

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

### **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini menjadi bagian ibadahku kepada Allah SWT., karena kepada-Nya kami menyembah dan memohon pertolongan dan akan menjadi persembahan kepada Almamaterku Program Studi Informatika Fakultas Teknik Universitas Siliwangi

### **MOTTO**

*“Kepercayaan pada diri sendiri adalah kuncinya. Jika kamu tidak percaya pada dirimu sendiri, siapa lagi yang akan melakukannya? (Acep Ilman Maulana)”*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta para keluarganya, para sahabatnya, dan para umatnya hingga akhir zaman.

Tugas Akhir ini yang berjudul “**Pengukuran Tingkat Kesiapan Penerapan Sistem Informasi *Complaint Center* Pada Dinas Keluarga Berencana Ciamis Menggunakan *Technology Readiness Index* dan *Technology Acceptance Model***” ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Informatika Strata Satu (S1) di Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Penyusunan laporan ini penulis banyak dibantu oleh berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
2. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan motivasi berupa moril dan materil.
3. Bapak Prof. Dr. Eng. H. Aripin, selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
4. Bapak Ir. Rianto, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

5. Bapak Dr. Ir. Aradea, S.T., M.T., selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
6. Bapak Ir. Aldy Putra Aldya, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan yang terbaik kepada penulis.
7. Seluruh jajaran dosen di Jurusan Informatika yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2018 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi sangat menyenangkan.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Dengan dasar itu, penulis memohon kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis memohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 5 Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1. Latar Belakang .....	I-1
1.2. Rumusan Masalah .....	I-4
1.3. Tujuan Penelitian.....	I-4
1.4. Batasan Masalah.....	I-5
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-5
1.6. Metodologi Penelitian .....	I-7
1.7. Sistematika Penulisan.....	I-8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1. <i>Mind Mapping</i> .....	II-1

2.2.	Tinjauan Pustaka .....	II-2
2.2.1.	Sistem Informasi .....	II-2
2.2.2.	THREE C .....	II-3
2.2.3.	Tingkat Kesiapan ( <i>Readiness</i> ) .....	II-5
2.2.4.	<i>Technology Readiness Index (TRI)</i> .....	II-5
2.2.5.	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	II-7
2.2.6.	Kuesioner .....	II-8
2.2.7.	Uji Validitas .....	II-8
2.2.8.	Uji Reliabilitas .....	II-9
2.3.	Penelitian Terkait dan Keterbaharuan .....	II-9
2.3.1.	<i>State of The Art</i> .....	II-12
2.3.2.	Matriks Penelitian .....	II-42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		III-1
3.1.	Metode Penelitian.....	III-1
3.2.	Peta Jalan ( <i>Road Map</i> ) Penelitian.....	III-1
3.3.	Tahapan Penelitian .....	III-3
3.3.1.	Identifikasi Masalah.....	III-5
3.3.2.	Studi Literatur .....	III-5
3.3.3.	Pengumpulan Data .....	III-6
3.3.4.	Pengembangan Instrumen .....	III-7
3.3.5.	Pengujian Instrumen.....	III-7
3.3.6.	Analisis Data .....	III-9
3.3.7.	Kesimpulan .....	III-11

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	IV-1
4.1. Identifikasi Masalah .....	IV-1
4.2. Studi Literatur.....	IV-1
4.3. Teknik Pengumpulan Data .....	IV-2
4.4. Penyebaran Kuesioner .....	IV-5
4.5. Pengembangan Instrumen .....	IV-6
4.6. Pengujian Instrumen.....	IV-6
4.6.1. Uji Validitas .....	IV-6
4.6.2. Uji Reliabilitas .....	IV-8
4.7. Analisis Data .....	IV-9
4.7.1. Perhitungan Metode <i>Technology Readiness Index</i> (TRI) .....	IV-9
4.7.2. Perhitungan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) ....	IV-13
4.8. Hasil Evaluasi Penelitian.....	IV-17
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1. Kesimpulan.....	V-1
5.2. Saran .....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>State of The Art</i> .....	II-12
Tabel 2.2 Matriks Penelitian .....	II-42
Tabel 4.1 Hasil Wawancara (DPPKBP3A Kabupaten Ciamis, 2020).....	IV-2
Tabel 4.2 Kuesioner Penelitian (Aji dan Rochmach, 2020).....	IV-4
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	IV-7
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-8
Tabel 4.5 Perhitungan Metode <i>Technology Readiness Index (TRI)</i> .....	IV-9
Tabel 4.6 Perhitungan Variabel <i>Ease of Use</i> .....	IV-13
Tabel 4.7 Perhitungan Variabel <i>Usefulness</i> .....	IV-15

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mind Mapping Penelitian.....	II-1
Gambar 2.2 Tampilan THREE C .....	II-4
Gambar 2.3 Tahapan Metode TRI .....	II-5
Gambar 3.1 Peta Jalan Penelitian.....	III-2
Gambar 3.2 Identifikasi Masalah .....	III-4
Gambar 3.3 Tahapan Penelitian .....	III-5
Gambar 4.1 Grafik Lingkaran Analisis Data Metode TRI.....	IV-11
Gambar 4.2 Grafik Lingkaran Variabel Ease of Use .....	IV-14
Gambar 4.3 Grafik Lingkaran Variabel Usefulness.....	IV-16



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Pengujian Validitas .....	L-1
Lampiran 2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	L-2
Lampiran 3. Lembar Validasi Wawancara.....	L-3