

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan memberikan gambaran umum tentang latar belakang topik penelitian untuk membantu pembaca dalam memahami konteks dan topik yang dibahas. Bab ini akan menjelaskan masalah utama dan tujuan yang akan diteliti serta menguraikan batasan-batasan pada penelitian, termasuk ruang lingkup dan fokus kajiannya.

1.1. Latar Belakang

Dalam perkembangan era digital yang semakin maju, Teknologi Informasi (TI) telah menjadi komponen vital dalam operasional perusahaan, termasuk di industri manufaktur. Perusahaan kini memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tujuan bisnis sehingga memungkinkan perusahaan untuk bersaing secara lebih baik di pasar global (Akhmad & Purnomo, 2021). Sistem digitalisasi pada perusahaan kini telah mencakup keseluruhan kegiatan operasional, mulai dari pengelolaan produksi, manajemen data dan inventaris, hingga pemesanan produk dan layanan pelanggan. Penerapan TI memungkinkan organisasi untuk mengoptimalkan alur kerja, meningkatkan akurasi data, dan mengakses informasi dengan lebih efisien yang berdampak positif pada produktivitas (Muyasaroh Wulandari et al., 2023).

Proses digitalisasi juga telah diimplementasikan oleh PT. Romi Violeta, yang saat ini telah berhasil melakukan ekspor ke berbagai negara. Hal ini selaras dengan beberapa Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), seperti SDG 8 (Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi) yang berkaitan dengan efisiensi operasional yang menukung produktivitas dan pertumbuhan ekonomi melalui inovasi teknologi, SDG 9 (Infrastruktur, Industri, dan Inovasi) yang mencakup pengembangan teknologi yang lebih modern dan efisien sehingga meningkatkan kualitas infrastruktur digital dalam perusahaan, SDG 12 (Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung jawab) yang berhubungan dengan efisiensi dalam pengelolaan sumber informasi dan memastikan sistem mendukung proses produksi yang akurat dan tepat waktu, terakhir yaitu SDG 17

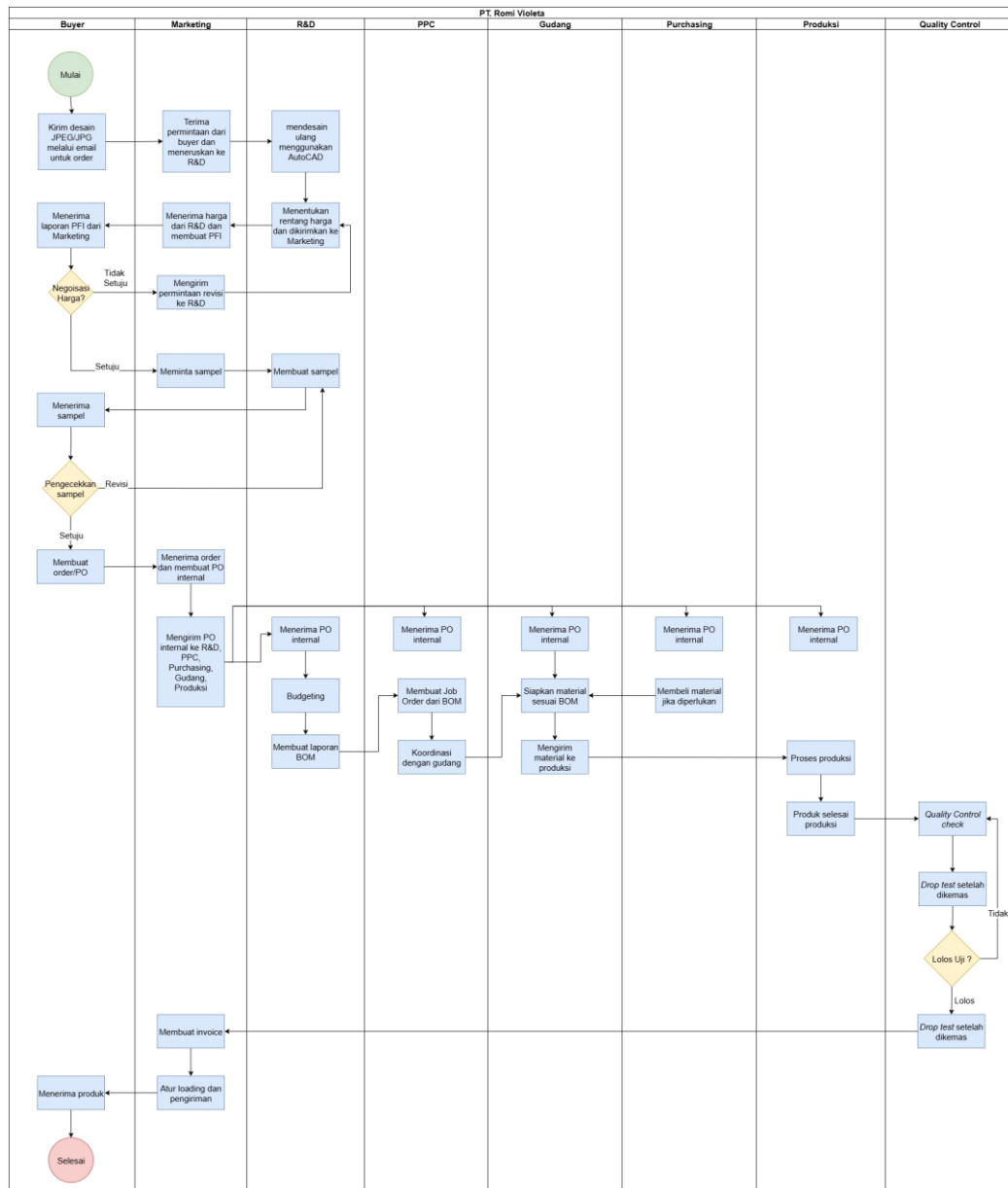
(Kemitraan untuk Mencapai Tujuan) yang berkaitan dengan pentingnya integrasi dan kolaborasi antar pemangku kepentingan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan (Kementerian PPN/Bappenas, 2024). PT. Romi Violeta telah mengadopsi TI sebagai langkah untuk berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan ekspor. Pengadopsian IT dalam operasional perusahaan dapat mendukung upaya negara untuk memperkuat perekonomian melalui digitalisasi dan memperbaiki daya saing di pasar global, sekaligus memberikan kontribusi pada pembangunan berkelanjutan.

Salah satu hal yang penting dalam penerapan TI adalah analisis kualitas pada suatu sistem, hal ini memastikan bahwa sistem yang diterapkan dapat berfungsi dengan optimal dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Sistem TI harus dirancang dan diimplementasikan sesuai dengan tujuan, visi dan misi perusahaan, sehingga mampu mendukung pencapaian bisnis secara optimal dan berkontribusi terhadap peningkatan performa organisasi secara menyeluruh (Aisha Moonda & Norita, 2020). Keberhasilan dalam pengimplementasian perangkat lunak bergantung pada kualitas yang baik, sehingga kualitas perangkat lunak harus dijaga untuk memastikan bahwa perangkat lunak tersebut dapat meningkatkan kinerja dan kebutuhan operasional (Ratnaduhita et al., 2023). Oleh karena itu pengukuran kualitas perangkat lunak perlu menjadi bagian yang penting dari proses implementasi teknologi informasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ishak et al., 2022) mengenai analisis kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna, ditemukan bahwa hanya 56,1% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi. Hal ini mengungkapkan bahwa penerapan teknologi informasi saat ini belum sepenuhnya sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan, karena terdapat faktor lain, seperti relevansi dan akurasi informasi yang belum terpenuhi secara optimal. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh (Farah et al., 2024), yang menunjukkan bahwa TI seringkali tidak maksimal dalam mendukung kualitas audit yang diharapkan. Meskipun TI memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas audit, hasil menunjukkan bahwa kurang optimalnya kualitas dari hasil audit. Kondisi ini mencerminkan bahwa kualitas sistem pada TI

saat ini semakin menurun, terutama dalam memenuhi kebutuhan operasional dan strategis organisasi.

PT. Romi Violeta memiliki proses bisnis yang belum sepenuhnya terdigitalisasi. Gambar I-1 menunjukkan alur proses bisnis yang dijalankan oleh departemen pada gambar



Gambar I- 1 Alur Proses Bisnis PT. Romi Violeta

PT Romi Violeta memiliki alur proses bisnis yang terstruktur dalam menangani permintaan *buyer* dimulai dari pengiriman desain dalam format JPEG atau PDF ke tim marketing untuk produk baru, atau melalui *email* untuk *repeat*

order. Tim *marketing* kemudian meneruskan permintaan tersebut ke tim R&D untuk *redesign* di AutoCAD dan penentuan harga awal. Setelah menerima harga, *marketing* menambahkan margin dan menginformasikan ke *buyer* dalam bentuk *Proforma Invoice* (PFI). Jika terjadi negosiasi, harga akan direvisi kembali oleh R&D. Setelah harga disepakati, R&D membuat sampel dan dilakukan pengecekan melalui *Pre Product Master* (PPM). Jika disetujui, *buyer* mengirimkan *Purchase Order* (PO) ke tim *marketing* dan tim *marketing* membuat *Purchase Order* khusus diedarkan secara internal seperti R&D, PPC, produksi, gudang, dan *purchasing*. R&D menyusun *budgeting*, PPC membuat *job order* berdasarkan *Bill of Materials* (BOM), dan produksi mulai mengolah bahan baku hingga menjadi *finished goods*. Proses berlanjut ke *quality control* dan *drop test* setelah pengemasan, dan jika produk lolos uji, maka akan dibuatkan *invoice* oleh tim *marketing* dan produk dikirim ke *buyer* untuk penyelesaian pesanan.

.Dalam mencapai hal tersebut PT. Romi Violeta terdapat *Information System* (IS) di masing-masing departemen, diantaranya sistem informasi *Production Planning and Control*, sistem informasi *Purchasing*, sistem informasi *Accounting*, sistem informasi *FEPD and Project*, sistem informasi *Marketing*, sistem informasi HRD, dan sistem informasi *Quality Assurance*. Dari beberapa IS di masing-masing departemen tersebut semuanya saling terintegrasi satu sama lain. Dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan, setiap departemen di PT. Romi Violeta membutuhkan sistem informasi yang dapat menunjang aktivitas dan tugas masing-masing. Hal ini bertujuan agar setiap proses bisnis berjalan lebih efisien, terintegrasi, dan terkontrol dengan baik.

Dalam hal ini, departemen *marketing* (pemasaran) dipilih untuk menjadi fokus utama evaluasi karena memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian visi dan misi PT. Romi Violeta, yaitu menjadi perusahaan yang kompetitif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Departemen *marketing* memiliki peran pada PT. Romi Violeta, karena memiliki tugas untuk menghubungkan antara pihak internal dan eksternal, mempromosikan produk, melayani pelanggan (*buyer*) dan bertanggung jawab atas kelancaran dalam proses pemesanan produk. Untuk mendukung tugas tersebut, departemen *marketing* menggunakan *Sistem Informasi Marketing* (SIM) dalam kegiatan operasional.

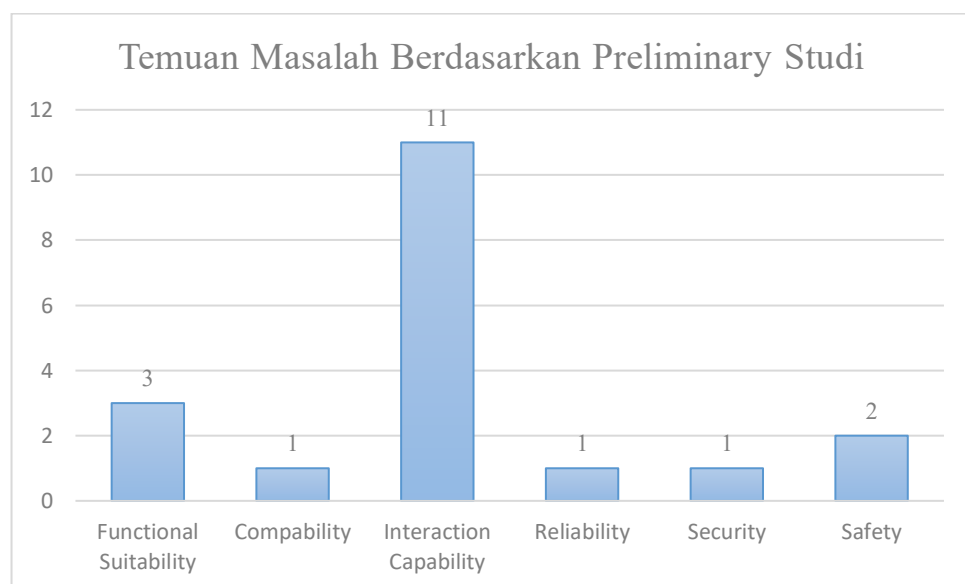
SIM pertama kali digunakan pada tahun 2017 hingga saat ini yang berperan untuk menghubungkan alur kerja operasional perusahaan. Beberapa permasalahan terdahulu dialami oleh SIM pada departemen *marketing* dalam penerapan TI. Meskipun saat ini perusahaan telah mengimplementasikan TI, namun seiring berjalannya waktu, munculnya tantangan baru pada departemen *marketing* khususnya pada Sistem Informasi *Marketing* (SIM).

Proses bisnis pada SIM mencakup berbagai tahapan penting dari awal pemesanan produk hingga membuat tagihan yang mendukung operasional di departemen *marketing* sesuai gambar yang ditunjukkan pada gambar II-28. Salah satu menu utama adalah *Proforma Invoice* (PFI), yang berfungsi untuk menerima kode bahan dan harga material sesuai desain yang ditentukan oleh departemen *Research and Development* (R&D). Melalui menu ini, harga awal bahan akan dicetak dan diberikan kepada *buyer* untuk pertimbangan. Setelah *buyer* memutuskan bahan yang akan digunakan, *Product Order* (PO) akan dibuat pada menu yang sesuai. PO ini kemudian disampaikan kepada *buyer* sekaligus diteruskan secara manual ke departemen terkait untuk proses produksi. Setelah produk selesai dibuat dan siap dikirimkan, proses berlanjut pada menu *Invoice* untuk pembuatan tagihan. Setiap tahapan ini saling terhubung dan memiliki peranan penting dalam memastikan proses bisnis berjalan sesuai alur yang telah ditentukan.

SIM menjadi tulang punggung pengelolaan data dan komunikasi antar departemen di PT. Romi Violeta. Namun, hingga saat ini, evaluasi menyeluruh terhadap kualitas sistem SIM tersebut belum pernah dilakukan, sehingga menimbulkan potensi masalah pada sistem SIM dan perusahaan tidak memiliki gambaran yang jelas mengenai sejauh mana sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung proses bisnis secara optimal. Oleh karena itu, penting untuk meninjau kembali kualitas sistem ini agar dapat terus memenuhi kebutuhan departemen *marketing* secara optimal.

Dalam upaya mengevaluasi kualitas sistem pada SIM, digunakan kerangka kerja yang mengacu pada standar ISO/IEC 25010:2023, yang mencakup sembilan karakteristik utama untuk menilai kualitas perangkat lunak. ISO/IEC 25010:2023

dipilih sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi kualitas SIM, karena memiliki keunggulan dalam mencakup berbagai aspek penting kualitas perangkat lunak yang terbaru dan relevan dengan kebutuhan evaluasi sistem (Dami Ristanto et al., 2020), selain itu permasalahan yang ditemukan dalam kualitas SIM PT. Romi Violeta mengerucut pada karakteristik yang terdapat dalam standar ISO/IEC 25010:2023. Standar ini terdiri dari sembilan karakteristik utama, yaitu *Functional Suitability*, *Performance Efficiency*, *Compatibility*, *Interaction Capability*, *Reliability*, *Security*, *Maintainability*, *Flexibility*, dan *Safety*. Masing-masing karakteristik tersebut dirancang untuk memberikan panduan menyeluruh dalam mengukur kualitas dari sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan tujuan bisnis. Dibandingkan dengan kerangka kerja lainnya, seperti COBIT yang berfokus pada tata kelola TI secara keseluruhan atau ITIL yang lebih diarahkan pada pengelolaan dan peningkatan layanan TI, ISO/IEC 25010:2023 lebih spesifik dalam mengevaluasi kualitas teknis dan operasional perangkat lunak (Tangkudung et al., 2019). Hal ini menjadikannya pilihan yang tepat untuk penelitian ini karena fokus evaluasi adalah pada kualitas SIM yang digunakan di departemen *marketing* PT. Romi Violeta.



Gambar I- 2 Diagram Temuan Masalah Berdasarkan *Preliminary* Studi

Berdasarkan hasil wawancara pada *preliminary* studi kepada pengguna dan pengembang sistem bahwa terdapat 19 temuan masalah yang mencakup 6 karakteristik dalam ISO/IEC 25010:2023. Berdasarkan hasil perhitungan dari

seluruh sub-karakteristik dibagi dengan seluruh temuan masalah dan dikalikan serratus persen, menunjukkan bahwa 47,5% dari total 40 sub-karakteristik mengalami permasalahan, menunjukkan bahwa hampir separuh aspek dalam Sistem Informasi *Marketing* masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan, temuan masalah tersebut antara lain keluhan terkait efektivitas dan efisiensi dari sistem. Pengguna menyatakan bahwa SIM belum sepenuhnya mendukung kebutuhan operasional secara optimal, terutama dalam hal penginputan data, pelaporan kendala, serta beberapa kesulitan saat menggunakan SIM. Temuan ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan awal dari sisi pengguna terhadap kualitas sistem yang digunakan. Hal ini berdampak pada proses fungsionalitas sistem yang kurang optimal. Oleh karena itu, penting untuk menjelaskan sistem informasi yang ada di PT. Romi Violeta, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta mencari solusi untuk meningkatkan kualitas sistem TI agar perusahaan dapat kembali mencapai efisiensi operasional. Selain itu, tantangan baru yang muncul, seperti kebutuhan akan efisiensi waktu dan keakuratan informasi dalam penyampaian informasi awal kepada pihak internal terkait proses pembelian barang, yang berdampak langsung pada kelancaran produksi, menjadikan departemen *marketing* sebagai prioritas utama. Penanganan segera terhadap permasalahan di departemen ini dianggap penting karena keterlambatan dalam menyelesaikannya dapat berimbas pada kerugian strategis, seperti menurunnya tingkat kepuasan pelanggan, terhambatnya alur kerja lintas departemen, hingga hilangnya peluang pasar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lebih lanjut didapatkan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada kebutuhan pengembangan program baru, melainkan pada peningkatan kualitas sistem seperti penyempurnaan fitur yang belum optimal, perbaikan alur kerja sistem yang masih manual, peningkatan kejelasan tampilan dan informasi, serta penambahan elemen pendukung seperti dokumentasi, panduan penggunaan, dan mekanisme pelaporan kendala yang lebih terstruktur. SIM memiliki beberapa kendala dalam pengoperasiannya yang menunjukkan penurunan dalam responsivitas setelah digunakan selama periode tertentu. SIM menunjukkan adanya kelemahan pada seperti kurang optimalnya fitur *split delivery* yang dapat memengaruhi kelengkapan informasi dan proses

pengiriman barang pada menu *Performance Invoice* (PFI) dan *Product Order* (PO). Selain itu, terdapat kendala seperti ketidakmampuan sistem untuk menyimpan nama yang terlalu panjang serta ukuran tampilan kolom nama dan deskripsi yang terlalu kecil sehingga kurang optimal untuk menampilkan informasi secara lengkap. Kemudian pada terdapat ketidaksesuaian antara *contain* antara permintaan *buyer* dan *contain* yang tersedia mana menu, sehingga mengakibatkan pengguna harus bekerja dua kali dan menambahkan secara manual untuk membuat data pembelian *buyer* dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Kemudian, terdapat perbedaan nama barang yang diinputkan dikarenakan beberapa simbol yang tidak dapat dimasukkan, dan proses pengedaran informasi antar menu PFI dan PO ke departemen terkait juga sering dilakukan secara manual, yang dapat memengaruhi efisiensi dalam distribusi informasi.

Kemudian, diperlukan penambahan fitur untuk mencantumkan informasi kebutuhan kayu pada menu *invoice*, terjadi kendala kompatibilitas sistem jika membuka lebih dari satu program. Kemudian, SIM membutuhkan adaptasi yang cukup lama terutama bagi pengguna baru, sehingga dibutuhkan *user manual book*, *FAQ (Frequently Asked Question)*, ataupun intruksi tertulis dan belum ada prosedur formal terkait pengaduan masalah. Kemudian, ditemukan kendala tidak urutnya *entry item* pada menu PFI, *preview invoice* yang kurang menarik dan *font* yang terlalu kecil. Selain itu, kurang jelasnya informasi pesan kesalahan, bahasa yang sulit dipahami pada *error prevention*, dan tidak adanya koreksi otomatis jika jika terdapat kesalahan memasukkan kata atau nama produk. Kemudian, dibutuhkan dokumentasi keluhan antarmuka yang mudah dipahami oleh pengguna, penanganan kendala yang bergantung pada pelaporan secara langsung kepada pihak IT tanpa menginputkan kendala ke sistem pengaduan secara digital dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada pengguna, sehingga hal ini akan menyebabkan kendala pada SIM tidak tertangani dengan cepat dan pelaporan kendala yang kurang efektif. Kemudian, pada *recoverability* SIM yang selama ini hanya mengandalkan *backup* rutin tanpa prosedur pemulihan yang jelas.

Selain itu, sistem keamanan SIM yang tidak terlalu ketat sehingga staf lain dapat membuka dan menggantikan pekerjaan, dimana hal ini tentunya tidak sesuai dengan prinsip pembatasan hak akses, kemudian terdapat kendala *integrity*

dikarenakan SIM juga gagal melindungi data dari inkonsistensi dengan adanya tumpang tindih nama barang. Kemudian, belum adanya sistem *audit-trail* berupa pencatatan secara baku mengenai perubahan atau pengembangan SIM, pembaruan atau pengembangan pada SIM hanya dicatat melalui komentar pada *source code*, dan pada bagian *authenticity* ditemukan bahwa username dan password bisa diberikan ke staf lain untuk menggantikan pekerjaan, hal ini menyebabkan hilangnya keaslian. Kemudian, tidak ada *autosave* sehingga pengguna seringkali kehilangan satu *record* transaksi, belum memiliki mekanisme atau prosedur yang memadai untuk mengantisipasi potensi masalah yang dapat memengaruhi operasional dan keamanan aplikasi. Terakhir, jika terjadi gangguan SIM belum menyediakan informasi status atau notifikasi gangguan secara *real-time*.

Permasalahan pada PT.Romi Violeta selaras dengan penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang mengangkat topik evaluasi kualitas sistem, dengan judul “Analisis Kualitas Sistem Aplikasi E-Exam Menggunakan Standard ISO 25010.” Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2021 yang berfokus untuk menganalisis aplikasi E-Exam dengan menggunakan 8 karakteristik yang sesuai dengan standar ISO/IEC 25010. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, ditemukan bahwa pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap sistem informasi untuk memastikan kualitas perangkat lunak secara optimal. Penelitian tersebut selaras dengan permasalahan yang dialami oleh PT. Romi Violeta, yaitu SIM pada departemen *marketing*, bahwa perlu dilakukan analisis secara menyeluruh terhadap Sistem Informasi *Marketing* berdasarkan standarisasi ISO/IEC 25010:2023. Dikarenakan hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas SIM, evaluasi ini bertujuan untuk memahami sejauh mana SIM dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Meskipun perusahaan memiliki departemen IT, fokus utamanya adalah memastikan operasional bisnis berjalan sesuai proses yang telah ditetapkan. Selama ini, perbaikan sistem cenderung dilakukan berdasarkan subjektivitas pengguna tanpa menggunakan standar yang jelas, sehingga hasilnya kurang berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas sistem. Tanpa adanya standar evaluasi yang terstruktur, perbaikan yang dilakukan berpotensi tidak efektif dan berulang tanpa solusi yang jelas. Oleh karena itu, penerapan standar ISO/IEC 25010:2023 di PT. Romi Violeta relevan dengan penelitian ini sehingga

dapat memperkuat pengelolaan sistem informasi perusahaan dengan mengacu pada standar kualitas perangkat lunak yang diakui secara global. Selain itu, PT. Romi Violeta juga telah menerapkan ISO 9001:2008 untuk manajemen mutu. Maka, analisis kualitas sistem menggunakan ISO/IEC 25010:2023 dilakukan agar selaras dengan pendekatan standar mutu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dikarenakan pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam dari pengalaman dan pandangan pengguna terhadap SIM. Melalui wawancara mendalam, data yang diperoleh akan lebih jelas dan lengkap mengenai persepsi pengguna. Data yang diperoleh penting untuk mendapatkan gambaran kualitas sistem berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna yang langsung berinteraksi dengan sistem tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami permasalahan yang ada dengan lebih menyeluruh. Dengan demikian, wawancara mendalam menjadi kunci untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang aspek-aspek penting dalam evaluasi SIM.

Hasil dari analisis ini nantinya akan menghasilkan dokumen rekomendasi perbaikan sistem yang diharapkan akan meningkatkan performa dari SIM. Dengan demikian, sistem dapat mendukung proses bisnis dan kegiatan operasional pada departemen *marketing* secara lebih efisien, berkelanjutan, dan sesuai dengan kualitas berdasarkan standardisasi ISO/IEC 25010:2023. Penyusunan rekomendasi perbaikan dilakukan dengan mengacu pada kerangka ITIL V4 sebagai kontrol, khususnya dalam domain *General Management*, *Service Management*, dan *Technology Management*, guna memastikan bahwa setiap perbaikan sistem selaras dengan praktik terbaik manajemen layanan TI. Selain itu, dari hasil analisis tersebut diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas operasional tetapi juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan produktivitas perusahaan. Peningkatan sistem yang dilakukan berdasarkan standar internasional ini diharapkan akan memperkuat daya saing perusahaan dalam pasar yang semakin kompetitif. Secara keseluruhan, hasil evaluasi ini bertujuan untuk menciptakan sistem yang lebih optimal dalam mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana analisis Sistem Informasi *Marketing* pada PT. Romi Violeta berdasarkan standar kualitas ISO/IEC 25010:2023 ?
- b. Bagaimana rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis Sistem Informasi *Marketing* pada PT. Romi Violeta ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi langkah-langkah yang tepat untuk menerapkan kualitas pada Sistem Informasi *Marketing* sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam standar ISO/IEC 25010:2023
- b. Memberikan saran dan rekomendasi untuk Sistem Informasi *Marketing* untuk perbaikan kualitas sistem berdasarkan hasil pengukuran yang dilakukan menggunakan standar ISO/IEC 25010:2023.

1.4. Batasan dan Asumsi Penelitian

1. Fokus penelitian hanya pada sistem Sistem Informasi *Marketing* yang digunakan di departemen marketing PT. Romi Violeta, tidak mencakup sistem lain yang ada di perusahaan.
2. Evaluasi kualitas sistem hanya berdasarkan karakteristik yang terdapat dalam standar ISO/IEC 25010:2023.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Universitas Telkom.

Penelitian ini bermanfaat untuk membuka peluang untuk menjalin kerja sama lebih lanjut antara universitas dan perusahaan, khususnya dengan PT. Romi Violeta, yang dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat dalam proyek nyata.

2. Bagi peneliti

- Penelitian ini memberikan pengalaman berharga bagi peneliti dalam menerapkan standar ISO/IEC 25010:2023, serta memperdalam pemahaman tentang evaluasi kualitas perangkat lunak.
- Peneliti dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan literatur mengenai evaluasi kualitas Sistem Informasi *Marketing* di industri manufaktur.

3. Bagi Perusahaan.

- Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu PT. Romi Violeta dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi Sistem Informasi *Marketing*, yang berdampak langsung pada proses operasional .

Dengan mengidentifikasi permasalahan dan solusi yang relevan, perusahaan dapat mengoptimalkan alur kerja dan proses pemesanan, sehingga meningkatkan produktivitas karyawan dan kinerja departemen *marketing*.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan terkait konteks permasalahan yang diangkat, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menyajikan kajian literatur yang relevan dengan tema penelitian. Pada pembahasan awal disajikan penelitian terdahulu yang menjadi referensi utama peneliti, diikuti dengan perbandingan metode dan alasan penggunaan metode.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan terkait strategi dan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya. Penyusunan dalam metodologi penelitian harus dilakukan

secara kritis agar metode atau teknik yang dipilih dapat sesuai dengan tujuan penelitian.

Bab IV

Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini disajikan penjabaran mencakup metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta langkah-langkah dalam mengolah data yang diperoleh agar siap untuk dianalisis.

Bab V

Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini berisi proses analisis data berdasarkan kriteria kualitas sistem sesuai dengan standar ISO/IEC 25010:2023, termasuk interpretasi hasil penelitian berdasarkan evaluasi pada Sistem Informasi *Marketing*. Hasil dari penelitian ini akan disajikan dalam bentuk dokumen rekomendasi perbaikan sistem untuk meningkatkan kualitas sistem sesuai dengan area yang dibutuhkan perbaikan atau peningkatan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan standar perusahaan yang berlandaskan pada ISO/IEC 25010:2023.

Bab VI

Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dijelaskan berupa kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan beserta saran dari peneliti untuk dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya.