

ABSTRAK

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merupakan salah satu bidang yang memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Permasalahan yang dihadapi UMKM Produksi saat ini minimnya informasi mengenai perilaku yang dimiliki pelanggan pada saat melakukan pembelian produk dan proses penjualan dan belum bisa mengidentifikasi faktor penting bagi kebutuhan pelanggan serta belum ada sistem yang dapat mendukung optimalisasi kinerja proses bisnis yang akan berdampak pada menurunnya produktivitas penjualan pada UMKM Produksi. Hal ini berpengaruh terhadap penjualan dan pendapatan serta produktivitas bisnis pada UMKM Produksi. Salah satu solusi untuk meningkatkan penjualan dan pendapatan pada UMKM Produksi adalah dengan melakukan kustomisasi sistem ERP menggunakan aplikasi Salesforce. Salesforce merupakan *software* CRM yang berisikan banyak *tools* untuk membantu tim penjualan dan juga membantu pengelolaan perusahaan menjadi lebih baik dan benar. Salesforce memiliki beberapa modul, untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi UMKM Produksi menerapkan modul Sales Cloud dengan tujuan untuk membantu memahami perilaku pelanggan menggunakan informasi yang telah terintegrasi sehingga menghasilkan sistem pelayanan yang memuaskan, meningkatkan keuntungan melalui terjalinnya hubungan yang baik, meningkatkan loyalitas pelanggan, mencatat interaksi pelanggan, dan mengotomatiskan tugas harian yang dilakukan oleh *sales*. Hasil dari penelitian ini adalah kustomisasi sistem UMKM Produksi berbasis sistem ERP pada PT Garsel yang menerapkan modul Sales Cloud menggunakan Object *Product*, *Pricebook*, *Opportunity*, *Quotes*, *Order* pada aplikasi Salesforce dan menggunakan metode Salesforce CRM Implementation agar dapat menyesuaikan kebutuhan serta masalah yang dialami oleh UMKM Produksi pada PT Garsel terkait sistem pengelolaan penjualan.

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