# ABSTRAK

Dewasa ini, sistem informasi yang kian berkembang didorong oleh perkembangan solusi aplikasi–aplikasi ERP yang salah satunya adalah paket aplikasi e-bisnis yaitu SAP CRM. Adapun perusahaan Indonesia yang mengimplementasikan SAP CRM tersebut adalah PT.XL Axiata,Tbk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan SAP CRM membawa peningkatan terhadap kinerja PT.XL Axiata,Tbk, serta seberapa besar pengaruh yang timbul terhadap kinerja keuangan perusahaan akibat penerapan aplikasi SAP CRM.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menguraikan sifat-sifat dan keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian. Sampel yang diteliti yaitu laporan keuangan tiap triwulan sebanyak 10 triwulan sebelum implementasi (September 2005 sampai dengan Desember 2007) dan 10 triwulan setelah implementasi SAP CRM (Maret 2008 sampai dengan Juni 2010).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa penerapan SAP CRM membawa peningkatan terhadap kinerja PT.XL Axiata, Tbk. Adapun besarnya tingkat pengaruh yang timbul atas implementasi SAP CRM tersebut dapat dilihat secara nyata dari peningkatan ROE, dengan ROE rata–rata setelah implementasi yaitu 0,0740 berarti bila dibandingkan dengan ROE rata–rata sebelum implementasi yaitu 0,0174, terjadi kenaikan sebesar 325,28%.

Pada akhir penelitian ini, perusahaan diharapkan melakukan penanganan sejak dini untuk beberapa masalah *technical* yang dialami, memberikan pembinaan kepada karyawan yang memiliki KPI kurang baik, dan melakukan perbaikan pada sistem di sisi *client* yang masih belum otomatis diperbaharui serta perbaikan masalah keamanan jaringan dari pihak luar.