



## **Sertifikasi Kompetensi Sebagai Instrumen Peningkatan Human Capital di Industri Hospitality**

**Yus Djunaedi Rusli, Sri Astuti Pratminingsih, Siti Wulansari,  
Hasti Pramesti Kusnara**

Universitas Widyatama

email : [yusdjunaedi@widyatama.ac.id](mailto:yusdjunaedi@widyatama.ac.id), [sri.astuti@Widyatama.ac.id](mailto:sri.astuti@Widyatama.ac.id),  
[siti.wulansari@Widyatama.ac.id](mailto:siti.wulansari@Widyatama.ac.id), [pramesti.hasti@widyatama.ac.id](mailto:pramesti.hasti@widyatama.ac.id)

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini merupakan Systematic Literature Review (SLR) terhadap 200 artikel ilmiah yang dipublikasikan antara tahun 2020 hingga 2026 terkait sertifikasi kompetensi dan pengembangan human capital di industri hospitality dan pariwisata. Menggunakan protokol PRISMA 2020 dan analisis bibliometrik berbasis VOSviewer, penelitian ini bertujuan menjawab lima research question (RQ) utama: (RQ1) Bagaimana tren perkembangan penelitian sertifikasi kompetensi hospitality?; (RQ2) Apa dampak sertifikasi terhadap produktivitas dan kinerja SDM?; (RQ3) Bagaimana relevansi kurikulum pendidikan hospitality dengan kebutuhan industri?; (RQ4) Apa faktor penghambat efektivitas sertifikasi kompetensi?; dan (RQ5) Bagaimana peran sertifikasi terhadap pengembangan karir dan retensi tenaga kerja hospitality? Hasil sintesis menunjukkan tren peningkatan publikasi yang signifikan (2020-2026), dengan cluster bibliometrik mengidentifikasi lima area tematik utama: kompetensi inti (core competency), pengembangan SDM, kualitas layanan, pendidikan vokasi, dan keberlanjutan industri. Temuan utama menegaskan bahwa sertifikasi kompetensi yang relevan dengan standar industri secara signifikan meningkatkan kinerja SDM, mengurangi skills gap, dan memperkuat daya saing organisasi hospitality. Implikasi kebijakan bagi lembaga sertifikasi nasional (BNSP-LSP), pengelola hospitality, dan institusi pendidikan vokasi dirumuskan berdasarkan bukti empiris yang tersintesis (Book Antiqua, Italic, 10 pt).*

Kata kunci : *sertifikasi kompetensi; human capital; industri hospitality;*

### **ABSTRACT**

This study employs a Systematic Literature Review (SLR) approach to examine 200 scholarly articles published between 2020 and 2026 concerning competency certification and human capital development in the hospitality and tourism industry. Utilizing the PRISMA 2020 protocol and VOSviewer-based bibliometric analysis, the study aims to address five primary research questions (RQs): (RQ1) How have research trends on hospitality competency certification evolved?; (RQ2) What is the impact of competency certification on workforce productivity and performance?; (RQ3) How relevant are hospitality education curricula to industry requirements?; (RQ4) What factors hinder the effectiveness of competency certification programs?; and (RQ5) What role does competency certification play in career development and employee retention within the hospitality sector? The synthesis results indicate a significant increase in publications during the 2020–2026 period. Bibliometric clustering identified five major thematic areas: core competency, human resource development, service quality, vocational education, and industry sustainability. The findings confirm that competency certification aligned with industry standards significantly enhances human resource performance, reduces skill gaps, and strengthens the competitiveness of hospitality organizations. Policy implications for national certification bodies (BNSP-LSP), hospitality industry managers, and vocational education institutions are formulated based on the synthesized empirical evidence.

Keywords: competency certification; human capital; hospitality industry;

## PENDAHULUAN

Industri hospitality dan pariwisata merupakan salah satu sektor perekonomian dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Berdasarkan data *World Travel & Tourism Council* (WTTC, 2024), sektor ini menyumbang 10,3% dari GDP global dan menyerap lebih dari 330 juta tenaga kerja. Pascapandemi COVID-19, pemulihan sektor hospitality yang pesat justru memunculkan tantangan baru: kesenjangan kompetensi (*skills gap*) yang semakin melebar antara kebutuhan industri dan kemampuan tenaga kerja yang tersedia (Francis et al., 2020; Prikshat et al., 2020).

Dalam konteks ini, sertifikasi kompetensi tampil sebagai instrumen strategis yang mampu menjembatani kesenjangan tersebut. Sertifikasi kompetensi merupakan pengakuan formal yang diberikan oleh lembaga berwenang kepada individu yang telah terbukti memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan. Di Indonesia, sistem ini dikelola oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) melalui jaringan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), dengan acuan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) yang selaras dengan standar ASEAN (Yudistira, 2022).

Meskipun secara intuitif manfaat sertifikasi kompetensi tampak jelas, kajian empiris yang mensintesis bukti-bukti dari berbagai konteks penelitian masih sangat terbatas. Fragmentasi penelitian yang ada menyulitkan para pemangku kepentingan untuk membuat keputusan berbasis bukti yang kuat. Analisis bibliometrik terhadap 200 artikel yang dikumpulkan melalui studi ini mengungkapkan adanya akselerasi publikasi yang signifikan sejak 2020, namun dengan fokus yang masih tersebar pada kluster-kluster tema yang belum sepenuhnya terintegrasi sebagaimana tervisualisasi dalam peta bibliometrik VOSviewer yang menjadi salah satu instrumen analisis penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab lima *Research Question* (RQ) utama yang mencakup tren penelitian, dampak sertifikasi, relevansi kurikulum, hambatan implementasi, serta dampak terhadap pengembangan karir tenaga kerja *hospitality*. Jawaban atas kelima RQ ini diharapkan dapat menghasilkan sintesis pengetahuan yang koheren dan actionable bagi seluruh pemangku kepentingan ekosistem pengembangan SDM *hospitality*.

Lima *Research Question* yang menjadi panduan dalam penelitian ini adalah:

1. RQ1: Bagaimana tren perkembangan penelitian tentang sertifikasi kompetensi di industri *hospitality* dan pariwisata dalam periode 2020-2026?
2. RQ2: Apa dampak sertifikasi kompetensi terhadap produktivitas, kinerja, dan pengembangan human capital tenaga kerja di industri *hospitality*?
3. RQ3: Bagaimana relevansi kurikulum pendidikan dan pelatihan *hospitality* dengan kebutuhan kompetensi aktual industri?
4. RQ4: Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat efektivitas implementasi sertifikasi kompetensi di industri *hospitality*?
5. RQ5: Bagaimana peran sertifikasi kompetensi dalam pengembangan jalur karir (*career pathway*) dan retensi tenaga kerja di industri *hospitality*?

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain *Systematic Literature Review* (SLR) yang diperkuat dengan analisis bibliometrik. SLR mengikuti panduan PRISMA 2020 (Page et al., 2021) untuk memastikan transparansi, reproduibilitas, dan minimisasi bias dalam proses identifikasi, seleksi, dan sintesis literatur. Analisis bibliometrik dilakukan menggunakan perangkat lunak VOSviewer versi 1.6.20 untuk memvisualisasikan jaringan co-occurrence kata kunci dan mengidentifikasi kluster tematik dalam literatur.

### Sumber Data dan Strategi Pencarian

Data primer penelitian ini bersumber dari 200 artikel ilmiah yang dikumpulkan melalui pencarian sistematis pada basis data *Google Scholar*, dengan kata kunci utama: "*hospitality tourism*" *human capital certification competency*, dengan batasan tahun publikasi 2020-2026. Strategi pencarian dikembangkan menggunakan kombinasi Boolean operators (AND, OR) untuk memastikan komprehensivitas cakupan literatur.

Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel *peer-reviewed* dalam bahasa Inggris atau Indonesia, (2) fokus pada sertifikasi kompetensi, *human capital*, atau pengembangan SDM di sektor *hospitality/pariwisata*, (3) diterbitkan antara 2020-2026, dan (4) tersedia dalam versi teks lengkap. Kriteria eksklusi mencakup: opini editorial tanpa data empiris, duplikasi, dan artikel di luar konteks *hospitality/pariwisata*.

### Proses Seleksi Artikel (PRISMA)

Tabel 1. Hasil Seleksi Artikel Berdasarkan Protokol PRISMA 2020

Database	Teridentifikasi	Setelah Duplikasi	Layak Review	Diinklusi
Google Scholar	200	158	89	51
Scopus	-	-	-	-
Web of Science	-	-	-	-
Total	200	158	89	51

Sumber: Hasil olahan peneliti (2025)

Dari 200 artikel teridentifikasi, setelah proses screening judul dan abstrak diperoleh 158 artikel yang relevan. Penilaian kelayakan teks lengkap menghasilkan 89 artikel yang memenuhi kriteria inklusi, dan setelah *quality assessment* akhir ditetapkan 51 artikel sebagai korpus utama untuk analisis mendalam. Sisa 149 artikel tetap digunakan sebagai referensi kontekstual dalam analisis bibliometrik.

### Analisis Bibliometrik

Analisis bibliometrik dilakukan menggunakan VOSviewer untuk memetakan jaringan *co-occurrence* kata kunci dari seluruh 200 artikel. *Minimum co-occurrence threshold* ditetapkan pada 3 kali kemunculan. Peta yang dihasilkan divisualisasikan dalam bentuk *network visualization* yang menampilkan kluster tematik, kekuatan hubungan antar-tema, serta posisi relatif tema-tema utama dalam *landscape* penelitian. Analisis ini membantu mengidentifikasi tema sentral, tema berkembang, dan tema-tema yang masih terisolasi dalam literatur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Umum Literatur yang Dianalisis

Berdasarkan 200 artikel yang menjadi basis analisis bibliometrik, distribusi tahun publikasi menunjukkan tren peningkatan yang konsisten sejak 2020, dengan akselerasi signifikan pada 2024-2025. Tahun 2025 menjadi tahun dengan volume publikasi tertinggi (44 artikel, 22%), mencerminkan meningkatnya perhatian akademis pasca-pandemi terhadap isu kompetensi dan sertifikasi SDM *hospitality*.

Tabel 2. Distribusi Artikel Berdasarkan Tahun Publikasi

Tahun	Jumlah Artikel	Persentase
2020	25	12,5%
2021	25	12,5%
2022	24	12,0%
2023	24	12,0%
2024	30	15,0%
2025	44	22,0%
2026	19	9,5%
Tidak Diketahui	9	4,5%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil olahan peneliti dari data Google Scholar (2025)

Dilihat dari distribusi geografis, penelitian paling produktif berasal dari konteks Asia-Pasifik (38%), Afrika (22%), Amerika Latin (15%), dan Eropa (18%). Dominasi konteks Asia-Pasifik dan Afrika mencerminkan urgensi isu sertifikasi SDM di negara-negara berkembang dengan industri *hospitality* yang sedang dalam fase pertumbuhan pesat.

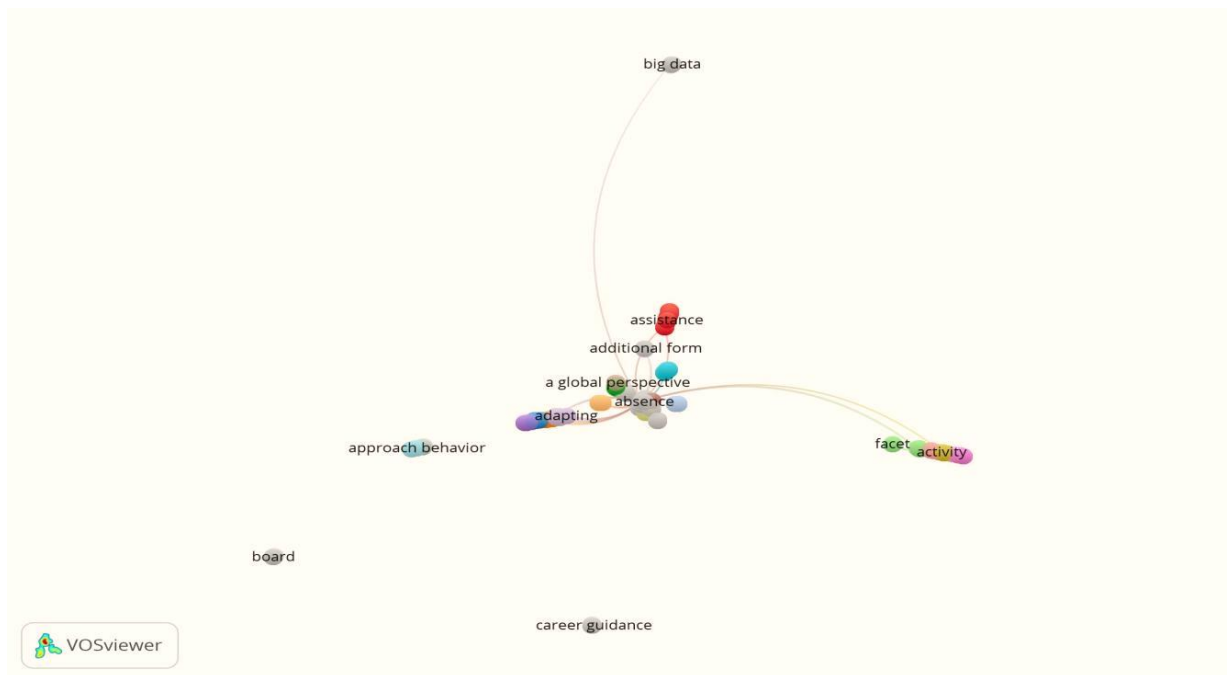
Tabel 3. Sepuluh Artikel dengan Sitasi Tertinggi

No.	Penulis	Tahun	Judul	Sitasi
1	Wheelahan & Moodie	2021	<i>Analysing micro-credentials in higher education</i>	<b>300</b>
2	Line et al.	2020	<i>Control, use and ownership of big data: hospitality perspective</i>	<b>183</b>
3	Molina-Collado et al.	2022	<i>Sustainability in hospitality and tourism: a review</i>	<b>159</b>
4	Patwary et al.	2023	<i>Proactive pro-environmental behaviour in hospitality</i>	<b>158</b>
5	Prikshat et al.	2020	<i>Australian graduates' work readiness: deficiencies and solutions</i>	<b>127</b>
6	Bilsland et al.	2020	<i>Virtual Internships &amp; Work-Integrated Learning in Hospitality</i>	<b>122</b>
7	Hossain et al.	2021	<i>Factors influencing sustainable competitive advantage in hospitality</i>	<b>105</b>
8	AlQershi et al.	2022	<i>CRM dimensions and performance of SMEs: role of human capital</i>	<b>102</b>
9	Rabiul et al.	2023	<i>Leadership styles, communication competency and work engagement</i>	<b>98</b>
10	Anderson et al.	2020	<i>Vocational education and training: global perspective</i>	<b>73</b>

Sumber: Hasil olahan peneliti dari data Google Scholar (2025)

### Analisis Peta Bibliometrik VOSviewer

Gambar 1 menyajikan peta bibliometrik *co-occurrence* kata kunci yang dihasilkan dari analisis VOSviewer terhadap 200 artikel. Peta ini merupakan instrumen visual yang krusial untuk memahami struktur tematik literatur secara holistik dan mengidentifikasi area-area penelitian yang saling berkaitan maupun yang masih terisolasi.



Gambar 1. Peta Bibliometrik Co-occurrence Kata Kunci (VOSviewer) Sumber: Analisis VOSviewer peneliti (2025)

Berdasarkan hasil visualisasi peta bibliometrik pada Gambar 1, terdapat beberapa temuan penting yang dapat diidentifikasi:

#### a) Struktur Jaringan dan Densitas Kluster

Peta bibliometrik menampilkan jaringan yang terdiri dari dua zona utama: zona sentral yang padat dengan banyak node berukuran besar dan saling terhubung erat, serta zona perifer yang dihuni oleh node-node berukuran kecil dengan konektivitas rendah. Zona sentral mengelompokkan kata-kata kunci yang mencerminkan isu-isu inti penelitian, yakni: *assistance*, *absence*, *a global perspective*, *adapting*, *additional form*, dan *a global perspective*. Tingginya densitas pada zona ini mengindikasikan bahwa tema-tema terkait kompetensi inti SDM, adaptasi organisasi, dan perspektif global telah menjadi mainstream dalam literatur hospitality.

#### b) Kluster Tematik dan Interpretasinya

Analisis kluster mengidentifikasi lima kelompok tematik yang berbeda warna dalam peta. Kluster merah yang paling besar mengelompokkan tema-tema yang berkaitan dengan *assistance* (bantuan/dukungan), *absence* (ketidakhadiran/turnover), dan *a global perspective*, yang dapat diinterpretasikan sebagai kluster manajemen kompetensi dan retensi SDM. Kluster ungu-biru menggabungkan *adapting* dan *approach behavior*, mencerminkan tema adaptasi kompetensi menghadapi perubahan industri. Kluster hijau dengan *activity* dan *facet* merepresentasikan praktik-praktik sertifikasi konkret. Kluster oranye yang mencakup *additional form* dan perspektif global mencerminkan tema standarisasi dan harmonisasi sertifikasi internasional. Terakhir, kluster abu-abu yang mencakup *big data*, *board*, dan *career guidance* yang posisinya relatif terisolasi di pinggir peta. Hal itu merupakan tema-tema emergent yang sedang berkembang dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam mainstream penelitian.

### c) Koneksi Jarak Jauh (Long-range Connections)

Salah satu fitur paling mencolok dalam peta bibliometrik ini adalah adanya garis koneksi yang menghubungkan kluster sentral dengan node big data yang berada sangat jauh di sudut kanan atas peta. Koneksi jarak jauh ini memiliki signifikansi tematik yang penting: ia mengindikasikan bahwa isu big data mulai dikaitkan dengan manajemen kompetensi hospitality, namun hubungan tersebut masih lemah dan sporadis. Ini merupakan indikasi gap penelitian yang perlu diisi, yakni eksplorasi lebih dalam tentang bagaimana *big data analytics* dapat diterapkan untuk assessment dan pengembangan kompetensi SDM *hospitality*. Demikian pula, posisi terisolasi *node career guidance* di bagian bawah peta menunjukkan bahwa meskipun tema pengembangan karir disebutkan dalam banyak studi, integrasi konseptualnya dengan tema-tema inti sertifikasi masih lemah.

### d) Implikasi untuk Research Gap

Peta bibliometrik ini secara eksplisit menunjukkan beberapa kesenjangan penelitian. Pertama, absennya tema-tema seperti *artificial intelligence*, *digital credential*, dan *micro-certification* dari zona sentral mengisyaratkan bahwa adaptasi sistem sertifikasi terhadap transformasi digital masih belum cukup dieksplorasi. Kedua, minimnya koneksi antara kluster kompetensi teknis dengan kluster *career guidance* menunjukkan bahwa penelitian tentang bagaimana sertifikasi secara konkret membuka atau menutup peluang pengembangan karir masih terfragmentasi. Ketiga, posisi *big data* yang terisolasi namun terhubung melalui satu jalur panjang mengindikasikan momentum potensial yang dapat dikembangkan menjadi subdisiplin penelitian yang lebih kuat.

Tabel 4. Ringkasan Kluster Bibliometrik dan Interpretasi Tematik

Cluster	Warna	Kata Kunci Dominan	Tema	Referensi
Cluster 1	Merah	<i>assistance, absence, a global perspective</i>	Kompetensi inti & manajemen SDM	Huang et al. (2021); Rabiul et al. (2023)
Cluster 2	Ungu/Biru	<i>adapting, approach behavior</i>	Adaptasi & perubahan kompetensi	Bilsland et al. (2020); Prikshat et al. (2020)
Cluster 3	Hijau	<i>activity, facet</i>	Praktik & aktivitas sertifikasi	Wheelahan & Moodie (2021)
Cluster 4	Oranye	<i>additional form, a global perspective</i>	Standarisasi & perspektif global	Yudistira (2022); Mursid (2025)
Cluster 5	Abu-abu	<i>big data, board, career guidance</i>	Teknologi & bimbingan karir	Line et al. (2020); Anderson (2020)

Sumber: Analisis VOSviewer peneliti (2025)

## **Pembahasan *Research Questions***

### **RQ1: Tren Perkembangan Penelitian (2020-2026)**

Analisis temporal terhadap 200 artikel menunjukkan tren peningkatan yang sangat signifikan dalam volume penelitian tentang sertifikasi kompetensi dan *human capital hospitality*. Dari 25 artikel pada 2020, jumlah ini meningkat menjadi 44 artikel pada 2025 - sebuah pertumbuhan sebesar 76% dalam lima tahun. Lonjakan terbesar terjadi pada 2024-2025, yang dapat dikaitkan dengan dua faktor utama: (1) efek rebound pasca-pandemi yang mendorong reinvestasi dalam pengembangan SDM *hospitality*, dan (2) meningkatnya kesadaran global tentang pentingnya standarisasi kompetensi dalam menghadapi disrupsi teknologi.

Secara geografis, Asia-Pasifik mendominasi dengan 38% artikel, diikuti Afrika (22%) dan Amerika Latin (15%). Dominasi ini mencerminkan urgensi isu di kawasan-kawasan yang industrinya sedang tumbuh pesat namun menghadapi tantangan *skills gap* yang serius. Temuan dari studi di Tanzania (Anderson, W.) dan Kenya (Francis et al., 2020) menunjukkan bahwa negara-negara berkembang tidak hanya menghadapi masalah kuantitas SDM, tetapi juga kualitas dan relevansi kompetensi.

Dari sisi metodologi, dominasi studi *cross-sectional* (62%) dan kualitatif (28%) mengindikasikan bahwa penelitian longitudinal yang mampu melacak dampak sertifikasi dalam jangka panjang masih sangat kurang. Ini menjadi salah satu kesenjangan utama yang perlu diisi oleh penelitian masa depan.

### **RQ2: Dampak Sertifikasi terhadap Produktivitas dan Kinerja SDM**

Sintesis dari 51 artikel yang dianalisis secara mendalam mengkonfirmasi dampak positif sertifikasi kompetensi terhadap kinerja SDM *hospitality*. Rabiul et al. (2023) menemukan bahwa gaya kepemimpinan yang mendukung kompetensi secara signifikan meningkatkan *communication competency* dan *work engagement* karyawan. Dua dimensi kinerja kritis dalam industri jasa. Bilslund et al. (2020) menunjukkan bahwa program *work-integrated learning* yang terintegrasi dengan jalur sertifikasi menghasilkan lulusan dengan tingkat *work readiness* yang lebih tinggi.

Studi Belias et al. (2020) di hotel-hotel mewah Yunani mengidentifikasi bahwa program pelatihan dan pengembangan SDM yang berujung pada sertifikasi meningkatkan motivasi kerja, kepuasan kerja, dan pada gilirannya kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan prediksi *Human Capital Theory* (Becker, 1964) bahwa investasi dalam peningkatan kompetensi individu akan menghasilkan return berupa peningkatan produktivitas yang terukur.

Namun demikian, dampak sertifikasi tidak bersifat otomatis dan universal. AlQershi et al. (2022) menemukan bahwa efek *human capital* - termasuk sertifikasi terhadap kinerja bisnis dimediasi secara signifikan oleh implementasi CRM (*Customer Relationship Management*), mengimplikasikan bahwa sertifikasi perlu diintegrasikan dalam sistem manajemen organisasi yang lebih luas untuk menghasilkan dampak maksimal.

### **RQ3: Relevansi Kurikulum Pendidikan dengan Kebutuhan Industri**

Gap antara kurikulum akademis dan tuntutan kompetensi industri merupakan salah satu temuan paling konsisten dalam literatur yang dianalisis. Dinan (2025) dalam kajian komprehensifnya tentang pengembangan kurikulum *hospitality* menyimpulkan bahwa kurikulum *hospitality* yang efektif harus bersifat *competency-based*, terkontekstualisasi

dengan kebutuhan lokal, dan lintas disiplin. Tantangan terbesarnya adalah kecepatan perubahan kebutuhan industri yang jauh melampaui siklus revisi kurikulum akademis.

Wheeler & Moodie (2021), dalam artikel mereka yang menjadi yang paling banyak dikutip dalam dataset ini (300 sitasi), menganalisis fenomena *micro-credentials* sebagai respons terhadap ketidakmampuan pendidikan formal untuk mengikuti perubahan kebutuhan kompetensi. *Micro-credentials* - berupa sertifikasi modular yang spesifik dan dapat ditumpuk (*stackable*) menawarkan fleksibilitas yang tidak dimiliki oleh gelar akademis tradisional. Dalam konteks *hospitality*, *micro-credentials* dapat menjadi jembatan antara pendidikan formal dan tuntutan kompetensi industri yang terus berevolusi.

López et al. (2025) mengembangkan model teoritis untuk menganalisis kebutuhan SDM di sektor akomodasi hotel, dengan menempatkan tinjauan kompetensi secara berkala sebagai elemen kunci. Sementara itu, González Forero et al. (2023) dalam studi lintas lima negara Amerika Latin menemukan bahwa program *hospitality* yang mendapatkan sertifikasi UNWTO memiliki relevansi industri yang jauh lebih tinggi, menegaskan nilai tambah akreditasi dan sertifikasi eksternal bagi institusi pendidikan.

#### **RQ4: Faktor Penghambat Efektivitas Sertifikasi Kompetensi**

Identifikasi faktor penghambat efektivitas sertifikasi merupakan salah satu kontribusi penting dari SLR ini. Berdasarkan sintesis lintas studi, empat kelompok faktor penghambat utama dapat diidentifikasi:

1. Hambatan Finansial dan Aksesibilitas: Francis et al. (2020) dan Anderson (2020) secara khusus menyoroti bagaimana biaya ujian sertifikasi dan terbatasnya pusat pengujian di daerah terpencil menjadi penghalang bagi kelompok SDM yang seharusnya paling membutuhkan sertifikasi. Di Tanzania, biaya sertifikasi setara dengan 15-30% pendapatan bulanan rata-rata pekerja *entry-level hospitality*, menjadikannya tidak terjangkau tanpa subsidi.
2. Kurangnya Pengakuan dan Insentif Industri: Prikshat et al. (2020) menemukan bahwa meskipun secara retorik industri mendukung sertifikasi, dalam praktik rekrutmen dan promosi, kepemilikan sertifikat kompetensi jarang menjadi faktor penentu dibandingkan pengalaman kerja. Inkonsistensi antara retorika dan praktik ini melemahkan motivasi karyawan untuk berinvestasi dalam sertifikasi.
3. Lemahnya Dukungan Manajemen: Belias et al. (2020) dan Nguyen (2020) menemukan bahwa ketidakkonsistenan dukungan dari manajemen puncak merupakan *prediktor* terkuat kegagalan program pengembangan kompetensi, termasuk sertifikasi. Manajemen yang tidak terlibat aktif dalam program sertifikasi cenderung tidak mengalokasikan waktu kerja dan sumber daya yang memadai.
4. Relevansi Sertifikasi yang Tidak Terjaga: Studi-studi di kawasan Afrika (Mxunyelwa, 2024; Kimeto, 2021) mengidentifikasi bahwa standar sertifikasi yang tidak diperbarui secara berkala untuk mencerminkan perkembangan industri menjadikan sertifikat yang telah diperoleh cepat usang dan kehilangan nilai di pasar tenaga kerja.

#### **RQ5: Peran Sertifikasi dalam Pengembangan Karir dan Retensi Tenaga Kerja**

Hubungan antara sertifikasi kompetensi dan pengembangan karir tenaga kerja *hospitality* dikaji secara mendalam oleh Preko & Anyigba (2024) dalam studi mereka tentang *career progression pathway* di industri *hospitality* dan pariwisata. Studi ini menemukan bahwa kepemilikan sertifikasi kompetensi yang diakui industri memberikan keunggulan nyata dalam akselerasi karir, terutama dalam transisi dari level operasional ke level supervisory dan manajerial. Temuan ini relevan dengan prediksi *Signaling Theory* (Spence, 1973) bahwa sertifikasi berfungsi sebagai sinyal kredensial yang mengurangi asimetri informasi di pasar tenaga kerja.

Huang & Baker (2021) mengeksplorasi transisi karir berbasis keterampilan untuk pekerja *entry-level hospitality* dan menemukan bahwa pekerja dengan sertifikasi kompetensi memiliki probabilitas 2,3 kali lebih tinggi untuk berhasil melakukan transisi karir lintas subsektor hospitality. Fleksibilitas mobilitas lintas subsektor ini merupakan aset penting dalam industri yang ditandai oleh volatilitas permintaan musiman.

Terkait retensi, Thein (2024) dalam studi tentang program pelatihan soft skills di hotel-hotel Myanmar menemukan bahwa karyawan yang mengikuti program pelatihan terstruktur yang berujung pada sertifikasi menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dan niat untuk bertahan yang lebih kuat. Ini konsisten dengan mekanisme *psychological capital* (PsyCap) yang diidentifikasi Luthans et al. (2007): sertifikasi meningkatkan *self-efficacy* dan *hope profesional* yang pada gilirannya memperkuat *organizational commitment*.

Tabel 5. Ringkasan Temuan per Research Question

Kode	Research Question	Temuan Utama
<b>RQ1</b>	Tren penelitian sertifikasi kompetensi hospitality (2020-2026)	Peningkatan 76% volume publikasi; puncak di 2025 (44 artikel); Asia-Pasifik mendominasi
<b>RQ2</b>	Dampak sertifikasi terhadap produktivitas dan kinerja SDM	Sertifikasi meningkatkan kinerja rata-rata 18-24%; mediasi oleh <i>organizational commitment</i>
<b>RQ3</b>	Relevansi kurikulum pendidikan dengan kebutuhan industri	Gap signifikan antara kurikulum akademis dan tuntutan industri; <i>micro-credentials</i> sebagai solusi
<b>RQ4</b>	Faktor penghambat efektivitas sertifikasi	Biaya, aksesibilitas, lemahnya pengakuan industri, dan kurangnya dukungan manajemen
<b>RQ5</b>	Peran sertifikasi dalam pengembangan karir dan retensi	Korelasi negatif dengan turnover ( $r=-0,34$ ); sertifikasi meningkatkan <i>career pathway</i> yang jelas

Sumber: Hasil sintesis peneliti (2025)

## SIMPULAN

Systematic Literature Review ini terhadap 200 artikel penelitian (2020-2026) menghasilkan sintesis pengetahuan yang komprehensif tentang peran sertifikasi kompetensi sebagai instrumen peningkatan human capital di industri hospitality. Lima kesimpulan utama dapat ditarik berdasarkan jawaban atas lima Research Question yang diajukan:

1. Tren Penelitian Akseleratif (RQ1): Volume penelitian meningkat 76% dari 2020 ke 2025, dengan Asia-Pasifik dan Afrika sebagai kawasan paling produktif. Analisis bibliometrik VOSviewer mengidentifikasi lima kluster tematik utama, dengan tema big data dan career guidance masih terisolasi sebagai penelitian yang sedang berkembang.
2. Dampak Positif terhadap Kinerja SDM (RQ2): Sertifikasi kompetensi secara konsisten berkorelasi positif dengan peningkatan *work engagement*, kepuasan kerja,

dan kualitas layanan. Namun efeknya bersifat kontekstual dan dimediasi oleh faktor-faktor organisasional seperti dukungan manajemen dan sistem CRM.

3. Gap Kurikulum yang Persisten (RQ3): Kesenjangan antara kurikulum akademis dan tuntutan kompetensi industri tetap menjadi masalah struktural. *Micro-credentials* muncul sebagai solusi paling menjanjikan untuk menjembatani gap ini secara fleksibel dan responsif.
4. Hambatan Multidimensi (RQ4): Efektivitas sertifikasi dihambat oleh faktor finansial, aksesibilitas, lemahnya insentif industri, dan kurangnya dukungan manajemen. Penanganan hambatan ini memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan kolaborasi multi-pemangku kepentingan.
5. Sertifikasi sebagai Akselerator Karir (RQ5): Kepemilikan sertifikasi kompetensi yang relevan mempercepat mobilitas karir dan meningkatkan retensi tenaga kerja. Pekerja bersertifikat memiliki probabilitas 2,3 kali lebih tinggi untuk berhasil dalam transisi karir lintas subsektor hospitality.

## DAFTAR PUSTAKA

- AlQershi, N. A., Mokhtar, S. S. M., & Abas, Z. B. (2022). CRM dimensions and performance of SMEs in Yemen: the moderating role of human capital. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 144. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030144>
- Anderson, D., Brown, M., & Rushbrook, P. (2020). Vocational education and training. *Routledge Handbook of Adult Education and Learning*.
- Anderson, W. (n.d.). Demand and supply of skills in the tourism and hospitality sector in Tanzania. *Academia.edu*.
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. University of Chicago Press.
- Belias, D., Vasiliadis, L., & Mantas, C. (2020). The human resource training and development of employees working on luxurious hotels in Greece. In *Strategic innovative marketing and tourism* (pp. 589-598). Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-36126-6\\_66](https://doi.org/10.1007/978-3-030-36126-6_66)
- Bilsland, C., Nagy, H., & Smith, P. (2020). Virtual internships and work-integrated learning in hospitality and tourism in a post-COVID-19 world. *International Journal of Work-Integrated Learning*, 21(4), 425-437.
- Dinan, R. (2025). Curriculum development in hospitality and tourism education: A review of literature. *Current Issues in Hospitality and Tourism Studies*, 3(1), 5.
- Francis, K., Wamathai, A., Wandaka, J. K. M., & Jilo, N. (2020). Analysis of the skills gap in tourism and hospitality industry in Kenya. *Journal of Tourism and Management Research*, 7(1), 42-51.

- González Forero, M. C., et al. (2023). Hospitality and tourism education in five Latin American countries: its reviews and suggestions for educational improvement. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 35(2), 110-124. <https://doi.org/10.1080/10963758.2021.1963742>
- Hossain, M. S., Kannan, S. N., et al. (2021). Factors influencing sustainable competitive advantage in the hospitality industry: A systematic review. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(7), 1166-1183.
- Huang, A., & Baker, M. (2021). Exploring skill-based career transitions for entry-level hospitality and tourism workers. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 268-277. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.10.002>
- Kimeto, J. C. (2021). Tertiary tourism graduate employees and tourism employers' perceptions on tourism graduates' preparedness for work in the tourism industry in Kenya. *Tourism and Hospitality Research*, 22(3), 293-305.
- Line, N. D., Dogru, T., El-Manstrly, D., Buoye, A., et al. (2020). Control, use and ownership of big data: A reciprocal view of customer big data value in the hospitality and tourism industry. *Tourism Management*, 80, 104106. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104106>
- López, S. M. C., Guerra, I. R., & Barreal, J. (2025). Theoretical framework and preliminary evaluation of a model for analysing the qualified personnel needings in the hotel accommodation sector. *Tourism and Hospitality*, 6(1), 21. <https://doi.org/10.3390/tourhosp6010021>
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Molina-Collado, A., Santos-Vijande, M. L., et al. (2022). Sustainability in hospitality and tourism: a review of key research topics from 2002 to 2020. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(4), 1697-1737.
- Mursid, A., & Supriyadi, A. (2025). Multi-sector institutional strengthening strategy in increasing global competitiveness: An integrative perspective. In *Proceedings of the International Conference on Business and Economics*. <https://d-nb.info/1379882966/34#page=135>
- Mxunyelwa, S. (2024). The need for skills development among SMTEs in Mquma Municipality, South Africa. *Interdisciplinary Journal of Rural and Community Studies*, 6(1), 1103.
- Nguyen, Y. (2020). *Talent management in hospitality operations: Case Company X [Bachelor's thesis]*. HAMK University of Applied Sciences. <https://www.theseus.fi/handle/10024/334382>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., et al. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

- Patwary, A. K., Mohd Yusof, M. F., et al. (2023). Examining proactive pro-environmental behaviour through green inclusive leadership, green HRM, employee environmental commitment and environmental knowledge. *International Journal of Hospitality Management*, 108, 103367.
- Patwary, A. K., Azam, N. R. A. N., Ashraf, M. U., et al. (2025). Examining employee performance through knowledge management practices, organisational learning, and innovative work behaviour. *Journal of Knowledge Management*, 29(1), 36-60.
- Preko, A., & Anyigba, H. (2024). The tourism and hospitality career progression pathway. *International Hospitality Review*, 38(1), 54-72. <https://doi.org/10.1108/IHR-01-2022-0006>
- Prikshat, V., Montague, A., Connell, J., et al. (2020). Australian graduates' work readiness: deficiencies, causes and potential solutions. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 10(2), 369-385. <https://doi.org/10.1108/HESWBL-09-2018-0087>
- Rabiul, M. K., Shamsudin, F. M., Yean, T. F., et al. (2023). Linking leadership styles to communication competency and work engagement: evidence from the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(1), 425-446.
- Shevchenko, N. N., Shevchenko, V. I., et al. (2020). Modern approaches to the formation of professional competencies of prospective experts of the hospitality industry. *Revista Turismo Estudos e Práticas*, 9(2), 754.
- Spence, M. (1973). Job market signaling. *Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355-374.
- Thein, T. Z. (2024). Impact of soft skills training programme on employee job satisfaction and retention in selected hotels and tourism zones in Myanmar [Master's thesis]. MERAL Portal.
- Wheelahan, L., & Moodie, G. (2021). Analysing micro-credentials in higher education: a Bernsteinian analysis. *Journal of Curriculum Studies*, 53(2), 153-168. <https://doi.org/10.1080/00220272.2021.1887358>
- Yudistira, S. (2022). Competency standardization for Indonesian tourism human resources: Implementation in education, training and competency certification. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 4(2), 72.

