

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang bagaimana karyawan di Departemen pastry dalam beban kerja yang di terima selama di Hotel Banyan Tree Bintan. Dalam penelitian ini penulis memilih beberapa teori yang di kaji kedalam kerangka pemikiran yaitu teori Hotel yang dikemukakan oleh Agus Sulastiyono pada tahun 2006:05, lalu ada teori pastry dari Adjab Subagjo pada tahun 2007:87, dan yang terakhir ada teori beban kerja dari Pemandagri pada tahun 2008. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana beban kerja pastry dan bagaimana karyawan pastry menyikapi kendala beban kerja selama operasional departemen pastry Banyan Tree Bintan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan 3 (tiga) Teknik pengumpulan data yaitu teknik work-in selama 6 (enam) bulan di tempat penelitian. Pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara terhadap karyawan atau staff pastry Banyan Tree Bintan, dan studi pusaka sebagai sumber teori dari penelitian tugas akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 (dua) jenis beban kerja yaitu kualitatif dan kuantitatif serta solusi yang cepat untuk menangani beban tersebut

Kata Kunci: BebanKerja, Karyawan, Pastry