

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era revolusi Industri 4.0, berkembangnya Teknologi Informasi (TI) telah mengubah cara manusia dalam menyelesaikan semua pekerjaan. Kemajuan teknologi menyebabkan otomatisasi/komputerisasi dalam pengelolaan bisnis menjadi cepat. Komputerisasi membantu manusia meningkatkan kinerja dan menghemat sumber daya dalam proses pengerjaan [1]. Perkembangan TI telah berke mbang termasuk institusi pemerintahan yang sedang meningkatkan pemanfaatan dan investasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Pemanfaatan TI benar-benar mendukung tujuan penyelenggaraan pemerintahan, sehingga harus memperhatikan efisiensi penggunaan sumber daya dan pengelolaan risiko[2].

Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agrarian/pertanahan dan tata ruang [2]. Layanan ATR/BPN adalah perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, infrastruktur keagrariaan/pertanahan, hubungan hukum keagrariaan/pertanahan, penataan agraria/pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pemanfaatan ruang dan penguasaan tanah, serta penanganan masalah agrarian/pertanahan, pemanfaatan ruang dan tanah, dan tentunya yang menjalankan tugas penyertifikatan tanah dalam program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) [3]. ATR/BPN Purbalingga bertempat di JL. MT. Haryono, No. 45, Dusun 1, Purbalingga Kulon, Kec. Purbalingga yang ada di Kabupaten Purbalingga. ATR/BPN Purbalingga sudah menggunakan pemanfaatan layanan TI yang membantu pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya, terutama dalam penggunaan *website* milik ATR/BPN Purbalingga. Peran *website* sangatlah penting dalam segala bidang organisasi termasuk ATR/BPN Purbalingga [4]. KKP-Web

atau kkp2.atrbpn.go.id ini merupakan merupakan aplikasi berbasis *web* pelayanan pertanahan yang telah terkomputerisasi, sehingga data tentang bidang tanah maupun khususnya dapat terintegrasi dengan baik [5]. *Website* kkp2.atrbpn.go.id dibangun untuk memudahkan administrator KKP-Web dalam pemeliharaan dan perawatan aplikasi (Badan Pertanahan Nasional/BPN 2011) [5]. Aplikasi berbasis *web* ini menggunakan satu pusat server yang mengelola *input-processing* dan *output* aplikasi layanan pertanahan di seluruh Kantor Pertanahan di lingkungan BPN [6]. Kegunaan *website* kkp2.atrbpn.go.id ini diantaranya untuk pemutakhiran data dan validasi data-data pertanahan, penerbitan peta bidang tanah, penerbitan gambar ukur, penerbitan nomor surat ukur, dan penerbitan nomor hak sertifikat [2]. Pentingnya *website* kkp2.atrbpn.go.id bagi pegawai ATR/BPN Purbalingga adalah memudahkan menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien dalam menginput, output dan edit data berkas[2].

*Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3* adalah salah satu framework bersifat *best practice* dan perusahaan mempergunakan sebagai acuan untuk menjalankan manajemen layanan secara optimal. ITIL V 3 membantu organisasi bisnis untuk mengembangkan dan menyediakan proses *Information Technology Service Management (ITSM)* [7]. ITIL V.3 memberikan peningkatan kepuasan pengguna dengan layanan TI [8]. Hal tersebut merujuk pada beberapa jurnal nasional dan internasional yang menunjukkan implementasi ITIL di dalam perusahaan [9]. ITIL V.3 memiliki lima domain, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* [2]. Fokus yang perlu adalah pembahasan tentang penelitian ITIL V.3 secara umum mulai dari lingkup keseluruhan domain (5 domain ITIL V.3) hingga membahas secara spesifik 7 sub domain dari *service operation* yaitu *service management As a practice*, *service operation principles*, *service operation process*, *common service operation activities*, *organizing for service operation*, *technology consideration* dan *implementation of service operation*[9].

Berdasarkan hasil observasi awal penelitian ke ATR/BPN Purbalingga yaitu belum ada penelitian membahas mengenai manajemen layanan TI pada *website* [kkp2.atrbpn.go.id](https://kkp2.atrbpn.go.id) dan belum adanya pengukuran pengguna terhadap layanan TI yang dimiliki ATR/BPN Purbalingga. Penyebaran kuesioner mengenai *website* <https://kkp2.atrbpn.go.id/> dari 22 responden dan wawancara via *online* terdapat beberapa masalah yaitu *tools* dalam *website* kurang efektif yang dimana harus di *click* dua kali atau bahkan harus melakukan *refresh page*, tetapi masalah yang sering terjadi yaitu server *down* dan *kkp error* yang di mana jika terjadi *down* semua fitur *website* itu sendiri menjadi susah digunakan berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Arif sebagai Kepala Admin pada seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil analisis tingkat kematangan manajemen layanan TI pada *website* [kkp2.atrbpn.go.id](https://kkp2.atrbpn.go.id).

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti akan mencari tahu mengenai tingkat kematangan pada *website* [kkp2.atrbpn.go.id](https://kkp2.atrbpn.go.id) mempergunakan media analisis metode ITIL V3 dengan domain *service operation*. Pemilihan metode *Framework* ITIL V.3 ini karena membantu ATR/BPN Purbalingga dalam menentukan tingkat kematangan layanan TI saat pegawai menggunakan *website* <https://kkp2.atrbpn.go.id/> [9]. *Framework* ITIL V.3 dapat meningkatkan kualitas layanan *website* dengan menganalisis tingkat kematangan [9]. Pada metode ITIL fokus pada domain *service operation* dikarenakan mencakup pada kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI didalamnya [9]. Berdasarkan latar belakang yang ada maka judul penelitian ini “ANALISIS MATURITY LEVEL PADA MANAJEMEN LAYANAN WEBSITE KKP DI ATR/BPN PURBALINGGA MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 DOMAIN SERVICE OPERATION”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

- a. Adanya permasalahan aplikasi seperti sering terjadinya *server down* saat, pemakaian dan terjadinya *website error* dan konten page sulit untuk karena harus melakukan *refresh page*.
- b. Belum ada tingkat kematangan manajemen layanan TI saat ini pada *website kkp2.atrbpn.go.id* di ATR/BPN Purbalingga.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana cara analisis layanan TI mempergunakan ITIL V.3 pada domain *service operation* pada website *kkp2.atrbpn.go.id*?
- b. Bagaimana rekomendasi yang sesuai untuk tingkat kematangan manajemen layanan TI pada *website kkp2.atrbpn.go.id*?

## 1.4 Batasan masalah/Ruang Lingkup

Peneliti membatasi masalah pada penelitian ini diantaranya:

- a. Penelitian ini berfokus pada website ATR/BPN Purbalingga yaitu *kkp2.atrbpn.go.id* di kab. Purbalingga dengan menggunakan ITIL Versi 3 domain *service operation*.
- b. Obyek Penyebaran kuisioner pada penelitian ini adalah pegawai internal pada ATR/BPN Purbalingga.
- c. Wilayah pencarian data sesuai alamat ATR/BPN Purbalingga JL. MT. Haryono, No. 45, Dusun 1, Purbalingga Kulon, Kec. Purbalingga di Kabupaten Purbalingga.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yaitu:

- a. Mendapatkan hasil analisis tingkat kematangan manajemen layanan TI pada *website kkp2.atrbpn.go.id*.

- b. Mengetahui rekomendasi tingkat kematangan manajemen layanan TI pada *website* kkp2.atrbpn.go.id dalam membantu menyelesaikan pekerjaan oleh pegawai yang menggunakannya dan memberikan hasil rekomendasinya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai usaha untuk mengetahui secara mendalam mengenai tingkat kematangan *website* kkp2.atrbpn.go.id di BPN Purbalingga dengan menggunakan ITIL Versi 3. Manfaat bagi peneliti yaitu menambah pengetahuan mengenai proses analisis manajemen layanan TI pada *website* kkp2.atrbpn.go.id BPN Purbalingga dalam tingkat kematangan.

2. Bagi ATR/BPN Purbalingga

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi untuk terus melakukan pengembangan terhadap *website* kkp di ATR/BPN Purbalingga.

3. Bagi Pembaca

Dari hasil penelitian memberikan masukan kepada pembaca dan sebagai bahan referensi melakukan penelitian yang sama.