

ABSTRAK

Teknologi informasi adalah salah satu layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan yang membutuhkan manajemen layanan untuk menjamin bahwa layanan TI tersalurkan ke pengguna sesuai dengan proses bisnis perusahaan. Begitu juga dengan PT. Romi Violeta yang memiliki layanan TI saling terhubung untuk mendukung proses bisnis sesuai fungsi penggunaannya. Penelitian ini berfokus pada Aplikasi *Purchase Order* pada Divisi *Purchasing* PT. Romi Violeta yang memiliki peran dalam setiap pembelian untuk memenuhi kebutuhan produksi. Namun terdapat permasalahan pada aplikasi ini yaitu tidak adanya pedoman dalam pencegahan dan penanganan suatu permasalahan pada aplikasi. Pedoman ini berperan penting dalam menjamin bahwa layanan TI dapat tersalurkan ke pengguna sesuai dengan kebutuhan kerja. Perusahaan pernah mengalami kerugian akibat Aplikasi *Purchase Order* karena saat aplikasi mengalami gangguan dan solusi penanganan tidak dilakukan dengan tepat maka barang untuk kebutuhan produksi gagal didatangkan. Dengan adanya latar belakang tersebut, dilakukan analisis pada Aplikasi *Purchase Order* berdasarkan domain *Service Operation* menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3*. Pemilihan fokus penelitian pada domain *Service Operation* karena berisi proses untuk mengelola dan menjaga layanan TI agar tetap tersedia ke pengguna. Penelitian ini berfokus pada dua *sub* yaitu *event management* yang berisi pedoman untuk proses pendeteksian lebih awal kejadian yang dapat memicu insiden dan *incident management* yang berguna untuk memastikan ketepatan dalam mengembalikan layanan ke keadaan normal. Hasil penelitian ini berupa dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)* yang sesuai dengan hasil analisis ITIL V3 pada PT. Romi Violeta agar Aplikasi *Purchase Order* dapat terjaga ketersediaannya pada Divisi *Purchasing*, sehingga tidak berpotensi menghambat proses bisnis divisi lain yang berhubungan dengan aplikasi.

Kata kunci: Aplikasi *Purchase Order*, ITIL V3, Metode Kualitatif, *Service Operation*, *Information Technology*.