

Keterlibatan Kerja Karyawan di Industri Hospitality Pariwisata: Analisis Bibliometrik

Rina Suprina^{a,b*}, Syamsul Hadi Senen^a, Rofi Rofaidah^a

^aUniversitas Pendidikan Indonesia

^bSekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, Indonesia

* Corresponding author e-mail: rinasuprina@stptrisakti.ac.id

ARTICLE INFO

DOI: [10.32832/jm-uika.v13i2.6192](https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i2.6192)

Article history:

Received:

23-12-2021

Accepted:

14-04-2022

Available online:

01-06-2022

Keywords:

work engagement, literature review, hospitality tourism

ABSTRACT

The literature that discusses HR management practices in the hospitality and tourism industry is still relatively limited, even though there are many issues related to human resources in the hospitality and tourism sectors. This paper aims to examine the literature related to employee engagement practices in the hospitality and tourism sectors and their impact on other constructs. To obtain literature data, the publish or perish software was used and the Google Scholar database was selected. The keyword used is "work engagement hospitality tourism". In the initial search, 200 literatures were obtained from 2016 to 2021. Then the 200 literatures were selected so that 75 references were obtained. Using the Mendeley reference manager and Publish or Perish software, data on the most cited articles, top-tier journals, and top publishers were collected. Furthermore, the 75 references were processed using the VOS Viewer so that cluster data was obtained which consisted of the items that appear in each cluster. Overlay visualization, density visualization, and author network associated with keywords were also illustrated. This study provides an overview for further research related to employee work involvement, especially in the tourism hospitality industry.

1. PENDAHULUAN

Organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang industri *hospitality* dan pariwisata menghadapi lingkungan yang kompleks dan kompetitif dimana manajemen SDM mempunyai peran penting untuk keberhasilan organisasi tersebut. Tidak seperti industri lain, produk perusahaan yang bergerak di bidang *hospitality* dan pariwisata rata-rata adalah pemberian jasa, yang secara prinsip tidak berwujud dan sangat tergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan (Madera et al., 2017). Oleh karena itu sumber daya manusia mempunyai peran kunci dalam menciptakan kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, dan pengukuran-pengukuran lain terhadap kinerja perusahaan (Baum, 2015)

Meskipun penelitian manajemen SDM telah banyak dilakukan di dekade terakhir, masih sedikit literatur yang membahas mengenai praktek manajemen SDM di konteks industri *hospitality* dan pariwisata. Shar (2007, 2015) berpendapat bahwa manajemen SDM di industri pariwisata masih tertinggal. Terdapat banyak issue negatif mengenai manajemen SDM yang berhubungan dengan pariwisata, seperti upah murah, jam kerja yang sulit, dan terbatasnya kesempatan mengembangkan karir. Tingginya tingkat keluar masuk karyawan di level managerial ataupun operasional di industri hotel akan berimbas pada menurunnya produktifitas dan keuntungan hotel, dan meningkatnya biaya pelatihan dan penggantian karyawan (Davidson & Wang, (2011); Sharma (2019)

Manajemen tenaga kerja / sumber daya manusia di industri perhotelan dan pariwisata menantang karena efek musiman / variasi permintaan tergantung waktu (Jolliffe & Farnsworth, 2003) yang menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk penelitian lebih lanjut di bidang ini. Industri perhotelan diharapkan tumbuh seiring waktu tidak hanya di negara maju tetapi juga di negara berkembang yang memunculkan berbagai cara menangani keramahtamahan agar sesuai dengan budaya tertentu (Davidson et al., 2011). Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi penerapan manajemen SDM di industri perhotelan dan menilai apakah ada hambatan dalam penerapannya (Hughes, 2002).

Keterlibatan pariwisata menunjukkan partisipasi individu dalam liburan, mencakup sikap jangka panjang individu terhadap kegiatan pariwisata yang pada gilirannya dapat mempengaruhi perilaku individu dari waktu ke waktu, misalnya berbagi informasi, berbagi pengalaman, menyesuaikan gaya hidup, dan menghabiskan lebih banyak waktu dalam kegiatan yang berhubungan dengan pariwisata (Yeh, 2019). Terlepas dari signifikansinya, keterlibatan pariwisata masih kurang diteliti terutama sehubungan dengan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja di antara karyawan hotel. Oleh karena itu, perlu bagi perusahaan perhotelan untuk mengembangkan pemahaman tentang kondisi yang berkontribusi terhadap keterlibatan kerja dan kepuasan kerja karena karyawan yang terlibat dan puas dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Yeh, 2019).

Topik seperti pemberdayaan dan keterlibatan karyawan telah mendapatkan banyak perhatian penelitian dalam beberapa dekade terakhir, mungkin karena pemberdayaan dan keterlibatan karyawan dipandang sebagai solusi yang menjanjikan untuk industri pelayanan (Jose dan Mampilly, 2014). Penelitian telah menunjukkan bahwa karyawan yang terlibat dalam pekerjaannya menunjukkan upaya yang tinggi dan memberikan lebih banyak tenaga dan antusiasmenya di tempat kerja, sehingga mencapai kinerja yang lebih tinggi dan menghasilkan pelayanan yang lebih baik (Alfes et al., 2013; (Karatepe & Demir, 2014); Oleh karena itu banyak organisasi dan praktisi di industri pelayanan memberikan penekanan yang lebih besar pada cara untuk meningkatkan keterlibatan kerja di antara karyawan mereka.

Namun, topik keterlibatan yang dirujuk oleh literatur yang ada masih sedikit (Jose dan Mampilly, 2014), dan sedikit yang diketahui tentang mekanisme di mana keterlibatan karyawan secara efektif dicapai dalam organisasi layanan. Selain itu, meskipun keterlibatan karyawan mungkin memiliki dampak yang lebih kuat di industri perhotelan daripada di sektor lain, literatur keterlibatan kerja belum banyak dilaporkan dalam konteks industri hospitality dan pariwisata (J. H. (Jay) Lee & Ok, 2014)

Keterlibatan kerja didefinisikan sebagai keadaan pikiran yang positif terkait pekerjaan yang dicirikan oleh semangat, dedikasi dan fokus pada pekerjaannya. Semangat mengacu pada pencahuran energi, kekuatan emosional, kemauan untuk berupaya, dan ketahanan terhadap kesulitan. Dedikasi melibatkan rasa antusiasme, inspirasi dan kebanggaan. Sedangkan fokus pada pekerjaan mengacu pada keadaan seseorang yang benar-benar berkonsentrasi dan sangat asyik bekerja sehingga waktu terasa berlalu dengan cepat (Schaufeli et al., 2002). Oleh karena itu karyawan yang terlibat dalam pekerjaannya dapat digambarkan sebagai individu yang sangat bersemangat dan tangguh dalam melakukan pekerjaan mereka; menempatkan hati mereka ke dalam pekerjaan mereka dengan ketekunan dan kemauan untuk berusaha menunjukkan keterlibatan kerja yang kuat. Mereka mengalami perasaan antusias, semangat, gembira dan tantangan dari pekerjaan mereka, berkonsentrasi penuh dan membenamkan diri dalam pekerjaan mereka tanpa menyadari waktu berlalu (Bakker & Demerouti, 2007)

Tulisan ini bertujuan untuk mempelajari kesenjangan penelitian dengan analisis bibliometrik dari literatur yang berhubungan dengan keterlibatan kerja di industri hospitality dan pariwisata. Artikel yang diterbitkan dan diindeks oleh *Google Scholar (GS)* dianalisis dan dikategorikan berdasarkan distribusi dan afiliasi penulisnya. Analisis ini dapat melihat topik penelitian apa yang menjadi subyek dari banyak publikasi, dan topik yang berhubungan dengan *work engagement* di industri *hospitality* dan pariwisata di masa depan yang memberikan peluang untuk penelitian lebih lanjut. Metodologi yang digunakan untuk melakukan analisis adalah dengan menggunakan analisis bibliometrik, termasuk langkah-langkah metode yang terkait dengan implementasi perangkat lunak berbasis data GS dan *publish or perish (PoP)*. Kemudian hasil dianalisis menggunakan *VOSviewer* dan dilanjutkan dengan sesi diskusi dan kesimpulan dari studi literatur menggunakan analisis bibliometrik yang telah dilakukan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metoda *bibliometric analysis* yang terdiri dari lima tahapan: Penentuan keyword yang dicari, hasil pencarian awal, perbaikan hasil pencarian, kompilasi statistik data awal, dan analisis data

Penentuan kata kunci. Pencarian literatur dilaksanakan di bulan November 2021 dengan menggunakan kata kunci ‘work engagement hospitality tourism’. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan software *Publish or Perish (PoP)* dan database *Google Scholar (GS)*. *Publish or Perish* dipilih karena saat ini terbukti cukup efektif dalam mencari artikel. *Google Scholar* dipilih karena saat ini merupakan pangkalan data terbesar dan bisa diakses dengan mudah.

Hasil Pencarian Awal. Pencarian awal dilakukan dengan menggunakan ‘kata kunci’ dan tahun dibatasi dari tahun 2016- 2021, jumlah artikel dengan kata kunci tersebut dibatasi di 200 buah. Hasilnya disimpan dalam bentuk format *Research Information System (RIS)* untuk memasukkan semua informasi artikel yang penting seperti judul artikel, penulis, afiliasi, abstrak, kata kunci dan referensi.

Perbaikan hasil pencarian. Dari 200 data tersebut kemudian artikel yang sesuai dan terindex di GS database difilter. Prosiding, surat kabar, buku, ulasan buku, dan bab buku tidak dimasukkan kedalam data. Hanya artikel jurnal yang diambil. Hasilnya maka diperoleh 75 artikel yang betul-betul sesuai. Kemudian hasil perbaikan data tersebut disimpan dalam bentuk file RIS. Kemudian data RIS tersebut diimpor ke software bibliografi Mendeley.

Kompilasi statistik data awal. Data yang sudah diperbaharui tersebut dicek lagi untuk kelengkapan komponen artikel jurnal (tahun publikasi, volume, no, halaman dll).

Analisis data. Pengambilan data bibliografi dalam penelitian ini menggunakan software PoP. Akan tetapi untuk keperluan analisis dan visualisasi jaringan bibliometirc digunakan software *Vos Viewer*. *Vos viewer* digunakan karena kemampuannya untuk secara efektif menggunakan data set yang banyak dan bisa memberikan hasil visual, dan analisis yang menarik. *ViosViewer* juga bisa membuat peta publikasi, peta penulis dan peta jurnal berdasarkan jaringan *co-citation* atau membangun peta kata kunci berdasarkan jaringan.

3. HASIL & PEMBAHASAN

Publikasi dan sitasi. Hasil pencarian data menggunakan PoP sebelum perbaikan adalah 200 artikel dari database *Google Scholar*. Kemudian setelah perbaikan dengan menelaah ke 200 artikel dengan teliti, maka didapatkan 75 artikel yang sesuai. Perbandingan matrik data di hasil pencarian awal dan hasil pencarian setelah perbaikan dapat dilihat di **Tabel 1**.

Tabel 1. Perbandingan Matriks

Matriks Data	Hasil Pencarian Awal	Hasil Pencarian Perbaikan
Sumber		
Tahun Publikasi	2016 - 2021	2016 – 2021
Dokumen	200	75
Sitasi	8197	3466
Sitasi / tahun	1639.40	693.20
Sitasi / dokumen	40.99	46.21
Penulis/dokumen	2.63	2.68
h_index	50	32
g_index	81	58
hI_norm	30	22
hI_tahunan	6.00	4.40

Sumber: Hasil olah data (2021)

Selanjutnya untuk melihat kontribusi paling relevan dalam penelitian ini, maka dari 75 artikel dengan kata kunci “work engagement hospitality tourism” diambil 10 artikel dengan nilai sitasi tertinggi. Hasilnya dapat dilihat di **Tabel 2**.

Dari **Tabel 2** terlihat bahwa artikel yang ditulis oleh Lu et al., (2016) dikutip paling banyak oleh penulis lain, yaitu 385 kutipan. Artikel tersebut diterbitkan di *Journal of Contemporary Hospitality Management* oleh penerbit Emerald dan di artikel tersebut diteliti pengaruh posisi karyawan (supervisor dibandingkan karyawan line level) terhadap keterlibatan kerja karyawan, kepuasan kerja, dan keinginan pindah kerja. Responden dari penelitian ini adalah para karyawan di 29 hotel skala menengah ke atas di Amerika Utara. Hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa supervisor mempunyai keterlibatan kerja lebih tinggi dan keinginan pindah kerja lebih rendah dibandingkan karyawan line level, sedangkan kepuasan kerja tidak berbeda diantara kedua kelompok karyawan tersebut.

Tabel 2. Top 10 cited articles

No	Cites	Authors	Title	Year	Source	Publisher
1	383	L Lu, ACC Lu, D Gursoy, NR Neale	<i>Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees</i>	2016	Journal of Contemporary Hospitality Management	emerald.com
2	366	I Buil, E Martínez, J Matute	<i>Transformational leadership and employee performance: The role of identification, engagement and proactive personality</i>	2019	International Journal of Hospitality Management	Elsevier
3	179	HS Jung, HH Yoon	<i>What does work meaning to hospitality employees? The effects of meaningful work on employees' organizational commitment: The mediating role of job engagement</i>	2016	International Journal of Hospitality Management	Elsevier
4	153	ED Putra, S Cho, J Liu	<i>Extrinsic and intrinsic motivation on work engagement in the hospitality industry: Test of motivation crowding theory</i>	2017	Tourism and Hospitality Research	journals.sagepub.com
5	130	OM Karatepe, OA Olugbade	<i>The mediating role of work engagement in the relationship between high-performance work practices and job outcomes of employees in Nigeria</i>	2016	Journal of Contemporary Hospitality Management	emerald.com
6	117	J Milliman, A Gatling, JS Kim	<i>The effect of workplace spirituality on hospitality employee engagement, intention to stay, and service delivery</i>	2018	Journal of Hospitality and Tourism Management	Elsevier
7	97	S Ilkhanizadeh, OM Karatepe	<i>An examination of the consequences of corporate social responsibility in the airline industry: Work engagement, career satisfaction, and voice behavior</i>	2017	Journal of Air Transport Management	Elsevier
8	96	E Babakus, U Yavas, OM Karatepe	<i>Work engagement and turnover intentions: Correlates and customer orientation as a moderator</i>	2017	Journal of Contemporary Hospitality Management	emerald.com
9	92	AM Amor, JPA Vázquez, JA Fafiña	<i>Transformational leadership and work engagement: Exploring the mediating role of structural empowerment</i>	2020	European Management Journal	Elsevier
10	85	J Lee, CM Ok	<i>Hotel employee work engagement and its consequences</i>	2016	Journal of Hospitality Marketing & Management	Taylor & Francis

Sumber: Hasil olah data (2021)

Dari **Tabel 2** terlihat pula penelitian konstruk yang berhubungan dengan keterlibatan kerja karyawan yang banyak disitasi: Lu et al. (2016) meneliti pengaruh posisi karyawan (supervisor vs pegawai tingkat lini) terhadap keterlibatan kerja, kepuasan kerja, dan niat berpindah pekerjaan. Sampel dari penelitian ini adalah para karyawan hotel skala menengah ke atas di Amerika Utara. Hasil penelitiannya memperlihatkan bahwa posisi karyawan secara signifikan memod-

erasi hubungan antara absorpsi dan kepuasan kerja, dan hubungan antara dedikasi dan niat pindah pekerjaan. Supervisor memperlihatkan keterlibatan kerja yang lebih tinggi dan niat berpindah lebih rendah dibandingkan dengan pegawai tingkat lini. Akan tetapi kepuasan kerja tidak berbeda antara posisi karyawan. Peneliti lain, yaitu Buil et al. (2019) meneliti peran mediasi identifikasi organisasi dan keterlibatan kerja dalam hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kinerja karyawan garis depan. Data diambil dari karyawan hotel bintang 4 dan 5 di Spanyol, dan salah satu hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian proaktif memperkuat pengaruh kepemimpinan terhadap identifikasi organisasi dan keterlibatan kerja karyawan.

Sementara itu Jung & Yoon (2016) meneliti makna pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan hospitality dan berbagai dimensinya untuk melihat dimensi mana yang dirasakan karyawan membuat pekerjaan mereka bermakna dan mendorong mereka untuk terlibat dalam pekerjaan mereka serta berkomitmen pada tempat kerjanya. Sampel data diambil dari restoran bergaya keluarga dan hotel bintang 5 di Korea Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa makna kerja karyawan secara positif mempengaruhi keterlibatan kerja dan komitmen mereka. Selain itu, keterlibatan karyawan secara positif mempengaruhi komitmen terhadap organisasi.

Putra et al., (2017) dalam penelitiannya mempelajari pengaruh motivasi ekstrinsik dan intrinsik terhadap keterlibatan kerja karyawan dan menguji teori *motivation crowding* menggunakan data karyawan restoran-restoran kecil di Amerika Serikat. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa motivasi intrinsik memainkan peran penting dalam meningkatkan keterlibatan kerja karyawan. Motivasi intrinsik karyawan tidak berkurang ketika motivasi ekstrinsik masuk. Perlu studi empiris lebih lanjut tentang teori *motivation crowding* karena hasilnya belum konsisten.

Karatepe & Olugbade (2016) mempelajari keterlibatan kerja sebagai mediator dari efek pemilihan staf, keamanan kerja, kerja tim, dan peluang karir terhadap niat absen, pemulihan karyawan dan kinerja kreatif. Data diambil dari para karyawan hotel internasional di Nigeria. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa implementasi simultan dari pemilihan staf, keamanan kerja, kerja tim dan peluang karir mendorong keterlibatan kerja yang pada akhirnya menyebabkan berkurangnya niat absen dan menghasilkan pemulihan karyawan dan kinerja kreatif yang lebih tinggi.

J Milliman et al., (2018) meneliti pengaruh spiritualitas di tempat kerja terhadap tingkat motivasi dan keterlibatan kerja. Penelitian dilakukan terhadap para karyawan perhotelan di Amerika Serikat dan hasil penelitian memperlihatkan bahwa spiritualitas berpengaruh langsung pada keterlibatan kerja karyawan dan niat untuk tinggal. Keterlibatan kerja karyawan berhubungan dengan pemberian layanan, tapi tidak berhubungan dengan keinginan untuk tinggal.

Ilkhanizadeh & Karatepe (2017) meneliti hubungan implementasi CSR dengan keterlibatan kerja, kepuasan kerja dan perilaku berpendapat. Data berasal dari pramugari di maskapai penerbangan bertarif rendah di Turki. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa keterlibatan kerja dan keterlibatan karir sebagai akibat dari CSR di industri penerbangan memediasi pengaruh CSR terhadap kepuasan kerja dan perilaku berpendapat.

Babakus et al., (2017) meneliti pengaruh tantangan, stress, pelatihan, pemberdayaan dan penghargaan terhadap keterlibatan kerja dan niat berpindah. Penelitian ini juga menguji orientasi pelanggan sebagai moderator dari hubungan tersebut di atas. Data diambil dari karyawan hotel di Cyprus bagian utara, dan hasilnya memperlihatkan bahwa baik tantangan maupun stress meningkatkan niat berpindah, sedangkan pemberdayaan karyawan mendorong keterlibatan kerja. Orientasi pelanggan bertindak sebagai moderator dari efek tantangan dan stress serta pelatihan, pemberdayaan dan penghargaan terhadap keterlibatan kerja dan niat berpindah.

Amor et al., (2020) meneliti peran mediasi pemberdayaan structural dalam hubungan antara kepemimpinan transformasional dan keterlibatan kerja. Responden pada penelitian ini adalah para karyawan yang bekerja di hotel dan biro perjalanan di Galicia, Spanyol. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa hubungan antara kepemimpinan transformasional dan keterlibatan kerja sebagian dimediasi oleh pemberdayaan structural. Hasil ini menyiratkan bahwa pemimpin transformasional mendorong keterlibatan kerja dengan memungkinkan adanya akses ke informasi, peluang, dukungan, dan sumber daya yang memadai.

J. J. Lee et al., (2016) meneliti konstruk yang diduga berkaitan dengan keterlibatan karyawan hotel di Amerika Serikat, yaitu penghargaan intrinsic, pertukaran pemimpin-anggota (LMX), kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LMX memediasi hubungan keterlibatan kerja karyawan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Sementara itu kepuasan kerja memediasi hubungan antara keterlibatan kerja karyawan dan komitmen organisasi, serta antara LMX and komitmen organisasi.

Semua penelitian tersebut dilaksanakan dengan menggunakan responden di industri hospitality pariwisata, dengan mayoritas di hotel

Tabel 3. Penerbit Peringkat Lima Teratas Yang Menerbitkan Artikel Yang Berhubungan Dengan *Work Engagement In Hospitality And Tourism Industry*

NO	PUBLISHER	ARTICLE	PERSENTASI
1	Emerald	22	34.4%
2	Elsevier	21	32.8%
3	Taylor and Frances	14	21.9%
4	journals.sagepub.com	5	7.8%
5	Wiley Online Library	2	3.1%

Sumber: Hasil olah data (2021)

Terkait penerbit yang banyak menerbitkan artikel yang berhubungan dengan keterlibatan kerja karyawan di industri hospitality dan pariwisata, tingkat teratas ada di penerbit Emerald dengan ditemukannya 22 artikel dalam kurun waktu 2016 – 2021. Selanjutnya tidak kalah jauh dari Emerald adalah Elsevier dengan ditemukannya 21 artikel, diikuti oleh Taylor and Frances sebanyak 14 artikel, kemudian Sage dan terakhir Wiley.

Tabel 4. Jurnal Peringkat Lima Tearatas Yang Berhubungan Dengan Artikel Keterlibatan Kerja Di Industri Hospitality Pariwisata.

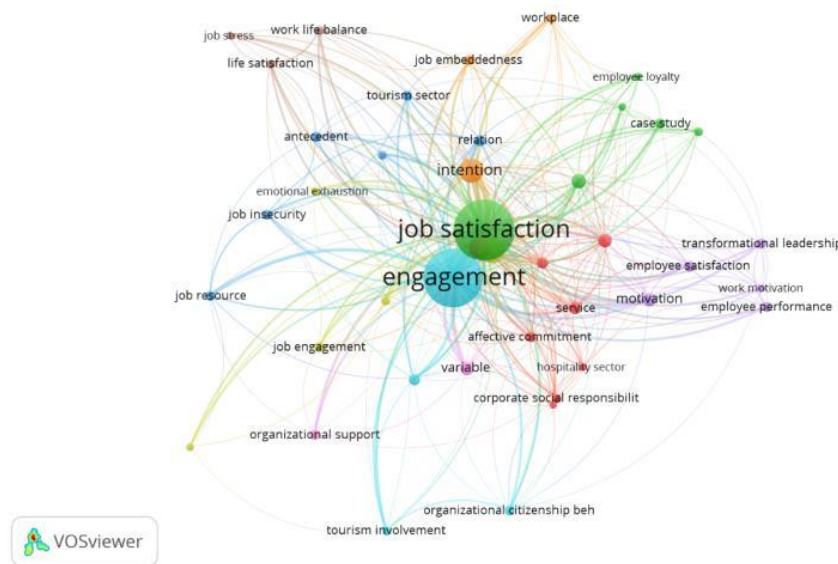
NO	Jurnal	artikel	Persentase
1	International Journal of Contemporary Hospitality Management	11	34.4%
2	International Journal of Hospitality Management	8	25%
3	Journal of Hospitality and Tourism Management	5	15.6%
4	Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism	5	15.6%
5	Tourism Management	3	9.3%

Sumber: Hasil olah data (2021)

Sementara itu jurnal yang menerbitkan artikel yang berkaitan dengan *work engagement* di industri *hospitality* dan pariwisata adalah *International Journal of Contemporary Hospitality Management* yang diterbitkan oleh Emerald. Jurnal lain yang masuk dalam 5 besar adalah *International journal of Hospitality Managemenet*, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, serta *Tourism Management*.

3.2. Visualisasi topik menggunakan VOS Viewer

Data visualisasi jaringan sehubungan dengan kata kunci “Work engagement Hospitality Tourism” yang telah diperbaiki dapat dilihat di gambar 1. Gambar 2 memperlihatkan visualisasi overlay, dan gambar 3 mempelajari visualisasi of density.



Gambar 1. Visualisasi topik area menggunakan network visualization

Sumber: VOSviewer, 2021

Gambar 1 memperlihatkan cluster dari tiap topik area yang diteliti. Setiap cluster diwakili oleh warna tertentu, dan di tiap cluster dapat dilihat beberapa kata kunci dengan warna yang sama. Secara umum, semakin dekat dua lingkaran satu dengan yang lain, semakin kuat hubungannya. Tabel 5 memperlihatkan hasil dari VOS Viewer yang diekstrak dari kata kunci dengan kalkulasi penuh dengan jumlah minimum kemunculan diset ke angka 2. Hasilnya adalah munculnya 571

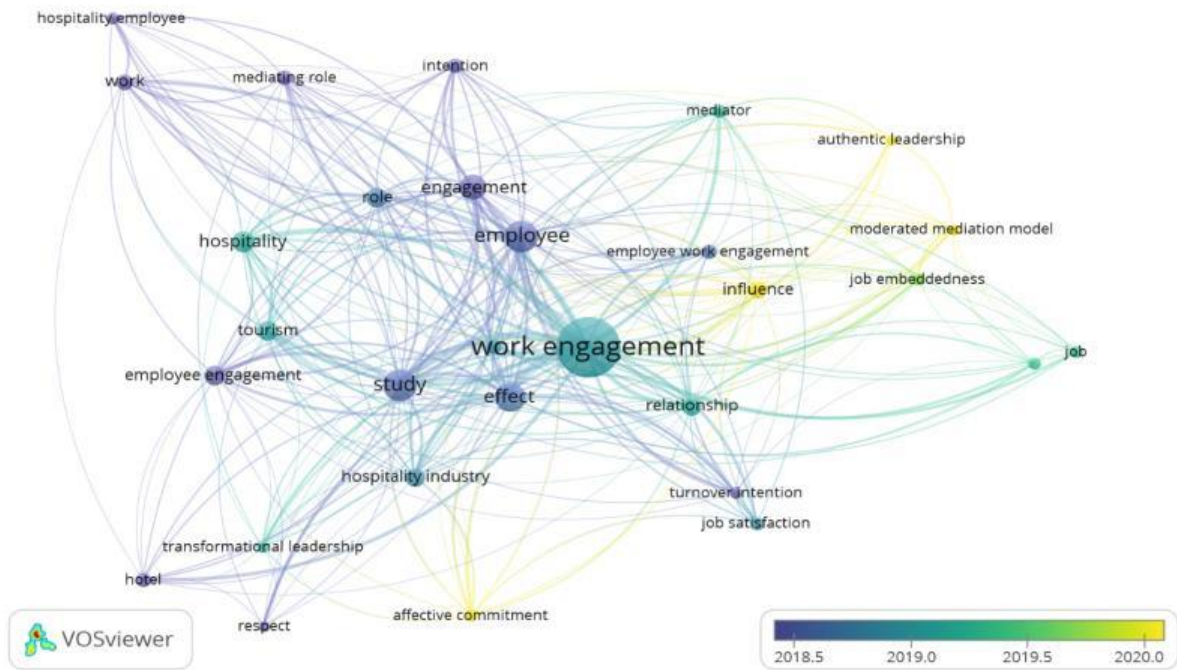
terminologi, dengan 157 term memenuhi threshold. Untuk setiap 157 terms itu, jumlah yang diambil adalah 60%, sehingga keluar 94 term. Selanjutnya ke 94 term itu diverifikasi. Hasilnya adalah adanya 7 cluster, 47 item dan 145 jaringan dengan kekuatan jaringan total 385.

Tabel 5. Kata Kunci Yang Mewakili Setiap Cluster

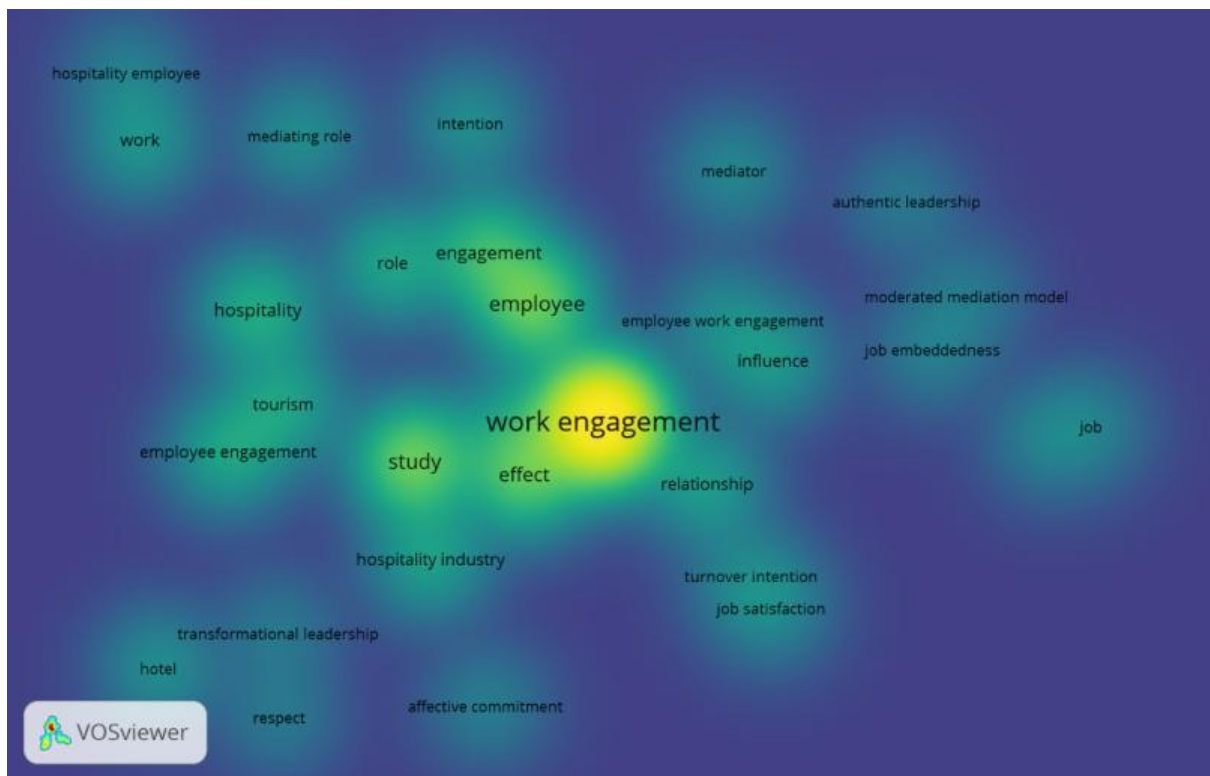
No	Cluster	Elemen
1	Cluster satu (merah)	<i>Authentic leadership, empirical study, frontline employee, job crafting, job performance, moderated mediation, moderating effect, supervisor, support</i>
2	Cluster dua (hijau)	<i>Green creativity, hospitality sector, identification, organization, organizational identification, perception, tourism industry, training</i>
3	Cluster tiga (biru tua)	<i>Consequence, corporate social responsibility, hotel industry, job satisfaction, job security, lmz, servant leadership</i>
4	Cluster empat (kuning)	<i>Abusive supervision, development, indirect effect, intention, job embeddedness, resilience, respect</i>
5	Cluster lima (ungu)	<i>Hospitality employee, intrinsic motivation, job engagement, organizational commitment, work, workplace loneliness</i>
6	Cluster enam (biru muda)	<i>Hotel, hotel manager, interaction effect, role clarity, work life balance</i>
7	Cluster tujuh (orange)	<i>Career commitment, mediator, self-efficacy, supervisor support</i>

Sumber: VOSViewer, 2021

Sementara itu gambar 2 memperlihatkan trend dari tahun ke tahun terkait penelitian yang berhubungan dengan kunci yang dipilih. Rentang warna adalah dari biru (terlama), kemudian hijau, dan terakhir kuning (terbaru). Dari gambar 2 tersebut terlihat bahwa trend yang termasuk baru, yaitu yang berwarna kuning, adalah penelitian keterlibatan kerja sebagai variable moderator dan mediator, juga hubungan keterlibatan kerja dengan kepemimpinan otentik, komitmen afektif, dan keterikatan pekerjaan (*job embeddedness*).



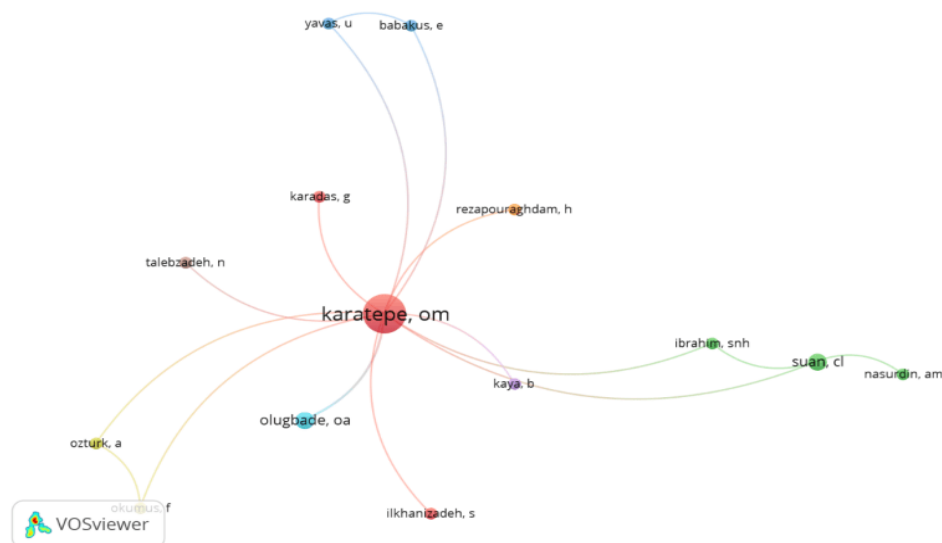
Gambar 2. Visualisasi Topik Area Menggunakan *Overlay Visualization*
Sumber: Vosviewer, 2021



Gambar 3. Visualisasi Topik Area Menggunakan *Density Visualization*
Sumber: VOSviewer, 2021

Sementara itu **Gambar 3** memperlihatkan kedalaman penelitian dengan rentang warna dari biru, hijau ke kuning. Semakin banyak jumlah penelitian terkait elemen kata kunci, semakin dekat warnanya ke kuning. Sebaliknya, semakin sedikit jumlah penelitian terkait elemen kata kunci, semakin dekat warnanya ke biru.

Penulis dan Hubungan antar penulis. Analisis penulis dan jaringan terkait pola kolaborasi antar penulis dapat dilihat pada Gambar. 4. Dalam jaringan ini, setiap lingkaran mewakili penulis dalam koneksi tulisannya. Banyak dimensi yang berbeda dapat diintegrasikan dalam analisis ini untuk memvisualisasikan kelompok. Dari Gambar 4 terlihat bahwa Karatepe adalah penulis yang paling banyak berhubungan dengan penulis artikel yang lain (Bouzari & Karatepe, 2017)(Kaya & Karatepe, 2020) Safavi & Karatepe, 2018). Sementara itu, penelitian terbaru ditandai oleh warna kuning, seperti yang dilakukan oleh Ozturk et al., (2021) dengan judul penelitian *the effect of servant leadership on hotel employees' behavioral consequences: work engagement versus job satisfaction*. Ozturk melakukan penelitian terhadap karyawan hotel di Rusia dan menemukan hasil bahwa pengaruh positif *servant leadership* terhadap keterlibatan kerja lebih kuat dari pada terhadap kepuasan kerja. Keterlibatan kerja sendiri bertindak sebagai mediator antara *servant leadership* dan kepuasan kerja. Untuk penelitian lebih lanjut, Ozturk merekomendasikan penelitian terhadap kelompok karyawan di tempat yang beda seperti di maskapai penerbangan dan kasino. Dalam penelitiannya, Ozturk menggunakan data dari karyawan kantor depan hotel sebagai unit analisis tunggal, padahal persepsi karyawan kantor depan tentang *servant leadership* dapat dipengaruhi oleh manajer atau iklim layanan mereka sendiri serta faktor kelompok lain. Oleh karena itu, Ozturk merekomendasikan penelitian lanjutan dengan menggunakan dan menganalisis data melalui analisis multi-level. Selain itu direkomendasikan pula untuk melakukan penelitian serupa di negara lain yang berbeda budaya dan tingkat ekonominya dengan Rusia untuk memperluas database penelitian.



Gambar 4. Visualisasi overlay penulis dan penulis Bersama

Sumber: VOSviewer, 2021

Tabel 6 memperlihatkan data mayoritas lokasi penelitian dan jenis industri hospitality tempat karyawan bekerja, berdasarkan 70 artikel dengan sitasi terbanyak. Negara disusun berdasarkan alfabet. Berdasarkan Tabel 6 terlihat bahwa lokasi penelitian terbanyak adalah di Amerika, disusun oleh China, Taiwan dan Korea. Sementara itu jenis industri hospitality dan pariwisata yang paling banyak diteliti adalah hotel, jauh lebih banyak daripada industri lain seperti restoran, maskapai penerbangan dan biro perjalanan wisata.

Tabel 6. Negara Lokasi Penelitian Dan Jenis Industri Hospitality Pariwisata

NO	NEGARA RESPONDEN	JUMLAH ARTIKEL	JENIS INDUSTRI
1	Amerika Serikat	12	Hotel, restoran, casino, kapal pesiar
2	Bangladesh	1	Hotel
3	China	9	Hotel, airline, restoran
4	Colombia	1	hotel
5	Cyprus	1	hotel
6	Filipina	1	hotel
7	Ghana	2	hotel
8	Hongkong	3	hotel
9	India	2	hotel
10	Iran	1	hotel
11	Italia	1	hotel
12	Jamaika	1	hotel
13	Korea	6	Hotel, airline
14	Portugal	1	hotel
15	Malaysia	4	hotel
16	Maldives	1	hotel
17	Nigeria	2	hotel
18	Pakistan	2	hotel
19	Polandia	1	hotel
20	Romania	1	hotel
21	Rusia	1	hotel
22	Spanyol	3	hotel, travel agency
23	Taiwan	8	hotel, travel agency
24	Thailand	1	hotel
25	Turki	3	hotel, airline
26	Uganda	1	hotel

Sumber: Hasil olah data (2021).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini meninjau literatur dan penulis yang berhubungan dengan kata kunci “*work engagement hospitality tourism*”. Berdasarkan hasil peninjauan literatur tersebut dapat disimpulkan bahwa kajian keterlibatan kerja karyawan di industri *hospitality* pariwisata belum sebanyak kajian di bidang lain dan masih terbatas di lokasi industri tertentu, yaitu mayoritas di hotel, diikuti oleh restoran, maskapai penerbangan dan biro perjalanan wisata yang jumlahnya jauh lebih sedikit. Negara tempat penelitian dilakukan mayoritas di negara maju seperti Amerika, China, Hongkong. Dari kajian yang ada berdasarkan cluster, para peneliti banyak mengkaji hubungan keterlibatan kerja karyawan di industri *hospitality* pariwisata dengan konstruk lain seperti motivasi, komitmen organisasi, dan rasa kesepian di tempat kerja, konstruk yang berada

di cluster yang sama. Penelitian yang bisa dikembangkan berdasarkan visualisasi jaringan adalah penelitian fungsi keterlibatan kerja karyawan sebagai variable mediator atau variable moderator dalam hubungan antara variable-variabel perilaku karyawan. Penelitian keterlibatan kerja karyawan di industri hospitality dan pariwisata dengan lokasi, latar belakang budaya dan ekonomi yang berbeda perlu diperdalam untuk melengkapi database yang ada.

REFERENCES

- [1] Amor, A. M., Vázquez, J. P. A., & Faíña, J. A. (2020). Transformational leadership and work engagement: Exploring the mediating role of structural empowerment. *European Management Journal*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263237319300775>
- [2] Babakus, E., Yavas, U., & Karatepe, O. M. (2017). Work engagement and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1580–1598. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2015-0649>
- [3] Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- [4] Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28(6), 1383–1399. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.04.005>
- [5] Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change? – A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204–212. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.001>
- [6] Bouzari, M., & Karatepe, O. M. (2017). Test of a mediation model of psychological capital among hotel salespeople. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(8), 2178–2197. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2016-0022>
- [7] Buil, I., Martínez, E., & Matute, J. (2019). Transformational leadership and employee performance: The role of identification, engagement and proactive personality. *International Journal of Hospitality Management*, 77(May), 64–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.014>
- [8] Davidson, M. C. G., McPhail, R., & Barry, S. (2011). Hospitality HRM: Past, present and the future. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(4), 498–516. <https://doi.org/10.1108/09596111111130001>
- [9] Davidson, M. C. G., & Wang, Y. (2011). Sustainable labor practices? hotel human resource managers views on turnover and skill shortages. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 10(3), 235–253. <https://doi.org/10.1080/15332845.2011.555731>
- [10] Ilkhanizadeh, S., & Karatepe, O. M. (2017). An examination of the consequences of corporate social responsibility in the airline industry: Work engagement, career satisfaction, and voice behavior. *Journal of Air Transport Management*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969699716303544>
- [11] Jolliffe, L., & Farnsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: Human resource challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(6), 312–316. <https://doi.org/10.1108/09596110310488140>
- [12] Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2016). What does work meaning to hospitality employees? The effects of meaningful work on employees' organizational commitment: The mediating role of job engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 59–68.

<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.12.004>

- [13] Karatepe, O. M., & Demir, E. (2014). Linking core self-evaluations and work engagement to work-family facilitation: A study in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(2), 307–323. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2013-0008>
- [14] Karatepe, O. M., & Olugbade, O. A. (2016). The mediating role of work engagement in the relationship between high-performance work practices and job outcomes of employees in Nigeria. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(10), 2350–2371. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2015-0145>
- [15] Kaya, B., & Karatepe, O. M. (2020). Does servant leadership better explain work engagement, career satisfaction and adaptive performance than authentic leadership? In *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. emerald.com. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2019-0438>
- [16] Lee, J. H. (Jay), & Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176–187. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.014>
- [17] Lee, J. J., Ok, C. M., & Lee, J. J. A. Y. (2016). Hotel Employee Work Engagement and Its Consequences. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 25(2), 133–166. <https://doi.org/10.1080/19368623.2014.994154>
- [18] Lu, L., Lu, A. C. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees. In ... of *Contemporary Hospitality* emerald.com. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0360>
- [19] Madera, J. M., Dawson, M., Guchait, P., & ... (2017). Strategic human resources management research in hospitality and tourism: A review of current literature and suggestions for the future. ... *Contemporary Hospitality* <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2016-0051>
- [20] Milliman, J., Gatling, A., & Kim, J. S. (2018). The effect of workplace spirituality on hospitality employee engagement, intention to stay, and service delivery. *Journal of Hospitality and Tourism* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1447677017302000>
- [21] Ozturk, A., Karatepe, O. M., & Okumus, F. (2021). The effect of servant leadership on hotel employees' behavioral consequences: Work engagement versus job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 97(May), 102994. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102994>
- [22] Putra, E. D., Cho, S., & Liu, J. (2017). Extrinsic and intrinsic motivation on work engagement in the hospitality industry: Test of motivation crowding theory. *Tourism and Hospitality Research*, 17(2), 228–241. <https://doi.org/10.1177/1467358415613393>
- [23] Safavi, H. P., & Karatepe, O. M. (2018). High-performance work practices and hotel employee outcomes: The mediating role of career adaptability. In *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. emerald.com. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2016-0367>
- [24] Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- [25] Sharma, B. (2019). Review of human resource practices in hospitality and tourism. *Journal of Hospitality*, 1(1), 15–30.
- [26] Yeh, C. M. (2019). The relationship between tourism involvement, organizational commitment and organizational citizenship behaviors in the hotel industry. In *Tourism and hospitality management*. hrcak.srce.hr. https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=321676