ABSTRAK

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengidentifikasi Critical Success Factors (CSFs) perusahaan, yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam merancang kerangka Balanced Scorecard pada PT. Boma Bisam Indra (Persero). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.


Kesimpulan dari penelitian ini adalah prioritas CSFs yang dapat digunakan sebagai ukuran kinerja dalam merancang kerangka balanced scorecard di PT. Boma Bisma Indra (Persero) meliputi ROI, ROE, TATO untuk perspektif keuangan. Jumlah komplain, jumlah pemesanan kembali, dan jumlah pelanggan baru untuk perspektif pelanggan. Jumlah perbaikan, order masuk, produk baru, dan tingkat penyelesaian order tepat waktu untuk perspektif proses bisnis internal. Tingkat produktivitas karyawan, kualitas karyawan, jumlah usulan, sistem penghargaan (reward), dan tingkat pengunduran diri karyawan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Kata kunci: Critical Success Factors, Analytical Hierarchies Process, Balanced Scorecard