

ABSTRAK

Enterprise Resources Planning (ERP) atau Sistem Perencanaan Sumber Daya Perusahaan adalah aplikasi perangkat lunak komputer yang terintegrasi dan menyeluruh. Secara arsitektural sistem, ERP dikembangkan berdasarkan modul-modul fungsional yang meliputi seluruh aspek sumber daya di dalam sebuah perusahaan/organisasi.

Penelitian ini dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. pada tahun 2011. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pengguna sistem ERP pada perspektif *customer orientation* dan *operation excellence* dengan metode *IT-Balanced Scorecard*.

Data yang digunakan adalah data primer yang diambil melalui penyebaran kuisioner pada sampel yang telah ditentukan. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dengan menghitung nilai jenjang dan garis kontinum pada analisis deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan pengguna pada sistem ERP Telkom dilihat dari perspektif *customer orientation* adalah sebesar 76.9%, dan dilihat dari perspektif *operation excellence* adalah sebesar 76.3%, serta hasil penelitian secara interpretasi keseluruhan adalah sebesar 76.6%.

Kata Kunci : *Enterprise Resource Planning (ERP), IT-Balanced Scorecard*