

## INTISARI

Industri perbankan memiliki karyawan *frontliner* yang terdiri dari *customer service*, *teller*, dan satpam yang berfungsi sebagai perwakilan organisasi dan berperan penting meningkatkan citra perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui.

Kepemimpinan pemberdayaan pada dasarnya sebagai perangkat perilaku seorang pemimpin mendorong pemberdayaan psikologis dan pada akhirnya meningkatkan hasil kerja yang diinginkan. Empat dimensi dari pemberdayaan psikologis, yakni kebermaknaan, kompetensi, *self-determination*, dan dampak mendorong motivasi intrinsik karyawan saat bertugas.

Penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan pemberdayaan terhadap motivasi intrinsik dan kinerja dengan pemberdayaan psikologis sebagai variabel pemediasi. Data penelitian yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarluaskan kepada karyawan *frontliner* perbankan dan memperoleh responden sebanyak 116 responden. Selain itu, terdapat data sekunder diperoleh dari jurnal, artikel, dan *e-books* yang terkait dengan penelitian. Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) kepemimpinan pemberdayaan berpengaruh positif terhadap motivasi intrinsik, (2) kepemimpinan pemberdayaan berpengaruh positif terhadap kinerja, (3) pemberdayaan psikologis memediasi pengaruh positif kepemimpinan pemberdayaan terhadap motivasi intrinsik, dan (4) pemberdayaan psikologis memediasi pengaruh positif kepemimpinan pemberdayaan terhadap kinerja.

**Kata Kunci:** kepemimpinan pemberdayaan, pemberdayaan psikologis, motivasi intrinsik, kinerja

## ABSTRACT

*The banking industry has frontliner employees consisting of customer service, tellers, and security guard who work as organizational representatives and have a role to improving the company's image. Therefore, companies must improve the quality of human resource (HR) through performance.*

*Leadership is basically a set of behaviour of a leader that encourage psychological empowerment and eventually increase desired work outcome. Four dimensions of psychological empowerment, namely meaningfulness, competence, self-determination, and impact that encourage intrinsic motivation on duty.*

*This research focuses on hypothesis testing to analyse the effect of empowering leadership on intrinsic motivation and job performance with psychological empowerment as a mediator. The research data used primary data obtained from questionnaires distributed to banking frontliner employees and obtained with 116 respondents. Moreover, there are a secondary data obtained from journals, articles, and e-books related to the research. This research used hypothesis testing with the method of Structural Equation Modelling (SEM-PLS)*

*Based on the research conducted, the following can be concluded as: (1) empowering leadership has positive effect on intrinsic motivation, (2) empowering leadership has positive effect on job performance, (3) psychological empowerment mediates positive effect of empowering leadership on intrinsic motivation, (4) psychological empowerment mediates positive effect of empowering leadership on job performance.*

**Keywords: empowering leadership, psychological empowerment, intrinsic motivation, job performance**