

**PERAN DISIPLIN KERJA DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA BANK SULUTGO
KANTOR CABANG PEMBANTU PAAL DUA**

TUGAS AKHIR

*Tugas Akhir Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Ijazah Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis (A.Md. AB)
Politeknik Negeri Manado*

Oleh:

IREN DORKAS RUGIAN

NIM. 21051028



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS
2025**

“Peran Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua”. Yang disusun oleh Iren Dorkas Rugian NIM. 21051028, yang dalam pembuatan tugas akhir dibimbing oleh Pembimbing 1 Dr. Christien A. Karambut, SE., MM NIP. 197112202005012001 Dan Pembimbing 2 Willem G. Pomantow, SE., MSi NIP. 196511191990031003.

ABSTRAK

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kedisiplinan mencerminkan tingkat kepatuhan karyawan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara langsung terhadap karyawan. Permasalahan disiplin kerja masih ditemukan di Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, yaitu diantaranya berupa keterlambatan hadir, ketidakhadiran tanpa keterangan, dan menggunakan jam kerja untuk kepentingan pribadi. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa tingkat disiplin kerja yang rendah dapat menurunkan efektivitas kerja karyawan dan disiplin kerja yang baik sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk itu strategi yang diusulkan mencakup penguatan system kompensasi, pengembangan kepemimpinan yang efektif, peningkatan kompetensi karyawan, serta optimalisasi lingkungan kerja. Dengan demikian, langkah-langkah tersebut dapat meningkatkan disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai

"The Role of Work Discipline in Improving Employee Performance at Bank SulutGo Paal Dua Branch Office". Compiled by Iren Dorkas Rugian NIM. 21051028, who in making the final assignment was guided by Supervisor 1 Dr. Christien A. Karambut, SE., MM NIP. 197112202005012001 And Supervisor 2 Willem G. Pomantow, SE., MSi NIP. 196511191990031003.

ABSTRACT

Work discipline is one of the important factors that influence employee performance in an organization or company. Discipline reflects the level of employee compliance with applicable regulations and procedures. This study uses qualitative methods using observation techniques and direct interviews with employees. Work discipline problems are still found at Bank SulutGo Paal Dua Branch Office, including late arrivals, unexcused absences, and using working hours for personal interests. The results of the discussion indicate that a low level of work effectiveness and good work discipline greatly affects employee performance. Therefore, the proposed strategy includes strengthening the compensation system, developing effective leadership, improving employee competency, and optimizing the work environment. Thus, these steps can improve work discipline towards improving employee performance.

Keywords: Work Discipline, Employee Performance

MOTTO

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepadanya, sebab ia yang memelihara kamu.”

1 Petrus 5:7

“Tuhan tidak bilang itu akan mudah, tapi dia berkata dia akan bersamamu.”

Mazmur 34 : 9

“Pada akhirnya semuanya itu akan layak ditunggu, kamu akan berkata ‘Terimakasih Tuhan’ ini lebih dari apa yang aku doakan.”

Ku Persembahkan Tugas Akhir Ini Kepada:

Mama, Alm. Papa, Adik Serta seluruh keluarga yang sudah mendukung dan mendoakan, juga teman-teman terdekat, cya oliv, eyen, sky dan seluruh teman-teman AB2 yang sudah membantu dalam penyusunan tugas akhir.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Berdasarkan pembimbingan dan pemeriksaan yang telah dilakukan maka mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis yang disebut dibawah ini:

Nama : Iren Dorkas Rugian
NIM : 21051028
Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan mampu dan tersedia materi pendukung untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul "Peran Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Sulutgo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua"

Manado, 24 Juli 2025

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing 1,

Dr. Christien A. Karambut, SE., MM
NIP. 197112202005012001

Dosen Pembimbing 2,

Willem G. Pomantow, SE., MSi
NIP. 196511191990031003

Ketua Panitia,



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PENGESAHAN

**Peran Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank
SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua**

Oleh:

Iren Dorkas Rugian

21051028

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (AMd. AB)

Ketua Penguji 1

Dr. Christien A. Karambut, SE., MM
NIP: 197112202005012001

Penguji 2

Dra. Selvie R. I. Mandang., MM
NIP. 196109111989032001



Penguji 3

Melky K. E. Paendong, SE., MBA
NIP. 198505032019031010



Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Diana Rowena S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 197209152002122001

		POLITEKNIK NEGERI MANADO				
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000	

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Iren Dorkas Rugian
 NIM : 21051028
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIII Administrasi Bisnis
 Judul Tugas Akhir: Peran Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 01 Agustus 2025

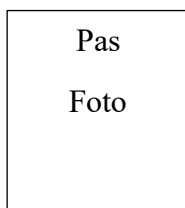
Yang membuat pernyataan,



Iren Dorkas Rugian
NIM. 21051028

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Iren Dorkas Rugian
NIM : 21051028
Tempat Tanggal Lahir : Esandom, 21 Maret 2003
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Perumahan Politeknik Permai
Riwayat Pendidikan : TK Rikzat
SD Inpres Kayuwatu
SMP Negeri 13 Manado
SMA Negeri 8 Manado
Nama Ayah : Benny Rugian
Nama Ibu : Juliana Dumondor
Alamat Orangtua : Perumahan Politeknik Permai
Daerah Asal : Desa Esandom
Judul Tugas Akhir : Peran Disiplin Kerja Pegawai Dalam
Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Bank SulutGo
Kantor Cabang Pembantu Paal Dua
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Christien A. Karambut, SE.,MM
2. Willem G. Pomantow, SE.,MSi
Dosen Penguji : 1. Dr. Christien A. Karambut, SE.,MM
2. Dra. Selvie R. I. Mandang, MM
3. Melky K. E. Paendong, SE., MBA
Waktu Pelaksanaan Ujian : Kamis, 24 Juli 2025



Manado, Juni 2024

Iren D. Rugian
NIM. 21051028

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang maha kuasa, karena atas berkat dan penyertaan-Nya hingga sampai saat ini, penulis dapat menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulisan Tugas Akhir ini dibuat guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Manado.

Tugas Akhir ini membahas tentang “Peran Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua”. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan yang telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir, yaitu kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Dr. Diane Tangian,SH,M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
4. Selvie R. Kalele, SE., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum
5. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT, selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni
6. Juliet P.T Makinggung, SE., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan, Kerja Sama dan Ketua Panitia Tugas Akhir
7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Willem G. Pomantow, SE.,MSi, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis dan Dosen pembimbing dua yang telah membimbing penulis

9. Dr. Christien A. Karambut, SE., MM selaku dosen pembimbing satu dari penulis yang sudah membimbing untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Kepada Mama tersayang yang tidak pernah lepas aku panggil dalam hidupku, perempuan tangguh yang sangat hebat, kuat dan sabar. Terimakasih untuk setiap doa, semangat, serta dukungan kepada penulis, terimakasih sudah jadi tempat yang paling nyaman untuk berteduh dari segala rasa lelah.
11. Cinta pertama dan panutanku. Alm. papa tersayang terimakasih sudah menjadi papa paling terbaik untuk penulis. Meski tak sampai menemani perjalanan ini secara langsung namun nasehatmu selalu menjadi cahaya dalam setiap perjuangan penulis.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, baik sebagai inspirasi maupun sebagai motivasi, proses pembuatan Tugas Akhir ini tentunya masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Manado, Juli 2024

Penulis

Iren D. Rugian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHR.....	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Pengertian Disiplin Kerja.....	6
2.2.2 Indikator Disiplin Kerja	7
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja.....	8
2.2.4 Jenis-Jenis Disiplin Kerja.....	9
2.2.5 Pelaksanaan Hukuman Pelanggaran Disiplin Kerja.....	10
2.2.6 Strategi Meningkatkan Disiplin Kerja	11
2.2.7 Pengertian Kinerja Pegawai	12
2.2.8 Indikator Kinerja Pegawai.....	13
2.2.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	15
2.2.10 Tujuan Kinerja Pegawai.....	15
2.2. Hasil Penelitian Relevan	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHSAN	18
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	18
3.1.1 Sejarah Perusahaan	18
3.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	19
3.1.3 Logo Perusahaan	20
3.1.4 Bidang Usaha	22
3.1.5 Sumber Daya Perusahaan.....	23
3.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan	25
3.2 Gambaran Permasalahan	26
3.3 Pembahasan.....	27
3.3.1 Peran Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	27
3.3.5 Strategi Meningkatkan Disiplin Kerja Dan kinerja	

	Karyawan Bank SulutGo	28
BAB 4	PENUTUP	33
	4.1 Kesimpulan	33
	4.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

TABEL	TEKS	HALAMAN
3.1	Hasil Penelitian Yang Releven	17
3.1	Karyawan Menurut bidang Tugas	25
3.1	Perlengkapan Dan Peralatan Kantor.....	26

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	TEKS	HALAMAN
3.1	Logo Perusahaan	21
3.2	Struktur Perusahaan.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan. Disiplin kerja mencerminkan sikap dan perilaku karyawan dalam mentaati peraturan, prosedur serta kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki disiplin yang tinggi cenderung mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik, tepat waktu, serta memiliki kesadaran yang tinggi juga terhadap disiplin kerja. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan keterlambatan, ketidakteraturan, dan rendahnya produktivitas, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kinerja organisasi atau perusahaan secara keseluruhan (Hasibuan, 2016). Hal ini diperkuat oleh pendapat Mangkunegara (2015) yang menyatakan bahwa disiplin kerja yang baik akan mendorong peningkatan kinerja secara langsung. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Disiplin pada dasarnya mencerminkan seberapa besar tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan dan diselesaikan. Disiplin kerja dapat diartikan sebagai kondisi dimana karyawan datang tepat waktu, menyelesaikan semua tugas dengan baik, mengikuti instruksi dari atasan, serta mematuhi semua peraturan dan norma yang ada dalam perusahaan. Sehingga sasaran organisasi dapat tercapai dengan lebih baik. Namun masih banyak

karyawan yang tidak mengikuti disiplin kerja dengan baik sehingga mengakibatkan kinerja mereka menjadi kurang maksimal. Dalam persaingan yang semakin ketat diperlukan disiplin kerja yang tinggi di antara karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan secara maksimal. Dalam hal ini maka setiap karyawan diharapkan dapat mematuhi terhadap semua aturan dan prosedur yang berlaku dalam perusahaan, termasuk jam kerja dan standar operasional lainnya (Hasibuan, 2002).

Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua adalah salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan ekonomi masyarakat di daerah Sulawesi utara. Sebagai sebuah lembaga keuangan, Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua mempekerjakan karyawan yang bertanggung jawab melayani pelanggan dan mengelola operasional bank. Disiplin kerja menjadi salah satu hal penting dalam memperbaiki mutu layanan dan kinerja Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua. Disiplin yang baik dapat berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas, kualitas layanan, dan citra bank (Bank SulutGo KCP Paal Dua).

Hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan di Bank SulutGo KCP Paal Dua dapat dijelaskan sebagai pondasi untuk membentuk kinerja karyawan yang optimal. Semakin tinggi kedisiplinan karyawan maka akan semakin tinggi pula produktivitas, kualitas layanan, dan citra bank di mata nasabah. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja maka akan langsung berimbas pada penurunan kinerja operasional dan reputasi bank.

Berdasarkan pengamatan penulis pada Bank Sulutgo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, ada sebagian karyawan yang menunjukkan sikap kurang disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Karyawan masuk kantor sering terlambat, sesuai aturan waktu masuk kantor adalah 07:30 tetapi ada sebagian pegawai datang di kantor rata-rata pada jam 07:50-08:10 sehingga mempengaruhi kinerja karyawan yang seharusnya bisa bekerja dengan tepat waktu. Sebagian karyawan sering tidak masuk kantor tanpa adanya keterangan sehingga mengganggu operasional kerja dan pada akhirnya beban pekerjaan menjadi menumpuk pada karyawan lain. Sebagian juga karyawan sering keluar kantor pada saat jam kerja berlangsung tanpa izin dan sering terjadi pada jam tertentu seperti pada pukul 08:30 pagi dan 15:00 sore sehingga sering memperlambat penyelesaian tugas dan tanggung jawab, misalnya dalam pencapaian pencarian nasabah dalam penggunaan produk digital Bank SulutGo yang akhirnya tertunda.

Melalui uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan faktor penting dalam suatu organisasi untuk menegakkan peraturan dalam menciptakan tata tertib di sebuah instansi atau perusahaan. Dengan adanya disiplin kerja akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta lebih memudahkan organisasi dalam mencapai tujuan. Maka dalam hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah yang teridentifikasi yakni:

1. Keterlambatan karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja
2. Ketidakhadiran karyawan tanpa keterangan yang dapat mengganggu operasional kantor.
3. Karyawan keluar kantor pada jam kerja sehingga memperlambat penyelesaian tugas.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua.
2. Apa strategi dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui peran disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua
2. Untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Dengan hasil penelitian ini kiranya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk mengevaluasi, meningkatkan, dan mengembangkan disiplin kerja dan kinerja pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

2. Bagi Politeknik Negeri Manado

Melalui Laporan Tugas Akhir ini semoga dapat dijadikan sebagai sarana tambahan referensi di perpustakaan kampus Politeknik Negeri Manado mengenai peran disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Meningkatkan kemampuan dan pengalaman serta pengembangan pengetahuan dalam melakukan penelitian tentang peran disiplin kerja karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Musfah Jejen (2015), Disiplin berhubungan dengan keteraturan dan ketenangan. Keteraturan merujuk pada ketaatan individu dalam menaati norma yang ada karena dipicu oleh faktor eksternal. Oleh karena itu, disiplin merupakan ketaatan yang timbul dari kesadaran dan motivasi internal seseorang. Sementara itu, keteraturan berarti seperangkat aturan yang diimplementasikan untuk menghasilkan suasana yang teratur dan terencana. Sedangkan menurut Hasibuan (2008), Disiplin dalam bekerja adalah sesuatu yang perlu diinternalisasi oleh setiap karyawan. Penting bagi karyawan untuk menyadari perlunya mematuhi aturan yang ada. Aturan-aturan tersebut sangat penting untuk memberikan pengarahan dan penjelasan kepada karyawan dalam membangun sistem yang teratur pada sebuah lembaga. Di samping itu, lembaga itu sendiri harus berupaya untuk memastikan bahwa peraturan tersebut jelas, mudah dimengerti, dan diterapkan untuk seluruh karyawan.

Singodimedjo dalam Sutrisno (2019) menjelaskan disiplin adalah sebuah sikap dari individu yang menunjukkan kesediaan dan kerelaan untuk mematuhi norma-norma yang ada di sekitarnya, dan kedisiplinan karyawan sangat berpengaruh terhadap pencapaian suatu tujuan lembaga. Sedangkan menurut Rizki dan Suprajang (2017), disiplin dalam pekerjaan juga mencakup niat dan

kepatuhan untuk berperilaku sesuai dengan ketentuan yang berlaku di institusi tersebut. Aspek disiplin kerja terdiri dari beberapa elemen, seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan kerja, ketaatan pada standar yang ditetapkan, tingkat kewaspadaan yang tinggi, dan pelaksanaan pekerjaan yang etis.

Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki peranan yang sangat signifikan dalam suatu perusahaan, karena disiplin kerja pada umumnya berkaitan dengan kepatuhan dan tanggung jawab individu dalam menyelesaikan tugas serta meningkatkan kesadaran terkait aturan yang ada di dalam organisasi. Dengan adanya disiplin kerja yang baik perusahaan akan lebih mudah mencapai target yang telah ditetapkan.

2.1.2. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Agustini (2019), terdapat banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan dalam sebuah organisasi. Beberapa indikator disiplin adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kehadiran, yang merupakan jumlah kehadiran karyawan dalam menjalankan kegiatan pekerjaan pada organisasi yang ditandai melalui tingkatnya ketidakhadiran karyawan yang rendah.
2. Sistem kerja, yakni peraturan atau ketentuan yang harus ditaati oleh seluruh pegawai.
3. Kepatuhan kepada atasan, yaitu mengikuti apa yang diarahkan oleh atasan untuk memperoleh hasil yang optimal.
4. Kesadaran kerja, merupakan sikap seseorang yang secara sukarela melaksanakan pekerjaannya, bukan karena terpaksa.

5. Tanggung jawab, yaitu kemauan seorang karyawan untuk bertanggung jawab atas seluruh tugasnya.

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Agustini (2019), faktor yang mempengaruhi disiplin karyawan adalah sebagai berikut:

1. Besarnya kompensasi baik yang tinggi maupun rendah dapat berdampak pada pelaksanaan disiplin.
2. Keberadaan dan ketidakberadaan pemimpin yang menjadi teladan dalam satu perusahaan sangat krusial. dalam sebuah organisasi atau perusahaan, semua pekerja akan melihat bagaimana seorang pemimpin menerapkan kedisiplinan dalam diri mereka dan bagaimana ia mengontrol ucapan, perilaku, dan sikapnya agar tidak melanggar ketentuan disiplin yang telah ditetapkan.
3. Terdapat aturan tertentu yang berfungsi sebagai panduan dalam mengembangkan disiplin, dan tanpa adanya aturan tersebut, disiplin tidak dapat terwujud dalam organisasi atau perusahaan.
4. Keberanian atasan dalam mengambil tindakan jika ada pegawai yang melanggar disiplin, maka sangat diperlukan adanya keberanian dari pimpinan untuk mengambil tindakan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang terjadi.
5. Seberapa baik seorang pemimpin menaruh perhatian terhadap karyawan sangat bergantung pada pengakuan bahwa setiap orang memiliki karakter yang berbeda-beda.

2.1.4 Jenis-jenis Disiplin Kerja

Menurut Hartatik (2018), mengemukakan beberapa jenis disiplin kerja diantaranya yaitu:

1. Disiplin Diri

Disiplin diri memiliki peranan yang sangat besar dalam mencapai tujuan organisasi. Melalui disiplin diri, karyawan akan bertanggung jawab, mampu mengatur diri, serta mampu menghargai dirinya sendiri dan orang lain. Penanaman nilai-nilai disiplin dapat berkembang apabila di dukung dengan situasi lingkungan kerja yang kondusif.

2. Disiplin Kelompok

Suatu kelompok akan mencapai hasil pekerjaan yang optimal jika setiap anggotanya berperan sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini dapat terjadi jika setiap karyawan menanamkan disiplin kelompok karyawan akan terbiasa bertindak dengan cara yang disiplin.

3. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu usaha yang dilakukan oleh organisasi untuk menciptakan sikap dan suasana kerja yang memungkinkan semua anggota karyawan dapat menjalankan dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan secara sukarela. Disiplin preventif mendorong karyawan untuk bersikap disiplin tanpa adanya paksaan.

4. Disiplin Korektif

Disiplin korektif merupakan suatu upaya untuk memperbaiki dan memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan pelanggaran

terhadap aturan yang berlaku. Tindakan ini dilakukan untuk mencegah karyawan melakukan perbuatan yang tidak baik atau melanggar peraturan dalam organisasi tersebut.

5. Disiplin Progresif

Disiplin progresif merupakan pemberian hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang. Hukuman dalam disiplin progresif yang akan diberikan kepada karyawan bisa berupa teguran secara lisan oleh atasan, di *skorsing* atau bahkan juga akan diberhentikan atau dipecat.

2.1.5 Pelaksanaan Hukuman Pelanggaran Disiplin Kerja

Menurut Anwar P, M (2013), pelaksanaan hukuman terhadap pelanggaran disiplin kerja yaitu:

1. Pemberian peringatan

Karyawan yang melanggar disiplin kerja perlu diberikan surat peringatan pertama, kedua dan ketiga. Tujuan pemberian peringatan adalah agar karyawan yang bersangkutan menyadari pelanggaran yang telah dilakukannya.

2. Pemberian hukuman segera

Karyawan yang melanggar disiplin harus segera diberikan hukuman yang sesuai dengan peraturan organisasi yang berlaku. Tujuannya agar karyawan bersangkutan memahami hukuman pelanggaran yang berlaku di perusahaan.

3. Pemberian hukuman harus konsisten

Pemberian hukuman kepada karyawan yang tidak disiplin harus konsisten. Hal ini bertujuan agar karyawan sadar dan menghargai peraturan-peraturan

yang ada dalam perusahaan. Ketidakkonsistenan dalam pemberian hukuman dapat mengakibatkan karyawan merasakan ringannya hukuman dan pengabaian disiplin.

4. Pemberian hukuman harus impersonal

Pemberian pelanggaran hukuman disiplin harus tidak membeda-bedakan karyawan, tua muda, pria-wanita, harus tetap diberlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Rivai (2011), ada beberapa tingkat dan jenis hukuman pelanggaran kerja yang umumnya berlaku dalam suatu organisasi yaitu:

1. Hukuman pelanggaran ringan, yaitu berupa teguran lisan, teguran tertulis, dan sosialisasi aturan.
2. Hukuman pelanggaran sedang, yaitu berupa skorsing sementara, pemotongan gaji serta penurunan gaji.
3. Hukuman pelanggaran berat, yaitu berupa pemutusan hubungan kerja (PHK)

2.1.6 Strategi Meningkatkan Disiplin Kerja

Menurut singodimedjo dalam sutrisno (2016), strategi untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan adalah:

1. Memberikan kompensasi yang adil dan kompetitif
Memberikan gaji dan tunjangan yang sesuai dengan standar industri dapat meningkatkan motivasi dan disiplin kerja karyawan.
2. Menjadi teladan bagi karyawan

Pemimpin harus menjadi contoh yang baik bagi karyawan dalam hal disiplin kerja, seperti datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas dengan baik.

3. Membuat aturan yang jelas dan pasti

Membuat aturan yang jelas dan pasti dapat membantu karyawan memahami apa yang diharapkan dari mereka dalam meningkatkan disiplin kerja.

4. Mengambil tindakan terhadap pelanggaran disiplin

Pemimpin harus berani mengambil tindakan terhadap karyawan yang melanggar disiplin kerja, seperti memberikan sanksi atau hukuman.

5. Melakukan pengawasan yang efektif

Pemimpin harus selalu melakukan pengawasan yang efektif untuk memastikan karyawan mematuhi aturan dan standar kerja yang berlaku. Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut maka organisasi dapat meningkatkan disiplin kerja karyawan dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

2.1.7 Pengertian Kinerja karyawan

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang dicapai oleh karyawan tersebut dalam aktivitas pekerjaannya, standar tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Nurhalizah dan Oktiviani (2024), kinerja karyawan merupakan salah satu indikator utama yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam menggapai sasaran yang ditetapkan. Organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki tingkat produktivitas yang tinggi dan mampu

bertanggung jawab atas tugasnya. Salah satu elemen penting yang bisa meningkatkan kinerja karyawan adalah kedisiplinan dalam bekerja, yang mencakup kepatuhan terhadap aturan serta kebijakan yang ada dalam organisasi.

Menurut Wibowo (2010), kinerja merupakan pelaksanaan dari rencana yang telah dirumuskan. Pelaksanaan ini dilakukan oleh individu yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, serta kepentingan. Cara organisasi menghargai dan memperlakukan anggotanya akan berdampak pada sikap dan perilaku mereka dalam menjalankan tugas. Menurut Rivai (2012), berpendapat bahwa kinerja adalah tindakan nyata yang ditunjukkan oleh individu sebagai hasil dari kerja yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya di perusahaan. Menurut Mangkunegara (2017), menjelaskan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja yang dinilai dari segi kualitas dan kuantitas yang diraih oleh seorang karyawan saat menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan tanggung jawab yang diemban.

2.1.8 Indikator-indikator Kinerja karyawan

Afandi (2018), menyatakan indikator-indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. **Kuantitas hasil kerja**

Segala bentuk ukuran yang berkaitan dengan jumlah hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau bentuk lain.

2. **Kualitas hasil kerja**

Segala bentuk ukuran yang berkaitan dengan mutu atau kualitas yang dapat dinyatakan dalam angka atau skala lainnya.

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas
Adalah pemanfaatan sumber daya dengan bijak dan melalui cara-cara yang ada seperti menghemat waktu.
4. Inisiatif
Yaitu kemampuan dalam memutuskan dan mengambil keputusan serta melaksanakan tindakan yang tepat sasaran tanpa harus diberitahu, mampu mencari apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitar.
5. Ketelitian
Tingkat kesesuaian dari hasil pengukuran kerja menunjukkan apakah pekerjaan tersebut telah memenuhi tujuannya atau tidak.
6. Kepemimpinan
Proses dimana seorang pemimpin memberikan pengaruh atau contoh kepada para pengikut dalam upaya bersama untuk mencapai tujuan organisasi.
7. Kreativitas
Sebuah kreativitas mental yang melibatkan munculnya gagasan atau ide-ide baru.

2.1.9 Faktor-faktor Kinerja karyawan

Menurut Mangkunegara (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan (*ability*)

Dari sudut pandang psikologis, kemampuan merupakan kemampuan potensial serta kemampuan aktual. Hal ini menyatakan pentingnya penempatan karyawan yang sesuai yang dilihat dari keahlian atau kemampuan yang ia miliki.

2. Motivasi Kerja

Motivasi kerja akan muncul dari sikap karyawan di saat ia menghadapi keadaan di tempat kerja. Motivasi kerja mendorong karyawan untuk bergerak menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan..

2.1.10 Tujuan Kinerja

Menurut Rivai (2009), mengatakan bahwa tujuan kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan hasil kerja karyawan, baik dalam aspek kualitas dan kuantitas.
2. Untuk memberikan pengetahuan baru agar dapat membantu karyawan menyelesaikan masalah rumit dengan kegiatan secara teratur dan terbatas dengan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan oleh instansi.
3. Untuk menciptakan hubungan baik antara pimpinan dan karyawan dalam kegiatan kerja di suatu perusahaan.

2.2 Hasil Penelitian Releven

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan untuk melihat hasil-hasil penelitian yang sudah ada, menemukan perbedaan atau kesenjangan, serta menjadi dasar dalam menyusun dan memperkuat penelitian ini. berikut penelitian terdahulu yang relevan dengan tugas akhir ini:

Tabel 2.1 Hasil Relevan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sinta, Tahris, P, J, Ramba, D (202 4)	Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Rantetayo	Kedua variabel independen (kompensansi dan disiplin kerja secara bersama-sama memberikann kontribusi positif dalam meningkatkan kinerja
2	Aisah, W (2024)	Analisis disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kecamatan paseh kabupaten bandung	Pentingnya penerapan aturan yang konsisten dan berimbang dalam mendorong kedisiplinan kerja.
3	Khatimah, Syahrani, Berta, L (2020)	Peranan disiplin kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai pada PT. Hasrat Jaya Utama Banjarmasin	Kinerja pegawai masih dibawah standar kerja dan kedisiplinan karyawan menjadi rendah, disebabkan tidak adanya sanksi yang tegas dari pimpinan kepada karyawan sehingga menyebabkan karyawan tidak bekerja secara optimal.
4	Fadilah Dewi Sinta, Khotimah Fadhli (2025)	Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kinerja Terhadap Kinerja Karyawab PT. ABSH Fragrance Creations	Disiplin kerja dan kepuasan kerja memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Sarfan Tabo (2024)	Disiplin Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Kaidipang, Bolmong Utara	Masih ada karyawan yang kurang disiplin terutama pada jam masuk dan pulang kantor, juga dalam berpakaian dinas.
6	Sapto Suprianto, dkk (2024)	Pengaruh Disiplin, Kompetensi, Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan	Disiplin karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

		Pelanggan PT. Bank Perkreditan Rakyat Shinta Daya Yogyakarta.	Dan secara simultan disiplin, kompetensi, dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
7	Elsa Syafira Yuniarensia, Shinta Setia (2023)	Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Bojonegoro	Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan lingkungan kerja berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan.
8	Olivia Ananda Nona Ayu Hayat (2019)	Penerapan Disiplin Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung	PT. Bank Syariah Mandiri telah mengimplementasikan aturan kerja, namun hasil kerja karyawan masih di bawah standar operasional. Hal ini disebabkan karena disiplin karyawan belum sepenuhnya diterapkan.
9	Sinta Riski Fadila (2020)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Banyuasin	Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sekretariat di dinas pekerjaan umum dan tata ruang kabupaten banyuasin.
10	Hilda Savina (2022)	Pengaruh Pengawasan, Disiplin kerja, dan lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semestanustra Distrindo Cabang Blora	Penelitian ini menemukan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu pengawasan, disiplin kerja, dan kondisi lingkungan kerja.

Sumber: Penelitian Sebelumnya (2025)

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah Perusahaan

PT. Bank Sulut (Bank) dahulu bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara didirikan dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akte No. 88 tanggal 17 Maret 1961 oleh Raden Hadiwido, notaris pengganti dari Raden Kadiman, Notaris di Jakarta yang diperbaiki dengan Akte Perubahan Anggaran Dasar No. 22 tanggal 4 Agustus 1961 oleh Raden Kadiman Notaris di Jakarta dan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 46 tanggal 10 Oktober 1961 oleh Raden Hadiwido pengganti dari Raden Kadiman, notaris di Jakarta, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan penetapan No. J.A.5/109/6 tanggal 13 Oktober 1961.

Berdasarkan Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah. Undang-undang No. 13 tahun 1964 tentang antara lain pembentukan propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara sesuai Peraturan Daerah tanggal 2 Juni 1964, berikut berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara No. 1 tahun 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara No. 1 tahun 1999 menjadi Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara.

Bank Sulut didirikan sebagai perseroan terbatas melalui akta pendirian No. 7 tanggal 14 April 1999, yang disahkan oleh menteri kehakiman RI dengan keputusan No. 99 tanggal 14 Mei 1999. Bank ini memiliki modal dasar sebesar Rp 100 miliar, dengan struktur kepemilikan saham yang terbagi antara pemerintah daerah dan pihak ketiga. Perubahan bentuk badan hukum ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan rekapitalisasi perbankan dan mengatasi risiko kewajiban pemenuhan modal minimum (KPPM) yang kurang dari 8%.

Seperti yang diputuskan dalam rapat Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank Sulut tanggal 8 Mei 2015, Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan No. AHU-0935695.AH.01.02.TAHUN 2015 tanggal 23 Mei 2015 dan Keputusan Dewan komisiner Otoritas Jasa Keuangan No. 17/KDK.03/2015 tanggal 23 September 2015, PT Bank Bank Sulut resmi berubah nama menjadi PT bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo (BANK SULUTGO). Dan Bank Sulutgo Cabang pembantu Paal Dua ini berdiri pada bulan November 2012, dan disahkan oleh Direktur Utama Bank SulutGo yaitu Bapak James Salibana.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi Bank Sulutgo adalah “Menjadi bank inovatif, Berdaya saing tinggi dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Misi Bank Sulutgo adalah:

1. Berkontribusi dalam pembangunan daerah yang berdikari dan berkeadilan; Tetap berkomitmen pada tujuan awal berdirinya bank pembangunan

daerah yakni menyediakan pembiayaan untuk usaha-usaha pembangunan daerah.

2. Terus berinovasi menciptakan model bisnis, layanan dan produk yang terbaik serta bernilai tambah kepada nasabah; Selalu menjawab kebutuhan nasabah melalui penciptaan model bisnis dan produk yang memberi nilai tambah serta memberikan layanan terbaik bagi nasabah dan mitra kerja.
3. Menciptakan human capital sebagai pilar penting dalam pencapaian visi perusahaan yaitu dengan Memberikan apresiasi yang tinggi pada karyawan karena karyawan merupakan poros penting dalam proses bank menjadi inovatif dan kompetitif.
4. Melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten; Tetap teguh dan terus menerus menerapkan prinsip-prinsip *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*.

3.1.3. Logo Perusahaan

Logo Bank SulutGo, yang kini dikenal dengan logo BSG dapat menggambarkan bagaimana logo tersebut mempresentasikan identitas dan nilai-nilai perusahaan. logo bank sulutgo mengalami perubahan pada tahun 2019, yang kini merefleksikan semangat kemajuan dan integritas. Logo ini tidak hanya sekedar symbol visual, tetapi juga mengandung makna filosofi yang mendalam terkait dengan visi dan misi Bank SulutGo.



Gambar 3.1 Logo Instansi

Logo memiliki makna yang mencerminkan karakter, produk dan jasa sebuah perusahaan sehingga dapat menyampaikan informasi perusahaan kepada public, dimana sebuah logo memiliki banyak elemen berupa bentuk, warna, garis dan jenis yang saling mendukung untuk mempengaruhi pemikiran, pandangan atau pendapat public terhadap perusahaan. Simbol empat garis merah, empat helai daun kelapa yang menggambarkan adanya empat etnis Sulawesi utara yang menjadi bagian dari perusahaan yaitu BOHUSAMI (Bolaang Mongondow, Hulontalo, Sangihe dan Minahasa). Pelepah helai daun kelapa melambangkan hasil utama yang menjadi andalan perekonomian Sulawesi Utara dan Gorontalo. Warna merah, menjadi cerminan spirit Bank SulutGo yang selalu optimis, berani dalam menghadapi tantangan perusahaan-perusahaan, juga sebagai bentuk perubahan dan awal yang baru. Warna hitam, mengesankan sesuatu kekuatan, kehormatan, karisma dan loyalitas, bertujuan untuk meningkatkan pengenalan akan logo baru Bank SulutGo. Warna putih, menggambarkan integritas dan kualitas sebagai cerminan dalam melayani kebutuhan customer.

3.1.4. Bidang Usaha

Bidang Usaha Bank SulutGo, termasuk di dalamnya cabang pembantu paal dua adalah perbankan umum, bank sulutgo atau biasa disebut BSG merupakan

bank pembangunan daerah (BUMD) yang dimiliki oleh pemerintah provinsi Sulawesi utara dan Gorontalo, Bank SulutGo menawarkan berbagai layanan perbankan seperti pinjaman, simpanan, transaksi dan layanan lainnya. Berikut ada beberapa bidang usaha yang ditawarkan oleh Bank SulutGo Cabang Pembantu Paal Dua yaitu:

1. Pinjaman

Berupa kredit untuk berbagai keperluan seperti kredit komersil yaitu Pencairan kredit usaha rakyat (KUR) dan kredit consumer yaitu pencairan Kredit KPNS, kredit mitra pegawai yang punya usaha, kredit pensiunan, Kredit PNS pra purnabakti, dan kredit usaha untuk pegawai.

2. Transaksi

Berupa transfer dana, pembayaran tagihan, dan layanan perbankan elektronik lainnya.

3. Layanan Lainnya

Berupa produk perbankan lainnya seperti asuransi mikro, layanan perbankan untuk nasabah prioritas dan lain sebagainya.

4. Produk Tabungan BSG

Yaitu tabungan simpeda, bohusami, tabunganku, simpel, tabungan PNS, bunaken, dan yang terbaru adalah bohusami plan.

3.1.5. Sumber Daya Perusahaan

Sumber daya utama Bank SulutGo, yang merupakan bank milik pemerintah daerah Sulawesi Utara dan Gorontalo, terfokus pada sumber daya manusia, teknologi, dan layanan yang inovatif serta sarana prasarana. Sumber

daya ini mendukung Bank SulutGo untuk menjadi pilihan utama dalam layanan perbankan transaksional di wilayah tersebut. Sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam sebuah organisasi Bank karena mereka merupakan penggerak utama dalam menjalankan kegiatan bank, baik secara operasional maupun strategi. Sumber daya manusia ini yang akan bertanggung jawab atas pelayanan nasabah, pengelolaan risiko, pengelolaan keuangan, dan pengembangan produk. Berikut merupakan rincian pegawai Bank Sulutgo menurut bidang kerja

Tabel 3.1
Karyawan Menurut Divisi/Bidang Kerja

No	Jabatan	Keterangan
1	Pimpinan	1
2	Asistent Manager Operasional	1
3	Asistent Manager Bisnis	1
4	Operasional SDMU	1
5	Adminitrasi Kredit	1
6	Administrasi Transaksi	1
7	Akuntansi	1
8	Customer Service	2
9	Teller	2
10	Relation Officer	2
11	Analisis Kredit	2
12	Security	3
13	Pelayan	3
14	Driver	2

Sumber: Bank SulutGo KCP Paal Dua, (2025)

Teknologi juga menjadi sumber daya penting dalam organisasi bank karena memungkinkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman, pelanggan, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Teknologi membantu dalam otomatisasi proses, pemantauan kinerja, dan pengumpulan data yang relevan, sehingga bank dapat bersaing di era digital. Selain itu layanan inovatif

juga menjadi sumber daya organisasi yang ada di bank, karena dapat meningkatkan daya saing, menarik pelanggan baru, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendorong pertumbuhan pendapatan.

Kegiatan operasional pada bank sulutgo kantor cabang pembantu paal dua juga tidak akan berjalan jikalau tidak dilengkapi dengan perlengkapan dan peralatan kantor. Adapun peralatan kantor atau sarana untuk melaksanakan aktivitas yang ada pada BSG Kantor Cabang Pembantu Paal Dua dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

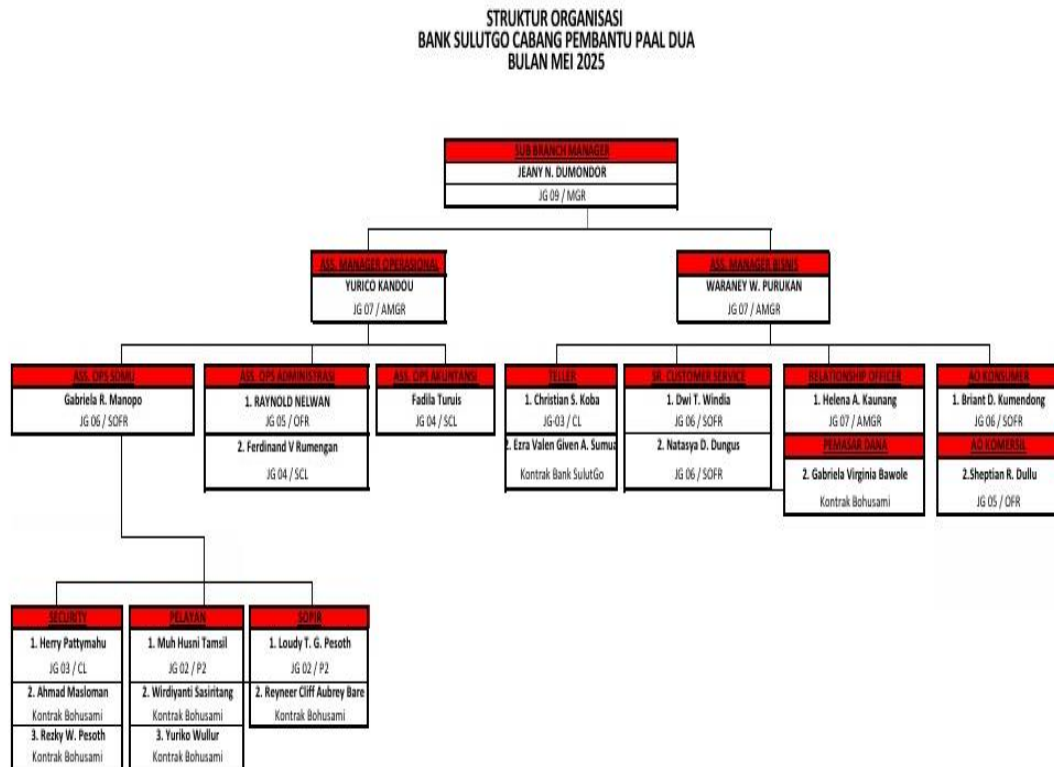
Tabel 3.2
Jumlah Perlengkapan dan Peralatan di Bank SulutGo
Kantor Cabang Pembantu Paal Dua

No	Nama Perlatan/Kendaraan	Jumlah	Baik	Rusak
1	Komputer	17	16	1
2	Laptop	4	4	0
3	Mesin Printer dan Fotocopy	14	12	2
4	Lemari Arsip	1	1	0
5	Rak Arsip	11	11	0
6	Telepon	7	7	0
7	Meja	14	14	0
8	Kursi	37	37	1
9	CCTV	9	9	0

Sumber: Bank SulutGo KCP Paal Dua

3.1.6. Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam sebuah organisasi perusahaan, struktur organisasi merupakan salah satu hal penting. Karena dengan adanya struktur organisasi yang baik maka akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif melalui pembagian kerja yang jelas, koordinasi yang baik, dan saluran komunikasi yang terstruktur. Berikut dibawah ini struktur organisasi Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua:



Gambar ...

Sumber: Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua

3.2. Gambaran Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, beberapa permasalahan yang ditemui adalah sebagai berikut:

1. Keterlambatan karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja.
2. Ketidakhadiran tanpa keterangan yang dapat mengganggu operasional kantor.
3. Karyawan keluar kantor pada jam kerja sehingga memperlambat penyelesaian tugas.

Dari permasalahan disiplin kerja pegawai Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua akan berdampak pada kinerja karyawan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan pula.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, diperoleh data sebagai berikut:

1. Karyawan mengungkapkan bahwa keterlambatan datang ke kantor biasanya disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kemacetan di jalan, kondisi kesehatan yang mendadak terganggu seperti sakit perut, serta keperluan pribadi seperti mengantarkan anak ke sekolah. Meskipun begitu, seluruh karyawan telah mengetahui aturan-aturan yang berlaku di tempat kerja.
2. Jika ada karyawan yang datang terlambat, mereka wajib menginformasikan kepada asistent manager operasional. Jika tanpa pemberitahuan maka karyawan akan langsung dipanggil oleh pimpinan untuk diberikan arahan. Selain itu, karyawan yang berhalangan hadir karena sakit atau keperluan mendesak juga diharuskan memberikan pemberitahuan disertai surat tertulis.
3. Terkait kesalahan dalam pekerjaan, karyawan tersebut menjelaskan bahwa kesalahan memang bisa saja terjadi meskipun mereka telah berusaha menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP. Jika terjadi kesalahan, pimpinan akan langsung memberikan teguran dan meminta penjelasan terkait hal tersebut, serta akan melakukan perbaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

4. Disiplin waktu dinilai sangat penting dalam mendukung penyelesaian pekerjaan. karyawan menyadari bahwa tanpa disiplin, pekerjaan akan sulit terselesaikan secara tepat waktu.
5. Hambatan lain dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu bisa disebabkan oleh gangguan teknis seperti jaringan internet yang lambat, atau kondisi kesehatan karyawan yang menurun secara tiba-tiba. karyawan juga mengakui bahwa pelanggaran disiplin, seperti hadir tanpa izin, berdampak langsung pada kinerja karena dapat mengganggu pelaksanaan tugas dan tanggung jawab mereka. Oleh sebab itu, aturan kedisiplinan perlu dipatuhi oleh seluruh karyawan agar kinerja tetap optimal.

3.3.2. Pembahasan

3.3.2.2 Peran Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Disiplin kerja memiliki peran strategis dalam mendorong pencapaian kinerja optimal di sebuah organisasi. Menurut Siagian (2012), kedisiplinan adalah bentuk pelatihan mental yang membuat seseorang dapat meningkatkan kinerjanya melalui kaptuhan terhadap aturan dan prosedur organisasi.

Hasil penelitian dan observasi menunjukkan karyawan yang disiplin mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan lebih efektif. Sedangkan kurangnya kedisiplinan menyebabkan terhambatnya alur kerja, penurunan kualitas pelayanan kepada nasabah, beban kerja tidak merata antar karyawan, serta tidak tercapainya target, terutama pada sektor digital banking.

Penelitian Aisah W (2024) menunjukkan bahwa kedisiplinan dapat meningkat apabila perusahaan konsisten dalam menerapkan aturan dan

memberikan sanksi atau penghargaan secara seimbang. Sinta, Riski, Fadila (2020) juga menegaskan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, terutama pada instansi pemerintahan.

Maka, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja bukan hanya sebagai aturan yang harus ditaati, melainkan bagian penting dari budaya kerja yang berperan langsung dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan.

3.3.2.5 Strategi Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan Bank SulutGo

Berdasarkan penelitian Tenda (2015) pada PT. Bank Sulut Manado, yang merupakan cikal bakal Bank SulutGo, terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan disiplin kerja dan kinerja karyawan:

1) Penguatan Sistem Kompensasi

Sistem kompensasi yang efektif merupakan salah satu determinan utama dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan. Sinta, Jemi P, T, & Dina R (2024) dalam penelitiannya menemukan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja dan kinerja pegawai. Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang merasa kompensasi yang diterimanya adil dan sesuai dengan kontribusinya cenderung memiliki tingkat disiplin kerja yang lebih tinggi. Untuk Bank SulutGo, penguatan sistem kompensasi dapat diimplementasikan melalui beberapa mekanisme:

- a) Sistem Remunerasi Berbasis Kinerja:** Mengembangkan struktur gaji yang mengaitkan kompensasi dengan pencapaian target kinerja dan tingkat disiplin kerja. Sistem ini dapat mencakup komponen gaji pokok, tunjangan

tetap, dan insentif variable yang disesuaikan dengan kontribusi individual dan tim.

- b) **Program Insentif Disiplin:** Memberikan reward khusus bagi karyawan yang konsisten menunjukkan disiplin kerja tinggi, seperti bonus kehadiran, penghargaan karyawan teladan, atau kesempatan pengembangan karir yang lebih cepat.
- c) **Paket Kesejahteraan Komprehensif:** Menyediakan tunjangan kesehatan, asuransi, program pensiun, dan fasilitas lain yang dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman karyawan, sehingga mendorong komitmen dan disiplin kerja yang lebih baik.

2) **Pengembangan Kepemimpinan yang Efektif**

Kepemimpinan memainkan peran krusial dalam membentuk budaya disiplin kerja dalam organisasi. Yuniarensia & Shinta (2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap disiplin dan kinerja karyawan. Pemimpin yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung disiplin melalui komunikasi yang jelas, pemberian contoh yang baik, dan penerapan sistem reward and punishment yang konsisten. Untuk Bank SulutGo, pengembangan kepemimpinan yang efektif dapat dilakukan melalui:

- a) **Program Pelatihan Kepemimpinan Berlapis:** Menyelenggarakan program pelatihan yang disesuaikan dengan tingkat manajemen, mulai dari supervisor hingga level eksekutif. Program ini mencakup pelatihan soft skills, manajemen konflik, komunikasi efektif, dan teknik motivasi karyawan

- b) **Implementasi Gaya Kepemimpinan Transformasional:** Mengembangkan kemampuan leader untuk menginspirasi dan memotivasi karyawan melalui visi yang jelas, pemberdayaan tim, dan penciptaan budaya inovasi yang tetap disiplin.
- c) **Sistem Mentoring dan Coaching:** Membangun program mentoring dimana senior leader membimbing junior leader dalam mengembangkan kemampuan memimpin tim dengan disiplin tinggi. Program coaching juga dapat membantu leader dalam mengatasi tantangan spesifik terkait disiplin kerja di unit masing-masing.

3) **Peningkatan Kompetensi Karyawan**

Kompetensi karyawan yang memadai merupakan fondasi penting dalam mendukung disiplin kerja yang efektif. Sapto S, Suitbertus F, N, & JB H (2024) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih percaya diri dalam menjalankan tugas, sehingga dapat mempertahankan disiplin kerja dengan lebih baik. Strategi peningkatan kompetensi untuk Bank SulutGo dapat mencakup:

- a) **Program Pelatihan Berkelanjutan:** Mengembangkan kurikulum pelatihan yang komprehensif mencakup technical skills (perbankan, teknologi finansial, regulasi), soft skills (komunikasi, leadership, customer service), dan compliance skills (anti-money laundering, manajemen risiko). Program ini dapat dilakukan secara internal dengan melibatkan expert dari berbagai divisi, atau bekerja sama dengan lembaga pelatihan eksternal.

- b) **Sistem Sertifikasi Kompetensi:** Mengimplementasikan sistem sertifikasi yang mengukur dan mengakui kompetensi karyawan di berbagai bidang. Sertifikasi ini tidak hanya meningkatkan kapabilitas tetapi juga memberikan motivasi bagi karyawan untuk terus mengembangkan diri dan mempertahankan disiplin dalam belajar.
- c) **Jalur Pengembangan Karir yang Jelas:** Menyusun career path yang transparan dengan syarat kompetensi yang jelas untuk setiap level. Hal ini mendorong karyawan untuk disiplin dalam mengembangkan kompetensi sesuai dengan target karir yang diinginkan.

4) **Optimalisasi Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja yang kondusif merupakan faktor penting dalam mendukung disiplin kerja karyawan. Yuniarensia & Shinta (2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik tetapi juga mencakup aspek psikologis dan sosial yang mendukung produktivitas dan disiplin.

Rekomendasi optimalisasi lingkungan kerja untuk Bank SulutGo:

- a) **Peningkatan Fasilitas Fisik:** Menyediakan workspace yang ergonomis, teknologi yang memadai, sistem keamanan yang baik, dan fasilitas penunjang lainnya seperti ruang istirahat, mushola, dan kantin. Lingkungan fisik yang nyaman dapat mengurangi stress dan meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja dengan disiplin.

- b) **Pembangunan Budaya Kerja Positif:** Menciptakan budaya kerja yang mendukung kolaborasi, saling menghargai, dan komunikasi terbuka. Budaya ini dapat dikembangkan melalui program team building, kegiatan sosial, dan penerapan core values yang mendukung disiplin kerja.
- c) **Implementasi Work-Life Balance:** Mengembangkan kebijakan yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja dan personal, seperti flexible working hours (sesuai dengan operasional bank), program wellness, dan dukungan untuk pengembangan diri karyawan di luar konteks pekerjaan.
- d) **Sistem Komunikasi Internal yang Efektif:** Membangun platform komunikasi yang memungkinkan informasi mengalir dengan lancar antar level dan antar departemen. Komunikasi yang baik dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan koordinasi yang mendukung disiplin kerja.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis komprehensif dari berbagai penelitian yang telah dikaji dan hasil obeservasi di lapangan, disiplin kerja terbukti memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua. Temuan dari penelitian Tenda (2015) pada PT. Bank Sulut Manado, Sintia, Jemi P, T, & Dina R (2024), dan Fadila (2020) secara konsisten menunjukkan bahwa disiplin kerja berperan sebagai katalisator yang meningkatkan efisiensi waktu, kualitas output, dan produktivitas kerja pegawai melalui tiga jalur utama: peningkatan efisiensi penggunaan waktu kerja, konsistensi dalam menghasilkan output berkualitas tinggi, dan peningkatan motivasi intrinsik pegawai untuk berprestasi. Murianto (2019) dan Sapto S, Suitbertus F, N, & JB H (2024) membuktikan bahwa disiplin kerja tidak hanya berdampak pada level individual tetapi juga berkontribusi pada efektivitas organisasional dan kepuasan pelanggan, untuk Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua berarti disiplin kerja pegawai akan memberikan dampak langsung pada kualitas pelayanan nasabah dan reputasi cabang.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan mengenai peran disiplin kerja di Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak

manajemen dalam meningkatkan kedisiplinan dan kinerja karyawan. Saran-saran ini didukung oleh teori dari para ahli, dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif dalam hal penegakkan disiplin kerja, sebagai berikut:

1. Pertama, perusahaan disarankan untuk menerapkan system peringatan secara bertahap kepada setiap karyawan yang melakukan pelanggaran disiplin kerja. Sistem ini dapat dilakukan dengan memberikan surat peringatan pertama, kedua, dan ketiga yang diberikan sesuai dengan frekuensi dan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Peringatan ini merupakan bentuk pelatihan sistematis, yang menunjukkan bahwa perusahaan memberikan ruang untuk perbaikan tanpa langsung mengambil tindakan ekstrem.
2. Kedua, disarankan perusahaan juga perlu memastikan bahwa setiap hukuman disiplin yang diterapkan harus dilaksanakan secara konsisten dan adil tanpa membedakan status, jabatan, usia. Ketegasan dan keadilan dalam penegakkan peraturan sangat penting agar tidak timbul kesan diskriminatif yang dapat merusak kepercayaan karyawan terhadap manajemen. Oleh karena itu, perusahaan perlu membangun budaya kerja yang menjunjung integritas tinggi dalam menerapkan aturan yang berlaku.
3. Ketiga, perusahaan disarankan untuk mengklasifikasikan dan menyusun pedoman tertulis mengenai jenis pelanggaran dan sanksi yang sesuai berdasarkan tingkat pelanggarannya. Dengan adanya klasifikasi pelanggaran, seluruh karyawan akan memahami batasan perilaku yang dapat diterima di lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Agustini, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Aisah, W. dkk (2024). Analisis Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung.
- Ansory, M. dan Indrasarin, Y. (2018). *Perilaku Organisasi dan Budaya Kerja*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Amstrong, M. (2019). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua. (2025) *Profil Perusahaan*. Manado: Bank SulutGo.
- Jemi, P. T. Dina, R. (2024). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Rantetayo.
- Fadhli, K. dan Sinta, D. F. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. ABSH Fragrance Creations. *Jurnal manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
- Fadila, R. S. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Banyuasin.
- Hasibuan, M. S. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat, A. N. A. dan Olivia. (2019). Penerapan Disiplin Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Bandung.
- Hartatik, S. (2018). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Khatimah, S, dan Lestari, B. (2020). Peranan Disiplin Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada PT. Hasrat Jaya Utama Banjarmasin.
- Mangkunegara, A.P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Melayu, S. P. Hasibuan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musfah, J. (2015). Pendidikan Profesional Guru: *Mengembangkan Kompetensi dan Meningkatkan Kualitas Pengajaran*. Jakarta: Kencana.
- Nurhalizah, N., & Oktiviani, A. (2024). *Manajemen Kinerja Organisasi*. Jakarta: Pustaka Ilmu.\
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Rizki, M. dan Suprajang, S. (2017). Disiplin Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 55-63.
- Sapto, S. F. N. (2024). Pengaruh Disiplin, Kompetensi, Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bank Perkreditan Rakyat Shinta Daya Yogyakarta.
- Savina, H. (2015). Pengaruh Pengawasan, Disiplin kerja, dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semetanustra Distrindo Cabang Blora.
- Singodimedjo dalam Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana.
- Sinta, S. dkk (2025). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Rantetayo. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3).
- Tarbo, S. (2024). Disiplin Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kaidipang Bolmong Utara.
- Yuniarensia, S. E. S. S. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Bojonegoro.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.