

ABSTRAK

Dhivi Rizki Ramadhani (2020081063)

ANALISA PENGGUNAAN APLIKASI SPICEWORKS TICKETING BERBASIS WEB ON PREMISE PADA EUROKARS GROUP INDONESIA

Eurokars Group Indonesia menggunakan aplikasi Spiceworks Helpdesk *On-Premises* yang merupakan aplikasi Helpdesk *Open Source* dengan banyak fitur yang bermanfaat untuk membantu departemen IT dalam mengorganisir isu dan permintaan karyawan yang terkait dengan departemen IT seperti pengadaan aset IT, masalah pada *software*, dan lain-lain. Terlepas dengan banyaknya manfaat dari aplikasi tersebut namun ada sedikit kendala. Dikarenakan aplikasinya merupakan *aplikasi on-premises* di mana aplikasi di hosting pada server lokal yang jika layanan server sedang down maka aplikasi helpdesk tidak bisa menerima tiket sementara. Pada laporan ini pratikan membuat analisa tentang penggunaan aplikasinya dimulai dari fitur - fiturnya, alur kerjanya yang digambarkan menggunakan *flowchart* dan *activity diagram* dan juga menganalisa kemudahan dan kendala user dalam menggunakan aplikasi menggunakan kuesioner yang sudah dibagikan ke 30 responden.

Kata kunci: Helpdesk, *On-Premises*, Analisa, *Open Source*