



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 844-853

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Transformasi Digital Bisnis Kuliner pada UMKM dengan Penerapan  
ERP, SCM, CRM  
(Studi Kasus Es Teler & Ayam Bakar Bu Endang)

Ahmad Iqbal Zega<sup>1✉</sup>, Fikri Nurrahman Hakim<sup>2</sup>, Irfan Farras<sup>3</sup>, Rifky Fahrezy<sup>4</sup>,

Teuku Fajar Nurdiansyah<sup>5</sup>

Universitas Gunadarma

Email: [fikri.tambak@gmail.com](mailto:fikri.tambak@gmail.com)<sup>1✉</sup>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi eksisting digitalisasi pada UMKM Ayam Bakar Bu Endang, mengidentifikasi kebutuhan teknologi informasi yang mendukung pengelolaan usaha, serta mengevaluasi potensi implementasi sistem ERP berbasis SAP. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara mendalam. Hasil kajian menunjukkan bahwa sistem ERP seperti SAP dapat membantu mengintegrasikan pencatatan keuangan, manajemen stok, dan data penjualan secara otomatis. Selain itu, modul CRM dan SCM dalam SAP berpotensi meningkatkan efisiensi layanan pelanggan dan rantai pasok. Meskipun demikian, tantangan utama implementasi meliputi keterbatasan anggaran, infrastruktur, dan kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, strategi digitalisasi bertahap seperti pemilihan modul prioritas, pelatihan dasar, dan penggunaan SAP versi ringan berbasis cloud direkomendasikan untuk memulai transformasi digital secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *UMKM, ERP, SAP, Digitalisasi, Es Teler & Ayam Bakar Bu Endang, Manajemen Usaha, Sistem Informasi*

## Abstract

This study aims to analyze the current state of digitalization in Es Teler & Ayam Bakar Bu Endang, identify the information technology needs to support business management, and evaluate the potential implementation of an ERP system based on SAP. A qualitative approach was used, involving direct observation and in-depth interviews. The findings indicate that an ERP system such as SAP can assist in automating financial records, inventory management, and sales data tracking. Moreover, the CRM and SCM modules in SAP have the potential to enhance customer service efficiency and supply chain operations. Nevertheless, the primary challenges in implementation include budget constraints, limited infrastructure, and human resource readiness. Therefore, a phased digitalization strategy starting with essential module selection, basic employee training, and utilizing lightweight cloud-based SAP versions is recommended to initiate a sustainable digital transformation.

Keywords: *MSMEs, ERP, SAP, Digitalization, Es Teler & Ayam Bakar Bu Endang, Business Management, Information Systems*

## PENDAHULUAN

Ayam Bakar Bu Endang merupakan salah satu usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang bergerak di bidang kuliner dengan fokus pada penyediaan menu makanan olahan seperti ayam bakar, ayam goreng, ayam cabe ijo, serta menu tambahan berupa sop iga dan berbagai jenis minuman dan camilan seperti jus dan es teler. UMKM ini menyewa tempat usaha secara tahunan dan mempekerjakan lima orang karyawan yang terbagi menjadi bagian kasir dan bagian dapur, dengan sistem penggajian mingguan. Dalam kegiatan operasionalnya, Ayam Bakar Bu Endang telah memanfaatkan layanan digital pihak ketiga seperti GoFood dan GrabFood serta metode pembayaran digital menggunakan QRIS. Namun, sistem manajemen internal seperti pencatatan keuangan, pengelolaan stok, dan pelacakan penjualan masih dilakukan secara manual.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap pemilik Ayam Bakar Bu Endang, ditemukan bahwa proses pengelolaan usaha masih bersifat tradisional dan belum terintegrasi secara digital. Hal ini mengakibatkan efisiensi operasional menjadi terbatas, terutama dalam hal pelacakan bahan baku, pengelolaan gaji karyawan, dan analisis performa produk. Meskipun layanan pemesanan online telah membantu meningkatkan jangkauan pasar, keterbatasan dalam digitalisasi internal menjadi penghambat dalam pengembangan usaha secara menyeluruh.

Di tengah berkembangnya ekonomi digital di Indonesia, transformasi digital menjadi kebutuhan mendesak bagi UMKM untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing. Studi menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas UMKM

secara signifikan, terutama dalam sektor makanan dan minuman (Sidabutar & Siswanto, 2024). Implementasi teknologi digital seperti sistem Enterprise Resource Planning (ERP) dapat membantu UMKM dalam mengintegrasikan proses bisnis seperti manajemen stok, pencatatan keuangan, dan pelacakan penjualan dalam satu sistem yang efisien (Pratamansyah, 2024). Bahkan, adopsi digitalisasi terbukti dapat memperluas pasar dan meningkatkan pendapatan UMKM secara signifikan (Kawung et al., 2022).

Menurut Laudon dan Laudon (2020), sistem informasi yang terintegrasi sangat penting dalam menunjang proses pengambilan keputusan yang cepat dan akurat dalam bisnis, termasuk pada level UMKM. Hal ini sejalan dengan pendapat O'Brien & Marakas (2015) yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen dapat meningkatkan efektivitas operasional melalui otomatisasi proses bisnis inti dan penyediaan data real-time untuk pengambilan keputusan.

Digitalisasi juga berperan sebagai instrumen penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas, terutama melalui pemanfaatan data pelanggan dari platform digital (Hardaningtyas & Sudarmiati, 2024). Untuk itu, diperlukan pengembangan strategi digital yang bertahap dan sesuai dengan kemampuan serta kebutuhan UMKM. Penerapan sistem ERP berbasis cloud, pelatihan dasar bagi karyawan, serta pemilihan modul teknologi yang sesuai merupakan strategi awal yang direkomendasikan untuk memulai proses transformasi digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan dan potensi digitalisasi sistem manajemen internal pada UMKM Ayam Bakar Bu Endang, serta menyusun strategi implementasi sistem informasi berbasis ERP secara bertahap yang dapat menunjang keberlanjutan dan pengembangan usaha ke depannya.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan memanfaatkan metode observasi dan wawancara untuk menganalisis kebutuhan digitalisasi internal serta mengevaluasi kesiapan implementasi sistem informasi terintegrasi seperti SAP pada UMKM Ayam Bakar Bu Endang. Fokus utama kegiatan ini adalah menggali proses bisnis yang berlangsung, menilai penggunaan teknologi saat ini, serta menyusun rekomendasi strategi digitalisasi yang relevan dan bertahap. Pendekatan kualitatif deskriptif dinilai efektif untuk menggambarkan kondisi dan dinamika yang terjadi di lapangan secara komprehensif. Moleong (2017) menjelaskan bahwa pendekatan ini bertujuan memahami fenomena dalam konteks alamiah dan menekankan makna yang

terkandung di balik perilaku dan aktivitas yang diamati. Hal ini sejalan dengan pandangan Sugiyono (2021) yang menegaskan bahwa pendekatan kualitatif sangat cocok digunakan untuk mengkaji fenomena sosial yang kompleks, termasuk dalam konteks adopsi teknologi oleh pelaku UMKM.

Pelaksanaan penelitian ini diawali dengan survei dan observasi lapangan melalui kunjungan langsung ke lokasi usaha Ayam Bakar Bu Endang. Tujuan dari observasi ini adalah untuk memperoleh gambaran nyata mengenai alur kerja operasional yang berjalan, terutama dalam hal sistem pencatatan keuangan, manajemen stok, proses pelayanan pelanggan, serta pemanfaatan teknologi digital seperti platform GoFood, GrabFood, dan sistem pembayaran QRIS. Dalam konteks penelitian kualitatif, metode observasi partisipatif seperti yang dikemukakan oleh Spradley (1980) sangat berguna untuk menangkap aktivitas dan interaksi yang terjadi secara alami dalam lingkungan kerja. Dengan mengamati secara langsung, peneliti dapat memperoleh data empiris yang mendalam mengenai efisiensi kerja dan tantangan aktual yang dihadapi oleh pelaku usaha.

Tahap selanjutnya adalah wawancara dengan pemilik usaha yang dilakukan secara langsung di lokasi yang beralamat di Jalan Menteng Wadas Timur No.67, RT.10/RW.7. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh terkait proses bisnis yang dijalankan, kesulitan yang muncul dalam pengelolaan usaha secara manual, serta pandangan pemilik mengenai potensi dan kesiapan dalam mengadopsi sistem digital berbasis ERP seperti SAP. Menurut Patton (2002), wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara terbuka dan fleksibel, sehingga pemahaman terhadap pengalaman, sikap, dan persepsi narasumber dapat diperoleh secara lebih otentik. Dengan demikian, wawancara tidak hanya memberikan data faktual, tetapi juga membuka ruang untuk menilai kesiapan mental dan struktural pemilik usaha dalam merespons perubahan menuju digitalisasi.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemetaan kebutuhan digitalisasi yang akurat dan menyeluruh, sehingga rekomendasi yang disusun dapat diterapkan secara realistis dan berkelanjutan oleh UMKM Ayam Bakar Bu Endang dalam proses transformasi digitalnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Usaha dan Kondisi Eksisting Digitalisasi

Ayam Bakar Bu Endang merupakan UMKM kuliner yang telah beroperasi sejak tahun 2003 dan dikelola secara mandiri oleh generasi pertama. Meski mengadopsi beberapa layanan digital seperti GoFood, GrabFood, Shopee Food, dan QRIS untuk mempermudah transaksi pelanggan, proses internal usaha ini masih sepenuhnya bergantung pada pendekatan konvensional. Sistem pencatatan keuangan, pengelolaan stok, dan rekap data penjualan masih dilakukan secara manual, sehingga berisiko menimbulkan inkonsistensi data dan keterlambatan pengambilan keputusan.

Dalam wawancara langsung, pemilik menyatakan:

"Saya masih lebih nyaman mencatat dengan buku, tapi kalau ada sistem yang mudah dan otomatis, saya mau belajar."

Pernyataan ini menunjukkan adanya potensi kesiapan adopsi teknologi digital, asalkan sistem tersebut mampu menjawab kebutuhan fungsional tanpa membebani pelaku usaha secara teknis maupun finansial.

### Identifikasi Permasalahan dan Kebutuhan Sistem Informasi

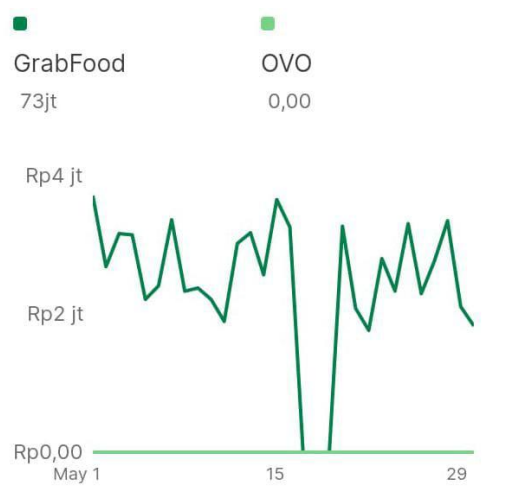
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan sejumlah tantangan operasional sebagai berikut:

- Tidak tersedianya pencatatan penjualan harian yang terpusat dan terstruktur.
- Pengelolaan stok bahan baku hanya berdasarkan intuisi, tanpa pencatatan aktual.
- Tidak adanya sistem pelatihan dan evaluasi kinerja karyawan yang baku.
- Minimnya pemanfaatan data pelanggan dalam penyusunan strategi pemasaran.

Permasalahan tersebut menunjukkan kebutuhan mendesak akan sistem informasi terintegrasi yang mendukung efisiensi dan konsistensi dalam pengelolaan usaha.

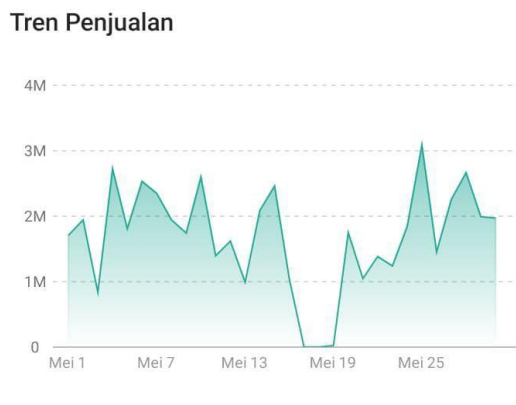
### Grafik Penjualan Berkala

Pada bulan Mei 2025, Ayam Bakar Bu Endang menunjukkan performa penjualan yang bervariasi di berbagai platform digital. Tiga grafik utama digunakan untuk mendukung analisis: transaksi GrabFood, tren penjualan di Shopee Food, dan tingkat penerimaan pesanan dari Gojek. Ketiga grafik ini merepresentasikan dinamika pasar harian serta potensi optimalisasi di tiap kanal digital.



Gambar 1. Grafik Transaksi GrabFood dan OVO

Grafik ini menampilkan volume transaksi yang dilakukan melalui GrabFood. Total penjualan mencapai sekitar Rp73 juta selama bulan Mei. Penurunan drastis terlihat pada tanggal 15–17 Mei, yang mungkin disebabkan oleh berkurangnya aktivitas konsumen di tengah bulan. Setelahnya, penjualan kembali meningkat menjelang akhir bulan, menunjukkan pengaruh siklus gaji atau program promosi. Tidak ada transaksi via OVO, menandakan metode pembayaran dominan kemungkinan adalah tunai atau QRIS non-OVO.



Gambar 2. Tren Penjualan Harian Shopee Food

Grafik Shopee menunjukkan performa yang relatif stabil namun mengikuti pola musiman yang sama. Terdapat penurunan penjualan signifikan di pertengahan bulan dan lonjakan menjelang akhir bulan. Menariknya, Shopee mencatat peningkatan total penjualan sebesar 17% dan jumlah transaksi meningkat 26% dibandingkan bulan sebelumnya. Hal ini menunjukkan efektivitas promosi berbasis platform serta loyalitas pengguna terhadap Shopee Food.



Gambar 3. Tingkat Penerimaan Pesanan Gojek

Grafik Gojek memperlihatkan pola penerimaan pesanan secara manual dan otomatis. Dari total 948 pesanan, 942 diterima secara manual oleh kasir, satu pesanan otomatis diproses sistem, dan lima lainnya dibatalkan sebelum diterima. Penurunan aktivitas tercatat pada minggu kedua bulan Mei, disusul peningkatan tajam di minggu keempat. Data ini mengindikasikan potensi efisiensi melalui peningkatan sistem penerimaan pesanan otomatis, serta kebutuhan pelatihan operasional untuk meminimalisir pembatalan.

#### Solusi Berbasis SAP ERP

SAP ERP menawarkan pendekatan integratif dalam digitalisasi proses bisnis. Beberapa modul yang dinilai relevan bagi UMKM ini meliputi:

- Modul Financial Accounting (FI): untuk otomatisasi pencatatan transaksi dan laporan keuangan.
- Modul Inventory Management (IM): untuk memantau keluar-masuknya bahan baku secara real-time.
- Modul Customer Relationship Management (CRM): untuk pengelolaan data pelanggan dan evaluasi kepuasan layanan.

Pratamansyah (2024) menunjukkan bahwa implementasi sistem ERP mampu meningkatkan efisiensi operasional UMKM hingga 40%. Dengan demikian, SAP dapat menjadi alat transformasi digital yang strategis dan terukur bagi usaha kecil menengah.

## Visualisasi Alur Digitalisasi Bertahap

Penerapan sistem ERP pada UMKM disarankan dilakukan secara bertahap untuk menyesuaikan dengan kesiapan sumber daya manusia dan finansial. Alur berikut menggambarkan tahapan digitalisasi internal yang diusulkan:



Gambar 4. Visualisasi Alur Digitalisasi SAP

## Integrasi Temuan Lapangan dengan Literatur Terkait

Transformasi digital bukan semata tentang teknologi, tetapi menyangkut kesiapan organisasi dan individu dalam menerima perubahan. Hardaningtyas & Sudarmiati (2024) menekankan pentingnya literasi digital pelaku usaha sebagai kunci keberhasilan implementasi sistem informasi. Temuan ini sejalan dengan konteks Ayam Bakar Bu Endang, di mana pemilik menunjukkan keterbukaan terhadap inovasi, selama sistem yang ditawarkan sederhana dan bermanfaat.

Berbeda dengan studi Zuniarti et al. (2024) yang fokus pada prediksi inventaris menggunakan algoritma, penelitian ini menekankan pada aspek kesiapan dan strategi digitalisasi berbasis kebutuhan riil pelaku UMKM.

## Kontribusi Penelitian dan Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam bentuk strategi digitalisasi bertahap berbasis SAP yang dirancang khusus untuk UMKM kuliner dengan keterbatasan SDM dan anggaran. Strategi ini dapat direplikasi oleh usaha sejenis dengan karakteristik operasional tradisional.

Selain itu, pendekatan ini memperkuat literatur mengenai adaptasi teknologi pada sektor informal dan menyediakan kerangka kerja yang aplikatif bagi pemerintah atau lembaga pemberdaya UMKM dalam merancang pelatihan dan bantuan teknologi digital secara lebih tepat sasaran.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada UMKM kuliner Ayam Bakar Bu Endang, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital melalui penerapan sistem ERP berbasis SAP memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengelolaan usaha. Sistem ERP mampu mengintegrasikan pencatatan keuangan, manajemen stok, dan pelacakan penjualan secara otomatis, sehingga mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat pengambilan keputusan. Modul CRM dan SCM pada SAP juga dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan optimalisasi rantai pasok. Namun, implementasi sistem ERP ini menghadapi kendala utama berupa keterbatasan anggaran, infrastruktur teknologi, dan kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, strategi digitalisasi bertahap yang dimulai dari modul prioritas, pelatihan karyawan, dan penggunaan SAP versi cloud yang ringan menjadi solusi yang paling realistis dan efektif bagi UMKM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Destrian, O. (2024). The influence of CEO's digital literacy on the digital transformation of SMEs in Indonesia. *Journal of Developmental Entrepreneurship*. Retrieved from <https://consensus.app/papers/the-influence-of-ceo-'-s-digital-literacy-on-the-digital-destrian/ff99cea33b745098ad02698216b1d5a4>
- Hardaningtyas, R. T., & Sudarmiati, S. (2024). Digital transformation and export performance: A panel data analysis of international market penetration of Indonesian MSMEs. *Jurnal Bintang Manajemen*. Retrieved from <https://consensus.app/papers/digital-transformation-and-export-performance-a-panel-hardaningtyas-sudarmiati/0af214c8453c53eb943df972b4a62862>
- Kawung, G. M. V., Mintardjo, C. M. O., Rompas, W. F. I., & Rogi, M. (2022). Digital technology transformation of SMEs: Indonesian case study. *American Journal of Multidisciplinary Research and Innovation*. Retrieved from <https://consensus.app/papers/digital-technology-transformation-of-smes-indonesian-kawung-mintardjo/ea9b7aa52a8a51c28dda1be2487527ca>

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Muditomo, A., & Setyawati, N. (2022). Digital transformation of small medium enterprises: A descriptive analysis of Quick Response Indonesia Standard data. *Jambura Equilibrium Journal*. Retrieved from <https://consensus.app/papers/digital-transformation-of-small-medium-enterprises-a-muditomo-setyawati/22ac65e7afb35b3f8e2b597d26ea0918>
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2015). *Management information systems* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Sage Publications.
- Pratamansyah, S. R. (2024). Transformasi digital dan pertumbuhan UMKM: Analisis dampak teknologi pada kinerja usaha kecil dan menengah di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Perencanaan Kebijakan*. Retrieved from <https://consensus.app/papers/transformasi-digital-dan-pertumbuhan-umkm-analisis-pratamansyah/4a9e28eed8105577a5c6a5c9ddac9861>
- Sidabutar, A., & Siswanto, J. (2024). The impact of digital transformation in food and beverage sector SMEs: The role of leadership and organizational agility. *E3S Web of Conferences*. Retrieved from <https://consensus.app/papers/the-impact-of-digital-transformation-in-food-and-beverage-sidabutar-siswanto/3586e4adaaa65328a281b35d9624fcd0>
- Spradley, J. P. (1980). *Participant observation*. Holt, Rinehart and Winston.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Zuniarti, I., Prahartiwi, L. I., Dari, W., Pujiastuti, E., Puspita, A., Yuningsih, Y., & Mazia, L. (2024). Revitalization of Jakarta SMEs through digital transformation: Inventory prediction with K-NN algorithm in SmartOkianStock application. In *2024 International Conference on Information Technology Research and Innovation (ICITRI)*. Retrieved from <https://consensus.app/papers/revitalization-of-jakarta-smes-through-digital-zuniarti-prahartiwi/bfdad2a926405390823bf58b6e78f19b>.