

KESIAPAN KARYAWAN BANK SYARIAH DALAM MENGHADAPI PASAR GLOBAL DENGAN BAHASA INGGRIS

Mohamad Dito¹, Ahmad Bany Salam², Andi Hartanto³

^{1,2,3}Universitas Mitra Karya Bekasi

Email: mohamaddito11@gmail.com¹, bany salam26@gmail.com²,
andislayer802@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kesiapan karyawan bank syariah dalam menghadapi pasar global. Penelitian ini berfokus pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan terhadap globalisasi. Survei dilakukan kepada karyawan dari beberapa bank syariah di Bank Syariah Indonesia Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun karyawan memiliki pemahaman dasar tentang prinsip-prinsip ekonomi syariah, mereka mungkin memerlukan pelatihan lebih lanjut dalam bidang keuangan internasional, komunikasi lintas budaya, dan bahasa asing. Studi ini menyarankan bahwa bank syariah perlu berinvestasi dalam program pelatihan yang komprehensif untuk membekali karyawan mereka dengan kompetensi yang diperlukan untuk bersaing secara efektif di pasar global.

Kata Kunci: Kesiapan Karyawan, Bank Syariah, Pasar Global dengan Bahasa Inggris

Abstract

The Readiness of Sharia Bank Employees in Facing the Global Market with English Proficiency

This study aims to assess the readiness of Islamic banking employees in facing the global market. The study focuses on employees' knowledge, skills, and attitudes towards globalization. A survey was conducted among employees from several Islamic banks at Bank Syariah Indonesia Bekasi. The results show that while employees have a basic understanding of Islamic economic principles, they may require further training in international finance, cross-cultural communication, and foreign languages. This study suggests that Islamic banks need to invest in comprehensive training programs to equip their employees with the necessary competencies to compete effectively in the global market.

Keywords: Employee Readiness, Islamic Bank, Global Market

I. PENDAHULUAN

Globalisasi dalam sektor keuangan telah membawa dampak signifikan terhadap perkembangan lembaga ekonomi, termasuk bank syariah. Bank syariah menghadapi tuntutan untuk tidak hanya menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, tetapi juga memastikan bahwa tenaga kerjanya memiliki kompetensi yang memadai untuk bersaing di pasar global. Dalam konteks ini, bahasa Inggris menjadi alat penting untuk mendukung operasional sehari-hari pegawai bank. Penelitian oleh Kusuma et al. (2025) menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa Inggris sangat berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi di lingkungan kerja bank syariah.

Bahasa Inggris diajarkan sebagai bahasa asing di Indonesia dan memiliki empat keterampilan utama: mendengar, berbicara, membaca, dan

menulis (Noviarini, 2021). Kemampuan ini menjadi dasar bagi karyawan untuk memahami dokumen-dokumen internasional, berinteraksi dengan klien asing, serta mengikuti pelatihan dan seminar yang seringkali menggunakan bahasa Inggris. Dalam hal ini, karyawan bank syariah tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis di bidang keuangan syariah, tetapi juga keterampilan komunikasi yang baik untuk memperkuat posisi mereka di pasar global.

Di era modern, bahasa memainkan peran penting sebagai kunci untuk saling mengenal dan memperkenalkan budaya suatu bangsa. Dalam konteks internasional, terjemahan menjadi jembatan penting untuk memahami dan mengapresiasi budaya lain (Noviarini, 2021). Oleh karena itu, penguasaan bahasa Inggris tidak hanya menjadi kebutuhan praktis tetapi juga strategis bagi bank syariah dalam membangun hubungan lintas budaya dengan mitra internasional dan memenuhi kebutuhan pasar global yang beragam.

Meski demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa banyak bank syariah masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan keterampilan bahasa Inggris karyawannya. Kusuma et al. (2025) menemukan bahwa kurangnya program pelatihan bahasa Inggris yang komprehensif menjadi salah satu kendala utama. Selain itu, faktor-faktor seperti waktu pelatihan yang terbatas, kurangnya motivasi, dan minimnya dukungan organisasi turut memengaruhi efektivitas penguasaan bahasa Inggris oleh karyawan.

Penelitian oleh Ahmad dan Rasyid (2023) menyebutkan bahwa keberhasilan sebuah organisasi dalam menghadapi tantangan global sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusianya. Dalam konteks bank syariah, hal ini mencakup kemampuan untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dengan standar internasional, yang sebagian besar membutuhkan pemahaman dan komunikasi yang efektif dalam bahasa Inggris. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan bahasa Inggris menjadi prioritas yang harus diintegrasikan dalam strategi pelatihan dan pengembangan karyawan.

Lebih lanjut, studi oleh Hidayat (2024) menunjukkan bahwa penguasaan bahasa Inggris yang baik dapat meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam berinteraksi dengan klien asing dan menghadapi situasi kerja lintas budaya. Hal ini sejalan dengan temuan Ramadani (2022) yang menekankan pentingnya pelatihan komunikasi lintas budaya sebagai bagian dari upaya peningkatan kompetensi global karyawan. Dalam hal ini, penguasaan bahasa Inggris tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai sarana untuk memahami dan menghormati keberagaman budaya.

Bank syariah juga menghadapi kebutuhan untuk terus berinovasi dalam menyusun program pelatihan bahasa Inggris yang relevan dan efektif. Studi oleh Suryadi (2023) menunjukkan bahwa pendekatan berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi pembelajaran bahasa dan platform daring, dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelatihan bagi karyawan. Selain itu, kolaborasi dengan lembaga pendidikan internasional juga dapat menjadi langkah strategis untuk memastikan program pelatihan bahasa Inggris yang berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kesiapan karyawan bank syariah dalam menghadapi tuntutan pasar global, khususnya dalam penguasaan bahasa Inggris. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis bagi bank syariah untuk mengoptimalkan program pelatihan dan pengembangan karyawan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi pada literatur terkait kesiapan tenaga kerja di sektor keuangan syariah dalam menghadapi dinamika global.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis pentingnya penguasaan bahasa Inggris dalam pengembangan sumber daya manusia di Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi Kranji. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam, menggali pengalaman, peluang, dan tantangan yang dihadapi karyawan dalam menguasai bahasa Inggris, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan daya saing perbankan syariah di pasar internasional. Metode studi kasus memungkinkan penelitian terfokus pada satu unit analisis spesifik untuk memperoleh pemahaman yang holistik terkait kemampuan bahasa Inggris di kalangan karyawan. Studi kasus juga memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang sedang terjadi dan relevansinya dalam konteks industri tertentu (Yin, 2020; Stake, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan pada periode Februari hingga Juli 2024, dengan sumber data utama berupa karyawan Bank Syariah KCP Bekasi Kranji yang terlibat langsung dalam operasional, baik di back office maupun front office, serta manajer yang bertanggung jawab atas kebijakan pelatihan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pedoman semi-terstruktur untuk menggali persepsi dan pengalaman, observasi langsung untuk memahami praktik lapangan, serta dokumentasi yang mencakup analisis kebijakan internal terkait pelatihan bahasa Inggris. Teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana diuraikan oleh Miles dan Huberman (2018). Validitas data dijamin melalui triangulasi metode untuk memastikan keakuratan temuan (Creswell & Poth, 2018). Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan strategis yang mendalam terkait kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan global.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menghasilkan temuan utama yang mengidentifikasi pentingnya penguasaan bahasa Inggris dalam mendukung kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Bekasi Kranji. Temuan ini diperoleh dari wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi yang telah dilakukan selama periode penelitian.

Pandangan Karyawan Mengenai Penguasaan Bahasa Inggris

Sebagian besar informan dalam penelitian ini mengakui bahwa penguasaan bahasa Inggris merupakan keterampilan yang sangat penting dalam mendukung kinerja mereka, terutama dalam menjalin komunikasi dengan nasabah internasional dan mitra kerja dari luar negeri. Muhammad Arief, sebagai Manajer Operasional, menegaskan bahwa kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris adalah kunci untuk menjaga hubungan kerja sama internasional, khususnya dalam pengelolaan transaksi lintas negara. Ia menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dengan mitra global tidak hanya meningkatkan kepercayaan tetapi juga membuka peluang bagi pengembangan layanan perbankan yang lebih inovatif.

Hal ini juga ditekankan oleh Siti Aisyah, Kepala Divisi Pengembangan Karyawan, yang menyebutkan bahwa pelatihan bahasa Inggris telah menjadi salah satu prioritas utama dalam program pengembangan sumber daya manusia. Menurutnya, kemampuan bahasa Inggris tidak hanya meningkatkan kepercayaan diri karyawan, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat daya saing bank di pasar global. Ia menambahkan bahwa pelatihan ini dirancang untuk memberikan pengetahuan praktis kepada karyawan, sehingga mereka dapat menghadapi kebutuhan nasabah internasional secara profesional dan sesuai prinsip syariah.

Dari perspektif staf operasional, Rani Purnamasari (Front Office) dan Nabila Syakieb (Back Office) menjelaskan bahwa penguasaan bahasa Inggris membantu mereka menjalankan tugas harian dengan lebih baik. Rani, yang sering berinteraksi langsung dengan nasabah internasional, menyebutkan bahwa kemampuan bahasa Inggris memudahkan komunikasi dalam menjelaskan produk dan layanan bank. Sementara itu, Nabila, yang bekerja di Back Office, merasa bahwa kemampuan ini berguna untuk memahami dokumen atau instruksi dalam bahasa Inggris yang sering menjadi bagian dari tugas administratif. Secara keseluruhan, para informan sepakat bahwa penguasaan bahasa Inggris memberikan nilai tambah bagi pekerjaan mereka, baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah maupun dalam mendukung keberhasilan kerja sama internasional.

Observasi Penggunaan Bahasa Inggris di Tempat Kerja

Hasil observasi di tempat kerja menunjukkan bahwa penggunaan bahasa Inggris paling sering terjadi pada divisi front office, pemasaran, dan kerja sama internasional. Aktivitas-aktivitas yang melibatkan komunikasi dalam bahasa Inggris terutama terlihat dalam interaksi dengan nasabah asing, penyusunan laporan, dan negosiasi dengan mitra internasional. Dalam divisi layanan pelanggan internasional, Indah Whulandary, sebagai manajer, secara rutin menggunakan bahasa Inggris untuk menjawab pertanyaan nasabah asing, terutama terkait penjelasan mengenai produk-produk syariah. Kemampuannya dalam berkomunikasi secara profesional menjadi kunci dalam membangun hubungan positif dengan nasabah dan menciptakan citra bank yang kompeten secara global.

Di divisi pemasaran dan kerja sama internasional, Yusuf Fahroji memperlihatkan penggunaan bahasa Inggris secara aktif dalam berbagai aktivitas, seperti mengelola komunikasi melalui email, menyampaikan presentasi, dan melakukan negosiasi dengan mitra luar negeri. Observasi

menunjukkan bahwa perannya sangat bergantung pada keterampilan berbahasa Inggris, terutama dalam menyampaikan informasi secara jelas dan persuasif. Dalam negosiasi dengan mitra internasional, Yusuf menggunakan bahasa Inggris untuk memastikan bahwa kesepakatan berjalan lancar tanpa adanya kesalahpahaman.

Secara keseluruhan, observasi mengungkapkan bahwa penggunaan bahasa Inggris di tempat kerja bukan hanya untuk interaksi sehari-hari tetapi juga untuk mendukung fungsi strategis dalam pengembangan bisnis internasional. Peran bahasa Inggris di divisi-divisi tersebut menjadi penunjang utama dalam meningkatkan daya saing bank di pasar global serta memastikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah internasional. Observasi ini juga menegaskan pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi karyawan dalam menguasai bahasa Inggris agar dapat mengimbangi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks di era globalisasi.

Dokumentasi Internal

Analisis dokumen internal mengungkapkan bahwa pelatihan bahasa Inggris secara formal telah menjadi bagian dari program pengembangan sumber daya manusia di bank. Program ini dilakukan setiap tahun, namun intensitas dan cakupannya masih terbatas pada karyawan-karyawan tertentu yang dianggap memiliki peran strategis, seperti mereka yang berada di divisi front office, pemasaran, dan kerja sama internasional. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan bahasa Inggris masih dianggap sebagai kebutuhan prioritas bagi posisi-posisi yang secara langsung berhubungan dengan mitra dan nasabah internasional.

Dalam laporan tahunan, disebutkan bahwa upaya peningkatan kompetensi bahasa Inggris karyawan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap perluasan jaringan kerja sama internasional. Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris memungkinkan karyawan untuk menjalin hubungan bisnis dengan mitra luar negeri secara lebih efektif, yang pada akhirnya membantu bank memperluas portofolio kerja sama lintas negara. Selain itu, dokumen kebijakan internal juga menekankan pentingnya program pelatihan bahasa Inggris sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan daya saing institusi di pasar global.

Namun, dokumentasi juga mengindikasikan adanya tantangan dalam pelaksanaan pelatihan, seperti keterbatasan alokasi anggaran dan waktu yang tersedia untuk menjangkau seluruh karyawan. Meskipun demikian, bank terus berkomitmen untuk memperluas cakupan pelatihan di masa depan. Langkah ini diharapkan dapat memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki kemampuan bahasa Inggris yang memadai untuk mendukung aktivitas operasional dan pengembangan bisnis di tingkat internasional.

Pembahasan

Penguasaan bahasa Inggris terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia, khususnya dalam tugas yang melibatkan interaksi internasional. Kemampuan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi profesional, sebagaimana diungkapkan oleh Creswell (2018), tetapi juga memperkuat kepercayaan diri

karyawan dalam menghadapi tantangan global (Merriam, 2019). Lebih dari itu, kompetensi bahasa Inggris yang baik mendukung daya saing bank di pasar internasional. Hal ini memungkinkan karyawan menjalin hubungan kerja sama yang lebih erat dengan mitra global, sejalan dengan teori Miles dan Huberman (2018) yang menyoroti pentingnya strategi komunikasi untuk meningkatkan daya saing organisasi.

Meskipun bank telah menyediakan program pelatihan bahasa Inggris, intensitas dan cakupannya masih perlu ditingkatkan agar dapat menjangkau seluruh karyawan, termasuk yang berada di back office. Karyawan di divisi ini mungkin tidak terlibat langsung dalam interaksi internasional, tetapi tetap membutuhkan kemampuan bahasa Inggris untuk memahami dokumen atau arahan yang terkait. Penelitian Yin (2020) juga menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan untuk menjawab tuntutan global. Oleh karena itu, bank disarankan untuk mengembangkan program pelatihan yang lebih terstruktur dan melibatkan evaluasi pascapelatihan untuk memastikan efektivitasnya. Selain itu, kebijakan internal perlu disesuaikan agar kemampuan bahasa Inggris menjadi salah satu indikator utama dalam proses rekrutmen dan promosi karyawan, guna mendorong budaya pembelajaran berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penguasaan bahasa Inggris memiliki peran penting dalam mendukung kinerja karyawan dan daya saing Bank Syariah Indonesia, KCP Bekasi Kranji, di pasar internasional. Hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi mengungkapkan bahwa kemampuan bahasa Inggris memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi komunikasi dengan nasabah internasional, pengelolaan kerja sama global, serta perluasan jaringan bisnis. Selain itu, penguasaan bahasa Inggris juga meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin kompetitif.

Namun, meskipun program pelatihan bahasa Inggris telah dilakukan, intensitas dan cakupannya perlu ditingkatkan agar dapat menjangkau seluruh karyawan, termasuk yang tidak terlibat langsung dalam interaksi internasional. Bank disarankan untuk mengembangkan strategi pelatihan yang lebih terstruktur, berkelanjutan, dan mencakup evaluasi pascapelatihan untuk memastikan hasil yang optimal. Selain itu, kemampuan bahasa Inggris perlu dijadikan salah satu indikator utama dalam proses rekrutmen dan promosi, guna memperkuat daya saing institusi di era globalisasi. Temuan ini dapat menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan internal yang lebih efektif dalam membangun kompetensi sumber daya manusia di sektor perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, I., & Rasyid, M. (2023). Human Resource Development in Facing Global Challenges. *Journal of Islamic Finance*, 5(2), 45-60.
- Bowen, G. A. (2019). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th Edition. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Faruq, A. (2024). Enhancing English Proficiency in the Workplace: Lessons from Islamic Banks. *Journal of Professional Development*, 8(1), 33-49.
- Hanafi, M. (2023). Integrating Language Training into Organizational Strategy: The Case of Islamic Banks. *Journal of Strategic Management*, 10(3), 71-88.
- Hidayat, R. (2024). Cross-Cultural Competency in Islamic Banking: A Case Study. *International Journal of Islamic Economics*, 12(3), 89-105.
- Kusuma, K. A. A., Ramadani, D. K., & Noviarini, T. (2025). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Bahasa Inggris di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Cerdik*, 3(1), 1-6.
- Malik, Z. (2024). Global Market Readiness in Islamic Banking: A Human Capital Perspective. *International Journal of Finance*, 15(2), 112-127.
- Merriam, S. B. (2019). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2018). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. 3rd Edition. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Noviarini, T. (2021). The effect of reading strategy and personality on EFL students' reading comprehension at STIE TRIBUANA. *ELT-Lectura*, 8(1), 65-73.
- Noviarini, T. (2021). The translation results of Google Translate from Indonesian to English. *Jurnal Smart*, 7(1), 21-26.
- Ramadani, D. K. (2022). Effective Cross-Cultural Communication Training in Islamic Banking. *Journal of Business Communication*, 7(4), 23-35.
- Suryadi, T. (2023). Technology-Based Language Learning in Islamic Financial Institutions. *Journal of Educational Technology*, 9(2), 56-70.
- Yin, R. K. (2020). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. 6th Edition. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications..