

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.

Dalam mencapai tujuan penelitian tersebut, maka diperlukan beberapa tahap. Tahap pertama adalah melakukan identifikasi CSFs melalui analisis visi, misi, dan strategi perusahaan. Namun sebelumnya, untuk membantu analisis visi, misi, dan strategi perusahaan agar lebih fokus dalam melakukan identifikasi CSFs, maka dilakukan analisis SWOT. Analisis SWOT meliputi analisis terhadap kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*) yang dimiliki perusahaan. Tahap kedua adalah menghubungkan strategi dengan 3 prinsip *balanced scorecard* untuk memperoleh CSFs yang akan diterapkan pada masing-masing perspektif *balanced scorecard*. Tiga prinsip *balanced scorecard* tersebut adalah hubungan sebab akibat, faktor pendorong kinerja, dan keterkaitan dengan masalah finansial. Tahap ke tiga, penyusunan prioritas CSFs dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchies Process* (AHP). Tahap yang terakhir adalah rancangan *balanced scorecard* untuk perusahaan. Periode yang diambil untuk penelitian ini adalah periode 2002-2004.

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*