

## ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis semakin kompleks, perusahaan perusahaan mencoba untuk meningkatkan keunggulan bersaing dengan melakukan pelayanan yang cepat dan biaya yang lebih murah daripada competitor. Salah satu cara meningkatkan keunggulan bersaing adalah implementasi *enterprise resource planning* dan dalam implementasi *enterprise resource planning* diperlukan faktor-faktor kunci untuk meningkatkan keberhasilan implementasi *enterprise resource planning*. Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah dukungan manajemen puncak, manajemen proyek yang efektif, *business process reengineering*, pemilihan *hardware* dan *software*, pendidikan dan pelatihan serta dukungan *vendor*.

Penelitian ini dirancang untuk dapat mengetahui pengaruh faktor-faktor kunci seperti dukungan manajemen puncak, proyek manajemen yang efektif, *business process reengineering*, pemilihan *hardware* dan *software*. Pendidikan dan pelatihan, dan dukungan *vendor* terhadap keberhasilan implementasi ERP di Astra Ottoparts Tbk. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda, dengan teknik survey dimana keseluruhan populasi dijadikan objek penelitian. Pengujian hipotesis peneliti dilakukan dengan menggunakan uji F untuk pengaruh simultan dan uji t untuk pengaruh parsial. 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 85,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Secara parsial faktor dukungan manajemen puncak, manajemen proyek yang efektif, *business process reengineering*, pemilihan *hardware* dan *software* tidak berpengaruh signifikan. Namun faktor pendidikan dan pelatihan serta dukungan *vendor* berpengaruh secara signifikan.

Kata kunci: *Critical Success Factor, Enterprise Resource Planning, Manajemen Puncak, Manajemen Proyek, Business Process Reengineering, Hardware dan Software*