

INTISARI

Industri perbankan adalah salah satu sektor penting yang mempengaruhi perekonomian di Indonesia (BPS, 2018). Menurut data Statistik Perbankan Indonesia (2018) jumlah perbankan sampai tahun 2018 mencapai 115, padahal idealnya jumlah bank di Indonesia berjumlah 50 sampai 70 bank (Kompas, 2019). Hal tersebut membuat persaingan cukup tinggi, sehingga menuntut perbankan harus memiliki produk dan pelayanan yang baik. Salah satu pemberian pelayanan yang baik adalah pegawai *frontliner*, karena pegawai *frontliner* merupakan garda terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah Kundu, Kumar, dan Gahlawat, 2018).

Pada praktiknya, kakunya SOP (*Standard Operating Procedure*) perusahaan perbankan dapat menimbulkan hambatan-hambatan pegawai *frontliner* dalam bekerja di perusahaan. Hal ini dapat mengakibatkan kinerja pegawai tidak maksimal, yang mempengaruhi tidak tercapainya tujuan-tujuan perusahaan. Performa perusahaan yang buruk dapat mengakibatkan perusahaan kalah bersaing dengan para kompetitornya. Pemimpin harus hadir memberikan iklim yang positif untuk dapat meningkatkan kinerja. Kinerja pegawai sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek, salah satunya adalah kepemimpinan pemberdayaan yang diberikan pemimpin kepada pegawai untuk dapat merasakan kebermaknaan dalam pekerjaan mereka (Ahearne, 2018). Pemberdayaan yang diberikan pemimpin dalam bentuk pemberdayaan psikologis berupa penghargaan, kemampuan, penentuan diri, dan dampak yang kemudian menimbulkan kinerja pegawai yang optimal (Spritzer, 1995).

Penelitian ini adalah studi korelasional yang berfokus pada pengujian hipotesis dan bertujuan untuk menguji pengaruh kepemimpinan pemberdayaan pada kinerja pegawai dengan pemberdayaan psikologis sebagai pemediasi. Data pada penelitian ini merupakan data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner pada pegawai *frontliner* perbankan dengan sampel sebanyak 201 orang. Penelitian ini menggunakan hipotesis regresi empat tahap sesuai dengan prosedur Baron dan Kenny (1986).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan berupa: (1) kepemimpinan pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai dan (2) pemberdayaan psikologis secara penuh memediasi pengaruh positif kepemimpinan pemberdayaan pada kinerja pegawai.

Kata Kunci: kepemimpinan pemberdayaan, pemberdayaan psikologis, dan kinerja pegawai.

ABSTRACT

The banking industry is one of the important sectors that affect finance in Indonesia (BPS, 2018). According to Indonesian Banking Statistics data (2018) the number of banks until 2018 has reached 115, whereas ideally the number of banks in Indonesia collects 50 to 70 banks (Kompas, 2019). This makes the competition quite high, so that banks must have good products and services. One of the good service providers is frontliner employees, because frontliner employees are the front guard who directly confront Kundu, Kumar, and Gahlawat, 2018).

In practice, the rigid SOP (Standard Operating Procedure) of a banking company can overcome frontliners' obstacles in working at a company. This can improve employee performance that is not optimal, which affects the achievement of company goals. Poor company performance can companies be unable to compete with its competitors. Leaders must be present to give positive results to improve performance. Employee performance itself can be changed by several aspects, one of which is leadership empowerment given leadership to employees to be able to support sustainability in their work (Ahearne, 2018). Empowerment given leadership in the form of psychological empowerment in the form of rewards, abilities, self-determination, and influence which then led to optimal employee performance (Spritzer, 1995).

This study is a correlational study that supports hypothesis testing and research to support leadership in employee development with psychological empowerment as a mediator. The data in this study are primary data obtained through a questionnaire on banking frontliners with a sample of 201 people. This study uses multiple regression hypotheses according to the procedure of Baron and Kenny (1986).

Based on the research conducted, conclusions consist of: (1) positive and significant empowernig leadership on employee performance and (2) full psychological empowerment

Keywords: empowering leadership, psychological empowerment, and employee performance.