

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
Intisari.....	x
<i>Abstract</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Lingkup Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Definisi Strategi.....	11
2.2 Definisi Manajemen Strategi.....	12
2.3 <i>Balanced Scorecard</i> (BSC).....	15
2.3.1 Empat Perspektif BSC.....	18
2.4 Kerangka Penelitian.....	24

BAB III	METODE PENELITIAN.....	25
	3.1 Desain Penelitian.....	25
	3.2 Metode Pengumpulan Data.....	26
	3.3 Metode Analisis Data.....	28
	3.4 Profil Perusahaan.....	29
	3.5 Sejarah Perusahaan.....	31
	3.6 Misi, Visi dan Nilai Perusahaan.....	34
	3.7 Komposisi Pemegang Saham & Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
	3.8 Ikhtisar Keuangan Perusahaan.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
	4.1 Penerjemahan Visi dan Misi.....	41
	4.2 Hubungan Sebab Akibat Empat Perspektif BSC.....	43
	4.3 Evaluasi Implementasi Strategi dalam Empat Perspektif BSC.....	45
	4.3.1 Perspektif Finansial.....	46
	4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	56
	4.3.3 Perspektif Proses Internal.....	65
	4.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	73
BAB V	SIMPULAN.....	80
	5.1 Simpulan.....	80
	5.2 Implikasi.....	84
	5.3 Keterbatasan.....	84
	5.4 Saran.....	84
	Daftar Pustaka.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kondisi Umum Perbankan Nasional.....	2
Tabel 1.2	Kriteria UMKM.....	3
Tabel 2.1	Mengukur Tema Keuangan Strategis.....	19
Tabel 2.2	Kelompok Pengukuran Pelanggan Utama.....	21
Tabel 3.1	Komposisi Pemegang Saham.....	35
Tabel 3.2	Kinerja Keuangan Perusahaan (dalam triliun rupiah).....	38
Tabel 3.3	Penghargaan yang Diraih 2016.....	39
Tabel 4.1	<i>Key Performance Indicator</i> BTPN tahun 2016.....	43
Tabel 4.2	Sasaran Strategis Pada Perspektif Finansial BTPN tahun 2016.....	46
Tabel 4.3	Komposisi Penyaluran Kredit BTPN.....	49
Tabel 4.4	Rasio NPL Segmen UMKM.....	52
Tabel 4.5	Rasio BOPO BTPN pada Segmen UMKM.....	54
Tabel 4.6	Sasaran Strategis Pada Perspektif Pelanggan BTPN tahun 2016.....	57
Tabel 4.7	<i>Market Share</i> Bank BUKU 3.....	59
Tabel 4.8	Konsentrasi Penyaluran UMKM.....	62
Tabel 4.9	<i>Complain Rate</i> BTPN pada Segmen UMKM.....	64
Tabel 4.10	Sasaran Strategis Pada Perspektif Proses Internal BTPN tahun 2016.....	65
Tabel 4.11	Total <i>Partner Acquisition</i>	68
Tabel 4.12	Produktivitas Tenaga Penjual.....	69
Tabel 4.13	Sasaran Strategis pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan BTPN tahun 2016.....	73
Tabel 4.14	Jumlah Karyawan BTPN pada Segmen UMKM.....	76
Tabel 4.15	Jumlah Pelatihan.....	77
Tabel 4.16	Jumlah Investasi Digital BTPN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah UMKM di Indonesia.....	3
Gambar 2.1	<i>The Strategic Management Process</i>	13
Gambar 2.2	<i>Balanced Scorecard</i> sebagai Suatu Kerangka Kerja Tindakan Strategis.....	17
Gambar 2.3	Ukuran Utama Perspektif Pelanggan.....	20
Gambar 2.4	Perspektif Rantai Nilai Proses Internal.....	22
Gambar 2.5	Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan – Pekerja...	23
Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4.1	<i>Strategy Map</i> BTPN 2016.....	44
Gambar 4.2	Komposisi Sektor Ekonomi.....	61
Gambar 4.3	Sistem Pengendalian Internal Perlindungan Konsumen.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara.....	91
------------	--------------------------	----