

## ABSTRAK

Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) merupakan suatu sistem terintegrasi yang diandalkan di perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengoptimalkan sumber daya perusahaan. PT Telkomsigma yang bergerak dalam bidang *IT Solutions Company* di Indonesia telah menerapkan ERP melalui perangkat lunak *System Application and Product in Data Processing*. Keberhasilan penggunaan suatu sistem tidak terlepas dari pengalaman pengguna terhadap kualitas sistem yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kesuksesan dari penerapan ERP di PT Telkomsigma melalui pengujian kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan model DeLone & McLean (2003). Ada 6 variabel yang digunakan dalam model ini, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner sejumlah 30 responden dari pengguna SAP di Telkomsigma. Pengolahan data menggunakan metode SEM-PLS melalui aplikasi SmartPLS. Hasil yang diperoleh dari 9 hipotesis yang dikembangkan, yaitu terdapat 5 hipotesis yang diterima karena memiliki pengaruh positif dan signifikan yang diperoleh melalui nilai koefisien jalur,  $p\text{-values} < 0,05$ , dan  $t\text{-statistic} > 2,045$ , lalu 4 hipotesis ditolak karena tidak memenuhi syarat tersebut. *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use*. *System Quality*, *Service Quality*, *Intention to Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*, dan *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefits*. *Information Quality* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*. *System Quality*, *Service Quality* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Intention to Use* serta *Intention to Use* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Net Benefits*. Penerapan ERP di PT Telkomsigma masih belum dikatakan sukses secara langsung dengan pengujian DeLone & McLean karena adanya variabel yang tidak saling berpengaruh dan berkaitan dengan minat penggunaan sistem oleh pengguna. Peningkatan pada kualitas sistem, layanan dan informasi dari sistem yang digunakan dapat menunjang kesuksesan penerapan teknologi ERP pada perusahaan.

**Kata kunci :** *Enterprise Resource Planning (ERP); System, Application and Product in Data Processing (SAP); DeLone & McLean; PT Telkomsigma.*