



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 12970-12976

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Transformasi Proses Bisnis melalui Implementasi ERP (Studi Kasus pada PT. Claff Visionworks Indonesia)

<sup>1</sup>Muhammad Syahrul Munir, <sup>2</sup>Retno Wulan, <sup>3</sup>Santi Bintara Wati, <sup>4</sup>Miftaqlul Hidayah

<sup>1</sup>Bisnis Digital, Fakultas Ilmu Administrasi dan Bisnis, Universitas Waskita Dharma Malang

<sup>2</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi dan Bisnis, Universitas Waskita Dharma Malang

<sup>3</sup>Bisnis Digital, Fakultas Ilmu Administrasi dan Bisnis, Universitas Waskita Dharma Malang

<sup>4</sup>Bisnis Digital, Fakultas Ilmu Administrasi dan Bisnis, Universitas Waskita Dharma Malang

[1muhammadsyahrulmunir123@gmail.com](mailto:muhammadsyahrulmunir123@gmail.com), [2retno.wulan009@gmail.com](mailto:retno.wulan009@gmail.com), [3bintarawatisanti@gmail.com](mailto:bintarawatisanti@gmail.com),

[4miftaqlulhidah96@gmail.com](mailto:miftaqlulhidah96@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi proses bisnis melalui implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) pada PT. Claff Visionworks Indonesia sebagai salah satu upaya transformasi digital di lingkungan startup. Fokus penelitian mencakup tahapan implementasi ERP, perubahan proses bisnis yang terjadi sebelum dan sesudah penerapan sistem, serta identifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen dan pengguna sistem, observasi langsung terhadap proses operasional, serta telaah dokumen perusahaan yang relevan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik guna mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antarvariabel yang muncul selama proses implementasi ERP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ERP di PT. Claff Visionworks Indonesia diterapkan secara bertahap sesuai dengan kesiapan organisasi dan sumber daya yang tersedia. Implementasi ini terbukti mampu meningkatkan integrasi data antar divisi, mempercepat alur kerja, meningkatkan efisiensi operasional, serta mendukung pengambilan keputusan manajerial yang lebih akurat dan berbasis data. Namun demikian, penelitian juga menemukan sejumlah kendala utama, antara lain keterbatasan kemampuan teknologi sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, serta keterbatasan anggaran perusahaan. Di sisi lain, faktor pendukung yang berperan signifikan meliputi komitmen pimpinan, keterlibatan aktif pengguna, serta dukungan teknis yang memadai. Kesimpulannya, implementasi ERP tidak hanya berfungsi sebagai alat teknologi, tetapi juga mendorong perubahan struktural dan budaya organisasi. Temuan ini menegaskan pentingnya perencanaan bertahap serta kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pada perusahaan startup.

**Kata kunci:** ERP, Proses Bisnis, Startup, Transformasi Digital

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah mengubah cara organisasi merancang, menjalankan, dan mengendalikan proses bisnisnya. Digitalisasi tidak lagi sekadar pilihan, tetapi menjadi kebutuhan strategis dalam menghadapi persaingan yang semakin dinamis. Transformasi digital kini menjadi fondasi keberlangsungan organisasi, bukan lagi sekadar tren teknologi [1]. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan yang lambat beradaptasi berisiko kehilangan efisiensi, akurasi informasi, serta kemampuan mengambil keputusan secara cepat dan tepat. Dalam konteks ini, sistem Enterprise Resource Planning (ERP) hadir sebagai salah satu solusi utama yang memungkinkan integrasi berbagai fungsi organisasi, mulai dari keuangan, pemasaran, persediaan, produksi, hingga sumber daya manusia, dalam satu platform terpadu.

ERP memungkinkan data mengalir secara real time antarbagian sehingga aktivitas operasional menjadi lebih terkoordinasi, transparan, dan terstandar. ERP mengintegrasikan data lintas fungsi sehingga organisasi memperoleh satu sumber kebenaran (*single source of truth*) [2]. Integrasi tersebut diharapkan dapat mengurangi duplikasi pekerjaan, meminimalkan kesalahan input data, mempercepat pelaporan, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan manajerial. Opini peneliti menegaskan bahwa konsistensi data menjadi dasar utama peningkatan efektivitas organisasi. Namun, di balik berbagai potensi manfaatnya, implementasi ERP bukanlah proses yang sederhana. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kegagalan implementasi ERP banyak terjadi bukan karena teknologi semata, melainkan akibat persoalan manajemen perubahan, kesiapan organisasi, resistensi pengguna, serta ketidaksesuaian antara proses bisnis lama dengan sistem baru yang diterapkan. Sebagian besar

proyek ERP gagal karena faktor manusia dan organisasi, bukan kesalahan perangkat lunak [3]. Artinya, keberhasilan ERP sangat bergantung pada bagaimana perubahan dikelola secara sistematis.

Di Indonesia, adopsi ERP tidak hanya dilakukan oleh perusahaan besar, tetapi mulai merambah startup dan pelaku usaha kreatif yang sedang bertumbuh. Startup memiliki karakteristik khas: struktur organisasi yang fleksibel, proses bisnis yang masih berkembang, serta ketergantungan tinggi pada kecepatan dan inovasi. Startup membutuhkan sistem yang mampu tumbuh seiring ekspansi bisnis tanpa menambah kompleksitas berlebihan [4]. Kondisi tersebut menjadikan penerapan ERP pada startup sebagai fenomena menarik. Opini peneliti menilai bahwa kesiapan proses sering kali menjadi lebih penting dibandingkan kecanggihan teknologi. Di satu sisi, ERP berpotensi menata proses bisnis agar lebih rapi dan terintegrasi. Di sisi lain, startup sering menghadapi keterbatasan sumber daya, tingkat ketidakpastian yang tinggi, serta budaya kerja yang informal sehingga transformasi proses bisnis melalui ERP membutuhkan pendekatan yang hati-hati. Budaya organisasi yang cair di startup dapat menjadi kekuatan sekaligus tantangan dalam standarisasi proses [5]. Hal ini menunjukkan perlunya keseimbangan antara fleksibilitas dan struktur.

PT. Claff Visionworks Indonesia merupakan salah satu startup yang bergerak di bidang industri kreatif dan layanan digital. Seiring dengan pertumbuhan aktivitas operasional, meningkatnya jumlah proyek, serta kebutuhan koordinasi lintas divisi, perusahaan ini mulai merasakan keterbatasan penggunaan sistem manual dan aplikasi terpisah. Proses pencatatan yang tidak terintegrasi menimbulkan beberapa persoalan, seperti keterlambatan informasi, ketidaksinkronan data antarbagian, kesulitan melakukan monitoring, serta potensi kesalahan administrasi. Sistem manual sering menghasilkan ketergantungan pada individu dan sulit diaudit [6]. Hal tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan, pengendalian keuangan, dan kualitas pengambilan keputusan. Sebagai respon terhadap tantangan tersebut, PT. Claff Visionworks Indonesia memutuskan untuk mengimplementasikan sistem ERP. Keputusan ini merupakan langkah strategis yang tidak hanya berkaitan dengan pengadaan teknologi, tetapi juga menyangkut transformasi proses bisnis secara menyeluruh. Implementasi ERP pada hakikatnya menuntut redesain proses bisnis [7]. Dengan demikian, penerapan ERP di perusahaan ini bukan sekadar mengganti alat kerja, melainkan mengubah cara organisasi merencanakan, menjalankan, dan mengevaluasi aktivitasnya. Opini peneliti menegaskan bahwa ERP menjadi katalis perubahan, bukan tujuan akhir.

Namun, transformasi proses bisnis melalui ERP tentu tidak lepas dari tantangan. Perubahan alur kerja dapat memunculkan resistensi, terutama bagi karyawan yang telah terbiasa dengan sistem lama. Selain itu, penyesuaian antara kebutuhan organisasi dengan fitur ERP seringkali memerlukan kompromi: apakah perusahaan harus menyesuaikan proses bisnis mengikuti sistem, atau sebaliknya melakukan kustomisasi sistem agar sesuai dengan proses yang telah ada. Resistensi muncul ketika karyawan merasa perubahan mengancam kenyamanan kerja mereka [8]. Jika tidak dikelola dengan baik, proses transformasi ini berpotensi menimbulkan disfungsi sementara, penurunan produktivitas, bahkan kegagalan implementasi. Di sinilah peran manajemen perubahan menjadi sangat penting. Transformasi berbasis ERP menuntut komunikasi yang jelas, pelatihan yang memadai, keterlibatan pengguna, serta dukungan kuat dari pimpinan. Keterlibatan pengguna sejak awal terbukti meningkatkan keberhasilan adopsi sistem [9]. Selain itu, keberhasilan transformasi tidak hanya diukur dari sisi teknis (sistem berjalan), tetapi juga dari sejauh mana proses bisnis benar-benar menjadi lebih efektif, terintegrasi, dan memberikan nilai tambah bagi organisasi. Dengan kata lain, keberhasilan ERP harus dilihat dari perubahan nyata dalam praktik kerja sehari-hari.

ERP merupakan sistem informasi terintegrasi yang dirancang untuk mengotomatisasi dan menyatukan berbagai fungsi bisnis dalam satu platform yang terpadu. Sistem ini memungkinkan data mengalir secara real-time antara departemen berbeda, sehingga meningkatkan koordinasi, efisiensi operasional, dan kualitas pengambilan keputusan [10]. ERP menyediakan satu pusat data terpadu yang mengurangi tumpang tindih informasi dan meningkatkan akurasi laporan manajerial [2]. Pandangan ini menegaskan bahwa ERP tidak hanya menyederhanakan aliran data, tetapi juga memperkuat fondasi pengambilan keputusan organisasi. Dalam konteks organisasi modern, ERP tidak hanya berperan sebagai software, tetapi bahkan dianggap sebagai bagian penting dari transformasi digital yang memperkuat kapabilitas organisasi dalam menghadapi persaingan dan kompleksitas lingkungan bisnis. ERP adalah komponen inti dalam strategi digital karena menyatukan teknologi dan proses bisnis dalam satu kerangka kerja [1]. Hal ini memperlihatkan bahwa ERP memiliki dimensi strategis, bukan sekadar teknis.

Transformasi proses bisnis melalui ERP mencakup redefinisi alur kerja, otomatisasi tugas manual, dan integrasi data lintas fungsi, sehingga menciptakan proses yang lebih efisien dan transparan. Penelitian kasus pada perusahaan Indonesia menunjukkan bahwa ERP dapat meningkatkan penggunaan teknologi dalam aktivitas bisnis, mengintegrasikan data antar-departemen, serta mempercepat alur kerja operasional. ERP memaksa organisasi meninjau kembali proses kerjanya sehingga lebih standar dan terukur [7]. Opini peneliti menilai bahwa perubahan

struktur proses adalah konsekuensi alami dari implementasi sistem terintegrasi. Selain itu, studi lain pada konteks ritel Indonesia juga menegaskan bahwa digitalisasi berbasis ERP berkontribusi pada perubahan struktur proses bisnis tradisional menuju proses yang lebih terstandarisasi dan sistematis. Digitalisasi berbasis ERP mendorong organisasi meninggalkan praktik manual menuju prosedur baku yang terdokumentasi [4]. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi proses tidak terjadi secara spontan, tetapi melalui mekanisme standarisasi yang dibangun sistem.

Beberapa penelitian Indonesia yang relevan memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi ERP, yang juga terkait erat dengan transformasi proses bisnis: (a) Kesiapan Organisasi (*Organizational Readiness*), Hasil review sistematis menunjukkan bahwa kesiapan organisasi, termasuk dukungan manajemen puncak, pelatihan pengguna, serta pemilihan vendor yang tepat, merupakan penentu utama keberhasilan implementasi ERP, sekaligus meminimalisir resistensi perubahan. Manajemen puncak yang terlibat aktif biasanya mampu mengurangi konflik selama fase implementasi [3] Opini peneliti menekankan bahwa kesiapan mental organisasi sama pentingnya dengan kesiapan teknis. (b) Manajemen Perubahan (*Change Management*), Dalam implementasi ERP, perubahan tidak hanya bersifat teknis tetapi juga kultural. Studi kasus implementasi ERP pada perusahaan telekomunikasi Indonesia menekankan bahwa manajemen perubahan yang komprehensif, meliputi penyesuaian aturan kerja, perubahan struktur organisasi, dan pelatihan, sangat penting untuk memastikan adaptasi sistem berjalan mulus. Resistensi biasanya muncul ketika karyawan tidak memahami tujuan perubahan [8] Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi menjadi elemen vital dalam meminimalkan penolakan. (c) Training dan Kompetensi SDM, Penelitian di beberapa perusahaan Indonesia menunjukkan bahwa pelatihan yang memadai dan peningkatan kompetensi karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap adopsi sistem ERP oleh pengguna akhir, yang pada akhirnya mendorong transformasi proses bisnis berjalan efektif. Pelatihan berkelanjutan memastikan pengguna tidak hanya mampu mengoperasikan sistem, tetapi juga memanfaatkannya secara optimal [9]. Dari sudut pandang peneliti, investasi pada SDM merupakan investasi jangka panjang bagi keberhasilan ERP.

Tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, ERP juga sering dibahas sebagai enabler transformasi digital. Penelitian pada jurnal TEKNOBIS (2025) menegaskan bahwa ERP menjadi penggerak utama digitalisasi proses bisnis yang efisien, mendukung integrasi sistem, serta mempercepat pengambilan keputusan berbasis data. Implementasi ERP membuka jalan bagi organisasi untuk mengembangkan inisiatif digital yang lebih luas [6]. Ini berarti ERP tidak berdiri sendiri, melainkan menjadi fondasi bagi inovasi selanjutnya. Dalam studi lain, transformasi digital berbasis ERP pada UMKM juga menunjukkan bahwa ERP berperan dalam mengelola operasional marketplace, mempermudah alur kerja, dan memperkuat kapabilitas digital usaha berskala kecil hingga menengah. Opini peneliti menilai bahwa ERP dapat menjadi alat levelling, membantu organisasi kecil bersaing lebih setara dengan perusahaan besar.

Meskipun banyak penelitian ERP di Indonesia, fokusnya cenderung pada evaluasi keberhasilan implementasi secara kuantitatif atau faktor penentu sukses implementasi. Literatur yang khusus mengkaji transformasi proses bisnis secara kualitatif pada startup Indonesia masih relatif terbatas. Sebagian besar studi ERP di Indonesia masih menempatkan startup sebagai objek minor [11]. Hal ini menunjukkan masih adanya ruang pengembangan kajian. Kebanyakan penelitian sebelumnya lebih banyak mengambil kasus perusahaan mapan atau UMKM umum ( $\pm$  manufaktur/ritel), oleh karena itu studi ini menjadi penting untuk memperluas pemahaman transformasi ERP dalam konteks startup yang dinamis, seperti PT. Claff Visionworks Indonesia. Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus akan membantu menggali pengalaman para aktor (pemilik dan karyawan) secara mendalam khususnya bagaimana perubahan proses bisnis itu terjadi, tantangan yang dihadapi, strategi penanganannya, dan lessons learned dari implementasi ERP di lingkungan startup yang berbeda dari perusahaan besar tradisional.

Melalui sudut pandang tersebut, penelitian ini memandang implementasi ERP pada PT. Claff Visionworks Indonesia sebagai fenomena transformasi organisasi yang menarik untuk dikaji secara mendalam. Pendekatan kualitatif dengan studi kasus memberikan ruang untuk memahami proses, dinamika, dan pengalaman para aktor yang terlibat, baik pemilik maupun karyawan. Metode kualitatif memungkinkan peneliti menangkap makna di balik perubahan organisasi [11]. Penelitian ini tidak hanya berusaha menggambarkan apa yang berubah, tetapi juga bagaimana perubahan itu terjadi, apa saja tantangan yang dihadapi, serta bagaimana perusahaan mengelolanya. Secara akademis, penelitian ini penting karena literatur tentang ERP pada startup di Indonesia masih relatif terbatas, terutama yang mengkaji transformasi proses bisnis secara kualitatif. Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada aspek kuantitatif seperti pengaruh ERP terhadap kinerja atau kepuasan pengguna. Padahal, proses transformasi itu sendiri menyimpan berbagai pelajaran berharga: mulai dari perencanaan, implementasi, adaptasi, hingga evaluasi berkelanjutan. Memahami proses tersebut dapat memperkaya perspektif mengenai hubungan antara teknologi, manusia, dan organisasi.

Dengan demikian, transformasi proses bisnis melalui implementasi ERP tidak hanya dipahami sebagai proyek teknologi, tetapi sebagai perjalanan perubahan organisasi yang kompleks dan bertahap. Mengkaji pengalaman PT. Claff Visionworks Indonesia membuka peluang untuk memahami bagaimana teknologi dapat menjadi enabler bagi pertumbuhan startup selama dikelola dengan strategi yang tepat, melibatkan manusia sebagai pusat perubahan, dan selaras dengan visi bisnis jangka panjang. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada upaya untuk memahami: bagaimana proses transformasi proses bisnis terjadi melalui implementasi ERP di PT. Claff Visionworks Indonesia, faktor pendukung dan penghambatnya, serta pembelajaran yang dapat ditarik untuk pengembangan organisasi di masa mendatang.

### 1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus karena berfokus pada pemahaman mendalam terkait proses implementasi ERP dan dampaknya terhadap transformasi proses bisnis pada PT. Claff Visionworks Indonesia [12]. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna, pengalaman, dan dinamika yang terjadi secara natural dalam organisasi, khususnya pada konteks startup yang masih berada pada fase pertumbuhan. Objek penelitian meliputi seluruh proses implementasi ERP, perubahan alur kerja yang muncul, serta faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan transformasi.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan kepada pemilik perusahaan, manajer terkait, serta karyawan pengguna ERP yang terlibat dalam proses operasional sehari-hari. Kombinasi wawancara, observasi, dan dokumen memperkaya kedalaman temuan dalam penelitian kualitatif [13]. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dan pengetahuan mereka terhadap proses implementasi ERP. Observasi dilakukan pada aktivitas kerja sehari-hari untuk melihat secara langsung penggunaan sistem, pola interaksi antar divisi, serta perubahan prosedur kerja. Selain itu, peneliti memanfaatkan dokumen internal seperti SOP, laporan operasional, catatan proyek implementasi ERP, dan data penggunaan sistem untuk memperkuat hasil analisis.

Proses analisis data dilakukan secara bertahap mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Data wawancara ditranskripsi, kemudian dikoding untuk menemukan tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti proses implementasi, perubahan proses bisnis, faktor penghambat dan pendukung. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik dengan merujuk pada model Miles dan Huberman melalui kegiatan mengkategorikan, memaknai hubungan antar tema, serta menafsirkan makna di balik data yang ditemukan. Analisis tematik memungkinkan peneliti mengungkap pola makna yang terbentuk dalam proses perubahan bisnis [14]. Temuan dianalisis secara iteratif dengan membandingkan data antar informan dan sumber lain hingga diperoleh pemahaman yang komprehensif.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode. Data dari wawancara dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumen, sehingga informasi yang diperoleh dapat diverifikasi secara silang. Peneliti juga melakukan member checking dengan meminta konfirmasi kepada informan terkait ringkasan temuan sementara agar interpretasi yang dihasilkan tetap sesuai dengan realitas lapangan. Selain itu, pencatatan proses penelitian dilakukan secara rinci sebagai audit trail agar temuan dapat ditelusuri kembali secara metodologis.

Pertimbangan etika penelitian dijaga dengan memastikan bahwa partisipasi informan bersifat sukarela, identitas responden dapat disamarkan bila diperlukan, serta seluruh informasi yang diperoleh digunakan hanya untuk kepentingan akademik. Dengan desain metode ini, penelitian diharapkan mampu mendeskripsikan proses implementasi ERP secara utuh, menganalisis perubahan proses bisnis yang terjadi, mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung, serta merumuskan pembelajaran yang relevan bagi startup lain yang berencana melakukan transformasi digital serupa.

### 3. Hasil dan Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) di PT. Claff Visionworks Indonesia berangkat dari kebutuhan perusahaan untuk menyatukan berbagai sistem operasional yang sebelumnya berjalan secara terpisah dan tidak terintegrasi. Sistem-sistem tersebut meliputi pencatatan keuangan, manajemen proyek, pengelolaan inventori, serta administrasi operasional harian. Sebelum ERP diterapkan, sebagian besar aktivitas tersebut masih dilakukan secara manual dengan memanfaatkan spreadsheet, komunikasi melalui aplikasi pesan, serta catatan terpisah di masing-masing divisi. Kondisi ini menyebabkan terjadinya duplikasi data, meningkatnya risiko kesalahan pencatatan, keterlambatan penyusunan laporan, serta kesulitan bagi manajemen dalam memperoleh informasi yang akurat, konsisten, dan real time sebagai dasar pengambilan keputusan.

Sejumlah penelitian terkini menegaskan bahwa kondisi seperti ini merupakan fenomena yang lazim terjadi pada startup yang mengalami pertumbuhan pesat. Pada tahap awal, sistem manual dinilai masih memadai, namun seiring dengan meningkatnya kompleksitas proses bisnis, sistem tersebut tidak lagi mampu mengakomodasi kebutuhan organisasi secara optimal. Data yang tersebar di berbagai platform dan media penyimpanan justru menjadi hambatan dalam proses koordinasi serta pengambilan keputusan strategis [15]. Oleh karena itu, kebutuhan akan sistem informasi yang terintegrasi menjadi suatu keharusan agar perusahaan dapat menjaga efektivitas dan keberlanjutan pertumbuhan bisnisnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, keputusan PT. Claff Visionworks Indonesia untuk beralih ke sistem ERP dapat dipahami sebagai langkah preventif dan strategis. Keputusan ini diambil oleh pemilik perusahaan melalui serangkaian diskusi internal, konsultasi dengan penyedia teknologi, serta evaluasi menyeluruh terhadap dinamika pertumbuhan bisnis yang semakin kompleks. Implementasi ERP diharapkan mampu mengatasi keterbatasan sistem lama sekaligus mendukung pengelolaan proses bisnis yang lebih terstruktur dan efisien.

### **Proses Implementasi ERP**

Proses implementasi ERP di PT. Claff Visionworks Indonesia dilakukan secara bertahap dengan memprioritaskan modul-modul inti yang dinilai paling mendesak dan memiliki dampak langsung terhadap operasional perusahaan. Pendekatan ini dipilih untuk menyesuaikan dengan keterbatasan sumber daya serta kesiapan organisasi dalam menerima perubahan sistem. Dalam pelaksanaannya, perusahaan membentuk sebuah tim kecil yang berperan sebagai penghubung antara penyedia sistem ERP dan para pengguna di masing-masing divisi. Tim ini bertugas untuk menerjemahkan kebutuhan bisnis ke dalam sistem, sekaligus memastikan bahwa proses implementasi berjalan sesuai dengan kondisi operasional perusahaan. Pada tahap awal, karyawan dilibatkan secara aktif dalam proses pemetaan alur kerja yang sudah berjalan, sehingga rancangan sistem yang dikembangkan tidak menghilangkan prosedur-prosedur penting yang selama ini menjadi bagian dari operasional perusahaan.

Berbagai studi menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna sejak tahap awal implementasi merupakan strategi yang efektif untuk menurunkan tingkat resistensi terhadap perubahan. Partisipasi pengguna dalam proses perancangan sistem tidak hanya meningkatkan pemahaman terhadap fungsi ERP, tetapi juga menumbuhkan rasa memiliki terhadap sistem yang dikembangkan, sehingga mampu mengurangi kecemasan terhadap penggunaan teknologi baru [16]. Fenomena ini juga terlihat di PT. Claff Visionworks Indonesia, di mana keterlibatan karyawan sejak awal membantu meminimalkan penolakan terhadap sistem ERP, meskipun dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kekhawatiran yang dirasakan oleh pengguna.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian karyawan mengalami rasa cemas terkait perubahan peran kerja, kekhawatiran akan kemungkinan melakukan kesalahan dalam penggunaan sistem, serta ketakutan dinilai tidak mampu beradaptasi dengan tuntutan teknologi baru. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi ERP tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis dan fungsional semata, tetapi juga menyentuh dimensi psikologis dan budaya organisasi, yang perlu dikelola secara serius agar proses transformasi dapat berjalan secara berkelanjutan.

### **Perubahan Proses Bisnis Setelah ERP Diterapkan**

Setelah sistem ERP mulai digunakan secara aktif, perubahan yang signifikan terjadi pada pola kerja dan koordinasi antar divisi di PT. Claff Visionworks Indonesia. Proses bisnis yang sebelumnya memerlukan waktu relatif lama karena harus melalui berbagai tahapan manual dan perpindahan data antar media kini menjadi lebih ringkas, terstruktur, dan terintegrasi. Aktivitas seperti pembuatan pesanan, pelacakan progres proyek, hingga penyusunan dan pemantauan laporan keuangan dapat dilakukan melalui satu platform yang sama, sehingga seluruh pihak terkait memiliki akses terhadap informasi yang konsisten dan dapat dipantau secara real time. Kondisi ini secara langsung meningkatkan transparansi proses kerja serta memperbaiki koordinasi antar unit kerja.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat integrasi sistem yang tinggi melalui ERP berdampak langsung terhadap peningkatan kecepatan dan akurasi pelaporan manajerial. Sistem ERP mendorong konsistensi data lintas departemen, mengurangi kesalahan akibat pencatatan ganda, serta mempersingkat siklus pelaporan yang sebelumnya memakan waktu cukup panjang [17]. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana manajemen PT. Claff Visionworks Indonesia mengungkapkan bahwa ketersediaan informasi yang lebih cepat, terpusat, dan terpercaya meningkatkan kepercayaan diri dalam proses pengambilan keputusan strategis.

Namun demikian, perubahan tersebut juga membawa konsekuensi berupa tuntutan kedisiplinan kerja yang lebih tinggi bagi seluruh pengguna sistem. Karyawan dituntut untuk memasukkan data secara tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam sistem ERP. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi ERP tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kepatuhan pengguna dalam menjalankan standar operasional baru yang menyertainya.

### **Faktor Pendukung Implementasi ERP**

Faktor pendukung utama keberhasilan implementasi ERP di PT. Claff Visionworks Indonesia adalah adanya komitmen yang kuat dari pimpinan perusahaan, keterlibatan pengguna sejak tahap awal, serta pelaksanaan pelatihan yang dilakukan secara berulang dan berkelanjutan. Pemilik perusahaan tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga terlibat secara aktif dengan memberikan contoh langsung dalam penggunaan sistem ERP di aktivitas sehari-hari. Selain itu, pimpinan secara konsisten menekankan kepada seluruh karyawan bahwa tujuan utama penerapan ERP adalah untuk membantu dan mempermudah pekerjaan, bukan sebagai alat untuk menilai atau mengawasi kinerja individu secara berlebihan. Pendekatan ini berkontribusi dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang diterapkan.

Budaya kerja startup yang cenderung fleksibel dan adaptif juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Karyawan PT. Claff Visionworks Indonesia pada umumnya telah terbiasa menghadapi perubahan, mencoba pendekatan baru, serta melakukan eksperimen dalam proses kerja, sehingga proses adaptasi terhadap sistem ERP dapat berlangsung relatif lebih mudah. Fleksibilitas budaya organisasi ini membantu mengurangi resistensi dan mempercepat proses pembelajaran pengguna.

Selain faktor internal, dukungan dari penyedia sistem ERP yang responsif dalam menangani kendala teknis turut memperkuat kelancaran implementasi. Respons cepat terhadap permasalahan sistem, pemberian solusi yang tepat, serta komunikasi yang intensif antara penyedia sistem dan perusahaan membantu meminimalkan gangguan operasional selama masa transisi. Dengan demikian, kombinasi antara komitmen pimpinan, kesiapan pengguna, budaya organisasi yang adaptif, serta dukungan teknis eksternal menjadi elemen penting dalam mendukung keberhasilan implementasi ERP.

### **Faktor Penghambat Implementasi ERP**

Penelitian ini juga menemukan adanya sejumlah hambatan dalam proses implementasi ERP di PT. Claff Visionworks Indonesia. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan pemahaman dan kemampuan teknologi pada sebagian karyawan, yang menyebabkan proses pembiasaan dan penguasaan sistem baru berjalan relatif lebih lambat dari yang diharapkan. Kondisi ini menuntut adanya waktu tambahan untuk pendampingan dan pengulangan pelatihan agar seluruh pengguna dapat memahami fungsi sistem secara optimal.

Selain itu, masih melekatnya kebiasaan lama dalam bekerja, seperti pencatatan manual dan penggunaan media terpisah, mengakibatkan terjadinya pencatatan data ganda pada fase awal implementasi. Kebiasaan tersebut menunjukkan bahwa transisi dari sistem manual ke sistem terintegrasi tidak dapat berlangsung secara instan, melainkan membutuhkan proses adaptasi yang berkelanjutan. Jika tidak dikelola dengan baik, kondisi ini berpotensi mengurangi efektivitas sistem ERP yang telah diterapkan.

Hambatan lainnya berkaitan dengan keterbatasan anggaran perusahaan, yang mengharuskan manajemen untuk memilih dan memprioritaskan fitur-fitur tertentu secara selektif. Akibatnya, tidak seluruh kebutuhan operasional dapat langsung terakomodasi dalam sistem ERP pada tahap awal implementasi. Situasi ini mendorong perusahaan untuk menerapkan pendekatan bertahap dalam pengembangan sistem. Oleh karena itu, manajemen perlu melakukan komunikasi yang persuasif kepada karyawan serta melakukan penyesuaian sistem secara gradual agar implementasi ERP tetap berjalan efektif tanpa mengganggu stabilitas operasional perusahaan.

### **Transformasi Proses Bisnis: Struktural dan Kultural**

Transformasi yang terjadi akibat implementasi ERP di PT. Claff Visionworks Indonesia bersifat struktural sekaligus kultural. Secara struktural, penerapan sistem ERP mendorong perubahan pada alur kerja yang menjadi lebih terstandar, terdokumentasi dengan baik, transparan, dan mudah ditelusuri. Setiap aktivitas operasional kini memiliki jejak data yang jelas di dalam sistem, sehingga proses pemantauan, evaluasi, dan penentuan tanggung jawab dapat dilakukan secara lebih terukur dan objektif. Standarisasi ini juga membantu mengurangi ketergantungan pada individu tertentu serta meningkatkan konsistensi pelaksanaan proses bisnis di seluruh divisi.

Di sisi kultural, implementasi ERP membawa perubahan signifikan dalam cara pandang karyawan terhadap peran data dan teknologi dalam organisasi. Karyawan tidak lagi memandang data semata-mata sebagai kebutuhan administratif atau kewajiban pelaporan, tetapi mulai memahami data sebagai sumber informasi yang bernilai strategis untuk perencanaan, evaluasi kinerja, dan pengambilan keputusan. Perubahan pola pikir ini mendorong meningkatnya kesadaran akan pentingnya akurasi, ketepatan waktu, dan konsistensi dalam pengelolaan data.

Perpaduan antara perubahan struktural dan kultural tersebut memperkuat posisi PT. Claff Visionworks Indonesia sebagai startup yang secara bertahap bergerak menuju organisasi berbasis sistem dan data. Transformasi ini menunjukkan bahwa implementasi ERP tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga membentuk fondasi budaya kerja yang lebih profesional, terukur, dan berorientasi pada pemanfaatan teknologi dalam jangka panjang.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi ERP di PT. Claff Visionworks Indonesia merupakan strategi penting untuk menjawab pertumbuhan bisnis dan kompleksitas operasional. Proses implementasi berjalan bertahap dan melibatkan pimpinan serta pengguna akhir. Meskipun diwarnai hambatan teknis dan kecemasan perubahan, pelatihan dan komitmen manajemen berperan besar dalam keberhasilan penerapan sistem. ERP terbukti meningkatkan integrasi data, mempercepat alur kerja, serta mempermudah pengambilan keputusan manajemen. Transparansi operasional meningkat karena setiap aktivitas terekam secara sistematis. Namun, transformasi ini menuntut kesiapan budaya kerja, khususnya kedisiplinan pencatatan data dan kesiapan bekerja berbasis sistem. Faktor pendukung utama meliputi komitmen pimpinan, budaya fleksibel khas startup, serta dukungan teknis dari penyedia sistem. Faktor penghambat mencakup keterbatasan kemampuan teknologi, kebiasaan lama yang masih bertahan, dan keterbatasan anggaran. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia sama pentingnya dengan kesiapan teknologi. Pembelajaran utama yang diperoleh adalah bahwa ERP akan memberikan dampak maksimal apabila diposisikan sebagai fondasi tata kelola bisnis jangka panjang. Startup lain perlu menyiapkan aspek teknis, organisasi, dan budaya secara bersamaan agar implementasi ERP tidak hanya menghasilkan efisiensi, tetapi juga mendorong transformasi organisasi secara menyeluruh. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT. Claff Visionworks Indonesia memperkuat pelatihan berkelanjutan bagi seluruh pengguna ERP, tidak hanya terkait aspek teknis tetapi juga pemahaman manfaat sistem terhadap efisiensi kerja dan akuntabilitas data. Perusahaan juga perlu membentuk tim pendamping pengguna untuk membantu penyelesaian kendala secara cepat, sekaligus melakukan evaluasi rutin terhadap kesesuaian fitur ERP dengan kebutuhan operasional yang terus berkembang. Selain itu, penetapan prioritas pengembangan fitur perlu disesuaikan dengan proses inti bisnis agar keterbatasan anggaran dapat dikelola secara efektif. Bagi startup lain, implementasi ERP sebaiknya didahului dengan persiapan budaya organisasi, khususnya kedisiplinan pencatatan dan keterbukaan terhadap teknologi, sehingga transformasi digital dapat berlangsung lebih terarah dan berkelanjutan.

#### Referensi

- [1] F. Wulandari, "Transformasi digital sebagai strategi organisasi modern," *J. Transform. Bisnis dan Teknol.*, vol. 3, no. 2, 2022.
- [2] P. Siregar, "Implementasi ERP dan manajemen data terintegrasi," *J. Inf. Terpadu*, vol. 9, no. 3, 2021.
- [3] N. Rahmawati, "Faktor kegagalan implementasi ERP: tinjauan studi empiris," *J. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 7, no. 2, 2020.
- [4] D. Pratama, "Sistem informasi ERP untuk startup: kebutuhan dan tantangan," *J. Inform. dan Bisnis Digit.*, vol. 3, no. 1, 2020.
- [5] A. Fitriani, "Budaya organisasi dan tantangan transformasi digital pada perusahaan startup," *J. Manaj. Teknol.*, vol. 8, no. 2, 2021.
- [6] Y. Santoso, "Sistem manual versus ERP: implikasi terhadap kualitas data organisasi," *J. Adm. Digit.*, vol. 6, no. 1, 2022.
- [7] R. Kusuma, "Redesain proses bisnis dalam implementasi ERP," *J. Teknol. dan Organ.*, vol. 2, no. 3, 2021.
- [8] T. Nugroho, "Resistensi karyawan terhadap perubahan sistem informasi," *Resist. karyawan . J. Teknol. Inf. dan Perubahan perubahan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, 2020.
- [9] B. Hidayat, "Keterlibatan pengguna dalam adopsi sistem Enterprise Resource Planning (ERP)," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, no. 1, 2021.
- [10] A. P. Rahayu, V. Y. Tambunan, M. Agutina, W. Anastasya, D. Japin and D. Melinda, "Penerapan sistem erp (enterprise resource planning) warehouse management dalam meningkatkan kinerja perusahaan," *Eqien-Jurnal Ekon. dan Bisnis*, vol. 10, no. 2, 2022.
- [11] S. Lestari, "Metode kualitatif dalam kajian perubahan organisasi," *J. Penelit. dan Stud. Organ.*, vol. 4, no. 1, 2023.
- [12] D. P. Sari, "Evaluasi kesiapan organisasi dalam penerapan sistem ERP: Studi pada perusahaan teknologi," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 12, no. 3, 2021.
- [13] A. Kurniawan, "Strategi pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Integrasi wawancara, observasi, dan dokumen," *J. Metodol. Penelit. Sos.*, vol. 5, no. 1, 2021.
- [14] M. Yuliani, R., & Hakim, "Analisis tematik dalam mengungkap pola perubahan proses bisnis organisasi," *J. Manaj. dan Transform. Digit.*, vol. 4, no. 3, 2023.
- [15] R. A. Putra, B. Y., & Pratama, "Strategi transformasi digital melalui integrasi sistem ERP pada UKM," *J. Teknol. dan Bisnis*, vol. 11, no. 1, 2022.
- [16] B. Anggraeni, R., & Putra, "Partisipasi pengguna dalam tahap perancangan sistem ERP dan dampaknya terhadap adaptasi teknologi," *J. Teknol. Sist. Informasi*, vol. 7, no. 1, 2021.
- [17] A. Hidayat, "Pengaruh integrasi sistem ERP terhadap siklus pelaporan manajerial," *J. Sist. Manaj. dan Inf.*, vol. 9, no. 2, 2023.