

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan divisi pastry di Harris Hotel Batam Center. Dalam melaksanakan operasional Harris Hotel Batam center memiliki empat departemen salah satunya *food and beverage product* (FBP). Didalam FBP di bagi menjadi tiga divisi yaitu *Hot kitchen*, *Cold Kitchen* dan Pastry. Divisi Pastry merupakan salah satu bagian dari dapur yang bertugas dalam pembuatan kue,roti dan *dessert*, setiap hari divisi pastry harus memproduksi berbagai macam kue,roti dan *dessert* yang jenisnya beragam untuk keperluan *Breakfast*, *Lunch* dan *Dinner*. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi dan observasi secara langsung di divisi Pastry Harris Hotel Batam Center selama 6 bulan, selain itu penulis juga melakukan studi pustaka. Selama penulis melakukan penelitian, penulis menemukan permasalahan dalam hasil kinerja karyawan di divisi pastry, penulis sering kali melihat kinerja karyawan divisi pastry tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hasil penelitian ini diketahui bahwa kinerja divisi pastry kurang baik, hal tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor organisasi, faktor individu dan faktor psikologi.

Kata kunci : kinerja Karyawan, Pastry, Harris Hotel Batam Center