ABSTRAKSI

Enterprice Resource Planning (ERP) merupakan suatu alat bantu berupa perangkat lunak yang terdiri dari modul-modul yang merupakan fungsi standar dari proses bisnis, diantarnya produksi, penjualan, sumber daya manusia, finansial dan lain-lain yang terintegrasi dengan satu arsitektur teknogi informasi. Diterapkannya alat bantu ERP ini dikarenakan tuntutan suatu perusahaan untuk mengikuti standar internasional, *legacy information system*, bagaimana peran penjualan, analisis terhadap biaya, dan bagaimana penulisan *best practice*, *best process* dan *best functionality* ke dalam suatu perangkat lunak.

PT.Telkom adalah salah satu perusahaan yang sudah menerapkan ERP ke dalam fungsi bisnisnya. Adapun implementasi ERP pada PT.Telkom disebut dengan INFUSION, INFUSION mengintegrasikan penanganan kustomer, produk , dan jaringan serta pihak manajemen menjadi satu. 4 bagian integrasi tersebut adalah TICARES, TeNOSS, TIBS, TREMS. Sejauh mana implementasi ERP tersebut diukur dengan model penillaian kesuksesan implementasi ERP Ifinedo (2006)**,** 4 dimensi yang menjadi konseptualitas kesuksesan ERP diuji dari 4 dimensi yaitu *system quality*, *information quality*, *individual impact* dan *organizational impact*, dan ada 2 tambahan dimensi baru yaitu *workgroup impact* dan *consultant quality*.

Tingkat keberhasilan implementasi ERP di PT. Telkom dalam hal ini penilaian terhadap tingkat keberhasilan implementasi TREMS dengan menggunakan model Infinedo (2006) menghasilkan persepsi positif, dengan tingkat kepuasan sebesar 8,17 dari nilai maksimal sebesar 12. Hal ini menunjukkkan PT. Telkom berhasil mengimplementasikan ERP TREMS sehingga dapat memenuhi kebutuhan user terhadap sistem dan operasional. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP di PT. Telkom berdasarkan penilaian terhadap implementasi TREMS dan Variabel Organisasi, Variabel IT, Dimensi sukses ERP dan Perspektif evaluator adalah faktor penentu kesuksesan dan faktor pendorong kesuksesan. Faktor penentu kesuksesan terdiri dari dukungan manajemen atas, misi dan tujuan implementasi ERP, kualitas sistem, kualitas informasi, konversi data dari sistem yang lama, tingkat kepuasan dengan sistem IT saat ini dan kualitas konsultan. Sedangkan faktor pendorong kesuksesan terdiri dari ukuran organisasi/perusahaan, struktur organisasi, budaya organisasi, posisi kepala IT dalam organisasi, kompetensi staff IT.

Kata Kunci : *Enterprise Resource Planning (ERP), Telkom Revenue Management System* (*TREMS*) , INFINEDO (2006)