

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, serta interpretasi menggunakan metode ANP dan IPI, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Hasil pengolahan data menggunakan ANP dan IPI berhasil membentuk model evaluasi kinerja *Sub-Provider* secara menyeluruh. Metode ANP memberikan bobot prioritas terhadap sub-kriteria berdasarkan hubungan timbal balik antar elemen, sedangkan IPI menghitung skor kinerja *Sub-Provider* berdasarkan bobot tersebut dan hasil kuisioner.
2. *Sub-Provider* terbaik berdasarkan nilai IPI tertinggi adalah *Sub-Provider D*. *Sub-Provider* ini menunjukkan kinerja paling konsisten dan unggul dalam berbagai aspek yang telah dievaluasi. Oleh karena itu, *Sub-Provider D* direkomendasikan sebagai contoh standar dalam proses pemilihan dan pengelolaan *Sub-Provider* berikutnya di PT Gayatri Lintas Nusantara.
3. Indikator yang paling berpengaruh terhadap kinerja *Sub-Provider* adalah:
 - a. Kecepatan Respon Keluhan atau Masalah
 - b. *Problem solving* (kemampuan menyelesaikan keluhan secara tuntas)
 - c. Ketepatan (akurasi waktu pengerjaan gangguan),Ketiganya memperoleh bobot tertinggi dalam ANP, menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut adalah kunci keberhasilan operasional dalam konteks layanan internet PT Gayatri Lintas Nusantara.

5.2 Saran

1. Bagi Manajemen PT Gayatri Lintas Nusantara:

- a. Disarankan untuk menjadikan hasil IPI sebagai bagian dari sistem pemantauan rutin terhadap kinerja *Sub-Provider*.
 - b. Mengintegrasikan dashboard pemantauan berbasis indikator IPI untuk mempercepat evaluasi dan pengambilan keputusan strategis.
 - c. Menjadikan *Sub-Provider D* sebagai model dan benchmark untuk kerja sama *Sub-Provider* di masa depan.
2. Bagi *Sub-Provider*:
- a. *Sub-Provider* dengan skor rendah dalam indikator tertentu perlu difokuskan pada perbaikan spesifik, seperti meningkatkan respons gangguan, pelaporan yang akurat, dan kepatuhan terhadap SOP.
 - b. Diperlukan pelatihan, audit internal, dan mekanisme sanksi atau penghargaan agar terjadi perbaikan berkelanjutan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya:
- a. Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan memperluas jumlah responden dan menggunakan metode hybrid, misalnya integrasi dengan *Fuzzy ANP* atau *TOPSIS* agar analisis lebih komprehensif.
 - b. Penelitian ini juga dapat diterapkan pada sektor lain seperti logistik, kesehatan, dan energi yang memerlukan evaluasi mitra kerja secara kompleks.