

## **Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Employee Engagement* dengan *Quality of Worklife* sebagai Mediator**

**Hafilda Putri Iskandar<sup>\*</sup>, Muhammad Ilimi Hatta**

Prodi Ilmu Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

<sup>\*</sup> pipil.iskandar@gmail.com, Ilimi.hatta@unisba.ac.id

**Abstract.** This study aims to examine the effect of psychological capital on employee engagement with quality of work-life as a mediator variable at the BPJS Ketenagakerjaan West Java Company. The variable used in this study is Psychological Capital with the Psycap Questionnaire (PCQ) measuring instrument adapted from Luthans et al. (2007). The variable quality of work-life using the Walton model (1973) has been modified by Zin (2004). Employee engagement with the UWES-9 Scale measuring instrument adopted by Schaufeli & Bakker (2006). The proposed hypothesis is that there is an influence of psychological capital on the quality of work-life and employee engagement; there is an effect of quality of work-life on employee engagement; and quality of work-life mediates the effect of psychological capital on employee engagement. The subjects of this study were employees of the BPJS Employment Regional Office IV West Java and Bandung Branch Office, totaling 140 employees. The analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) method. The results showed that there was a positive and significant effect of psychological capital on the quality of work-life. There is a positive and significant effect of psychological capital on employee engagement and employee engagement. The variable quality of work-life acts as a full mediation of the influence of psychological capital on employee engagement.

**Keywords:** *Psychological Capital, Employee Engagement, Quality of Worklife.*

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh psychological capital terhadap employee engagement dengan quality of work-life sebagai variabel mediator pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Psychological Capital dengan alat ukur Psycap Questionnaire (PCQ) yang diadaptasi dari Luthans et al. (2007). Variabel quality of work-life dengan alat ukur model Walton (1973) sudah dimodifikasi oleh Zin (2004). Employee engagement dengan alat ukur Skala UWES-9 yang diadopsi Schaufeli & Bakker (2006). Hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh psychological capital terhadap quality of work-life dan employee engagement; terdapat pengaruh quality of work-life terhadap employee engagement; dan quality of work-life memediasi pengaruh psychological capital terhadap employee engagement. Subjek penelitian ini karyawan Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat dan Kantor Cabang Bandung yang berjumlah 140 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan metode Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan psychological capital terhadap quality of work-life dan employee engagement. Terdapat pengaruh positif dan signifikan quality of work-life terhadap employee engagement. Variabel quality of work-life berperan sebagai mediasi penuh pengaruh psychological capital terhadap employee engagement.

**Kata Kunci:** *Psychological Capital, Employee Engagement, Quality of Worklife.*

## A. Pendahuluan

*Employee engagement* secara umum dapat diartikan sebagai komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan, besarnya kerja keras yang dilakukan, dan lamanya karyawan bertahan dengan komitmennya. *Employee engagement* dibutuhkan perusahaan karena merupakan faktor yang sangat menentukan perusahaan mampu atau tidak untuk beradaptasi, terutama beradaptasi terhadap perubahan iklim bisnis (Syarizka, 2018). Persoalannya tidak semua karyawan yang sudah bekerja memiliki *employee engagement* yang tinggi (Wardani & Anwar, 2019). Pada penelitian yang dilakukan Kevin Stiles disebutkan bahwa sebuah Survey Crest 2018 menunjukkan ada sebanyak 87% karyawan di dunia yang tidak mempunyai *engagement* pada pekerjaannya (Azzadina, 2018). Penelitian serupa dilakukan lembaga konsultan bisnis internasional, “Gallup” tahun 2017, menunjukkan 81% pekerja di Asia Tenggara (Indonesia, Kamboja, Myanmar, Malaysia, Singapura, Filipina, Vietnam, dan Thailand) tidak memiliki keterikatan kerja (Gallup, 2017).

Hasil Survei Dale Carnegie Indonesia tahun 2017 yang dilakukan di enam kota besar (Surabaya, Jakarta, Makasar, Bandung, Medan, dan Balikpapan) terhadap sebanyak 1200 karyawan mengenai “*Employee Engagement Among Milenials*” menunjukkan bahwa 25% diantaranya *full engaged*, 9% diantaranya *dis-engaged* dan 66% diantaranya *partial engaged*. Artinya, 1 dari 4 karyawan milenial yang *engaged* (64%) bersedia bertahan kurang lebih 1 tahun kedepan sementara karyawan milenial yang *disengaged* (60%) merencanakan untuk mengundurkan diri (Dale Carnegie Indonesia, 2017). Sebuah survei tentang Indonesian *Employee Engagement Index 2017* yang dilakukan oleh PT Bisnis Indonesia Gagaskreaitama yang mana melibatkan sejumlah 15.000 karyawan dari 13 perusahaan (PT BNI Syariah, PT Bank Maybank Indonesia Tbk, PT Bank Mandiri Tbk, PT Asuransi BRI Life, PT Bank Syariah Mandiri, PT Asuransi Jiwa Adisarana, PT Bank Negara Indonesia Tbk, BPJS Ketenagakerjaan, PT Angkasa Pura I, PT Indonesia Power, PT Pegadaian, PT Pupuk Indonesia dan juga PT Pelabuhan Indonesia menunjukkan bahwa salah satu faktor yang menentukan kemampuan perusahaan dalam mengatasi transformasi iklim bisnis adalah *employee engagement* (Syarizka, 2018). *Engagement* dapat dimaknai sebagai status keterikatan seorang karyawan terhadap lingkungan kerja atau perusahaan tempatnya bekerja. Artinya, karyawan tersebut akan merasa memiliki ikatan yang kuat atau spesial dengan kondisi lingkungan perusahaannya tersebut. Sehingga, karyawan pun akan secara sukarela untuk berkontribusi secara optimal atau secara penuh demi kemajuan perusahaannya.

Setiap permasalahan mengenai *employee engagement* tentu memiliki faktor yang beragam. Artinya ada faktor-faktor lain juga yang dapat mempengaruhi *employee engagement* ini. Menurut Schaufeli (2015), terdapat dua hal yang dapat mempengaruhi keterikatan kerja (*employee engagement*), yaitu model JD-R (*job demand-resources model*) dan modal psikologis (*psychological capital*).

Sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa *psychological capital* secara signifikan menjadi prediktor *employee engagement*. Namun masih menghasilkan kesimpulan yang belum konsisten seperti penelitian Kurniadewi (2016) bahwa *psychological capital* tidak secara signifikan menjadi prediktor bagi *employee engagement*. Kesenjangan tersebut menurut peneliti karena ada ruang kosong diantara *psychological capital* dan *employee engagement* yaitu *quality of work-life*. *Quality of work-life* dapat menjembatani atau sebagai mediator pengaruh *psychological capital* dan *employee engagement*. Robbins & Judge (2015) mengungkapkan bahwa *quality of work-life* pada dasarnya ialah cara perusahaan tanggap akan kebutuhan karyawan sehingga karyawan memiliki kesempatan untuk memutuskan untuk mendesain hidupnya dalam lingkup pekerjaan.

Menurut penelitian sebelumnya, yakni penelitian Nguyen & Nguyen (2012) mengemukakan bahwa “*psychological capital*” mempunyai pengaruh secara langsung dan pengaruh tidak langsung yang diperantarai oleh *quality of work-life*. Wardani & Anwar (2019) juga menemukan bahwa *psychological capital* memiliki dampak langsung dan tidak langsung yang diperantarai oleh *quality of work-life* terhadap *employee engagement*.

Penelitian ini ingin melakukan pengujian lebih lanjut mengenai pengaruh *psychological capital* terhadap *employee engagement* dengan *quality of work-life* sebagai

variabel mediator pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan. Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu dari 13 perusahaan Indonesia *Employee Engagement Index* tahun 2017 hasil survei PT Bisnis Indonesia Gagaskreasitama yang bekerja sama dengan BlessingWhite, yang memiliki permasalahan *employee engagement*. Penelitian ini fokus pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat.

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kausalitas menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kausal dijelaskan pengaruh berubahnya variasi nilai pada satu atau lebih variabel lain. Dengan kata lain, apakah perubahan nilai dalam suatu variabel bisa mengakibatkan perubahan nilai dalam variabel lain.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah *Psychological Capital*, yang terdiri dari 4 dimensi, yakni *hope*, *optimism*, *resiliency*, serta *self efficacy*. Variabel terikat dalam penelitian ini ialah *employee engagement*, yang meliputi 3 dimensi yakni *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Sementara variabel mediator dalam penelitian ini adalah *quality of work-life*, yang meliputi 7 dimensi yakni pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi, lingkungan kerja, supervisi, gaji dan tunjangan, hubungan sosial, dan integrasi kerja.

Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah alat ukur *Psycap Questionnaire* (PCQ), alat ukur *quality of work-life*, dan alat ukur Skala UWES-9. Populasi yang dipakai pada penelitian ini ialah semua karyawan Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat. Sampel yang digunakan adalah total populasi karena seluruh populasi yang memenuhi kriteria penelitian dijadikan responden penelitian.

Teknik analisis data penelitian ini mengacu pada teknik Analisis data teknik “*Structural Equation Modeling* (SEM)” dengan metode “*Partial Least Square* (PLS) versi 3.0”.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Karakteristik Sampel

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama kerja.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Status	F	F%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	55	39,3
		Perempuan	85	60,7
		<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>
2	Usia	20 - 40 Tahun	110	78,6
		41 - 50 Tahun	24	17,1
		> 50 Tahun	6	4,3
		<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>
3	Lama Kerja	< 5 tahun	42	30,0
		5-9 tahun	48	34,3
		≥ 10 tahun	50	35,7
		<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>
4	Pendidikan	SLTA	1	0,7
		D3	16	11,4
		S1	94	67,1
		S2	29	20,7
		<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

Note: F = Frekuensi

Dari 140 responden terdapat 85 (6,7%) responden berjenis perempuan dan 55 responden (39,3%) berjenis kelamin laki-laki. Responden dengan rentang usia terbanyak adalah rentang usia 20 - 40 Tahun sejumlah 110 responden (78,6%) dan jumlah rentang usia

paling sedikit adalah > 50 Tahun yaitu sebanyak 6 responden (4,3%). Berdasarkan lama kerja, responden terbanyak adalah yang memiliki masa kerja  $\geq 10$  tahun sebanyak 50 responden (35,7%), diikuti lama kerja 5-9 tahun sebanyak 48 responden (34,3%) dan terkecil adalah masa kerja < 5 tahun sebanyak 42 responden (30%). Pendidikan terakhir responden mayoritas adalah berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 94 responden (67,1%), diikuti berpendidikan Magister (S2) sebanyak 29 responden (20,7%) dan terkecil adalah berpendidikan SLTA sebanyak 1 responden (0,7%).

**Hasil Uji Statistik**

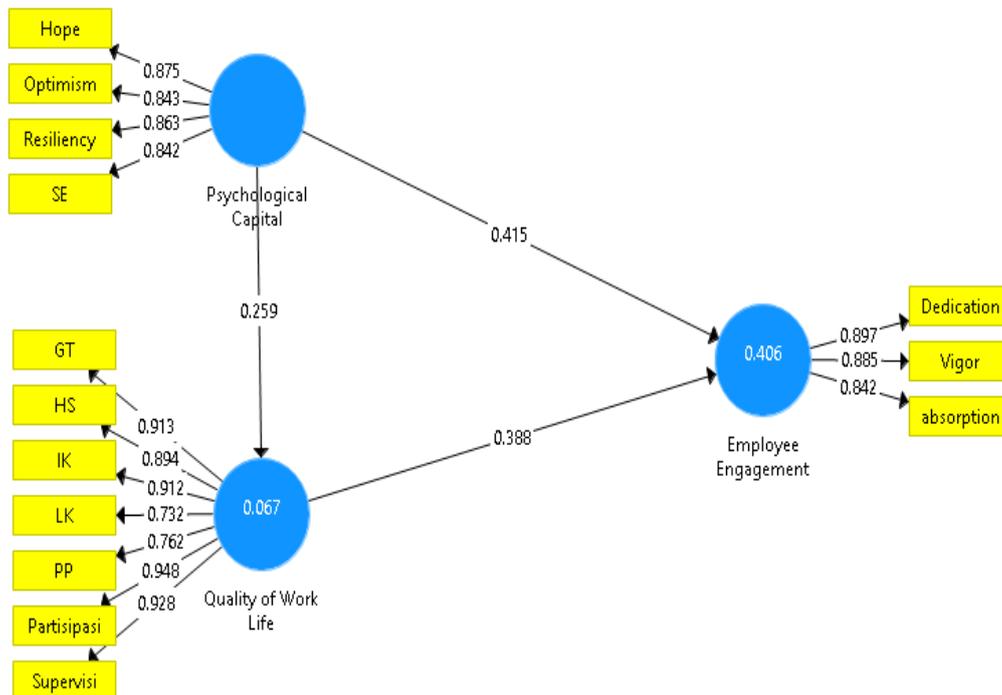
Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa dari 140 sampel karyawan, mayoritas responden berada pada kategori tingkat *Psychological Capital* yang tinggi, yaitu 97 orang (69,3%). Artinya, sebanyak 69,3% pegawai yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat merasakan *self efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resiliency* yang tinggi.

Dari 140 sampel karyawan, mayoritas responden berada pada kategori tingkat *Quality of Work-Life* yang tinggi, yaitu 121 orang (86,4%). Artinya, sebanyak 86,4% karyawan Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat memiliki kesejahteraan mental dan fisiknya yang baik ketika bekerja.

Dari 140 sampel karyawan, mayoritas responden berada pada kategori tingkat *Employee Engagement* yang tinggi, yaitu 115 orang (82,1%). Artinya, sebanyak 82,1% karyawan Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat memiliki semangat, dedikasi, dan daya serap yang tinggi selama dirinya bekerja.

**Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Evaluasi model pengukuran untuk mengetahui validitas dan reliabilitas yang menghubungkan antara indikator dengan variabel latennya. Pengukuran *outer model* dilakukan dengan 2 uji yaitu uji *convergent validity* dan *discriminant validity*.



**Gambar 1.** Model Pengukuran (*Outer Model*)

**Tabel 2.** Hasil Pengujian Validitas Konvergen Variabel

Variabel	Dimensi	Outer Loadings	Keterangan
<i>Psychological Capital</i>	<i>Self-efficacy</i>	0,842	Valid
	<i>Hope</i>	0,875	Valid
	<i>Optimism</i>	0,843	Valid
	<i>Resiliency</i>	0,863	Valid
<i>Quality of Work-Life</i>	Pertumbuhan dan pengembangan	0,762	Valid
	Partispasi	0,948	Valid
	Lingkungan Kerja	0,732	Valid
	Supervisi	0,928	Valid
	Gaji dan Tunjangan	0,913	Valid
	Hubungan Sosial	0,894	Valid
	Integrasi kerja	0,912	Valid
<i>Employee Engagement</i>	<i>Vigor</i>	0,885	Valid
	<i>Dedication</i>	0,897	Valid
	<i>Absorption</i>	0,842	Valid

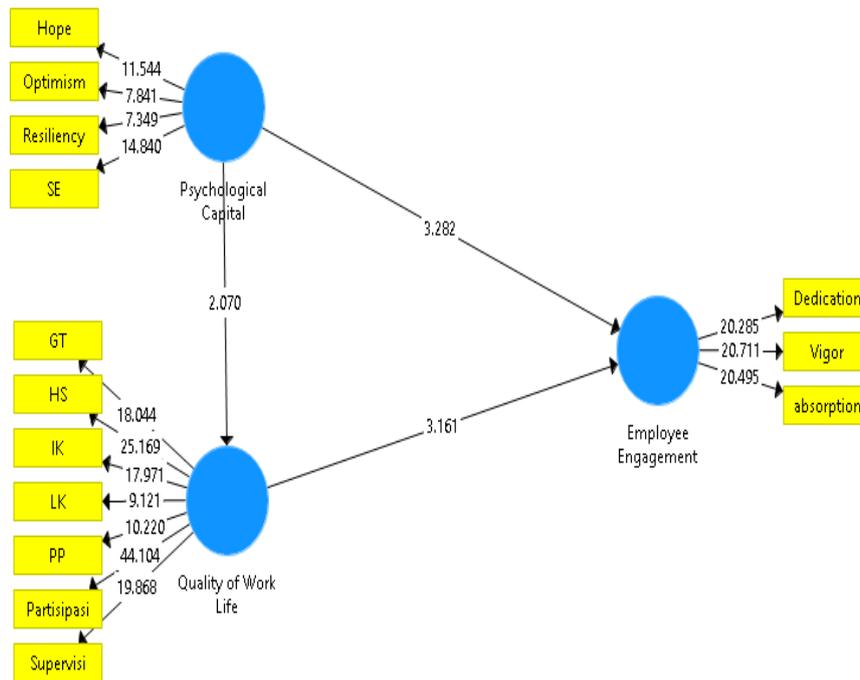
Berdasarkan Tabel 2. terlihat bahwa semua dimensi dari masing-masing variabel memiliki nilai *loading factor* > 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pengukuran variabel tersebut adalah valid, sehingga tidak ada yang dikeluarkan dari model.

**Tabel 3.** Hasil Pengujian Validitas Konvergen Variabel

	Psychological Capital	Quality of work-life	Employee Engagement
<i>Self-efficacy</i>	<b>0,842</b>	0,295	0,515
<i>Hope</i>	<b>0,875</b>	0,273	0,507
<i>Optimism</i>	<b>0,843</b>	0,116	0,298
<i>Resiliency</i>	<b>0,863</b>	0,113	0,343
Pertumbuhan dan pengembangan	0,118	<b>0,762</b>	0,535
Partisipasi	0,227	<b>0,948</b>	0,436
Lingkungan Kerja	0,390	<b>0,732</b>	0,357
Supervisi	0,080	<b>0,928</b>	0,313
Gaji dan Tunjangan	0,142	<b>0,913</b>	0,373
Hubungan Sosial	0,365	<b>0,894</b>	0,538
Integrasi kerja	0,074	<b>0,912</b>	0,281
<i>Vigor</i>	0,513	0,462	<b>0,885</b>
<i>Dedication</i>	0,387	0,447	<b>0,897</b>
<i>Absorption</i>	0,442	0,385	<b>0,842</b>

Berdasarkan hasil pengujian “*discriminant validity*” menunjukkan bahwa seluruh indikator menunjukkan nilai *cross loading* terhadap konstruknya lebih besar dari nilai “*cross loading*” terhadap konstruk lainnya sehingga dinyatakan valid. Dapat disimpulkan bahwa semua konstruk variabel memiliki *discriminant validity* yang baik.

**Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**



**Gambar 2.** Model Struktural (*Inner Model*)

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi, didapatkan hasil bahwa nilai *R-Square* variabel *Quality of Work-Life* yaitu 0,067 (6,7%). Nilai *R-Square* tersebut menunjukkan bahwa tingkat determinasi variabel eksogen terhadap endogennya sangat rendah (lemah) karena kurang dari 33%. Sedangkan variabel *Employee Engagement* sebesar 0,406 (40,6%). Nilai *R-Square* tersebut menunjukkan bahwa tingkat determinasi variabel eksogen terhadap endogennya moderat karena kurang < 67% namun > 33%.

Hasil perhitungan *Goodness of Fit Index* (GoF) menunjukkan nilai 0,101. Menurut Ghazali & Latan (2012) kriteria nilai GoF adalah 0,10 (GoF *small*), 0,25 (GoF *medium*), dan 0,36 (GoF *large*), maka dapat disimpulkan bahwa performa gabungan antara model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) secara keseluruhan adalah kecil karena nilai *Goodness of Fit Index* (GoF) diantara nilai 0,10 (*small*).

Berdasarkan hasil perhitungan *predictive relevance* ( $Q^2$ ) diatas, menunjukkan nilai 0,446 ( $Q^2 > 0$ ). Artinya, variabel laten eksogen sebagai variabel penjelas mampu memprediksi variabel endogennya atau dengan kata lain membuktikan bahwa model ini memiliki *predictive relevance* yang baik.

**Hasil Pengujian Hipotesis**

Hasil perhitungan inner model menunjukkan bahwa psychological capital secara positif dan signifikan memengaruhi quality of work-life, sehingga hipotesis 1 diterima (koefisien jalur = 0,259 dan p-value = 0,039). Artinya, semakin tinggi psychological capital pada karyawan maka akan meningkatkan quality of work-life. Sebaliknya, semakin rendah psychological capital pada karyawan maka akan menurunkan quality of work-life. Menurut Luthans et al. (2007), individu dengan psychological capital yang tinggi dapat beradaptasi dan fleksibel dalam memutuskan sesuatu untuk memenuhi tuntutan pekerjaannya. Berdasarkan teori Luthans et al. (2007), secara lebih spesifik, karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat yang memiliki psychological capital akan memenuhi dimensi hope, yaitu karyawan tersebut mampu menentukan target dan tujuan dalam pekerjaannya, dan menyelesaikan permasalahan konflik peran yang dialaminya sehingga dapat menjadikan setiap peran dalam kehidupannya sebagai sesuatu yang saling mendukung dan merasa nyaman atau bahagia saat berada di tempat kerja. Selain itu, karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat juga memiliki quality of work-life

oleh karena memenuhi dimensi efficacy pada psychological capital, yaitu karyawan tersebut mampu mengerahkan tenaga dan kemampuannya untuk menghadapi beban kerjanya yang berat, serta tetap mampu berperan dengan baik dalam kehidupan di luar pekerjaannya.

Psychological capital secara positif dan signifikan memengaruhi employee engagement, sehingga hipotesis 2 diterima (koefisien jalur = 0,415 dan p-value = 0,001). Artinya, semakin tinggi psychological capital pada karyawan maka akan meningkatkan employee engagement. Sebaliknya, semakin rendah psychological capital pada karyawan maka akan menurunkan employee engagement. Sesuai dengan teori JD-R Model, psychological capital dapat menjadi pendorong agar karyawan memiliki employee engagement dalam dirinya (Bakker & Demerouti, 2007). Psychological capital dalam diri karyawan yang tinggi akan menjadi lebih fokus pada pekerjaannya serta memberikan hasil pekerjaan yang lebih maksimal, dapat meningkatkan employee engagement, dan integritas karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Integritas dan dedikasi pada seorang karyawan terjadi ketika dirinya terlibat dalam tugasnya, memiliki antusiasme dan inspiratif dalam bekerja, merasa bangga dengan tugas yang dipercayakan dan dapat menghadapi tantangan dengan baik, serta merasa bahwa dirinya sangat penting (Paek et al., 2015).

*Quality of work-life* juga secara positif dan signifikan memengaruhi *employee engagement*, sehingga hipotesis 3 diterima (koefisien jalur = 0,388 dan p-value = 0,002). Artinya, semakin tinggi *quality of work-life* pada karyawan maka akan meningkatkan *employee engagement*. Sebaliknya, semakin rendah *quality of work-life* pada karyawan maka akan menurunkan *employee engagement*. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Wardani & Anwar (2019) bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki efek kuat memengaruhi keterikatan karyawan. Secara dimensi dijelaskan bahwa dimensi konstitusionalisme memiliki hubungan dengan variabel keterlibatan kerja pada dimensi pengabdian, artinya dimensi konstitusionalisme memiliki pemahaman tentang bagaimana karyawan memiliki hubungan yang hak-hak yang didapatkan dapat menghidupi dirinya sendiri, dan jika ini dikaitkan dengan dedikasi yang memiliki pemahaman tentang kesediaan untuk berkontribusi dalam menyelesaikan pekerjaan, maka hal ini akan berhubungan dengan dimana karyawan yang telah merasa haknya terlindungi dengan baik maka akan memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis mediasi pengaruh psychological capital terhadap employee engagement melalui quality of work-life diketahui pada direct effect psychological capital secara positif dan signifikan quality of work-life (koefisien jalur = 0,259 dan p-value = 0,039) (efek C), quality of work-life berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee engagement (koefisien jalur = 0,388 dan p-value = 0,002) (Efek D), psychological capital terhadap employee engagement ditandai dengan koefisien beta sebesar 0,415 (positif) dan p-value = 0,001 (signifikan) (Efek B), sedangkan pada indirect effect pengaruh psychological capital terhadap employee engagement melalui quality of work-life ditandai dengan koefisien beta 0,101 (positif) dan p-value = 0,054 (tidak signifikan) (efek A).

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

*Psychological capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *quality of work-life* pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat. Hal ini mengartikan bahwa semakin tinggi *psychological capital* pada karyawan maka akan meningkatkan *quality of work-life*.

*Psychological capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat. Hal ini mengartikan bahwa semakin tinggi *psychological capital* pada karyawan maka akan meningkatkan *employee engagement*.

*Quality of work-life* berpengaruh positif dan signifikan *quality of work-life* terhadap *employee engagement* pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat. Hal ini mengartikan bahwa semakin tinggi *quality of work-life* pada karyawan maka akan meningkatkan *employee engagement*.

Variabel *quality of work-life* dalam penelitian ini berfungsi sebagai mediasi penuh pengaruh *psychological capital* terhadap *employee engagement*. Hal ini artinya *quality of work-life* hanya merupakan perantara peningkatan hubungan *psychological capital* dengan *employee engagement*.

### Acknowledge

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Employee Engagement* dengan *Quality of Worklife* sebagai Mediator” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung. Dalam melaksanakan proses serta penyusunan skripsi ini, banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, dan penulis menyadari bahwa tidak akan dapat menyelesaikan semuanya dengan baik tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. M. Ilmi Hatta, Drs., M.Psi., Psikolog, selaku Dosen Pembimbing, yang senantiasa dengan sabar membimbing dan membantu penulis selama proses penelitian dilaksanakan.
2. Dr. Dewi Sartika, M.Si., Psikolog, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung.
3. Dr. Lilim Halimah, BhSc., M.HSPY., selaku Dosen Wali, yang senantiasa membantu dan mendukung penulis selama masa perkuliahan.
4. Dodo Suharto, selaku Deputy Direktur Wilayah Kanwil Jabar BPJS Ketenagakerjaan, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
5. Wulan Lisnawati dan M. Nur Fajar Nugroho Yuananto, selaku Penata Madya SDM Kanwil Jabar, Serta, masing - masing Penata Madya SDM Kacab Bandung BPJS Ketenagakerjaan, yaitu Yahya Satrio, Agnes Septiriana, dan Ulfi Lintang yang telah membimbing serta membantu penulis selama melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan.
6. Seluruh karyawan Kantor Wilayah IV Jabar dan Kantor Cabang Bandung BPJS Ketenagakerjaan, yang telah mengisi kuisioner penelitian, sehingga dapat membantu penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ida Farida dan Luthfi Iskandar selaku orang tua penulis, yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat selama proses penelitian dilaksanakan.
8. Kakak-kakak penulis, M Fachruddin Iskandar dan M. Firmansyah Iskandar, serta kakak ipar penulis, Nur Kiella Sallena, yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan optimal.
9. Serta semua pihak yang telah membantu terlaksananya penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, sehingga penulis dapat menyelesaikan naskah skripsi ini.

### Daftar Pustaka

- [1] Azzadina, I. (2018). Trend Employee Engagement 2018. Diambil 12 Desember 2020, dari <https://actconsulting.co/trend-employee-engagement-2018/>
- [2] 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>
- [3] Gallup. (2017). State of the Global Workplace. In *Employee Engagement Insights for Business Leaders Worldwide*.
- [4] Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi. SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [5] Kurniadewi, E. (2016). Psychological Capital dan Workplace Well-Being sebagai Prediktor bagi Employee Engagement. *Jurnal Psikologi Integratif*, 4(2), 95–112.
- [6] Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Developing the

- human competitive edge. Oxford: Oxford University Press.
- [7] Nguyen, T. D., & Nguyen, T. T. M. (2012). Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macromarketing*, 32(1), 87–95. <https://doi.org/10.1177/0276146711422065>
- [8] Paek, S., Schuckert, M., Terry, T., & Lee, G. (2015). Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International Journal of Hospitality Management*, 50(0), 9–26. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.07.001>
- [9] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- [10] Schaufeli, W. B. (2015). Engaging leadership in the job demands-resources model. *Career Development International*, 20(5), 446–463. <https://doi.org/10.1108/CDI-02-2015-0025>
- [11] Syarizka, D. (2018). *Sumber Daya Manusia: Keterikatan Karyawan Tentukan Kemampuan Adaptasi Perusahaan*.
- [12] Wardani, L. M. I., & Anwar, M. S. (2019). The role of quality of work life as mediator: Psychological capital and work engagement. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(6), 447–463. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7670>.
- [13] Maulinda, Dianita, Sri Rahayu, Makmuroh. (2021). *Pengaruh Mindfulness terhadap Stres Akademik pada Siswa SMAN X Cianjur di Masa Pandemi COVID-19*. *Jurnal Riset Psikologi*, 1(2), 100-108.