

# PARSIMONIA

*Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*

Volume 13 Nomor 1 Februari 2026

PENGGUNAAN INFORMASI NON-KEUANGAN DALAM EVALUASI KINERJA LKP EMYLIA:  
PERSPEKTIF AKUNTANSI MANAJEMEN.  
**Magfirah Wahyu Ramadhani**

PERAN CUSTOMER SATISFACTION MEMEDIASI PENGARUH E-SERVICE QUALITY  
TERHADAP REPURCHASE INTENTION  
(Studi pada pelanggan Fore Coffee melalui aplikasi di Kota Denpasar)  
**I Gede Nandikha Arsa Wibawa, Ni Made Rastini**

MEMBANGUN PERILAKU KEUANGAN MELALUI LITERASI, SIKAP, DAN KEYAKINAN DIRI  
FINANSIAL MAHASISWA STIE CIPUTRA MAKASSAR  
**Tricia Natalie Josephine, Ayuwati Dewita Chandra, Carmenita Ciptomo,  
Naomi Gabriela Witera, Theophania Laurens, Maichal Maichal**

ANALISIS LOYALITAS NASABAH BANK BCA YANG DITINJAU DARI  
KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK, DAN KEPERCAYAAN  
**Tanto Askriyandoko Putro, Irene Maharani**

PENGARUH CITRA DESTINASI, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI YANG DIPERSEPSIKAN  
TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN NUSANTARA  
PADA KORIDOR WISATA MAKASSAR-TORAJA  
**Rahmat Rafi Al Ghifari, Nur Putri Sari Gassing, Tri Aguwinda Sakti,  
Sulkah Baary Ramdani, Yudha Ari Wijaya**

# PARSIMONIA

*Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*

Vol.13 No.1 Februari 2026

**Penanggung Jawab** : Tarsisius Renald Suganda

**Editor in Chief** : Uki Yonda Aseptia

**Journal Manager** : Rino Tam Cahyadi

**Reviewer** : Norman Duma Sitinjak  
Maxion Sumtaky  
Tony Renhard Sinambela  
Henny A. Manafe  
Anna Triwijayanti  
Gaudensius Djuang  
Stefanus Yufra M. Taneo  
Seno Aji Wahyono  
Lim Gai Sin  
Erica Adriana  
Catharina Aprilia Hellyani

**Editor** : Dian Wijayanti  
Bagas Brian Pratama  
Sinollah  
Muhammad Tody Arsyianto  
Irvan Ali Mustofa

**Alamat Penerbit** : Redaksi Jurnal Parsimonia  
Villa Puncak Tidar N - 01  
Gedung Bhakti Persada Lt.1

Malang 65151, Indonesia  
Telp. +62-341-550-171  
Fax. +62-341-550-175

# PARSIMONIA

## *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*

Vol.13 No.1 Februari 2026

### DAFTAR ISI

PENGUNAAN INFORMASI NON-KEUANGAN DALAM EVALUASI KINERJA LKP EMYLIA: PERSPEKTIF AKUNTANSI MANAJEMEN. <b>Magfirah Wahyu Ramadhani</b>	<b>1-12</b>
PERAN CUSTOMER SATISFACTION MEMEDIASI PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION (Studi pada pelanggan Fore Coffee melalui aplikasi di Kota Denpasar) <b>I Gede Nandikha Arsa Wibawa, Ni Made Rastini</b>	<b>13-26</b>
MEMBANGUN PERILAKU KEUANGAN MELALUI LITERASI, SIKAP, DAN KEYAKINAN DIRI FINANSIAL MAHASISWA STIE CIPUTRA MAKASSAR <b>Tricia Natalie Josephine, Ayuvati Dewita Chandra, Carmenita Ciptomo, Naomi Gabriela Witera, Theophania Laurens, Maichal Maichal</b>	<b>27-42</b>
ANALISIS LOYALITAS NASABAH BANK BCA YANG DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK, DAN KEPERCAYAAN <b>Tanto Askriyandoko Putro, Irene Maharani</b>	<b>43-51</b>
PENGARUH CITRA DESTINASI, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN NUSANTARA PADA KORIDOR WISATA MAKASSAR-TORAJA <b>Rahmat Rafi Al Ghifari, Nur Putri Sari Gassing, Tri Aguwinda Sakti, Sulkah Baary Ramdani, Yudha Ari Wijaya</b>	<b>52-74</b>



**PENGGUNAAN INFORMASI NON-KEUANGAN DALAM EVALUASI KINERJA LKP  
EMYLIA: PERSPEKTIF AKUNTANSI MANAJEMEN**

Magfirah Wahyu Ramadhani

Universitas Negeri Makassar

email : [magrifah.wahyu.ramadhani@unm.ac.id](mailto:magrifah.wahyu.ramadhani@unm.ac.id)

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk memahami jenis informasi non-keuangan yang digunakan, cara informasi tersebut dimaknai oleh pengelola, serta perannya dalam mendukung evaluasi kinerja lembaga. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LKP Emylia telah menggunakan informasi non-keuangan sebagai dasar evaluasi kinerja secara informal dan kontekstual. Informasi tersebut membantu pengelola menilai mutu layanan, efektivitas pembelajaran, kinerja instruktur, serta keberhasilan peserta setelah mengikuti pelatihan. Namun, penggunaan informasi non-keuangan belum sepenuhnya terdokumentasi dalam sistem evaluasi yang terstruktur. Kontribusi penelitian ini adalah memperkaya kajian akuntansi manajemen pada lembaga pendidikan nonformal dengan menunjukkan bahwa informasi non-keuangan memiliki peran penting dalam menilai kinerja, kualitas layanan, dan keberlanjutan lembaga.*

**Kata kunci:** Akuntansi Manajemen, Informasi Non-Keuangan, Evaluasi Kinerja

**ABSTRACT**

*This study aims to understand the types of non-financial information used, how such information is interpreted by management, and its role in supporting institutional performance evaluation. This research employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation, and were analyzed using thematic analysis. The findings indicate that LKP Emylia has used non-financial information as a basis for performance evaluation in an informal and contextual manner. Such information helps management assess service quality, learning effectiveness, instructor performance, and participant success after completing the training program. However, the use of non-financial information has not been fully documented in a structured evaluation system. The contribution of this study lies in enriching management accounting literature in the context of non-formal education institutions by showing that non-financial information plays an important role in evaluating performance, service quality, and institutional sustainability.*

**Keywords:** Management Accounting, Non-Financial Information, Performance Evaluation

## PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan pendidikan dan dunia kerja telah mendorong lembaga pendidikan, termasuk lembaga pendidikan nonformal, untuk tidak lagi menilai keberhasilan hanya dari aspek keuangan. Secara global, pendidikan orang dewasa dan pelatihan keterampilan dipandang sebagai bagian penting dari pembelajaran sepanjang hayat, tetapi UNESCO menegaskan bahwa tantangan utama pendidikan orang dewasa masih terletak pada kemampuan menjangkau kelompok masyarakat yang paling membutuhkan layanan pembelajaran. Laporan GRALE 5 menunjukkan bahwa sebagian negara belum mengalami peningkatan partisipasi kelompok rentan, bahkan partisipasi penduduk pedesaan dan orang dewasa lanjut usia dilaporkan menurun di sejumlah negara. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan lembaga pelatihan tidak cukup diukur dari pendapatan atau jumlah program yang berjalan, tetapi juga dari akses, keterjangkauan, kepuasan peserta, relevansi keterampilan, serta dampak sosial yang dihasilkan. Dalam perspektif akuntansi manajemen, informasi non-keuangan semakin dipandang penting karena mampu memberikan gambaran strategis yang tidak selalu tercermin dalam ukuran finansial, seperti kepuasan pelanggan, kualitas layanan, proses internal, inovasi, dan pengembangan sumber daya manusia. Penelitian (Alves & Lourenço, 2022) menunjukkan bahwa ukuran kinerja non-keuangan pada usaha kecil dan menengah dapat berupa indikator yang berorientasi pada pelanggan, karyawan, dan operasi, sementara penelitian dalam konteks pendidikan menunjukkan bahwa Balanced Scorecard dapat membantu lembaga pendidikan menggabungkan indikator keuangan dan non-keuangan dalam evaluasi kinerja.

Dalam konteks nasional, Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) memiliki posisi penting sebagai satuan pendidikan nonformal yang menyediakan layanan keterampilan sesuai kebutuhan masyarakat. Regulasi terbaru mengenai lembaga kursus menegaskan bahwa lembaga kursus merupakan satuan pendidikan nonformal yang melaksanakan layanan pendidikan kursus, dengan penekanan pada penguasaan keterampilan, standar kompetensi, kewirausahaan, dan pengembangan kepribadian profesional. LKP juga diposisikan sebagai alternatif pendidikan yang melengkapi kebutuhan masyarakat dalam kerangka pendidikan sepanjang hayat. Direktorat Kursus dan Pelatihan menekankan pentingnya bimbingan karier, kemitraan lintas sektor, penguatan kompetensi instruktur, dan relevansi lulusan dengan dunia kerja. Oleh karena itu, kinerja LKP tidak dapat hanya dilihat dari sisi penerimaan kas, biaya operasional, atau jumlah peserta yang mendaftar, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam menghasilkan peserta yang terampil, percaya diri, siap kerja, mampu berwirausaha, serta memperoleh pengalaman belajar yang bermakna.

Permasalahan di lapangan menunjukkan bahwa banyak LKP menghadapi tantangan dalam mengelola keberlanjutan, kualitas layanan, dan relevansi program. Studi (Lestari et al., 2024) menemukan bahwa ketergantungan pendanaan LKP kepada pemerintah masih tinggi, sementara jumlah peserta reguler memiliki kecenderungan berada di bawah jumlah peserta beasiswa; kondisi ini menunjukkan bahwa keberlanjutan LKP tidak hanya bergantung pada dana, tetapi juga pada kemampuan lembaga membaca kebutuhan peserta dan mengelola program secara adaptif. Studi (Pamungkas & Ningrum, 2021) mengenai kesiapan LKP dalam program link and match menunjukkan bahwa LKP dituntut untuk lebih aktif membangun kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri, menyiapkan instruktur, menyiapkan peserta, serta membangun layanan uji kompetensi. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa evaluasi kinerja LKP perlu memperhatikan indikator non-keuangan, seperti kepuasan peserta, keaktifan peserta, kualitas instruktur, keberhasilan praktik, keterlibatan mitra, reputasi lembaga, respons terhadap keluhan, dan keberlanjutan hubungan dengan alumni.

Isu penggunaan informasi non-keuangan penting diteliti karena LKP bukan semata-mata organisasi bisnis jasa, melainkan juga lembaga sosial-pendidikan yang berhubungan langsung dengan pemberdayaan masyarakat. Studi (Deasy Maya Sari et al., 2024) menunjukkan bahwa LKP memiliki fungsi pemberdayaan karena membantu masyarakat memperoleh pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap yang mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dari

perspektif sosial, kinerja LKP dapat dilihat dari sejauh mana peserta memperoleh manfaat nyata setelah mengikuti pelatihan. Dari perspektif pendidikan, kinerja dapat dilihat dari proses pembelajaran, kehadiran peserta, ketercapaian kompetensi, ketersediaan bahan praktik, dan kualitas pendampingan instruktur. Dari perspektif budaya organisasi, evaluasi kinerja juga dapat dipengaruhi oleh nilai kekeluargaan, kedekatan pengelola dengan peserta, kepercayaan, serta komitmen lembaga dalam menjaga mutu layanan. Dalam akuntansi manajemen, informasi non-keuangan dapat melengkapi informasi keuangan karena ukuran finansial sering kali bersifat historis, sedangkan ukuran non-keuangan lebih mampu menunjukkan tanda awal keberhasilan atau masalah dalam proses layanan. (Azudin & Mansor, 2018) menegaskan bahwa praktik akuntansi manajemen menyediakan informasi internal untuk penganggaran, perencanaan laba, dan evaluasi kinerja, sementara (Alves & Lourenço, 2022) menjelaskan bahwa ukuran non-keuangan memberikan informasi tambahan mengenai tindakan manajerial yang tidak selalu dapat diamati melalui ukuran keuangan.

Meskipun penelitian mengenai akuntansi manajemen pada usaha kecil dan lembaga pendidikan telah berkembang, masih terdapat kekosongan studi yang relevan. (Ylä-Kujala et al., 2023) menunjukkan bahwa penelitian akuntansi manajemen masih banyak berfokus pada organisasi besar, sehingga praktik akuntansi manajemen pada usaha kecil relatif kurang terdapat; bahkan temuan mereka menunjukkan bahwa hingga 78% usaha kecil menghadapi tantangan akuntansi manajemen yang bersumber dari organisasi, sistem, personel, dan sumber daya. (Armitage et al., 2016) juga menekankan pentingnya memahami penggunaan teknik akuntansi manajemen pada UKM, sedangkan Pelz menunjukkan adanya paradoks bahwa akuntansi manajemen dibutuhkan oleh perusahaan kecil, tetapi penerapannya sering kali belum jelas dan terbatas. (Roffia et al., 2024) menambahkan bahwa praktik akuntansi biaya pada UKM sulit diterapkan karena keterbatasan kapasitas dan kondisi lingkungan usaha. Sementara itu, studi-studi tentang LKP di Indonesia lebih banyak membahas keberlanjutan finansial, link and match, pemberdayaan peserta, dan strategi pemasaran digital, tetapi belum banyak menggali secara mendalam bagaimana informasi non-keuangan digunakan, dimaknai, dan dijadikan dasar evaluasi kinerja oleh pengelola LKP. Gap inilah yang membuka ruang bagi penelitian kualitatif pada LKP Emylia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami penggunaan informasi non-keuangan dalam evaluasi kinerja LKP Emylia dari perspektif akuntansi manajemen. Fokus kajian diarahkan pada jenis informasi non-keuangan yang digunakan pengelola, sumber informasi yang menjadi dasar evaluasi, cara informasi tersebut dimaknai dalam pengambilan keputusan, serta bagaimana informasi non-keuangan membantu lembaga menilai kualitas layanan, ketercapaian pembelajaran, kepuasan peserta, kinerja instruktur, dan keberlanjutan program. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan memahami proses, pengalaman, makna, dan praktik evaluasi kinerja dalam konteks kelembagaan tertentu. (Busetto et al., 2020) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif sesuai digunakan untuk memahami sifat suatu fenomena dan menjawab pertanyaan mengapa atau bagaimana suatu praktik terjadi, sedangkan (Nowell et al., 2017) menekankan bahwa analisis tematik dapat digunakan untuk menghasilkan temuan yang bermakna dan terpercaya dari data kualitatif. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur akuntansi manajemen pada lembaga pendidikan nonformal, khususnya mengenai penggunaan informasi non-keuangan dalam evaluasi kinerja. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi LKP Emylia dan lembaga sejenis dalam menyusun indikator evaluasi kinerja yang lebih seimbang, tidak hanya berorientasi pada aspek keuangan, tetapi juga pada mutu pembelajaran, kepuasan peserta, kualitas instruktur, relevansi program, dan dampak sosial layanan kursus.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus intrinsik karena fokus penelitian diarahkan pada pemahaman mendalam mengenai bagaimana LKP Emylia menggunakan informasi non-keuangan dalam mengevaluasi kinerja lembaga. Desain studi kasus dipilih

karena penelitian ini menempatkan LKP Emylia sebagai satu unit sosial-organisasional yang memiliki konteks, praktik, dan pengalaman manajerial tertentu, sehingga fenomena tidak dilepaskan dari lingkungan operasional lembaga. (Priya, 2021) menjelaskan bahwa studi kasus sesuai digunakan untuk menelaah suatu unit sosial secara mendalam dalam konteks alamiahnya, sedangkan (Sibbald et al., 2021) menekankan bahwa studi kasus memungkinkan peneliti memahami keterkaitan antara konteks, proses, dan pengambilan keputusan organisasi. Penelitian dilaksanakan di LKP Emylia pada periode Januari–Maret 2026. Subjek penelitian terdiri atas pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung dengan proses evaluasi kinerja lembaga, yaitu pimpinan atau pemilik LKP, staf administrasi, instruktur, peserta aktif, dan alumni. Informan dipilih menggunakan purposive sampling dengan kriteria: memahami aktivitas operasional LKP, terlibat dalam pelayanan atau pembelajaran, mengetahui proses penilaian keberhasilan program, atau memiliki pengalaman sebagai penerima layanan kursus. Apabila selama penelitian ditemukan informan tambahan yang dianggap mampu memperkaya data, misalnya mitra kerja, pengguna lulusan, atau pihak yang pernah bekerja sama dengan LKP, maka digunakan snowball sampling secara terbatas. Pemilihan informan tidak didasarkan pada jumlah besar, melainkan pada kedalaman informasi dan relevansi pengalaman informan terhadap fokus penelitian; hal ini sejalan dengan (Campbell et al., 2020). yang menyatakan bahwa purposive sampling bertujuan menyesuaikan sumber data dengan tujuan penelitian agar ketepatan dan kekayaan data dapat meningkat.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dokumentasi, dan triangulasi sumber maupun metode. Wawancara semi-terstruktur digunakan agar peneliti memiliki arah pertanyaan yang jelas, tetapi tetap memberi ruang kepada informan untuk menjelaskan pengalaman, penilaian, dan makna kinerja menurut sudut pandang masing-masing. Pertanyaan wawancara diarahkan pada jenis informasi non-keuangan yang digunakan LKP, seperti jumlah peserta, tingkat kehadiran, kepuasan peserta, kedisiplinan instruktur, ketercapaian kompetensi, keluhan peserta, keberhasilan praktik, hubungan dengan alumni, serta reputasi lembaga. (Adeoye-Olatunde & Olenik, 2021) menjelaskan bahwa wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti menjaga fokus penelitian sekaligus mengeksplorasi gagasan penting yang muncul selama proses wawancara. Observasi dilakukan pada aktivitas pembelajaran, pelayanan administrasi, interaksi instruktur dengan peserta, penggunaan fasilitas, dan proses pemantauan kegiatan kursus. Observasi digunakan untuk menangkap praktik yang mungkin tidak sepenuhnya muncul dalam wawancara, karena metode ini membantu peneliti melihat perilaku, proses, dan situasi kerja secara langsung dalam konteks alamiah. Dokumentasi dilakukan terhadap daftar hadir, jadwal kelas, catatan peserta, lembar evaluasi, brosur, dokumentasi kegiatan, testimoni peserta, sertifikat, dan arsip lain yang relevan. (Morgan, 2022) menegaskan bahwa analisis dokumen dapat memperkuat penelitian kualitatif karena dokumen menyediakan jejak tertulis yang dapat dibandingkan dengan hasil wawancara dan observasi. Data dianalisis menggunakan analisis tematik melalui tahap transkripsi, pembacaan berulang, pemberian kode awal, pengelompokan kode, pembentukan tema, peninjauan tema, dan penarikan interpretasi. Analisis tematik dipilih karena mampu mengidentifikasi pola makna dari berbagai sumber data dan sesuai untuk penelitian yang bertujuan memahami pengalaman serta praktik sosial-organisasional. (Kiger & Varpio, 2020) menjelaskan bahwa analisis tematik merupakan metode yang fleksibel dan kuat untuk menemukan, menganalisis, serta melaporkan pola dalam data kualitatif. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, member checking, pencatatan reflektif, dan audit trail. Ringkasan hasil wawancara dan tema awal dikonfirmasi kembali kepada informan kunci agar penafsiran peneliti tidak menyimpang dari pengalaman partisipan. (Ahmed, 2024) menyebutkan bahwa kualitas penelitian kualitatif dapat diperkuat melalui kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pada LKP Emylia tidak hanya dipahami melalui ukuran keuangan, tetapi juga melalui berbagai informasi non-keuangan yang muncul dari aktivitas harian lembaga. Informasi yang paling sering digunakan oleh pengelola meliputi jumlah peserta yang mendaftar, kehadiran peserta, ketekunan mengikuti pelatihan, respons peserta terhadap

materi, keterampilan yang dicapai setelah praktik, kedisiplinan instruktur, kepuasan peserta, testimoni alumni, serta reputasi lembaga di masyarakat. Dalam wawancara, pemilik LKP menyatakan, “Kalau hanya melihat uang masuk, kita tidak tahu apakah peserta benar-benar puas atau tidak. Biasanya saya lihat dari kehadiran mereka, semangat belajar, dan apakah mereka mau merekomendasikan tempat ini ke orang lain.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi non-keuangan berfungsi sebagai penanda awal keberhasilan layanan pendidikan. Temuan ini sejalan dengan pandangan akuntansi manajemen kontemporer bahwa ukuran non-keuangan dapat melengkapi ukuran finansial karena mampu menangkap aspek pelanggan, proses internal, pembelajaran, dan pertumbuhan organisasi (Alves & Lourenço, 2022); (Chong et al., 2023). Studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja pada usaha kecil perlu disesuaikan dengan konteks organisasi dan tidak selalu berbentuk formal seperti pada perusahaan besar.

Tabel 1. Temuan Penggunaan Informasi Non-Keuangan pada LKP Emylia

<b>Tema Temuan</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Bentuk Informasi Non-Keuangan</b>	<b>Makna bagi Evaluasi Kinerja</b>
Kehadiran dan ketekunan peserta	Wawancara, daftar hadir, observasi kelas	Kehadiran, keterlambatan, peserta yang berhenti	Menunjukkan daya tarik program dan kenyamanan belajar
Kepuasan peserta	Wawancara, testimoni, percakapan informal	Keluhan, saran, rekomendasi, testimoni	Menilai kualitas layanan dan hubungan dengan peserta
Kinerja instruktur	Observasi, wawancara peserta, jadwal kelas	Ketepatan waktu, cara mengajar, pendampingan praktik	Menilai mutu proses pembelajaran
Ketercapaian kompetensi	Observasi praktik, dokumentasi hasil peserta	Kemampuan praktik, hasil karya, penyelesaian tugas	Mengukur keberhasilan pembelajaran
Reputasi dan alumni	Dokumentasi, media sosial, wawancara alumni	Rekomendasi alumni, peserta dari rujukan, promosi mulut ke mulut	Menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga
Kemitraan dan keberlanjutan program	Wawancara pengelola, dokumen kerja sama	Relasi dengan mitra, peluang kerja, kebutuhan pasar	Menilai relevansi program dengan lingkungan eksternal

Temuan pertama memperlihatkan bahwa kehadiran dan ketekunan peserta menjadi indikator utama yang digunakan pengelola untuk membaca kualitas program. Daftar hadir tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai alat evaluasi sederhana untuk melihat apakah materi, jadwal, instruktur, dan suasana belajar dapat mempertahankan minat peserta. Staf administrasi menjelaskan, “Kalau banyak peserta mulai jarang hadir, biasanya kami cari tahu penyebabnya. Bisa karena jadwal tidak cocok, materi terlalu sulit, atau mereka merasa kurang nyaman.” Observasi terhadap kegiatan pembelajaran juga menunjukkan bahwa pengelola memperhatikan peserta yang sering terlambat, tidak menyelesaikan praktik, atau membutuhkan pendampingan tambahan. Dalam perspektif

akuntansi manajemen, informasi ini dapat dipahami sebagai indikator proses internal karena membantu lembaga mengidentifikasi masalah sebelum berdampak pada reputasi dan keberlanjutan program. Hal ini relevan dengan temuan (Papulová et al., 2021) bahwa implementasi sistem pengukuran kinerja pada UKM perlu memperhatikan indikator yang dekat dengan proses kerja sehari-hari, bukan hanya indikator hasil akhir.

Temuan kedua menunjukkan bahwa kepuasan peserta dan keluhan informal menjadi sumber informasi penting dalam mengevaluasi kualitas layanan. LKP Emylia belum sepenuhnya menggunakan instrumen survei kepuasan tertulis secara rutin, tetapi pengelola memperoleh umpan balik melalui percakapan langsung, pesan WhatsApp, serta respons peserta setelah menyelesaikan program. Seorang peserta menyampaikan, “Saya merasa terbantu karena instruktur tidak hanya menjelaskan, tetapi juga mendampingi saat praktik. Kalau salah, langsung dikasih tahu bagian mana yang harus diperbaiki.” Kutipan tersebut memperlihatkan bahwa peserta menilai kinerja lembaga bukan hanya dari fasilitas, tetapi juga dari pengalaman belajar dan hubungan interpersonal dengan instruktur. Temuan ini sejalan dengan (Guo et al., 2024), yang menunjukkan bahwa kepuasan peserta pendidikan vokasional dipengaruhi oleh kualitas layanan, terutama responsivitas, jaminan, reliabilitas, dan empati. Dalam konteks LKP Emylia, dimensi empati dan responsivitas tampak dominan karena peserta menilai lembaga melalui kedekatan, kesabaran instruktur, dan kesediaan pengelola membantu kebutuhan belajar peserta.

Temuan ketiga berkaitan dengan kinerja instruktur sebagai pusat mutu layanan. Pengelola LKP Emylia menilai instruktur melalui ketepatan waktu mengajar, kemampuan menjelaskan materi, kesabaran mendampingi peserta, penguasaan praktik, dan kemampuan menyesuaikan metode pembelajaran dengan kemampuan peserta yang beragam. Salah satu instruktur menyatakan, “Peserta itu kemampuannya tidak sama. Ada yang cepat menangkap, ada yang harus diulang beberapa kali. Jadi ukuran berhasil bukan hanya selesai materi, tetapi peserta bisa praktik sendiri.” Pernyataan ini memperlihatkan bahwa kinerja instruktur tidak semata-mata dinilai dari penyampaian materi, tetapi dari kemampuan menghasilkan perubahan keterampilan. Dalam teori *Balanced Scorecard*, hal ini berkaitan dengan perspektif proses internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. (Saksono & Bernardus, 2023a) menunjukkan bahwa lembaga pendidikan membutuhkan indikator kinerja yang mencakup proses pembelajaran, perspektif pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, sehingga evaluasi tidak berhenti pada aspek finansial semata.

Temuan keempat menunjukkan bahwa ketercapaian kompetensi peserta menjadi ukuran kinerja yang dianggap paling bermakna oleh pengelola. Keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh jumlah peserta yang lulus atau menerima sertifikat, tetapi juga oleh kemampuan peserta menghasilkan produk, melakukan praktik secara mandiri, dan menerapkan keterampilan setelah kursus. Seorang alumni menyampaikan, “Setelah ikut pelatihan, saya mulai berani menerima pesanan kecil-kecilan. Awalnya hanya untuk keluarga, lalu mulai ada tetangga yang pesan.” Kutipan ini menunjukkan bahwa informasi non-keuangan memiliki dimensi sosial dan ekonomi karena menggambarkan dampak

pelatihan terhadap kepercayaan diri, kemandirian, dan peluang usaha peserta. Temuan ini memperluas konsep evaluasi kinerja dalam akuntansi manajemen karena ukuran keberhasilan tidak hanya berada di dalam lembaga, tetapi juga terlihat dari perubahan yang dialami peserta setelah mengikuti layanan. Hal ini sejalan dengan studi (Deasy Maya Sari et al., 2024), yang menempatkan LKP sebagai lembaga pemberdayaan masyarakat yang membantu peserta memperoleh pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap yang berguna untuk meningkatkan kualitas hidup.

Temuan kelima menunjukkan bahwa reputasi lembaga dan rekomendasi alumni menjadi indikator non-keuangan yang sangat diperhatikan oleh LKP Emylia. Beberapa peserta mengetahui program kursus melalui rekomendasi keluarga, teman, atau alumni yang pernah mengikuti pelatihan. Pemilik LKP menyatakan, “Promosi memang penting, tetapi yang paling kuat biasanya cerita dari peserta lama. Kalau mereka puas, mereka bawa teman atau keluarganya.” Informasi ini menunjukkan bahwa reputasi tidak hanya menjadi hasil dari layanan yang baik, tetapi juga menjadi sumber keberlanjutan peserta baru. Dalam konteks usaha jasa pendidikan berskala kecil, promosi dari mulut ke mulut menjadi indikator kepercayaan sosial. Temuan ini berbeda dari sistem evaluasi kinerja formal pada organisasi besar yang biasanya terdokumentasi melalui indikator kuantitatif. Pada LKP Emylia, reputasi lebih banyak dibaca melalui pola kedatangan peserta baru, testimoni informal, dan hubungan emosional antara lembaga dengan masyarakat sekitar. Dengan demikian, informasi non-keuangan berfungsi sebagai bentuk “akuntansi sosial” yang merekam kepercayaan, pengalaman, dan relasi komunitas.

Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini memperkuat argumen bahwa praktik akuntansi manajemen pada organisasi kecil sering berlangsung secara sederhana, fleksibel, dan kontekstual. (Azudin & Mansor, 2018) menyatakan bahwa praktik akuntansi manajemen pada UKM sangat dipengaruhi oleh kondisi organisasi, teknologi operasional, dan potensi bisnis. (Pelz, 2019) juga menyebut adanya paradoks bahwa akuntansi manajemen dibutuhkan oleh perusahaan kecil, tetapi penerapannya sering kali tidak formal. Dalam penelitian ini, paradoks tersebut terlihat pada LKP Emylia: pengelola menggunakan informasi non-keuangan untuk mengevaluasi kinerja, tetapi belum seluruhnya disusun dalam sistem indikator tertulis. Artinya, praktik evaluasi sudah ada, tetapi masih melekat pada pengalaman pengelola, komunikasi informal, dan pengamatan harian. Hal ini juga sejalan dengan (Heinicke, 2018), yang menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja pada UKM dan bisnis keluarga perlu dipahami berdasarkan karakteristik organisasi kecil yang lebih personal, fleksibel, dan dekat dengan pemilik.

Dari sisi pendidikan nonformal, temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja LKP perlu memperhatikan hubungan antara mutu layanan, kebutuhan peserta, dan relevansi dunia kerja. Studi (Pamungkas & Ningrum, 2021) menunjukkan bahwa LKP dituntut memiliki kesiapan dalam program link and match dengan dunia usaha dan dunia industri, termasuk melalui kerja sama, instruktur tamu, praktik peserta, dan pembentukan tempat uji kompetensi. Sementara itu, (Lestari et al., 2024) menemukan bahwa keberlanjutan LKP masih menghadapi kendala keterbatasan dana, terbatasnya kerja

sama, dan rendahnya diversifikasi layanan. Temuan penelitian pada LKP Emylia melengkapi studi tersebut dengan menunjukkan bahwa keberlanjutan lembaga tidak hanya ditentukan oleh kemampuan finansial, tetapi juga oleh kemampuan membaca indikator non-keuangan seperti kepuasan peserta, reputasi alumni, keberhasilan praktik, dan relevansi program. Dengan kata lain, informasi non-keuangan menjadi jembatan antara misi pendidikan, kebutuhan pasar, dan keberlangsungan lembaga.

Secara kritis, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan informasi non-keuangan pada LKP Emylia masih bersifat informal dan reaktif. Informasi seperti keluhan peserta, kehadiran, testimoni, dan hasil praktik memang digunakan dalam evaluasi, tetapi belum sepenuhnya diklasifikasikan menjadi indikator kinerja yang terukur dan terdokumentasi. Misalnya, pengelola mengetahui bahwa kehadiran peserta penting, tetapi belum menetapkan batas minimal kehadiran sebagai indikator risiko. Pengelola juga memahami bahwa kepuasan peserta penting, tetapi belum memiliki instrumen evaluasi sederhana yang diisi peserta setelah program selesai. Kondisi ini menunjukkan adanya peluang pengembangan sistem evaluasi yang lebih sistematis tanpa menghilangkan karakter kekeluargaan lembaga. (Roffia et al., 2024) menekankan bahwa keterbatasan sumber daya menjadi hambatan utama penerapan praktik akuntansi manajemen pada UKM, sedangkan (Ylä-Kujala et al., 2023) menunjukkan bahwa tantangan akuntansi manajemen pada usaha kecil berkaitan dengan organisasi, sistem, personel, dan sumber daya.

Tabel 2. Rancangan Indikator Evaluasi Kinerja Non-Keuangan LKP Emylia

<b>Perspektif Evaluasi</b>	<b>Indikator Non-Keuangan</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Frekuensi Evaluasi</b>	<b>Manfaat Manajerial</b>
Peserta	Tingkat kehadiran peserta	Daftar hadir	Setiap pertemuan	Mendeteksi risiko peserta tidak menyelesaikan program
Peserta	Kepuasan peserta	Form evaluasi, wawancara singkat, pesan WhatsApp	Akhir program	Menilai kualitas layanan dan instruktur
Proses pembelajaran	Ketercapaian praktik	Hasil karya, observasi instruktur	Setiap sesi praktik	Menilai efektivitas metode pembelajaran
Instruktur	Ketepatan waktu dan pendampingan	Observasi, jadwal kelas, umpan balik peserta	Bulanan	Menilai kinerja instruktur
Alumni	Pemanfaatan keterampilan setelah kursus	Komunikasi alumni, testimoni	1-3 bulan setelah lulus	Menilai dampak sosial dan ekonomi program
Reputasi	Peserta dari rekomendasi alumni	Form pendaftaran	Setiap pendaftaran	Mengukur kepercayaan masyarakat
Kemitraan	Kerja sama dengan pihak luar	Dokumen MoU, kegiatan bersama	Semesteran	Menilai relevansi program dengan lingkungan eksternal

Implikasi teoritis dari temuan ini adalah perlunya memperluas pemahaman akuntansi manajemen pada lembaga pendidikan nonformal. Akuntansi manajemen tidak hanya dipahami sebagai alat menghitung biaya, menyusun anggaran, atau menentukan harga, tetapi juga sebagai proses penyediaan informasi untuk menilai mutu, proses, pembelajaran, dan dampak sosial. Temuan ini mendukung pengembangan perspektif akuntansi manajemen yang lebih kontekstual, terutama pada organisasi kecil berbasis jasa pendidikan. (Chong et al., 2023) menunjukkan bahwa ukuran non-keuangan berhubungan dengan pembelajaran organisasi dan kapasitas inovasi, sedangkan (Lisi et al., 2024) menegaskan bahwa informasi non-keuangan pada UKM berkaitan dengan legitimasi, keunggulan kompetitif, dan keterlibatan pemangku kepentingan. Dalam konteks LKP Emylia, informasi non-keuangan tidak hanya menjadi alat kontrol, tetapi juga menjadi alat refleksi untuk memahami apakah layanan kursus benar-benar memberi manfaat bagi peserta dan masyarakat.

Implikasi praktisnya, LKP Emylia perlu menyusun format evaluasi kinerja sederhana yang mudah digunakan oleh pengelola, staf administrasi, instruktur, peserta, dan alumni. Format tersebut tidak perlu rumit, tetapi dapat mencakup daftar hadir, lembar evaluasi peserta, catatan keluhan, catatan hasil praktik, evaluasi instruktur, dan pemantauan alumni. Pengelola juga dapat membuat rekap bulanan untuk melihat pola, misalnya program mana yang paling diminati, instruktur mana yang mendapat respons baik, kendala apa yang sering muncul, dan berapa banyak peserta yang datang dari rekomendasi alumni. Dengan demikian, informasi non-keuangan dapat diubah dari catatan informal menjadi dasar pengambilan keputusan yang lebih sistematis. Hal ini sejalan dengan konsep pengukuran kinerja dalam *Balanced Scorecard* yang menekankan keseimbangan antara indikator keuangan dan non-keuangan, serta antara hasil jangka pendek dan kemampuan jangka panjang organisasi (De Jesus Alvares Mendes Junior & Alves, 2023); (Saksono & Bernardus, 2023).

Penelitian ini menawarkan perspektif baru bahwa evaluasi kinerja pada LKP tidak dapat disamakan sepenuhnya dengan evaluasi kinerja perusahaan jasa komersial. Pada LKP Emylia, kinerja memiliki dimensi sosial, pendidikan, dan budaya. Secara sosial, keberhasilan lembaga terlihat dari kemampuan peserta memperoleh keterampilan yang dapat digunakan untuk bekerja atau berusaha. Secara pendidikan, kinerja terlihat dari proses pembelajaran, ketercapaian kompetensi, dan pendampingan instruktur. Secara budaya, kinerja tampak dari hubungan kekeluargaan, kepercayaan peserta, dan reputasi yang dibangun melalui pengalaman alumni. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas objek pada beberapa LKP dengan bidang kursus berbeda, misalnya tata rias, menjahit, komputer, bahasa, kuliner, atau kecantikan, agar ditemukan variasi indikator non-keuangan yang digunakan. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan campuran untuk menguji hubungan antara kepuasan peserta, kehadiran, kualitas instruktur, rekomendasi alumni, dan keberlanjutan lembaga.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan informasi non-keuangan dalam evaluasi kinerja LKP Emylia berperan penting dalam membantu pengelola memahami kualitas layanan,

efektivitas pembelajaran, kepuasan peserta, kinerja instruktur, ketercapaian kompetensi, serta reputasi lembaga di masyarakat. Informasi seperti kehadiran peserta, respons peserta terhadap pembelajaran, testimoni alumni, hasil praktik, kedisiplinan instruktur, dan rekomendasi dari peserta sebelumnya menjadi dasar evaluasi yang bersifat praktis meskipun belum sepenuhnya terdokumentasi secara formal. Kontribusi penelitian ini terletak pada penguatan kajian akuntansi manajemen dalam konteks lembaga pendidikan nonformal, khususnya dengan menunjukkan bahwa evaluasi kinerja tidak hanya bergantung pada informasi keuangan, tetapi juga pada indikator non-keuangan yang mencerminkan mutu layanan dan dampak sosial lembaga. Keterbatasan penelitian ini adalah objek penelitian hanya berfokus pada satu lembaga, yaitu LKP Emylia, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara luas pada seluruh LKP. Selain itu, sebagian data masih bergantung pada wawancara, observasi, dan dokumentasi sederhana yang tersedia di lapangan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan beberapa LKP dengan jenis program yang berbeda, menggunakan pendekatan komparatif, atau mengembangkan model evaluasi kinerja non-keuangan yang lebih sistematis agar dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai praktik akuntansi manajemen pada lembaga kursus dan pelatihan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adeoye-Olatunde, O. A., & Olenik, N. L. (2021). Research and scholarly methods: Semi-structured interviews. *JACCP: JOURNAL OF THE AMERICAN COLLEGE OF CLINICAL PHARMACY*, 4(10), 1358–1367. <https://doi.org/10.1002/jac5.1441>
- Ahmed, S. K. (2024). The pillars of trustworthiness in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, 2, 100051. <https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2024.100051>
- Alves, I., & Lourenço, S. M. (2022). The use of non-financial performance measures for managerial compensation: evidence from SMEs. *Journal of Management Control*, 33(2), 151–187. <https://doi.org/10.1007/s00187-022-00337-8>
- Armitage, H. M., Webb, A., & Glynn, J. (2016). The Use of Management Accounting Techniques by Small and Medium-Sized Enterprises: A Field Study of Canadian and Australian Practice. *Accounting Perspectives*, 15(1), 31–69. <https://doi.org/10.1111/1911-3838.12089>
- Azudin, A., & Mansor, N. (2018). Management accounting practices of SMEs: The impact of organizational DNA, business potential and operational technology. *Asia Pacific Management Review*, 23(3), 222–226. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2017.07.014>
- Busetto, L., Wick, W., & Gumbinger, C. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and Practice*, 2(1), 14. <https://doi.org/10.1186/s42466-020-00059-z>
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 652–661. <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>
- Chong, V. K., Mia, L., Sands, J., & Wang, Z. A. (2023). The effect of nonfinancial performance

- measures, absorptive capacity, and organizational learning on innovation performance. *Journal of Management Control*, 34(2), 201–233. <https://doi.org/10.1007/s00187-023-00355-0>
- De Jesus Alvares Mendes Junior, I., & Alves, M. D. C. (2023). The balanced scorecard in the education sector: A literature review. *Cogent Education*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2160120>
- Deasy Maya Sari, M. Nasor, & Ritawati. (2024). Fungsi Lembaga Kursus dan Pelatihan Dalam Pemberdayaan Peserta Perspektif Etika Bisnis Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(1), 236–245. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2024.vol7\(1\).16359](https://doi.org/10.25299/syarikat.2024.vol7(1).16359)
- Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2024). Perceived school service quality and vocational students' learning satisfaction: Mediating role of conceptions of vocational education. *PLOS ONE*, 19(8), e0307392. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0307392>
- Heinicke, A. (2018). Performance measurement systems in small and medium-sized enterprises and family firms: a systematic literature review. *Journal of Management Control*, 28(4), 457–502. <https://doi.org/10.1007/s00187-017-0254-9>
- Kiger, M. E., & Varpio, L. (2020). Thematic analysis of qualitative data: AMEE Guide No. 131. *Medical Teacher*, 42(8), 846–854. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1755030>
- Lestari, R. D., Retnowati, E., Sasmita, K., & Purnama Dewi, I. (2024). PENGELOLAAN BERBASIS FINANCIAL SUSTAINABILITY PADA LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN DI JAWA BARAT. *Journal Of Lifelong Learning*, 7(2), 76–87. <https://doi.org/10.33369/joll.7.2.76-87>
- Lisi, S., Mignacca, B., & Grimaldi, M. (2024). Non-financial reporting and SMEs: A systematic review, research agenda, and novel conceptualization. *Journal of Management & Organization*, 30(3), 600–622. <https://doi.org/10.1017/jmo.2023.43>
- Morgan, H. (2022). Conducting a Qualitative Document Analysis. *The Qualitative Report*. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5044>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1). <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Pamungkas, A. H., & Ningrum, T. A. (2021). The Readiness of Course and Training Agency (LKP) in Link & Match Program with Business and Industry Sector. *Digital Press Social Sciences and Humanities*, 7, 00002. <https://doi.org/10.29037/digitalpress.47392>
- Papulová, Z., Gažová, A., Šlenker, M., & Papula, J. (2021). Performance Measurement System: Implementation Process in SMEs. *Sustainability*, 13(9), 4794. <https://doi.org/10.3390/su13094794>
- Pelz, M. (2019). Can Management Accounting Be Helpful for Young and Small Companies? Systematic Review of a Paradox. *International Journal of Management Reviews*, 21(2), 256–274. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12197>
- Priya, A. (2021). Case Study Methodology of Qualitative Research: Key Attributes and Navigating the Conundrums in Its Application. *Sociological Bulletin*, 70(1), 94–110. <https://doi.org/10.1177/0038022920970318>

- Roffia, P., Benavides, M. M., & Carrilero, A. (2024). Cost accounting practices in SMEs: liability of age and other factors that hinder or burst its implementation in turbulent years. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 20(1), 115–139. <https://doi.org/10.1007/s11365-023-00938-2>
- Saksono, L. A., & Bernardus, D. (2023a). Design of Balanced Scorecard as a School's Performance Measurement. *Binus Business Review*, 14(2), 171–183. <https://doi.org/10.21512/bbr.v14i2.8901>
- Saksono, L. A., & Bernardus, D. (2023b). Design of Balanced Scorecard as a School's Performance Measurement. *Binus Business Review*, 14(2), 171–183. <https://doi.org/10.21512/bbr.v14i2.8901>
- Sibbald, S. L., Paciocco, S., Fournie, M., Van Asseldonk, R., & Scurr, T. (2021). Continuing to enhance the quality of case study methodology in health services research. *Healthcare Management Forum*, 34(5), 291–296. <https://doi.org/10.1177/08404704211028857>
- Ylä-Kujala, A., Kouhia-Kuusisto, K., Ikäheimonen, T., Laine, T., & Kärri, T. (2023). Management accounting adoption in small businesses: interfaces with challenges and performance. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 19(6), 46–69. <https://doi.org/10.1108/JAOC-07-2022-0100>