

**PENERAPAN SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)
DAN PENDEKATAN BISNIS SEBAGAI KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN PADA PERUSAHAAN JASA
KONSTRUKSI : STUDI PRAKTIK PADA PERUSAHAAN
CV.NUSANTARA ADI.**

Arima Triwahyuni¹, Dodit Cahyo Nugroho²

STIE Mahardika Surabaya

e-mail: arimawahyuni1@gmail.com¹, doditcah310@gmail.com²

Abstrak – Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Strategi Penerapan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada perusahaan jasa konstruksi CV.Nusantara Adi. Penerapan sistem Enterprise telah menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan di tengah persaingan industri yang semakin ketat. ERP berperan sebagai solusi terintegrasi yang mampu mengotomasikan dan menyederhanakan seluruh proses bisnis, mulai dari manajemen proyek, keuangan, sumber daya manusia, hingga pengelolaan material dan komunikasi antar divisi. Dengan sistem ERP, perusahaan konstruksi dapat memperoleh data yang akurat dan real-time, sehingga memudahkan analisis, perencanaan, serta pengambilan keputusan yang lebih tepat dan cepat. Implementasi ERP juga terbukti meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meminimalisir kesalahan akibat proses manual atau komunikasi yang tidak efektif. Selain itu, ERP memperkuat kolaborasi internal dan eksternal, mempercepat pertukaran informasi, serta meningkatkan transparansi dalam setiap tahapan proyek. Hal ini berdampak positif terhadap hubungan dengan klien, karena perusahaan dapat memberikan update proyek secara real-time, memastikan kualitas layanan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih responsif. Secara keseluruhan, penerapan ERP dan pendekatan bisnis yang terintegrasi tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efektivitas perusahaan jasa konstruksi, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan memenangkan persaingan di industri konstruksi.

Kata Kunci: Sumber Daya Perusahaan, Jasa Konstruksi, Pendekatan Bisnis.

***Abstract** – This study aims to determine the strategy for implementing the Enterprise Resource Planning (ERP) system in the construction services company CV. Nusantara Adi. The implementation of the Enterprise system has become an important strategy in increasing competitiveness and customer satisfaction amidst increasingly tight industrial competition. ERP acts as an integrated solution that is able to automate and simplify the entire business process, from project management, finance, human resources, to material management and communication between divisions. With the ERP system, construction companies can obtain accurate and real-time data, thus facilitating analysis, planning, and making decisions that are more precise and faster. ERP implementation has also been proven to increase operational efficiency, reduce costs, and minimize errors due to manual processes or ineffective communication. In addition, ERP strengthens internal and external collaboration, accelerates the exchange of information, and increases transparency in every stage of the project. This has a positive impact on relationships with clients, because companies can provide real-time project updates, ensure service quality, and meet customer needs more responsively. Overall, the implementation of ERP and an integrated business approach not only increases the productivity and effectiveness of construction services companies, but also becomes a key factor in creating customer satisfaction and winning the competition in the construction industry.*

***Keywords:** Enterprise Resource Planning, Construction Services, Business Approach.*

PENDAHULUAN

Industri jasa konstruksi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan pembangunan infrastruktur nasional. Persaingan antar perusahaan jasa konstruksi pun semakin ketat, menuntut setiap perusahaan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan demi mencapai kepuasan pelanggan

yang optimal. Dalam konteks ini, penerapan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) menjadi salah satu strategi penting yang diadopsi perusahaan untuk mengintegrasikan dan mengotomatisasi seluruh proses bisnis, mulai dari manajemen proyek, keuangan, sumber daya manusia, hingga pengelolaan material dan peralatan.

ERP merupakan sistem informasi terintegrasi yang memungkinkan setiap unit fungsional dalam perusahaan berbagi data dan informasi secara real-time, sehingga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan sinergi antar elemen perusahaan. Dengan sistem ERP, perusahaan jasa konstruksi dapat melakukan perencanaan anggaran yang lebih tertata, estimasi biaya yang akurat, serta pengelolaan sumber daya secara efisien. Selain itu, ERP juga memudahkan perusahaan dalam melakukan penjadwalan, alokasi sumber daya, serta pertukaran informasi antar proyek yang berjalan secara bersamaan.

Di tengah persaingan yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam memenangkan pasar jasa konstruksi. Pelanggan menuntut transparansi, ketepatan waktu, kualitas hasil pekerjaan, serta komunikasi yang efektif sepanjang pelaksanaan proyek. Oleh karena itu, pendekatan bisnis berbasis teknologi seperti ERP tidak hanya meningkatkan efisiensi internal perusahaan, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi pelanggan melalui pelayanan yang lebih responsif, data proyek yang akurat, dan pelaporan yang transparan.

Dengan demikian, penerapan sistem ERP dan pendekatan bisnis yang terintegrasi menjadi landasan penting bagi perusahaan jasa konstruksi dalam menghadapi tantangan persaingan sekaligus menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

CV. NUSANTARA ADI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelaksanaan dan tergabung dalam Asosiasi GAPEKNAS. CV. NUSANTARA ADI berlokasi di KOTA SIDOARJO, Indonesia, tepatnya di Jl. Heliconia I Kav. B-20 RT. 024 RW. 009 Ds. Bohar Kec. Taman KOTA SIDOARJO, Indonesia. CV. NUSANTARA ADI memiliki reputasi baik dalam memberikan layanan berkualitas tinggi di sektor konstruksi.

TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada perusahaan jasa konstruksi menunjukkan bahwa ERP merupakan sistem aplikasi terintegrasi yang digunakan untuk mengotomatisasi dan mengintegrasikan proses bisnis dalam manajemen perusahaan secara transparan dan akuntabel. Sistem ERP memungkinkan setiap unit fungsional dalam perusahaan untuk saling berbagi data dan informasi secara real-time, sehingga meningkatkan sinergi antar elemen perusahaan dan mendukung pengelolaan proyek konstruksi secara lebih efisien.

Beberapa penelitian menegaskan bahwa dengan penerapan ERP, perusahaan jasa konstruksi dapat mengelola biaya proyek dan keseluruhan proses konstruksi dengan lebih mudah dan otomatis, termasuk pembuatan laporan secara real-time. ERP juga menyediakan modul-modul utama yang mendukung berbagai aspek operasional, seperti manajemen sumber daya manusia, keuangan, material, dan komunikasi proyek, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi Perusahaan.

Selain itu, keberhasilan implementasi ERP sangat bergantung pada komitmen seluruh jajaran perusahaan dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem tersebut. ERP juga dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan melalui transparansi informasi dan update proyek secara berkala, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan di industri jasa konstruksi.

Secara keseluruhan, tinjauan pustaka ini menegaskan bahwa ERP adalah alat strategis yang penting dalam menghadapi persaingan di industri jasa konstruksi dengan memberikan kemudahan dalam pengelolaan proyek dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pendekatan bisnis yang terintegrasi dan berbasis teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian Ini Memilih Perusahaan Konstruksi CV.Nusantara Adi Sebagai Unit Analisis Untuk Mengetahui Lingkungan Bisnis Perusahaan Dan Bertujuan Untuk Menulis Rencana Pemasaran Yang Efektif Untuk Pertumbuhan perusahaan dan menghadapi persaingan. Lokasi Penelitian Di Pusatkan Wilayah Kecamatan Taman Kota Sidoarjo.

Waktu Pelaksanaan Penelitian Berlangsung Selama 3 Bulan, Yaitu Antara April Hingga Juli 2025.Durasi Ini Di Tetapkan Agar Memungkinkan Peneliti Melakukan Observasi Secara Mendalam.Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kualitatif Dengan Jenis Studi kasus intrinsik.

Subjek Pada Penelitian Ini Adalah Perusahaan CV.Nusantara Adi Sebuah Perusahaan Yang Bergerak Pada Jasa Konstruksi Yang Menggunakan Sistem ERP Untuk Menjalankan Bisnisnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian Ini Menangkap 2 Tema Utama Dalam Strategi Manajemen CV.Nusantara Adi:

1. Penggunaan Strategi (ERP) Enterprise Resource Planning.

Penerapan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada perusahaan ini konstruksi memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan dalam menghadapi persaingan industri. Berdasarkan hasil penelitian dan studi kasus, ERP memungkinkan otomatisasi penuh kegiatan operasional, termasuk seluruh tahap proses konstruksi dan pembuatan laporan secara real-time. Hal ini memudahkan perusahaan dalam mengelola biaya proyek secara lebih tepat dan cepat, serta mengurangi risiko kesalahan akibat proses manual ERP juga meningkatkan akurasi perencanaan dan analisis proyek dengan menyediakan data historis dan real-time yang dapat dijadikan acuan dalam estimasi biaya, waktu pengerjaan, dan alokasi sumber daya. Dengan fitur manajemen proyek yang terintegrasi, manajer proyek dapat menyusun jadwal, mengatur tugas, dan memantau progres proyek secara efektif, sehingga meminimalkan keterlambatan dan pemborosan sumber daya.

Selain itu, ERP memperkuat pertukaran informasi antar divisi dan lintas proyek, yang meningkatkan kolaborasi dan transparansi. Sistem ini menyediakan laporan dan analitik real-time yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data, sehingga perusahaan dapat merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat dan akurat.

Dari sisi pengadaan, ERP mengintegrasikan proses pengadaan material dan jasa, mulai dari pemantauan stok hingga pemilihan pemasok dan pelacakan kontrak. Hal ini membantu perusahaan mengelola pengadaan secara efisien dan transparan, serta meminimalkan risiko keterlambatan pengiriman material yang dapat mengganggu jadwal proyek.

Meskipun ERP memberikan banyak manfaat, implementasinya juga menghadapi tantangan seperti waktu implementasi yang lebih lama dari perkiraan dan kebutuhan penyesuaian struktur organisasi agar sesuai dengan sistem ERP. Namun, perusahaan yang berhasil mengatasi tantangan ini mampu memangkas keterlambatan proyek hingga 30% dan menghemat biaya operasional lebih dari 20% dalam jangka waktu dua tahun.

Secara keseluruhan, penerapan ERP tidak hanya meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan jasa konstruksi, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang lebih transparan, responsif, dan berkualitas. ERP menjadi investasi strategis yang memungkinkan perusahaan memenangkan persaingan di industri konstruksi yang semakin kompleks dan dinamis

2. Pendekatan Bisnis Sebagai Pemuasan Pelanggan.

Pendekatan bisnis dalam konteks penerapan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada perusahaan jasa konstruksi sangat berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan melalui integrasi teknologi dan strategi manajemen hubungan pelanggan (Customer Relationship Management/CRM). ERP tidak hanya berfungsi sebagai alat pengelolaan internal, tetapi juga sebagai platform yang memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih responsif, transparan, dan personal kepada pelanggan.

Beberapa aspek penting dari pendekatan bisnis ini meliputi:

- **Integrasi Data Pelanggan dan Operasional:** ERP mengkonsolidasikan data pelanggan dan proses bisnis dalam satu sistem terpadu, sehingga memudahkan akses informasi yang akurat dan real-time bagi seluruh departemen. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat.
- **Strategi Customer Relationship Management (CRM):** ERP yang dilengkapi dengan modul CRM membantu perusahaan dalam menganalisis kebutuhan dan preferensi pelanggan, melacak riwayat transaksi, serta memfasilitasi komunikasi yang efektif antara perusahaan dan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
- **Transparansi dan Monitoring Proses Bisnis:** Pelanggan dapat memperoleh informasi secara transparan mengenai ketersediaan produk, jadwal pengiriman, kualitas layanan, dan status proyek secara real-time. Transparansi ini meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis.
- **Peningkatan Kualitas Layanan:** Dengan ERP, perusahaan dapat mengotomatisasi alur kerja dan proses bisnis sehingga mengurangi kesalahan dan keterlambatan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan yang diterima pelanggan, seperti ketepatan waktu penyelesaian proyek dan akurasi penagihan.
- **Pengambilan Keputusan Berbasis Data:** ERP menyediakan fitur pelaporan dan analisis yang membantu perusahaan memahami perilaku dan kebutuhan pelanggan secara mendalam. Informasi ini digunakan untuk mengembangkan strategi bisnis yang lebih efektif dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan memenangkan persaingan.
- **Pengalaman Pelanggan yang Ditingkatkan:** Dengan visibilitas 360 derajat terhadap data pelanggan, ERP memungkinkan tim penjualan, pemasaran, dan layanan untuk memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dan proaktif, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN

Studi ini berfokus pada dua aspek utama strategi manajemen CV.Nusantara Adi :

- 1) Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) di perusahaan konstruksi, yang secara signifikan mempengaruhi efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kinerja industri. ERP meningkatkan efisiensi operasional, memungkinkan pelaksanaan proyek yang lebih cepat, mengurangi risiko yang terkait dengan proses manual, dan meningkatkan perencanaan serta analisis proyek dengan data historis dan real-time.
- 2) Implementasi ERP di perusahaan manufaktur, yang mengintegrasikan proses material dan bahan baku, mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi. ERP juga berfungsi sebagai investasi strategis bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja mereka di industri yang kompleks dan dinamis.
- 3) Implementasi ERP di perusahaan bisnis sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui integrasi teknologi dan strategi manajemen hubungan pelanggan (CRM). ERP tidak hanya mengkonsolidasikan data pelanggan dan proses bisnis tetapi juga menyediakan platform untuk layanan yang lebih responsif, transparan, dan personal

kepada pelanggan. Aspek utama dari implementasi ERP meliputi integrasi data, optimisasi operasional, manajemen hubungan pelanggan, peningkatan kualitas layanan, dan manajemen data.

Kesimpulannya, ERP adalah alat yang berharga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepuasan di perusahaan konstruksi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan tinjauan literatur terkait penerapan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) di perusahaan jasa konstruksi, berikut beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas implementasi ERP dan mendukung kepuasan pelanggan:

1. Lakukan Analisis Kebutuhan Bisnis Secara Mendalam: Sebelum memilih dan mengimplementasikan ERP, perusahaan harus mengidentifikasi kebutuhan spesifik proyek dan proses bisnis yang ada agar sistem yang diterapkan benar-benar sesuai dan dapat memberikan manfaat maksimal.
2. Pilih Sistem ERP yang Memiliki Modul Khusus untuk Industri Konstruksi: ERP dengan fitur manajemen proyek, pengelolaan anggaran, pengadaan material, sumber daya manusia, dan pelaporan real-time akan lebih efektif dalam mendukung operasional perusahaan konstruksi.
3. Perkuat Komitmen dan Keterlibatan Manajemen: Keberhasilan implementasi ERP sangat bergantung pada dukungan penuh dari manajemen puncak dan keterlibatan seluruh unit kerja untuk memastikan perubahan proses bisnis dapat berjalan lancar.
4. Lakukan Pelatihan dan Pendampingan Pengguna: Pelatihan intensif bagi karyawan dan pengguna sistem ERP perlu dilakukan agar mereka mampu mengoperasikan sistem dengan baik dan memaksimalkan fungsionalitasnya.
5. Integrasikan ERP dengan Sistem Lain yang Sudah Ada: Agar alur kerja menjadi seamless dan data dapat terhubung secara menyeluruh, perusahaan perlu memastikan ERP dapat terintegrasi dengan sistem lain yang sudah digunakan, seperti sistem keuangan atau CRM.
6. Fokus pada Transparansi dan Komunikasi dengan Pelanggan: Manfaatkan ERP untuk menyediakan laporan dan update proyek secara real-time kepada pelanggan guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
7. Lakukan Evaluasi dan Pengembangan Sistem Secara Berkala: ERP bukanlah solusi sekali pasang; perusahaan harus terus mengevaluasi kinerja sistem dan melakukan penyesuaian sesuai kebutuhan bisnis dan perkembangan teknologi.
8. Pertimbangkan Biaya Total dan Skalabilitas Sistem: Selain biaya awal, perhatikan biaya implementasi, pemeliharaan, dan pengembangan ERP agar investasi ini berkelanjutan dan dapat mendukung pertumbuhan perusahaan di masa depan

DAFTAR PUSTAKA

- C.-L.Li and S. A. Alvarenga, "Strategic Marketing Planning in a Small Enterprise: A Case Study of a Construction Company in El Salvador," *Proc. Ninth Int. Conf. Entrep. Bus. Manag. (ICEBM 2020)*, vol. 174, no. Icebm 2020, pp. 45–50, 2021, doi: 10.2991/aebmr.k.210507.007
- Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT) Vol. 2, No. 4, Desember 2023 pp. 316 - 325 P-ISSN: 2829-0232 E-ISSN: 2829-0038
- R. Radek, H. Hanusova, and Z. Lipovska, "The Importance of Marketing Strategy for Creating and Maintaining Goodwill for Construction Companies," *J. Int. Bus. Res. Mark.*, vol. 6, no. 2, pp. 21–26, 2021, doi: 10.18775/jibrm.1849-8558.2015.62.3004
- Simanjuntak, A.R., 2019, Faktor-Faktor Keberhasilan Dalam Penerapan Sistem Enterprise Resources Planning Pada Perusahaan Jasa Konsultan Konstruksi (Studi Kasus pada PT. ABC Engineering Consultant), *Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil 201*.