

ABSTRAK

Pandemi Covid 19 mengakibatkan kondisi penurunan penjualan karena adanya keterbatasan pelaku usaha dalam memasarkan produknya secara langsung. Keterbatasan tersebut mengakibatkan penurunan omset pendapatan, sehingga perlu segera dicarikan solusinya. Salah satu Usaha, Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) yang mengalami penurunan penjualan akibat dampak Covid 19 adalah PT. Garsel, yang merupakan perusahaan bergerak dibidang produksi. Salah satu masalah pada proses bisnis PT. Garsel adalah pemasaran *door-to-door* yang tidak terlaksana dengan maksimal sehingga mengakibatkan hilangnya loyalitas pelanggan dan penurunan penjualan. Pada saat ini, PT. Garsel memiliki sistem pencatatan data *customer* yang masih memakai sistem pencatatan yang belum terintegrasi. Salah satu upaya mengatasi penurunan penjualan, perlu memaksimalkan siklus penjualan, produktivitas, dan menciptakan hubungan yang lebih baik dengan *customer*, untuk meningkatkan efektivitas produk periklanan yang baru dengan menggunakan informasi *customer* pada Salesforce modul Sales Cloud, yang akan mempermudah UMKM dalam memasarkan produk kepada masyarakat supaya mendapatkan *leads*, *accounts*, dan *opportunity* penjualan yang lebih banyak melalui *campaigns*. *Campaign* dapat membangun hubungan dengan pelanggan dan menghasilkan *leads* atau penjualan. Integrasi antar *object* dilakukan agar terhindar dari duplikasi data yang tidak diperlukan. Penelitian ini menerapkan Kustomisasi *System CRM* Pada *object Campaigns, Leads, Accounts, and Contacts Management* menggunakan Salesforce modul Sales Cloud pada PT. Garsel dengan menggunakan metode Salesforce CRM Implementation, yang terdiri dari tahap *planning, design, build, validate* dan menggunakan *testing stress testing* dan *cross browser testing*.

Kata Kunci: UMKM, Sales Cloud, Salesforce, Salesforce CRM Implementation

