

## ABSTRAK

Persaingan yang sangat ketat pada perusahaan telekomunikasi membuat PT Telkom berupaya untuk meningkatkan kualitas teknologi informasi yang digunakan. Salah satu cara untuk meningkatkan keunggulan bersaing adalah implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan dalam implementasi ERP diperlukan faktor-faktor kunci untuk membantu dan meningkatkan keberhasilan implementasi ERP. Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, pendidikan dan pelatihan.

Penelitian ini dirancang untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, pelatihan dan pendidikan terhadap keberhasilan implementasi ERP di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Japati, Bandung.

Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, dengan teknik survey dimana populasi dari penelitian ini adalah pada bagian Enterprise & Analytic Platform Development. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan uji F dan uji t serta analisis deskriptif. Data diperoleh menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisi daftar pernyataan untuk mengukur tanggapan responden terhadap variabel penelitian.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor-faktor kunci terhadap keberhasilan implementasi ERP dengan persentase 79% dan lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Secara parsial variabel dukungan manajemen puncak, *business process reengineering* dan proyek manajemen yang efektif tidak berpengaruh signifikan. Namun variabel *change management* serta pelatihan dan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi ERP.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan keberhasilan implementasi ERP, bagian Enterprise & Analytic Platform Development di Telkom sebaiknya melakukan *change management* dan meningkatkan pelatihan serta pendidikan pada karyawan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menggunakan sistem ERP.

Kata kunci: Faktor Kunci Keberhasilan, *Enterprise Resource Planning*, Dukungan manajemen puncak, *Business process reengineering*, Proyek manajemen yang efektif, *Change management*, Pelatihan dan Pendidikan.