

ABSTRAK

Industri konstruksi jalan raya adalah sektor vital dalam pembangunan infrastruktur di Indonesia, khususnya di Provinsi Jawa Barat. *AMP* sebagai produsen aspal panas (*hotmix*), memiliki peran penting dalam rantai pasok konstruksi jalan. Kompleksitas dan dinamika bisnis *AMP* menuntut adanya sistem pengukuran kinerja yang dapat mencakup berbagai aspek operasional secara holistik. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pengukuran kinerja unit bisnis *Asphalt Mixing Plant (AMP)* di Provinsi Jawa Barat dalam kegiatan *physical distribution*, menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard (BSC)* dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Sistem ini dirancang untuk memberikan kerangka yang komprehensif dalam mengukur kinerja, tidak hanya berfokus pada aspek keuangan tetapi juga memperhitungkan perspektif non-finansial yang krusial bagi operasi *AMP*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi prioritas strategis dan *KPI (Key Performance Indicators)* yang paling berpengaruh dalam peningkatan kinerja *physical distribution AMP*.

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis, sejumlah *KPI* ditetapkan untuk masing-masing perspektif *BSC*. Perspektif keuangan mencakup indikator seperti perkembangan pendapatan, efisiensi biaya operasional, dan margin keuntungan. Perspektif pelanggan meliputi kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan pangsa pasar. Perspektif proses bisnis internal fokus pada efisiensi produksi, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas produk. Sedangkan perspektif pembelajaran dan perkembangan mencakup pelatihan karyawan, inovasi proses, dan penerapan teknologi baru. Setelah *KPI* ditetapkan, *AHP* digunakan untuk menentukan bobot relatif dari masing-masing perspektif dan *KPI*. Hasil analisis menunjukkan bahwa perspektif proses bisnis internal memiliki bobot tertinggi sebesar (33%), pembelajaran dan perkembangan (29%), keuangan (21%), dan pelanggan (17%).

Bobot yang tinggi pada perspektif proses bisnis internal dan pembelajaran serta perkembangan mencerminkan pentingnya efisiensi operasional dan pengembangan kapabilitas internal dalam industri *AMP*. Sistem pengukuran kinerja yang dihasilkan kemudian divalidasi melalui diskusi dengan manajemen *AMP* dan uji

coba terbatas. Validasi menunjukkan bahwa sistem ini mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja unit bisnis *AMP*, terutama dalam aspek *physical distribution*. Sistem ini juga memungkinkan identifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Implementasi sistem pengukuran kinerja ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing *AMP* di Provinsi Jawa Barat melalui peningkatan berkelanjutan dalam proses distribusi fisik. Selain itu, sistem ini juga dapat berfungsi sebagai alat yang efektif bagi manajemen dalam pengambilan keputusan strategis dan alokasi sumber daya.

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan sistem pengukuran kinerja yang khusus untuk industri *AMP*, dengan fokus pada distribusi fisik. Pendekatan yang menggabungkan *BSC* dan *AHP* terbukti efektif dalam menghasilkan sistem pengukuran yang menyeluruh dan seimbang, yang mempertimbangkan berbagai aspek kinerja bisnis. Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, cakupan penelitian terbatas pada *AMP* di Provinsi Jawa Barat, sehingga hasilnya perlu dipertimbangkan sebelum diterapkan di daerah lain. Kedua, dinamika industri dan perubahan regulasi dapat memengaruhi relevansi *KPI* yang telah ditetapkan, sehingga evaluasi dan penyesuaian berkala terhadap sistem pengukuran kinerja diperlukan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan geografis dan melakukan studi komparatif antar daerah. Selain itu, integrasi sistem pengukuran kinerja ini dengan sistem informasi manajemen yang lebih luas dapat menjadi area penelitian yang menarik untuk meningkatkan efektivitas implementasi dan pemantauan kinerja secara *real-time*.

Kata kunci: *Physical distribution, Asphalt Mixing Plant (AMP), Key Performance Indicator (KPI), Balanced Scorecard, Analytical Hierarchy Process (AHP).*