

Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Work Engagement* pada *Crew Outlet*

Salsabila Azzahra*, Agus Budiman

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

*salsa.azzhr14@gmail.com, agusbudiman1105@gmail.com

Abstract. The purpose of this study was to examine the effect of psychological capital on work engagement at crew outlet. Psychological capital is a positive psychological condition of individuals who have the characteristics of self-efficacy, optimism, hope and resilience (Luthans et.al 2007). Work engagement is a positive emotion and full involvement at work which is characterized by vigor, dedication, and absorption (Schaufeli et al., 2002). The method used is quantitative with multiple regression technique. The subjects of this study were 62 crew outlet employees calculated using the slovin formula from 157 crew outlet employees. Psychological capital measuring tools are PCQ-24 from Luthans et.al (2007) and work engagement using UWES-17 from Schaufeli & Bakker (2002). The results showed that psychological capital had a significant effect on work engagement by 75.3%. All dimensions of psychological capital have a significant effect on work engagement, especially Hope dimension with the largest influence and self-efficacy dimension with the least effect.

Keywords: *Psychological Capital, Work Engagement, Crew Outlet.*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada crew outlet. *Psychological capital* adalah kondisi psikologis yang bersifat positif dari individu yang memiliki karakteristik *self-efficacy, optimisme, hope* dan *resilience* (Luthans et.al 2007). *Work engagement* adalah emosi positif dan keterlibatan penuh ketika bekerja yang ditandai dengan *vigor, dedication, dan absorption* (Schaufel et al., 2002). Metode yang digunakan kuantitatif dengan teknik *multiple regression*. Subjek penelitian ini adalah 62 karyawan *crew outlet* yang dihitung menggunakan rumus slovin dari 157 karyawan crew outlet. Alat ukur *psychological capital* adalah PCQ-24 dari Luthans et.al (2007) dan *work engagement* menggunakan UWES-17 dari Schaufeli & Bakker (2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *psychological capital* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement* sebesar 75.3%. Seluruh dimensi *psychological capital* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement* terutama dimensi *Hope* dengan pengaruh paling besar dan dimensi *self-efficacy* dengan pengaruh paling kecil.

Kata Kunci: *Psychological Capital, Work Engagement, Crew Outlet.*

A. Pendahuluan

Saat ini perusahaan tidak hanya mencari calon karyawan yang memiliki kemampuan di atas rata-rata, tetapi juga mencari calon karyawan yang mampu menginvestasikan diri untuk terlibat secara penuh dalam pekerjaan, proaktif, dan memiliki komitmen tinggi terhadap standar kualitas kinerja atau dengan kata lain perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki *work engagement* (Bakker, 2011).

Work engagement adalah kondisi pikiran yang positif dan keterlibatan penuh dalam bekerja yang ditandai dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli et al. 2002). Perusahaan bisnis mengklaim bahwa *work engagement* meningkatkan profitabilitas melalui produktivitas yang lebih tinggi, penjualan, kepuasan pelanggan, dan retensi karyawan (Schaufeli & Bakker, 2010). Perusahaan bisnis mengklaim bahwa *work engagement* meningkatkan profitabilitas melalui produktivitas yang lebih tinggi, penjualan, kepuasan pelanggan, dan retensi karyawan (Schaufeli & Bakker, 2010). Penelitian yang dilakukan Harter, et.al. (2002) melibatkan 198.514 crew dalam 7.939 unit bisnis. Mereka menemukan bahwa unit bisnis dengan karyawan *engaged* dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, penjualan dan produktivitas, sekaligus mengurangi tingkat *turnover* dan angka kecelakaan kerja.

Menurut Bakker & Leiter (2010) karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi merasa terdorong untuk berusaha mencapai tujuan yang menantang, berusaha untuk mencapai kesuksesan, memiliki kapasitas untuk menjadi energik, antusias menerapkan energinya terhadap pekerjaan, mencerminkan keterlibatan yang intens dalam pekerjaan sampai mereka lupa waktu dan mengurangi respons terhadap gangguan. *Work engagement* berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menggunakan potensinya untuk dapat memecahkan masalah, berhubungan dengan orang-orang, dan menciptakan layanan yang inovatif.

Schaufeli & Bakker (2004) menyatakan bahwa *work engagement* dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *job demands* dan *job resources*. Teori Job Demand-Resources (JD-R) merupakan salah satu teori yang paling sering digunakan untuk menjelaskan *work engagement* (Bakker & Demerouti, 2017). Selanjutnya penelitian yang dilakukan Bakker & Demerouti (2008) menunjukkan bahwa *engagement* diprediksi oleh *job resources*, berkaitan dengan *personal resources* akan mengarah pada kinerja yang lebih tinggi. Xanthopoulou et al., (2007) menyatakan bahwa *personal resources* memainkan peran penting dalam meningkatkan *job resources*. Ketika karyawan mengalami *job demands* tinggi dan *job resources* rendah yang berkelanjutan, dapat memotivasi mereka untuk memperoleh dan menggunakan *personal resources* untuk mengatasi situasi stres (Bakker et al., 2005).

Hasil dari penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *transformational leadership* (Tims et al., 2011), *perceived organizational support* (Caesens & Stinglhamber, 2014), *psychological capital* (Simons & Buitendach, 2013) dengan *work engagement*. Penelitian yang dilakukan oleh Bakker & Albrecht (2018) mengemukakan terdapat isu khusus untuk penelitian masa depan, bahwa *psychological capital* merupakan variabel penting dalam peningkatan *work engagement*.

Psychological capital adalah modal psikologis individu yang positif ditandai oleh gabungan dari *self-efficacy*, *hope*, *optimism* dan *resilience*. Konstruk yang terdapat dalam *psychological capital* merupakan konstruk yang paling mewakili kriteria dari *positive organizational behavior* (POB) (Luthans et al., 2007). Avey, et.al. (2011) menyatakan individu yang memiliki *psychological capital* tinggi memiliki energi dan melakukan segala upaya dalam kinerjanya walau dalam periode waktu yang lama. Individu dapat mencapai tujuannya karena memiliki kemauan keras, menghasilkan berbagai solusi untuk masalah, membuat atribusi internal, memiliki harapan positif tentang hasil, merespons secara positif, dan gigih dalam menghadapi kesulitan.

Avey, et.al. (2011) menyatakan individu yang memiliki *psychological capital* tinggi memiliki energi dan melakukan segala upaya dalam kinerjanya walau dalam periode waktu yang lama. Individu dapat mencapai tujuannya karena memiliki kemauan keras, menghasilkan berbagai solusi untuk masalah, membuat atribusi internal, memiliki harapan positif tentang hasil, merespons secara positif, dan gigih dalam menghadapi kesulitan.

Beberapa penelitian *psychological capital* telah terbukti berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*. Penelitian yang dilakukan Grover et al., (2018) menunjukkan bahwa *psychological capital* secara langsung mempengaruhi *job demand* dan *resources* dan secara langsung mempengaruhi hasil *well-being* dan *engagement*. Penelitian Costantina et al., (2017) membuktikan bahwa *psychological capital* dapat dianggap sebagai seperangkat *personal resources* yang mengarah pada peningkatan *work engagement*. Penelitian Simons & Buitendach (2013) menunjukkan bahwa dimensi dari *psychological capital* berpengaruh secara positif terhadap *work engagement*.

Penelitian Grover et al., (2018) pada perawat, menyatakan bahwa perawat dan pekerjaan yang memiliki tekanan kerja tinggi lainnya harus mendapat manfaat dari *psychological capital* karena *psychological capital* adalah cara untuk mengatasi stres secara langsung. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa *psychological capital* dapat memengaruhi cara perawat memandang *job demands* yang tinggi yang mengarah pada peningkatan *work engagement*.

Berdasarkan hasil literatur, dalam penelitian Gupta & Shaheen (2018) menyarankan untuk meneliti di industri jasa lainnya seperti *hospitality*, teknologi informasi dan layanan yang memungkinkan teknologi informasi, karena kesamaan tekanan kerja yang tinggi dan persyaratan sikap positif. Penelitian yang dilakukan Ozturk & Karatepe (2019) menyarankan untuk meneliti pada konteks layanan lain seperti restoran cepat saji, agen perjalanan dan maskapai penerbangan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan Maslakci & Sesen (2019) menyarankan untuk meneliti pada bisnis sektor jasa lainnya, seperti restoran, perbankan, katering, atau perusahaan layanan teknologi untuk mendapatkan hasil yang lebih dapat digeneralisasikan untuk semua industri jasa.

Sektor *Hospitality industry* termasuk restoran cepat saji, merupakan bentuk usaha jasa yang memberikan pelayanan keramahtamahan. Serta yang paling penting didalamnya terdapat kontak yang dominan dari manusia ke manusia. (Hermawan et al., 2018). *Hospitality industry* mengharuskan karyawan *crew outlet* untuk terlibat dalam sejumlah tugas pada pertemuan pelayanan yang memiliki tantangan yang berbeda-beda. *Crew outlet* merupakan wajah dari perusahaan *hospitality industry* dan diharapkan dapat memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan dan sukses dalam menangani permintaan dan masalah pelanggan (Karatepe & Kilic, 2007). Sehingga karyawan perlu memiliki perilaku positif, totalitas, dan fokus pada pekerjaan dan hal ini terlihat dari adanya semangat, dedikasi dan apresiasi kerja (Schaufeli et al., 2014).

Berdasarkan hasil wawancara, dalam bekerja, *crew outlet* dituntut untuk memiliki keterampilan khusus yaitu *hospitality services* dan *sequence of service* (*service excellent, customer satisfaction, handling complain*) yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. *Crew* dituntut untuk *active listening*, peka dengan lingkungan, cepat belajar, *multitasking*, dan memperhatikan hal detail dalam mengolah dan menyajikan pesanan. Skill yang perlu dikuasai *crew outlet* yaitu, *cooking, dishwashing, food knowledge, inventory management*, dan mengoperasikan peralatan yang digunakan.

Dari tugas dan tuntutan kerja yang dimiliki, *crew outlet* perlu mengembangkan sumber daya psikologis yang positif karena dapat berdampak pada sikap dan perilaku terkait dengan pekerjaan yang positif (Avey et.al, 2010). Sehingga *crew outlet* perlu mengembangkan *psychological capital* pada karena menurut Grover et.al (2018), ketika karyawan memiliki *psychological capital*, maka karyawan tersebut akan mampu mengembangkan kemampuan yang lebih besar untuk mengatasi tuntutan pekerjaan yang tinggi. *Psychological capital* memobilisasi *job resources* untuk menyeimbangkan *job demand* yang tinggi sehingga mengarah pada pembentukan *work engagement* dan peningkatan kinerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: "Seberapa besar pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada *crew outlet* di Crisbar?". Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana *psychological capital* dan *work engagement* pada *crew outlet* Crisbar serta menguji pengaruh masing-masing dimensi *psychological capital* terhadap *work engagement* pada *crew outlet* Crisbar.

B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan desain penelitian kausalitas dan metode penelitian yang akan digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah crew outlet di Crisbar yang berjumlah berjumlah 157 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Sampel minimal dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dan didapatkan 62 *crew outlet*.

Alat ukur *psychological capital* dalam penelitian ini adalah skala Psychological Capital Questionnaire (PCQ-24). Alat ukur ini menggunakan terjemahan asli dalam Bahasa Indonesia meminta izin melalui email dan di akses dari website resmi (<https://www.mindgarden.com>) yang dikembangkan dan disediakan oleh Fred Luthans, Bruce J. Avolio & James B. Avey. Alat ukur ini mengukur empat dimensi yaitu *Self Efficacy*, *Hope*, *Optimism* dan *Resilience*.

Alat ukur *work engagement* dalam penelitian ini adalah skala Utrecht Work Engagement Scale-17 (UWES-17) yang telah terpublikasi melalui website resmi (<https://www.wilmarschaufeli.nl/test/>) yang dikembangkan dan disediakan dengan berbagai bahasa oleh Wilmar Schaufeli termasuk Bahasa Indonesia. Alat ukur ini mengukur tiga dimensi yaitu *vigor*, *dedication* dan *absorption*.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut adalah hasil penelitian mengenai pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada *crew outlet*.

Tabel 1. Gambaran Kategori Responden Dimensi Psychological Capital

Kategori	Self-Efficacy		Hope		Optimism		Resilience	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Rendah	12	19.4	10	16.1	18	29	14	22.6
Tinggi	50	80.6	52	83.9	44	71	48	77.4
Total	62	100	62	100	62	100	62	100

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel 1. dari keempat dimensi *psychological capital*, dimensi paling tinggi yang dimiliki oleh para karyawan *crew outlet* adalah dimensi *hope* sedangkan dimensi paling rendah yaitu *optimism*. Dapat disimpulkan bahwa *crew outlet* memiliki satu dan lain cara dalam mengatasi hambatan dalam menyelesaikan pekerjaannya, namun mereka sedikit kurang mampu memandang permasalahan secara positif dan terkadang beranggapan hal yang terjadi karena kesalahannya semata, oleh karena itu yang mereka sering lakukan adalah saling menjaga kebersamaan satu sama lain untuk membantu mendefinisikan kembali situasi menekan agar tetap bisa menghadapi situasi sulit.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Kategori Responden Tiap Dimensi *Work Engagement*

Kategori	Vigor		Dedication		Absorption	
	f	%	f	%	f	%
Rendah	14	22.6	15	24.3	19	30.6
Tinggi	48	77.4	47	75.8	43	69.4
Total	62	100	62	100	62	100

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel 2. dari ketiga dimensi *work engagement*, yang paling tinggi dimiliki oleh *crew outlet* adalah dimensi *vigor* dan dimensi paling rendah adalah *absorption*. Dapat disimpulkan bahwa *crew outlet* memiliki energi yang tinggi untuk bekerja sehingga dapat bertahan dalam kondisi kerja yang penuh tekanan, namun terkadang dalam situasi tertentu ketika sedang sangat kelelahan *crew outlet* sedikit kekurangan konsentrasi dalam bekerja. Meski demikian, *work engagement* *crew outlet* tetap tinggi karena mereka tetap

merasakan emosi positif seperti *pride* dan *serenity* setelah menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi Secara Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.8682	0.753	0.736	5.5

- a. *Predictors:(Constant), Optimism, Self efficacy, Hope, Resilience,*
- b. *Dependent Variable : Work Engagement*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data tabel 3, diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel *psychological capital* terhadap *work engagement pada crew outlet* Crisbar sebesar 0,753 atau 75,3%. Sedangkan sebanyak 24,7% sisanya merupakan pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 4. Hasil Uji Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	5,265,123	4	1,316,281	43,530	,000 ^b
	Residual	1,723,974	57	30,245		
	Total	6,989,097	61			

- a. *Dependent Variable : Work Engagement*
- b. *Predictors:(Constant), Optimism, Self efficacy, Hope, Resilience*

Berdasarkan hasil pengolahan tabel 4, dapat terlihat bahwa F-hitung yang dihasilkan seluruh aspek secara simultan adalah sebesar 43,520 dan nilai sig. 0,000. Seluruh dimensi *psychological capital* terhadap *work engagement* adalah signifikan dengan nilai $0.000 < 0.05$.

Tabel 5. Persamaan Regresi Linier Berganda (Coefficients^a)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,923	4,974		4,206	,000
	<i>Self Efficacy</i>	,606	,190	,293	3,185	,002
	<i>Hope</i>	1,477	,206	,691	7,165	,000
	<i>Resilience</i>	,727	,257	,290	2,830	,006
	<i>Optimism</i>	,584	,246	,209	2,377	,021

Berdasarkan hasil pengolahan tabel 5, dapat dirumuskan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 20,923 + 0,606X_1 + 1,477X_2 + 0,727X_3 + 0,584X_4$$

Berdasarkan gambar pengolahan data di atas, ditemukan bahwa *psychological capital* memiliki pengaruh signifikan terhadap *work engagement* dengan nilai signifikansi 0.868 dan dimensi yang memberikan pengaruh paling besar adalah *Hope*, sedangkan dimensi yang memberikan pengaruh paling rendah adalah *Self-Efficacy*.

Berdasarkan hasil analisis, dimensi *psychological capital* yang memiliki pengaruh paling besar terhadap *work engagement* adalah *hope*. Hal ini menunjukkan bahwa *hope* yang dimiliki *crew outlet* membuat mereka memiliki semangat yang tinggi dan termotivasi untuk

mencapai tujuannya yang ditetapkan perusahaan dengan menemukan berbagai cara dalam mengatasi berbagai tantangan kerja yang penuh tekanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Othmand dan Nasurdin (2011) karyawan yang memiliki *hope* yang tinggi, dengan mudah beradaptasi dengan perubahan di lingkungan kerja, terus memberikan ide-ide kreatif, dan gigih dalam menghadapi kesulitan di tempat kerja. Selain itu, menurut Snyder (2002, hlm. 258), *hope* “menjadi sangat penting ketika seseorang menghadapi rintangan. Agency dalam *hope* membantu orang tersebut untuk menerapkan motivasi yang diperlukan ke jalur alternatif terbaik.” Dengan penuh harapan, seseorang menunjukkan dedikasi yang gigih untuk mencapai tujuannya.

Dimensi *psychological capital* yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap *work engagement* adalah *self-efficacy*. Rata-rata pendidikan terakhir *crew outlet* di Crisbar adalah SMA. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Menurut Bandura (1997) tingkat pendidikan dapat mempengaruhi *self-efficacy* seseorang karena tingkat pendidikan lebih tinggi, pada dasarnya mereka lebih banyak belajar dan lebih banyak mendapatkan kesempatan belajar dalam mengatasi persoalan-persoalan dalam hidupnya dan begitupun sebaliknya. Selanjutnya *crew outlet* memiliki jam kerja yang panjang, tugas dan tanggung jawab yang bervariasi. Sejalan dengan Luthans et al., (2007) bahwa kesejahteraan fisik dan psikologis dapat berkontribusi pada *self-efficacy*. Misalnya, ketika menjalani gaya hidup sehat, cenderung lebih percaya diri daripada ketika tidak tidur nyenyak dua malam berturut-turut atau ketika baru saja bertengkar dengan rekan kerja.

D. Kesimpulan

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

1. *Psychological capital crew outlet* Crisbar dikategorikan tinggi.
2. *Work engagement crew outlet* Crisbar dikategorikan tinggi.
3. Secara keseluruhan, *psychological capital* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement* pada *crew outlet* Crisbar.
4. Dimensi *psychological capital* yang memberikan pengaruh paling besar terhadap *work engagement* adalah *hope* sedangkan dimensi *psychological capital* yang memberikan pengaruh paling kecil adalah *self-efficacy*.

Acknowledge

Ber Dalam menyusun skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan yang diberikan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Agus Budiman, Drs., M.Si., Psikolog selaku pembimbing, karyawan *crew outlet*, keluarga, teman-teman, serta pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Daftar Pustaka

- [1] Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22, 127-152.
- [2] Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Graber Pigeon, N. (2010). Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(5), 384-401. <https://doi.org/10.1108/01437731011056425>
- [3] Bakker, A. (2011). An Evidence-Based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>
- [4] Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2017), “Job demands-resources theory: taking stock and looking forward”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 22 No. 3, pp. 273-285.
- [5] Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>

- [6] Bakker, A., Demerouti, E., & Euwema, C. M. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Psychology*, *10*, 170–180.
- [7] Bakker, A. B. & W. B., Leiter, M. P. (2010). *Work engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. Psychology Press
- [8] Bandura, Albert. 1997. *Self-efficacy - The Exercise of Control*, New York: W.H. Freeman and Company.
- [9] Bakker, A. B., & Albrecht, S. (2018). Work engagement: current trends. *Career Development International*, *23*(1), 4–11. <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207>
- [10] Caesens, G., & Stinglhamber, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, *64*(5), 259–267. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2014.08.002>
- [11] Costantina, A., Paola, F. De, Ceschi, A., Sartori, R., Meneghin, A. M., & Fabio, A. Di. (2017). Work engagement and psychological capital in the Italian public administration : A new resource-based intervention programme. *SA Journal of Industrial Psychology*, *43*, 1–11.
- [12] Gupta, M., & Shaheen, M. (2018). Does work engagement enhance general well-being and control at work? Mediating role of psychological capital. *Evidence-Based HRM*, *6*(3), 272–286. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-05-2017-0027>
- [13] Grover, S. L., Teo, S. T. T., Pick, D., Roche, M., & Newton, C. J. (2018). Psychological capital as a personal resource in the JD-R model. *Personnel Review*, *47*(4), 968–984. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2016-0213>
- [14] Harter, J. K., Schmidl, F. L., and Hayes, T. L. (2002). Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes : A Meta-analysis. *Journal of applied psychology* Vol. 87 : hal. 268-79.
- [15] Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*.
- [16] Karatepe, O. M., & Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, *28*(1), 238–252.
- [17] Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital Developing The Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press, Inc.
- [18] Maslakci, A., & Sesen, H. (2019). Multicultural personality traits and employee-perceived service quality in the hospitality industry: The mediating role of cross-cultural psychological capital. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, *65*, 60–81. <https://doi.org/10.33788/RCIS.65.5>
- [19] Ozturk, A., & Karatepe, O. M. (2019). Frontline hotel employees' psychological capital, trust in organization, and their effects on nonattendance intentions, absenteeism, and creative performance. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, *28*(2), 217–239. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1509250>
- [20] Schaufeli, W., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. (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>
- [21] Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. *25*, 293–315 (2004). <https://doi.org/10.1002/job.248>
- [22] Simons, J. C., & Buitendach, J. H. (2013). Psychological capital, work engagement and organisational commitment amongst call centre employees in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, *39*(2 SPL), 1–12. <https://doi.org/10.4102/sajip.v39i2.1071>
- [23] Tims, M., Bakker, A. B., & Xanthopoulou, D. (2011). Do transformational leaders enhance their followers' daily work engagement? *Leadership Quarterly*, *22*(1), 121–131. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2010.12.011>

- [24] Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121–141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>
- [25] Najla, Elvira Ayu, Prakoso, Hendro. (2021). Pengaruh *Job Crafting* Terhadap *Work Engagement* Pada Karyawan Bagian Sales Bank X. *Jurnal Riset Psikologi*, 2(1), 53-60.