

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Rerangka Pemikiran	7
1.6 Metoda Penelitian	10
1.7 Lokasi Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pengantar	13
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.2.1 Sejarah Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.2.2 Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.2.3 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.2.4 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi, dan Strategi	22
2.2.5 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.2.6 Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	31
2.2.7 Faktor Pemicu Kebutuhan Perusahaan Terhadap <i>Balanced Scorecard</i>	33
2.2.8 Pengukuran Kinerja	36
2.2.9 Program Peningkatan Kinerja	40
2.2.10 Pemanfaatan <i>Balanced Scorecard</i> dalam Setiap Tahap Sistem Manajemen Strategik	42
2.3 Langkah-langkah Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i>	44
2.3.1 Pengevaluasian Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	44
2.3.2 Penentuan Sasaran Strategik Perusahaan	45
2.3.3 Penyusunan Peta Strategi (<i>Strategy Map</i>)	48
2.3.4 Pengukuran strategi Bisnis	49
2.3.4.1 Perspektif Keuangan	50
2.3.4.2 Perspektif Pelanggan	52
2.3.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	56
2.3.4.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	59
2.3.5 Penentuan Indikator Akibat	61
2.3.6 Penentuan Indikator Sebab	61
2.3.7 Penentuan Target dan Inisiatif	61

2.4	Pengimplementasian <i>Balanced Scorecard</i> dalam <i>Strategy Focuses Organization</i>	63
2.4.1	Mengklarifikasi dan Menerjemahkan Visi dan Strategi.....	63
BAB III	OBJEK DAN METODA PENELITIAN	67
3.1	Objek Penelitian	67
3.1.1	Sejarah Singkat Klinik	67
3.1.2	Pelayanan yang Ditawarkan	68
3.1.3	Struktur Organisasi.....	70
3.2	Metoda Penelitian	71
3.2.1	Metoda Pengumpulan Data	71
3.2.2	Metoda Analisis	73
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1	Pengantar.....	77
4.2	Profil Perusahaan	78
4.3	Visi, Misi, Strategi, dan Nilai	78
4.4	<i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Manajemen Strategis	80
4.5	Langkah-langkah Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i>	80
4.5.1	Mengidentifikasi Landasan Organisasi	80
4.5.2	Pengembangan Strategi Klinik.....	85
4.5.3	Menguraikan Strategi Kedalam Komponen-komponen yang lebih kecil	86
4.5.4	Membuat Peta Strategi (<i>Strategy Map</i>).....	91
4.5.5	Mengembangkan Ukuran Kinerja.....	97
4.5.6	Mengidentifikasi Inisiatif yang Diperlukan untuk Implementasi Strategik.....	106
4.6	Pembahasan.....	112
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA		xi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rerangka Pemikiran	8
Gambar 2.1 <i>Balanced Scorecard</i> Menerjemahkan Visi dan Strategi Perusahaan Ke Dalam Empat Perspektif yang Saling Terhubung.....	20
Gambar 2.2 Hubungan Visi dan Strategi dengan Perspektif yang Terdapat dalam <i>Balanced Scorecard</i>	27
Gambar 2.3 Keseimbangan Sasaran Strategik yang Diterapkan dalam Perencanaan Strategik	30
Gambar 2.4 Langkah Penyusunan Sasaran Strategik.....	48
Gambar 2.5 Perspektif Pelanggan: Tolak Ukur Utama.....	54
Gambar 2.6 Model Generik: Proporsi Nilai Pelanggan	56
Gambar 2.7 Perspektif Proses Bisnis Internal – Model Rantai Nilai	59
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Klinik 24 Jam Bina Insan Sehat.....	71
Gambar 4.1 Peta Strategi Klinik Bina Insan Sehat (<i>Strategy Map</i>).....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	12
Tabel 2.1 Perbedaan Sistem Manajemen Strategik dalam Manajemen Tradisional dengan Sistem Manajemen Strategik dalam Manajemen Kontemporer.....	31
Tabel 2.2 Ukuran Untuk Keempat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	49
Tabel 3.1 Langkah-langkah Analisis.....	76
Tabel 4.1 Analisis Sasaran Strategik dengan Visi, Misi, dan Strategi Klinik Bina Insan Sehat.....	88
Tabel 4.2 Ukuran <i>Balanced Scorecard</i> – Klinik Bina Insan Sehat.....	98
Tabel 4.3 Inisiatif Klinik Bina Insan Sehat.....	107