

**ANALISIS *CRITICAL SUCCESS FACTORS* DENGAN  
PENDEKATAN *ANALYTICAL HIERARCHIES PROCESS* DALAM  
MERANCANG *BALANCED SCORECARD*  
DI PT. SEMEN GRESIK**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI**

KK  
A 84/04  
Yud  
A



**DIAJUKAN OLEH :**  
**I KOMANG YUDHYANTARA**  
No. Pokok : 049812265 E

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

SKRIPSI

**ANALISIS *CRITICAL SUCCESS FACTORS* DENGAN  
PENDEKATAN *ANALYTICAL HIERARCHIES PROCESS*  
DALAM MERANCANG *BALANCED SCORECARD*  
DI PT. SEMEN GRESIK (PERSERO) Tbk**


**DIAJUKAN OLEH:**

**I KOMANG YUDHYANTARA**

**No. Pokok: 049812265 E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Drs. I MADE NARSA, Msi. Ak.**

**TANGGAL 15-8-2003**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Drs. M. SUYUNUS, MAFIS. Ak**

**TANGGAL \_\_\_\_\_**

## ABSTRAKSI

Persaingan yang ketat mengakibatkan perubahan-perubahan yang cepat dalam teknologi dan cara perusahaan beroperasi. Berpikir secara strategis tentang industri tidak akan terlepas dari pertanyaan penting mengenai *critical success factors (CSFs)* apakah yang menentukan keberhasilan bersaing dalam industri tersebut. Penelitian ini dilakukan di PT. Semen Gresik (Persero) Tbk, dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan memperingkat *CSFs* perusahaan, yang kemudian digunakan dalam merancang kerangka *balanced scorecard* pada PT. Semen Gresik (Persero) Tbk.

Dalam mencapai tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dilakukan pengidentifikasian *CSFs* melalui analisis Visi dan strategi perusahaan. Namun sebelumnya untuk membantu analisis visi dan strategi agar lebih fokus dalam mengidentifikasian *CSFs*, maka dilakukan analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Kemudian *CSFs* diperingkat dengan menggunakan metode *analytical hierarchies process (AHP)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang dipergunakan adalah data kualitatif yaitu visi, misi dan strategi perusahaan dan lain-lain. Data kuantitatif yaitu neraca, laporan laba rugi, beberapa data pengukuran kinerja dan lain sebagainya.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah peringkat prioritas *CSFs* yang dapat digunakan sebagai ukuran kinerja dalam merancang *balanced scorecard* di PT. Semen Gresik (Persero) Tbk adalah kompetensi, moral pekerja dan efektivitas manajemen untuk perspektif pembelajaran dan inovasi. Biaya produk, keamanan, dan kualitas untuk perspektif bisnis internal. Kemudian kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan ketepatan pengiriman untuk perspektif pelanggan. Serta terakhir profitabilitas, margin laba dan *market value* untuk perspektif keuangan.

**Kata Kunci:** *Analytical Hierarchies Process, Critical Success Factors, Balanced Scorecard.*