

**ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
(studi pada Perpustakaan STIE Malangkuçewara Malang)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



Oleh:

**SISKA**

A.2016.1.33719

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
MALANG  
2020

## SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN

Oleh:

SISKA

A.2018.1.33719

Telah dipertahankan di depan dosen pengaji pada tanggal  
14 Februari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Dra. RR. WIDANARNI PUDJASTUTI, Ak., M.Si., CA, CPA

Mengetahui,

Kelola STIE Mihangkucewage

Dra. BUNYAMIN , M.M./Ph.D  
NIK 202.710.182.1

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah dipergunakan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi lain, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 pasal 70)

Malang, 5 Februari 2020

Mahasiswa



SISKA

NPK: A.2016.1.33719

## SURAT KETERANGAN RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3.M)



**STIE MALANGKUÇEWARA**  
d/h ABM School of Economics



Terakreditasi 'A', AKUNTANSI, 3233/SKBAN-PT/Akred/S/XII/2018  
Terakreditasi 'A', MANAJEMEN, 2812/SKBAN-PT/Akred/S/X/2018

### **SURAT KETERANGAN**

Nomor: 0118.1/BAU.02/I/2020

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçewara Malang menerangkan bahwa:

Nama	: Siska
NPK	: A.2016.1.33719
Jurusan	: Akuntansi
Alamat	: Jl. Candi Penataran 37 Malang

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari perpustakaan STIE Malangkuçewara untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul **ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN (STUDI PADA PERPUSTAKAAN STIE MALANGKUÇEWARA MALANG)**. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

31 Januari 2020

a.n Ketua

Ketua Jurusan Akuntansi



Dra. Widanarni Pudjiastuti, Ak. M.Si.CA.  
NIP. 202.710.246

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIE Malangkuçeçwara Drs. Bunyamin, MM, Ph.D
2. Ketua Program Studi Dra. RR. Widanarni Pudjiastuti, Ak.,MSi.,CA,CPA
3. Dosen Pembimbing Dra. RR. Widanarni Pudjiastuti, Ak.,MSi.,CA,CPA
4. Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara

Rekan-rekan penulis dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada ayah bunda tercinta (Suminto dan Sumiasih) , atas dorong yang kuat serta kebijaksanaan dan doa yang tidak ada putus-putusnya dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.

Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Ibu Esti Setijasih, Ibu Iga Dwi Rahmala, S.IP, Ibu Sri Astuti, S.IIP serta sahabat-sahabat tercinta Debby Laisyah, Hellen Priscilla, Yuanisa Abdullah, Dessy Merliya, Indriyani, Audi Rahmadhan, Lilis Suryani, Zuhrotul Laili, Clarisa S, Antonius Setiawan, dan Sofiyan Aris yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebaikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar. Terimakasih juga kepada teman-teman sebimbingan Chika dan Della yang telah berjuang bersama serta memberikan dukungan kepada penulis. Tak lupa pula kepada teman-teman kelas N angkatan 2016, UKM WAPPIM, UKMK Hindu ABM, PKMK Averelim's, dan PC KMHDI Malang yang telah memberikan pengalaman istimewa dalam berorganisasi.

Malang, 5 Februari 2020

Siska

## ABSTRAK

Perpustakaan perguruan tinggi sudah mengembangkan teknologi informasi dengan menggunakan sistem komputerisasi didukung oleh perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai. Ukuran sukses perpustakaan dilihat dari jumlah pengunjung yang datang. Teknologi informasi dan pengunjung yang datang, perpustakaan juga dapat memberikan pengendalian internal untuk menghasilkan sistem informasi yang cepat, tepat dan akurat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan teknologi informasi dan sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *Qualitative Research for Library*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara mendalam dengan 3 pustakawan sebagai informan penelitian. Teknik analisis data pada penelitian ini menghimpun data, mengklasifikasikan data, menganalisis data, penarikan kesimpulan dan menyajikan informasi. Hal yang harus dihadapi Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara dalam penerapan teknologi informasi yaitu *human error*, masalah pada jaringan, dan kurangnya perawatan pada perangkat keras dan perangkat lunak. Sementara itu, sistem pengendalian internalnya adanya *double job*, kurangnya pengendalian fisik dan perlunya menambah tenaga ahli meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

**Kata Kunci:** Perpustakaan, Teknologi Informasi, Sistem Pengendalian Internal, Kualitas Layanan

## **ABSTRACT**

*The university library has developed information technology using a computerized system supported by adequate hardware and software. The measure of library success can be seen from the amount of visitors who come. Information technology and visitors who come, the library can also provide internal control to produce information systems that are fast, right and accurate. This research aims to describe the application of information technology and internal control systems in improving the quality of library services in the STIE Malangkuçeçwara Library. This type of research is a descriptive research with a Qualitative Research for Library approach. Data collection techniques in this research were observation and in-depth interviews with 3 librarians as research informants. Data analysis techniques in this research collect data, classify data, analyze data, draw conclusions and present information. The things must be faced by the STIE Malangkuçeçwara Library in the application of information technology are human error, network problems, and lack of care on hardware and software. Meanwhile, the internal control system has a double job, lack of physical control and the need to add experts to improve the quality of library services.*

**Keywords:** *Library, Information Technology, Internal Control System, Service Quality*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa/ Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas Asung Kertha Wara Nugrahanya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: Analisis Penerapan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.

Di dalam penulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: Perpustakaan, Teknologi Informasi, Sistem Pengendalian Internal dan Kualitas Layanan.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 5 Februari 2020

Siska

## **DAFTAR ISI**

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Surat Keterangan Riset	iv
Lembar Riwayat Hidup	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Masalah	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Perpustakaan	8
2.1.1.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	8
2.1.1.2 Tujuan dan Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.1.2 Teknologi Informasi	10
2.1.2.1 Peran Teknologi Informasi	11
2.1.2.2 Ruang Lingkup Teknologi Informasi	12

2.1.2.3 Kendala dan Tantangan Penerapan Teknologi Informasi di Perpustakaan	14
2.1.2.4 Sistem Otomasi Perpustakaan <i>Online</i> <i>Search and Retrieval Library</i> (OSREL)	14
2.1.2.5 Tujuan Sistem Otomasi OSREL	15
2.1.2.6 Fitur Sistem Otomas Perpustakaan OSREL	15
2.1.2.7 Sistem Informasi Perpustakaan	16
2.1.3    Sistem Pengendalian Internal	16
2.1.3.1 Tujuan Sistem Pengendalian Internal	17
2.1.3.2 Komponen Sistem Pengendalian Internal	18
2.1.3.3 Prinsip-Prinsip Pengendalian Internal	20
2.1.3.4 Keterbatasan Pengendalian Internal	20
2.1.4    Kualitas Pelayanan Perpustakaan	21
2.1.4.1 Jenis Layanan Perpustakaan	22
2.2    Penelitian Terdahulu	23
2.3    Kerangka Pemecahan Masalah	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.2.1 Data Primer	28
3.2.1.1 Observasi	28
3.2.1.2 Wawancara Mendalam	29
3.2.2 Data Sekunder	30
3.2.3 Fokus Penelitian	30
3.3 Teknik Analisis Data	32

BAB IV PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Profil Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	34
4.1.2 Struktur Organisasi Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	36
4.1.3 Perlengkapan Teknologi Informasi Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	38
4.1.4 Daftar Pengunjung dan Koleksi Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	39
4.1.4.1 Daftar Pengunjung Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	40
4.1.4.2 Daftar Jumlah Koleksi Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	40
4.1.5 Tata Tertib Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	41
4.1.5.1 Jam Layanan	41
4.1.5.2 Tata Tertib Umum	42
4.1.6 Layanan Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	42
4.2 Informan Penelitian	43
4.3 Temuan Penelitian	44
4.3.1 Teknologi Informasi	44
4.3.1.1 Perangkat Keras ( <i>hardware</i> )	45
4.3.1.2 Perangkat Lunak ( <i>software</i> )	47
4.3.1.3 Sistem Informasi Perpustakaan	49
4.3.2 Sistem Pengendalian Internal	52
4.3.2.1 Lingkungan Pengendalian	52
4.3.2.2 Penilaian Resiko	53
4.3.2.3 Aktivitas Pengendalian	54

4.3.2.4	Informasi dan Komunikasi	55
4.3.2.5	Pemantauan	56
4.3.3	Kinerja Layanan	56
4.3.3.1	Nilai yang Diinginkan	
Pemustaka ( <i>fitness of use</i> )		56
4.3.3.2	Karakteristik Layanan	
Perpustakaan ( <i>feature</i> )		57
4.3.3.3	Tampilan Perpustakaan	
(aesthetic)		58
4.3.3.4	Perbaikan Layanan	
Perpustakaan ( <i>serviceability</i> )`		59
4.3.3.5	Waktu dan Akses Informasi	
(availability)		60
4.4	Pembahasan	61
4.1.1	Analisis penerapan teknologi	
informasi dalam meningkatkan		
kualitas layanan		61
4.4.1.1	Ruang lingkup teknologi	
Informasi		61
4.4.1.2	Sistem Informasi Perpustakaan	63
4.4.2	Analisis penerapan sistem pengendalian internal	
Dalam meningkatkan kualitas layanan		65
4.4.2.1	Komponen sistem pengendalian internal	65
4.4.3	Kinerja Layanan	69
4.4.3.1	Nilai yang Diinginkan	
Pemustaka ( <i>fitness of use</i> )		69
4.4.3.2	Karakteristik Layanan Perpustakaan	
( <i>feature</i> )		69
4.4.3.3	Tampilan Perpustakaan ( <i>aesthetic</i> )	69

<b>4.4.3.4</b>	Perbaikan Layanan Perpustakaan <i>(serviceability)</i>	70
<b>4.4.3.5</b>	Waktu dan Akses Informasi <i>(availability)</i>	70
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	71
<b>5.1</b>	Kesimpulan	71
<b>5.2</b>	Saran	72
	<b>Lampiran</b>	74
	<b>Daftar Pustaka</b>	77

## **DAFTAR TABEL**

2.1 Penelitian Terdahulu	23
3.1 Silabus Observasi	28
3.2 Silabus Wawancara	29
4.1 Daftar Nama Staf Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	38
4.2 Perlengkapan Teknologi Informasi Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	38
4.3 Daftar Pengunjung Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	39
4.4 Daftar Jumlah Koleksi Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	40
4.5 Daftar Jumlah Koleksi Lantai	41
4.6 Daftar Informan Penelitian	43
4.7 Daftar Buku Hilang	54

## **DAFTAR GAMBAR**

4.1 Perangkat Keras Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	47
4.2 Menu <i>Loan</i> (Peminjaman)	48
4.3 Menu <i>Return</i> (Pengembalian)	48
4.4 Menu Penerimaan Denda	48
4.5 Informasi SOS24	49
4.6 Prosedur Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	50
4.7 Proses Penerimaan Denda Koleksi Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara	51
4.8 Kegiatan <i>Input</i> Data Buku	57
4.9 Fasilitas Komputer	58
4.10 Koleksi Buku	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

74