

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Perpustakaan

Menurut Sutarno (2006), perpustakaan berasal dari kata pustaka yang berarti buku. Setelah mendapat awalan per- dan akhiran –an jadilah perpustakaan, yang berarti kitab, kitab primbon, atau kumpulan buku-buku. Istilah perpustakaan ini berlaku untuk perpustakaan tradisional atau perpustakaan konvensional. Untuk perpustakaan modern yang menjadi paradigma baru perpustakaan tidak hanya mencakup buku-buku koleksi saja akan tetapi terdapat berbagai jenis koleksi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat berupa bahan audio visual, rekaman, film dan kaset.

Sedangkan menurut Suhendar (2007), perpustakaan merupakan unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka. Baik berupa buku maupun non buku yang diatur secara sistematis menurut aturan sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi. Buku-buku dan bahan pustaka lainnya disusun rapi di rak dan tempat-tempat yang sudah ditentukan dalam ruangan atau gedung, setelah itu diproses menurut sistem tertentu.

2.1.1.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Basuki (1991) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi bertugas sebagai unit pelaksana teknis, mengemban tugas mendukung tujuan lembaga induknya yakni memberikan layanan kepada sivitas akademik dan masyarakat pemakai sekitarnya, yang relevan dengan program Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, pengajaran dan pengabdian kepada masyarakat.

Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan secara langsung dibawah rektorat. Kepala Perpustakaan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Dalam Peraturan Pemerintah No. 30/1990 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bahwa perpustakaan merupakan unsur penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam pengertian ini, perguruan tinggi adalah universitas, fakultas, jurusan, institut, sekolah tinggi dan akademi serta berbagai badan bawahannya seperti lembaga penelitian. Pada Kamus Besar Ilmu Pengetahuan menjelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berdiri di setiap fakultas atau jurusan di lingkungan perguruan tinggi yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nasional dengan memperhatikan secara serius hal-hal seperti pembinaan koleksi, pembinaan sumber tenaga, standarisasi dan pembiayaan.

Dilihat dari konsep manajemen, perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan yang dapat disusun secara hirarkis, yaitu:

- Misi (*mission*)
- Sasaran (*goals*)
- Tujuan (*objective*)
- Kegiatan (*activities*)
- Program (*programmes*)

Sasaran perpustakaan perguruan tinggi dalam membantu mencerdaskan kehidupan bangsa dijabarkan sebagai berikut:

- a. Menjadi organisasi dan administrasi yang baik
- b. Memiliki dana yang cukup
- c. Pengadaan dan pengembangan sumber daya manusia
- d. Memberian jasa yang baik
- e. Fasilitas fisik yang memadai

2.1.1.2 Tujuan dan Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Secara garis besar, perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan untuk menunjang tercapainya program Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Menurut Basuki (1994), secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa serta mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (*referens*) pada semua tingkat akademis, artinya dimulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar.
3. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan informasi aktif yang tidak terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetap juga lembaga industri lokal.

Adapun tugas dari perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut:

- a. Pemilihan dan pengadaan
- b. Pengelolaan pustaka
- c. Pelayanan
- d. Tata usaha

2.1.2 Teknologi Informasi

Teknologi informasi (TI) yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Information Technologi* (IT) adalah istilah umum yang menjelaskan teknologi apapun membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi. Teknologi informasi saat ini juga sangat membantu setiap organisasi yang telah dilengkapi dengan otomasi teknologi informasi.

Menurut Sutabri (2016), teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintah dan merupakan informasi yang strategi untuk pengambilan keputusan.

Sedangkan Menurut Indrajit (2011), teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu.

Sedangkan menurut Sutarman (2009), teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa, teknologi informasi (TI) mencakup semua alat untuk menerima, menyimpan, mengolah, pertukaran, dan penggunaan informasi yang berbasis komputer untuk proses pengambilan keputusan. Bidang teknologi informasi ini mencakup perangkat keras komputer, seperti komputer mainframe, server, dan laptop. Sedangkan untuk perangkat lunak, seperti sistem operasi dan aplikasi untuk melakukan berbagai fungsi jaringan dan peralatan terkait seperti modem dan database untuk menyimpan data yang penting.

2.1.2.1 Peran Teknologi Informasi

Teknologi informasi pada aktivitas manusia saat ini memiliki peran yang sangat besar. Kadir (2014), mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peran sebagai berikut:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas dan proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Banyak perpustakaan saat ini menggunakan teknologi informasi untuk menunjang tugas dan proses penyimpanan data. Alasan lainnya adalah membantu proses penyajian menjadi cepat, tepat, dan akurat. Peran teknologi juga dapat menggantikan tugas manusia untuk sebagai alat bantu dalam proses pemantauan seluruh aktivitas. Terdapat perpustakaan yang sudah banyak menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai kegiatan yang ada di perpustakaan.

2.1.2.2 Ruang Lingkup Teknologi Informasi

Secara garis besar, teknologi informasi menjadi dua bagian, yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan sumber daya manusia (*brainware*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti *processor*, *monitor*, *keyboard* dan *printer*. Adapun perangkat lunak terkait dengan kumpulan-kumpulan program yang memungkinkan *hardware* memproses data sesuai dengan instruksi. Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan tidak akan berlangsung tanpa perangkat teknologi informasi yang mendukungnya. Berikut jenis perangkat teknologi informasi yang diterapkan di perpustakaan:

a. Perangkat Keras (*hardware*)

Perangkat keras terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Perangkat *Input*

Masukan baik berupa perintah atau kode yang kemudian akan diproses yang akan menghasilkan *output* informasi pengolahan data (Supriyanto dan Mukhsin, 2008).

Adapun jenis-jenis dari perangkat *input* antara lain *keyboard*, *mouse*, *scanner*, *barcode*, *webcam*, *microphone*.

2. Perangkat *Output*

Perangkat keluaran yang berfungsi untuk menyajikan informasi hasil pengolahan sistem. Adapun jenis-jenis perangkat *output* seperti *monitor*, *speaker*, dan *printer*.

b. Perangkat penyimpanan

Perangkat penyimpanan dibedakan menjadi dua yaitu penyimpanan internal yang berfungsi sebagai pengingat sementara baik bagi data, program, maupun informasi ketika proses pengolahannya sedang dilaksanakan oleh CPU dan penyimpanan eksternal berfungsi sebagai tempat penyimpanan secara permanen. Teknologi informasi perangkat keras yang paling banyak digunakan di perpustakaan sekarang ini sebagai penerapan teknologi informasi (Supriyanto dan Mukhsin, 2008).

1. Teknologi *Barcode*

Teknologi *barcode* sudah lama digunakan di perpustakaan. *Barcode* berguna untuk menyimpan data-data spesifik, misalnya kode barang, nomor identitas dengan mudah dan murah. Kelebihan dari *barcode* yang paling utama yaitu mudah dan murah, sebab media yang digunakan kertas dan tinta. Sedangkan untuk membaca *barcode* berbentuk slot, *scanner*, sampai ke bentuk CD.

2. Teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*)

Teknologi RFID yaitu teknologi identifikasi berbasis gelombang radio. Teknologi ini mampu mengidentifikasi berbagai objek secara simultan tanpa diperlukan kontak langsung. RFID dikembangkan sebagai pengganti atau penerus teknologi *barcode*. Implementasi RFID secara efektif digunakan pada lingkungan manufaktur atau industri yang memerlukan akurasi objek dalam jumlah yang besar serta berada di daerah yang luas. (Supriyanto dan Mukhsin, 2008)

c. Perangkat Lunak (*Software*)

Saat ini telah muncul beraneka ragam *software* yang dapat dimanfaatkan dalam dimanfaatkan pengolahan perpustakaan. Mulai dari *software* yang bersifat langsung buka (*open source*) sampai dengan *software* yang dijual dari harga ratusan ribu hingga jutaan. Adapun *software* yang biasanya diterapkan di perpustakaan yaitu DC ISIS, Winisis, Qalis (Inlis-Lite), dan SliMS yang merupakan sistem otomatisasi perpustakaan.

2.1.2.3 Kendala dan Tantangan Penerapan Teknologi Informasi di Perpustakaan

Menurut Surachman (2008) Teknologi dalam hal ini teknologi informasi hal yang murah. Untuk itu apabila perpustakaan ingin mengimplementasikan teknologi informasi dalam layanan dan aktifitas perpustakaan maka perlu perencanaan secara matang. Hal ini untuk mengantisipasi agar tidak ada kesia-siaan dalam perencanaan dan pengembangan yang berakibat pula pada pemborosan waktu, tenaga, pikiran dan keuangan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dalam rangka penerapan teknologi informasi pada perpustakaan, yakni: Dukungan Top Manajemen atau Lembaga Induk

1. Kestinambungan atau Kontinuitas
2. Perawatan dan Pemeliharaan
3. Sumber Daya Manusia
4. Infrastruktur lainnya seperti Listrik, Ruang atau Gedung, *Furniture*, Interior *Design*, Jaringan Komputer, dll
5. Pengguna Perpustakaan seperti faktor kebutuhan, kenyamanan, pendidikan pengguna, kondisi pengguna

2.1.2.4 Sistem Otomasi Perpustakaan Online Search and Retrieval Library (OSREL)

Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara sebagai perpustakaan perguruan tinggi telah menerapkan teknologi informasi untuk membantu pengembangan dan arah masa depan perpustakaan salah satunya yaitu sistem otomasi perpustakaan yang teritegrasi dengan istilah *Online Search and Retrieval Library* (OSREL). Menurut Echols dan Shadily (2006) *Online Search and Retrieval Library* (OSREL) yaitu pencarian *online* perpustakaan dan temu kembali perpustakaan. Secara harfiah definisi dari sistem otomasi perpustakaan OSREL adalah sistem yang membantu dalam pencarian dan temu kembali bahan pustaka yang ada diperpustakaan dengan melalui sistem *online*. Penanaman sistem otomasi perpustakaan OSREL ini sebagai nama dari sistem otomasi yang digunakan di perpustakaan STIE Malangkuçeçwara yang berdasarkan arti dari namanya yaitu suatu alat penelusuran atau temu kembali informasi perpustakaan.

2.1.2.5 Tujuan Sistem Otomasi OSREL

Tujuan dari sistem otomasi perpustakaan OSREL tidak jauh dari sistem otomasi perpustakaan pada umumnya. Menurut Kepala Perpustakaan STIE Malangkuçeçwara tujuan dari sistem otomasi perpustakaan OSREL antara lain:

- a. Mempermudah dan mempercepat penelusuran informasi yang dibutuhkan.
- b. Mempermudah kegiatan sirkulasi yang meliputi pinjaman dan pengembalian buku.
- c. Mempermudah melakukan pengawasan terhadap pemustaka yang sedang melakukan transaksi bahan pustaka atau sebagai sistem pengendalian internal juga.

2.1.2.6 Fitur Sistem Otomasi Perpustakaan OSREL

Adapun fitur-fitur yang terdapat pada sistem otomasi perpustakaan OSREL adalah sebagai berikut:

- a. Input Data Buku
Merupakan fitur yang digunakan dalam melakukan kegiatan pengelolaan bahan pustaka
- b. Layanan Sirkulasi
Merupakan kegiatan yang berkenaan dengan proses peminjaman dan pengembalian buku dan pembayaran denda. Sistem ini apabila terjadi keterlambatan dalam pengembalian buku yang telah dipijam oleh pemustaka secara otomatis akan muncul berapa tagihan atau denda yang harus dibayar oleh pengguna.
- c. Layanan Kartu Anggota
Sebagai layanan yang diberikan untuk mengurus data keanggotaan perpustakaan.
- d. *Online Public Access Catalog (OPAC)*
Mesin penelusuran dan temu kembali bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan

2.1.2.7 Sistem Informasi Perpustakaan

Menurut Aziz (2006) sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai tujuan yaitu menyajikan informasi dan komponen sistem informasi meliputi hardware, software, manusia, data, dan prosedur.

Sistem Informasi Perpustakaan adalah sistem yang dibuat untuk memudahkan petugas perpustakaan dalam mengelola suatu perpustakaan. Semua diproses secara komputerisasi yaitu digunakannya suatu *software* tertentu seperti *software* pengolah database. Petugas perpustakaan dapat selalu memonitor tentang ketersediaan buku, daftar buku baru, peminjaman buku dan pengembalian buku. Sistem informasi perpustakaan merupakan sebuah sistem yang terdiri dari manusia, *hardware*, *software*, prosedur, dan data yang terintegrasi, digunakan untuk manajemen otomatis perpustakaan sehingga mengemas sebuah informasi yang bernilai bagi penggunaannya (pustakawan maupun pemustaka).

Penerapan teknologi informasi di perpustakaan dapat difungsikan dalam dua bentuk yaitu:

- 1) Penerapan teknologi informasi digunakan sebagai sistem informasi manajemen perpustakaan, mulai dari pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik dan lain sebagainya.
- 2) Penerapan teknologi informasi sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan dan menyebarluaskan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital.

2.1.3 Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi (2016:129), Pengendalian internal adalah meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Menurut Ardiyos dalam Tuti (2012:11), Pengendalian internal merupakan sistem yang disusun sedemikian rupa, sehingga antara bagian satu secara otomatis akan mengawasi bagian yang lainnya.

Sedangkan menurut Krismiaji (2010:218), Pengendalian internal adalah rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menjaga dan melindungi aktiva dan menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

Dari penjabaran diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal ini sangat diperlukan dalam organisasi perpustakaan guna untuk menjaga aktiva serta memberikan informasi yang cepat, akurat dan dapat dipercaya melalui sistem pengendalian internal untuk seluruh pengguna perpustakaan. Sistem pengendalian internal ini diterapkan oleh perpustakaan agar dapat mengendalikan seluruh inventaris-inventaris atau aset yang digunakan selama kegiatan seperti buku-buku, komputer dan aset lainnya agar bisa dikendalikan melalui satu sistem yang terintegrasi. Jika sistem pengendalian internal ini mampu dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan kualitas layanan perpustakaan yang maksimal.

2.1.3.1 Tujuan Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi (2016:129-130), tujuan dari sistem pengendalian internal dibagi menjadi dua macam, yaitu: pengendalian internal akuntansi (*internal accounting control*) dan pengendalian internal administratif (*internal administrative control*). Pengendalian internal akuntansi, yang merupakan bagian dari sistem pengendalian internal, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang di koordinasikan terutama untuk menjaga aset organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan akuntansi. Sedangkan pengendalian internal administratif meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan manajemen. Adapun tujuan pokok pengendalian internal sebagai berikut:

1. Menjaga aset organisasi
2. Mengecek ketelitian dan keandalan data
3. Mendorong efisiensi
4. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen

Untuk mencapai tujuan pengendalian internal diatas maka diperlukan adanya sistem informasi akuntansi yang benar hal ini dapat memberikan dorongan utama terhadap aset perpustakaan dengan penyelenggaraan pencatatan aktiva yang baik. Apabila struktur pengendalian internal suatu perpustakaan lemah maka akan timbul kesalahan, ketidakakuratan, serta kerugian bagi perpustakaan.

2.1.3.2 Komponen Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi (2011), unsur pengendalian internal terdiri dari lima komponen yakni:

a. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian merupakan suasana pengendali dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personel organisasi tentang pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan landasan untuk semua unsur pengendalian internal, yang membentuk disiplin dan struktur.

Berbagai faktor yang membentuk lingkungan pengendalian dalam suatu entitas antara lain:

- a) Nilai integritas dan etika
- b) Komitmen terhadap kompetensi
- c) Dewan komisaris dan komitmen audit
- d) Filosofi dan gaya operasi manajemen
- e) Struktur organisasi
- f) Penetapan wewenang dan tanggungjawab
- g) Kebijakan dan praktik dibidang sumber daya manusia

b. Penilaian Resiko

Penilaian resiko untuk pelaporan keuangan adalah identifikasi, analisis, dan manajemen resiko yang berkaitan dengan penyusunan laporan keuangan, sesuai dengan prinsip akuntansi berterima umum. Penaksiran resiko manajemen untuk tujuan pelaporan keuangan adalah penaksiran resiko yang terkandung dalam asersi tertentu dalam laporan keuangan dan desain implemtasi aktivitas pengendalian internal yang ditentukan untuk mengurangi resiko tersebut pada tingkat minimum, dengan mempertimbangkan biaya manfaat.

Penilaian resiko manajemen harus mencakup pertimbangan khusus terhadap resiko yang dapat timbul dari perubahan keadaan, seperti:

- a) Bidang baru bisnis atau transaksi yang memerlukan prosedur akuntansi yang belum dikenal.
- b) Perubahan standar akuntansi
- c) Hukum dan peraturan baru

c. Informasi dan Komunikasi

Sistem akuntansi diciptakan untuk mengidentifikasi, merakit, menggolongkan, menganalisis, mencatat dan melaporkan transaksi suatu entitas serta menyelenggarakan pertanggungjawaban kekayaan dan utang entitas. Transaksi terdiri dari pertukaran aktiva dan jasa dalam entitas. Sistem akuntansi yang efektif dapat memberikan keyakinan memadamahi bahwa transaksi yang dicatat adalah:

- a) Sah
- b) Telah diotorisasi
- c) Telah dicatat
- d) Telah dinilai secara wajar
- e) Telah digolongkan secara wajar

d. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk memberikan keyakinan bahwa petunjuk yang dibuat oleh manajemen dilaksanakan. Kebijakan dan prosedur ini memberikan keyakinan bahwa tindakan yang diperlukan telah dilaksanakan untuk mengurangi resiko dalam pencapaian tujuan entitas. Aktivitas pengendalian memiliki berbagai macam tujuan dan diterapkannya dalam berbagai tingkat dan fungsi organisasi.

e. Pemantauan

Pemantauan adalah proses penilaian kualitas kerja struktur pengendalian internal sepanjang waktu. Pemantauan dilaksanakan oleh

personel yang semestinya melakukan pekerjaan tersebut, baik pada tahap desain maupun pengendalian pengoperasian pengendalian, pada waktu yang tepat, untuk mempertahankan apakah struktur pengendalian internal beroperasi sebagaimana yang diharapkan, dan untuk menentukan apakah struktur pengendalian internal tersebut telah memerlukan perubahan terjadinya perubahan keadaan.

2.1.3.3 Prinsip-Prinsip Pengendalian Internal

Untuk mendapatkan pengendalian internal yang baik, menurut Bambang Hartadi (1999), harus memperhatikan beberapa prinsip yang terdapat di suatu pengendalian internal, yakni:

1. Pegawai yang berkualitas dan dapat dipercaya
2. Pemisahan Wewenang
3. Pengawasan
4. Penetapan tanggungjawab perseorangan
5. Pencatatan yang seksama dengan segera
6. Penjagaan fisik
7. Pemisahan oleh petugas yang bebas dari tugas rutin

2.1.3.4 Keterbatasan Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi (2016), keterbatasan bawaan yang melekat pada setiap pengendalian internal sebagai berikut:

1. Kesalahan dalam pertimbangan
Kesalahan dalam mempertimbangkan keputusan yang diambil karena tidak memudahinya informasi, keterbatasan waktu dan tekanan lainnya.
2. Gangguan
Gangguan pada pengendalian terjadi karena personil membuat kesalahan karena kelalaian, tidak adanya perhatian, atau kelelahan.
3. Kolusi
Tidakkan beberapa individu yang memiliki tujuan untuk melakukan kejahatan yang disebut kolusi. Kolusi ini dapat mengakibatkan bobolnya pengendalian internal yang dibangun untuk melindungi kekayaan entitas

dan tidak terungkapnya ketidakberesan atau terdeteksinya kecurangan oleh struktur pengendalian internal yang dirancang.

4. Pengabaian oleh manajemen

Manajemen dapat mengabaikan kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan untuk tujuan yang tidak sah seperti keuntungan pribadi manajer, penyajian kondisi keuangan yang berlebihan, atau kepatuhan semu.

5. Biaya lewat manfaat

Biaya yang diperlukan untuk mengoperasikan pengendalian internal tidak boleh melebihi manfaat yang diharapkan dari pengendalian internal tersebut.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Menurut Tjiptono (2004), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Olsen dan Wyekoff dalam Yumit (2001:22), kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan. Dengan kata lain bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja dari karyawan (pustakawan) yang hasil jasanya akan dirasakan oleh pengguna jasa (pemustaka).

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan. Baik tidaknya kualitas pelayanan juga tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan dari pengguna secara konsisten. Terdapat beberapa aspek apabila kualitas layanan perpustakaan diterapkan pada layanan perpustakaan dan informasi yakni :

- a. Terkait dengan cocok atau tidaknya perpustakaan menghasilkan nilai yang diinginkan pemustaka (*fitness of use*)
- b. Terkait dengan karakteristik bagaimana layanan perpustakaan bisa membedakan dengan layanan sejenis (*features*)
- c. Terkait dengan bagaimana tampilan perpustakaan, seperti : fasilitas perlengkapan, pustakawan, dan isi pesan dari komunikasi terkait dengan pelayanannya (*aesthetic*)

- d. Terkait dengan kemudahan dalam perawatan dan perbaikan layanan perpustakaan (*serviceability*)
- e. Terkait dengan bagaimana pemustaka memiliki waktu dan akses informasi yang bebas dari gangguan saat melakukan transaksi, maupun sistem dan pustakawan yang tersedia pada waktu pemustaka memerlukan bantuan (*availability*) (Fahmawati (2013))

2.1.4.1 Jenis Layanan Perpustakaan

Perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, memiliki berbagai macam layanan yang diharapkan dapat memberikan rasa kepuasan pemustaka. Adapun jenis layanan perpustakaan menurut Rahayningsih (2007) sebagai berikut:

- a. Layanan Loker
- b. Layanan Sirkulasi
- c. Layanan Referensi
- d. Layanan Penelusuran Informasi
- e. Layanan Informasi Koleksi Terbaru
- f. Layanan Koleksi, terbagi atas:
 - 1) Layanan Koleksi Umum dan Sirkulasi
 - 2) Layanan Koleksi Cadangan
 - 3) Layanan Terbitan Berkala
 - 4) Layanan Koleksi Digital
 - 5) Layanan Koleksi Referensi
 - 6) Layanan Koleksi Khusus
 - 7) Layanan Koleksi Tugas Akhir
- g. Layanan Ruang Baca
- h. Layanan Foto *Copy*
- i. Layanan *Workstation* atau Multimedia
- j. Layanan lain-lain termasuk pengawasan keluar masuknya koleksi, penataan koleksi, layanan informasi perpustakaan pendidikan pemustaka dan sosialisasi peraturan.

Demi kepuasan para pemsutaka maka sudah seharusnya perpustakaan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan layanan yang maksimal bagi pemustaka.

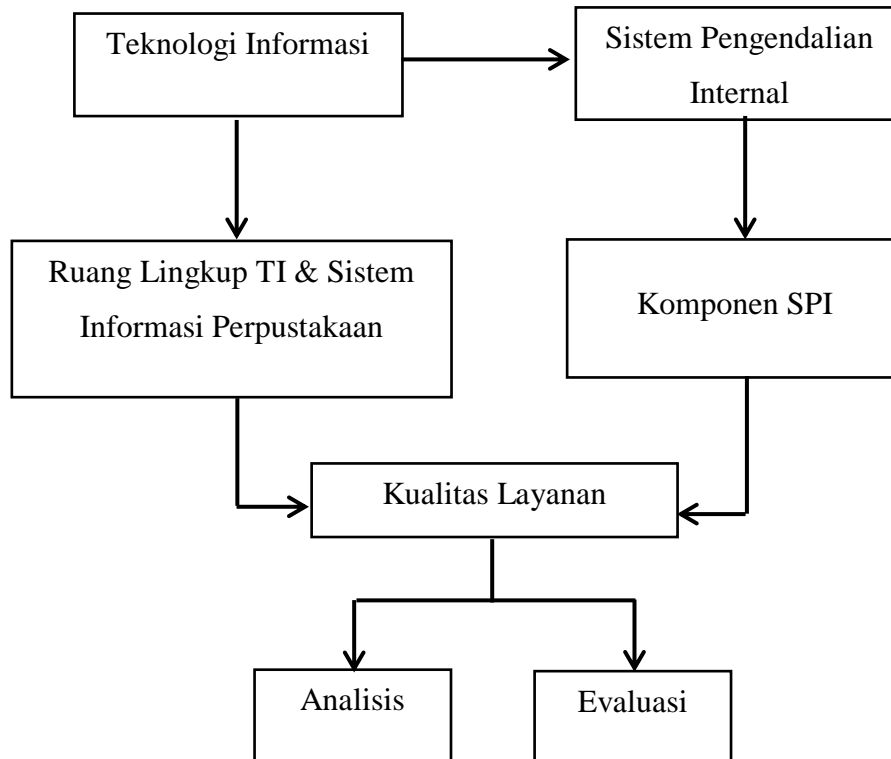
2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel Penelitian Terdahulu 2.1

| Nama (Tahun) | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----------------------------|--|--|
| Haryanta (2009) | Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan (SIPUS TERPADU VERSI 3) terhadap Kinerja Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Gajah Mada | Penggunaan Siplus terpadu versi 3 ini memberikan pengaruh pada kinerja pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Gajah Mada, Penggunaan sistem informasi perpustakaan Sipus terpadu versi 3 juga memiliki pengaruh pada kinerja pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Gajah Mada. |
| Palupi dkk (2015) | Analisis sistem pengendalian internal dalam sistem akuntansi pembelian | Penerapan sistem pengendalian intern pada sistem akuntansi pembelian di KPRI UB masih kurang, karena di dalam organisasi masih ada perlengkapan tugas dibagian gudang. Perangkapan tugas tersebut menyebabkan karyawan mengalami kesalahan dalam melaksanakan tugasnya akibat kelelahan sehingga berakibat pada <i>human error</i> |
| Irawan dan Najullah (2015) | Sistem Informasi Perpustakaan Pada Universitas Serang | Adany sistem informasi perpustakaan pada universitas serang raya dapat menunjang aktivitas |

| | | |
|---------------------------|---|--|
| | Raya Berbasis WEB | kepustakaan. Baik mencari buku, mengelola data jurnal dan lain sebagainya. Pengunjung mencari buku dengan aplikasi. |
| Alifah (2017) | Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Sumber Informasi Perpustakaan | Dalam Layanan sumber informasi peran teknologi informasi sebagai penunjang pelayanan, Perkembangan layanan sumber informasi di perpustakaan dengan penggunaan teknologi didalamnya dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. |
| Fahmawati dan Faza (2019) | Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Perpustakaan IAIN Tulungagung | Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi belum berjalan dengan baik, kurangnya sarana dan prasarana sistem jaringan serta perangkat komputer, teknologi informasi dan komunikasi telah diterapkan dalam kegiatan perpustakaan. |

2.3 Kerangka Pemecahan Masalah



Ruang lingkup teknologi informasi meliputi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang mendukung sistem komputerisasi dan sistem otomasi perpustakaan. Teknologi informasi dan sistem pengendalian internal saling berkaitan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Teknologi informasi dapat membantu perpustakaan dalam pengendalian internal, seperti kegiatan pengadaan bahan pustaka, penerimaan denda dan keamanan perpustakaan yang akan lebih efektif dan cepat. Perangkat lunak (*software*) yang digunakan perpustakaan yaitu sistem otomasi perpustakaan yang berguna untuk melakukan pengolahan data, mencari informasi dan layanan sirkulasi agar memberikan sistem informasi yang cepat, mudah dan andal. Untuk memberikan sistem informasinya dapat memberikan informasi yang cepat, mudah, dan andal dapat dilihat pada prosedur kegiatannya. Banyak perpustakaan yang sudah menggunakan sistem otomasi pada aktivitasnya tidak terkecuali perpustakaan STIE

Malangkuçeçwara yaitu sistem otomasi perpustakaan *Online Search and Retrieval Library* (OSREL). Oleh karena itu penggunaan perangkat lunak (*software*) OSREL pilihan perpustakaan STIE Malangkuçeçwara yang digunakan untuk mempermudah dan mengawasi pengendalian internal didukung juga komponen-komponen perangkat keras (*hardware*) yang memadai. Penelitian ini akan menggambarkan penerapan teknologi informasi dan sistem pengendalian yang dilakukan perpustakaan yang dilakukan dengan sistem otomasi perpustakaan OSREL dan komponen-komponen perangkat keras (*hardware*) dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Hasil penelitian kemudian dianalisis langkah-langkah yang ditentukan dan dilakukan evaluasi agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja perpustakaan STIE Malangkuçeçwara.