

## ABSTRAK

Industri telekomunikasi khususnya telekomunikasi data dan *IT Services* tumbuh pesat mengakibatkan provider-provider baru bermunculan, sehingga menjadikan persaingan semakin terbuka dan kompetitif. Untuk itu dibutuhkan suatu alat yang dapat mengalokasikan dan memonitor seluruh sumber daya perusahaan secara optimal. Identifikasi faktor kunci keberhasilan (*key success factor*) dari faktor eksternal (*EFAS*) perusahaan dalam menjalankan usahanya di industri *Information and communication technology* (ICT) yang kemudian mengidentifikasi dengan faktor-faktor kondisi internal PT ARUTI (*IFAS*), selanjutnya faktor *IFAS* dan *EFAS* tersebut dimasukkan kedalam matriks SWOT dengan BSC, matriks *SWOT* akan menghasilkan identifikasi faktor-faktor yang dapat diimplementasikan kedalam aspek-aspek *balanced scorecard*. Langkah selanjutnya menyusun *Quality Function Deployment* (QFD) dengan memakai atribut BSC yang dimasukkan kedalam sumbu vertikal (*whats*), dan strategi Sun Tzu kedalam sumbu horizontal (*hows*). Strategi Sun Tzu adalah seni perang karangan Sun Tzu lebih dari 2000 tahun silam. Strategi ini memuat 13 bab dan beberapa poin pendukungnya. Penggabungan BSC dan Sun Tzu kedalam matrix QFD akan memperlihatkan prioritas strategi. Yang menjadi perhatian selanjutnya adalah bagaimana model ini dapat dipakai perusahaan khususnya PT ARUTI sebagai pendekatan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan rencana strategisnya.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Strategi, Sun Tzu, SWOT