

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| <b>LEMBAR JUDUL</b> .....                           | i   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                      | ii  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....                      | iii |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                         | iv  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                             | vi  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                           | vii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                          | ix  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                        | x   |
| <b>INTISARI</b> .....                               | xi  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                               | xii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                      | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                    | 1   |
| 1.2 Perumusan Masalah.....                          | 6   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                          | 7   |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                         | 7   |
| 1.5 Pembatasan Masalah.....                         | 8   |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                      | 8   |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                  | 9   |
| 2.1 Pengembangan Produk dan Jasa Baru .....         | 9   |
| 2.2 Tingkatan Produk .....                          | 19  |
| 2.3 Klasifikasi Produk Baru.....                    | 20  |
| 2.4 Cara menghasilkan Produk dan Jasa Baru.....     | 22  |
| 2.5 Faktor Pendukung Pengembangan Produk Baru ..... | 23  |
| 2.5.1 Visi dan Misi.....                            | 23  |
| 2.5.2 Strategi Perusahaan .....                     | 23  |
| 2.5.3 Struktur Organisasi .....                     | 25  |
| 2.5.4 Budaya .....                                  | 26  |
| 2.5.5 Kepemimpinan .....                            | 28  |
| 2.5.6 Insentif .....                                | 30  |
| 2.6 Proses Pengembangan Produk dan Jasa Baru.....   | 31  |
| 2.6.1 Penciptaan Ide .....                          | 31  |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| 2.6.2   | Penyaringan Ide.....                    | 33         |
| 2.6.3   | Pengembangan dan Pengujian Konsep ..... | 36         |
| 2.6.4   | Pengembangan Strategi Pemasaran .....   | 37         |
| 2.6.5   | Analisis Bisnis.....                    | 38         |
| 2.6.6   | Pengembangan Produk.....                | 39         |
| 2.6.7   | Pengujian Pasar .....                   | 40         |
| 2.6.8   | Komersialisasi .....                    | 43         |
| 2.7   | Strategi Pengembangan Produk.....       | 44         |
| 2.7.1   | Strategi Peningkatan Kualitas .....     | 44         |
| 2.7.2   | Strategi Peningkatan Keistimewaan.....  | 45         |
| 2.7.3   | Strategi Peningkatan Daya .....         | 45         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN.....</b> |   | <b>47</b>  |
| 3.1   | Penelitian Kualitatif.....              | 47         |
| 3.2   | Jenis Penelitian .....                  | 47         |
| 3.3   | Obyek Penelitian.....                   | 48         |
| 3.4   | Jenis Data.....                         | 48         |
| 3.5   | Teknik Pengumpulan Data .....           | 49         |
| 3.6   | Pemilihan Narasumber .....              | 49         |
| 3.7   | Teknik Analisis Data .....              | 50         |
| 3.8   | Profil Perusahaan.....                  | 52         |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                 |   | <b>73</b>  |
| 4.1   | Profil Informan .....                   | 75         |
| 4.2   | Analisis dan Pembahasan .....           | 76         |
| 4.3   | Analisis Keseluruhan.....               | 103        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                     |   | <b>112</b> |
| 5.1   | Kesimpulan.....                         | 112        |
| 5.2   | Saran .....                             | 115        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                 |   | <b>117</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  |   | <b>120</b> |

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Pertanyaan (Wawancara)

Tabel 4.2 Analisis Data Kompetitor di bidang *ITO (Information Technology Outsourcing)*

Tabel 4.3 Kesimpulan Hasil Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri *Contact Center* Indonesia

Gambar 1.2 Segmentasi Pasar Industri *Contact Center Outsourcing* Asia Pasifik

Gambar 1.3 Potensi Bisnis *Customer Relationship Management*

Gambar 2.1 Budaya Perusahaan dan Inovasi

Gambar 2.2 Proses Pengembangan Produk Baru

Gambar 3.1 Profil Karyawan Infomedia Nusantara

Gambar 3.2 Komposisi Karyawan Infomedia berdasarkan Pendidikan

Gambar 3.3 Komposisi Karyawan Infomedia berdasarkan Usia

Gambar 4.1 Indonesia *BPO Market Share*

Gambar 4.2 *Customer Growth* Infomedia 2014

Gambar 4.3 Data Proyeksi Pertumbuhan Pasar *ITO Global* dan *ITO* Indonesia

Gambar 4.4 Analisa Tren Bisnis *Information Technology Outsourcing (ITO)*

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Responden Bapak Widi Sagita Abadi selaku General Manager Divisi *BPO & ITO Business Development* PT. Infomedia Nusantara
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Responden Bapak Surya Rahmadiansyah selaku Manager Departemen *Service Operation Business* PT. Infomedia Nusantara
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Responden Bapak Sinar Nugroho Adi selaku *Senior Business Solution* Divisi *BPO & ITO Business Development* PT. Infomedia Nusantara