

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK DAN KATA KUNCI.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	14
BAB 2 LANDASAN TEORI	15
2.1 Produk Baru (<i>New Product</i>)	15
2.2 Pengembangan Produk Baru (<i>New Product Development (NPD)</i>).....	17
2.3 Faktor Sukses Kritis dalam Pengembangan Produk Baru	22
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Strategi Penelitian.....	27
3.2 Metode Pengumpulan Data	30
3.3 Jenis Data	32
3.4 Pemilihan Narasumber	32
3.5 Metode Analisis Data	33
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Sekilas BRI Remittance.....	36
4.2 Jenis produk BRI Remittance.....	37
4.2.1 <i>Lending Product</i>	38
4.2.2 <i>Foreign Exchange Product</i>	40
4.2.3 <i>Operational and IT Platform Product</i>	41

4.2.4 <i>Remittance and VAS Product</i>	41
4.2.5 <i>Payment Services</i>	42
4.3 Kategorisasi Produk Baru BRI Remittance	43
4.4 Proses Pengembangan Produk Baru di BRI Remittance	46
4.4.1 Brainstorm: Ide yang Sederhana dan Fokus pada yang Sudah Ada	48
4.4.2 Concept Planning: Uji Gagal yang Kompleks	53
4.4.3 Development: Pengembangan yang Cepat dan <i>Agile</i>	58
4.4.4 Prototype Test: Uji Produk yang Komprehensif.....	68
4.4.5 Scale Up/Launching: Peluncuran Segera dan Hemat	71
4.4.6 Perbandingan Dengan Landasan Teori	79
4.5 Faktor Sukses Kritis dalam Pengembangan Produk Baru di BRI Remittance	81
1) Keunggulan Produk	82
2) Sinergi Pemasaran	86
3) Sinergi Teknologi	88
4) Strategi.....	90
5) Sumber Daya Perusahaan	95
6) Potensi Pasar.....	98
7) Kompetisi Pasar.....	100
8) Lingkungan.....	101
9) Protokol	104
10) Kecakapan Aktivitas Sebelum Pengembangan.....	106
11) Kecakapan Aktivitas Berkaitan Dengan Pasar	107
12) Kecakapan Aktivitas Teknologi.....	108
13) Dukungan, Kontrol, dan Keterampilan dari Top Manajemen	108
14) Kecepatan ke Pasar	110
15) Biaya	111
16) Analisis Finansial/Bisnis.....	112
17) Komunikasi Internal/Eksternal	113
18) Faktor Organisasi	115
4.6 Checklist faktor sukses kritis yang dimiliki oleh BRI Remittance	116
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	118

5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Implikasi Manajerial.....	119
5.3 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	123