

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perusahaan membutuhkan sumber daya yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan operasional yang ada disuatu perusahaan. Sumber daya utama yang paling dibutuhkan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia terdiri dari sekelompok orang yang saling berkolaborasi demi pencapaian tujuan perusahaan. Dibanding dengan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki inisiatif, tenaga dan kreativitas yang digunakan dalam melakukan pekerjaan. Sumber daya manusia merupakan faktor penggerak sumber daya lain seperti modal dan teknologi (Seto et al., 2023).

Sumber daya manusia dinilai menjadi faktor utama dalam kemajuan perusahaan. Suatu perusahaan yang mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain merupakan perusahaan yang dapat memanfaatkan dan mempertahankan kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya (Saputro 2022). Jika perusahaan ingin melakukan persaingan dengan perusahaan lainnya hal yang harus dilakukan adalah meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui pembentukan sumber daya manusia yang handal.

Kinerja karyawan merupakan aspek penting yang diperlukan suatu perusahaan, hal ini dikarenakan karyawan adalah sumber daya utama yang memberi pengaruh paling penting terhadap keberhasilan suatu perusahaan, tanpa adanya karyawan perusahaan akan mengalami kesulitan dan kegiatan perusahaan tidak dapat berjalan dengan semestinya (Khaeruman et al., 2021). Tentu saja setiap perusahaan menginginkan kinerja yang tinggi dari para karyawannya untuk mendorong perkembangan perusahaan. Karyawan yang kinerjanya baik akan mempunyai hasil kerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja yang baik berarti karyawan tersebut mampu mencapai tujuan yang telah di tetapkan, mampu menghasilkan suatu layanan yang berkualitas dan memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan.

Mempunyai kinerja yang baik merupakan keinginan setiap karyawan maupun perusahaan, jika kinerja yang baik tercipta dalam suatu perusahaan maka akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan menciptakan

hubungan yang harmonis antar sesama karyawan. Sedangkan karyawan yang kinerjanya buruk mempunyai hasil kerja yang buruk dan akan berdampak negatif bagi produktivitas karyawan dan keuntungan perusahaan.

Penurunan kinerja karyawan dari kinerja baik menjadi kinerja buruk dapat dicegah dengan cara melakukan peningkatan kinerja karyawan yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan membutuhkan pengendalian manajemen yang baik agar mampu mendukung karyawan dalam peningkatan kinerja. Dengan demikian, para pemimpin hendaknya memberikan perhatian khusus kepada setiap karyawannya.

Salah satu langkah yang bisa dilakukan oleh pihak perusahaan untuk melakukan peningkatan kinerja karyawan adalah dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut (W Enny 2019:115) adalah kemampuan. Kemampuan kerja mencakup bakat dan minat yang ada dalam diri karyawan, pada dasarnya kemampuan setiap karyawan pasti memiliki perbedaan hal ini dikarenakan kemampuan kerja merupakan suatu bawaan yang dimiliki oleh karyawan. Namun dibebepara individu pasti memiliki kemampuan yang sudah diasah, dipelajari dan dilatih.

Kemampuan kerja pada karyawan dapat mencakup keterampilan yang ditingkatkan dengan seiring berjalannya waktu. Dalam mempelajari skill (keahlian) dibutuhkan tindakan yang konsisten dan pengorbanan yang kuat dalam mempelajari ilmu tersebut (Ilhami, 2024). Dalam menguasai skill tidak dilakukan dengan waktu yang sebentar banyak pengorbanan yang akan dilalui seperti mengorbankan waktu, uang dan tenaga nya untuk mendapatkan skill yang diinginkan.

Kemampuan dan keahlian seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap proses pengembangan perusahaan. Jika karyawan memiliki kemampuan yang sebanding dengan kebutuhan perusahaan hal ini dapat mempermudah kegiatan yang ada diperusahaan dan akan membantu mencegah serta mengurangi terjadinya kecelakaan kerja yang dapat menjadi kendala bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kemampuan kerja karyawan diperlukan agar perusahaan dapat menempatkan karyawan di tempat yang semestinya sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Terkadang masih ada beberapa karyawan yang ditempatkan diposisi yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawannya. Pemimpin perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa karyawan ditempatkan ditempat yang sesuai dengan kemampuan karyawannya. Jika didapati karyawannya berada di posisi yang tidak sesuai dengan kemampuan kerja yang dimiliki, pemimpin perusahaan harus bisa membantu dan mengarahkan karyawan untuk melatih kemampuan dan keahliannya agar sesuai dengan posisi yang ditempati (Aprilia, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramayani, 2020) menyimpulkan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh (Ramadhi et al., 2024) menyimpulkan bahwa Kemampuan kerja terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Dewi et al., 2023), (Pratiwi et al., 2023) menyimpulkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari beberapa penelitian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti jika kemampuan kerja karyawan tinggi maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

Namun berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prastiyo and Rizana, 2022) yang menyimpulkan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Ilhami, 2024) menyimpulkan bahwa kemampuan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh (Widiartini and Widhiasthini, 2025) menyimpulkan bahwa kemampuan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan.

Dari beberapa penelitian diatas ditemukan inkonsistensi hasil penelitian, oleh karena itu peneliti menambahkan variabel *intervening* dalam penelitian ini. Dimana Variabel *intervening* merupakan variabel yang secara teoritis dapat memperkuat ataupun memperlemah hubungan dari variabel dependen dan variabel independen menjadi suatu hubungan yang tidak langsung. (Ummul

Aiman et al. 2022:55). Penelitian ini menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* untuk melihat dan mengetahui Pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Jika hasil yang didapatkan oleh karyawan sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan akan menciptakan kepuasan dalam diri karyawan. Saat karyawan memiliki rasa kepuasan terhadap pekerjaan nantinya akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan tersebut, namun apabila yang didapatkan karyawan tidak sebanding dengan pekerjaan yang telah dilakukan nantinya akan berdampak buruk terhadap penurunan kepuasan dan kinerja karyawan (Sani, 2020).

Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang puas terhadap pekerjaannya akan lebih berkontribusi terhadap perusahaan dan dapat membantu perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, hendaknya setiap perusahaan memperhatikan kepuasan kerja karyawan agar dapat mencapai keunggulan bagi perusahaan (Nugroho, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh (Suryadi and Karyono, 2022) menyimpulkan kepuasan kerja berpengaruh secara positif maupun signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rachmaniah, 2022) juga menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, jika karyawan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi maka kinerja yang dihasilkan semakin baik.

PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berfokus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai perusahaan milik daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat terutama dalam hal menyediakan layanan air bersih kemasyarakat, tentunya Perumda harus bertanggung jawab atas pengelolaan sistem penyaluran air dengan baik dan benar agar layanan air bersih dapat diterima dan digunakan oleh masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari.

Agar penyaluran air dapat diterima dengan baik oleh masyarakat diperlukan kinerja yang maksimal dan berkualitas, dengan demikian diperlukan upaya yang

dilakukan perusahaan dalam mengamati apa saja faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan berpengaruh dalam pencapaian pertumbuhan jumlah pelanggan yang menggunakan layanan air bersih. Untuk itu hendaknya pihak perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar tidak ada keluhan yang diberikan oleh masyarakat. Namun, kenyataannya pertumbuhan jumlah pelanggan selaras dengan banyaknya keluhan masyarakat. Masih terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait kinerja karyawan. Dalam menangani keluhan pelanggan, karyawan melakukan penanganan yang sesuai dengan jumlah keluhan pelanggan. Untuk mengetahui jumlah pelanggan, jumlah keluhan dan realisasi penanganan yang dilakukan oleh karyawan dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan, Keluhan, dan Realisasi Penanganan Keluhan Masyarakat pada Perusahaan Umum Milik Daerah Air Minum TirtaMayang Kota Jambi**

NO	TAHUN	JUMLAH PELANGGAN	JUMLAH KELUHAN	REALISASI PENANGANAN
1	2020	85.809	403	403
2	2021	89.066	842	842
3	2022	94.156	464	464
4	2023	100.663	504	454
5	2024	104.003	1036	1036

*Sumber: PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi 2024*

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Dengan adanya peningkatan jumlah pelanggan diharapkan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya agar mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi seluruh pengguna. Namun kenyataannya, masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan penyaluran air bersih.

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah keluhan pelanggan mengalami fluktuasi. Dimana hampir setiap tahunnya ada keluhan yang dirasakan masyarakat. Pada tabel 1.1 juga menjelaskan mengenai realisasi penanganan yang dilakukan oleh karyawan dalam mengatasi keluhan pelanggan. Dapat dilihat hampir semua keluhan pelanggan dapat ditangani dengan baik oleh karyawan. Namun, ada satu keluhan pelanggan yang jumlah penanganannya tidak sesuai dengan jumlah keluhan pelanggan. Berdasarkan data pada tabel 1.1

diduga kinerja karyawan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi sudah maksimal yang terlihat dari penanganan yang dilakukan oleh karyawan dalam mengatasi keluhan pelanggan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan kerja. Tingkat keberhasilan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kemampuan kerja karyawan dimana semakin tinggi tingkat kemampuan kerja karyawan maka akan semakin memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Setiap karyawan pasti memiliki kemampuan yang berbeda dengan karyawan lainnya.

Menurut Binardi dalam (Pulkuri, 2021) kemampuan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan diyakini mampu mempengaruhi kemampuan karyawan dikarenakan pendidikan merupakan dasar yang memberikan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang sangat diperlukan didunia kerja. Untuk melihat jenjang pendidikan karyawan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1. 2: Jenjang Pendidikan Karyawan Perumda Air Minum Kota Jambi Tahun 2024**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah Karyawan
1	S2	6 Orang
2	S1	77 Orang
3	D3	22 Orang
4	SMA/SMK	193 Orang
<b>Jumlah Seluruhnya</b>		<b>298 Orang</b>

*Sumber: Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi 2024*

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat jenjang pendidikan karyawan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki tingkat jenjang pendidikan SMA/SMK. Hal ini menandakan bahwa tingkat pendidikan karyawan masih tergolong rendah.

Selain tingkat pendidikan, faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kemampuan kerja karyawan adalah faktor pelatihan. Pelatihan merupakan suatu proses yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan (Ananto et al., 2023). Pelatihan karyawan lebih diarahkan dalam meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan yang

berkaitan erat dengan jabatan maupun tanggung jawab karyawan (Raymond et al. 2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu karyawan pada departemen Sumber Daya Manusia yaitu Pak Roni dimana pak Roni mengatakan bahwa ada 2 jenis pelatihan yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawannya. Untuk melihat jenis pelatihan yang diberikan kepada karyawan dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini:

**Tabel 1. 3: Jenis Pelatihan yang diberikan kepada Karyawan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi Tahun 2024**

JENIS PELATIHAN	JUMLAH KARYAWAN YANG MENGIKUTI PELATIHAN
<b>PELATIHAN BIASA</b>	
English Conversation Class	264 Karyawan
Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Penyusunan dan Penerapan Manajemen Risiko	44 Karyawan
On Line Pelatihan “EPANET Integrasi QGIS”	8 Karyawan
Pelatihan Pengawasan Pekerjaan Struktur Bangunan Gedung Jenjang 4	9 Karyawan
Pelatihan Penggunaan Aplikasi Program Pemeliharaan Preventif Pompa dan Panel	11 Karyawan
BIMTEK Penyusunan Pedoman dan Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	20 Karyawan
Workshop Perpompaaan Bersama PT. Grundfos Pompa	40 Karyawan
Pelatihan Proses Bisnis Perumda Air Minum Tirta Mayang	14 Karyawan
Pelatihan PPh Pasa121	18 Karyawan
Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ) kepada masyarakat untuk menciptakan Citra Positif Perusahaan	35 Karyawan
Bimbingan Teknis Manajemen Asset “Pengelolaan Aset Perusahaan”	37 Karyawan
Pelatihan Pengoperasian dan Pengolahan Air	42 Karyawan
<b>PELATIHAN KOMPETENSI</b>	
Pelatihan Manajemen Air Minum Tingkat Madya Angkatan 121	9 Karyawan
Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi Tingkat Muda Angkatan 148	4 Karyawan
Pelatihan Manajemen Air Minum Berbasis Kompetensi Tingkat Muda	5 Karyawan
Pelatihan Manajemen Air Minum Tingkat Utama Berbasis Kompetensi	1 Karyawan
Pelatihan Spektrofotometri Uv-Vis dan Sertifikasi Kompetensi BNSP	1 Karyawan

Berdasarkan data pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi telah melaksanakan pelatihan baik pelatihan biasa

maupun pelatihan kompetensi. Pelatihan ini diharapkan bisa menciptakan kinerja karyawan yang lebih maksimal dari sebelumnya.

Selain kemampuan kerja, kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan yang dimiliki oleh karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan. Jika tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan tinggi maka karyawan akan mengerahkan seluruh tenaganya untuk mencapai tujuan perusahaan namun, jika kepuasan kerja karyawan rendah maka berdampak buruk bagi kinerja karyawan dan juga berdampak buruk bagi perusahaan (Gusroni and Mulyanyi, 2021).

Dampak buruk yang akan timbul jika tingkat kepuasan kerja karyawan rendah yaitu karyawan akan sering terlambat, absensi karyawan yang tinggi dan dampak yang lebih parah adalah keluarnya karyawan dari perusahaan. Keluarnya karyawan dari perusahaan merupakan cara karyawan untuk menunjukkan rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Ketidakpuasan karyawan dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan merugikan perusahaan (Paparang et al., 2021).

Untuk melihat jumlah karyawan yang keluar-masuk pada perusahaan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi pada tabel 1.4 berikut ini:

**Tabel 1. 4: Jumlah Karyawan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yang Keluar-masuk**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan		Rata-Rata Karyawan	LTO (%)
		Masuk	Keluar		
2019	330	6	18	324	5,56
2020	318	10	8	319	2,50
2021	320	4	7	318,5	2,19
2022	317	4	20	309	6,47
2023	301	6	9	299,5	3,00

Sumber: Data Diolah 2024

Berdasarkan data pada tabel 1.4 dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah karyawan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi lebih dominan menurun. Hampir setiap tahunnya pasti ada karyawan yang masuk maupun keluar dari perusahaan. Pada tahun 2022 merupakan tahun dimana jumlah karyawan yang keluar terbanyak dibanding tahun sebelumnya, dan presentase *Labour Turn Over* karyawan pada tahun 2022 mencapai 6,47 %. *Turnover* karyawan dikatakan normal apabila berkisar antara 5 – 10 % pertahun. Apabila presentase *turnover* yang ada disuatu perusahaan melebihi 10 % hal ini

menandakan bahwa tingkat *turnover intention* disuatu perusahaan tinggi (Gani et al., 2022).

Presentase LTO pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi tertinggi adalah 6,47 % hendaknya pihak perusahaan melihat bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan agar perusahaan dapat mencari cara dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat mencegah terjadinya peningkatan karyawan yang keluar dari perusahaan.

Berdasarkan fenomena, data yang telah diuraikan dan terjadinya kesenjangan hasil penelitian terdahulu, maka diperlukan penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk meneliti hal tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening* pada karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan data awal yang didapatkan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi diduga kinerja karyawan sudah maksimal ditandai dengan jumlah realisasi penanganan keluhan masyarakat yang sesuai dengan jumlah keluhan masyarakat. Kemampuan kerja karyawan Perumda Air Minum Tirta Mayang diduga sudah maksimal dikarenakan adanya pelatihan yang dilakukan perusahaan untuk karyawan. Dan Kepuasan kerja karyawan diduga belum maksimal dikarenakan masih banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan dan presentase *turnover* karyawan yang cukup tinggi.

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran kinerja karyawan, kemampuan kerja dan kepuasan kerja di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
2. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
3. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?

5. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang didasari oleh rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja karyawan, kemampuan kerja, dan kepuasan kerja di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
5. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi program studi, penulis maupun pihak lain:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pemahaman yang berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Dimana dalam penelitian ini menjelaskan mengenai kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja yang dapat menjadi acuan dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) sehingga dibutuhkan banyak referensi baru yang berguna untuk memperkaya literatur.

## 2. Secara Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan bagi Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi tentang bagaimana cara meningkatkan kinerja karyawan sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan dalam upaya memperbaiki kinerja karyawan.