

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga pengelola informasi yang paling utama yaitu ilmu pengetahuan yang berperan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Sebagai lembaga yang memberikan informasi mengenai ilmu pengetahuan, perpustakaan harus menyediakan sekumpulan koleksi, layanan pengolahan, layanan penyimpanan, dan terdapat pengguna didalamnya. Perpustakaan sudah mengalami beberapa perubahan dahulu perpustakaan hanya sebatas gedung dengan kumpulan koleksi akan tetapi saat ini seluruh kegiatannya sudah dipermudah dengan menggunakan sistem tertentu. Munculnya sistem yang memberikan kemudahan pada kegiatan tersebut ditandai dengan perkembangan teknologi informasi yang masuk pada dunia pendidikan terutama pada perpustakaan. Perkembangan teknologi informasi pada perpustakaan, mau tidak mau harus diterima oleh seluruh pustakawan sebagai pihak yang menjalankan penerapan teknologi informasi dalam seluruh aktivitas perpustakaan.

Kemajuan teknologi informasi mampu membawa perubahan pada layanan perpustakaan sehingga kemajuan teknologi informasi ini harus diterima oleh perpustakaan. Teknologi informasi sangat menjanjikan bagi aktivitas perpustakaan karena kecepatan dan kemudahannya sehingga perpustakaan saat ini dituntut dalam pengolahan informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Berdasarkan hasil survei sementara IPB menunjukkan bahwa 92,6% perpustakaan di Indonesia telah dilengkapi dengan komputer, walaupun sebagian besar masih memiliki satu sampai lima unit PC (48%) dan hanya 12% saja yang memiliki komputer lebih dari 20 unit. Dari 92,6% yang sudah dilengkapi dengan komputer tersebut sudah 70% sudah menggunakan perangkat lunak untuk layanan perpustakaan (*library house keeping*) seperti katalogisasi, klasifikasi, OPAC, kontrol sirkulasi dan lain sebagainya. Artinya sudah banyak perpustakaan yang menerapkan teknologi informasi pada setiap aktivitasnya sehingga perpustakaan mampu memberikan layanan pengguna yang maksimal.

Paradigma lama mengenai perpustakaan dengan berbagai kerumitan dalam melakukan pengolahan pustaka, keanggotaan dan layanan sirkulasi sudah dihapus karena perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi di perpustakaan dapat mempermudah, mempercepat, dan menyajikan informasi yang akurat sehingga teknologi informasi ini sangat tepat diterapkan pada perpustakaan. Salah satu penerapan teknologi informasi di perpustakaan, seluruh aktivitas perpustakaan sudah menggunakan sistem komputerisasi yang didukung oleh perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Penggunaan sistem komputerisasi dapat mempermudah tugas-tugas yang diemban dapat terselesaikan dengan cepat, mudah, akurat, dan terkontrol (Surachman, 2008). Banyaknya tugas-tugas rutin yang dilakukan di perpustakaan sehingga sangat mudah terjadinya *human error* karena kesalahan dari pustakawan dalam memasukan data. Adanya teknologi informasi di perpustakaan ini memang sangat tepat dengan menggunakan sistem komputer namun juga harus lebih hati-hati dalam penggunaannya agar tidak terjadi *human error*.

Penerapan teknologi informasi pada perpustakaan untuk mempermudah aktivitasnya salah satunya adalah diterapkannya sistem otomasi perpustakaan (*library outomation system*). Sistem otomasi perpustakaan adalah *software* yang beroperasi berdasarkan pangkalan data untuk mengotomasikan aktivitas perpustakaan. Umumnya penerapan sistem otomasi ini dapat mempermudah dalam pembuatan katalog, layanan sirkulasi dan mempermudah penelusuran katalog. Untuk membantuk memperlancar aktivitas perpustakaan, sistem otomasi perpustakaan harus didukung dengan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang memadai. Perangkat keras (*hardware*) digunakan meliputi *barcode, scanner, dan scurity gate*. Sedangkan perangkat lunak (*software*) yang dimanfaatkan dalam dimanfaatkan pengolahan perpustakaan seperti DC ISIS, Winisis, Qalis (Inlis-Lite), dan SliMS (Supriyanto dan Mukhsin (2008)).

Fahmawati dan Shofa (2019) dalam penelitiannya di perpustakaan IAIN Tulungagung menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi secara langsung dan tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan. Kualitas perpustakaan dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna perpustakaan yang sedang mencari informasi selain itu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja dari karyawan (pustakawan) yang hasil jasanya akan dirasakan oleh pengguna jasa (pemustaka). Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian Haryanta (2009) yang menyatakan bahwa perpustakaan sebagai penyedia informasi (*information profider*) sangat membutuhkan sistem informasi dan pelayanan, sehingga keefektifan sistem informasi tidak hanya terbatas pada kualitas informasinya saja, tetapi juga kualitas pelayanannya. Pada dasarnya tugas terpenting bagi perpustakaan memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan pengguna. Suksesnya kinerja perpustakaan juga dapat diukur dengan jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan. Perpustakaan STIE Malangkeçewara memiliki rata-rata 35 orang pengunjung perhari yang terdiri dari pengunjung mahasiswa akuntansi, manajemen dan umum. Dinilai dari aktivitas perpustakaan dengan pengunjung yang tidak sedikit sehingga sangat diperlukan suatu pengendalian dan alat pemantau keamanan perpustakaan.

Teknologi informasi juga dapat digunakan sebagai alat untuk memberikan kenyamanan dan keamanan dalam perpustakaan. Melalui fasilitas semacam *gate keeper*, *security gate*, CCTV dan lain sebagainya, perpustakaan dapat meningkatkan keamanan dalam perpustakaan dari suatu peristiwa yang disengaja seperti pencurian dan kecurangan apapun (Qalyubi, Syihabuddin (2003)). Dengan beberapa perangkat keras untuk keamanan tersebut dapat meningkatkan keamanan dalam perpustakaan dari pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Keamanan dan kenyamanan sangat diperlukan di perpustakaan, mengingat fungsi dari perpustakaan adalah sebagai pusat informasi ilmu pengetahuan yang didalamnya terdapat berbagai macam koleksi, perangkat keras, dan data-data penting perpustakaan. Dengan adanya berbagai macam kegiatan, koleksi, perangkat keras dan data-data penting di dalam perpustakaan maka perpustakaan sangat diwajibkan

memiliki alat bantu teknologi informasi yang memberikan keamanan perpustakaan. Perkembangan teknologi informasi sebagai tantangan tersendiri untuk sistem pengendalian internal yang ada. Pengendalian internal yang baik adalah memiliki tujuan yang tepat mengenai menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data, mendorong efisiensi, dan mendorong dipatuhinya manajemen. (Mulyadi (2016))

Dalam penerapan teknologi informasi terdapat hal penting yang harus perpustakaan lakukan seperti evaluasi pada sistem informasi yang ada sehingga dapat meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan dimasa yang akan datang yang memberikan kerugian pada perpustakaan. Pengendalian internal pada perpustakaan perlu dilakukan karena terdapat beberapa aset yang harus dipelihara dan dijaga. Peran manajemen juga sangat diperlukan dalam mengevaluasi aktivitas yang dijalankan perpustakaan. Dengan demikian perpustakaan juga harus memberikan kepercayaan kepada manajemen untuk menjalankan kegiatannya sesuai dengan prosedur yang sudah ada tanpa melakukan hal yang menyimpang dan melaporkan aktivitasnya berupa laporan evaluasi kinerja perpustakaan dengan andal atau dapat dipertanggungjawabkan. Pengendalian internal memiliki peran yang sangat penting dalam mencegah kecurangan dalam aktivitas utama pada perpustakaan yaitu pengadaan bahan pustaka dan pada layanan sirkulasi pada laporan penerimaan denda. Perlunya pengendalian pada pengadaan bahan pustaka dan penerimaan denda dikarenakan pada kegiatan tersebut terdapat transaksi pengeluaran kas dan penerimaan kas yang mengharuskan perpustakaan menyajikan informasi kedua hal tersebut dengan andal kepada manajemen tidak terkecuali pelaporan pada aset yang ada. Palupi (2015) sistem pengendalian internal mempunyai kelemahan dan dapat dipecahkan dengan unsur pengendalian internal. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi informasi di perpustakaan juga harus memiliki sistem pengendalian internal yang baik dengan demikian peneliti ingin meneliti teknologi informasi dan sistem pengendalian internal perpustakaan.

Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara merupakan lembaga yang memberikan pelayanan ilmu pengetahuan kepada pengguna dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi dengan memanfaatkan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) pada seluruh aktivitasnya. Disamping menyediakan koleksi dan beberapa layanan lainnya perpustakaan STIE Malangkuçeçwara mencoba untuk mengembangkan sendiri teknologi informasi yaitu dengan terciptanya perangkat lunak sistem otomatis perpustakaan *Online Search and Retrieval Library* (OSREL) pada tahun 2007. OSREL digunakan untuk menjawab kebutuhan perpustakaan dan pemustaka, yang memiliki tujuan untuk pelayanan sirkulasi dan referensi di perpustakaan STIE Malangkuçeçwara. Kegiatan sirkulasi meliputi peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, histori buku, rekap laporan untuk statistik, penagihan keterlambatan dan penelusuran koleksi telah terakomodasi pada sistem otomatis perpustakaan OSREL. Kegiatan referensi menyediakan koleksi rujukan dan hasil penelitian yang tersedia pada sistem otomatis perpustakaan OSREL. Kegiatan sirkulasi meliputi peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, histori buku, rekap laporan untuk statistik, penagihan keterlambatan dan penelusuran koleksi telah terakomodasi pada sistem otomatis perpustakaan OSREL. Kegiatan referensi menyediakan koleksi rujukan dan hasil penelitian yang tersedia pada sistem otomatis perpustakaan OSREL.

Pengembangan teknologi informasi dengan terciptanya sistem otomatis perpustakaan OSREL sangat bermanfaat selain untuk melakukan proses layanan perpustakaan sistem tersebut juga sebagai sistem informasi yang dapat menghasilkan sistem informasi yang cepat, tepat dan akurat guna memenuhi kebutuhan pengguna serta mencapai pengendalian internal di perpustakaan STIE Malangkuçeçwara. Adanya sistem otomatis perpustakaan OSREL dapat menghasilkan informasi yang andal dalam pelaporan aset, penerimaan dan pengeluaran kas karena data-data tersebut tersimpan pada database yang terdapat di menu sistem otomatis perpustakaan OSREL. Akan tetapi dari pengamatan sementara pada sistem otomatis perpustakaan OSREL pada penerimaan kas dari penerimaan denda ternyata terdapat ketidaksamaan antara laporan penerimaan pada

sistem otomasi perpustakaan OSREL dan total penerimaan denda sesungguhnya. Kesalahan tersebut terjadi saat petugas sirkulasi yang salah memasukan data pada menu *loan* atau peminjaman sehingga menyebabkan *human error*. Meskipun demikian sistem otomasi perpustakaan OSREL sangat membantu dan meningkatkan kinerja pelayanan sirkulasi di perpustakaan STIE Malangkuçeçwara.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ditemukan pada saat observasi, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dan pengkajian kembali penerapan teknologi informasi sistem komputerisasi meliputi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk penunjang otomasi perpustakaan dan sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Umumnya perpustakaan STIE Malangkuçeçwara ini sebagai sebuah perpustakaan perguruan tinggi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi oleh segenap sivitas akademik baik fakultas maupun universitas pada kinerja karyawan pustakawan mencakup pengembangan koleksi perpustakaan dan pelayanan teknis yang diberikan oleh pustakawan. Oleh karena itu, judul yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini adalah **“Analisis Penerapan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan pada Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka fokus masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan pada perpustakaan STIE Malangkuçeçwara?
2. Bagaimana penerapan sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas layanan pada perpustakaan STIE Malangkuçeçwara?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mengidentifikasi, mendeskripsikan dan menganalisis penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan pada perpustakaan STIE Malangkuçeçwara.
2. Untuk mengetahui, mengidentifikasi, mendeskripsikan dan menganalisis penerapan sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas layanan pada perpustakaan STIE Malangkuçeçwara.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara akademis maupun praktis bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti mengenai analisis penerapan teknologi informasi dan sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di STIE Malangkuçeçwara.

2. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk pemecahan masalah serta memberikan kontribusi berkaitan dengan analisis penerapan teknologi informasi dan sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di STIE Malangkuçeçwara.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dan referensi untuk penelitian-penelitian yang relevan selanjutnya, serta dapat memberikan sumbangsih kepada keilmuan perpustakaan dan memberikan masukan dan inovasi terutama dalam penerapan teknologi dan sistem pengendalian internal.