

ABSTRAK

Teknologi digital terus bergerak maju. Perusahaan yang gagal mengadopsi perkembangan teknologi yang berubah dengan cepat ini, beresiko untuk menghadapi kesulitan dalam persaingan usaha. Penerapan teknologi digital pada suatu Perusahaan ini tidak lagi hanya terfokus pada peningkatan produk dengan tujuan meningkatkan pendapatan, tetapi juga harus diterapkan pada fungsi pendukung lainnya dengan berbagai pertimbangan, diantaranya peningkatan efisiensi kerja, efektifitas biaya dan meminimalisir resiko.

Telkomsel, sebagai salah satu Perusahaan penyedia layanan telekomunikasi selular, penyedia broadband data dan layanan digital telah melakukan investasi yang besar dalam rangka terus mengadopsi perkembangan teknologi yang ada. Hal tersebut dibuktikan dengan fakta bahwa Telkomsel terus mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar di Indonesia. Keberhasilan itu tidak hanya didasarkan kepada transformasi digital pada front-end, tetapi juga fungsi pendukung atau back-end seperti fungsi keuangan, sumber daya manusia maupun fungsi lain yang tidak secara langsung terkait dengan pencapaian pendapatan Perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis faktor-faktor kritis keberhasilan pasca-implementasi atas sistem Enterprise Resource Planning (ERP) di PT. Telekomunikasi Selular, melalui studi kasus dengan menggunakan beberapa pendekatan Critical Success Factors pada tahap pasca-implementasi sistem ERP, Teknik Analisis Kualitatif Creswell dan Validasi Triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam faktor yang menentukan keberhasilan pemanfaatan sistem ERP bagi perusahaan. Dengan penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mempersiapkan hal-hal yang diperlukan untuk memastikan kesuksesan proses transformasi teknologi pada perusahaan telekomunikasi, khususnya pada sistem ERP.

Kata kunci: faktor penentu keberhasilan, enterprise resource planning, sistem keuangan