

INTISARI

Pertumbuhan ekonomi di dunia terutama di Indonesia terus bertumbuh dan berkembang setiap tahunnya. Inovasi baru terus bermunculan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi. Perkembangan ini juga berdampak pada industri media di Indonesia. Kompas Gramedia pada awalnya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang media massa. Seiring dengan perkembangan zaman, Kompas Gramedia terus mengembangkan bisnisnya ke berbagai sektor bisnis. Divisi yang bertanggung jawab langsung dalam pengelolaan sumber daya teknologi informasi yang berkaitan langsung dengan konsumen di Kompas Gramedia adalah divisi *Customer Facing Platform*.

Divisi Customer Facing Platform memiliki tanggung jawab penuh pada pengembangan produk *MyValue*. Divisi *Customer Facing Platform* memiliki peran yang potensial dan strategis karena produk yang mereka kelola berkaitan langsung dengan konsumen. Namun saat ini di dalam divisi *Customer Facing Platform*, terjadi ketergantungan terhadap beberapa individu tertentu dalam proses inisiatif ide. Situasi ini biasanya terlihat ketika rapat untuk merencanakan pengembangan produk selanjutnya di dalam divisi *Customer Facing Platform*. Dalam situasi ini, tentunya perlu adanya perhatian pada budaya inovasi di dalam divisi *Customer Facing Platform* Kompas Gramedia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi dinamika budaya inovasi pada divisi *Customer Facing Platform* Kompas Gramedia saat ini serta merancang intervensi yang bisa dilakukan terhadap budaya inovasi di dalam divisi

Customer Facing Platform Kompas Gramedia. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif deskriptif.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa divisi *Customer Facing Platform* belum memiliki budaya inovasi, dan belum mendukung untuk menjalankan budaya inovasi. Area penyebab tidak efektifnya proses inovasi pada divisi ini yaitu pada area kepemimpinan dan organisasi, proses dan alat yang digunakan, serta budaya dan nilai-nilai yang dianut organisasi. Intervensi yang dapat digunakan pada budaya inovasi divisi *Customer Facing Platform* berupa langkah konkret dengan menggunakan aspek-aspek pada strategi inovasi.

Kata kunci: divisi *customer facing platform*, *myvalue*, budaya inovasi, strategi inovasi

ABSTRACT

Economic growth in the world, especially in Indonesia, continues to grow and develop every year. Innovations continue to emerge to support economic growth. This development also has an impact on the media industry in Indonesia. Kompas Gramedia was originally a company engaged in the mass media sector. Along with the times, Kompas Gramedia continues to expand its business to various business sectors. The division that is directly responsible for managing information technology resources directly related to consumers at Kompas Gramedia is the Customer Facing Platform division.

The Customer Facing Platform Division has full responsibility for developing MyValue products. The Customer Facing Platform Division has a potential and strategic role because the products they manage are directly related to consumers. However, currently within the Customer Facing Platform division, there is a dependency on certain individuals in the idea initiative process. This situation is usually seen during meetings to plan further product development within the Customer Facing Platform division. In this situation, of course, there needs to be attention to the culture of innovation within the Kompas Gramedia Customer Facing Platform division.

This study aims to identify the dynamic conditions of the innovation culture in the current Kompas Gramedia Customer Facing Platform division and design interventions that can be carried out on the innovation culture within the Kompas

Gramedia Customer Facing Platform division. This study uses a descriptive qualitative analysis approach.

This research concludes that the Customer Facing Platform division does not yet have a culture of innovation, and does not yet support an innovation culture. The areas causing the ineffectiveness of the innovation process in this division are the areas of leadership and organization, the processes and tools used, as well as the culture and values adopted by the organization. Interventions that can be used in the innovation culture of the Customer Facing Platform division are in the form of concrete steps using aspects of the innovation strategy.

Keywords: customer facing platform division, myvalue, innovation culture, innovation strategy