

**HUBUNGAN KEMAMPUAN KERJA DENGAN PELAYANAN  
PRIMA PADA KARYAWAN DI PT. BANK INTERNASIONAL  
INDONESIA KANTOR CABANG MEDAN**

**SATRIO WIBOWO**

**10 860 0227**

Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kemampuan kerja dengan pelayanan prima pada karyawan di PT. Bank Internasional Indonesia Kantor Cabang Medan, dimana yang diteliti adalah karyawan *Customer Service* yang berjumlah 32 orang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, Terdapat hubungan positif antara kemampuan kerja dengan pelayanan prima. Artinya, semakin tinggi kemampuan kerja, maka semakin tinggi pelayanan prima dan semakin rendah kemampuan kerja, maka semakin rendah pelayanan prima. Dalam upaya membuktikan hipotesis tersebut digunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil sebagai berikut: a). Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kemampuan kerja dengan pelayanan prima. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,679$  ; Sig < 0,010. Artinya semakin tinggi kemampuan kerja, maka semakin tinggi pelayanan prima, sebaliknya semakin rendah kemampuan kerja, maka semakin rendah pelayanan prima. Dengan demikian maka hipotesis yang diajukan, dinyatakan diterima. b). Kemampuan kerja memberikan pengaruh terhadap peningkatan pelayanan prima sebesar 46,1%. Ini berarti masih terdapat 53,9% pengaruh dari faktor lain terhadap pelayanan prima, dimana faktor-faktor lain tersebut tidak dilihat dalam penelitian ini, diantaranya adalah faktor organisasi, kepemimpinan, penghargaan dan pengakuan. Hasil lain yang diperoleh adalah bahwa secara umum para karyawan *customer service* di PT. Bank Internasional Indonesia Kantor Cabang Medan memiliki kemampuan kerja yang tergolong sangat tinggi, demikian juga halnya dengan kondisi pelayanan prima yang mereka miliki.

Kata kunci : Kemampuan kerja, Pelayanan Prima