

## ABSTRAK

Dalam kehidupan sehari-hari saat ini, semua aktifitas dituntut agar dapat dilakukan secara fleksibel dan cepat. Salah satu contoh kegiatan yang saat ini masih menggunakan sistem konvensional adalah transaksi *refund* atau pengembalian dana pada jasa perkeretapian Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui bagaimana proses bisnis pengembalian dana yang sudah ada, (2) mengetahui tanggapan pengguna jasa KAI mengenai *refund online*, (3) mengetahui tanggapan satff KAI mengenai *refund online*, dan (4) mengetahui bagaimana rencana proses bisnis *refund online*..

Dalam penelitian ini akan melakukan analisis proses bisnis yang sedang terjadi dan kemudian melakukan pembuatan rekayasa proses bisnis untuk *refund* pada PT Kereta Api Indonesia dimana saat ini masih konvensional agar menjadi sistem yang terintegrasi dengan internet dan dapat dilakukan lebih *mobile*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari penelitian didapatkan hasil saat ini *refund* pada KAI masih memiliki masalah yaitu dalam hal fleksibilitas dan transfer ulang apabila terdapat gagal transfer. Dari hasil wawancara yang dilakukan, pihak KAI menginginkan proses bisnis yang dapat menghilangkan terjadinya pembebanan ulang biaya gagal transfer kaerna administrasi bank. Dari segi pengguna jasa KAI juga menyambut positif adanya rancangan *refund online*. Rekomendasi proses bisnis yang baru akan dibuat dengan menggunakan acuan hal tersebut agar dapat diperbaiki. Adapun rekomendasi ini adalah menggunakan fitur saldo akun, penghilangan transaksi secara tunai, dan ditiadakannya transfer ulang. Proses bisnis tersebut digambarkan menggunakan *unified modeling language* berupa *use case diagram*, *use case scenario*, dan *activity diagram*.

Kata kunci: Proses Bisnis, *unified modeling language*, Pengembalian Dana, *Technology Acceptance Model*