

## ABSTRAK

---

Ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah kompensasi yang diterima *staff Telephone Operator* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur pada bulan Mei sampai November 2016 menyebabkan tingginya tingkat *turnover staff Front Office di bagian Telephone Operator*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sistem kompensasi *Telephone Operator* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur dan membandingkan dengan standarisasi sistem kompensasi *Telephone Operator* di Kuala Lumpur. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian adalah metode Kualitatif Deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, analisis data dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi yang diterima *Telephone Operator* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur berada di bawah rata-rata kompensasi yang diterima *Telephone Operator* hotel berbintang 4 di Kuala Lumpur, meskipun sebenarnya telah memenuhi batas upah minimum Malaysia sesuai dengan undang-undang Kementerian Sumber Manusia Malaysia yang dikeluarkan bulan Juli 2016, namun dengan beban kerja yang melebihi beban kerja normal sehari, kompensasi yang diberikan dirasa kurang sesuai dan perlu diadakan tinjauan ulang antara beban kerja dengan jumlah kompensasi yang diberikan, baik berupa kompensasi langsung, kompensasi tidak langsung dan insentif.

Kata Kunci: Sistem Kompensasi, *Telephone Operator*, PNB Perdana Hotel