JUPARITA JURNAL PARIWISATA TAWANGMANGU
Volume 4 Issue 3 Year 2026 Pages 750-756 *DOI: 10.61696/juparita.v4i3.1252*

STRATEGI EXECUTIVE HOUSEKEEPER DALAM MEMITIGASI DAMPAK BEBAN KERJA FISIK DAN MENTAL TERHADAP BURNOUT PADA KARYAWAN HOUSEKEEPING DI PARADISE HOTEL GOLF AND RESORT LIKUPANG

Shevan Rivanly Wawo[1], Bernadain Dainty Polii[1], Jemmy Rudolf Pangemanan[1]

[1]Jurusan Pariwisata, Program Studi Manajemen Perhotelan, Politeknik Negeri Manado, Indonesia
*Email Corresponding Author: *wawoshevan1@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Executive Housekeeper dalam memitigasi dampak beban kerja fisik dan mental terhadap burnout pada karyawan housekeeping di Paradise Hotel Golf and Resort Likupang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive dan terdiri atas satu Executive Housekeeper, dua Room Attendant, satu Public Area Attendant, dan satu Laundry Attendant. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja fisik dan mental bervariasi antarbagian. Beban fisik meliputi luas area kerja, aktivitas pembersihan berulang, jumlah kamar yang harus diselesaikan, serta kondisi panas di area laundry. Beban mental berupa tuntutan standar kebersihan, tekanan waktu, serta penanganan permintaan dan keluhan dari para tamu. Strategi yang diterapkan mencakup bantuan antarbagian, rotasi kerja, briefing, pemeliharaan peralatan, komunikasi, motivasi, dan apresiasi. Strategi tersebut membantu mengurangi beban kerja sekaligus mendukung kondisi kerja serta kelancaran operasional housekeeping.

Kata Kunci: *Executive Housekeeper*; Beban Kerja Fisik; Beban Kerja Mental; *Burnout*;*Housekeeping*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the Executive Housekeeper's strategies for mitigating the effects of physical and mental workload on burnout among housekeeping employees at Paradise Hotel Golf and Resort Likupang. A qualitative descriptive approach was used, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants were purposively selected and comprised one Executive Housekeeper, two Room Attendants, one Public Area Attendant, and one Laundry Attendant. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The findings show that physical and mental workloads vary across housekeeping sections. Physical workload includes large work areas, repetitive cleaning activities, a high number of rooms to be completed, and hot conditions in the Laundry section. Mental workload includes cleanliness standards, time pressure, and handling guest requests and complaints. Strategies included interdepartmental assistance, job rotation, briefings, equipment maintenance, employee communication, motivation, and appreciation. These strategies helped reduce the impact on workloads while supporting employees' working conditions and smooth housekeeping operations.

Keywords: *Executive Housekeeper*; *Physical Workload*; *Mental Workload*; *Burnout*; *Housekeeping.*

History Article
Submitted 30 July| Revised 18 August 2026 | Accepted 26 September 2026

License and Copyright
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International CC BY-NC-SA 4.0

Website
https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index

Email
juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan terus berkembang seiring dengan pertumbuhan pariwisata. Kondisi tersebut membuat persaingan antarhotel semakin tinggi sehingga setiap hotel perlu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu (Langi dkk., 2024). Dalam kegiatan operasional hotel, Departemen *Housekeeping* memiliki peran penting karena bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan berbagai fasilitas hotel. Kegiatan tersebut berkaitan langsung dengan pengalaman tamu selama berada di hotel (Varelsa, 2025). Oleh karena itu, kondisi kerja karyawan *housekeeping* juga perlu diperhatikan agar pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Afni dkk., 2024). Salah satu kondisi yang dapat memengaruhi karyawan *housekeeping* adalah beban kerja yang tinggi. Beban kerja yang berlangsung secara terus-menerus dapat menyebabkan kelelahan dan meningkatkan risiko *burnout* pada karyawan. Produktivitas karyawan, kepuasan kerja, dan kualitas layanan semuanya dapat terdampak oleh *burnout* (Santoso dkk., 2025). Kemudian, korelasi antara kepuasan kerja karyawan dan *burnout* telah dibahas dalam studi terdahulu (Wirayani dkk., 2025).



Gambar 1. Petugas *housekeeping* sedang bertugas.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Paradise Hotel Golf and Resort Likupang, terdapat beberapa kondisi yang berkaitan dengan beban kerja karyawan *housekeeping*. Kondisi tersebut terutama terlihat ketika tingkat hunian hotel meningkat. Terdapat peningkatan jumlah kamar *yang perlu segera dibersihkan setelah check-out* di bagian *Room Attendant*. Alhasil, pekerjaan harus segera diselesaikan oleh karyawan dalam waktu singkat. Bahkan saat aktivitas pengunjung sedang tinggi, *Public Area* berupa *Lobby*, koridor, *Pool*, *Restroom*, serta restoran harus tetap terjaga kebersihannya. Di saat yang sama, volume linen yang perlu diproses di bagian *Laundry* dapat meningkat. Hal ini dikarenakan meningkatnya jumlah kamar *check-out* serta bagian linen di gerai restoran. Situasi menjadi jauh lebih sulit ketika kapasitas mesin *washer* dan *dryer* telah mencapai batas maksimal. Dalam kondisi seperti ini, peran *Executive Housekeeper* sangat krusial dalam mengoordinasikan karyawan dan mengatur pekerjaan demi menjamin kelancaran operasional. Kapasitas untuk mengelola dan mengarahkan sumber daya dituntut dalam kepemimpinan di industri pariwisata. Tujuannya adalah untuk mewujudkan tujuan organisasi (Lagarense dkk., 2026). Selain itu, diketahui bahwa karyawan dapat tertekan akibat tuntutan pekerjaan. Alhasil, kondisi kerja serta kualitas pekerjaan *housekeeping* perlu mendapat perhatian khusus (Hsieh dkk., 2025).

Penelitian mengenai beban kerja karyawan hotel sebelumnya telah dilakukan, salah satunya pada bagian *laundry* yang membahas kondisi beban kerja karyawan dalam kegiatan operasional hotel (Almuhtada dkk., 2024). Penelitian lain juga membahas hubungan antara beban kerja, kelelahan, dan stres kerja karyawan (Fitrianingrum & Darnoto, 2026). Namun, masih terdapat sedikit penelitian yang berfokus pada strategi Executive Housekeeper dalam menangani

beban kerja mental dan fisik di beberapa bagian *housekeeping* hotel *resor*, khususnya di Sulawesi Utara. Alhasil, fokus studi ini adalah pada penerapan strategi oleh *Executive Housekeeper* untuk mengurangi beban kerja mental dan fisik. Beban ini biasanya dihadapi oleh karyawan *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry*. Tujuan studi ini adalah mengkaji strategi *Executive Housekeeper* dalam mitigasi dampak beban kerja mental dan fisik terhadap tingkat *burnout* karyawan *housekeeping* di Paradise Hotel Golf & Resort Likupang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Operasional *Housekeeping* dan Beban Kerja Fisik dan Mental

Housekeeping ialah sebuah departemen vital dalam operasional hotel. Kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan beragam fasilitas hotel termasuk dalam tanggung jawab *housekeeping* (Thoriq dkk., 2024). Selain membersihkan kamar, tanggung jawab housekeeping juga mencakup pengelolaan linen dan area umum. Tugas-tugas ini menuntut banyak tenaga fisik serta melibatkan gerakan yang berulang. Pekerjaan yang menguras tenaga tubuh dikategorikan sebagai beban kerja fisik. Contohnya seperti berdiri dalam waktu lama, bergerak terus-menerus, melakukan aktivitas bersih-bersih, serta mengangkat atau memindahkan barang. Sementara itu, beban kerja mental berkaitan dengan tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu, mempertahankan standar kebersihan, serta memenuhi tuntutan pelayanan kepada tamu. Beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan tekanan kerja dan berdampak pada kondisi karyawan (Hsieh dkk., 2025).

2.2 Burnout pada Karyawan *Housekeeping*

Burnout berkaitan dengan kondisi kelelahan yang muncul akibat tekanan pekerjaan yang berlangsung dalam jangka panjang. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kondisi emosional, produktivitas, dan kinerja karyawan (Chandra, 2024). Dalam kegiatan *housekeeping*, *burnout* dapat muncul ketika karyawan harus menghadapi pekerjaan fisik yang berat, target pekerjaan yang tinggi, keterbatasan waktu, serta tuntutan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Kelelahan dapat berdampak pada kualitas pekerjaan dan kepuasan kerja karyawan apabila kondisi ini tidak ditangani dengan tepat (Santoso dkk., 2025).

2.3 Strategi Mitigasi *Executive Housekeeper*

Executive Housekeeper bertanggung jawab untuk mengatur kegiatan Departemen *Housekeeping* agar pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar hotel. Pada kenyataannya, pengelolaan karyawan beserta pekerjaan dan tugas merupakan hal yang krusial agar kelancaran operasional tetap terjaga. Terdapat sejumlah contoh strategi pengelolaan beban kerja. Contohnya berupa kesesuaian pembagian tugas, bantuan antarbagian, rotasi kerja, komunikasi antar karyawan, pemeliharaan peralatan, serta pemberian motivasi. Pengelolaan semacam ini dibutuhkan untuk menjamin penyelesaian pekerjaan tanpa membebani karyawan secara berlebihan. Elemen krusial lainnya yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan *housekeeping* mencakup kondisi kerja serta hubungan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan karyawan. (Hsieh dkk., 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh *Executive Housekeeper* dalam menghadapi beban kerja fisik dan mental pada karyawan *housekeeping* di Paradise Hotel Golf and Resort Likupang. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami pengalaman, kondisi, serta praktik yang terjadi secara langsung di lingkungan kerja (Nurhayati dkk., 2024). Penelitian dilakukan di Paradise Hotel Golf and Resort Likupang, Minahasa Utara, Indonesia. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria: memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional *housekeeping* serta memahami beban kerja pada masing-masing bagian. Terdapat 5 informan yang berpartisipasi dalam studi ini. Informan tersebut mencakup seorang

Executive Housekeeper, seorang *Public Area Attendant*, dua *Room Attendant*, serta seorang *Laundry Attendant*. Informan dipilih sedemikian rupa agar perolehan data dapat merefleksikan secara akurat kondisi serta beban kerja yang berbeda di tiap bagian tersebut. Hal ini kemudian akan menjamin keterwakilan dari seluruh bagian operasional *housekeeping*.

Kecukupan jumlah informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan prinsip kejenuhan data (*data saturation*), yaitu pengumpulan data dihentikan ketika wawancara dan observasi tidak lagi menghasilkan informasi, tema, maupun kategori baru yang relevan dengan fokus penelitian. Selama proses pengumpulan data, informasi dari masing-masing informan dibandingkan dan dikonfirmasi melalui observasi serta dokumentasi. Data dari informan *Public Area* dan *Laundry*, meskipun masing-masing hanya diwakili oleh satu informan, menunjukkan informasi yang konsisten dengan hasil observasi kondisi kerja dan data dari informan lain terkait pembagian kerja, tekanan operasional, serta strategi penanganan beban kerja. Setelah seluruh informan diwawancarai dan dilakukan pengecekan silang terhadap hasil observasi dan dokumentasi, tidak ditemukan tema baru yang secara substansial berbeda. Alhasil, data dari kelima informan tersebut diyakini sudah mencapai titik jenuh dan memadai, sehingga fokus studi dapat terjawab.

Observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Pengalaman informan terkait beban kerja, kelelahan, maupun penerapan strategi selama tindakan operasional digali melalui wawancara. Dokumentasi menyediakan data penunjang bagi penelitian. Sementara itu, observasi dilakukan untuk mengevaluasi kondisi kerja secara langsung (Suta & Sutriani, 2025). Informasi yang diperoleh dari tiap informan juga dibandingkan dan diverifikasi melalui beragam teknik pengumpulan data tersebut. Peneliti dijadikan instrumen utama penelitian. Ia dibantu oleh catatan lapangan, panduan wawancara, serta alat perekam audio (Fadli, 2024). Model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) digunakan untuk menganalisis data tersebut. Model tersebut mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Informan

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Departemen *Housekeeping* di Paradise Hotel Golf and Resort Likupang memiliki beberapa bagian dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Bagian tersebut terdiri dari *Housekeeping/Room Attendant*, *Public Area*, *Laundry*, *Supervisor*, *Executive Housekeeper*, *Pool*, dan *Order Taker*.

Jumlah keseluruhan karyawan di Departemen Housekeeping ialah 30 orang menurut data internal hotel. Pembagian jumlah karyawan berdasarkan bagian kerja terlihat di tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Housekeeping

No.	Bagian/Posisi	Jumlah Karyawan	Persentase
1	Housekeeping / Room Attendant	8 orang	26,67%
2	Public Area	6 orang	20,00%
3	Laundry	5 orang	16,67%
4	Supervisor	4 orang	13,33%
5	EHK (Executive Housekeeper)	1 orang	3,33%
6	Pool	4 orang	13,33%
7	Order Taker	2 orang	6,67%
Total	**Seluruh Karyawan Housekeeping**	**30 orang**	**100%**

Sumber: Data internal Paradise Hotel Golf and Resort, 2026)

Terdapat 5 orang informan yang terlibat dalam studi ini dari total 30 karyawan Departemen *Housekeeping*. Informan mencakup satu *Executive Housekeeper*, satu *Public Area*

Attendant, dua *Room Attendant*, serta satu *Laundry Attendant*. Informan dipilih berdasarkan pengalaman serta keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional *housekeeping*.

Tabel 2. Karakteristik Informan

Kode	Posisi	Masa Kerja	Jenis Kelamin
EH	Executive Housekeeper	10 tahun	Laki-laki
RA-1	Room Attendant	6 tahun	Perempuan
RA-2	Room Attendant	4 tahun	Perempuan
PA	Public Area Attendant	1 tahun	Laki-laki
LA	Laundry Attendant	9 tahun	Laki-laki

Sumber: Data Penelitian, (2026)

4.2 Hasil Penelitian

Beban kerja karyawan *housekeeping* bervariasi, tergantung pada bagian tempat mereka bertugas, menurut temuan observasi dan wawancara. Bagi karyawan *Public Area*, beban kerja ditetapkan berdasarkan luas area yang harus dibersihkan serta kondisi area yang umum digunakan oleh tamu. Mereka dituntut untuk melakukan pekerjaan fisik sekaligus menjaga standar kebersihan hotel. Sementara itu, beban kerja karyawan *Room Attendant* ditetapkan berdasarkan jumlah kamar yang harus disiapkan dalam jangka waktu tertentu. Saat tingkat hunian dan jumlah kamar *check-out* meningkat, beban kerja menjadi lebih berat. Ini karena kamar harus diselesaikan oleh karyawan dengan cepat agar siap digunakan oleh tamu berikutnya. Bagi karyawan *laundry*, beban kerja ditetapkan berdasarkan jumlah linen yang harus diproses. Volume linen seperti *bed sheet*, *towel*, *pillow case*, serta linen restoran akan meningkat seiring bertambahnya jumlah *check-out*. Kemudian, faktor utama yang berdampak pada kondisi kerja karyawan ialah suhu lingkungan yang panas akibat pemakaian mesin pengering dan setrika.

Untuk menghadapi kondisi tersebut, *Executive Housekeeper* menerapkan beberapa strategi, yaitu rotasi pekerjaan, bantuan antarbagian, pemeliharaan peralatan kerja, *briefing*, komunikasi dengan karyawan, serta pemberian motivasi dan apresiasi.

Tabel 3. Ringkasan Temuan Penelitian

Fokus Temuan	**Hasil Penelitian**
Public Area	Beban kerja fisik akibat luasnya area kerja dan tekanan standar kebersihan
Room Attendant	Kuota kamar yang tinggi dan tekanan waktu memicu burnout
Laundry	Suhu kerja yang panas dan ritme kerja yang cepat menyebabkan kelelahan
Strategi Mitigasi	Rotasi kerja, tim cadangan, pemeliharaan peralatan, briefing, dan dukungan psikologis

Sumber: Data Penelitian, (2026)

4.3 Pembahasan

Berdasarkan temuan penelitian, tiap bagian housekeeping memiliki kondisi beban kerja yang berbeda-beda. Beban kerja bagi *Room Attendant* masih dapat dikelola dengan baik. Hal ini terjadi ketika jumlah kamar yang harus dibersihkan sebanding dengan jumlah karyawan yang sedang bertugas. Karyawan dalam situasi tersebut mampu menyelesaikan pekerjaan mereka sesuai waktu dan standar yang telah ditetapkan. Namun, ketika jumlah kamar meningkat saat hotel ramai, karyawan harus menyelesaikan lebih banyak kamar dalam waktu yang sama. Kondisi tersebut dapat menyebabkan kelelahan dan membuat pekerjaan harus dilakukan lebih cepat.

Karyawan di *Public Area* dapat melaksanakan tugas mereka dengan lebih teratur ketika terdapat pembagian area kerja yang jelas. *Lobi*, koridor, *restroom*, serta area umum lainnya dapat dibersihkan oleh karyawan sesuai dengan tugas masing-masing. Namun, seiring meningkatnya aktivitas pengunjung, sejumlah area perlu dibersihkan lebih sering. Hal ini menjadikan pekerjaan bertambah dibandingkan dengan kondisi normal. Pekerjaan di laundry berjalan dengan baik. Hal ini berlaku selama volume linen yang masuk masih dalam batas kapasitas karyawan maupun mesin yang tersedia. Sejumlah tugas, seperti mencuci, mengeringkan, menyetrika, dan melipat, dapat diselesaikan secara sistematis. Di sisi lain, penumpukan pekerjaan dapat terjadi ketika

jumlah linen meningkat. Hal tersebut terjadi khususnya ketika tingkat hunian hotel tinggi, sehingga mengharuskan karyawan bekerja lebih lama.

Terlihat dari temuan studi tersebut bahwa beban kerja karyawan housekeeping dapat terdampak oleh peningkatan aktivitas operasional hotel. Kemudian, kelelahan serta stres kerja karyawan mungkin terkait dengan tingginya beban kerja. Untuk menghadapi kondisi tersebut, *Executive Housekeeper* menerapkan beberapa strategi. Rotasi pekerjaan digunakan untuk membantu mengatur pembagian tugas dan mengurangi beban kerja yang terlalu berat pada satu karyawan. Ketika beban kerja di *section* tertentu meningkat, bantuan antarbagian akan diberikan. Pemeliharaan alat juga dilakukan untuk menjamin kelancaran operasional. Kemudian, *briefing* dan komunikasi dengan karyawan dilakukan oleh *Executive Housekeeper*. Tujuannya agar mereka memperoleh informasi terkait kondisi kerja. Salah satu cara untuk mendukung karyawan adalah dengan memotivasi dan menghargai mereka. Tindakan ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja mencakup pembagian tugas, perhatian, dan komunikasi dengan para karyawan.

Alhasil, strategi *Executive Housekeeper* dapat menunjang terjaganya keseimbangan antara kapasitas karyawan dan tuntutan pekerjaan. Strategi ini krusial karena pekerjaan tersebut melibatkan banyak tuntutan mental dan fisik. Hal tersebut terjadi, khususnya ketika tingkat hunian hotel meningkat dan pekerjaan harus diselesaikan dengan cepat.

5. KESIMPULAN

Dari temuan studi ini, karyawan housekeeping di Paradise Hotel Golf and Resort Likupang menghadapi beban kerja fisik di mental yang bervariasi di tiap bagian. Jumlah kamar beserta batasan waktu merupakan faktor utama yang memengaruhi beban kerja karyawan *Room Attendant*. Beban kerja di *Public Area* terkait dengan luas area yang harus dibersihkan serta tingginya aktivitas tamu. Kemudian, beban kerja di *Laundry* dipengaruhi oleh banyaknya linen yang harus diproses serta kondisi tempat kerja yang panas. Terdapat sejumlah strategi yang diterapkan oleh *Executive Housekeeper* untuk menangani kondisi tersebut. Contohnya berupa rotasi pekerjaan, bantuan antarbagian, briefing, pemeliharaan peralatan, komunikasi, serta pemberian apresiasi dan motivasi kepada karyawan. Tindakan ini membantu mengurangi dampak beban kerja yang berat terhadap karyawan sekaligus mendukung pengaturan kerja yang lebih efisien. Alhasil, operasional *housekeeping* dapat berjalan efektif dan standar pelayanan tamu tetap terjaga melalui pengelolaan yang efisien.

6. REFERENSI

Afni, R., Tambunan, S. M., Manurung, R., Tambunan, S. G., & Nirmala, Y. (2024). Manajemen pariwisata dan perhotelan. *Cattleya Darmaya Fortuna*.

Almuhtada, D., Kurnia, O., & Wibowo, A. (2024). Analisis beban kerja karyawan laundry di Hotel X Batam. *Jurnal Mekar*, *2*(2), 52–57. https://doi.org/10.59193/jmr.v2i2.239

Chandra, F. (2024). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap *burnout*. *Journal of Management, Economics, and Accounting*, *13*(1), 137–145. https://doi.org/10.31959/jm.v13i1.2059

Fadli, M. (2024). *Metode penelitian mixed method*. *Mixed Method Research Method*.

Fitrianingrum, W., & Darnoto, S. (2026). Hubungan antara beban kerja dengan kelelahan kerja dan stres kerja karyawan. *Journal of Public Health Sciences*, *15*(02), 164–172. https://doi.org/10.33221/jikm.v15i02.4349

Hsieh, Y., Hirudayaraj, M., & Hsieh, W. C. (2025). Memikirkan ulang kualitas pekerjaan *housekeeping*: Wawasan dari petugas dan manajer *housekeeping* hotel. *Current Issues in Tourism*, 1–15. https://doi.org/10.1080/13683500.2025.2456082

Hulu, A. R. (2026). Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mengurangi gangguan psikologis dalam manajemen sumber daya manusia. *Journal of Economics (LIKUID)*, *2*(01), 21–26. https://doi.org/10.70404/likuid.v2i01.554

Lagarense, H. D. Y., Tarore, R. N., & Sendow, G. M. (2026). Gaya kepemimpinan dalam industri pariwisata. *DIKTI PRESS.*

Langi, M. P., Lagarense, B. E. S., & Lintong, O. (2024). Analisis strategi pelaku usaha hotel dalam mendukung pariwisata di Kota Manado. *Hospitality and Tourism, 7*(2), 53–71. https://doi.org/10.35729/jhp.v7i2.146

Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.).

Nurhayati, N., Apriyanto, A., Ahsan, J., & Hidayah, N. (2024). Metodologi penelitian kualitatif: Teori dan praktik. *PT Sonpedia Publishing Indonesia.*

Santoso, W., Sudarsih, S., & Taquiddin, M. H. (2025). *Burnout:* Memahami, mengatasi, dan mengelola stres kerja. *NEM Publisher.*

Suta, I. M. A., & Sutriani, I. A. N. (2025). Analisis beban kerja dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan: Studi kualitatif di PT Tunas Jaya Sanur, Cabang Wilayah Mataram. *Journal of Applied Management and Finance, 14*(04), 1599–1612. https://doi.org/10.22437/jmk.v14i04.49287

Thoriq, N., Intiar, S., Jabbar, U. A., Aryaningtyas, A. T., & Aswan, M. K. (2024). Masa depan *housekeeping* hotel: Tren baru dan pendekatan modern. *MSJ: Majority Science Journal, 2*(3), 61–67. https://doi.org/10.61942/msj.v2i3.173

Varelsa, F. (2025). Peran *linen attendant* dalam mendukung kelancaran operasional departemen *housekeeping* di Freshfields Hotel Taichung. *Mabha Journal, 6*(2), 87–94. https://doi.org/10.70018/mb.v6i2.106

Wirayani, I. G. A. A., Sulistyawati, N. L. K., & Kalpikawati, I. A. (2025). Pengaruh *work-life balance* dan *burnout* terhadap kepuasan kerja karyawan di The Westin Resort Nusa Dua Bali. *Hospitality Business Journal, 14*(2), 59–72. https://doi.org/10.52352/jbh.v14i2.2144

Zhang, Y. C., Zemke, D. M., Belarmino, A., & Shum, C. (2026). Perbandingan anteseden kepuasan kerja manajer dan karyawan di departemen *housekeeping*. *International Hospitality Review*, *40*(1), 2–27. https://doi.org/10.1108/IHR-06-2023-0034