

Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Work Engagement* pada Barista di Kota Bandung

Yasyfa Camilla Pudjiadi*, Sita Rositawati

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

*yasyfacamilla@gmail.com, 79sita@gmail.com

Abstract. Challenges in the workplace will constantly be there, so that for employees to be engaged at work, needs to be balanced with high resources (Bakker & Demerouti, 2008). Suggestions from the research of Erum et al. (2020) and Chinelato et al. (2019), work engagement can be increased with personal resources, namely psychological capital, because it can be more flexible and adaptive when overcoming challenges and provides a competitive advantage. This research was conducted in the hospitality sector in which this research is still limited (Karatepe & Karadas, 2015), whereas work engagement can provide business benefits and excellent service quality such as customer satisfaction and loyalty, profitability, productivity, and security (Paek et al., 2015). This study aims to empirically examine the effect of psychological capital towards work engagement in the business and service sectors. The subjects of this study is 153 baristas who works at informal coffee shops in Bandung city. Samples are collected using convenience sampling technique. The research method used is quantitative with causality research design using multiple regression technique. Measurement scale using the Psychological Capital Questionnaire (PCQ) from Luthans et al. (2007) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) from Schaufeli & Bakker (2003). The results of this research shows that there is a positive effect of psychological capital towards work engagement by 33.4% (R Square = .334). The dimension of psychological capital that has the biggest influence on work engagement is optimism (12.4%) and the dimension that has no significant effect is self-efficacy (2%).

Keywords: *Barista, Coffee Shop, Psychological Capital, Work Engagement.*

Abstrak. Tantangan di tempat kerja akan selalu ada, maka agar karyawan dapat engaged terhadap pekerjaannya, perlu diimbangi dengan sumber daya yang tinggi (Bakker & Demerouti, 2008). Saran dari penelitian Erum et al. (2020) dan Chinelato et al. (2019), work engagement dapat ditingkatkan dengan sumber daya pribadi yaitu psychological capital, karena dapat lebih fleksibel dan adaptif ketika mengatasi tantangan, sehingga memberikan keunggulan yang kompetitif. Penelitian ini dilakukan pada bidang pelayanan yang penelitiannya masih terbatas (Karatepe & Karadas, 2015), padahal work engagement dapat memberikan keuntungan bisnis dan kualitas pelayanan yang unggul seperti kepuasan dan loyalitas pelanggan, profitabilitas, produktivitas, dan keamanan (Paek et al., 2015). Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh psychological capital terhadap work engagement pada bidang bisnis dan pelayanan. Subjek dalam penelitian ini adalah 153 barista yang bekerja di Coffee Shop informal di Kota Bandung. Sampel dikumpulkan menggunakan teknik sampling convenience. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas menggunakan teknik multiple regression. Skala pengukuran menggunakan alat ukur Psychological Capital Questionnaire (PCQ) dari Luthans et al. (2007) dan Utrecht Work Engagement Scale (UWES) dari Schaufeli & Bakker (2003). Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif psychological capital terhadap work engagement sebesar 33.4% (R Square = .334). Dimensi psychological capital yang paling besar pengaruhnya terhadap work engagement adalah optimism (12.4%) dan dimensi yang tidak signifikan pengaruhnya adalah self efficacy (2%).

Kata Kunci: *Barista, Kedai Kopi, Psychological Capital, Work Engagement.*

A. Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, di berbagai Negara studi tentang *work engagement* menjadi populer karena telah meningkat pesat dan menjadi suatu kebutuhan bagi organisasi [1]. Namun, berdasarkan *survey* Gallup yang dilakukan ke 96 Negara dan 82,248 unit pekerjaan, menunjukkan bahwa *work engagement* di Indonesia masih tergolong dalam kondisi “*not engaged*”, sehingga studi mengenai *work engagement* menjadi penting karena dapat memberikan acuan bagi perusahaan dalam merancang strategi yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan, sementara pada saat yang sama meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan [2].

Work engagement dapat diartikan sebagai keadaan afektif-motivasional positif dan keterikatan penuh dengan pekerjaan yang ditandai dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption* [3]. Telah banyak yang melakukan studi tentang *work engagement*, dua diantaranya memberikan saran untuk meneliti kausalitas variabel yang dapat meningkatkan *work engagement*, yaitu sumber daya pribadi dengan memperhatikan tuntutan dan sumber daya [4] serta *psychological capital* [5]. Dalam model JD-R sendiri dijelaskan bahwa karyawan dapat dikatakan *engaged* jika memiliki tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan yang sama-sama tinggi [6].

Tantangan di tempat kerja akan selalu ada, maka agar dapat berfluktuasi setiap harinya, diperlukan adanya kontribusi dari sumber daya pribadi, karena individu akan dapat lebih fleksibel dan adaptif ketika mengatasi tantangan [7]. Terdapat konsep yang merupakan bagian dari *personal resources* yaitu *psychological capital* [8]. *Psychological capital* merupakan keadaan pengembangan psikologis positif individu yang ditandai dengan *self-efficacy*, *hope*, *resilience*, dan *optimism* [9].

Telah banyak yang melakukan penelitian mengenai pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* dengan model JD-R, namun masih terbatas pada bidang *hospitality* [10]. Padahal, *work engagement* dapat memberikan keuntungan bisnis dan kualitas pelayanan yang unggul [11], seperti yang juga telah dilakukan oleh Jung & Yoon [12] dan Ampofo [13] pada bidang *hospitality*. Dalam kedua penelitian tersebut, memberikan saran bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian pada sub-sektor *hospitality* lain selain perhotelan dan pariwisata [12], dan seperti tempat wisata, restoran, atau kedai kopi [13]. Selain itu, Paek et al [11] yang juga meneliti pada bidang *hospitality*, namun dengan subjek beragam dan di tempat *five star*, sehingga memberikan saran bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti ke satu jenis pekerjaan spesifik yang membutuhkan keterampilan / keahlian khusus dan tempat yang masih berkembang. Sejalan dengan Bakker & Albrecht [1], bahwa keahlian atau keterampilan khusus dalam aktivitas pekerjaan akan mempengaruhi tingkat *work engagement* seseorang.

Berdasarkan analisis, saran, dan keterbatasan dari penelitian-penelitian sebelumnya, menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian kembali mengenai pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada bidang *hospitality* di *Coffee Shop* dengan karakteristik pekerjaan yang memiliki keterampilan dan keahlian khusus, yaitu barista.

Barista merupakan profesi yang memiliki peran penting dalam keberhasilan *Coffee shop* [14]. Di Indonesia sendiri bisnis *Coffee Shop* sudah menjadi bisnis di bidang F&B yang terus berkembang pesat [15], termasuk jumlah *Coffee Shop* di Kota Bandung yang meningkat tiap tahunnya [16]. Selain itu, dalam dua tahun terakhir, berdasarkan hasil prasarvei dan wawancara, rata-rata *Coffee Shop* di Kota Bandung meningkat penjualannya sehingga beban kerja barista pun semakin meningkat. Terlepas dari beban kerja yang meningkat, barista sendiri memiliki tugas dan tanggung jawab yang kompleks [17], serta barista juga merupakan karakteristik pekerjaan *hospitality* yang memiliki tingkat stres tinggi [18].

Dalam kondisi beban dan tekanan kerja yang tinggi, berdasarkan *job portal*, gaji barista masih dibawah UMR yaitu sekitar Rp1.920.229 / bulan [19]. Meskipun begitu, dari hasil wawancara bersama beberapa pemilik *Coffee Shop*, salah satu tim asosiasi barista di Kota Bandung dan hasil prasarvei melalui *google form* yang dibagikan kepada 30 barista yang tersebar di berbagai daerah kota Bandung, kinerja yang baik barista ini dilihat dari *record* penjualan perhari yang selalu melebihi target yaitu rata-rata minimal memiliki keuntungan 25-30% dari pendapatan, dan terhitung jarang melakukan kesalahan terkait dengan *opname stock*

serta *review rating* dari pelanggan yang memuaskan baik terkait pelayanan, rasa, maupun fasilitas (kebersihan dan keamanan). Hal ini karena barista sering melakukan pekerjaannya dengan semangat, antusias melayani pelanggan, bangga terhadap pekerjaannya, dan selalu mau belajar demi bisa menciptakan rasa kopi yang konsisten, serta barista tidak mudah menyerah dan proaktif ketika mengatasi tantangan, karena menganggap pekerjaannya sebagai kesempatan belajar. Oleh karena itu, banyak *Coffee Shop* di Kota Bandung yang berhasil mencapai targetnya setiap hari dan mampu bersaing dengan *Coffee Shop* lainnya, bahkan yang ternama.

Didukung oleh hasil penelitian, meskipun imbalan finansial merupakan penting untuk *basic need* individu, diketahui bahwa gaji atau imbalan finansial saat ini bukanlah yang membuat karyawan *engaged*, karena memungkinkan karyawan lebih terlibat pada hal-hal yang ingin mereka kuasai [20] dan yang membuat dirinya bisa berkembang dengan memaksimalkan sumber daya yang dimilikinya [21].

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Psychological Capital* Pada Barista Di Kota Bandung?
2. Bagaimana *Work Engagement* Pada Barista Di Kota Bandung?
3. Bagaimana Pengaruh *Psychological Capital* Terhadap *Work Engagement* Pada Barista Di Kota Bandung?
4. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada barista di Kota Bandung.

B. Metodologi Penelitian

Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah *psychological capital* dan variabel *dependen* adalah *work engagement*. *Psychological capital* didefinisikan sebagai keadaan pengembangan psikologis positif individu yang ditandai dengan *self-efficacy* (keyakinan diri untuk mengerahkan segala usaha dalam menyelesaikan tugas yang menantang), *optimism* (membuat atribusi positif pada situasi saat ini dan masa depan), *hope* (dorongan dan jalan untuk selalu berusaha yang mengarah pada tujuan agar dapat mencapainya), dan *resilience* (kemampuan bangkit dan berusaha untuk mengatasi ketika ada masalah, bahkan melampauinya untuk dapat berhasil) [9]. *Work engagement* didefinisikan sebagai keadaan afektif-motivasi positif dan keterlibatan penuh dengan pekerjaan yang ditandai oleh *vigor* (dorongan energi yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya), *dedication* (pengejaran yang intens dan bermakna terhadap pekerjaannya), dan *absorption* (terkonsentrasi penuh dalam aktivitas pekerjaannya) [3]

Skala pengukuran yang digunakan untuk variabel *psychological capital* berdasarkan pengembangan alat ukur dari konsep teori Luthans et al. [22] yaitu *Psychological Capital Questionnaire* (PCQ) yang terdiri dari 24 item pernyataan dengan skala *likert* 1-6 (1=sangat tidak setuju, 6=sangat setuju). Sedangkan, untuk variabel *work engagement* mengacu pada alat ukur yang dikembangkan oleh Schaufeli & Bakker [23] yaitu *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) 17 *long version* yang terdiri dari 17 item pernyataan dengan skala *likert* 0-6 (0=tidak pernah, 6=Selalu). Kedua alat ukur diuji kembali, uji validitas menggunakan korelasi *pearson* dan uji reliabilitas dihitung menggunakan *Cronbach Alpha*. Hasil uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan semua memiliki *item correlation* yang baik yaitu *r* hitung lebih dari *r* tabel (> 0.159) yang berarti valid. Hasil uji reliabilitas memiliki koefisien sebesar 0.888 untuk PCQ dan 0.866 untuk UWES 17 yang berarti reliabel.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain kausalitas. Subjek dalam penelitian ini ($N = 153$) adalah barista yang bekerja di *Coffee Shop* sektor informal di Kota Bandung dengan minimal lama bekerja 1 tahun di tempat yang sama. Teknik sampling menggunakan *convenience* [24]. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form* yang dibagikan kepada subjek penelitian yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Data yang didapatkan diolah menggunakan analisis *multiple regression* [25] menggunakan SPSS 26.0 *for Windows* dengan melakukan uji asumsi klasik (uji normalitas data, heterokedastisitas, multikolinieritas), uji regresi linier berganda serta koefisien determinasi secara simultan dan parsial.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data, sebanyak 153 barista memiliki *psychological capital* tinggi dan jika dilihat dari setiap aspek *psychological capital*, diketahui bahwa semua barista memiliki *hope* dan *optimism* yang tinggi, artinya barista dapat melihat situasi dengan realistis dan fleksibel yang bisa bermanfaat atau menjadi peluang di masa depan serta memiliki dorongan dan berbagai alternatif cara agar tetap mencapai tujuannya. Kondisi ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Bakker [7], bahwa ketika memiliki sumber daya psikologis yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi masalah atau tuntutan dinamis dari pekerjaan sehari-hari mereka dan mengontrol pikiran dan perasaannya secara positif, bahkan dalam kondisi *job demands* yang tinggi seperti beban kerja (*workload*) dan tekanan kerja (*work pressure*) yang tinggi, *physical demands*, dan *emotional dissonance*. Sejalan pula dengan Luthans & Youssef [26], bahwa individu akan memiliki aspek-aspek *psychological capital* yang saling berkontribusi membantu individu lebih adaptif ketika mengatasi tantangan yang berdampak pada lingkungan kerjanya.

Barista di Kota Bandung pun diketahui terdapat 150 barista yang memiliki *work engagement* tinggi dan tiga orang sisanya rendah, artinya mayoritas barista dalam penelitian ini mampu menyelesaikan pekerjaannya secara efektif karena memiliki kondisi afektif-motivasional yang positif dan termotivasi untuk bisa terlibat secara penuh ketika melakukan pekerjaannya. Selaras dengan Bakker [7], bahwa individu yang *engaged* akan memiliki kinerja *extra-role* dan *in-role* yang tinggi, sehingga bersedia untuk melakukan pekerjaannya lebih keras.

Berdasarkan karakteristik sampel, seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja, hampir semua barista memiliki *psychological capital* dan *work engagement* yang tinggi. Sejalan dengan Avey [27] yang melakukan studi *left-side of psychological capital*, menyatakan bahwa secara keseluruhan kategori demografis dapat memprediksi tingkatan *psychological capital*, namun yang paling kuat pengaruhnya adalah *individual difference* seperti *self esteem*, *core self-evaluations*, dan *proactive personality* yang lebih berpotensi pada tingginya *psychological capital*, hal ini yang memungkinkan hasilnya semua tinggi dan menjadi sangat beragam. Selain itu, seperti pada penelitian oleh Hakanen et al. [28] yang melakukan *large-scale study* di 30 *European Countries* untuk melihat tingkat *work engagement*, menyatakan bahwa semua *sociodemographic* dan *work-related factors* berkaitan dengan tingkat *work engagement*, namun berdasarkan hasil menunjukkan bahwa jenis pekerjaan dan industri memberikan kontribusi lebih besar terhadap *work engagement* dan pada industri *hospitality* dilaporkan tingkat *work engagement* yang lebih tinggi daripada karyawan di industri lain, hal inilah yang memungkinkan tingkat *work engagement* barista yang merupakan bidang *hospitality* masuk dalam kategori tinggi atau bisa juga ada kemungkinan *subjective experience* ketika mengisi kuesioner.

Pengaruh *Psychological Capital* (X) terhadap *Work Engagement* (Y)

Berikut adalah hasil mengenai pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada barista di Kota Bandung, yang diuji menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel 1 s.d 3.

Tabel 1. Uji ANOVA

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6709.650	4	1677.413	18.571	.000 ^b
	Residual	13367.879	148	90.324		
	Total	20077.529	152			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

Pada tabel 1, dapat dilihat bahwa Sig. sebesar 0.000, artinya Sig. < 0.05 (H_0 ditolak). Maka, secara simultan hasilnya terdapat pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement*. Selain itu, hasil pengujian dengan statistik didapat nilai t_{hitung} (3.526) $> t_{tabel}$ (1.976). Hal tersebut mengindikasikan pengaruh yang diberikan adalah pengaruh positif.

Tabel 2. Koefisien Determinasi Uji F (Simultan)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 ^a	.334	.316	9.504

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat besarnya pengaruh yang diberikan *psychological capital* terhadap *work engagement*, yaitu melalui *r square* dengan hasil 0.334 dikali 100%. Maka, diperoleh koefisien determinasi simultan dalam penelitian ini adalah sebesar 33.4%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa *psychological capital* memberikan pengaruh terhadap *work engagement* sebesar 33.4% dan sisanya yaitu 66.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3. Koefisien Determinasi Uji t (Parsial)

Model	Coefficients ^a					Correlations Zero-order	Total Pengaruh
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.		
1 (Constant)	27.445	7.783		3.526	.001		
Self Efficacy	.139	.278	.047	.501	.617	.426	2%
Hope	.697	.296	.217	2.357	.020	.482	10.5%
Resilience	.555	.272	.182	2.036	.044	.466	8.5%
Optimism	.850	.281	.257	3.025	.003	.485	12.4%

a. Dependent Variable: Work Engagement

Dari tabel 3, dapat dilihat bahwa diketahui dimensi *psychological capital* yang memiliki nilai Sig. < 0.05 , artinya H_0 ditolak (terdapat pengaruh). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa yang memberikan pengaruh terhadap *work engagement* adalah dimensi *hope*, *resilience*, dan *optimism*. Selain itu, koefisien determinasi masing-masing dimensi *psychological capital* terhadap *work engagement* diperoleh hasil bahwa *optimism* memberikan pengaruh yang sangat besar yaitu sebesar 12.4% terhadap *work engagement*, dimensi berikutnya adalah *hope* memberikan pengaruh sebesar 10.5% dan *resilience* memberikan pengaruh sebesar 8.5%, sedangkan *self efficacy* memberikan pengaruh yang sangat kecil yaitu sebesar 2%.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada table 1 s.d 3, maka temuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paek et al. [11] pada karyawan yang juga bergerak dalam bidang bisnis dan pelayanan yaitu 312 karyawan dari berbagai tempat seperti restoran, hotel, dan *Coffee Shop* di Seoul, Korea Selatan, hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh positif *psychological capital* terhadap *work engagement* dan didapatkan penjelasannya dalam model JD-R, bahwa *psychological capital* dapat berperan penting sebagai sumber daya dari individu yang sama-sama mampu meningkatkan sumber daya, sehingga ketika *job demands* tinggi akan mampu mengatasinya dan mengarah pada *work engagement*. Jika dilihat dari aspek *psychological capital* mana yang paling memberikan

pengaruh terhadap *work engagement* pada barista di Kota Bandung, hasilnya menunjukkan bahwa *optimism* yang memberikan pengaruh sangat besar. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Karatape & Kasadas [10] pada karyawan-karyawan *frontline* di Romania (agen reservasi, *waiters*, *bartenders*, dan lain-lain) yang juga meneliti seberapa besar pengaruh dimensi *psychological capital* terhadap *work engagement*, hasilnya menunjukkan *optimism* merupakan indikator terbaik yang paling berpengaruh terhadap *work engagement*, karena *optimism* ini dapat membantu karyawan dapat beradaptasi dalam segala perubahan karena memandang situasi secara realistis dan fleksibel, di mana karakteristik pekerjaan *hospitality* adalah harus bisa beradaptasi dengan lingkungan yang berbeda-beda (*customer*) setiap harinya.

Diketahui penelitian ini menunjukkan hasil pengaruh yang diberikan relatif kecil, kemungkinan hal ini bisa terjadi karena karakteristik sampel dalam penelitian ini didominasi oleh barista yang masih belum memiliki pengalaman terkait dengan dunia kerja atau belum ahli (*mastery*) di bidangnya, seperti yang dijelaskan oleh Luthans [8] yang menyatakan bahwa terdapat empat sumber utama yang juga relevan dengan *work engagement*, salah satu diantaranya yaitu "*mastery*" individu yang ahli atau kompeten dapat membuat seseorang merasa lebih yakin terhadap kemampuannya (*self efficacy*) dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Dalam model JD-R, *self efficacy* tampaknya menjadi unsur penting dalam *absorption*, karena seorang individu yang secara kompeten mampu menyelesaikan tugas tertentu dapat terserap dalam pencapaian tugas secara keseluruhan, dan juga dapat meningkatkan *vigor* serta *dedication*, karena lebih banyak energi tersedia untuk dicurahkan pada tugas secara intens [8]. Maka dari itu, bahwa komponen *self efficacy* dalam *psychological capital* ini dapat berhubungan langsung dengan masing-masing dari tiga komponen *work engagement* (*vigor*, *dedication*, dan *absorption*) [8]. Sedangkan, berdasarkan hasil parsial, didapatkan bahwa dimensi yang paling rendah pengaruhnya adalah *self efficacy*, di mana hal ini bisa menjadi faktor yang membuat pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada barista di kota Bandung relatif kecil.

D. Kesimpulan

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

1. *Psychological capital* pada barista di Kota Bandung (100%) termasuk ke dalam kategori tinggi.
2. *Work engagement* pada barista di Kota Bandung (98.1%) termasuk ke dalam kategori tinggi.
3. Secara keseluruhan, terdapat pengaruh positif *psychological capital* terhadap *work engagement* pada barista di Kota Bandung yaitu sebesar 33.4% dan sisanya 66.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Secara masing-masing dimensi *psychological capital*, dimensi yang paling memberikan pengaruh besar terhadap *work engagement* pada barista di Kota Bandung adalah *optimism* (12.4%), selanjutnya *hope* (10.5%) dan *resilience* (8.5%), sedangkan *self efficacy* adalah dimensi yang paling rendah (2%) dan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap *work engagement*.

Acknowledge

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu maupun turut berkontribusi dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya

Daftar Pustaka

- [1] Bakker, A., & Albrecht, S. (2018). Work Engagement: Current Trends. *Career Development International*, 23(1), 4-11. <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207>.
- [2] Harter, J. K., Schmidt, F. L., Agrawal, S., Blue, A., Plowman, S. K., Josh, P., & Asplund, J. (2020). *Engagement at Work and Organizational Outcomes: Q12 Meta-Analysis*.

Gallup, Inc.

- [3] Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement Of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- [4] Chinelato, R. S. C., Ferreira, M. C., & Valentini, F. (2019). Work Engagement: A Study Of Daily Changes. *Ciencias Psicológicas*, 13(1), 3-18. <https://doi.org/10.22235/cp.v13i1.1805>
- [5] Erum, H., Abid, G., & Contreras, F. (2020). The Calling of Employees and Work Engagement: The Role of Flourishing at Work. *Business, Manangement, and Education*, 18, 14-32. <https://doi.org/10.3846/bme.2020.11430>
- [6] Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards A Model Of Work Engagement. *Career Development International*, 13, 209–223.
- [7] Bakker, A. B. (2011). An Evidence-Based Model Of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269. doi:10.1177/0963721411414534
- [8] Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (Eds.). (2010). *Work Engagement: A Handbook Of Essential Theory And Research*. New York: Psychology Press.
- [9] Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital Developing The Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press, Inc.
- [10] Karatepe, O.M. and Karadas, G. (2015). Do Psychological Capital And Work Engagement Foster Frontline Employees' Satisfaction? A Study In The Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1254-1278. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2014-0028>
- [11] Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. 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, 9-26. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.07.001>
- [12] Jung, H. S & Yoon, H. H. (2015). The Impact of Employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1136-1156. doi 10.1108/IJCHM-01-2014-0019
- [13] Ampofo, E. T. (2020). Do Job Satisfaction And Work Engagement Mediate The Effects Of Psychological Contract Breach And Abusive Supervision On Hotel Employees' Life Satisfaction? *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1817222>
- [14] Folmer, Britta. (2017). *The Craft and Science of Coffee*. United Kingdom Elseiver: Nikki Levy.
- [15] Kontan.co.id. (2020, Januari 14). *Food and Beverages (F&B) Masih di Peringkat Atas Tren Waralaba 2020*. Kontan News. <https://industri.kontan.co.id/news/food-and-beverage-fb-masih-di-peringkat-atas-tren-bisnis-waralaba-2020?page=1>
- [16] Open Data Jabar. (2021) *Jumlah Restoran Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat*. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-restoran-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>
- [17] Mulato, Sri. (2020, April 4). *Barista: Profesi Multitalenta*. Coffee and Cacao Training Center Indonesia. <https://www.cctcid.com/2020/04/04/barista-profesi-multi-talenta/>
- [18] Taylor, C. Y. (2019). Strategies to Improve Employee Engagement in The Hospitality Industry. *Walden Dissertation and Doctoral Studies*.
- [19] Indeed. (2021, Desember 2). *Barista Salary in Bandung*. Bandung: Id.Indeed.com.

<https://id.indeed.com/career/barista/salaries/Bandung>

- [20] Kulikowski, K & Sedlak, P. (2020). Can You Buy Work Engagement? The Relationship Pay, Fringe Benefits, Financial Bonus, And Work Engagement. *Current Psychology*, 39, 343-353. <https://doi.org/10.1007/s12144-017-9768-4>
- [21] Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, And Now Positive Psychological Capital Management: Investing In People For Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33, 143–160.
- [22] Luthans, F., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2007). *Psychological Capital Questionnaire Indonesian: Self-rater Form*. Research Permission For Use by Yasyfa Camilla Pudjadi Only To Non-Commercial Scientific Research. Received from Mind Garden, Inc. on January 2, 2022. <https://www.mindgarden.com/>
- [23] Schaufeli & Bakker. (2003). The Utrecht Work Engagement Scale Is Free For Use For Non-Commercial Scientific Research. <https://www.wilmarschaufeli.nl/tests/>
- [24] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [25] Dancey, Christine P., & Reidy, John. (2017). *Statistics Without Maths for Psychology 7th Edition*. Italy: Pearson Education Limited
- [26] Luthans, F & Youssef, C. M (2010). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- [27] Avey, J. B. (2014). The Left Side of Psychological Capital: New Evidence on the Antecedents of Psycap. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21(2), 141-149. doi: 10.1177/1548051813515516
- [28] Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Witte, H. D. (2019). Who Is Engaged At Work?. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 61(5), 373-381.