

**PENGARUH OTORITAS LEGAL RASIONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
MAKASSAR 1**

*THE INFLUENCE OF RATIONAL LEGAL AUTHORITY ON EMPLOYEE
PERFORMANCE AT BANK SYARIAH INDONESIA MAKASSAR BRANCH
OFFICE 1*

MUHAMMAD RIZKI PRATAMA

E031191071



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2023

**PENGARUH OTORITAS LEGAL RASIONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
MAKASSAR 1**

SKRIPSI

MUHAMMAD RIZKI PRATAMA

E031191071



**SKRIPSI DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT GUNA
MEMPEROLEH DERAJAT KESARJANAAN PADA DEPARTEMEN
SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH OTORITAS LEGAL RASIONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG MAKASSAR 1

NAMA : MUHAMMAD RIZKI PRATAMA

NIM : E031191071

Telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II untuk
diajukan pada panitia ujian seminar hasil skripsi

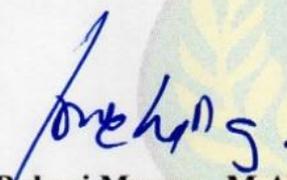
Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

UNIVERSITAS HASANUDDIN Makassar, 21 Maret 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Buhari Mengge, M.A
NIP. 196905292003121002


Musrayani Usman, S.Sos., M.Si.
NIP.198405242019032011

Mengetahui,

Kepala Departemen Sosiologi FISIP UNHAS



Prof. Hasbi Marissangan, P.hD.
NIP.196308271991031003

HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

Skripsi ini telah diajukan dan dipertahankan di depan Tim Evaluasi Skripsi pada
Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin

Oleh:

NAMA : MUHAMMAD RIZKI PRATAMA
NIM : E031191071
**JUDUL : PENGARUH OTORITAS LEGAL RASIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
MAKASSAR 1**

Pada:

Hari / Tanggal: Senin, 27 Maret 2023

Tempat: Ruang Ujian Departemen Sosiologi

TIM EVALUASI SKRIPSI

KETUA : Dr. Buhari Mengge, M.A (.....) *Buhari Mengge*
SEKRETARIS : Musrayani Usman, S.Sos., M.Si. (.....) *Musrayani Usman*
ANGGOTA : Dr. Sakaria, S.Sos., M.Si. (.....) *Sakaria*
Atma Ras., S.Sos., M.Si. (.....) *Atma Ras.*

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : MUHAMMAD RIZKI PRATAMA

NIM : E031191071

PROGRAM STUDI : SOSIOLOGI

JENJANG : S1

**JUDUL : PENGARUH OTORITAS LEGAL RASIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG MAKASSAR 1**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 27 Maret 2023

Yang Menyatakan



MUHAMMAD RIZKI PRATAMA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta saya, berkat perjuangan mereka berdua saya bisa menempuh pendidikan hingga bangku perkuliahan, Skripsi ini juga ku persembahkan untuk sosok hebat yang tak henti-hentinya memberi dukungan dan semangatnya.

“Around here, however, we don't look backwards for very long. We keep moving forward, opening up new doors and doing new things... and curiosity keeps leading us down new paths.” – Walt Disney

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, atas kuasa, Ridha, dan Karunia-Nya skripsi ini telah terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa kita ucapkan pada Rasulullah Muhammad SAW, InsyaAllah kita akan mendapat syafaat di hari akhir. Tuntasnya skripsi berjudul **“Pengaruh Otoritas Legal Rasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Makassar 1”** yang bertujuan sebagai syarat kelulusan memperoleh gelar sarjana pada Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Kota Makassar.

Terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan pada orang-orang yang berkontribusi besar dalam hidup saya. Keluarga saya serta diri saya sendiri atas segala dukungan yang telah diberikan, pengorbanan yang tak henti-hentinya dilakukan, serta nasihat dan doa yang terus diberikan kepada saya. Alhamdulillah berkat segala dukungan dan doa yang diberikan saya mampu menyelesaikan pendidikan hingga jenjang S1 di kampus Universitas Hasanuddin. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunianya.

Upaya penulisan skripsi ini dihadapkan begitu banyak rintangan, namun berkat banyaknya dukungan, bimbingan, bantuan, pengorbanan, serta petunjuk dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan penghargaan serta ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Orang tua saya tercinta, Bapak **Suharto S.Sos**, dan Ibu **Sukmawati** yang telah memberikan doa, semangat, pengorbanan, serta banyak hal dalam hidup saya.
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc**, selaku rektor Universitas Hasanuddin Kota Makassar serta Ibu **Prof. Dr. Hj. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A** selaku mantan rektor sekaligus Guru Besar Departemen Sosiologi FISIP Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Dr. Phil. Sukri, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
4. Bapak **Prof. Hasbi Marissangan, P.hD** selaku Kepala Departemen Sosiologi dan **Dr. M. Ramli AT, M.Si** selaku Sekretaris Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Dr. Buhari Mengge, M.A** selaku pembimbing utama yang senantiasa meluangkan waktu dan membimbing saya selama ini.
6. Ibu **Musrayani Usman, S.Sos., M.Si** selaku pembimbing skripsi sekaligus pembimbing akademik yang senantiasa membimbing saya selama ini.
7. Bapak **Dr. Sakaria, S.Sos, M.Si** selaku penguji utama yang bersedia memberikan masukan dan koreksi terhadap skripsi saya.
8. Ibu **Atma Ras, S.Sos, M.A** selaku penguji yang bersedia memberikan masukan dan koreksi terhadap skripsi saya.
9. Seluruh **Bapak dan Ibu Dosen** yang telah mendidik saya, khususnya kepada staff akademik Departemen Sosiologi Bapak **Pasmudir, S.Hum.**, Ibu **Rosnaini, S.E.**, dan Bapak **Hidayat Doe, S.IP., M.Si** dalam memberikan

bantuan jasa administratif selama menempuh studi S1 di Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

10. **Kepala cabang Bank Syariah Indonesia Makassar 1** yang telah menerima saya, khususnya kepada ibu **Shanty** dan ibu **Febrianti** atas bantuannya selama saya melakukan penelitian. Serta seluruh **pegawai Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1** yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu.
11. Sepupu tercinta saya, Kakak **Nining Nursyahbani** dan Kakak **Ainul Adiananta** yang telah memberi banyak bantuan serta arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman **Sosiologi angkatan 19** atas segala dukungan, dan bantuannya, terkhusus kepada **Aris, Rizqi, Febriansyah, Rafli, Jamil, Akbar, Agung, Amin, Fuad, Firman** serta teman-teman **Aliansi Hoax** yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu.
13. Teman-teman **KKN Gel. 108 Posko Bowong Cindea** yang selalu memberikan doa serta dukungan hingga saat ini.
14. **Syarifah Fatimiyah** sosok hebat yang tak henti-hentinya memberi semangat, bantuan, dan doa hingga saat ini.
15. Semua pihak yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi dan kepada seluruh pembaca skripsi ini.

Saya menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, maka dari itu saya sangat berharap masukan berupa saran ataupun kritik dari seluruh pembaca.

Makassar, 21 Maret 2023

MUHAMMAD RIZKI PRATAMA

ABSTRAK

Muhammad Rizki Pratama, E031191071. “Pengaruh Otoritas Legal Rasional Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1” dibimbing oleh Dr. Buhari Mengge, M.A dan Musrayani Usman, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran karyawan BSI kantor Cabang Makassar 1, bentuk otoritas legal rasional yang ada pada BSI, dan pengaruh otoritas legal rasional terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini terdiri atas 60 orang. Teknik penarikan sampel secara jenuh dengan mengambil keseluruhan populasi sebagai sampel.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menemukan bahwa peran karyawan Bank Syariah Indonesia dibagi berdasarkan pembagian tugas yang dibagi berdasarkan kompetensi dan jabatan karyawan, setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab berdasarkan peran yang dimiliki. Penelitian ini menunjukkan pada BSI kantor Cabang Makassar 1 terdapat indikator tipe ideal birokrasi sehingga bentuk otoritas atau birokrasi yang ada Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1 adalah otoritas legal rasional yang hukum transaksinya berlandaskan pada syariat islam. Penelitian ini membuktikan bahwa otoritas legal rasional memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan sangat signifikan sebesar $0.000 > 0.005$ melalui uji regresi linear sederhana.

Penelitian ini membuktikan otoritas legal rasional mempengaruhi kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1 melalui indikator pembagian kerja, heirarki otoritas, kepemimpinan, kompensasi, dan lingkungan kerja. Saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini yakni berusaha mempertahankan kualitas kepemimpinan dan interaksi yang baik dengan melibatkan seluruh anggota akan memberi pengaruh baik terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Otoritas Legal-Rasional, Birokrasi, Kinerja, Perbankan Syariah

ABSTRACT

Muhammad Rizki Pratama, E031191071. "The Influence of Rational Legal Authority on Employee Performance at Bank Syariah Indonesia Makassar Branch Office 1" supervised by Dr. Buhari Mengge, M.A and Musrayani Usman, S.Sos., M.Sc.

This study aims to determine the role of employees of BSI Makassar Branch Office 1, the form of rational legal authority that exists at BSI, and the influence of rational legal authority on employee performance at Bank Syariah Indonesia Makassar Branch Office 1. This research uses a quantitative research approach with a descriptive research type. The population in this study consisted of 60 people. Saturation sampling technique by taking the entire population as a sample.

The results obtained from this study found that the roles of Bank Syariah Indonesia employees were divided based on the division of tasks which were divided based on the competence and position of the employee, each employee has duties and responsibilities based on the role he has. This study shows that at the BSI Makassar Branch Office 1 there is an indicator of the ideal type of bureaucracy so that the existing form of authority or bureaucracy at Bank Syariah Indonesia Makassar Branch Office 1 is a rational legal authority whose transaction law is based on Islamic law. This study proves that rational legal authority influences employee performance with a very significant in level $0.000 > 0.005$ through a simple linear regression test.

This study proves that rational legal authority influences the performance of Bank Syariah Indonesia Makassar 1 branch offices through indicators of division of labor, hierarchy of authority, leadership, compensation, and work environment. Suggestions that can be given through this research are trying to maintain the quality of leadership and good interaction by involving all members will have a good influence on employee performance.

Keywords: Legal-Rational Authority, Bureaucracy, Performance, Islamic Banking

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI	III
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR	VI
ABSTRAK.....	X
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR TABEL.....	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Otoritas Legal-Rasional = Birokrasi, Rasionalisasi	10
2.2. Manajemen Impresi dalam Mendukung Kinerja Karyawan.....	15
2.3. Kaitan Otoritas Legal-Rasional dan Kinerja Karyawan	23
2.4. Kerangka Konsep.....	30
2.5. Definisi Operasional.....	33
2.6. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Pendekatan dan Strategi Penelitian	36
3.2. Teknik Penentuan Sumber Informasi.....	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4. Teknik Analisis Data	38
3.5. Teknik Penyajian Data	43
3.6. Waktu dan Lokasi Penelitian	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI.....	45
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	45

4.2.	Visi dan Misi Perusahaan	46
4.3.	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia	47
4.4.	Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Makassar 1	48
4.5.	Standar Operasional Prosedur (Pedoman Perilaku AKHLAK)	49
4.6.	Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	51
4.7.	Teknis Operasional Cabang Bank Syariah Indonesia	52
4.8.	Deskripsi Pekerjaan (<i>Jobdesc</i>) Karyawan Bank Syariah Indonesia	62
BAB V HASIL PENELITIAN		68
5.1.	Karakteristik Responden	68
5.1.1.	Karakteristik berdasarkan umur.....	69
5.1.2.	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	70
5.1.3.	Karakteristik berdasarkan lama kerja.....	71
5.1.4.	Karakteristik berdasarkan posisi dan pendapatan	73
5.2.	Otoritas Legal-Rasional BSI kantor Cabang Makassar 1	76
5.2.1.	Kesesuaian Pembagian Kerja Karyawan	76
5.2.2.	Kesesuaian Hirarki Otoritas dalam Instansi.....	77
5.2.3.	Kesesuaian Kepemimpinan dalam Instansi.....	79
5.2.4.	Kesesuaian Pemberian Kompensasi Karyawan	82
5.2.5.	Kesesuaian Kondisi Lingkungan Kerja	84
5.3.	Kinerja Karyawan BSI kantor Cabang Makassar 1	85
5.3.1.	Kesesuaian Kualitas Kerja Karyawan.....	86
5.3.2.	Kesesuaian Kedisiplinan Kerja Karyawan.....	87
5.3.3.	Kesesuaian Inisiatif Karyawan dalam Bekerja	88
5.3.4.	Kesesuaian Umpan Balik yang diterima Karyawan dalam Bekerja	89
5.4.	Pengaruh Otoritas Legal-Rasional terhadap Kinerja Karyawan	90
5.4.1.	Kaitan Pembagian kerja dan hirarki otoritas terhadap kinerja karyawan ..	92
5.4.2.	Kaitan kompensasi terhadap kinerja karyawan	94
5.4.3.	Kaitan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan	96
5.4.4.	Kaitan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan	97
5.4.5.	Uji Pengaruh Otoritas Legal-Rasional terhadap Kinerja Karyawan.....	99
BAB VI PENUTUP		101
6.1.	Kesimpulan	101
6.2.	Saran	104

DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI.....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Cabang Makassar 1.....	48
Gambar 5.1 Distribusi Umur Responden.....	69
Gambar 5.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	70
Gambar 5.3 Distribusi Lama Bekerja Responden.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Hasil	Telaah	Penelitian
Terdahulu.....				
				27
Tabel	2.2	Definisi	Variabel	dan
Indikator.....				
				33
Tabel	3.3	Jadwal		Kegiatan
Penelitian.....				
				44
Tabel	4.1	Implementasi		perilaku
AKHLAK.....				
				49
Tabel	4.2	Perbedaan	bank	syariah dan
konvensional.....				
				51
Tabel		4.3		TOC
Supervisor.....				
				52
Tabel		4.4		TOC
Teller.....				
				55
Tabel	4.5	TOC		Customer
Service.....				
				57
Tabel	4.6	TOC		Back
Office.....				
				60
Tabel	4.7 <i>Job Description</i> Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar			
1.....				
	63			
Tabel	5.1	Posisi	dan	Gaji
Responden.....				
				73
Tabel	5.2	Distribusi		Gaji
Responden.....				
				75

Tabel 5.3	Tanggapan Responden Terhadap Pembagian Kerja	76
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Terhadap Hirarki Otoritas	78
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Terhadap Kepemimpinan	79
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Terhadap Kompensasi	81
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Terhadap Lingkungan Kerja	84
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kerja	85
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan	87
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Terhadap Inisiatif	88
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Terhadap Umpan Balik	89
Tabel 5.12	Analisa Skor pada Indikator Otoritas Legal Rasional	91
Tabel 5.13	Analisa Skor pada Indikator Kinerja Karyawan	91
Tabel 5.14	Hasil Uji Regresi Linear Pembagian Kerja terhadap Kinerja Karyawan	92
Tabel 5.15	Hasil Uji Regresi Linear Hirarki Otoritas terhadap Kinerja Karyawan	93

Tabel 5.16 Hasil Uji Regresi Linear Kompensasi terhadap Kinerja	
Karyawan.....	94
Tabel 5.17 Hasil Uji Regresi Linear Kepemimpinan terhadap Kinerja	
Karyawan.....	95
Tabel 5.18 Hasil Uji Regresi Linear lingkungan kerja terhadap Kinerja	
Karyawan.....	97
Tabel 5.19 Hasil Uji Regresi Linear Otoritas Legal rasional terhadap Kinerja	
Karyawan.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pemikiran manusia yang semakin modern, menghasilkan banyak sistem-sistem yang lahir guna mempermudah pekerjaan mereka. Sistem birokrasi sebagai salah satu sistem yang memanfaatkan alat untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif, yang terbukti mampu menghasilkan banyak pencapaian yang diraih oleh sekelompok masyarakat. Max Weber mendefinisikan birokrasi sebagai bentuk organisasi yang penerapannya sesuai atau berhubungan dengan tujuan bersama yang ingin dicapai. Artinya birokrasi digunakan untuk mengorganisasikan pekerjaan secara teratur. Birokrasi lazimnya ditemukan dalam sistem kerja yang dilakukan oleh kelompok. Kelompok yang terbentuk tentunya memiliki satu tujuan utama, dan birokrasi menjadi kendaraan kelompok tersebut untuk mencapai tujuannya. Birokrasi tidak serta merta terbentuk dengan sendirinya, birokrasi lahir dari rasionalitas pemikiran yang terjadi dalam masyarakat (Ritzer, 2012: 234).

Masyarakat setiap zamannya akan mengalami perkembangan utamanya dalam pemikiran. Pemikiran manusia yang semakin menjurus ke arah logika dan rasional disebut rasionalitas. Melalui pemikiran rasionalitas manusia semakin merujuk pada kalkulasi yang lebih rinci terhadap aktivitas yang dilakukan demi mencapai tujuan secara efisien dan tepat sasaran. Contoh perkembangan pemikiran masyarakat secara rasional yakni dalam penciptaan restoran cepat saji, dalam menghasilkan makanan secara *instan* dan disajikan langsung ke pelanggan,

hal tersebut perlu melalui beberapa tahap yang diorganisir oleh masing masing individu yang memegang tanggung jawab. Proses yang terjadi dalam penyajian makanan cepat saji ini dapat disebut birokrasi.

Birokrasi memiliki elemen otoritas. Otoritas merupakan sebuah kekuasaan atau wewenang yang dimiliki oleh superior dalam organisasi. Otoritas yang menjadi elemen birokrasi didapatkan melalui aturan yang legal dan sah, hal tersebut disebut otoritas legal-rasional. Sumber Otoritas Legal-Rasional adalah legalitas atau suatu sistem yang secara sadar diciptakan oleh aturan-aturan yang rasional. Pemegang otoritas rasional memiliki kaidah dan aturan yang tertulis jelas, sehingga dalam melaksanakan tanggung jawabnya pemegang kekuasaan tidak semena-mena, bahkan menurut Max Weber bentuk birokrasi sebagai satuan bentuk otoritas yang paling terstruktur dan legal. Melalui rasionalitas, birokrasi serta-merta ter-aplikasi secara efisien dalam mencapai sebuah tujuan. Ali Abdul (2011: 1) menjelaskan konsep birokrasi Max Weber yang legal rasional, diaktualisasikan di Indonesia dengan berbagai kekurangan dan kelebihan seperti terlihat dari perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi timbul manakala terjadi interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi, melalui penelitian ini menjelaskan indikasi pengaruh perilaku birokrasi pada suatu lembaga disebabkan oleh interaksi antar karakteristik individu.

Sebuah organisasi atau perusahaan yang memiliki tujuan besar tidak hanya berdiri atas pemegang otoritas saja, melainkan anggota atau karyawan juga berperan penting dalam kemajuan sebuah perusahaan. Karyawan dan pemimpin

mempunyai peran yang sangat besar terhadap organisasi, karena tanpa keduanya organisasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Pemimpin harus menempatkan perannya sebagai kepala semua bidang di organisasi sehingga dapat mengatur para karyawan agar bekerja dengan baik dan juga bisa memotivasinya. Pemimpin atau superior adalah seseorang yang memimpin orang lain dengan cara memberikan petunjuk atau dengan dimaknai secara lebih formal, bahwa dalam menjalankan kepemimpinan orang tersebut memberikan perintah-perintah (Sulistiyani, 2008: 10). Kepemimpinan dapat dikatakan sebagai cara atau gaya dari seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong, dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja pegawai berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau pegawai dalam mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Dalam organisasi, suatu gaya kepemimpinan yang tepat sangat diperlukan untuk mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan kinerja bagi karyawan (Hasibuan, 2003: 170).

Karyawan atau sub-ordinat merupakan bidak yang dijalankan oleh pemegang otoritas atau superior dalam menggerakkan roda perusahaan dalam mencapai tujuan. Salman Farisi (2019: 16) menjelaskan sumber daya manusia merupakan aset penting yang memiliki kemampuan berkembang untuk penentu keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama organisasi perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola secara optimal, dan diberi perhatian yang ekstra dan memenuhi hak-haknya. Selain

itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuan, keterampilan setia kepada perusahaan, bersemangat dalam mencapai tujuan perusahaan. Maka dari itu penting untuk mengetahui eksistensi anggota atau karyawan sebagai sumber daya manusia. Eksistensi karyawan dapat dinilai berdasarkan kinerja yang mereka lakukan.

Kinerja karyawan merupakan capaian seorang karyawan dalam upaya memenuhi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan atau organisasi. “Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu” (Wirawan, 2008: 05). Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting diantaranya adalah faktor kepemimpinan atau penggunaan otoritas dalam organisasi. Contoh lain untuk memahami birokrasi dapat kita lihat pada perusahaan perbankan. Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan dikelola oleh sekelompok individu yang memiliki keahlian lalu diterapkan pada tanggung jawab masing-masing. Perbankan sebagai birokrasi, membagi hak dan tanggung jawab kepada masing-masing karyawan. .

Wa Ode (2019) melakukan penelitian terhadap pengaruh kepemimpinan pada kinerja karyawan, penelitian tersebut menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan dan kegagalan pencapaian kinerja karyawan kepemimpinan yang menempatkan banyak nilai dan

memberikan perhatian pada pengembangan suatu visi serta memberikan inspirasi pada para pengikutnya untuk mencapai visi tersebut. Mereka memusatkan usaha mereka pada tujuan jangka panjang vs jangka pendek, mengubah atau memperbaiki sistem yang ada untuk mengakomodasi visi mereka dari pada bekerja dalam sistem yang ada. Mereka melatih diri untuk lebih bertanggung jawab pada apa yang mereka kembangkan untuk lebih baik dari pada yang lainnya. Melalui hal ini, peneliti sadar untuk meninjau pengaruh otoritas legal rasional terhadap kinerja karyawan pada suatu lembaga.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global (Adiananta, 2021: 6). Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi

korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

Perbankan bergerak dibidang pelayanan dana masyarakat, artinya perbankan merupakan organisasi yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat, maka anggota perbankan perlu menerapkan standar operasional perusahaan yang mempertimbangkan bentuk pemberian kesan kepada masyarakat. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu perusahaan perbankan yang mengelola dana masyarakat secara syariah, dan melakukan interaksi langsung dengan masyarakat melalui bentuk pelayanan terpadu mereka.

Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Makassar 1, setiap karyawan memiliki tanggung jawab masing-masing dan wewenang masing-masing. Karyawan bertanggung jawab untuk mendapatkan 5 nasabah setiap harinya, dan tuntutan tersebut berpengaruh terhadap penghasilan mereka. Namun, keahlian berinteraksi pada customer utamanya kemampuan memberikan pelayanan terhadap customer membantu karyawan untuk memenuhi kuotanya, dengan kata lain manajemen kesan mengambil peran besar.

Melalui wacana penelitian Ainul Adiananta (2021: 4), terlihat bahwa BSI berusaha membantu karyawan dalam mempermudah pemenuhan kuota nasabah. Salah satu solusinya adalah melalui fitur Buka Buku Rekening Online (BUREKOL), dengan harapan setiap karyawan mampu mencapai target nasabah harian. Kehadiran BUREKOL ini selain dilatar belakangi oleh kesulitan karyawan, BUREKOL hadir sebagai inovasi dan usaha adaptasi BSI dalam menghadapi modernisasi, dengan memanfaatkan ketertarikan masyarakat terhadap kehadiran smartphone.

Berdasarkan hasil wawancara, sesama karyawan BSI berusaha untuk menjalin hubungan secara intens, namun hal tersebut sulit mereka lakukan, utamanya relasi dengan atasan puncak dalam kasus ini adalah kepala cabang. BSI sendiri memberikan fasilitas berupa jata liburan pertahun, hal tersebut merupakan kewajiban tersirat setiap perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. Pada hakikatnya perusahaan perlu menjaga kualitas kinerja karyawan. Namun kendala utama karyawan adalah sulitnya berintegrasi sesama karyawan akibat kehadiran kewajiban pemenuhan kuota nasabah, hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai seberapa signifikan pengaruh otoritas yang berjalan pada kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk membuktikan eksistensi pengaruh tipe ideal birokrasi berupa perolehan otoritas secara legal dan rasional terhadap tingkat kinerja karyawan. Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan keberadaan pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan,

namun pengaruh tipe ideal birokrasi terhadap kinerja karyawan belum dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti telah jabarkan, maka penulis mengusulkan penelitian berjudul “Pengaruh Otoritas Legal-Rasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Makassar 1”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan maka perumusan masalah yang diajukan berupa:

1. Bagaimana Otoritas Legal-Rasional yang berlangsung dalam Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1 ?
2. Bagaimana Kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1 dalam menjalankan otoritas legal-rasional ?
3. Apakah Otoritas Legal-Rasional mempengaruhi Kinerja Karyawan dalam Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1 ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana Otoritas Legal-Rasional berlangsung dalam Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Makassar 1 dalam menjalankan otoritas legal-rasional
3. Untuk mengetahui pengaruh otoritas Legal-Rasional dan kinerja karyawan

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mencapai manfaat baik secara teoritis maupun praktis, adapun:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan mengenai penerapan teori otoritas legal-rasional sebagai cabang ilmu sosiologi, khususnya yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat yang terikat oleh kontrak birokrasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap Bank Syariah Indonesia sebagai usulan peningkatan kinerja karyawan utamanya melalui perspektif keberadaan otoritas legal-rasional sebagai disiplin ilmu interaksi antar manusia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Otoritas Legal-Rasional = Birokrasi, Rasionalisasi

Untuk memahami otoritas legal-rasional, terlebih dahulu kita perlu memahami paradigma pemikiran yang melahirkan teori otoritas legal-rasional. Paradigma otoritas legal-rasional berasal dari salah satu ontologi Sosiologi yakni tindakan sosial yang dikemukakan oleh salah satu tokoh trimurti sosiologi Max Weber.

Max Weber dalam Ritzer (2012:214) berpendapat bahwa tindakan sosial merupakan perilaku berulang yang terjadi secara sengaja diakibatkan oleh adanya pengaruh atas situasi yang serupa dengan tujuan secara pasif dalam situasi tertentu. Melalui pemaknaan tindakan sosial Weber, individu memiliki peran besar dalam penentuan tindakan sosial. Misalnya, kelompok Calvinis yang diteliti oleh Weber, dalam kitab suci yang dimiliki oleh kelompok Calvinis, individu membentuk sikap yang didasarkan pada nilai dan rasionalitas yang diajarkan melalui kitab tersebut.

Tindakan sosial berdasarkan aspek pendorongnya terbagi atas 4. Yusuf Abdhul (2022) menjelaskan tindakan sosial terbagi atas; tindakan berorientasi nilai, tindakan afektif, tindakan tradisional, dan tindakan rasional instrumental. Tindakan rasional instrumental merupakan tindakan yang paling rasional, Jadi saat seseorang melakukan suatu tindakan akan disesuaikan dengan tujuan akhir yang ingin dicapai. Seseorang tidak akan melakukan tindakan tanpa tujuan yang jelas, maka sifatnya menjadi rasional dan logis. Tindakan yang memiliki tujuan jelas kemudian memunculkan cara yang jelas juga, misalnya saja tindakan sosial

seorang siswa pelajar SMA yang giat belajar semalam suntuk. Tujuan akhirnya adalah agar bisa lebih siap menghadapi ujian keesokan harinya, sehingga belajar menjadi tindakan sosial, dan tujuannya agar siap menghadapi ujian.

Rasionalitas merupakan proses pergantian nilai, tradisi, dan emosi yang menjadi faktor pendorong perilaku masyarakat secara rasional dan terkalkulasi sehingga mengubah pola pikir masyarakat mengarah pada pemikiran lebih rasional.

Pada pandangan Weber. Rasionalitas dan Tindakan sosial masyarakat terbentuk akibat dari individu itu sendiri yang terpengaruh melalui proses *verstehen*. Melalui proses *Verstehen* (merupakan proses pemaknaan sebuah fenomena sosial melalui pemaknaan pada peninggalan historis, misalnya membaca kitab suci) Max Weber menegaskan bahwa yang menentukan tindakan sosial bukanlah fakta sosial, melainkan individu yang aktif dalam proses *Verstehen*. Hasilnya adalah rasionalitas yang terbentuk dalam masyarakat, utamanya dalam pembentukan regulasi yang akan menghadirkan sebuah konsep otoritas atau birokrasi.

Max Weber mendefinisikan birokrasi sebagai bentuk organisasi yang penerapannya sesuai atau berhubungan dengan tujuan bersama yang ingin dicapai. Artinya birokrasi digunakan untuk mengorganisasikan pekerjaan secara teratur. Birokrasi menjadi alat untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Dalam kasus spesifik seperti rasionalisasi birokrasi dijelaskan oleh Weber dalam Ritzer (2012: 234) bahwa rasionalisasi birokratis pada prinsipnya, merevolusi dengan alat-alat teknis seperti yang dilakukan setiap organisasi

ekonomi, "dari luar": pertama-tama ia mengubah tatanan material dan sosial, dan melaluinya ia mengubah manusia dengan mengubah kondisi-kondisi adaptasi, dan mungkin kesempatan-kesempatan untuk adaptasi, melalui penentuan rasional atas alat-alat dan tujuan-tujuan. Birokrasi merupakan satu dari struktur rasional yang memainkan peran penting dalam masyarakat modern, namun orang mungkin bertanya apakah ada alternatif lain selain birokrasi. Weber dengan tegas menjawab kebutuhan-kebutuhan administratif massa membuat birokrasi di masa kini benar-benar diperlukan (Ritzer, 2012: 224). Dari suatu sudut pandang teknis belaka, suatu birokrasi mampu mencapai derajat efisiensi tertinggi, dan dalam pengertian itu secara formal birokrasi adalah alat paling rasional yang diketahui bagi pelaksanaan otoritas atas umat manusia. Birokrasi lebih unggul dibanding setiap bentuk pelaksanaan otoritas lainnya dalam hal presisi, stabilitas, keketatan disiplinnya, dan dalam keandalannya. Oleh sebab itu, birokrasi memungkinkan derajat kalkulabilitas hasil yang sangat tinggi untuk para kepala organisasi dan untuk orang-orang yang bertindak terkait dengannya. Akhirnya, birokrasi lebih unggul baik dalam hal efisiensi intensif maupun dalam hal cakupan kegiatannya dan secara formal dapat diterapkan kepada segala jenis tugas administratif (Ritzer: 2012: 221).

Jika konsep birokrasi ditarik lebih luas, kita akan memahami bahwa birokrasi lahir dari perolehan otoritas secara legal dan rasional. Otoritas Legal-Rasional diasosiasikan dengan organisasi yang bersifat birokratik. Otoritas Legal-Rasional merupakan bentuk modern dari dominasi yang berlegitimasi. Sumber Otoritas Legal-Rasional adalah legalitas atau suatu sistem yang secara sadar

diciptakan oleh aturan-aturan yang rasional. Kekuasaan sesungguhnya adalah rule of law, bukan personal seperti di Otoritas Tradisional maupun Otoritas Karismatis (Basri, 2021). Weber menganggap birokrasi sebagai satuan bentuk otoritas yang paling terstruktur dan legal. Melalui birokrasi rasionalitas Weber serta-merta ter-aplikasi secara efisien dalam mencapai sebuah tujuan.

Max Weber melalui Kadir (2015: 41) menjelaskan bahwa otoritas legal-rasional (birokrasi) memiliki 5 prinsip dasar:

- Standarisasi dan Formalisasi
- Pembagian kerja dan Spesialisasi
- Heirarki otoritas atau strukturalisasi otoritas
- Profesionalisasi

Menurutnya rasionalisasi birokrasi telah menjadi *escape proof* sebuah solusi atas rasionalitas yang tidak bisa dielakkan lagi. Birokrasi menjadi salah satu hal yang sulit dihancurkan apabila telah terbentuk. Birokrasi memiliki tipe ideal yang berlandaskan pada tipe organisasi, Unit dasar organisasi adalah jabatan-jabatan yang terbentuk secara heirarkis disertai dengan aturan-aturan, fungsi-fungsi, dokumen-dokumen, dan alat-alat pemaksa (Ritzer, 2012: 222). Ritzer merumuskan sifat-sifat utama tipikal birokrasi yang ideal ke dalam 7 sifat:

- Tiap Jabatan mempunyai lingkup kompetensi khusus. Jabatan mengusung sekumpulan kewajiban untuk melaksanakan berbagai fungsi, otoritas untuk melaksanakan fungsi-fungsi itu, dan alat-alat pemaksa yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan itu.

- Ia terdiri dari pengaturan berkesinambungan fungsi-fungsi resmi (jabatan-jabatan) yang dibatasi oleh aturan-aturan.
- Jabatan-jabatan diorganisasikan ke dalam suatu sistem heirarkis.
- Jabatan-jabatan dapat mengusung kualifikasi-kualifikasi teknis yang mengharuskan para peserta mendapat pelatihan yang cocok
- Staf yang mengisi jabatan itu tidak mempunyai alat-alat produksi yang berkaitan dengan mereka. Para anggota staf dilengkapi dengan benda-benda yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan itu.
- Tindakan-tindakan, keputusan-keputusan, dan aturan-aturan administratif dirumuskan dan direkam secara tertulis.
- Pemangku jabatan tidak diizinkan memanfaatkan posisi; dia senantiasa merupakan bagian dari organisasi itu.

Kendati demikian, terdapat ambivalensi fundamental dalam karya Weber mengenai sikapnya terhadap birokrasi. Ketika merinci keuntungan-keuntungan birokrasi, dia sadar atas masalah yang mampu ditimbulkan oleh birokrasi. Misalnya kesadaran Weber akan red tape (kelakuan birokrasi) yang sering membuat urusan birokrasi jadi begitu rumit dan menjengkelkan. Dominasi aspek kehidupan terhadap birokrasi merupakan suatu ancaman bagi kemerdekaan pemikiran inovatif individu. Analogi Weber pada persamaan birokrat dan suatu gigi roda mesin bisa menjadi acuan jelas mengenai negatifnya birokrasi. Hal utama yang terkikis dalam diri individu adalah kebebasannya dalam berkarya. Sama halnya dengan gigi roda jam, para birokrat hanya membatasi mimpi mereka untuk menjadi gigi roda yang paling besar.

Menurut Dr. Sakaria (2021) terdapat 8 sifat yang akan melekat pada birokrasi sehingga dapat dikatakan bercorak legal-rasional.

- Tugas-tugas pejabat diorganisir atas dasar aturan yang berkesinambungan
- Tugas-tugas tersebut dibagi atas bidang-bidang yang berbeda sesuai dengan fungsi-fungsinya, yang masing-masing dilengkapi dengan syarat otoritas dan sanksi-sanksi
- Jabatan-jabatan tersusun secara heirarkis, yang disertai dengan rincian hak-hak kontrol dan pengaduan
- Aturan-aturan yang sesuai dengan pekerjaan diarahkan baik secara teknis maupun secara legal. Dalam kedua kasus tersebut, manusia yang terlatih menjadi diperlukan
- Anggota sebagai sumber daya organisasi berbeda dengan anggota sebagai individu pribadi
- Pemegang jabatan tidaklah sama dengan jabatannya
- Administrasi didasarkan pada dokumen-dokumen tertulis dan hal ini cenderung menjadikan kantor sebagai pusat organisasi modern.
- Sistem-sistem otoritas legal dapat mengambil banyak bentuk, tetapi dilihat pada bentuk aslinya, sistem tersebut tetap berada dalam suatu staf administrasi birokratik.

2.2. Manajemen Impresi dalam Mendukung Kinerja Karyawan

Birokrasi sebagai elemen yang membentuk sebuah sistem pemenuhan tujuan membutuhkan serangkaian alat dalam menjalankannya. Ibarat sebuah jam yang membutuhkan serangkaian gigi roda untuk membuat jam mampu berdetak.

Analogi tersebut berkaitan dengan profesionalitas anggota dalam menjalankan sebuah birokrasi. Profesionalitas menjadi komponen penting dalam menjalankan sistem birokrasi.

Profesionalitas merupakan sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk melakukan tugas-tugasnya. Pengertian profesionalitas lebih menggambarkan suatu keadaan derajat keprofesian seseorang dilihat dari sikap, pengetahuan, dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugas. Seorang profesional mempunyai makna ahli (expert) dengan pengetahuan yang dimiliki melayani pekerjaannya, memiliki tanggungjawab (responsibility) atas keputusannya baik intelektual maupun sikap, serta memiliki rasa kesejawatan menjunjung tinggi etika profesi dalam suatu organisasi yang dinamis.

Setiap profesi memerlukan kehadiran sikap profesionalitas, utamanya profesi yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat. Perbankan merupakan bentuk lembaga pelayanan yang langsung menyentuh rana masyarakat. Sikap profesionalitas yang dimiliki pegawai perbankan melibatkan penampilan dan kesan. Happy Ananda Priatna (2022) menjelaskan bahwa Kesan merupakan hal yang terasa dan terpikirkan ketika melihat atau mendengar sesuatu. Misalnya, apabila melihat seseorang, Anda akan terpikirkan mengenai sesuatu yang pernah terjadi di masa lampau. Begitu pun ketika mendengar lagu yang terputar, Anda akan kembali mengingat sesuatu di masa lampau yang berkaitan dengan lagu tersebut. Ilustrasi tersebut menunjukkan hal yang didengar dan dilihat dapat mengantarkan Anda pada sebuah kesan. Kesan tercipta melalui 3 alur:

- **Membentuk Stereotip**

Pemaknaan terhadap suatu prasangka yang didasarkan pada penilaian dan anggapan terhadap karakteristik perilaku orang lain. Perilaku yang pertama kali ditonjolkan akan menjadi kesan terhadap orang tersebut.

- **Implicit Personality Theory**

Teori ini berhubungan dengan penilaian yang telah ada dalam pengalaman seseorang, sehingga menghasilkan suatu konsep yang tertanam mengenai suatu hal. Setiap orang memiliki pemahaman yang terbentuk dari pengalaman terhadap sifat-sifat tertentu yang akan menghasilkan penilaian terhadap orang lain.

- **Atribusi**

Pemahaman ini dapat berupa penyimpulan maksud, motif, dan karakteristik orang lain yang perilakunya terlihat. Persepsi ini terbagi menjadi dua macam, yaitu persepsi kausalitas dan kejujuran. Pemahaman kausalitas akan muncul dengan memperhatikan konsensus, konsistensi, dan kekhasan.

Secara sosiologis, eksistensi kesan lahir dari konsep teater sosial yang dikemukakan oleh Erving Goffman. Teater sosial merupakan istilah yang digunakan oleh Erving Goffman untuk menggambarkan bentuk interaksi yang terjadi pada individu dengan melibatkan manajemen kesan untuk menciptakan kesan pada individu atau kelompok lain. Melalui bukunya *Presentation of Self in*

Everyday Life (1959) mengemukakan bahwa dramaturgi adalah sebuah teori dasar tentang kehidupan individu yang tampil pada dunia sosial. Goffman memusatkan perhatian pada interaksi tatap muka atau kehadiran bersama. Individu mampu menyajikan sebuah pertunjukan apapun depan orang lain, namun kesan yang diperoleh orang banyak dan beragam terhadap pertunjukan yang ditampilkan. Seseorang bisa sangat yakin terhadap pertunjukan yang diperlihatkan, tapi bisa juga bersikap sebaliknya (Fitri, 2015: 101)

Manajemen kesan lahir dari kekhawatiran Goffman ketika aktor dramaturgi berusaha untuk menampilkan pengertian diri di depan audiens, namun terkendala pada pemenuhan kebutuhan kriteria yang mampu diterima oleh audiensnya, hal tersebut nyatanya mampu menimbulkan kekacauan. Manajemen kesan merupakan sebuah usaha seseorang untuk menampilkan kesan pertama yang mampu diterima oleh orang lain. Manajemen kesan meliputi teknik-teknik yang digunakan para aktor untuk memelihara kesan tertentu ketika menghadapi masalah yang mungkin mereka jumpai dan metode yang mereka gunakan dalam menghadapi masalah tersebut (Ritzer, 2012: 639).

Manajemen kesan terorientasikan untuk menjaga serangkaian tindakan yang tidak diharapkan, seperti gerak isyarat yang tidak diinginkan, gangguan yang tidak menguntungkan. Goffman dalam Ritzer (2012: 642) tertarik pada berbagai metode dalam upaya penanganan hal tersebut, maka manajemen kesan terdiri atas metode:

- Sekumpulan tindakan perlu dihadirkan dengan tujuan menghasilkan kesetiaan pada dramaturgis, misalnya menumbuhkembangkan kesetiaan tinggi dalam kelompok, sehingga mencegah anggota tim untuk

mengidentifikasi audiens dan tidak perlu tumbuh perkenalan mendalam antar aktor dan audiens.

- Goffman menyarankan berbagai disiplin dramaturgis, seperti memusatkan pikiran untuk menghindari salah ucap, menjaga pengendalian diri dan mengatur raut wajah dan nada verbal saat bersandiwara.
- Goffman mengenali berbagai sifat hati-hati dramaturgis, seperti menentukan perencanaan dalam pementasan, menyeleksi regu yang setia dalam mengadakan pentas, dan hanya memberi penampilan singkat untuk mencegah audiens mengakses informasi pribadi yang mampu memberi penerawangan jelas terhadap panggung belakang.

Pada dasarnya manajemen kesan menjadi elemen penting yang dibutuhkan oleh pekerja untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja pekerja atau kinerja karyawan menurut Anwar Prabu melalui Bachtiar (2011: 10) merupakan hasil kerja bersifat kualitas dan kuantitas yang mampu dicapai oleh pegawai ketika melaksanakan tugas dan dalam proses melaksanakan tanggung jawab, kinerja karyawan atau *performance* juga bermakna hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh karyawan ketika proses kerja sedang berlangsung.

Setiap individu memiliki potensi untuk bertindak dalam berbagai bentuk aktivitas. Kemampuan bertindak itu dapat diperoleh individu baik secara spontan atau melalui proses belajar. Walaupun individu mempunyai potensi untuk berperilaku tertentu tetapi perilaku itu hanya di aktualisasikan pada saat-saat tertentu saja. Potensi untuk berperilaku tertentu itu disebut *ability* (kemampuan), sedangkan ekspresi dari potensi ini dikenal sebagai *performance* (kinerja).

Kinerja merupakan capaian atau hasil dari seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya dengan kurun waktu tertentu dalam suatu perusahaan atau bidang yang digelutinya, sehingga kinerja karyawan yang berkualitas sangatlah dibutuhkan untuk dapat memberikan kontribusi pada perusahaan (Bachtiar, 2011: 10).

Kinerja karyawan berarti perbandingan tuntutan yang diberikan pada karyawan dan hasil yang mampu dicapai karyawan dalam proses melaksanakan tuntutan tersebut. Kuantitas capaian terhadap tuntutan dan kualitas tuntutan yang telah terpenuhi menjadi standar operasi setiap perusahaan. Menurut Bachtiar (2011: 10) kinerja karyawan dipengaruhi oleh 4 faktor:

- Otoritas

Merupakan wewenang yang dimiliki oleh aktor dalam perusahaan, wewenang tersebut digunakan untuk menjalankan perusahaan secara birokratis. Otoritas umumnya dimiliki oleh anggota perusahaan pada anggota lain yang secara struktur berada di atas. Otoritas bersifat komunikatif.

- Efektivitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif. Tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari, kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

- Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

- Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja

Perusahaan umumnya akan melakukan penilaian pada kinerja karyawan, hal ini diperlukan untuk mengukur kualitas karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Evaluasi kinerja karyawan penting dalam merawat sebuah sistem birokrasi, Wibowo melalui Bachtiar (2011: 12) mengemukakan terdapat 7 indikator kinerja karyawan:

- Tujuan

Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok, dan organisasi. Kinerja individu maupun organisasi berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

- Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan

- Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan, dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

- Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan., tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

- Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekedar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan

pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

- **Motif**

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintensif

- **Peluang**

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia. Jika pekerja dihindari karena supervisor tidak percaya terhadap kualitas atau kepuasan konsumen, mereka secara efektif akan dihambat dari kemampuan memenuhi syarat untuk berprestasi.

2.3. Kaitan Otoritas Legal-Rasional dan Kinerja Karyawan

Otoritas legal-rasional (birokrasi) elemen utama yang mempengaruhi kinerja karyawan. Seorang karyawan menghadapi tuntutan berperilaku dan bertindak

dalam lingkungan kerja oleh sistem birokrasi. Tuntutan berupa target perusahaan dan standar operasional sebuah perusahaan yang berdiri akibat dari sistem birokrasi.

Kehadiran otoritas legal-rasional dapat kita kaji lebih jauh melalui penelitian yang telah dilakukan oleh Wa Ode Zusnita Muizu, Umi Kaltum, dan Ernie T. Sule (2019). Penelitian mengenai Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan dan kegagalan pencapaian kinerja karyawan. Temuan ini mendukung pernyataan Shamir et.al, (1991) yang menjelaskan pendapat dari Bass dan Avolio tentang kepemimpinan yang menempatkan banyak nilai dan memberikan perhatian pada pengembangan suatu visi serta memberikan inspirasi pada para pengikutnya untuk mencapai visi tersebut. Mereka memusatkan usaha mereka pada tujuan jangka panjang vs jangka pendek, mengubah atau memperbaiki sistem yang ada untuk mengakomodasi visi mereka dari pada bekerja dalam sistem yang ada. Mereka melatih diri untuk lebih bertanggung jawab pada apa yang mereka kembangkan untuk lebih baik dari pada yang lainnya melalui elemen-elemennya yang meliputi idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, individualized consideration, dapat meningkatkan usaha/motivasi karyawan, kepercayaan diri yang tinggi pada para pengikutnya, kemampuan bagi karyawan dalam menyelesaikan berbagai tugas-tugas yang diberikan, percaya diri dalam menyelesaikan berbagai persoalan, peningkatan dalam kepuasan kerja, adanya kemauan yang sungguh-sungguh untuk bekerja keras, meningkatnya rasa optimisme pada diri karyawan, meningkatnya

aktivitas pembelajaran pada diri karyawan, dan meningkatnya pemikiran-pemikiran yang bersifat inovatif pada diri karyawan.

Hasil penelitian ini secara umum membenarkan model hipotesis yang dikemukakan, yang mengungkapkan pengaruh yang signifikan secara positif pada kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian, bahwa tinggi rendahnya variabel kepemimpinan, yang meliputi *inspirational motivation*, *integrity*, *innovation*, *impression management*, *individual consideration*, *intellectual stimulation*, *trust*, dan motivasi kerja dalam hal ini yang meliputi dimensi sosial, dimensi mental, dan dimensi fisik, akan berpengaruh secara signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hasil uji statistik telah membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil uji statistik ini secara simultan, sesuai dengan yang diharapkan, bahwa kepemimpinan, dan motivasi kerja karyawan, akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya atau baik buruknya kinerja karyawan.

Kehadiran birokrasi Max Weber melalui penelitian yang dilakukan oleh Ali Abdul Wakhid menjelaskan pentingnya tipe ideal birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber dalam kontribusinya terhadap reformasi birokrasi Indonesia. Temuan penelitian Ali menerangkan birokrasi Indonesia yang menjadikan otoritas legal rasional sebagai kiblat dalam menjalankan negara, misalnya dalam penetapan peraturan pasal 26 ayat (2) UU No. 49 tahun 1999 yang membahas penggunaan kewenangan jabatan tidak semena-mena digunakan untuk kepentingan pribadi, jabatan juga disusun secara heirarkis, tugas dan fungsi

masing masing jabatan berbeda satu sama lain (Wakhid, 2011: 139). Birokrasi yang diterapkan negara Indonesia merupakan tipe ideal yakni Otoritas Legal Rasional. Hal tersebut terbukti memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan Indonesia, spesifiknya pada elemen profesionalitas yakni manajemen impresi.

Manajemen Impresi sebagai elemen utama yang menopang pergerakan sistem birokrasi didukung melalui penelitian yang dilakukan oleh Nikmahtul Luthfia (2019) mengenai “Manajemen Impresi Pegawai Customer Service Bank”. Hasil penelitian Nikmahtul menunjukkan bahwa Customer Service pada PT Bank Central Asia cabang Malang, memiliki aturan aturan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan, aturan-aturan tersebut dinamakan Standarisasi Pelayanan Nasional yang meliputi berbagai hal yakni, tetap mengedepankan tagline PT Bank Central Asia Malang yang berbunyi 3S (Salam, Senyum, Sapa), pelayanan dengan hati, cara berpakaian, time manage, dan standarisasi penggunaan Makeup dan penampilan serta adanya standar BSI. Dari perbedaan standart pelayanan pada masing masing

Bank, akan ditemukan berbagai perbedaan yang dapat di komparasikan antara Impression Management Yang dilakukan oleh Customer Service Bank Rakyat Indonesia dan Bank Central Asia. Lokasi Penelitan dilakukan di BRI KCU Jogosari Pandaan Kota Pasuruan dan BCA KCU Galunggung Kota Malang. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian komparatif. Data yang diperoleh melalui Observasi partisipatif pasid dan observasi sistematis. Subjek penelitian berjumlah enam orang dari Customer Service BRI & BCA, Supervisor BRI dan Kepala Cabang BCA. Teori yang digunakan dalam penelitian

ini adalah Drama Turgikal Erving Goffman Berdasarkan hasil temuan dan analisis, terdapat perbedaan Impression Management antara Customer Service BRI dan BCA seperti dari cara berpakaian, perpenampilan, cara pelayanan, dan bahasa yang digunakan untuk ber komunikasi dengan nasabah.

Adapun penelitian lain yang mendukung penelitian ini secara teoritis berupa:

Tabel 2.1 Hasil Telaah Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Alvi Nugraha dan Sri Surjani Tjahjawati (2017)	Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	<p>Metode penelitian yang digunakan: Kuantitatif .</p> <p>Hasil Penelitian: Konsep variabel kompensasi terdiri dari tiga dimensi diantaranya kompensasi finansial langsung, tidak langsung, dan non finansial. Variabel kinerja terdiri dari kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan, pengetahuan, dan kerja sama. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi, korelasi, dan determinasi. Data yang didapat diolah menggunakan program SPSS Statistics 20.0 dan menghasilkan persamaan $Y = 24,662 + 0,543$, yang berarti dengan meningkatnya kompensasi sebesar 24,662 maka akan terjadi peningkatan pada kinerja karyawan sebesar 0,543</p> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penelitian Alvi dan Surjani menunjukkan komparasi peningkatan kompensasi dan peningkatan kinerja karyawan yang ternyata

			memiliki kesamaan sehingga memiliki hubungan pengaruh.
2	Winastyo Febrianto Hartono Jopie Jorie Rotinsulu (2015)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Prima Inti Citra Rasa Manado	Metode penelitian yang digunakan: Kuantitatif Hasil penelitian: Hasil penelitian yang telah dilakukan didapati bahwa gaya kepemimpinan, komunikasi dan pembagian kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan. Sebaiknya pimpinan PT. Prima Inti Citra Rasa memperbaiki komunikasi dengan cara membangun jaringan yang baik pada perusahaan. Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> • Penelitian winastyo mengukur pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, dan pembagian kerja terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini ingin mengukur kualitas kinerja karyawan berdasarkan birokrasi yang berjalan pada suatu instansi atau perusahaan
3	Ainul Adiananta (2021)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Iklim Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Makassar 1	Metode Penelitian: Kuantitatif deskriptif Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di bank syariah Indonesia kantor cabang Makassar 1 yang bersifat positif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan H1 yang menduga bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap

		<p>terhadap kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap iklim Organisasi di bank syariah Indonesia kantor cabang Makassar 1 yang bersifat positif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan H2 yang menduga bahwa Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap iklim Organisasi di bank syariah Indonesia kantor cabang Makassar 1. Iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di bank syariah Indonesia kantor cabang Makassar 1 yang bersifat positif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan H3 yang menduga bahwa iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di bank syariah Indonesia kantor cabang Makassar 1. Iklim organisasi memediasi pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di bank syariah Indonesia kantor cabang Makassar 1 yang bersifat positif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan H4 yang menduga bahwa Iklim organisasi memediasi pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap iklim organisasi, gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan gaya kepemimpinan berpengaruh</p>
--	--	--

			<p>positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui variabel intervening iklim organisasi.</p> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penelitian Ainul Adiananta menguji pengaruh antar 3 variabel, variabel bebas, variabel terikat, dan variabel intervening. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. • Penelitian Ainul Adiananta berfokus pada gaya kepemimpinan sebagai variabel bebas, sedangkan penelitian ini berfokus pada otoritas rasional sebagai variabel bebas.
--	--	--	--

2.4. Kerangka Konsep

Otoritas legal-rasional merupakan teori yang dikemukakan Max Weber yang didasari pada otoritas yang diperoleh oleh individu akibat dari peraturan legal yang terbentuk pada suatu organisasi atau wilayah, dalam penelitian ini organisasi yang dimaksudkan berada pada skala perusahaan profesional. Otoritas ini bergerak untuk mengendalikan subordinat oleh superordinat dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan melalui birokrasi. Secara sadar, pelaku birokrasi akan melakukan pembagian tugas dan wewenang secara heirarki struktur otoritas, dalam hal ini disebut sebagai atasan dan bawahan dalam perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan suatu capaian atau prestasi yang diperoleh oleh karyawan dalam suatu perusahaan, dalam upaya pemenuhan standar yang telah dibentuk oleh perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan memiliki Standart

Operational yang perlu dipenuhi oleh karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan tentunya secara rasionalitas membentuk konsep birokrasi sebagai alat, dan kesuksesan sebagai tujuan. Kepemimpinan yang diperoleh melalui otoritas rasional memberi pengaruh pada kinerja karyawan pada perusahaan perbankan wilayah Makassar, pernyataan ini didukung melalui penelitian terdahulu mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Ainul Adiananta (2021).

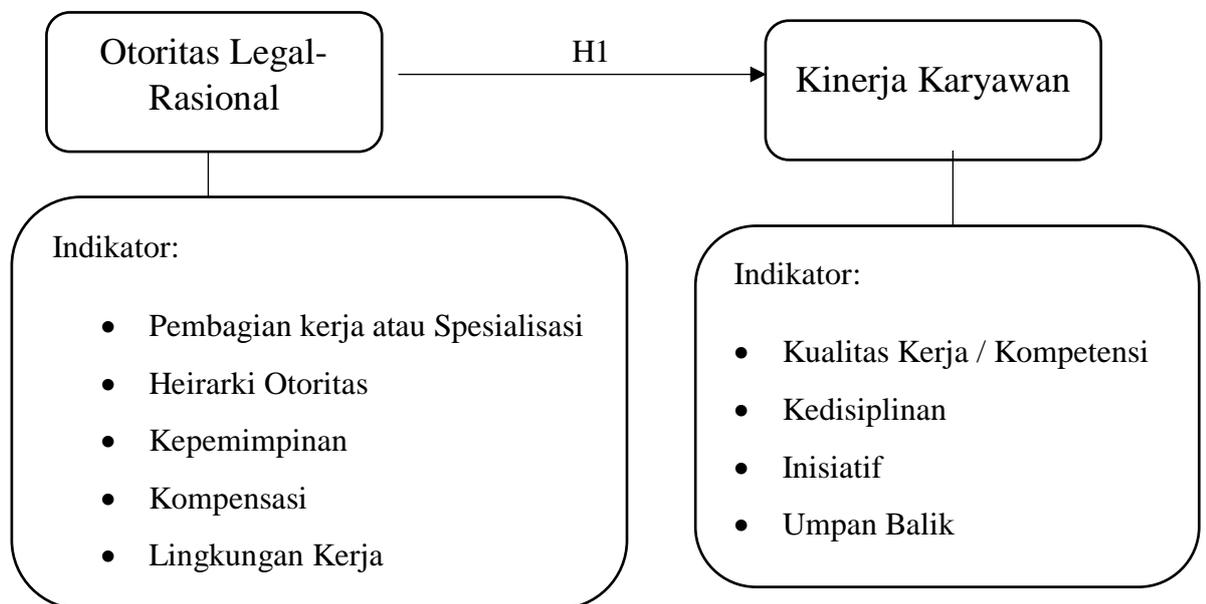
Pada penelitian ini, hubungan yang berusaha dicari oleh peneliti, merupakan hubungan pengaruh signifikansi yang didasari oleh 3 indikator pada masing-masing variabel.

Indikator pada variabel pengaruh (Otoritas Legal-Rasional) berupa:

- 1) Pembagian kerja atau Spesialisasi
- 2) Heirarki Otoritas
- 3) Kepemimpinan
- 4) Kompensasi
- 5) Lingkungan Kerja

Indikator pada variabel terpengaruh (Kinerja karyawan) berupa:

- 1) Kualitas Kerja / Kompetensi
- 2) Kedisiplinan
- 3) Inisiatif
- 4) Umpan Balik



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

Keterangan:

- Variabel Pengaruh: Otoritas Legal-Rasional
- Indikator Pengaruh: Pembagian kerja dan Spesialisasi, Heirarki otoritas atau strukturalisasi, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja
- Variabel Terpengaruh: Kinerja karyawan

- Indikator Terpengaruh: Kualitas kerja, Kedisiplinan, Inisiatif, Umpan balik

2.5. Definisi Operasional

Definisi operasional secara sederhana dimaknai sebagai sebuah petunjuk yang menjelaskan kepada peneliti mengenai tolak ukur sebuah variabel secara konkret. Melalui definisi operasional, peneliti lebih mudah menentukan metode untuk mengukur sebuah variabel serta menentukan indikator yang lebih konkret sehingga mudah untuk menguji (Martono, 2016: 67).

Tabel 2.2 Definisi Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi	Indikator
Otoritas Legal-Rasional	<p>Otoritas legal-rasional yang dimaksudkan adalah sebuah teori milik Max Weber mengenai perolehan otoritas secara rasional yakni melalui sebuah aturan. Dalam otoritas rasional terdapat beberapa aspek yang terdiri di dalam variabel ini. Terdapat beberapa aspek yang menjadi titik pembahasan penelitian ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembagian kerja dan Spesialisasi adalah upaya yang dilakukan dalam membagi peran dan tugas dalam menjalankan perusahaan • Heirarki otoritas atau strukturalisasi adalah upaya yang dilakukan dalam membagi hak dan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembagian kerja atau Spesialisasi • Heirarki Otoritas • Kepemimpinan • Kompensasi • Lingkungan Kerja

	<p>wewenang dalam menjalankan birokrasi sesuai kompetensi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepemimpinan Kepemimpinan yang dimaksud oleh peneliti adalah sikap pimpinan dalam memimpin tim dalam bekerja • Kompensasi Kompensasi yang dimaksud peneliti adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan akan kinerja yang sudah ia lakukan • Lingkungan kerja Lingkungan yang dimaksud peneliti adalah kondisi lingkungan kerja karyawan dan situasi sosial dalam bekerja 	
Kinerja Karyawan	<p>Kinerja karyawan yang dimaksud oleh peneliti adalah capaian atau prestasi karyawan dalam memenuhi standar operasional perusahaan atau bahkan melebihi standar tersebut. Variabel ini dinilai berdasarkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas dan kuantitas & Efisiensi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Kerja / Kompetensi • Kedisiplinan • Inisiatif • Umpan Balik

	<p>adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan yang maksimal dengan meminimalisir pengeluaran sumber daya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kedisiplinan merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan. • Inisiatif adalah ide untuk melakukan tindakan baru dalam upaya menyelesaikan pekerjaan. • Umpan balik Umpan balik yang dimaksud peneliti adalah hasil pekerjaan dalam bentuk jasa berupa tingkat kepuasan konsumen 	
--	---	--

2.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada teori yang dikaji melalui studi pustaka, dan pada hasil penelitian terdahulu, maka pada penelitian “Pengaruh Otoritas Legal-Rasional Terhadap Kinerja Karyawan” diperoleh hipotesis sebagai berikut.

H0: Tidak terdapat pengaruh otoritas legal rasional terhadap kinerja karyawan

H1: Terdapat pengaruh otoritas legal rasional terhadap kinerja karyawan