

Pengaruh *Psychological Capital* dan *Turnover Intention* dengan *Work Engagement* Sebagai Variabel Mediator Pada Barista di Surabaya

ANANDA RIZKI TASYAKIRANI & DIMAS ARYO WICAKSONO, S.Psi., M.Sc.
Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

Barista memiliki beban kerja secara operasional yang berlebihan serta memiliki prospek karir yang rendah. Barista di salah satu *coffee shop* di Surabaya mengalami *turnover intention* yang disebabkan oleh kompensasi, gaji, dan *work-life balance* sehingga barista kurang terlibat dalam pekerjaannya. Barista dengan kondisi *psychological capital* yang baik tentunya akan terlibat didalam pekerjaannya, dan bahkan bisa menunjukkan sikap untuk menciptakan keterikatan kerja yang lebih baik di pekerjaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *psychological capital* dan *turnover intention* dengan *work engagement* sebagai variable mediator pada barista di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode *survey* menyebar kuesioner secara *online*. Alat ukur yang dipakai yaaitu *turnover intention scale* (TIS), oleh Liu (2006), *psychological capital questionnaire* (PCQ) oleh Luthans (2007), dan *work engagement scale* versi 9 (UWES-9) oleh Schaufeli & Bakker (2004). Terdapat 204 responden barista *coffee shop*, dan mendapatkan hasil *direct effect* memiliki nilai $p < 0.05$ artinya signifikan terdapat pengaruh terhadap *psychological capital* dan *turnover intention*, kemudian hasil *indirect effect* memiliki nilai $p < 0.05$ artinya signifikan terdapat pengaruh terhadap *psychological capital* dan *turnover intention* yang di mediasi oleh *work engagement*.

Kata kunci: Barista, *Psychological Capital*, *Turnover Intention*, *Work Engagement*

ABSTRACT

Baristas have an excessive operational workload and have low career prospects. Baristas at a coffee shop in Surabaya experienced turnover intention caused by compensation, salary and work-life balance so that the barista is not engage in his work. Baristas with good psychological capital conditions will of course be involved in their work, and can even show attitudes to create better work engagement in their work.

This research aims to determine the influence of psychological capital and turnover intention with work engagement as a mediator variable on baristas in Surabaya. This research uses a quantitative method with a survey method distributing questionnaires online. The measuring instruments used are the turnover intention scale (TIS), by Liu (2006), the psychological capital questionnaire (PCQ) by Luthans (2007), and the work engagement scale version 9 (UWES-9) by Schaufeli & Bakker (2004). There were 204 coffee shop barista respondents, and the direct effect results had a p value < 0.05 , meaning there was a significant influence on psychological capital and turnover intention, then the indirect effect results had a p value < 0.05 , meaning there was a significant influence on psychological capital and turnover intention which was mediated. by work engagement.

Keywords: Barista, *Psychological Capital*, *Turnover Intention*, *Work Engagement*

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor industri *food & beverages* saat ini mengalami peningkatan pesat sejak tahun 2022 dan merupakan bidang *hospitality* yang bergerak di bidang jasa makanan dan minuman seperti *restaurant, cafe, coffee shop*, dan lain-lain dengan memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan (Mohyi, 2023). *Coffee shop* menjadi salah satu bidang *hospitality* yang saat ini menjadi daya tarik masyarakat di beberapa kota-kota di Indonesia, sejak era 1990-an industri *coffee shop* sudah banyak diminati dan menjadi gaya hidup masyarakat dalam mencari hiburan (Herlyana, 2012). Konsumsi kopi di Indonesia mengalami kenaikan dari tahun ke tahun dan pertumbuhan produksi kopi pada akhir tahun 2017 mencapai 666.692 ton (*International Coffee Organization*, 2021). Sehingga dengan adanya pertumbuhan kedai kopi saat ini dan berbagai jenis kopi yang mudah untuk didapat membuat pertumbuhan barista era *third-wave* juga meningkat dibanding era sebelumnya (Sidewalk, 2019).

Badan pusat statistik menyatakan bahwa pertumbuhan *coffee shop* di Indonesia tumbuh sebanyak 8% pada tahun 2018 dan bertumbuh hingga 15% pada tahun 2019, sehingga *coffee shop* turut menumbuhkan industri kedai kopi dalam negeri. Provinsi Jawa Timur mengalami peningkatan *coffee shop* sebesar 10% mulai tahun 2017-2020, sehingga Kota Surabaya juga turut mengalami perkembangan yang mengubah tren masyarakat mengkonsumsi makanan dan minuman diluar rumah (Kara, Kaynak & Kucukemiroglu, 1997). Berdasarkan klasifikasi dalam buku Statistik Kopi Indonesia menyatakan bahwa Kota Surabaya memiliki perkembangan *cafe, coffee shop, dan restaurant* diperkirakan tumbuh hingga mencapai 20% dan berpotensi menyumbang pendapatan asli daerah sebanyak Rp5,19 triliun rupiah. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya menyatakan bahwa target telah direalisasikan sekitar 40% hingga bulan Mei 2019, dan Kota Surabaya sejak tahun 2006 hingga 2010 memiliki 84 kedai kopi.

Coffee shop merupakan sebuah entitas yang kompleks dengan memiliki serangkaian struktur didalamnya seperti pramusaji, juru masak, dan barista (Kai-Sean Leea, 2022). Profesi barista menjadi poros utama dalam berjalannya *coffee shop* sebagai penyaji kopi dan non-kopi. Barista merupakan seorang operator *food & beverages* utama yang bertanggung jawab dalam membuat dan menyajikan kopi yang sering dianalogikan sebagai "*bartenders of the coffee shop*" dan salah satu profesi yang kreatif dalam bidang *hospitality* dan mendapat gelar "*connoisseurs in specialty coffee*" yang akrab disebut dengan ahli kopi (Ott, 2020). Profesi barista sering dikaitkan dengan pekerjaan yang keren di kalangan anak muda dikarenakan pekerjaan tersebut melibatkan bakat dalam seni latte (Hsu & Chen, 2021). Selain itu, barista tidak hanya mengoperasikan mesin kopi akan tetapi juga mempelajari biji kopi dan mengeksplorasi dalam mengekstraksi kopi yang layak jual (Cho, 2005).

Barista juga menekankan pada keramahan terhadap pelanggan, sehingga barista bukan hanya profesi ekspresif dan kreatif namun juga pekerjaan yang menekankan pada penyediaan keramahan (Poulton, 2015). Barista dituntut untuk menghadapi situasi operasional yang paling tidak ramah seperti kesibukan yang diakibatkan oleh kelebihan beban operasional menjadi situasi operasional yang baik dengan keterampilan yang tepat, dapat berpikir, menyusun strategi, dan dapat menetralkan kepanikan (Kai-Sean Leea, 2022). Berdasarkan filosofi dari filsuf Amerika John Dewey (1997/1916) menyatakan bahwa keterampilan dipupuk melalui kebiasaan sebagai bentuk kemampuan yang tertanam sehingga barista dapat bekerja dengan mudah (Dewey, 1997/1916, hlm. 46). Ketika barista memiliki kebiasaan pasif tidak dapat menyesuaikan diri, dan tidak memiliki inisiatif maka pertumbuhan barista bisa menjadi stagnan bahkan tidak berkembang (Dewey, 1997/1916, hal. 47).

Pakar perhotelan dan pariwisata sering memandang barista sebagai pekerja dengan prestise rendah, gaji rendah, tunjangan rendah, melelahkan, dan tidak menguntungkan (Baum, 2019 & Lucass, 2004), sehingga Etzioni (1986) menciptakan istilah '*McJobs*' pada profesi barista yang ditandai dengan rutinitas rendah, keterampilan rendah, gaji yang rendah, dan prospek karir yang buruk (Leidner, 1993; Ritzer, 1993; Royle, 2000; Schlosser, 2002). Industri *food & beverages* khususnya pada *coffee shop* menyumbang PDB terbesar setiap tahunnya sehingga berbanding lurus dengan banyaknya tenaga kerja di Indonesia, hal ini berdampak pada permasalahan turnover intention karyawan yang tinggi (Mohyi, 2023). Menurut *National Restaurant Association* (2021) menyatakan bahwa bidang *hospitality* khususnya *coffee shop* umumnya memiliki tingkat perputaran staf yang tinggi daripada industri lainnya.

Hinkin dan Tracey (2000) menyatakan bahwa *turnover* karyawan mencapai 40% dan selalu ditemukan pada industri *hospitality*. Pada studi sebelumnya juga menemukan bahwa terdapat hasil yang sama yaitu memiliki kesamaan terhadap tingkat turnover pada karyawan *food & beverages* seperti *restaurant* dan bidang *hospitality* lainnya diakibatkan factor dari manajemen (Woodss & Macaulay, 1989; Wasmuth & Davis, 1983). Di Amerika Serikat, tingkat perputaran karyawan pada sektor *food & beverages* meningkat hingga 107% (*National Restaurant Association*, 2014). Dalgic (2002) menyatakan bahwa timbulnya *turnover* terdapat faktor manajemen, lingkungan organisasi, situasi keuangan, sistem promosi, perencanaan karir, keadilan dalam pembagian bonus, serta jenis pekerjaan yang monoton. Robinson (2005) menyatakan bahwa jam kerja yang panjang dan tidak ramah merupakan sumber ketidakpuasan yang memicu *turnover*, selain itu gaji yang tidak sstabil akan memungkinkan pekerja memiliki niat untuk berpindah tempat kerja.

Berdasarkan paparan diatas, hal ini sesuai dengan adanya kasus yang terjadi pada barista yang terjadi ddi Surabaya yaitu terdapat beberapa karyawan yang ingin keluar dari pekerjaannya. Hasil peneltiian Praditya (2022) yang mendapatkan hasil barista di salah satu *coffee shop* di Surabaya mengalami *turnover intention* yang disebabkan oleh kompensasi, gaji, dan *work-life balance*, hal tersebut juga diakibatkan banyaknya barista yang masih menyandang status mahasiswa aktif dan mengeluhkan adanya waktu bekerja mereka. Kemudian hasil penelitian dari Rahmawati (2024) yang memebrikan hasil *Training Need Analysis* pada barista *coffee shop* X di Surabaya diperoleh hasil bahwa barista masih kurang terlibat dalam pekerjaannya. Pekerjaan menjadi salah satu sumber stres yang paling signifikan karena beba kerja yang beraat dan harapan tidak sesuai, sehingga hal tersebut berdampak pada intensi turnover karyawan. Sebanyak 50% karyawan meninggalkan pekerjaan atas dasar stres yang dirasakan di tempat kerja (*American Psychology Association*, 2007).

Dalam hal ini konstruk *psychological capital* (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007; Luthans, Youssef, & Avolio, 2007) dapat menjadi sumber daya positif untuk dapat memberikan pemahaman yang baik dalam *coping stress*. Lazarus dan Folkman (1984) berpendapat bahwa orang yang memiliki *coping stress* yang buruk akan kesulitan dalam menghaddapi situasi yang sulit. *Psychological capital* merupakan kapasitas yang diartikan sebagai keadaan individu secara positif yang terdiri atas kemampuan yang dimiliki (*self-efficacy*), harapan (*hope*), atribusi positif (*optimism*), dan kemampuan dalam bertahan dan bangkit dari suatu permasalahan (*resilience*) (Luthans, 2006). Lazarus (2003) mengidentifikasi *efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resilience* menjadi jalan untuk dapat memahami dalam mengahdapi stres. *Psychological capital* menjadi konstruksi positif sesuai dengan pernyataan Bandura (2008) yang menjelaskan bahwa realitas kehidupan banyak terdapat pemicu stres, sehingga dengan adanya keberhasilan dari *psychological capital* yang optimis, penuh harapan, dan tangguh sangat diperlukan untuk kesejahteraan dan dapat memprediksi kinerja dan kepuasan kerja. Sehingga konsep *psychological capital* dapat mengukur berbagai keadaan perilaku yang relevan dengan kinerja karyawan dalam suatu organisasi (Luthans, Avolio, et al., 2005, 2007).

Berdasarkan literatur sebelumnya bahwa karyawan dengan tingkat *psychological capital* yang tinggi maka karyawan akan memiliki rasa semangat, ceria, dan bersedia menerima segala tantangan yang ada didalam pekerjaan, sehingga hal tersebut akan menjadikan kemungkinan kecil karyawan untuk memiliki niat berpindah / *turnover* (Avey, Jb; Reichard, RJ; Luthans, 2011). Kemudian *psychological capital* dapat membantu mengurangi sikap dan perilaku kerja yang negatif seperti niat berpindah, perilaku kerja menyimpang, dan sinisme organisasi. Merujuk pada penelitian Kotze dan Massyn (2019) menyatakan bahwa *psychological capital* memiliki pengaruh positif dengan *work engagement* dan memiliki pengaruh negatif dengan *job burnout* dan *turnover intention*. Menurut Slatten dan Mehmetoglu (2011) menyatakan bahwa kinerja karyawan yang baik diinginkan di semua sektor dan industri, khususnya pada karyawan bidang *hospitality* untuk dapat memberikan kualitas dan mempertahankan loyalitas pelanggannya. Salanova (2005) juga menyatakan bahwa bidang *hospitality* perlu memandang kesehatan mental, suasana hati, dan perilaku karyawan karena penting dalam kinerja, hasil, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Kai-Sean Leea (2022) dan Katherine Jayne Ruck (2022) mendapatkan hasil penelitian mengenai seorang barista yang memiliki kondisi psikologis baik saat bekerja dengan menunjukkan antusias yang tinggi, memiliki rasa ingin terus belajar, memiliki motivasi untuk terus berkembang, dan tidak mudah menyerah dengan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaannya. Namun sayangnya terdapat hasil penelitian dari

Alfaridzi (2023) yang mendapatkan hasil pengamatan pada barista di Surabaya yang tidak memiliki antusias saat bekerja, dengan kata lain barista tersebut memiliki tingkat *work engagement* yang rendah sehingga memengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Karatepe & Ngeche, 2012; Karatepe, 2013a,b; Karatepe et al., 2013; Li et al., 2012; Slatten & Mehmetoglu, 2011). *Work engagement* merupakan hal yang menarik untuk dipelajari karena berfokus pada hal-hal positif individu.

Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, dan Bakker (2002) mendefinisikan *work engagement* sebagai kondisi pikiran positif dan berpengaruh dengan pekerjaan yang dicirikan oleh adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Secara empiris, tinjauan literatur mengenai *work engagement* dalam bidang *hospitality* menunjukkan bahwa hal itu memiliki pengaruh yang positif dengan beberapa hasil seperti kondisi pribadi yang positif (Burke et al., 2009; Pienaar & Willemse, 2008; Yeh, 2013), serta pencapaian komitmen organisasi, kinerja, perilaku inovatif, dan memberikan pelayanan *extra* kepada pelanggan (Karatepe & Ngeche, 2012; Karatepe, 2013a,b; Karatepe et al., 2013; Li et al., 2012; Slatten & Mehmetoglu, 2011). *Work engagement* juga memiliki hubungan negatif terhadap *turnover intention* (Karatepe & Ngeche, 2012; Karatepe, 2013b; Park & Gursoy, 2012).

Karyawan yang memiliki *engagement* tinggi akan memiliki antusias, memiliki rasa bangga, memiliki tantangan dalam pekerjaannya dan berusaha dalam mempertahankan konsentrasi pada pekerjaan (Karatepe & Ngeche, 2012; Karatepe, 2013a,b; Karatepe et al., 2013; Li et al., 2012; Slatten & Mehmetoglu, 2011). Selain itu karyawan yang memiliki *engagement* tinggi akan gigih dalam menghadapi kesulitan (Schaufeli et al., 2002, hlm. 75-75). Namun sayangnya, terdapat hasil dari penelitian sebelumnya oleh Ouweneel, Le Blanc dan Schaufeli (2013) bahwa masih terdapat sedikit perhatian yang berkaitan dengan memeriksa efek dari mediasi *work engagement* dalam memengaruhi *psychological capital* dan *turnover intention*. *Work engagement* dapat menghubungkan *psychological capital* melalui emosi positif, hal ini sesuai dengan teori *Job Demand Resources* (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004) yang menyatakan bahwa *work engagement* memiliki hubungan langsung dan mirip dengan keadaan *psychological capital*.

Menurut Kahn (1990) *work engagement* mewakili keadaan dimana karyawan membawa diri mereka dalam peran kerja, dapat mengelola emosional dengan pekerjaannya, energik, dan ekspresif (Kahn, 1992; Rich et al., 2010). Saks (2019) juga menyatakan bahwa *work engagement* dapat memediasi pengaruh *anteseden* dari *turnover intention*. Studi lain Gupta dan Shahee (2017) dan juga Karatepe dan Avci (2017) menemukan bahwa *work engagement* secara signifikan memediasi pengaruh antara *psychological capital* dan *turnover intention*. Sehingga *work engagement* menjadi penting dalam memediasi pengaruh antara *psychological capital* dan *turnover intention*. Barista menjadi sumber daya utama sekaligus memiliki peran utama dalam berjalannya *coffee shop* barista juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik serta bersikap ramah terhadap pelanggan (Poulton, 2015). Barista memiliki gelar "*Connoisseurs*" sebagai pembuat kopi.

Knox (2016) dan Parrish (2020) menegaskan bahwa profesi barista merupakan profesi yang kreatif, menjanjikan, dan unggul dalam hal kualitas pekerjaan. Namun sayangnya, hasil dari beberapa penelitian menyebutkan bahwa pakar perhotelan dan pariwisata sering memandang profesi barista sebagai operator *food & beverages* sebagai pekerjaan dengan prestise rendah, gaji rendah, melelahkan, dan tidak menguntungkan (Baum, 2019; Mooney, 2016; Robinson et al., 2019). Sehingga Etzioni (1986) pun menciptakan istilah '*McJobs*' pada profesi barista yang ditandai dengan rutinitas rendah, keterampilan rendah, gaji yang rendah, dan prospek karir yang buruk (Leidner, 1993; Ritzer, 1993; Royle, 2000; Schlosser, 2002).

Hipotesis pada penelitian ini yaitu (H1) terdapat pengaruh *psychological capital* terhadap *turnover intention* dan (H2) terdapat pengaruh *psychological capital* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *work engagement*.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini memiliki karakteristik berupa data-data yang digunakan berupa angka dari hasil pengukuran, uji hipotesis, proses analisa menggunakan statistik, tabel atau diagram yang digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh untuk hipotesis dengan prosedur terstandar (Neuman et al, 2020). Penelitian ini juga menggunakan metode *convenience sampling* agar fokus dalam mengidentifikasi permasalahan dan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan (Neuman, 2007). Menurut Neuman (2007) teknik pengambilan data dalam metode kuantitatif terdapat tiga cara di antaranya adalah eksperimen, *non-reactive research* dan *survey*. Adapun penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data dengan *survey*.

Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah barista *coffee shop* di Surabaya. Dalam menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow dkk. (1990), rumus tersebut digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas. Berdasarkan hasil rumus Lemeshow dkk. (1990) sample (n) pada penelitian ini didapat minimal sebanyak 96 responden. Sebelum partisipan menjadi subjek pada penelitian ini, terdapat *informed consent* pada *survey online* atas kesediaan partisipan untuk terlibat dalam penelitian ini. Jumlah responden yang didapat pada penelitian ini sebanyak 204 responden.

Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan simple mediation yang melibatkan hanya satu mediator pada pengaruh variabel independen terhadap dependen (Nurendra & Saraswati, 2016). Teknik ini untuk mengukur *psychological capital* (X) dan *turnover intention* (Y) dengan *work engagement* (M) sebagai variabel mediator. Pada penelitian ini menggunakan *software* Jamovi dengan melihat beberapa efek langsung (*direct effect*) dan efek tidak langsung (*indirect effect*).

Pengukuran

Pengukuran dalam penelitian ini pada *turnover intention* menggunakan *Turnover Intention Scale* skala 3 item dengan hanya 1 dimensi dan tidak memiliki item *unfavorable*, yang dikembangkan oleh Liu (2006). Skala ini di adaptasi oleh Wirawan (2022) ke dalam Bahasa Indonesia. Skala ini menggunakan skala likert dengan 6 pilihan jawaban (angka 1 = "Tidak Setuju", angka 6 "Sangat Setuju"). Dalam mengukur *psychological capital* menggunakan *Psychological Capital Questionnaire* skala 24 item yang dikembangkan dan telah divalidasi oleh Luthans dkk. (2007). Skala ini memiliki 3 item *unfavorable* dan item *unfavorable* telah direvisi oleh *expert judgement*. Skala ini disusun berdasarkan 4 dimensi yaitu *efficacy*, *hope*, *resiliency*, dan *optimism*. Skala ini telah diadaptasi kedalam Bahasa Indonesia oleh Niswanty (2021). Skala ini menggunakan skala likert dengan 6 pilihan jawaban (angka 1 = "Sangat Tidak Setuju", angka 6 "Sangat Setuju"). Dalam mengukur *work engagement* menggunakan *Utrecht Work Engagement Scale* versi 9 (UWES-9) oleh Schaufeli & Bakker (2004) yang telah memiliki properti psikometri yang baik dan valid untuk digunakan. Skala ini telah diadaptasi oleh Ika (2018). Skala ini menggunakan skala likert dengan 7 pilihan jawaban (angka 0 = "Tidak Pernah", angka 6 "Selalu").

Validitas dan reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas pada *instrument* alat ukur *psychological capital* mendapatkan hasil >0.05 dan semua item dikatakan valid dan reliabel. Untuk hasil uji validitas dan reliabilitas pada *instrument* alat ukur *turnover intention* mendapatkan hasil >0.05 sehingga semua item dapat dikatakan valid dan reliabel. Untuk hasil uji validitas dan reliabilitas pada *instrument* alat ukur *work engagement* mendapatkan hasil >0.05 sehingga semua item dapat dikatakan valid dan reliabel.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan uji normalitas untuk menilai sebaran data pada kelompok data atau variabel. Penelitian ini menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* karena dalam penelitian ini lebih dari 50 responden. Kemudian untuk menguji hipotesis menggunakan *simple mediation* dengan menggunakan *software* Jamovi.

Tabel. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Hasil Uji Normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		204
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3.07906509
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.172
	<i>Positive</i>	.172
	<i>Negative</i>	-.085
<i>Test Statistic</i>		.172
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^c

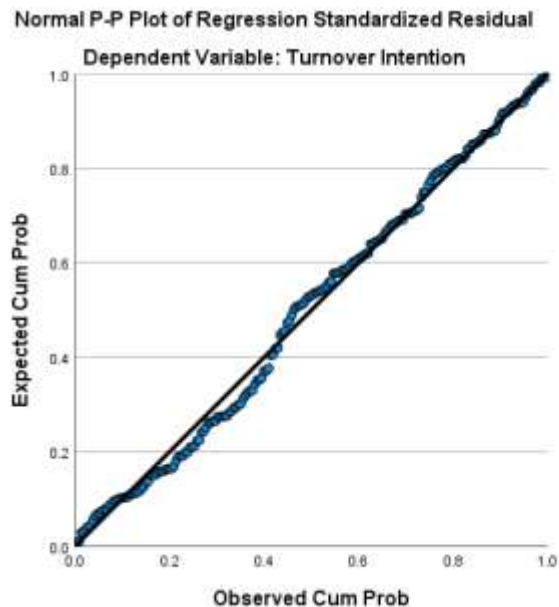
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil yang didapatkan hasil *Asymp.Sig* diatas 0.05 yaitu ssebesar 0.200, sehingga dapat dikatakan data pada penelitian ini tersebar secara merata.

Grafik. P-P Plot



Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebaran data pada tabel P-P Plot masih berada di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, artinya data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil Analisis Deskriptif

	Responden	Jenis Kelamin	Penghasilan	Usia	Masa Kerja	AVG PC	AVG WE	AVG TI
Mean	103	1.60	1.33	23.9	2.01	4.92	4.52	2.21
MD	103	2.00	1.00	24.0	1.00	4.98	4.67	1.67
SD	59.0	0.49	0.503	2.73	1.69	0.49	0.88	1.23

Berdasarkan data tabel analisis di bawah, banyaknya data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sejumlah 204 data. Variabel *psychological capital* memiliki mean sebesar 4,92 dan standar deviasi 0,49. Variabel *work engagement* memiliki mean sebesar 4,52 dan standar deviasi 0,88, selanjutnya variabel *turnover intention* memiliki mean 2,21 dan standar deviasi sebesar 1,23. Berdasarkan hasil analisis diatas didapatkan bahwa standar deviasi lebih kecil dariapada mean, sehingga dapat diartikan data pada penelitian ini tidak terjadi penyimpangan.

Uji Hipotesis

Tabel Simple Mediation

Effect	Estimate	95% Confidence Interval			Z	P	% Mediation
		SE	Lower	Upper			
Indirect	-0.0881	0.0177	-0.123	0.05347	-4.99	<.001	62.4
Direct	-0.0530	0.0245	-0.101	0.00511	-2.17	0.030	37.6
Total	-0.1411	0.0196	-0.179	0.10282	-7.22	<.001	100.0

Hasil dari uji hipotesis dengan menggunakan *simple mediation* diatas mendapatkan hasil bahwa $p < 0.05$ yang artinya signifikan pada *indirect* dan *direct*, sehingga dapat disimpulkan penelitian ini *partial mediation*.

DISKUSI

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti penyebab terjadinya *turnover intention* pada barista dilihat dari kondisi psikologis barista dan juga sejauh mana keterikatan kerja barista saat bekerja. Barista dengan kondisi *psychological capital* yang baik tentunya akan terlibat didalam pekerjaannya, dan bahkan bisa menunjukkan sikap untuk menciptakan keterikatan kerja yang lebih baik di pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan Bakker dan Demerouti (2007) yang menghubungkan *work engagement* dengan *psychological capital* melalui emosi secara positif, yang merujuk pada teori *Job-Demand Resources* yang menyatakan bahwa *work engagement* memiliki hubungan langsung dan mirip dengan keadaan *psychological capital*. Sebagai contoh pada hasil penelitian Putri dan Prakoso (2021) yang menyatakan bahwa terhadap hubungan positif yang signifikan antara *psychological capital* terhadap *work engagement* melalui *self-efficacy*. Dengan adanya *self-efficacy* yang kuat maka akan berdampak pada keterikatan kerja yang kuat juga.

Kemudian pada hasil temuan dari penelitian Alfaridzi (2023) menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat efikasi seorang barista, semakin besar pula tingkat keterikatan kerja yang dirasakan, yang diindikasikan bahwa keyakinan

individu terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan suatu tantangan di pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat emosional dan komitmen barista. Hal ini sesuai juga dengan penelitian sebelumnya Olivier dan Rothmann (2007) yang menyatakan bahwa *personal resources* pada barista yang dapat mengekspresikan peran mereka saat bekerja dan membutuhkan penerapan secara simultan dalam perilaku kerja. Pada studi kasus pada permasalahan barista di Surabaya yang terjadi adalah memiliki beban kerja secara operasional yang berlebihan serta memiliki prospek karier yang rendah. Hal ini disebabkan oleh *job resources* yang buruk pada tempat barista bekerja, karena perusahaan tidak memberikan adanya pelatihan pada barista agar kinerja dan prospek karier pada barista meningkat, sehingga barista tidak dapat merefleksikan dan mengekspresikan peran mereka saat bekerja.

Jika dikaitkan dengan konstruk *psychological capital*, dengan adanya permasalahan *turnover* pada barista, artinya barista tersebut memiliki *self-efficacy* yang rendah karena mengalami demotivasi dalam pekerjaannya. Ketika *job demand* tinggi akan membuat barista lelah dalam bekerja dan mengeluhkan beban kerja yang dialaminya, ketika barista mengalami demotivasi akan memengaruhi kesehatan fisik dan mental serta *coping* yang buruk pada situasi sulit dan kepuasan dalam hidup serta memiliki perasaan adanya keterpurukan dalam pekerjaannya. Sehingga *personal resources* pada barista juga semakin buruk dalam perilaku kerja dan menyebabkan *work engagement* barista menurun, karena karyawan dengan *work engagement* yang tinggi akan memiliki *personal resources* yang baik dan *self-efficacy* yang baik. Barista dengan *work engagement* yang tinggi akan konsisten dalam berbicara secara positif mengenai tempat barista bekerja, lalu barista juga akan memiliki keinginan untuk *stay* di tempat barista bekerja, dan akan memberikan waktu dan tenaga lebih pada perusahaan (Schaufeli & Bakker, 2004). *Psychological capital* dan *work engagement* berkaitan dengan kondisi individu secara positif, dan hal ini dijelaskan pada teori *Job-Demand Resources* yang menjadi *grand theory* pada penelitian ini.

Ketika barista memiliki kondisi *psychological capital* yang rendah, maka *work engagement* karyawan juga rendah. Pada permasalahan barista dapat dijelaskan pada *Job-Demand Resources*, ketika barista memiliki *job resources* buruk yang disebabkan oleh *job demand* yang tinggi sehingga menyebabkan *personal resources* yang buruk juga, maka barista tersebut akan memiliki *self-efficacy* rendah seperti mengalami motivasi yang rendah, tidak memiliki keyakinan akan kemampuannya, rasa *optimism* pada barista menjadi rendah seperti kesehatan fisik dan mental menurun, dan *resiliency* yang rendah karena tidak dapat untuk bangkit dalam menghadapi keadaan sulit. Hal ini juga sesuai pada *work engagement* dalam pekerjaan, seperti *vigor* atau rasa semangat yang ditandai ketahanan mental yang dimiliki karyawan, kemudian *dedication* yang ditandai dengan karyawan terlibat dalam pekerjaannya dengan rasa antusias, dan *absorption* yang ditandai dengan perasaan karyawan yang merasa bahagia dan serius dalam pekerjaannya. Dalam hal ini ketika barista memiliki kondisi psikologis yang buruk dan memiliki *work engagement* yang rendah, maka barista juga akan merasakan ingin niat untuk berpindah tempat kerja, dan akan meningkatkan permasalahan intensitas *turnover* pada barista.

SIMPULAN

Dengan adanya *self-efficacy* yang kuat maka akan berdampak pada keterikatan kerja yang kuat. Studi ini memberikan kontribusi temuan baru untuk literatur *psychological capital* yang dimediasi oleh *work engagement*. Penelitian ini juga memberikan wawasan baru mengenai sumber daya positif pada diri karyawan akan memunculkan perilaku, emosional, dan kinerja secara positif sehingga dapat mempengaruhi tingkat emosional dan komitmen dalam bekerja, hal tersebut akan membantu mengurangi perilaku kerja yang negatif contohnya niat berpindah.

Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan pelatihan bagi barista agar tidak stagnan, dan memberikan kesesuaian fasilitas fisik seperti gaji yang sesuai dengan beban kerja. Selanjutnya, melakukan *maintenance* terhadap karyawan dengan menyelenggarakan *gathering* sehingga dapat menciptakan *bonding* antar karyawan, atasan-bawahan, serta terhadap perusahaan itu sendiri.

Penelitian ini hanya mengambil karyawan di bidang *food & beverages* khususnya *coffee shop*, dan hasilnya tidak dapat digeneralisasikan pada industri manufaktur, industri teknologi, atau industri lainnya sehingga di masa yang akan datang peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di bidang lain. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan

dapat mengkaji faktor lain selain faktor psikologis individu. Kemudian, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengetahui populasi barista di Jawa Timur dengan melakukan *survey* atau studi pendahuluan sehingga dapat menggunakan teknik *probability sampling*, di mana sampel yang menjadi responden dapat digeneralisasikan

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, keluarga, dan teman-teman yang telah mendukung Penulis selama ini. Tak lupa saya ucapkan terima kasih khususnya kepada Dimas Aryo Wicaksono, S.Psi., M.Sc yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis sehingga penulis sampai pada titik ini

PUSTAKA ACUAN

- Achmad Moyi, D. S. (2023). Do Employee Experience Has an Impact to Turnover? *Journal of Career and Entrepreneurship*.
- Alfaridzi Widya Forexa, A. M. (2023). Efikasi Diri dengan Keterikatan Kerja Pada Barista. *Jiwa: Jurnal Psikologi Indonesia*.
- Argawal, U. (2018). Examining Links Between Abusive Supervision, Psycap, LMX and Outcomes. *Management Decision*, 57(5), 1304-1334.
- Arnold B. Bakker, & E. (2016). Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Avey, J. A. (2011). Experimentally Analyzing the Impact of Leader Positivity on Follower Positivity and Performance. *The Leadership Quarterly*, 22(2), 282-294.
- Bakker, & D. (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career Development International*, 13(3).
- Bakker, A. (2011). An Evidence-based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science*. Retrieved from doi:10.1177/0963721411414534.
- Bakker, A. B. (2010). *Work Engagement: a Handbook of Essential and Research*. New York: Psychology Press.
- Bakker, A. H. (2007). Job Resources Boost Work Engagement Particularly When Job Demands are High. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274-284.
- Bandura, A. &. (2003). Negative Self-Efficacy and Goal Effect Revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 87-99.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (2008). An Agentic Perspective on Positive Psychology. In S.J. Lopez (Ed.), *Positive Psychology: Exploring the best in People*. Westport: Greenwood Publishing.
- Baron, R. M. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Baum. (2007). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change. *Tourism Management* 28(6)

- Begum Dilara Emiroglu, O. A. (2015). The Relationship Between Turnover Intention and Demographic Factors in Hotel Businesses: A Study at Five Star Hotels in Istanbul. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*.
- Biswas, S. &. (2013). Mediator Analysis of Employee Engagement: Role of Perceived Organizational Support, P-O Fit, Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Research, Vol. 38, No. 1, 27-40*.
- Brandmeir, K. D. (2001). The Relationship Between Employee Turnover and Customer Services Quality in Casino Restaurants. *Las Vegas: Washington State University*.
- Cousins, J. F. (2002). In *Food & Beverage Management*. London: Practice Hall / Perason Education.
- Daria Gom, T. Y. (2021). The Role of Transformational Leadership and Psychological Capital in the Hotel Industry: A Sustainable Approach to Reducing Turnover Intention. *sustainability*.
- Demerouti, E. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology, 86(3), 499-512*.
- Dinar Rurumingratni, A. S. (2022). HRM Practices and Turnover Intention: The Mediating Effect of Work Engagement in the Food and Beverage Industry in Indonesia. *International Conference on Family Business and Entrepreneurship*.
- Etzioni. (1986). *McJobs are Bad for Kids: McJobs are Bad for Kids*. Washington: Washington Post.
- Fishbein, M. a. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Co.
- Galia Cohen, R. S. (2015). Does Turnover Intention Matter? Evaluating the Usefulness of Turnover Intention Rate as a Predictor of Actual Turnover Rate. *Review of Public Personnel Administration*.
- Gupta, M. &. (2017). The Relationship Between Psychological Capital and Turnover Intention: Work Engagement as Mediator and Work Experience as Moderator. *Participatory Educational Reserach*.
- Hasna Rahmi Azzahra, N. A. (2022). Assesing Employee Engagement Level in FnB Service Industry: Case Study PT XYZ Indonesia. *Journal Integration of Social Studies and Business Development, Vol. 1 No. 2:80-90*.
- Herbert, M. (2011). An Exploration of the Relationships Between Psychological Capital (hope, optimism, self-efficacy, resilience), Occupational Stress, Burnout and Employee Engagement. University of Stellenbosch, South Africa: Unpublished master's thesis.
- Hillman Wirawan, R. S. (2022). Predicting Turnover Intention in Indonesian Public Organisations: Investigating the Effect of Citizen and Workplace Incivility, and Job Insecurity. *International Journal of Public Sector Management. Emerald Publishing*.
- Hinkin, T. a. (2000). The Cost of Turnover. Putting a Price on the Learning Curve. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 14-21*.

- Hsu, L. &. (2021). Does Coffee Taste Better with Latte Art? A Neuroscientific Perspective. *British Food Journal*.
- Ika Febrian Kristiana, F. U. (2018). Analisis RASCH Dalam Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) Versi Bahasa Indonesia. *Jurnal Psikologi, Vol.17 No. 2*.
- James B. Avey, F. L. (2009). Psychological Capital: a Positive Resources for Combating Employee Stress and Turnover. *Human Resources Management*.
- Jimmy, L. G. (2014). Jakarta: Human Capital .
- John R. Carlson, D. S. (2017). Applying the Job Demands Resources Model to Understand Technology as a Predictor of Turnover Intntion. *Computers in Human Behavior*.
- Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal, 33(4)*., 692-24.
- Kahn, W. (1992). To be fully there: Psychological Presence at Work. *Human Relations, 45(4)*, 321-249.
- Kai-Sean Lee, K. J. (2022). Barista Dairy: An Autoetnography Studying the Operational Experience of Third-Wave Coffee Shop Baristas. *International Journal of Hospitality Management*.
- Kara, A. K. (1997). Marketing Strategies for Fast Food Restaurants: a Customer Vieq. *British Food Journal*.
- Karatepe, O. M. (2017). The Effect of Psychological Capital and Work Engagement on Nurses Lateness Attitude and Turnover Intentions. *Journal of Management Development, 36(8)*, 1029-1039.
- Karatepe, O. N. (2012). Does Job Embeddedness Mediate the Effect of Work Engagement on Job Outcomes? A Study of Hotel Employee in Cameroon. *J. Hospitality Mark. Manage. 21(4)*.
- Kavgaci, H. (2023). How Distributed Leadership and Teachers' Psychological Capital Influence Turnover Intention? Understanding The Mediating Role of Trust in Principal and Work Engagement . *Participatory Educational Research*.
- Knox, A. (2015). Coffee Nation: An Analysis of Jobs in Australia's Cafe Industry. *Asia Pasific Journal of Human Resources*.
- Kotze, M. (2017). The Influence of psychological Capital, Self-Leadership, and Mindfulness on Work Engagement. *South African Journal of Psychology*.
- Kotze, M., & Massyn, L. (2019). The Influence of Employee' Cross-cultural Psychological Capital on Workplace Psychological Well-being. *SA J.Ind. Psychol.*, 45, 1-8.
- Lazarus, R. &. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer.
- Lazarus, R. (2003). Does the Positive Psychology Movement Have Legs? *Psychological Inquiry, 14(2)*, 92-109.
- Leidner. (1993). Fast Food, Fast Talk: Services Work and the Organization of Everyday Work. Berkeley, CA.: University of California Press.

- Lucas. (2004). *Employment Relations in the Hospitality and Tourism Industries*. Routledge, London.
- Luthans, F. A. (2005). The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance. *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271.
- Luthans, F. A. (2007). Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Job Satisfaction. *Management and Organization Review*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F. V. (2006). Developing the Psychological Capital of Resiliency.
- Malinowski, P. &. (2015). Mindfulness at Work: Positive Affect, Hope, and Optimism Mediate the Relationship Between Dispositional Mindfulness, Work Engagement and Well-Being. *Mindfulness*, 6, 1250-1262.
- Mobley, W. G. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. *Psychological Bulletin*, 86, 493-522.
- Mumtaz Ali Memon, R. S.-H. (2018). Person-organisation fit and turnover intention: The mediating role of work engagement. *Journal of Management Development*.
- Nasrin Arshadi, F. S. (2013). Workplace Characteristics and Turnover Intention: Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*.
- Natalia Sigaeva, H. A. (2022). In Search of Effective Gen Z Engagement in the Hospitality Industry: Revisiting Issues of Servant and Authentic Leadership. *Sustainability*.
- Newman, A. U. (2014). Psychological Capital: A Review and Synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 120-138.
- Nihlatul Laeli, A. K. (2022). Determinan Turnover Intention Karyawan Coffee Shop di Semarang. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*.
- Oluwafemi, O. (2013). Predictors of Turnover Intention Among Employees in Nigeria's Oil Industry. *Organizations and Markets in Emerging Economies* .
- Ouweneel, E. L. (2013). DO-it-yourself: an Online Positive Psychology Intervention to Promote Positive Emotions, Self-Efficacy, and Engagement at Work. *Career Development International* 18(2), 173-195.
- Park, J. G. (2012). Generation Effects on Work Engagement among U.S Hotel Employees. *Int. J. Hospitality Manage.* 31(4).
- Price. (2001). Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.
- Redovan Witarta Adhi, a. U. (2022). The Meaning of Coffee for Barista in Specialty Coffee Shop in Indonesia . *Journal of Creative Communications*.
- Risma Niswanty, H. W. (2021). Investigating the Effect of Authentic Leadership and Employees' Psychological Capital on Work Engagement: Evidence from Indonesia. *Heliyon*.
- Ritzer. (1993). *The McDonaldization of Society*. CA: Sage, Thousand Oaks.

- Royle. (2000). Working for McDonald's in Europe: The Unequal Struggle? Routledge, London.
- Saks, A. M. (2019). Antecedents and Consequences of Employee Engagement Revisited. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(1), 19-38.
- Salanova, M. A. (2005). Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: the Mediation of Service Climate. *J. Appl. Psychol.* 90(6), 1217-1227.
- Schaufeli, & B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: a Multi-sample Study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychological and Behavior*.
- Schaufeli, & B. (2004). Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual. *Utrecht University: Occupational Health Psychology unit*.
- Schaufeli, W. S.-R. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two-sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3,, 71-92.
- Schlosser. (2002). Fast Food Nation: The Dark Side of the all-American meal. Perennial, New York.
- Sheng-Hshiang Tsaor, F.-S. H. (2019). Workplace Fun and Work Engagement in Tourism and Hospitality: The Role of Psychological Capital. *International Journal of Hospitality Management*.
- Shuck, B. T. (2014). Human Resources Development Practices and Employee Engagement: Examining the Connection with Employee Turnover Intentions. *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 23 No.2, 239-269.
- Simons, J. &. (2013). Psychological Capital, Work Engagement and Organisational Commitment amongs Call Centre Employees in South Africa.
- Slatten, T. M. (2011). Antecedents and Effects of Engaged Front-line Employees: a Study from the Hospitality Industry. *Manag. Service Qual.* 21(1), 88-107.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, Work Engagement and Proactice Behavior. A New Look at the Interface Between Nonwork and Work. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, 518-528.
- Soyon Paek, M. (2015). Why is Hospitality Employee's Psychological Capital Important? The Effect of Psychological Capital on Work Engagement and Employee Morale. *International Journal of Hospitality Management*.
- Tineke Hagen, E. D. (2023). Personality Moderators of the Cross-sectional Relationship Between Job Demands and Both Burnout and Work Engagement in Judges: The Boosting Effect of Conscientiousness and Introversion. *International Journal of Law and Psychiatry*.
- Wayan Arisna Saputra, I. G. (2021). Employee Engagement and Compensation on Employee Turnover Intention at a Local Cafe and Bar in Bali, Indonesia. *Europian Journal of Business and Management Research*.

- Xanthopoulou, B. &. (2009). The Crossover of Daily Work Engagement: Test Actor-partner Interdependence Model. *Journal of Applied Psychology*, 1562-1571. Retrived from <https://doi.org/10.1037/a0017525>.
- Zhang, W. (2018). The Influence of Professional Identity, Job Satisfaction, and Work Engagement on Turnover Intention Among Township Health Inspectors in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health.*, 1(1),1 .