

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Fenomena perekonomian dunia terus berubah seiring perkembangan zaman, kemajuan terjadi di semua sektor baik industri, jasa maupun perbankan. Industri perbankan sering dianggap sebagai jantung dan motor penggerak perekonomian suatu negara. Peran strategis perbankan terlihat dalam perannya sebagai lembaga perantara dalam mengumpulkan dan menyalurkan dana masyarakat untuk mendukung pembiayaan kegiatan sektor perekonomian, yang pada akhirnya akan memperkuat struktur perekonomian suatu negara (Simatupang, 2019).

Seberapa penting sektor perbankan menurut Wiarta (2020), pembangunan ekonomi suatu negara sangat bergantung pada perkembangan dinamis dan kontribusi nyata di sektor perbankan. Ini disebabkan oleh peran penting kontribusi sektor perbankan dalam menggerakkan roda perekonomian di negara tersebut.

**Tabel 1.1 Sektor Industri Penopang Terbesar Ekonomi Indonesia Kuartal II Tahun 2022**

No	Nama	Nilai / Persen
1	Industri	17,84
2	Pertambangan	13,06
3	Pertanian	12,98
4	Perdagangan	12,71
5	Konstruksi	9,14
6	Transportasi-Pergudangan	4,79
7	Jasa Keuangan	4,14
8	Infokom	4,1
9	Adm. Pemerintahan	3,14
10	Jasa Pendidikan	2,84

Sumber : [www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa lima *leading sector*, yakni industri, perdagangan, pertanian, pertambangan dan konstruksi yang memberikan andil terbesar ke perekonomian di Indonesia. Sedangkan, jasa keuangan berada di posisi ketujuh dan memberikan kontribusi sebesar 4,4%. Menurut OJK, salah satu yang termasuk industri jasa keuangan adalah perbankan.



**Gambar 1.1 Bank Umum Di Indonesia**

Sumber : [www.dataindonesia.id](http://www.dataindonesia.id)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa jumlah bank umum di Indonesia mengalami penurunan menjadi 106 unit, berkurang satu unit dari tahun sebelumnya yang memiliki 107 unit. Data menunjukkan bahwa dalam kurun waktu satu dekade, jumlah bank umum di dalam negeri telah berkurang sebanyak 14 unit. Perubahan paling drastis terjadi pada tahun 2019, ketika jumlah bank umum di Indonesia menyusut hingga lima unit menjadi 110 unit. Penurunan ini disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah

keharusan bagi banyak bank umum untuk melakukan konsolidasi sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara dalam kegiatan keuangan masyarakat. Bank menyediakan berbagai layanan keuangan, termasuk penerimaan simpanan, pemberian kredit, pengalihan dana, dan layanan lainnya seperti jasa pembayaran, kartu kredit, dan investasi. Fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan meminjamkan dana tersebut kepada pihak yang membutuhkan pembiayaan (Ahmad & Budi, 2019).

**Tabel 1.2 Peringkat Bank Dengan Aset Terbesar di Indonesia Tahun 2022**

No.	Bank	Total Aset
1	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Rp 1.992 triliun
2	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	Rp 1.865,63 triliun
3	PT Bank Central Asia Tbk.	Rp 1.314,73 triliun

Sumber : [www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa 3 (tiga) bank dengan peringkat teratas dengan aset terbesar di Indonesia pada tahun 2022. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. merupakan bank dengan total aset terbesar, yaitu Rp 1.992 triliun. Diikuti oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dan PT Bank Central Asia Tbk. pada peringkat kedua dan ketiga.

Aset merupakan salah satu indikator kunci yang mencerminkan kinerja, stabilitas, dan pertumbuhan bank, serta peringkat ini memberikan gambaran tentang kekuatan dan dominasi relatif bank-bank tersebut dalam perekonomian Indonesia. Seiring dengan meningkatnya aktivitas ekonomi dan pertumbuhan bisnis di dalam

negeri, bank-bank teratas ini berhasil mempertahankan posisinya sebagai pemain utama di pasar perbankan Indonesia. Mereka memiliki infrastruktur yang kuat, layanan yang inovatif, dan jaringan yang luas, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan aset mereka.



**Gambar 1.2 Sepuluh Provinsi Dengan Nasabah Bank Terbanyak**

Sumber: [www.ppid.lampungprov.go.id](http://www.ppid.lampungprov.go.id)

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas, data yang diberikan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) pada bulan November 2022, jumlah total rekening simpanan nasabah bank umum di seluruh Indonesia mencapai 489,1 juta rekening. Provinsi Lampung menduduki peringkat kedelapan dalam hal jumlah rekening, dengan jumlah sekitar 11,5 juta rekening. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2022), total aset perbankan Provinsi Lampung pada posisi Kuartal IV-2022 tercatat mencapai Rp 116,42 triliun atau mengalami peningkatan 7,88 persen dari sebesar Rp 107,91 triliun dibandingkan periode sama tahun sebelumnya.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa industri perbankan di Provinsi Lampung mampu bersaing dengan provinsi-provinsi lainnya. Hal tersebut merupakan hal yang positif oleh karena itu baik seluruh kabupaten yang ada di Lampung dan lebih terkhusus kota Bandar Lampung yang menjadi penggerak terbesar, harus terus meningkatkan pelayanan dan kinerja tersebut tentunya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta meningkatkan loyalitas dari nasabah sendiri (Octavia, 2019). Organisasi atau perusahaan perbankan harus bisa mendapatkan sumber daya yang berkualitas yang akan memberikan dampak positif bagi setiap perusahaan, baik itu perusahaan milik negara maupun perusahaan swasta, terutama untuk perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang perbankan.

Penelitian ini memilih kota Bandar Lampung sebagai kota terbesar dan tersibuk di Provinsi Lampung memiliki aktivitas ekonomi yang sangat tinggi dibandingkan dengan kabupaten-kabupaten lain yang ada di Provinsi Lampung. Kota Bandar Lampung juga merupakan ibukota provinsi dan menjadi pusat kegiatan perekonomian, sehingga dapat dijadikan acuan untuk kabupaten-kabupaten lain di Provinsi Lampung (Mahroji & Indrawati, 2020). Selain itu, sebagai pusat perekonomian, Bandar Lampung sering menjadi acuan atau referensi bagi kabupaten-kabupaten lain di Provinsi Lampung dalam mengembangkan strategi ekonomi, kebijakan, dan pengembangan infrastruktur.

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai inti dalam suatu perusahaan atau organisasi. Era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, termasuk adanya zaman milenial, telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk motivasi hidup, perilaku, moral, dan pola berpikir. Oleh karena itu, perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk mengelola SDM dengan baik guna

menciptakan tim dan individu berkualitas yang mampu bersaing dalam lingkungan yang kompetitif (Thahir et al., 2022).

Dalam konteks yang diuraikan, sangatlah vital bagi setiap perusahaan yang beroperasi dalam sektor perbankan untuk memberikan perhatian yang serius terhadap kinerja sumber daya manusia mereka. Kinerja karyawan memiliki dampak yang signifikan pada kemampuan perusahaan untuk bertahan dalam persaingan yang ketat dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tentunya banyak faktor yang dapat mendorong kinerja karyawan, Seperti memberikan pekerjaan yang menantang, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan menyediakan karyawan dengan kebijakan dan prosedur yang terbaru, peralatan kerja yang memadai, sistem keamanan kerja yang baik dan pelaksanaan tanggung jawab pekerjaan pada dasar berjenjang dan terukur (Ardi et al., 2022).

Kinerja perbankan di Provinsi Lampung menunjukkan pertumbuhan yang positif, tercermin dari Aset perbankan Lampung pada Triwulan 2-2023 mengalami pertumbuhan jika dibandingkan dengan Triwulan 2-2022 yaitu meningkat sebesar Rp7,10 Triliun atau tumbuh sebesar 6,21% dari sebesar Rp114,31 Triliun menjadi sebesar Rp121,41 Triliun yang dikemukakan oleh kepala Otoritas Jasa Keuangan Lampung (2023). Pertumbuhan aset perbankan yang positif di Provinsi Lampung juga disebabkan juga oleh pertumbuhan ekonomi yang kuat di wilayah Kota Bandar Lampung. Berdasarkan data Badan Pusat Statistika (BPS) perekonomian Lampung bahwa pertumbuhan ekonomi kota Bandar Lampung menduduki urutan 1 (satu) yaitu memiliki pertumbuhan produk domestik regional bruto (PDRB), sebesar 4,95 persen. Ini bisa disebabkan oleh peningkatan investasi, aktivitas bisnis, atau peningkatan dalam transaksi keuangan di kota ini (databoks.com, 2023).

Menurut Thahir et al. (2022) yang menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, didasarkan pada kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Selanjutnya dalam penelitian (Kurrata et al., 2023), dalam penelitiannya menyatakan bahwa kinerja merujuk pada hasil yang timbul dari pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan, dan ini terjadi dalam batas waktu tertentu yang telah ditentukan. Selanjutnya menurut Mangkunegara dalam penelitian (Ritawaty & Maulani, 2023), menyatakan kinerja mengacu pada hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan, yang dapat diukur dari segi kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sedangkan dalam penelitian (Faisal et al., 2020), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok individu di dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi pada periode waktu tertentu. Perusahaan yang memiliki performa kinerja yang baik dapat bersaing secara kompetitif dengan menjaga kualitas dan integritasnya.

Sasaran organisasi adalah mencapai produktivitas kerja yang tinggi melalui kinerja karyawan yang optimal, yang merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Fajar & Fermayani, 2019). Pentingnya produktivitas kerja karyawan bagi perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan. Produktivitas yang baik, didukung oleh kinerja yang baik, menjadi faktor penting dalam membangun organisasi yang kompetitif dan berhasil mencapai tujuan perusahaan (Farhan, 2022). Pegawai yang memiliki kinerja baik akan memberikan dampak positif pada kinerja keseluruhan organisasi, yang pada

akhirnya akan terlihat dari pencapaian organisasi secara keseluruhan (Irsyad et al., 2022).

Bank BRI pada tahun 2021 mencatatkan laba bersih sebesar Rp 18,35 triliun, sementara diposisi kedua di tempati oleh Bank BCA dengan laba bersih sebesar Rp31,41 triliun pada tahun 2021 dan berikutnya Bank Mandiri menduduki posisi ketiga dengan perolehan laba bersih Rp 24,41 triliun pada tahun 2021. Dari hasil laba yang sudah dijelaskan Hal itu berhubungan dari kinerja ke 3 (tiga) bank diatas. Proyeksi masa depan menurut Direktur Riset Center of Reform on Economics yang mengindikasikan tantangan likuiditas yang lebih ketat bagi ketiga bank tersebut menunjukkan perlunya penanganan yang lebih cermat dalam mengelola sumber daya finansial mereka. Likuiditas yang ketat dapat mengakibatkan penurunan layanan, ketidakstabilan pasar, dan dampak negatif lainnya pada ekonomi dan masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian tentang budaya organisasi dan employee empowerment tidak hanya membantu bank-bank mengatasi tantangan likuiditas yang lebih ketat, tetapi juga memberikan landasan untuk pertumbuhan berkelanjutan, keunggulan kompetitif, dan keberlanjutan jangka panjang bagi institusi keuangan tersebut (www.financial.bisnis.com, 2023).

Budaya adalah sebuah kata untuk gaya hidup kumpulan individu yang berarti mereka menyelesaikan sesuatu dengan cara yang khas atau unik (Cherian et al., 2021). Menurut Fahmi dalam (Kurrata et al., 2023), budaya organisasi adalah konsep yang telah lama digunakan dan diterapkan dalam kegiatan kerja sehari-hari sebagai salah satu fondasi untuk meningkatkan kualitas kerja para pekerja dan kinerja manajemen perusahaan. Menurut Bangun dalam (Ritawaty & Maulani, 2023), budaya organisasi adalah sebuah sistem atau pola nilai-nilai, simbol, ritual,



mitos, dan praktik-praktik yang berlanjut secara konsisten, yang membimbing individu untuk berperilaku sesuai dengan upaya dalam memecahkan masalah.

Berdasarkan pra survey yang telah dilakukan pada tanggal 5 oktober 2023 terhadap PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., dan PT Bank Central Asia Tbk, terlihat adanya kesamaan dalam budaya organisasi yang dimana setiap bank-bank menanamkan nilai-nilai budaya organisasi seperti integritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, keteladanan, dan penghargaan pada sumberdaya manusia, hal-hal tersebut menunjukkan jika semua bank menjalankan nilai-nilai tersebut dengan sungguh, maka mampu meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan citra bank tersebut, Namun survei juga menunjukkan variasi dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Beberapa nasabah menerima pelayanan yang baik dan memuaskan, menunjukkan bahwa jika bank-bank menanamkan nilai-nilai di atas, maka akan membuahkan hasil yang positif dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, Namun, ada juga nasabah yang mengeluhkan kurangnya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Bank Mandiri adalah bank terkemuka di Indonesia yang menawarkan berbagai layanan perbankan dan keuangan kepada nasabah individu, bisnis, dan korporat. Budaya organisasi Bank Mandiri mencerminkan semangat keunggulan, integritas, dan keberlanjutan. Karyawan Bank Mandiri diharapkan untuk memiliki sikap profesionalisme yang tinggi, kolaboratif, dan berorientasi pada hasil. Mereka dikenal dengan dedikasi mereka terhadap pertumbuhan perusahaan dan pelayanan pelanggan yang berkualitas (bankmandiri.co.id, 2023).

Bank BRI adalah bank terbesar di Indonesia yang fokus pada pelayanan kepada masyarakat dengan skala usaha mikro, kecil, dan menengah. Budaya organisasi Bank BRI mencerminkan nilai-nilai kebersamaan, kesederhanaan, dan pelayanan yang berkualitas. Karyawan Bank BRI diidentifikasi dengan semangat kebersamaan dan kesetiaan terhadap nasabah. Mereka dikenal memiliki pendekatan yang sangat peduli terhadap nasabah, terutama kelompok masyarakat kecil dan pelaku usaha mikro (bri.co.id, 2023).

Bank BCA adalah salah satu bank terbesar di Indonesia yang dikenal dengan layanan perbankan ritel dan korporatnya yang luas. Budaya organisasi Bank BCA menekankan pada efisiensi, inovasi, dan kepuasan pelanggan. Karyawan Bank BCA diharapkan untuk memiliki sikap proaktif dalam memberikan solusi perbankan kepada nasabah. Mereka dikenal dengan kerja keras, profesionalisme, dan kemampuan dalam melayani pelanggan secara cepat dan efisien (www.bca.co.id, 2023).

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun memiliki kesamaan dalam budaya organisasi, tidak semua bank mampu mengimplementasikan budaya organisasi ini dengan efektif. Mungkin belum benar benar ditekankan di beberapa bank. Dalam konteks ini menunjukkan bahwa walaupun budaya organisasi memiliki kesamaan, tetapi belum dijalankan secara sungguh-sungguh dan kualitas pelayanan yang diberikan nasabah. Oleh karena itu, dengan memperkuat partisipasi karyawan dalam pembentukan kembali budaya organisasi, menetapkan sistem penghargaan yang mendukung perilaku yang diharapkan, serta meningkatkan koordinasi dan integrasi di seluruh bank, lembaga tersebut akan memiliki

kesempatan yang lebih baik untuk menerapkan budaya organisasi yang konsisten dan menghasilkan pelayanan yang lebih optimal kepada nasabah.

Pemberdayaan karyawan (*Employee Empowerment*) dapat dijelaskan sebagai proses di mana organisasi berusaha untuk memperbaiki cara mereka beroperasi (Deni & Riswanto, 2019). Menurut Kirkman dalam (Farhan, 2022), pemberdayaan didefinisikan sebagai suatu kondisi di mana sekelompok individu bekerja secara saling tergantung satu sama lain dengan tujuan bersama, dan di dalamnya setiap anggota kelompok memiliki tanggung jawab terhadap pencapaian tugas bersama. Menurut Karakoc dalam (Ritawaty & Maulani, 2023), pemberdayaan adalah salah satu pendekatan yang paling efektif untuk memberikan kesempatan kepada karyawan di semua tingkatan untuk mengaplikasikan kemampuan kreatif mereka guna meningkatkan kinerja organisasi tempat mereka bekerja, serta meningkatkan kualitas kehidupan kerja mereka sendiri.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan pada tanggal 5 oktober 2023 terhadap PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., dan PT Bank Central Asia Tbk., terlihat adanya variasi dalam pendekatan pemberdayaan karyawan di setiap bank. Beberapa bank fokus pada pelatihan dan pengembangan keterampilan profesional serta keterampilan kerja, yang mendukung pertumbuhan karyawan. Namun, hasil survei juga menunjukkan variasi dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Beberapa nasabah menerima pelayanan yang baik dan memuaskan, menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan dalam bentuk pelatihan dan pengembangan keterampilan telah membuahkan hasil positif dalam memberikan pelayanan yang memadai. Namun,

juga nasabah yang mengeluhkan kurangnya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Bank Mandiri memiliki program pemberdayaan karyawan melalui pelatihan, pembinaan, dan peningkatan keterampilan. Mereka mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif, berbagi ide, dan mengimplementasikan perubahan yang positif di tempat kerja. Bank ini memiliki kebijakan penilaian kinerja yang adil dan transparan, serta memastikan bahwa karyawan memiliki akses ke informasi dan pelatihan yang mereka butuhkan untuk berkembang dalam pekerjaan mereka (Laporan Keberlanjutan Mandiri, 2020).

Bank BRI memiliki program pelatihan dan pengembangan karyawan yang kuat, termasuk pelatihan tentang produk dan layanan terbaru, serta pelatihan kepemimpinan. Selain itu, bank ini mendorong partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan melalui forum-forum diskusi dan program penghargaan atas kinerja yang baik. Karyawan diberdayakan untuk memberikan masukan dan saran yang konstruktif melalui survei kepuasan karyawan dan sesi feedback berkala (Laporan Keberlanjutan BRI, 2020).

Bank BCA menerapkan program pemberdayaan karyawan melalui pelatihan berkelanjutan dan pengembangan keterampilan. Mereka juga memiliki kebijakan yang mendukung karyawan untuk mengusulkan ide-ide inovatif dan memperoleh dukungan dari manajemen untuk mengimplementasikannya. Bank ini memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam proyek-proyek strategis dan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan yang penting (Laporan Keberlanjutan BCA, 2020).

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dalam pemberdayaan karyawan, tidak semua bank mampu mengimplementasikan pendekatan ini dengan efektif. mungkin belum cukup ditekankan di beberapa bank. Dalam konteks ini, terdapat kesenjangan antara pendekatan pemberdayaan karyawan yang diterapkan di dalam organisasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, penting bagi bank-bank tersebut untuk meninjau kembali strategi pemberdayaan karyawan, bank dapat memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat reputasi bank. Pemberdayaan karyawan yang tepat memungkinkan mereka untuk merasa lebih percaya diri, termotivasi, dan sesuai dengan harapan nasabah, yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja dan citra bank.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fajar & Fermayani, 2019), menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Kurrata et al., 2023), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank NTB Syariah Cabang Mataram. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Faisal et al., 2020), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Bjb Syariah Kcp Ciawi Tasikmalaya.

Selanjutnya penelitian dengan hasil berbeda yang dilakukan oleh (Alparedi & Toni, 2021), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Danamon Simpan Pinjam

*Cluster* Padang. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Muttaqien & Cahyaningati, 2023), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Perkreditan Rakyat. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Mery, 2020), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tegal.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sompie, 2019), menunjukkan hasil bahwa *employee empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Sulutgo Cabang Boroko. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Ritawaty & Maulani, 2023), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa *employee empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Farhan, 2022), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa *employee empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank HSBC Lampung.

Lalu, penelitian dengan hasil berbeda yang dilakukan oleh (Samprastyo et al., 2021), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa *employee empowerment* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPR Bank Jombang. Selanjutnya penelitian dengan hasil berbeda yang dilakukan oleh (Maidy & Dirbawanto, 2022), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa *employee empowerment* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Central Asia Tbk –KCU Medan. Selanjutnya penelitian dengan hasil berbeda yang dilakukan oleh (Juharni et al., 2022) yang menunjukkan hasil bahwa *employee*

*empowerment* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah di Kota Palopo.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan maka, penelitian ini untuk mengetahui **“Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Employee Empowerment* terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., PT Bank Central Asia Tbk. di Kota Bandar Lampung)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., PT Bank Central Asia Tbk. di Kota Bandar Lampung)?
2. Apakah *employee empowerment* berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., PT Bank Central Asia Tbk. di Kota Bandar Lampung)?
3. Apakah budaya organisasi dan *employee empowerment* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., PT Bank Central Asia Tbk. di Kota Bandar Lampung)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini meliputi :

1. Untuk menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., PT Bank Central Asia Tbk. di Kota Bandar Lampung).
2. Untuk menguji pengaruh *employee empowerment* terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., PT Bank Central Asia Tbk. di Kota Bandar Lampung).
3. Untuk menguji pengaruh budaya organisasi dan *employee empowerment* terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., PT Bank Central Asia Tbk. di Kota Bandar Lampung).

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan tambahan referensi kepada akademik dan juga penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji tentang seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan *employee empowerment* terhadap kinerja karyawan.

#### 2. Manfaat Praktis



Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan terhadap perusahaan industri perbankan agar dapat memberikan penerapan budaya organisasi dan *employee empowerment* yang tepat untuk karyawan.

### **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Terdapat batasan-batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada karyawan yang bekerja di Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., PT Bank Central Asia Tbk. di Kota Bandar Lampung.
2. Penelitian ini hanya berfokus budaya organisasi, *employee empowerment*, dan kinerja karyawan.