

Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Helpdesk IT (SIKUT) sebagai Pendukung Efisiensi Proses Bisnis dan Akuntabilitas Informasi Perusahaan

Hananda Priyandaru¹

¹ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya No. 98, Senen, Jakarta Pusat.
E-mail: hananda.hnn@bsi.ac.id

Artikel Info : Diterima : 10-10-2025 | Direvisi : 20-11-2025 | Disetujui : 01-12-2025

Abstrak: Dalam ekosistem industri 4.0 yang semakin terkoneksi, integrasi teknologi informasi ke dalam infrastruktur operasional perusahaan manufaktur bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan elemen fundamental yang menentukan keberlangsungan dan daya saing bisnis. PT Monokem Surya Karawang, sebagai entitas manufaktur yang bergerak di bidang bahan kimia khusus dan zirkon, menghadapi tantangan signifikan dalam pengelolaan aset teknologi dan penanganan insiden operasional. Penelitian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan efisiensi yang kritis akibat ketergantungan pada mekanisme pelaporan gangguan teknologi informasi yang masih berbasis manual dan konvensional. Ketidakhadiran sistem pencatatan yang terintegrasi mengakibatkan redundansi data, kelambatan respons penanganan (*Mean Time to Response*), serta lemahnya akuntabilitas dalam pelacakan aset dan biaya pemeliharaan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang bangun *Sistem Informasi Akuntansi Helpdesk IT* (SIKUT) sebagai solusi strategis untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Mengadopsi metode pengembangan sistem *Prototyping*, penelitian ini menekankan pada siklus iteratif yang melibatkan partisipasi aktif pengguna dalam fase perancangan untuk memastikan kesesuaian fungsionalitas. Sistem dirancang berbasis *website* dengan memanfaatkan fleksibilitas bahasa pemrograman PHP dan keandalan manajemen basis data MySQL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIKUT mampu mentransformasi arsitektur penanganan insiden dari pola reaktif-manual menjadi mekanisme *ticketing* yang terstruktur, transparan, dan akuntabel. Implikasi manajerial dari sistem ini mencakup peningkatan efisiensi alur kerja departemen TI, penyediaan jejak audit digital yang valid bagi manajemen aset, serta dukungan konkret terhadap pengambilan keputusan berbasis data terkait investasi infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akuntansi, Helpdesk IT, Efisiensi Proses Bisnis, Akuntabilitas, Metode Prototype, Manajemen Aset Teknologi.

Abstract: In the increasingly connected ecosystem of Industry 4.0, the integration of information technology into the operational infrastructure of manufacturing companies is no longer merely supplementary, but a fundamental element determining business sustainability and competitiveness. PT Monokem Surya Karawang, as a manufacturing entity specializing in specialty chemicals and zircon, faces significant challenges in technology asset management and operational incident handling. This study identifies a critical efficiency gap resulting from reliance on manual and conventional information technology disruption reporting mechanisms. The absence of an integrated recording system results in data redundancy, slow response times (*Mean Time to Response*), and weak accountability in asset tracking and maintenance costs. This research aims to design and build the *IT Helpdesk Accounting Information System* (SIKUT) as a strategic solution to bridge this gap. Adopting the *Prototyping* system development method, this study emphasizes an iterative cycle involving active user participation in the design phase to ensure functional alignment. The system is designed as web-based, leveraging the flexibility of the PHP programming language and the reliability of MySQL database management. The results indicate that the implementation of SIKUT is capable of transforming the incident handling architecture from a reactive-manual pattern into a structured, transparent, and accountable ticketing mechanism. The managerial implications of this system include improved workflow efficiency for the IT department, the provision of valid digital audit trails for asset management, and concrete support for data-driven decision-making regarding technology infrastructure investments.

Keywords: Accounting Information Systems, IT Helpdesk, Business Process Efficiency, Accountability, Prototype Method, Technology Asset Management.

PENDAHULUAN

Evolusi lanskap bisnis global dalam dua dekade terakhir telah didominasi oleh pergeseran paradigma menuju digitalisasi total, sebuah fenomena yang sering dirujuk sebagai Revolusi Industri 4.0. Dalam konteks ini, Teknologi Informasi (TI) telah bermetamorfosis dari sekadar fungsi pendukung operasional (*support function*)



menjadi tulang punggung strategis (*strategic backbone*) yang menopang seluruh rantai nilai perusahaan. Bagi perusahaan manufaktur berskala besar seperti PT Monokem Surya Karawang, yang mengkhususkan diri dalam pengolahan bahan kimia zirkon dan silikat untuk industri keramik dan tekstil, keandalan infrastruktur TI adalah parameter kritis yang berkorelasi langsung dengan produktivitas lini produksi dan efisiensi rantai pasok.¹

PT Monokem Surya Karawang, yang berlokasi strategis di kawasan industri Karawang, Jawa Barat, mengelola fasilitas produksi seluas 60.000 meter persegi dengan operasional yang sangat bergantung pada integrasi sistem.¹ Karyawan di berbagai departemen—mulai dari *inventory control*, produksi, hingga administrasi keuangan—menggunakan perangkat keras (*hardware*) seperti komputer, printer, dan pemindai (*scanner*), serta layanan jaringan internet dan intranet untuk menjalankan tugas harian mereka. Dalam lingkungan dengan intensitas penggunaan teknologi yang tinggi, insiden teknis seperti kegagalan perangkat keras, *error* pada perangkat lunak, atau gangguan konektivitas adalah inevitabilitas yang harus dikelola dengan presisi.³

Namun, observasi awal di lapangan menyingkap sebuah paradoks operasional. Meskipun perusahaan telah mengadopsi teknologi canggih dalam proses manufaktur kimianya, manajemen layanan dukungan TI (*IT Support Management*) masih dijalankan menggunakan pendekatan tradisional yang cenderung manual. Proses pelaporan gangguan saat ini mengharuskan pengguna (*user*) yang mengalami kendala teknis untuk melaporkan masalah secara lisan melalui telepon, pesan singkat informal, atau mendatangi ruangan staf TI secara fisik. Pencatatan insiden—jika dilakukan—sering kali hanya berupa entri pada buku log manual atau catatan di papan tulis yang tidak terstruktur.³

Mekanisme manual ini mengandung risiko inheren yang signifikan terhadap efisiensi dan akuntabilitas perusahaan. **Pertama**, dari sisi efisiensi, ketiadaan sistem pelaporan terpusat menyebabkan distorsi informasi. Teknisi TI sering kali kewalahan memilah prioritas perbaikan karena tidak adanya kategorisasi tingkat urgensi yang sistematis. Waktu teknisi banyak terbuang untuk melakukan verifikasi manual dan komunikasi berulang dengan pengguna, yang pada akhirnya memperpanjang durasi *downtime* operasional. Dalam industri manufaktur, *downtime* pada sistem kritis dapat berarti terhentinya lini produksi atau keterlambatan pengiriman, yang berimplikasi pada kerugian finansial.

Kedua, dan yang lebih krusial dalam perspektif akuntansi, adalah lemahnya akuntabilitas informasi aset. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) tidak boleh dipahami secara sempit hanya sebagai alat pencatat transaksi keuangan moneter (debit-kredit). Dalam definisi yang lebih holistik, SIA adalah kerangka kerja yang mengintegrasikan manusia, prosedur, dan teknologi untuk mengelola data menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan, termasuk pengendalian aset perusahaan.⁴ Setiap perangkat komputer, printer, dan lisensi perangkat lunak adalah aset tetap atau aset tak berwujud yang memiliki nilai buku, biaya penyusutan, dan biaya pemeliharaan. Ketika riwayat kerusakan, perbaikan, dan penggantian komponen tidak tercatat dalam sebuah *database* yang terintegrasi, perusahaan kehilangan visibilitas terhadap "biaya total kepemilikan" (*Total Cost of Ownership* - TCO) dari aset tersebut.

Tanpa data historis yang valid, manajemen PT Monokem Surya Karawang menghadapi kesulitan dalam melakukan analisis preventif dan perencanaan anggaran. Pertanyaan strategis seperti "Apakah lebih ekonomis memperbaiki printer X atau menggantinya dengan unit baru?" atau "Berapa frekuensi kegagalan jaringan dalam satu kuartal?" tidak dapat dijawab secara akurat tanpa dukungan data empiris. Akibatnya, keputusan sering kali diambil berdasarkan intuisi atau data parsial, yang berpotensi menyebabkan inefisiensi alokasi sumber daya. Selain itu, ketiadaan jejak audit digital (*digital audit trail*) membuka celah bagi potensi penyalahgunaan aset atau ketidakpatuhan terhadap prosedur internal perusahaan.⁶

Oleh karena itu, urgensi untuk merancang dan mengimplementasikan sebuah sistem yang mampu mengotomatisasi fungsi layanan bantuan (*helpdesk*) sekaligus mengintegrasikannya dengan prinsip-prinsip akuntansi aset menjadi tak terelakkan. Sistem Informasi Akuntansi Helpdesk IT, yang selanjutnya disebut SIAKUT, diusulkan sebagai solusi komprehensif. SIAKUT dirancang untuk tidak hanya berfungsi sebagai *ticketing system* yang mencatat keluhan, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian manajemen yang memetakan kinerja departemen TI, memantau kondisi aset, dan menyediakan laporan akuntabilitas yang transparan.³ Melalui digitalisasi proses ini, diharapkan PT Monokem Surya Karawang dapat mencapai efisiensi operasional yang optimal dan memperkuat tata kelola informasi perusahaannya.

METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan, penelitian ini menggunakan kombinasi teknik pengumpulan data sebagai berikut:

Observasi (Observation): Penulis melakukan pengamatan langsung (*direct observation*) di lingkungan kerja PT Monokem Surya. Fokus observasi diarahkan pada alur kerja staf TI saat menerima laporan gangguan, metode pencatatan yang digunakan (apakah menggunakan buku log, *spreadsheet*, atau lisan), serta interaksi antara teknisi dan pengguna. Observasi ini bertujuan untuk memotret kondisi "as-is" dari proses bisnis yang berjalan dan

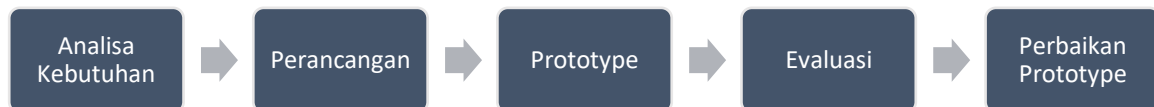
mengidentifikasi titik-titik inefisiensi nyata di lapangan.³

Wawancara (Interview): Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan dengan pemangku kepentingan kunci, termasuk Manajer TI, staf teknis (*helpdesk agent*), dan perwakilan pengguna dari departemen lain (Keuangan/Produksi). Pertanyaan difokuskan untuk menggali keluhan mengenai sistem saat ini, ekspektasi terhadap sistem baru, dan kebutuhan spesifik terkait pelaporan aset. Wawancara ini berfungsi untuk memvalidasi temuan observasi dan mendapatkan perspektif subjektif pengguna mengenai kualitas layanan TI saat ini.³

Studi Pustaka (Literature Review): Penulis menelaah berbagai literatur, termasuk buku teks, jurnal ilmiah nasional dan internasional, serta dokumentasi teknis terkait Sistem Informasi Akuntansi, IT Service Management (ITSM), dan standar pengembangan perangkat lunak. Studi pustaka ini memberikan landasan teoretis yang kuat bagi perancangan model sistem dan pemilihan teknologi yang tepat.³

Model Pengembangan Sistem: Penelitian ini menerapkan metode pengembangan sistem **Prototype** dengan tahapan operasional sebagai berikut:

1. **Analisis Kebutuhan (Requirements Analysis):** Tahap awal di mana penulis dan pengguna mendefinisikan kebutuhan sistem. Berdasarkan wawancara, diidentifikasi kebutuhan akan sistem yang dapat diakses via web, memiliki fitur notifikasi, dan mampu menghasilkan laporan rekapitulasi otomatis.
2. **Perancangan Cepat (Quick Design):** Penulis membuat rancangan konseptual menggunakan diagram UML (Use Case, Activity, Class) dan merancang skema basis data (ERD/LRS). Pada tahap ini juga dibuat desain antarmuka pengguna (*User Interface Mock-up*) untuk memberikan gambaran visual awal.
3. **Pembangunan Prototype (Build Prototype):** Rancangan diterjemahkan ke dalam kode program menggunakan PHP dan MySQL. Prototype fungsional pertama (Versi 1.0) dibangun dengan fitur-fitur inti seperti *Login*, *Input Tiket*, dan *Update Status*.
4. **Evaluasi Pengguna (User Evaluation):** Prototype Versi 1.0 disajikan kepada pengguna untuk diuji coba. Umpan balik dikumpulkan: Apakah alurnya sudah sesuai? Apakah formulirnya mudah diisi? Apakah laporannya memadai?
5. **Perbaikan Prototype (Refining Prototype):** Berdasarkan umpan balik, dilakukan perbaikan dan penambahan fitur. Siklus evaluasi dan perbaikan ini dilakukan berulang hingga sistem mencapai tingkat kestabilan dan kesesuaian yang diharapkan sebelum implementasi final.¹⁹



Gambar 1. Tahapan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Sistem Berjalan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis di PT Monokem Surya Karawang, sistem penanganan gangguan TI yang berjalan saat ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Proses dimulai ketika seorang karyawan (User) mengalami gangguan pada perangkat kerjanya. User kemudian melaporkan masalah tersebut dengan cara menelepon ke ekstensi bagian TI atau datang langsung ke ruangan TI. Staf TI yang menerima laporan kemudian mencatatnya secara manual pada sebuah buku log harian atau papan tulis kerja. Informasi yang dicatat biasanya sangat ringkas, hanya mencakup nama pelapor, departemen, dan jenis keluhan umum (misal: "Printer macet").

Selanjutnya, Kepala Bagian TI atau staf senior menugaskan teknisi yang tersedia untuk menangani masalah tersebut. Teknisi mendatangi lokasi user, melakukan perbaikan, dan kembali ke ruangan TI. Konfirmasi penyelesaian hanya dilakukan dengan memberikan tanda centang atau mencoret daftar di papan tulis. Tidak ada mekanisme formal untuk mengonfirmasi kepada user bahwa tiket telah ditutup, dan tidak ada pencatatan detail mengenai tindakan teknis apa yang dilakukan atau komponen apa yang diganti.

Kelemahan Sistem Berjalan:

1. **Risiko Kehilangan Data:** Buku log manual rentan rusak atau hilang. Catatan di papan tulis sering kali dihapus setelah beberapa hari, menghilangkan jejak historis insiden.
2. **Inefisiensi Alur Kerja:** Teknisi sering kali harus bolak-balik untuk menanyakan detail masalah karena informasi awal yang tidak lengkap. Tidak adanya prioritas sistematis menyebabkan masalah mendesak sering tertunda penanganannya.
3. **Lemahnya Pengendalian Aset:** Tidak ada tautan antara insiden dengan data aset. Manajemen tidak dapat mengetahui aset mana yang sering rusak ("aset lemon") yang membebani biaya operasional.

4. Kesulitan Pelaporan: Pembuatan laporan bulanan untuk manajemen memerlukan rekapitulasi manual yang memakan waktu dan rentan kesalahan hitung (*human error*).

Analisis Kebutuhan Sistem Usulan

Untuk mengatasi kelemahan tersebut, diusulkan pengembangan SIAKUT dengan spesifikasi kebutuhan sebagai berikut:

Kebutuhan Fungsional:

- Sistem harus mampu mengelola data pengguna (User) dan data teknisi/admin.
- Sistem harus menyediakan formulir pelaporan tiket yang terstruktur (Kategori, Subjek, Deskripsi, Lampiran).
- Sistem harus memiliki mekanisme status tiket (*Open, In Progress, Pending, Resolved, Closed*).
- Sistem harus dapat mengirimkan notifikasi (via email atau *dashboard*) saat terjadi perubahan status tiket.
- Sistem harus mampu mengelola data aset TI dan menautkannya dengan tiket gangguan.
- Sistem harus dapat menghasilkan laporan rekapitulasi kinerja dan statistik gangguan secara otomatis.

Kebutuhan Non-Fungsional:

- Aksesibilitas: Berbasis web (*web-based*) agar dapat diakses dari seluruh *workstation* dalam jaringan intranet perusahaan tanpa instalasi klien.
- Keamanan: Menggunakan mekanisme otentikasi *login* yang aman (enkripsi password).
- Usability: Antarmuka pengguna (*User Interface*) harus intuitif dan mudah digunakan oleh karyawan awam TI.
- Kinerja: Sistem harus responsif dan ringan, mampu menangani *concurrency* akses dari banyak pengguna.

4.3 Perancangan Sistem (Unified Modeling Language)

Perancangan logika sistem SIAKUT digambarkan menggunakan notasi UML untuk memastikan pemahaman yang seragam antara pengembang dan pemangku kepentingan.

4.3.1 Deskripsi Naratif Use Case Diagram

Diagram Use Case memodelkan fungsionalitas sistem yang berinteraksi dengan aktor. Dalam SIAKUT, terdapat tiga aktor utama: User (Karyawan), Admin/Teknisi, dan Pimpinan.

1. Aktor User:
 - Melakukan *Login* untuk masuk ke sistem.
 - Mengakses *Dashboard* untuk melihat ringkasan tiket pribadinya.
 - Melakukan *Buat Tiket (Create Ticket)* untuk melaporkan insiden baru. User harus memilih kategori masalah dan mengisi deskripsi.
 - Melakukan *Lihat Status Tiket* untuk memantau progres penanganan.
 - Melakukan *Konfirmasi Selesai* untuk menutup tiket jika perbaikan telah diverifikasi berhasil.
2. Aktor Admin/Teknisi:
 - Memiliki semua hak akses User.
 - Melakukan *Kelola Data Master* (Data User, Data Divisi, Data Kategori Masalah, Data Aset).
 - Melakukan *Update Status Tiket* (misal: dari *Open* ke *In Progress*, atau menambahkan catatan solusi teknis).
 - Melakukan *Cetak Laporan* untuk kebutuhan administrasi bulanan.
3. Aktor Pimpinan:
 - Melakukan *Login*.
 - Mengakses *Lihat Laporan Eksekutif* yang berisi statistik kinerja layanan, tren kerusakan aset, dan efisiensi waktu penanganan untuk bahan evaluasi manajemen.

Deskripsi Naratif Activity Diagram

Diagram Aktivitas menggambarkan alur kerja prosedural dari sebuah proses bisnis dalam sistem. Berikut adalah narasi untuk aktivitas utama "Pengajuan Tiket oleh User":

Proses dimulai ketika User memilih menu "Buat Tiket Baru" pada dashboard. Sistem merespons dengan menampilkan formulir pengaduan. User kemudian memasukkan data yang diperlukan: memilih Kategori Masalah (misal: *Hardware*), memilih Sub-Kategori (misal: *Printer*), mengisi Subjek, dan menuliskan Deskripsi detail masalah. User juga dapat mengunggah bukti foto jika ada. Setelah selesai, User menekan tombol "Kirim".

Sistem kemudian melakukan validasi data. Jika ada *field* wajib yang kosong, sistem menampilkan pesan kesalahan dan meminta User melengkapi. Jika data valid, sistem menyimpan data tiket ke dalam basis data MySQL dengan status awal "Open" dan mencatat waktu pelaporan (*timestamp*). Sistem kemudian menampilkan notifikasi "Tiket Berhasil Dibuat" kepada User dan mengirimkan notifikasi ke dashboard Admin bahwa ada tiket baru yang perlu ditindaklanjuti. Proses berakhir.

Deskripsi Naratif Class Diagram

Diagram Kelas menggambarkan struktur statis sistem yang terdiri dari objek-objek dan hubungannya. Desain SIAKUT melibatkan kelas-kelas utama sebagai berikut:

- Class User: Merepresentasikan pengguna sistem. Memiliki atribut seperti UserID, Username, Password, NamaLengkap, Email, LevelAkses (User/Admin/Pimpinan), dan DepartemenID. Memiliki operasi seperti Login(), Logout(), dan ChangePassword().
- Class Ticket: Merepresentasikan entitas pengaduan. Memiliki atribut TicketID, NoTiket, UserID (pelapor), AssetID (aset bermasalah), CategoryID, Subject, Description, Status (Open/Closed), Priority, DateCreated, dan DateClosed. Memiliki operasi Create(), UpdateStatus(), dan AddSolution().
- Class Asset: Merepresentasikan inventaris TI. Atributnya meliputi AssetID, AssetName, AssetType, PurchaseDate, WarrantyExp, dan Value. Ini adalah komponen kunci untuk akuntabilitas SIA.
- Class Category: Tabel referensi untuk jenis masalah, dengan atribut CategoryID dan CategoryName.

Hubungan antar kelas:

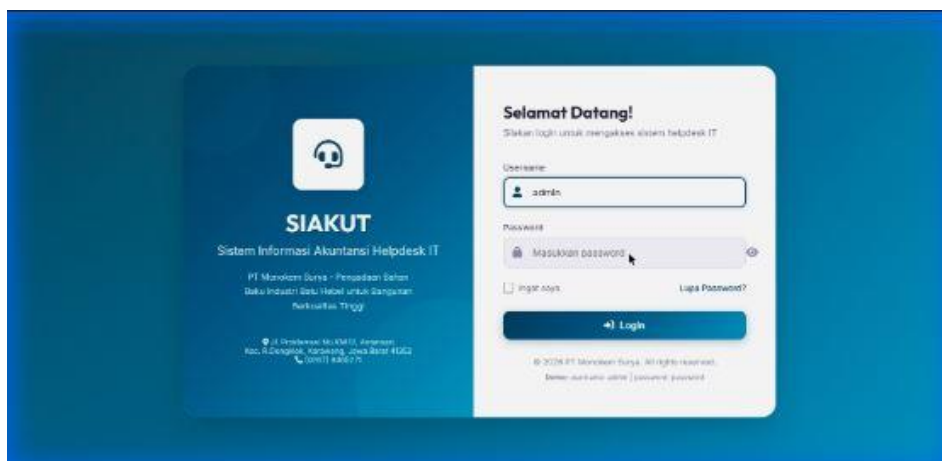
- Satu User dapat membuat banyak Ticket (Asosiasi *One-to-Many*).
- Satu Ticket terkait dengan satu Asset spesifik (Asosiasi *Many-to-One*).
- Satu Ticket dikategorikan dalam satu Category (Asosiasi *Many-to-One*).
-

Deskripsi Naratif Entity Relationship Diagram (ERD)

Perancangan basis data relasional menggunakan ERD untuk memetakan penyimpanan data fisik. Entitas dan relasi utamanya adalah:

1. Entitas `tbl_user`: Menyimpan data profil pengguna. *Primary Key*: `id_user`.
2. Entitas `tbl_ticket`: Menyimpan data transaksi insiden. *Primary Key*: `id_ticket`. *Foreign Keys*: `id_user`, `id_kategori`, `id_teknisi`.
3. Entitas `tbl_kategori`: Menyimpan referensi jenis gangguan. *Primary Key*: `id_kategori`.
4. Entitas `tbl_aset`: Menyimpan data inventaris. *Primary Key*: `id_aset`.

Struktur LRS (*Logical Record Structure*) menunjukkan bagaimana tabel-tabel ini terhubung. `tbl_ticket` bertindak sebagai tabel transaksi pusat yang menarik data dari `tbl_user` (siapa yang melapor), `tbl_kategori` (apa masalahnya), dan `tbl_aset` (objek apa yang rusak). Relasi ini memungkinkan sistem melakukan *query* kompleks, misalnya: "Tampilkan semua tiket kerusakan printer (dari `tbl_kategori`) yang terjadi di Departemen Keuangan (dari `tbl_user`) pada bulan Januari". Desain ini memenuhi standar normalisasi data untuk menjamin integritas referensial dan mencegah anomali data.



Gambar 1Halaman Log In SIAKUT

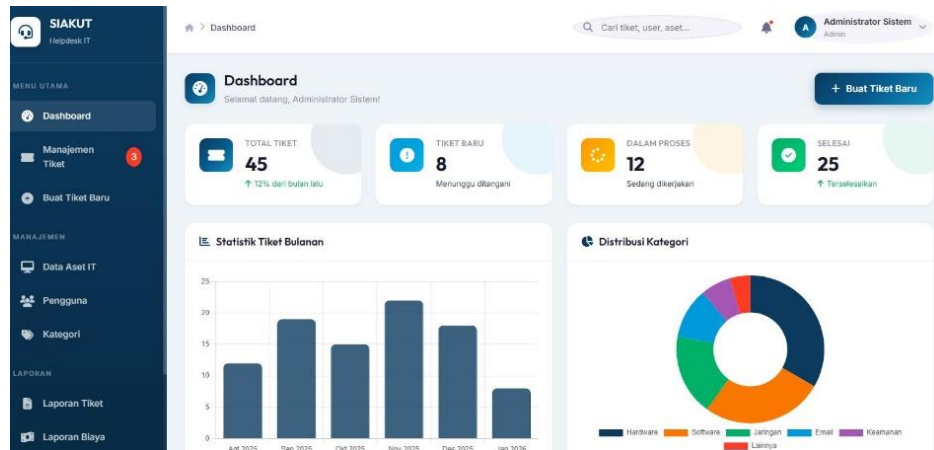
Implementasi Sistem

Sistem SIAKUT diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP Native (atau dapat menggunakan Framework seperti CodeIgniter/Laravel untuk skalabilitas) dengan server basis data MySQL.

- Halaman Login: Dirancang dengan keamanan enkripsi (hashing MD5 atau Bcrypt) untuk memvalidasi kredensial pengguna.
- Dashboard Admin: Menampilkan statistik visual (grafik batang/lingkaran) yang merangkum jumlah tiket

masuk, tiket dalam proses, dan tiket selesai. Fitur ini memberikan visibilitas instan kepada manajer TI mengenai beban kerja tim.

- Manajemen Tiket: Antarmuka daftar tiket menggunakan tabel dinamis (DataTables) yang memungkinkan pencarian, pengurutan, dan penyaringan data secara cepat. Admin dapat mengklik tiket untuk melihat detail, mengubah status, dan memberikan respons solusi.
- Pelaporan: Modul pelaporan memungkinkan ekspor data ke format PDF atau Excel untuk keperluan dokumentasi fisik dan audit. Laporan ini mencakup rincian kerusakan per aset, yang sangat berguna bagi departemen akuntansi untuk menghitung biaya pemeliharaan dan evaluasi nilai aset.



gambar 2 Tampilan Dashboard SIAKUT Monokem Surya

The interface shows a list of tickets with the following data:

NO. TIKET	JUDUL	KATEGORI	PELAPOR	PRIORITAS	STATUS	TANGGAL	AKSI
TKT-20260103-001	Email tidak bisa kirim attachment	Email	Budi Santoso	Rendah	Baru	03 Jan 2026	[Detail] [Selesai]
TKT-20260102-002	Laptop hang saat buka aplikasi	Software	Citra Dewi	Sedang	Diproses	02 Jan 2026	[Detail] [Selesai]
TKT-20260102-001	Internet lambat	Jaringan	Budi Santoso	Tinggi	Baru	02 Jan 2026	[Detail] [Selesai]
TKT-20260101-002	Printer tidak bisa print	Hardware	Citra Dewi	Sedang	Diproses	01 Jan 2026	[Detail] [Selesai]
TKT-20260101-001	Komputer tidak bisa menyala	Hardware	Budi Santoso	Tinggi	Selesai	01 Jan 2026	[Detail] [Selesai]

gambar 3 Tampilan Manajemen Tiket SIAKUT

Analisis Efisiensi dan Akuntabilitas

Implementasi SIAKUT di PT Monokem Surya Karawang memberikan dampak transformatif pada dua dimensi utama:

- Peningkatan Efisiensi Proses Bisnis:** Dengan beralihnya sistem manual ke digital, hambatan komunikasi (*communication barriers*) dapat dieliminasi. Pengguna tidak perlu lagi menunggu teknisi ada di tempat untuk melapor. Sistem notifikasi memastikan teknisi segera mengetahui adanya insiden baru. Fitur *Knowledge Base* yang mencatat solusi atas masalah yang pernah terjadi memungkinkan teknisi menyelesaikan masalah serupa di masa depan dengan lebih cepat, mereduksi MTTR (*Mean Time to Repair*). Data menunjukkan bahwa otomatisasi *workflow* helpdesk dapat menghemat waktu administrasi hingga 30-40%, yang dapat dialokasikan untuk tugas strategis lainnya.
- Penguatan Akuntabilitas Informasi Perusahaan:** Dalam perspektif Sistem Informasi Akuntansi, SIAKUT berfungsi sebagai buku besar pembantu (*subsidiary ledger*) untuk operasional TI. Setiap tiket yang

tercatat adalah bukti audit (*audit trail*) yang tidak dapat dimanipulasi. Manajemen dapat menelusuri kinerja setiap teknisi (siapa mengerjakan apa, berapa lama) dan kinerja setiap aset (seberapa sering rusak). Transparansi ini menciptakan budaya akuntabilitas. Misalnya, jika sebuah unit komputer tercatat mengalami kerusakan *harddisk* tiga kali dalam setahun, sistem menyediakan data pendukung yang valid bagi manajemen untuk menyetujui pengadaan unit baru, alih-alih terus mengeluarkan biaya perbaikan yang tidak efisien. Hal ini secara langsung mendukung efektivitas pengendalian anggaran perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh tahapan penelitian yang telah dilaksanakan di PT Monokem Surya Karawang, mulai dari analisis kebutuhan hingga pembangunan purwarupa, dapat disimpulkan bahwa perancangan Sistem Informasi Akuntansi Helpdesk IT (SIKUT) mampu menjadi solusi strategis atas permasalahan pelaporan gangguan TI yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Sistem ini menghadirkan platform terpusat yang mendukung proses pelaporan, pemantauan, dan penyelesaian insiden TI secara real-time, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi potensi keterlambatan penanganan masalah.

Selain itu, implementasi SIKUT berkontribusi signifikan terhadap penguatan pengendalian internal perusahaan. Setiap aktivitas layanan TI terdokumentasi secara sistematis dan terverifikasi, sehingga meningkatkan akuntabilitas serta transparansi pengelolaan aset teknologi informasi. Data tiket yang terintegrasi dengan data aset juga menghasilkan laporan statistik yang bernilai manajerial, sehingga dapat dimanfaatkan oleh pimpinan dalam mengevaluasi kinerja departemen TI serta mendukung pengambilan keputusan strategis terkait perencanaan dan investasi teknologi di masa mendatang.

Dari sisi metodologi, penerapan metode Prototyping terbukti efektif dalam menjembatani komunikasi antara pengembang dan pengguna sistem, sehingga fitur yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan operasional dan mudah digunakan. Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan agar SIKUT diintegrasikan dengan sistem notifikasi berbasis pesan instan atau email, dilengkapi fitur SLA Management dan modul aplikasi mobile, serta didukung oleh audit sistem secara berkala. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan responsivitas layanan, keandalan sistem, serta keamanan data seiring dengan pertumbuhan dan kompleksitas kebutuhan perusahaan.

REFERENSI

- Adam, S. I., Moedjahedy, J. H., & Lengkong, O. (2020). Pengembangan IT helpdesk ticketing system berbasis web di Universitas Klabat. *CogITo Smart Journal*, 6(2), 217–228.
- Barantum. (n.d.). Apa itu helpdesk? Fungsi, alur kerja, dan teknologinya. Barantum CRM.
- BINUS Accounting. (n.d.). Sistem informasi akuntansi dalam kehidupan sehari-hari. Universitas Bina Nusantara.
- Febriansyah, K. (2019). Perancangan dan implementasi sistem informasi berbasis web untuk mendukung layanan teknologi informasi. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*.
- Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informatika dan Komputer. (n.d.). Helpdesk system untuk technical support berbasis hybrid. Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Kurniawan, Y., & Wiranti, F. (2019). Sistem informasi layanan peminjaman fasilitas IT (IT helpdesk management system). *Kurawal: Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 2(1), 1–11.
- Media Neliti. (n.d.). Model prototyping pada pengembangan sistem informasi.
- Repository Universitas Muhammadiyah Surabaya. (n.d.). Sistem informasi akuntansi: Teori dan praktikal.
- Setiawan, J., Hariawan, I. M., Riany, G. L., Putriani, N., & Jayanti, S. (2024). Perancangan sistem informasi helpdesk berbasis website pada instansi pemerintah. *Jurnal Sistem Informasi, Manajemen dan Teknologi Informasi*, 2(1).
- Universitas Insan Pembangunan Indonesia. (n.d.). Pemilihan metode pengembangan sistem informasi menggunakan prototyping.
- Universitas Islam Indonesia. (n.d.). Implementasi prototyping dalam perancangan sistem informasi sekolah.
- Walim, W., & Suhardi, S. (2020). Rancang bangun sistem informasi e-commerce dalam penjualan hardware komputer berbasis website. *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 4(2), 317–338.