ABSTRAK

Tesis ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja bisnis Apotek Green Care berbasis Balanced Scorecard (BSC) dan Analisis SWOT dengan penerapan sistem ERP (Enterprise Resource Planning) vMedis. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keberhasilan implementasi ERP serta dampaknya terhadap kinerja operasional apotek. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi dari manajemen, karyawan, serta pihak eksternal seperti penyedia sistem ERP. Hasil tesis menunjukkan bahwa implementasi vMedis memberikan dampak positif signifikan pada empat perspektif BSC: keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan.

Sebelum implementasi vMedis, Apotek Green Care menghadapi tantangan dalam pengelolaan stok, transaksi manual, dan kurangnya transparansi data keuangan. Setelah penerapan vMedis, terjadi peningkatan efisiensi operasional, transparansi keuangan, dan kepuasan pelanggan. Sistem ini juga membantu dalam pengendalian biaya, pengelolaan inventaris secara real-time, serta meningkatkan produktivitas karyawan melalui pelatihan teknologi. Dari hasil analisis IFAS dan EFAS, ditemukan bahwa Apotek Green Care memiliki kekuatan internal yang cukup baik dengan skor 3.45 dan berada dalam lingkungan eksternal yang relatif menguntungkan dengan skor 3.40.

Tesis ini juga menyoroti pentingnya strategi optimalisasi implementasi ERP untuk meningkatkan daya saing apotek di era digitalisasi layanan kesehatan. Rekomendasi praktis mencakup pengembangan program pelatihan berkelanjutan, integrasi dengan platform e-commerce, dan peningkatan fitur analitik sistem. Tesis ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang manajemen farmasi, khususnya dalam hal implementasi sistem ERP.

Kata Kunci: Balanced Scorecard, SWOT, ERP vMedis, Kinerja Bisnis, Apotek