

ABSTRAK

PT Telekomunikasi Indonesia merupakan sebuah perusahaan milik negara yang bergerak pada sektor jasa. Penelitian didasari oleh adanya penurunan kinerja pada karyawan unit *sales* segmen transportasi. Diketahui dari analisis kuadran performa yang dilakukan perusahaan. Di mana dari 10 orang karyawan pada unit *sales*, hanya ada satu orang yang berada di kuadran satu. Artinya, hanya satu orang yang dapat memenuhi target capaian proses bisnis pada unit *sales*. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan strategi dalam meningkatkan performa kerja karyawan *unit sales*. Oleh karena itu, metode *Analytic Network Process* diaplikasikan dalam penelitian ini. Berdasarkan pengolahan data, prioritas kriteria tertinggi dimiliki oleh *leadership* (0.2741). Lalu kemampuan dan keterampilan, kenyamanan dalam bekerja, dan motivasi. Kemudian alternatif prioritas tertinggi dimiliki alternatif Menerapkan kepemimpinan transformational (0.6667). Kemudian meningkatkan pengetahuan dan pelatihan, membangun budaya organisasi yang suportif, mengadakan kompetisi yang berkaitan dengan perusahaan, dan menerapkan kepemimpinan karismatik. Berdasarkan data tersebut, strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan performa kerja karyawan unit *sales* yaitu dengan menerapkan sifat-sifat kepemimpinan transformasional, mengadakan *workshop*, *job rotation*, pelatihan, studi formal, membentuk *club* olahraga, mengadakan *gathering*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), mengadakan perlombaan, menerapkan sikap-sikap kepemimpinan kharismatik di dalam organisasinya.

Kata kunci: Alternatif, ANP, Kriteria, Performa, Strategi