

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Motivasi Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Kontribusi Penelitian.....	6
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
1.9 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9

2.1 Peran Strategi pada Perusahaan	9
2.1.1 Pengertian Strategi	9
2.1.2 Perumusan Strategi.....	11
2.2 Balanced Scorecard.....	15
2.2.1 Konsep BSC.....	15
2.2.2 Empat Perspektif dalam BSC.....	18
2.3. Balanced scorecard sebagai Manajemen Strategi	21
2.3.1 Peran Balanced Scorecard	21
2.3.2 Tahapan Perancangan Balanced Scorecard	24
2.4 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Teknik Analisis Data.....	28
3.3 Tahapan Analisis Penelitian	30
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Profil Perusahaan	31
4.2 Menganalisis Kemungkinan Penerapan BSC	33
4.2.1 Identifikasi visi, misi, tujuan Klinik JN dan Beauty House.....	33
4.2.2 Analisis TOWS	36
4.2.3 Analisis Penerapan Balanced Scorecard Pada JN Klinik	40
4.2.4 Strategy Map JN Klinik dan Beauty House.....	45

4.3 Merumuskan Strategi Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
5.3 Keterbatasan Penelitian	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Manajemen Strategis	12
Gambar 2.2 Hambatan Penerapan Strategi	14
Gambar 2.3 Empat Perspektif BSC	19
Gambar 2.4 Objek Strategi.....	21
Gambar 3.1 Proses Analisis Data Kualitatif.....	29
Gambar 4.1 Struktur JN Klinik dan Beauty House	32
Gambar 4.2 Strategy Map JN Klinik dan Beauty house.....	45
Gambar 4.3 Formulasi Strategi Balanced Scorecard.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisis TOWS	38
Tabel 4.2 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran JKBH.....	40
Tabel 4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal JKBH	41
Tabel 4.4 Perspektif Pelanggan JKBH.....	43
Tabel 4.5 Perspektif Keuangan JKBH	43
Tabel 4.6 Formulasi Strategi BSC Pada Perspektif Pembelajaran	48
Tabel 4.7 Formulasi Strategi BSC Pada Perspektif Proses Bisnis Internal	51
Tabel 4.8 Formulasi Strategi BSC Pada Perspektif Pelanggan	52
Tabel 4.10 Formulasi Strategi BSC Pada Perspektif Keuangan	54

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PANDUAN WAWANCARA	63
LAMPIRAN 2 TRANSKRIP VERBATIM WAWANCARA.....	67
LAMPIRAN 3 DAFTAR KODE, DESKRIPSI, DAN KATEGORI.....	79
LAMPIRAN 4 THICK DESCRIPTION.....	82