

ABSTRAK

Sistem informasi saat ini begitu banyak digunakan dalam bisnis, namun tidak semua sistem informasi yang dibuat berhasil karena terkadang mengalami kegagalan. Kegagalan tersebut dapat disebabkan oleh kombinasi faktor teknis, sosial dan perilaku. Pihak internal dan eksternal memiliki andil yang besar dalam keberhasilan maupun kegagalan proyek teknologi informasi yang sedang dikerjakan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan sistem informasi dalam hal pembelian tiket rombongan yang dilakukan pada website resmi KAI dan pembuatan proses bisnis pembelian tiket rombongan yang baru.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Model penerimaan sistem informasi yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan wawancara kepada pihak KAI dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah melakukan transaksi pembelian tiket rombongan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif, serta menggunakan SPSS versi 21 dan SmartPLS 3 untuk mengolah data.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kesiapan dalam pembelian tiket rombongan pada website KAI berada pada kategori baik. Proses bisnis yang direkomendasikan di gambarkan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) berupa *use case diagram*, *use case scenario* dan *activity diagram*.

Kata kunci: Tiket Rombongan, Proses Bisnis, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Modeling Language* (UML).