

ABSTRAK

Di Hilton Hotel Bandung terdapat beberapa restoran, salah satu nya ialah purnawarman yang di dalam nya terdapat dua divisi dapur yang menangani operasional nya yaitu dapur dingin dan dapur utama. Karyawan yang bertugas dalam menangani pesanan makanan adalah seorang commis. Seorang *commis* sangat berperan penting dalam penanganan pesanan makanan di purnawarman restoran. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dan teknik pengumpulan data adalah observasi selama enam bulan untuk meneliti kegiatan operasional pelayanan makanan, wawancara dengan staf yang menjabat sebagai commis di department dapur untuk menguatkan hasil observasi. hasil ini menunjukan bahwa *kinerja* commis kurang menjaga mutu makanan, penyelesaian pekerjaan yang sering terlambat, kuantitas beban kerja yang tidak sesuai dengan jumlah karyawan. Yang seharusnya seorang commis harus selalu dapat mempertahankan mutu dengan cara memberikan pelatihan rutin dan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dengan penyesuaian jumlah karyawan agar beban kerja bagi karyawan tidak menjadi berat.

Kata kunci : kinerja, commis, dapur.