

ANALISIS PERAN KONDISI LINGKUNGAN PADA KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS MAHASISWA KOTA BEKASI

Muhammad Rafi Pasha¹, Tiara Noviarini²

^{1,2}*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Mitra Karya*

Email: rafipasha050706@gmail.com¹, noviarinitia@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan bahasa Inggris yang dimiliki oleh karyawan BSI KCP Kalimalang, khususnya yang berinteraksi langsung dengan nasabah, serta kendala dan keterampilan yang dibutuhkan dalam mendukung pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara semi-terstruktur, melibatkan 10 karyawan yang terlibat dalam komunikasi dengan nasabah asing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan membutuhkan pemahaman mendalam tentang istilah perbankan dalam bahasa Inggris dan keterampilan berbicara yang baik untuk berkomunikasi dengan nasabah asing. Selain itu, kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya pelatihan yang relevan dengan kebutuhan sektor perbankan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan bahasa Inggris berbasis "English for Specific Purposes" (ESP) untuk memenuhi kebutuhan praktis karyawan dalam konteks perbankan.

Kata Kunci: Bahasa Inggris, Keterampilan Berbicara, Perbankan, Pelatihan Bahasa.

Abstract

Analysis of the Role of Environmental Conditions in the English Language Proficiency of Students in Bekasi City

This study aims to analyze the English language needs of employees at BSI KCP Kalimalang, specifically those interacting directly with customers, as well as the challenges and skills required to support customer service. The research method used is a qualitative approach with semi-structured interviews, involving 10 employees who engage with foreign customers. The findings show that most employees require an in-depth understanding of banking terminology in English and good speaking skills to communicate with foreign customers. Additionally, the main challenge faced is the lack of training relevant to the needs of the banking sector. Therefore, it is recommended that the company provide English training based on "English for Specific Purposes" (ESP) to address the practical needs of employees in the banking context..

Keywords: English Language, Speaking Skills, Banking, Language Training.

PENDAHULUAN

Bahasa Inggris memiliki peran penting dalam dunia perbankan modern, terutama dalam menghadapi era globalisasi. Perkembangan teknologi dan digitalisasi di sektor perbankan telah memperluas kebutuhan komunikasi lintas budaya, menjadikan kemampuan bahasa Inggris sebagai kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh karyawan perbankan (Sukmawati, 2019). Dalam konteks perbankan syariah, penggunaan bahasa Inggris tidak hanya terkait dengan penyusunan dokumen dan laporan, tetapi juga melibatkan pelayanan nasabah asing dan korespondensi internasional (Chew, 2005).

Dalam penelitian sebelumnya, Noviarini (2018) menemukan bahwa penguasaan bahasa pertama memberikan pengaruh signifikan terhadap pembelajaran bahasa kedua, khususnya dalam konteks lingkungan multikultural. Di Indonesia, khususnya di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kalimantan, kemampuan bahasa Inggris menjadi nilai tambah dalam menarik minat calon nasabah, terutama dari kalangan ekspatriat. Selain itu, pelatihan berbasis kebutuhan spesifik, seperti "English for Specific Purposes" (ESP), terbukti efektif meningkatkan keterampilan karyawan (Adnan et al., 2020).

Menurut Noviarini (2021), hasil terjemahan menggunakan alat bantu digital seperti Google Translate masih memerlukan koreksi dan interpretasi manual. Hal ini menggarisbawahi pentingnya keterampilan individu dalam memahami konteks dan penggunaan bahasa Inggris formal di dunia kerja. Dalam penelitian lain, Noviarini (2024) menyoroti peran tema dan rema dalam struktur tulisan formal, yang relevan dalam komunikasi perbankan yang membutuhkan kejelasan dan akurasi.

Kebutuhan akan penguasaan bahasa Inggris semakin mendesak karena banyaknya istilah perbankan yang berasal dari bahasa Inggris. Studi oleh Wijewardene et al. (2014) menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris dapat meningkatkan peluang kerja dan daya saing individu di sektor perbankan. Karyawan bank perlu memahami istilah teknis seperti "interest rate," "investment," dan "cash flow" untuk mendukung tugas mereka (Mohammadzadeh et al., 2015).

Selain itu, penelitian oleh Syafitri (2019) mencatat bahwa kemampuan bahasa Inggris juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi kerja. Karyawan yang memiliki kemampuan membaca dokumen teknis dan menulis korespondensi formal dalam bahasa Inggris cenderung lebih produktif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan Freeman dan Freeman (2020), yang menekankan pentingnya pendidikan berbasis kebutuhan di lingkungan kerja.

Dalam konteks digitalisasi, karyawan perbankan dituntut untuk menguasai perangkat lunak dan aplikasi yang mayoritas berbahasa Inggris. Sukmawati (2019) mencatat bahwa kurangnya penguasaan bahasa Inggris dapat menjadi hambatan dalam mengadopsi teknologi baru. Oleh karena itu, pelatihan yang berfokus pada penguasaan istilah teknis sangat diperlukan untuk mendukung transformasi digital di sektor perbankan.

Studi oleh Gaye (2015) menemukan bahwa 87% profesional perbankan mengakui pentingnya kemampuan bahasa Inggris dalam kinerja mereka. Di Bank Syariah Indonesia KCP Kalimantan, kebutuhan ini semakin dirasakan mengingat persaingan yang ketat dengan bank-bank konvensional. Karyawan yang mampu berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris memiliki peluang lebih besar untuk memberikan layanan yang unggul.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kemampuan bahasa Inggris dapat dimanfaatkan oleh karyawan BSI KCP Kalimantan untuk menarik minat calon nasabah. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kompetensi bahasa Inggris karyawan, sehingga dapat berkontribusi pada keberhasilan institusi di tingkat lokal maupun internasional.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara semi-terstruktur untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan bahasa Inggris, kendala yang dihadapi, serta keterampilan yang dibutuhkan oleh karyawan BSI KCP Kalimantan dalam melayani nasabah. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali perspektif subjektif para peserta melalui dialog yang terbuka dan fleksibel, sesuai dengan tujuan untuk memahami pengalaman dan pandangan mereka dalam konteks pelayanan yang melibatkan bahasa Inggris (Creswell, 2018). Wawancara semi-terstruktur, yang merupakan instrumen pengumpulan data utama, memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali informasi secara mendalam namun tetap berfokus pada topik yang relevan dengan penelitian (Kvale & Brinkmann, 2017). Subjek penelitian terdiri dari sepuluh karyawan yang memiliki interaksi langsung dengan nasabah, yang dipilih secara purposif untuk mendapatkan data yang spesifik dan relevan.

Melalui metode ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tantangan-tantangan utama yang dihadapi oleh karyawan dalam menggunakan bahasa Inggris dalam pelayanan nasabah. Peneliti juga akan menggali keterampilan-keterampilan yang paling dibutuhkan, yang berkaitan dengan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris, serta strategi-strategi yang diterapkan oleh karyawan untuk mengatasi hambatan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan pentingnya keterampilan bahasa Inggris dalam konteks pelayanan pelanggan yang semakin global (Gao, 2019). Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan pelatihan keterampilan bahasa Inggris bagi karyawan di sektor perbankan, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah yang berbicara dalam bahasa Inggris (Suleiman, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebutuhan Bahasa Inggris Karyawan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan di BSI KCP Kalimantan menyatakan perlunya pemahaman mendalam tentang istilah-istilah perbankan dalam bahasa Inggris. Karyawan menjelaskan bahwa istilah seperti "interest rate," "investment," dan "cash flow" adalah bagian penting yang sering dijumpai dalam tugas sehari-hari mereka, terutama dalam komunikasi tertulis dengan nasabah atau dalam dokumen perbankan internasional. Salah satu peserta wawancara menyatakan, "Kami sering menemukan istilah ini dalam laporan keuangan atau saat menjelaskan produk kepada nasabah asing, jadi pemahaman kami harus lebih mendalam." Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang terminologi perbankan menjadi kebutuhan utama dalam mendukung kelancaran komunikasi antara karyawan dan nasabah (Richards & Schmidt, 2018).

Lebih lanjut, karyawan juga mengungkapkan bahwa kemampuan membaca dalam bahasa Inggris sangat penting untuk memahami berbagai dokumen perbankan internasional serta panduan perangkat lunak yang sering digunakan di perusahaan. Sebagian besar karyawan merasa perlu meningkatkan keterampilan membaca mereka agar dapat memahami dokumen secara lebih efisien. Seorang peserta menambahkan, "Dokumen-

dokumen ini sangat teknis dan memerlukan pemahaman yang baik terhadap bahasa Inggris agar kami bisa mengimplementasikannya dengan benar.” Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan membaca adalah salah satu keterampilan yang sangat diperlukan oleh karyawan di sektor perbankan, khususnya dalam lingkungan yang semakin mengglobal (Gao, 2019).

Kendati demikian, tidak semua karyawan merasa yakin dengan kemampuan bahasa Inggris mereka dalam konteks tersebut. Beberapa karyawan mengungkapkan bahwa mereka merasa kesulitan dengan aspek teknis bahasa yang ditemukan dalam dokumen-dokumen tersebut. Salah satu wawancara menyebutkan, “Terkadang kami kesulitan dengan istilah-istilah teknis yang tidak terlalu umum digunakan dalam kehidupan sehari-hari.” Hal ini menunjukkan bahwa selain memerlukan pelatihan dasar dalam bahasa Inggris, pelatihan yang lebih spesifik tentang kosakata perbankan menjadi sangat diperlukan untuk memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif di tempat kerja (Suleiman, 2020).

Pentingnya Keterampilan Berbicara

Dalam hal keterampilan berbicara, mayoritas karyawan mengungkapkan bahwa kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris menjadi sangat penting ketika berkomunikasi dengan nasabah asing. Salah satu karyawan menyatakan, “Kami sering berinteraksi dengan nasabah yang berbicara dalam bahasa Inggris, baik secara langsung maupun melalui telepon. Oleh karena itu, kemampuan berbicara dengan lancar sangat penting.” Hasil wawancara ini mengindikasikan bahwa keterampilan berbicara adalah komponen utama dalam interaksi mereka dengan nasabah asing, terutama dalam pelayanan dan penyelesaian masalah (Creswell, 2018).

Karyawan juga menekankan pentingnya pelatihan dalam pengucapan yang jelas dan penyusunan kalimat formal yang tepat dalam berkomunikasi dengan nasabah. Mereka merasa bahwa pengucapan yang tidak tepat atau kalimat yang tidak terstruktur dengan baik bisa mempengaruhi persepsi nasabah terhadap profesionalisme mereka. Salah satu wawancara menyebutkan, “Pelatihan tentang pengucapan dan kalimat yang lebih formal sangat membantu meningkatkan kepercayaan diri saat berbicara dengan nasabah.” Hal ini menunjukkan bahwa selain kemampuan bahasa Inggris yang dasar, keterampilan berbicara yang jelas dan tepat sangat diperlukan untuk menciptakan interaksi yang lebih efektif dan membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah asing.

Lebih lanjut, karyawan menyarankan agar perusahaan menyediakan pelatihan yang lebih terfokus pada aspek berbicara, dengan penekanan pada komunikasi yang lebih terstruktur. Salah satu karyawan menambahkan, “Pelatihan khusus dalam hal ini bisa membuat kami lebih percaya diri, apalagi jika latihan tersebut dilengkapi dengan simulasi percakapan yang sering terjadi dalam situasi nyata.” Oleh karena itu, pelatihan berbicara yang mencakup pengucapan yang jelas, kalimat formal, serta simulasi percakapan dengan nasabah sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas komunikasi karyawan dengan nasabah asing.

Kendala Utama

Kendala utama yang dihadapi oleh karyawan adalah kurangnya pelatihan bahasa Inggris yang relevan dengan kebutuhan perbankan. Karyawan mengungkapkan bahwa meskipun mereka memiliki pemahaman dasar tentang bahasa Inggris, mereka merasa kesulitan saat harus menggunakan bahasa tersebut dalam konteks perbankan yang lebih spesifik. Salah satu karyawan mengungkapkan, “Kami sering merasa kebingungan ketika harus menerjemahkan istilah-istilah yang berhubungan dengan produk atau layanan ke dalam bahasa Inggris karena tidak ada pelatihan yang sesuai dengan bidang pekerjaan kami.” Hal ini menunjukkan adanya gap antara keterampilan bahasa Inggris yang dimiliki karyawan dan kebutuhan nyata di lapangan (Richards & Schmidt, 2018).

Selain itu, kurangnya pembiasaan penggunaan bahasa Inggris dalam aktivitas sehari-hari menjadi penghambat yang signifikan. Karyawan mengaku jarang menggunakan bahasa Inggris dalam interaksi non-profesional mereka, sehingga keterampilan berbahasa Inggris mereka tidak berkembang secara alami. Salah seorang karyawan menambahkan, “Kami jarang menggunakan bahasa Inggris di luar jam kerja, jadi kemampuan bahasa Inggris kami tidak terasah dengan baik.” Kendala ini memperburuk situasi, terutama ketika karyawan harus berhadapan langsung dengan nasabah asing yang berbicara dalam bahasa Inggris.

Dalam menghadapi kendala tersebut, sebagian besar karyawan menyarankan agar perusahaan menyediakan pelatihan yang lebih intensif dan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik mereka. Salah satu karyawan mengungkapkan, “Pelatihan yang lebih fokus pada kosakata perbankan dan simulasi percakapan akan sangat membantu kami dalam menghadapi kendala ini.” Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu merancang program pelatihan yang lebih terfokus pada kebutuhan praktis dalam dunia kerja, termasuk dalam hal penguasaan kosakata dan komunikasi dengan nasabah asing.

Upaya yang Diperlukan

Untuk mengatasi kendala-kendala yang ada, karyawan menyarankan agar perusahaan menyelenggarakan pelatihan bahasa Inggris yang lebih intensif, yang tidak hanya mencakup kosakata perbankan, tetapi juga keterampilan komunikasi yang lebih praktis, seperti percakapan langsung dengan nasabah asing. Seorang karyawan mengungkapkan, “Pelatihan seperti ini akan sangat membantu kami dalam memahami situasi nyata yang terjadi di lapangan.” Dengan adanya pelatihan berbasis praktik yang melibatkan simulasi situasi nyata, karyawan dapat lebih siap dalam menghadapi tantangan yang ada.

Selain itu, karyawan juga menyarankan agar program pelatihan tersebut mengadopsi pendekatan "English for Specific Purposes" (ESP), di mana materi pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan sektor perbankan syariah. Salah satu wawancara menyatakan, “Dengan adanya materi pelatihan yang lebih spesifik dan terkait langsung dengan pekerjaan kami, kami bisa lebih cepat memahami dan mengaplikasikan bahasa Inggris dalam pekerjaan kami.” Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelatihan

dan memfasilitasi penguasaan keterampilan bahasa Inggris yang lebih relevan dengan dunia kerja (Gao, 2019).

Secara keseluruhan, karyawan berharap bahwa pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan akan lebih berorientasi pada kebutuhan praktis mereka dalam berkomunikasi dengan nasabah asing. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa selain keterampilan teknis dalam bahasa Inggris, keterampilan berbicara yang efektif dan pemahaman kosakata perbankan yang lebih mendalam akan menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah asing dan meningkatkan profesionalisme karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa karyawan BSI KCP Kalimalang membutuhkan peningkatan keterampilan bahasa Inggris, terutama dalam hal pemahaman istilah perbankan dan kemampuan berbicara dengan nasabah asing. Karyawan mengungkapkan perlunya pelatihan yang lebih terfokus pada kosakata perbankan dan kemampuan berbicara dalam konteks profesional untuk meningkatkan kepercayaan diri dan kualitas pelayanan. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya pelatihan yang relevan dengan kebutuhan spesifik sektor perbankan serta kurangnya pembiasaan penggunaan bahasa Inggris dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang program pelatihan bahasa Inggris yang disesuaikan dengan kebutuhan praktis di lapangan, dengan fokus pada penguasaan kosakata perbankan dan keterampilan berbicara yang lebih efektif.

Upaya yang perlu dilakukan perusahaan adalah menyelenggarakan pelatihan berbasis "English for Specific Purposes" (ESP), yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan sektor perbankan syariah dan mengintegrasikan simulasi percakapan langsung dengan nasabah asing. Pelatihan intensif seperti ini dapat membantu karyawan mengatasi kendala bahasa yang mereka hadapi, serta meningkatkan kualitas interaksi mereka dengan nasabah. Dengan adanya program pelatihan yang lebih terfokus dan relevan, karyawan diharapkan dapat lebih percaya diri dalam menggunakan bahasa Inggris, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme dalam menghadapi nasabah asing.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, N. I., Abidin, M. J. Z., & Hakim, M. A. R. (2020). Improving Malaysian working adults confidence concerning willingness to communicate (WTC) in English using OCS module. *Test Engineering and Management*, 82(10190), 10190–10200.
- Chew, K. S. (2005). An Investigation of the English Language Skills Used by New Entrants in Banks in Hong Kong. *English for Specific Purposes*, 24(4), 423–435.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.

- Freeman, D., & Freeman, D. (2020). Doing Teacher Research: From Inquiry to Understanding. *English Journal for Teaching and Learning*, 8(1), 81–90.
- Gao, Y. (2019). English for Specific Purposes in the Context of Banking and Finance. *Journal of English for Specific Purposes*, 34(2), 110-124.
- Gaye, A. (2015). Assessing the English Language Needs of the Senegalese Professionals Working in Business and Tourism Sectors in Sant Louis. *International Journal of English Language & Translation Studies*, 3(4), 1–15.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2017). *Interviews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mohammadzadeh, S., Barati, T., & Fatemi, M. A. (2015). An Investigation into the English Language Needs of Bank Employees of Saderat Bank in Mashhad. *Theory and Practice in Language Studies*, 5(8), 1695–1705.
- Noviarini, T. (2018). Penguasaan Bahasa Pertama Pada Anak Transmigran Asal Jawa Di Air Haji Pesisir Selatan Sumatera Barat. *Jurnal Pesona*, 4(2), 32–40.
- Noviarini, T. (2021). The Translation Results of Google Translate from Indonesian to English. *Jurnal Smart*, 7(1), 21–26.
- Noviarini, T. (2024). Tema-Rema dalam Tulisan Siswa SMA. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 14(1), 261–268.
- Richards, J. C., & Schmidt, R. (2018). *Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics* (4th ed.). Pearson Education.
- Sukmawati, R. (2019). Penggunaan Bahasa Inggris Istilah Perbankan dalam Produk dan Jasa di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. *Sustainability*, 11(1), 1–14.
- Suleiman, R. (2020). Enhancing English Proficiency in Banking: A Case Study in the Middle East. *International Journal of Language Education*, 29(3), 40-52.
- Syafitri, W. (2019). Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) dan Bahasa Inggris: Meninjau Kemampuan Bahasa Inggris Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Menghadapi MEA. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 3(2), 75.
- Wijewardene, L., Yong, D., & Chinna, K. (2014). English for Employability-the Need of the Hour for Sri Lankan Graduates. *British Journal of Arts and Social Sciences*, 17(1), 2046–9578.