

ANALISIS SISTEM KOMPENSASI TELEPHONE OPERATOR DI PNB PERDANA HOTEL AND SUITES ON THE PARK

KUALA LUMPUR 2017

Sarah Zhafirah Shalihah

Vany Octaviany, S.Par.MM.Par., Dra. Ratu Ratna Mulyati Karsiwi
Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom
Corresponding Author: sarahzhafsha@gmail.com

Ketidakeimbangan 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 telah memenuhi batas upah minimum Malaysia mengikut pada Kementerian Sumber Manusia Malaysia perbulan 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

The imbalance between workload and the amount of compensation received by Telephone Operator staff of PNB Telephone Operator Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur from May to November 2016 caused the high turnover rate of Front Office staff in the Telephone Operator section. The aim of this research is to know and analyze the compensation system of PNB Telephone Operator Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur and compare with standardization of Telephone Operator compensation system in Kuala Lumpur. The research method that the writer use in this research is Qualitative Descriptive method with observation data collection technique, interview, data analysis and documentation study. The results showed that the compensation received by Telephone Operator has pass the minimum wage of Malaysia following the Ministry of Human Resources of Malaysia in July 2016, but with the workload exceeding the normal workload per day, the compensation is considered less appropriate and need to be reviewed between the workload With the amount of compensation given, whether in the form of direct compensation, indirect compensation and incentives.

Keywords: Compensation System, Telephone Operator, PNB Perdana Hotel

I. PENDAHULUAN

Human Resources Department (HRD) atau dalam Bahasa Indonesia biasa disebut Divisi Sumber Daya Manusia adalah bagian yang bertanggungjawab untuk mengevaluasi kinerja karyawan di suatu perusahaan. *Human Resources Department* dalam kerjanya menerapkan prinsip kerja Manajemen Sumber Daya Manusia. Hasibuan (2016:10) berpendapat bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Kompensasi merupakan bagian dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Seorang karyawan akan bekerja dan menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan, karena itu pula perusahaan memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja karyawan dengan cara memberikan kompensasi.

Saat penulis melakukan observasi awal di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur, penulis

menemukan beberapa masalah yang terjadi di area kerja Telephone Operator, contohnya masalah kekurangan staff yang menyebabkan jam kerja yang tidak teratur, terkadang satu staff Telephone Operator mendapat 2 shift kerja dalam satu hari (double shift, yaitu morning shift kemudian dilanjutkan dengan afternoon shift) atau jumping, keadaan dimana satu staff bekerja pada afternoon shift (15.00-23.00) dan bekerja kembali keesokan harinya pada morning shift (07.00-03.00). Masalah lain yang penulis dapatkan adalah Staff merasa kompensasinya tidak sesuai dengan beban kerja yang dibebankan kepada masing-masing individu, hingga menyebabkan seringnya petugas Telephone Operator yang resign dan berakibat pada ketimpangan jadwal kerja karena kurangnya pegawai terutama di bagian Telephone Operator. Idealnya, satu orang staff bekerja selama 6 hari dan 1 hari offday perminggu, tetapi karena kurangnya staff, terkadang staff yang sudah dijadwalkan untuk offday seringkali ditukar jadwal untuk menggantikan staff yang tidak bekerja hari itu. Total karyawan Telephone

Operator yang penulis wawancara ada 3 orang yang semuanya adalah perempuan usia 20-26 tahun.

II. BAB 2

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Hotel berarti bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Hotel dibagi lagi dalam beberapa departemen, termasuk bagian operasional dan manajemen hotel. Yang termasuk operasional ada 4 yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping department*, *Food and Beverages Service/Restaurant* dan *Food and Beverages Product/Kitchen*. *Front Office Department* adalah salah satu dari empat bagian operasional hotel yang menangani tamu secara langsung/tidak langsung. *Staff Front Office* yang terbagi dalam *Front Office* dan *Back Office* memiliki tugasnya masing-masing dalam menangani tamu mulai dari sebelum tamu datang (*reservation*), kedatangan (*check-in*), menghuni kamar (*occupancy*) sampai saat kepulangan (*checkout*). Menurut Sambodo (2006:35) dalam buku dasar-dasar kantor depan hotel, *Telephone Operator* atau Operator Telepon adalah bagian di *Front Office* yang bertanggung jawab atas penanganan sambungan telepon dari atau ke dalam hotel (*inhouse*) maupun luar hotel (*outside*).

Dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia karya Hasibuan (2016:10), Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen sumber daya manusia sangat penting diperhatikan oleh setiap perusahaan karena sebuah perusahaan tidak akan dapat beroperasi dan tidak akan tercapai tujuan tanpa adanya sumber daya manusia. Menurut Hasibuan (2008:118) kompensasi adalah semua pendapatan berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Hasibuan (2008:118) kompensasi adalah semua pendapatan berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Nawawi (2005:316-317) secara garis besar membagi kompensasi menjadi 3 jenis yaitu Kompensasi Langsung, Kompensasi Tidak Langsung dan Insentif. Tujuan Kompensasi diantaranya adalah Memperoleh karyawan yang berkualitas dengan cara menarik karyawan yang handal ke dalam organisasi, Meningkatkan gairah dan semangat kerja melalui memotivasi karyawan untuk mencapai prestasi unggul, Timbulnya *long life employment*.

III. BAB TIGA

Sugiyono (2017:2) Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono (2017:9) berpendapat bahwa Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk

meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. Metode Penelitian yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, studi dokumentasi dan teknik analisis data. Peneliti melakukan penelitian di *Front Office Department* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur. PNB Perdana Hotel and Suites On The Park berlokasi di 10, Jalan Binjai Persiaran KLCC, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur Malaysia 50450. Penulis melakukan penelitian mulai bulan Mei-November 2016

IV. PEMBAHASAN

4.2.1 Kompensasi Langsung

Didefinisikan sebagai penghargaan atau ganjaran yang biasa disebut gaji/upah tetap, yang dibayar secara tetap berdasarkan tenggang waktu yang tetap (Nawawi, 2005:316-317).

No.	Pertanyaan	Data dari Human Resources Department	Data dari staff Telephone Operator
1.	Berapa Gaji Pokok <i>Telephone Operator</i> dan adakah perbedaan antara <i>staff</i> yang telah bekerja selama satu tahun dengan <i>staff</i> yang bekerja kurang dari satu tahun?	Terdapat perbedaan kompensasi untuk <i>Staff</i> yang telah bekerja selama satu tahun atau kurang dari satu tahun, perbedaannya jika <i>staff</i> tersebut memiliki pengalaman bekerja di tempat lain/tidak	Gaji Pokok awal sebesar RM 1400 dan jika sudah bekerja lebih dari satu tahun mendapat kenaikan hampir RM 100 pertahun.

Berdasarkan tabel di atas, ditemukan fakta bahwa gaji pokok yang diterima *Telephone Operator* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur setiap bulan adalah RM 1400 yang jika dikonversikan dengan mata uang Indonesia menjadi Rp 4.620.000 (dengan perbandingan RM 1 = Rp 3.300, sesuai nilai tukar rupiah antara bulan Mei-November 2016). Dan khusus untuk *staff* yang telah bekerja di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur lebih dari satu tahun mendapat kenaikan gaji sebesar hampir RM 100 pertahun (sekitar Rp 330.000). Perbedaan gaji juga ditentukan oleh pengalaman kerja sebelum *staff* bekerja di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur.

4.2.2 Kompensasi Tidak Langsung

Didefinisikan sebagai pemberian bagian keuntungan/manfaat bagi para pekerja di luar gaji atau upah tetap, dapat berupa uang atau barang (Nawawi, 2005:316-317)..

No.	Pertanyaan	Data dari Human Resources Department	Data dari staff Telephone Operator
1.	Tunjangan apa saja yang diterima <i>staff</i> selain gaji pokok setiap bulan?	Tunjangan yang di dapat selain gaji berupa uang makan, uang <i>shift</i> dan transport, asuransi kesehatan, cuti tahunan, opname, seragam, cuti nikah dan <i>compassionate leave</i>	Tunjangan selain gaji yang di dapat adalah uang makan RM 50 perbulan, Public Holiday Claim 10-15 hari, Cuti Hari Raya maksimal 5-6 hari, <i>Annual Leave</i> awal sebanyak 10 hari, setelah satu tahun bertambah jadi 12 hari
2.	Jika ada <i>staff</i> yang overtime, bagaimana kompensasi yang didapat?	Jika ada <i>staff overtime</i> , gaji dibawah RM2000 dibayar overtime, gaji diatas RM 2001 dibayar <i>replacement leave</i> (mengikuti <i>Employment Act Malaysia</i>)	<i>Staff Front Office</i> tidak dibayarkan overtime dalam bentuk uang, melainkan pengurangan jam kerja di hari berikutnya

Berdasarkan tabel di atas, ditemukan fakta bahwa tunjangan selain gaji pokok yang diterima *Telephone Operator* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur setiap bulan adalah uang makan sebesar RM 50 (setara dengan RP 165.000), uang *shift* dan transport, asuransi kesehatan, cuti tahunan, opname, seragam, cuti nikah, *compassionate leave*, *Public Holiday Claim* 10-15 hari pertahun, Cuti Hari Raya maksimal 5-6 hari, *Annual Leave* untuk *staff* tahun pertama sebanyak 10 hari, setelah satu tahun kerja bertambah menjadi 12 hari. Ketentuan untuk *staff overtime*, gaji dibawah RM 2000 dibayar overtime, gaji diatas RM 2001 dibayar *replacement leave* (mengikuti *Employment Act Malaysia*). *Overtime* adalah kelebihan jam kerja yang tidak sesuai standar jam kerja harian, yakni 8 jam perhari. Karena gaji *Telephone Operator* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur perbulan

sebesar RM 1400, maka semestinya *overtime* dibayarkan sesuai hitungan *overtime* perjam, yakni RM 3 = 1 jam. Namun, untuk *staff Front Office* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur *overtime* tidak dibayarkan dalam bentuk uang, melainkan berbentuk pengurangan jam kerja di hari berikutnya, contohnya jika seorang *staff* memiliki *overtime* sebanyak 2 jam pada hari senin, maka pada hari selasa ia hanya akan bekerja selama 6 jam. Seperti itu ketentuan yang berlaku untuk *staff Front Office* dan *Food & Beverage Product (Kitchen)* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur, sedangkan untuk *staff Food & Beverage Service (Restaurant)* dan *Housekeeping*, *overtime* dibayarkan dalam bentuk uang, bersamaan dengan gaji pokok.

4.2.3 Insentif

Didefinisikan sebagai penghargaan atau ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktivitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu (Nawawi, 2005:316-317).

No.	Pertanyaan	Data dari Human Resources Department	Data dari staff Telephone Operator
3.	Adakah reward yang didapat <i>staff</i> jika memenuhi suatu target pekerjaan?	-	Jika dalam satu tahun tidak ada MC, dapat RM100-150 sebagai <i>reward</i>

Berdasarkan tabel di atas, ditemukan fakta bahwa insentif (*reward*) selain gaji pokok yang diterima *Telephone Operator* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur berupa uang sejumlah RM 100-150 (setara dengan Rp 330.000-Rp 495.000) yang akan diperoleh jika *staff* tidak pernah mengambil jatah cuti sakit (*MC/Medical Leave*) selama satu tahun. Sistem Kompensasi (gaji dan bonus) di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park mangacu pada kinerja individu masing-masing. Kompensasi dibayarkan setiap bulan melalui CIMB Bank, jumlah total dari gaji pokok perbulan, uang makan dan bonus lain. Sistem Kompensasi (gaji dan bonus) di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park mangacu pada kinerja individu masing-masing. Kompensasi dibayarkan setiap bulan melalui CIMB Bank, jumlah total dari gaji pokok perbulan, uang makan dan bonus lain.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur, kompensasi langsung yang didapatkan seorang *Telephone Operator* normalnya sebesar RM 1400 atau Rp 4.620.000 dan belum termasuk kompensasi tidak langsung contohnya adalah hari libur, cuti, jatah makan, dan fasilitas yang didapat karyawan selain gaji. Karyawan mengeluhkan gaji pokok mereka yang dirasa berada di bawah rata-rata gaji pokok *Telephone Operator* di Kuala Lumpur yang normalnya sekitar RM 1800 atau sekitar Rp 5.940.000 perbulan.

Selain gaji pokok, tunjangan yang diberikan berupa uang makan RM 50 (setara Rp 165.000) pun dirasa tak cukup karena seluruh *staff* setiap harinya tidak diberi jatah makan dari *pantry*, makanan hanya tersedia di *pantry* pada hari Sabtu dan hari peringatan besar Malaysia. Selain itu, hari libur yang minim juga menjadi masalah yang harus diperhatikan, sistem kerja operasional di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur adalah 6 hari kerja dan 1 hari libur, akan tetapi tidak selalu rutin seperti itu, karena kurangnya *staff*, menyebabkan banyak waktu libur *staff* yang dikurangi atau dipindah jam kerja tidak sesuai jadwal. Jika ada *staff* yang terkena *overtime*, *overtime* tidak dibayarkan dalam bentuk uang, melainkan pengurangan jam kerja di hari berikutnya. Dari hasil wawancara, penulis mendapatkan jawaban yang berbeda tentang gaji pokok seorang *Telephone Operator*. Perbedaan gaji tergantung dari berapa lama seorang *staff* bekerja di Hotel. *Staff Telephone Operator* yang sudah 6 tahun (sejak tahun 2010) bekerja di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur mendapat gaji pokok sebagai *telephone operator* sebesar RM 1.369 perbulan, jika dikonversikan mata uang rupiah dengan perbandingan RM 1 sama dengan Rp 3.300 berarti gaji pokok awal sebesar Rp 4.517.700. Karena gaji yang diterima setiap tahun meningkat, sampai akhir tahun 2016 gajinya sudah melebihi jumlah yang telah disebutkan, dengan penambahan kurang dari RM100 (Rp 330.000) pertahun. Sedangkan *staff Telephone Operator* yang bekerja selama 2 (bulan September-Oktober 2016) di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur mendapat gaji pokok sebesar RM 1400 atau sekitar Rp 4.620.000. *Staff* belum mendapat kenaikan gaji karena ia belum bekerja selama 1 tahun di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur. *Staff* ketiga telah bekerja selama 8 bulan, mulai dari bulan Januari sampai Agustus 2016 mendapat gaji pokok sebesar RM 1400 atau sekitar Rp 4.620.000, dan sama seperti informan kedua, informan ketiga pun belum mendapatkan kenaikan gaji karena belum bekerja selama satu tahun di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur. Kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu, observasi dan wawancara, permasalahan yang dihadapi saat ini adalah tingginya tingkat *turnover* karyawan di bagian *Telephone Operator* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur yang disebabkan oleh ketidakpuasan *staff* akan kompensasi yang diterima, terutama kompensasi langsung berupa gaji pokok. Ketidakpuasan *staff* akan kompensasi yang didapat menyebabkan rendahnya tingkat loyalitas *staff* dan berakibat pada keluarnya karyawan dari tempat kerja. Dampaknya, *staff* di bagian *Telephone Operator* semakin sedikit dan beban kerja yang ditanggung oleh *staff Telephone Operator* yang masih aktif bekerja semakin besar. Dengan beban kerja yang semakin besar, tentunya kompensasi yang diterima tidak lagi sesuai.

Kawasan wilayah	Kadar gaji minimum			
	Bulanan	Harian		Setiap jam
Semenanjung Malaysia	RM1,000	Bilangan hari bekerja dalam seminggu		RM4.81
		6	RM38.46	
		5	RM46.15	
		4	RM57.69	
Sabah, Sarawak dan Wilayah Persekutuan Labuan	RM920	6	RM35.38	RM4.42
		5	RM42.46	
		4	RM53.08	

Dari tabel diatas dapat dipahami bahwa upah minimum untuk pekerja di PNB Perdana Hotel and Suites On The Park adalah RM 1000 (setara Rp 3.300.000 perbulan) karena hotel ini berada di Kuala Lumpur, semenanjung Malaysia. Jumlah yang ditentukan diatas mulai aktif pertanggal 01 Juli 2016.

V. KESIMPULAN

Sistem kompensasi *Telephone Operator* PNB Perdana Hotel and Suites On The Park Kuala Lumpur telah memenuhi standar upah minimum Malaysia sesuai undang-undang Kementerian Sumber Manusia Malaysia yang diterbitkan bulan Juli 2016. Tetapi dengan beban pekerjaan yang berlebih dan waktu kerja yang kurang teratur, kompensasi yang diterima dirasa kurang sesuai, baik kompensasi langsung, kompensasi tidak langsung dan insentif. Pekerjaan *Telephone Operator* adalah pekerjaan yang memiliki standar gaji sesuai undang-undang Kementerian Sumber Manusia Malaysia yang diterbitkan bulan Juli 2016. Dalam undang-undang disebutkan bahwa standar upah minimum Malaysia sebesar RM 1000 atau setara Rp 3.300.000 untuk berbagai jenis pekerjaan umum di Kuala Lumpur. Namun, untuk pekerjaan *Telephone Operator* hotel berbintang 4 di Kuala Lumpur rata-rata memiliki gaji pokok sebesar RM 1800 atau yang setara dengan Rp 5.940.000 perbulan.

REFERENSI

Buku :

- Alfianika, Ninit, M. Pd.(2016). *Metode Penelitian Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Andri, Maik.(2015). *One Tree Hill Resort Hotel*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Anshar, Nuzul.(2014). *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan Bengkel Delima Prima*. Bandung: Universitas Widyatama.
- Budinugroho, Aryanto.(2010). *Pelaksanaan Ketentuan Pajak Penghasilan Final bagi Wajib Pajak yang Usaha Pokoknya Melakukan Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan : Studi Kasus PT. X*. Depok: Universitas Indonesia.

Darsono, Agustinus.(1992). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Grasindo.

- Djaelani, Aunu Rofiq.(2013). *Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif*. Semarang: IKIP Veteran.
- Ekawati, Srik.(2010). *Studi Komparasi Resort Hotel*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Febriani, Happy Putri.(2013). *Pemberian Motivasi Kepala Perpustakaan Dalam meningkatkan Prestasi Kerja Pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Surakarta*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, H. Malayu S.P., Drs.(2016).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Julianto, Mohamad Ario.(2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar Dari Organisasi (Studi di Star Hotel Semarang)*. Bandung: Universitas Telkom.
- Meikalayan, Rizzal.(2016). *Studi Komparasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bus Trans Jogja*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Nilasari, Senja.(2016). *Panduan Praktis Menyusun Sistem Penggajian & Benefit*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Ohoiledwarin, Edoardus J.(2014). *Hubungan Sistem Kompensasi dengan Kinerja Pegawai Balai Diklat Keagamaan Ambon*.
- Putri, Emmita Hari Devi.(2016). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Raco, J.R., Dr., M.E., M.Sc.(2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Retraningrum, Maria.(2012). *Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Beach Resort Hotel di Pantai Jungwok, Gunungkidul*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Sambodo, Agus & Bagyono.(2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sihite, Richard.(2000). *Hotel Management*. Surabaya: SIC.
- Soenarno, Adi, Drs., MBA.(2003). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Sugiyono, Prof., Dr.(2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utama, I Gusti bagus Rai, Dr., M.A.(2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wilandha, Pindy Fitz.(2011). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention pada Karyawan Hotel Novotel Semarang Tahun 2011*. Bandung: Universitas Telkom.
- Website :**
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemdikbud.2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia Online.
<http://kbbi.web.id/.18> Juli 2017
- Google.com.2017
<https://www.google.co.id/.18> Juli 2017
- Hotels.com.2017
<https://id.hotels.com/ho263489/pnb-perdana-hotel-suites-on-the-park-kuala-lumpur-malaysia/.18> Juli 2017
- Merriam-Webster.2017.
<https://www.merriam-webster.com/dictionary/.18> Juli 2016
- Ministry of Human Resources.2013. Portal Gaji Minimum Kementerian Sumber Manusia Malaysia.
<http://minimumwages.mohr.gov.my/.18> Juli 2017
- PNB Perdana On The Park.2017.
<http://www.pnbperdanaonthepark.com/.18> Juli 2017