayoritas diminati oleh nasabah sebanyak 154 responden (71,63%). Nasabah pembiayaan sebanyak 40 responden (18,60%), nasabah deposito sebanyak 8 responden (3,72%), nasabah giro sebanyak 4 responden (1,86%), dan 9 responden (4,19%) mempunyai hubungan lain dengan bank syariah.

Tabel 1
Hasil Penyebaran Kuisisioner

Keterangan	Kuisisioner disebar	Kuisisioner kembali	Kuisisioner gugur	Kuisisioner diolah
Yogyakarta:				
1. Manajemen	101	92	0	92
2. Nasabah	126	117	0	117
Surakarta:				
1. Manajemen	50	46	0	46
2. Nasabah	75	75	0	75
Jumlah	352	330	0	330

Tabel 2
Hubungan Nasabah dengan Bank Syariah

Keterangan	Yogyakarta	Surakarta	Jumlah	Prosentase
a. Nasabah tabungan	88	66	154	71,63%
b. Nasabah Deposito	7	1	8	3,72%
c. Nasabah giro	2	2	4	1,86%
d. Nasabah pembiayaan	26	14	40	18,60%
e. Lainnya	8	1	9	4,19%
Jumlah	131	84	215	100%

Tabel 3
Divisi yang Bertanggung Jawab

Keterangan	Yogyakarta	Surakarta	Jumlah	Prosentase
Akuntansi	8	9	17	12,32%
Account Officer	13	2	15	10,87%
Kepala Cabang/Kepala Unit	6	3	9	6,52%
Marketing	17	6	23	16,67%
Analisis Kredit	5	4	9	6,52%
Lainnya	43	22	65	47,10%
Jumlah	92	46	138	100%

Demografi Manajemen
Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian

Tabel 3 berikut menjelaskan bagian tempat bekerja responden. Bagian akuntansi sebanyak 17 responden (12,32%), 15 responden (10,87%) sebagai *account officer*,

dan 9 responden (6,52%) sebagai kepala unit. Responden dari bagian *marketing* sebanyak 23 responden (16,67%), 9 responden (6,52%) sebagai analis kredit, dan dari bagian lain sebanyak 65 responden (47,10%).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Berdasarkan tabel 4 semua pertanyaan mempunyai taraf signifikan 1%, berarti

pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa *item-item* pertanyaan menunjukkan valid. Selanjutnya, *item-item* pertanyaan tersebut dapat dilakukan analisis data.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

No.	Pertanyaan	Nilai r	Status
B.	Penyampaian atribut informasi keuangan		
	1	0,604**	Valid
	2	0,554**	Valid
	3	0,561**	Valid
	4	0,616**	Valid
	5	0,653**	Valid
	6	0,694**	Valid
	7	0,617**	Valid
	8	0,747**	Valid
	9	0,778**	Valid
	10	0,735**	Valid
	11	0,778**	Valid
	12	0,778**	Valid
	13	0,754**	Valid
C.	Penyampaian atribut informasi non-keuangan		
	1.a	0,580**	Valid
	1.b	0,571**	Valid
	1.c	0,639**	Valid
	1.d	0,683**	Valid
	2	0,728**	Valid
	3	0,736**	Valid
	4	0,631**	Valid
	5	0,731**	Valid
	6	0,736**	Valid
	7	0,727**	Valid
	8	0,666**	Valid
	9	0,570**	Valid
	10	0,606**	Valid

** Taraf signifikansi pada level 0,01

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Berdasarkan hasil pengujian, semua variabel menunjukkan reliabel yang dilihat dari koefisien *alpha* media

penyampaian informasi keuangan dan non-keuangan sebesar $0,785 > 0,6$; koefisien *alpha* penyampaian atribut informasi keuangan sebesar $0,905 > 0,6$; dan koefisien *alpha* penyampaian atribut informasi non-keuangan sebesar $0,889 > 0,6$.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Keterangan	Koefisien Alpha	Tingkat Reliabilitas
Penyampaian atribut informasi keuangan	0,905	Reliabel
Penyampaian atribut informasi non-keuangan	0,889	Reliabel

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *one sample kolmogrov-smirnov test*. Hasil uji normalitas menunjukkan media penyampaian informasi keuangan dan non-keuangan berdistribusi normal dengan nilai *sig.* sebesar $0,057 > \alpha (0,05)$, sedangkan

penyampaian atribut informasi keuangan berdistribusi normal dengan nilai *sig.* sebesar $0,528 > \alpha (0,05)$. Uji normalitas pada penyampaian atribut informasi non-keuangan berdistribusi tidak normal dengan nilai *sig.* sebesar $0,012 > \alpha (0,05)$.

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Nilai Sig.	Status Distribusi
Penyampaian atribut informasi keuangan	0,528	Normal
Penyampaian atribut informasi non-keuangan	0,012	Tidak normal

Tabel 7
Hasil Uji Hipotesis 1

Keterangan	Nilai Sig. (2-tailed)	Status terhadap Ha1
Penyampaian atribut informasi keuangan		
Manajemen Nasabah	0,116	Ha1 ditolak

Hasil Uji Hipotesis

Uji Hipotesis 1

Berdasarkan Tabel 7 tentang hasil uji hipotesis 1, terlihat bahwa pengujian hipotesis 1 dengan variabel penyampaian atribut informasi keuangan menunjukkan nilai *sig.* (2-

Uji Hipotesis 2

Berdasarkan uji normalitas yang menyatakan variabel penyampaian atribut informasi non-keuangan berdistribusi tidak normal, maka alat uji hipotesis 2 menggunakan statistik non-parametrik, yaitu *mann whitney*

tailed) sebesar $0,116 > \alpha$ (0,05). Ini berarti hipotesis alternatif (H_{a1}) ditolak. Berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen bank syariah terhadap penyampaian atribut informasi keuangan.

u-test. Hasil hipotesis 2 menunjukkan bahwa penyampaian informasi non-keuangan memiliki nilai *asympt. sig. (2-tailed)* sebesar $0,381 > \alpha$ (0,05), sehingga H_{a2} ditolak. Berarti tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen bank syariah terhadap penyampaian atribut informasi non-keuangan.

Tabel 8
Hasil Uji Hipotesis 2

Keterangan	Nilai <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Status terhadap H_{a2}
Penyampaian atribut Informasi non-keuangan		
Manajemen Nasabah	0,381	H_{a2} ditolak

Pembahasan

Pengujian hipotesis 1 menunjukkan tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian atribut informasi keuangan. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *sig.* sebesar $0,116 > \alpha$ (0,05). Informasi keuangan yang disampaikan manajemen kepada nasabah dalam penelitian ini sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Nasabah sudah merasa cukup dengan informasi keuangan yang menggambarkan kinerja manajemen. Informasi keuangan tersebut, antara lain: pendapatan pembiayaan, pendapatan yang dibagihasilkan, bagi hasil untuk nasabah dan bank, ekuivalen *rate* dari bagi hasil, cara menghitung bagi hasil dan rasio-rasio keuangan seperti FDR, NPF, CAR, ROA, ROE, dan PPAP.

Hasil uji hipotesis 2 dengan nilai *asympt. sig. (2-tailed)* sebesar $0,381 > \alpha$ (0,05) menunjukkan tidak adanya kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen terhadap penyampaian atribut informasi non-keuangan. Informasi non-keuangan berkaitan,

antara lain: kesesuaian dengan syariah; jenis layanan; prosedur pelayanan; standar pelayanan minimal yang dilakukan oleh bank pada nasabah; syarat-syarat pengajuan kredit; prosedur penyampaian saran, kritik dan keluhan; laporan tentang penanganan keluhan nasabah; lokasi bank seperti kantor kas dan ATM; kinerja manajemen dan staf bank; serta biaya berbagai pelayanan bank.

Kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen bank syariah dalam penelitian ini tidak terjadi, hal ini disebabkan karena kebutuhan nasabah akan media penyampaian informasi keuangan dan non-keuangan, penyampaian atribut informasi keuangan dan non-keuangan yang disajikan dalam laporan keuangan dapat dipenuhi oleh manajemen. Selain itu, menurut *Statement Financial Accounting Concept* (SFAC) 5 dalam Subroto (2004) menyatakan bahwa kebutuhan informasi untuk pengambilan keputusan bagi investor, kreditor, dan pemakai informasi lain, meliputi: seluruh informasi yang terdapat di dalam laporan keuangan, catatan atas laporan

keuangan, informasi pelengkap, media laporan keuangan lain, dan informasi lain.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis satu dapat disimpulkan bahwa antara nasabah dan staf manajemen tidak terdapat perbedaan atau ada kesamaan harapan terhadap pentingnya penyampaian informasi keuangan. Artinya informasi keuangan yang disampaikan oleh manajemen sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Berdasarkan hasil uji hipotesis dua dapat disimpulkan bahwa antara nasabah dan staf manajemen tidak terdapat perbedaan atau ada kesamaan harapan terhadap pentingnya penyampaian informasi non keuangan. Artinya informasi non keuangan yang disampaikan oleh manajemen sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

Keterbatasan

Keterbatasan penelitian ini adalah: pertama, lokasi dalam penelitian ini menggunakan 2 kota, yaitu Yogyakarta dan Surakarta, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk lingkup Indonesia. Kedua, penelitian ini tidak memperhatikan aspek perbedaan karakteristik nasabah yang dapat dibedakan pada nasabah penabung, nasabah deposito, nasabah giro dan nasabah pembiayaan.

Saran

Saran penelitian ini adalah: pertama, penelitian selanjutnya sebaiknya memperluas lokasi penelitian dan menggunakan jumlah sampel yang dapat mewakili/representatif, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Kedua, untuk penelitian berikutnya sebaiknya analisis data dilakukan secara parsial berdasarkan jenis nasabah yang berbeda yaitu nasabah tabungan, nasabah deposito dan nasabah giro.

DAFTAR PUSTAKA

- Alia, H., dan Yaya, R., 2006, "Persepsi Analisis Kredit Bank Konvensional dan Bank Syariah Terhadap Akuntansi Dalam Perspektif Syariah", *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Vol. 7 No. 1, Januari 2006.
- Beik, I. S., 2006, Urgensi Standarisasi Akuntansi Perbankan Syariah, www.tazkiaonline.com.
- Ghozali, Imam 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hameed, Shahul. 2002. *Different Accounting for Different Worldviews the Need for an Islamic Accounting*. Artikel Disampaikan pada Regional Panel Porum on Islamic Accounting, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidak dipublikasikan.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi 1, Cetakan 2, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Irfan, Ali., 2002, "Pelaporan Keuangan dan Asimetri Informasi dalam Hubungan Agensi", *Lintasan Ekonomi*, Vol. XIX No. 2, Juli 2002.
- 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.
- Makaryanawati, 2003, "Tinjauan Deskriptif Atas Informasi yang Diungkapkan dalam Laporan Keuangan Tahunan Perusahaan Di Indonesia dan di

- Malaysia”, *IKTISADA*, Vol. 2 No. 2, 2003.
- Mardiyah, A. A., 2002, “Pengaruh Informasi Asimetri dan Disclosure terhadap Cost of Capital”, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 5 No 2, Mei 2002.
- Sari, R., dan Zuhrohtun, 2006, “Keinformatifan Laba di Pasar Obligasi dan Saham: Uji *Liquidation Option Hypothesis*”, *Kumpulan Makalah Simposium Nasional Akuntansi IX*, Agustus 2006.
- Subroto, Bambang. 2004, “Pengungkapan, Pengauditan, dan Kepercayaan Investor”, *Lintasan Ekonomi*, Vol. XXI, No. 1, Januari 2004.
- 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.
- Susanto, A., 2004, Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah, www.tazkiaonline.com
- Tjiptono, Fandy, (2000), *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Yusoh, Wan dan Wan Ismail. 2001. Islamic Accounting. Makalah disampaikan pada International Conference on Islamic Banking and Finance dan EKABA FE Universitas Trisaksi Jakarta, 11-12 Juni 2001.