

ABSTRAK

Penerapan Teknologi Informasi telah menjadi elemen penting dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan, seiring dengan berjalannya waktu PT. Romi Violeta menggunakan Sistem Informasi *Marketing* (SIM) sejak tahun 2017 dalam kegiatan operasionalnya, khususnya pada departemen *Marketing* (pemasaran). Hingga saat ini, belum pernah dilakukan evaluasi kualitas terhadap SIM, sehingga perusahaan tidak memiliki gambaran yang jelas terkait kualitas SIM. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi SIM berdasarkan standar ISO/IEC 25010:2023 dengan sembilan karakteristik utama, yaitu *Functional Suitability*, *Performance Efficiency*, *Compatibility*, *Interaction Capability*, *Reliability*, *Security*, *Maintainability*, *Flexibility*, dan *Safety*. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa terdapat temuan masalah dari 6 karakteristik ISO/IEC 25010:2023, yaitu *Functional Suitability*, *Compatibility*, *Interaction Capability*, *Reliability*, *Security*, dan *Safety*. Pada hasil akhir analisis secara keseluruhan ditemukan bahwa 80% dari total 40 sub-karakteristik ditemukan permasalahan. Berdasarkan hasil analisis tersebut dari dibuat rekomendasi yang sesuai dengan control ITIL V4 menggunakan domain *General Management*, *Service Management*, *Technology Management* untuk meningkatkan kualitas sistem sehingga dapat meningkatkan kegiatan produktivitas pemasaran khususnya pada departemen *marketing*, serta memastikan sistem memenuhi standar ISO/IEC 25010:2023.

Kata kunci: Teknologi Informasi, ISO/IEC 25010:2023, Sistem Informasi *Marketing*