**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada dasarnya setiap perusahaan yang didirikan mempunyai harapan bahwa di kemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat di dalam lingkup usaha dari perusahaannya dan mengginginkan tercapainya prestasi kerja yang tinggi dalam bidang pekerjaannya. Oleh karena itu keberadaan suatu perusahaan yang ada baik dalam skala besar maupun kecil tidak terlepas dari unsur sumber daya manusia.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud adalah orang-orang yang memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreatifitas dan usahanya pada perusahaan. Setiap perusahaan berusaha untuk mendapatkan karyawan yang telah terlibat dalam kegiatan perusahaan yang memberikan suatu pencapaian target yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya.

Target yang telah dicapai karyawan merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap organisasi atau perusahaan dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berguna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya adalah meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Perusahaan jasa adalah perusahaan yang mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan, kemudahan, dan kenyamanan kepada masyarakat untuk memperlancar aktivitas produksi maupun konsumsi. Jasa yang dihasilkan bersifat