

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan, Menurut Agus Sulastiyono (2006 :5).

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia pada Desember 2019 mencapai rata-rata 59,39 persen atau turun 0,36 poin dibandingkan TPK Desember 2018 yang sebesar 59,75 persen.



Gambar 1 Tingkat Hunian Hotel 2019

Sumber : Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Indonesia

Hotel memiliki bagian-bagian Departement yang berpengaruh salah satunya adalah departemen food and beverage product section pastry. Kegiatan yang ada di Pastry section adalah bertanggung jawab dalam pembuatan bermacam-macam cake yang dibutuhkan oleh konsumen dan pihak hotel. Contohnya selalu mempersiapkan cake, bread, traditional cake, untuk breakfast, lunch, dan dinner dengan tampilan yang indah. Tepung terigu adalah salah satu bahan utama dalam pembuatan pastry. Tepung terigu diolah dari biji gandum melalui proses penggilingan yang kemudian diolah kembali menjadi berbagai aneka ragam makanan. Tepung terigu sering digunakan untuk membuat mie dan produk pastry lainnya. Dengan menggunakan bahan baku unggulan, pastry section di Hotel Grand Lagoi Village akan lebih menghasilkan produk-produk yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan pendapatan hotel dalam penjualan produk pastry.

Disetiap departemen pasti mempunyai beban kerja sesuai keahlian dan section di setiap masing-masing department salah satunya adalah pastry. Beban kerja adalah kemampuan tubuh manusia dalam menerima pekerjaan. Berdasarkan sudut pandang ergonomik, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognisi maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban dapat berupa beban fisik maupun beban mental. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti merawat, mengangkat, mengangkat, dan mendorong.

Sedangkan beban kerja mental dapat berupa sejauhmana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya. Maka dari kinerja dari seorang karyawan pastry dapat dilihat dari beban kerja yang diterimanya. Dengan melihat dari sudut pandang latar belakang dari tugas akhir penulis tertarik untuk mengangkat judul “Beban kerja Karyawan Pastry di Hotel Banyan Tree Bintan.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian tentang beban kerja dan kinerja karyawan pastry di Hotel Banyan Tree Bintan penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana beban kerja di Pastry departement Banyan Tree Bintan?
- b. Bagaimana karyawan di Pastry department dalam menangani beban kerja di Banyan Tree Bintan?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulis mengangkat judul Beban kerja dan kinerja karyawan pastry di Hotel Banyan Tree adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui beban kerja di departemen pastry Hotel Banyan Tree Bintan.
2. Mengetahui bagaimana karyawan pastry dalam menangani beban kerja yang diterima.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai informasi umum bagi masyarakat yang ingin mengetahui beban kerja dan kinerja karyawan pastry di Hotel Banyan Tree Bintan.
2. Sebagai ilmu tambahan dan motivasi karyawan pastry
3. Sebagai referensi untuk peneliti lain dengan tema dan pokok masalah yang sama.