



ABSTRACT

The focus of this research is to conduct in-depth understanding of the Sales & Marketing Division interfaces and cross-functional cooperation in Company X and to provide shared metrics to ease management evaluate and monitor Sales & Marketing performance in the market. Qualitative descriptive method will be applied in this research by conducted interview to person in-charge in the Sales & Marketing Division and Divison Corporate Performance. Collecting related and important internal company documentation will be conducted for the purpose of content analysis and triangulation analysis in this research.

The result of this research implied that Company X deployed the strategy from the vision and mission to the corporate strategy and business partner strategy in the common and right way that other company will apply. However, there is no clear strategy to develop sales & marketing interfaces because the business size as well as the current cooperation between both function wasn't officially conducted since both under the same Division. In terms of the performance measurement, especially in Sales & Marketing, Company X used KPI as a tools with several parameters weighted more on the sales instead of Marketing. In addition, Company X didn't have clear target about metrics that can be very useful for the company to monitor the performance. Researcher has proposed several powerful metrics for Company X and the form of Sales & Marketing interface as the further guideline if the Company X separate both function or even if both function remain as per current condition

Through the result of the research, it expected to broaden the knowledge and understanding of Company X that Sales & Marketing need to have clear and balance strategy, since both function have different job that can be monitored through the KPI and marketing metrics which eventually will strengthen the corporate strategy in the market.

Keywords: sales & marketing interfaces, marketing metrics, cross-functional coordination.



INTISARI

Fokus dari penelitian ini adalah untuk melakukan pemahaman mendalam tentang *interfaces* antara Divisi Sales & Marketing dan kerjasama lintas fungsi di Perusahaan X dan menyediakan *shared metrics* untuk memudahkan manajemen mengevaluasi dan memantau kinerja Sales & Marketing di pasar. Metode kualitatif deskriptif akan digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara kepada Divisi Sales & Marketing dan Divisi Corporate Performance. Pengumpulan dokumentasi internal perusahaan yang terkait dan penting akan dilakukan untuk keperluan *content analysis* isi dan *triangulation analysis* dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perusahaan X menetapkan strategi dari visi dan misi ke strategi perusahaan dan strategi mitra bisnis dengan cara yang sama dan benar yang akan diterapkan oleh perusahaan lain. Namun, belum ada strategi yang jelas untuk mengembangkan *sales & marketing interfaces* karena ukuran bisnis serta kerjasama antara kedua fungsi tersebut belum dilakukan secara resmi karena keduanya berada di bawah Divisi yang sama. Dalam hal pengukuran kinerja, khususnya pada *Sales & Marketing*, Perusahaan X menggunakan KPI dengan beberapa parameter yang bobotnya lebih pada *Sales* daripada *Marketing*. Selain itu, Perusahaan X tidak memiliki target yang jelas tentang *metrics*, yang dapat sangat berguna bagi perusahaan untuk memantau kinerja. Peneliti telah mengusulkan beberapa *metrics* yang berguna untuk Perusahaan X dan bentuk *interfaces* untuk koordinasi *Sales & Marketing* sebagai pedoman lebih lanjut jika Perusahaan X memisahkan kedua fungsi atau bahkan jika kedua fungsi tetap sesuai dengan kondisi saat ini

Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman Perusahaan X bahwa *Sales & Marketing* perlu memiliki strategi yang jelas dan seimbang, karena kedua fungsi tersebut memiliki tugas yang berbeda yang dapat dipantau melalui KPI dan *metrics* yang pada akhirnya akan memperkuat strategi perusahaan di pasar.

Kata kunci : *sales & marketing interfaces*, *marketing metrics*, koordinasi antar fungsi