

TANTANGAN PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM PELAYANAN KEUANGAN SYARIAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)

Diva Ratiana Hidayat¹, Wiansyah Hidayat²

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

Email: dvraat15@gmail.com¹, Wiansyah2805@gmail.com²

Abstrak

Penguasaan bahasa Inggris merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI), terutama untuk memenuhi kebutuhan nasabah internasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi tantangan karyawan BSI dalam menggunakan bahasa Inggris, termasuk keterbatasan kosakata teknis, kurangnya kepercayaan diri, dan rendahnya partisipasi dalam pelatihan. Hambatan ini berdampak pada kualitas komunikasi dalam menjelaskan konsep keuangan syariah seperti mudharabah dan ijarah. Rekomendasi penelitian meliputi penyesuaian kurikulum pelatihan, pemberian insentif, simulasi kasus nyata, dan penggunaan e-learning untuk mendukung peningkatan kompetensi bahasa Inggris karyawan. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat daya saing BSI di pasar global.

Kata Kunci: *Tantangan Bahasa Inggris, Layanan Keuangan Syariah, Bahasa Inggris di Tempat Kerja*

Abstract

Challenges in Using English in Islamic Financial Services at Bank Syariah Indonesia (BSI)

English proficiency is a crucial aspect of enhancing the quality of Islamic financial services at Bank Syariah Indonesia (BSI), particularly in meeting the needs of international clients. This study adopts a qualitative approach to identify the challenges faced by BSI employees in using English, including limited technical vocabulary, lack of confidence, and low participation in training programs. These obstacles impact communication quality, especially in explaining Islamic financial concepts such as mudharabah and ijarah. The study recommends adjusting training curricula, providing incentives, implementing real-case simulations, and utilizing e-learning platforms to support the improvement of employees' English proficiency. These efforts are expected to strengthen BSI's competitiveness in the global market.

Keywords: *English Challenges, Islamic Financial Services, Workplace English Proficiency.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Salah satu institusi yang berperan penting dalam sektor ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), yang berdiri untuk memberikan layanan keuangan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan ekonomi, tetapi juga memperhatikan prinsip etika dan nilai-nilai sosial yang terdapat dalam hukum Islam (Aziz & Mohd, 2017).

Di Indonesia, Perbankan syariah telah berkembang pesat seiring dengan meningkatnya permintaan terhadap produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bekasi, sebagai salah satu cabang strategis dari bank syariah terbesar di Indonesia, memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan meningkatkan inklusi keuangan. Namun, seiring dengan berkembangnya perekonomian global, BSI dihadapkan pada tantangan besar untuk mengembangkan layanan yang lebih kompetitif guna memenuhi kebutuhan pasar internasional, termasuk dalam hal investasi, kerja sama, dan transaksi perdagangan dengan klien internasional. Tantangan ini menuntut BSI untuk tidak hanya mempertahankan relevansi di pasar lokal tetapi juga memperluas kapabilitasnya di ranah global.

Dalam konteks globalisasi, kemampuan berbahasa Inggris menjadi salah satu kompetensi yang tidak dapat diabaikan bagi karyawan dalam sektor layanan keuangan syariah. Bahasa Inggris sering kali digunakan dalam materi edukasi, dokumen resmi, dan komunikasi bisnis, sehingga penting bagi karyawan untuk memiliki kemampuan yang memadai dalam berkomunikasi menggunakan bahasa ini. Karyawan BSI dituntut untuk mampu menjawab pertanyaan nasabah, memahami produk, dan menjelaskan konsep keuangan syariah dengan jelas dalam bahasa Inggris (Husni, 2019).

Namun, masih terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi oleh karyawan Bank BSI dalam mengimplementasikan kemampuan bahasa Inggris mereka. Banyak karyawan yang merasa kurang percaya diri dan memiliki keterbatasan dalam penguasaan kosakata serta keterampilan berbicara dalam bahasa Inggris, yang dapat menghambat efektivitas komunikasi dengan nasabah, khususnya mereka yang berbahasa Inggris (Ramadhani, 2018). Tantangan ini mencakup tidak hanya aspek linguistik, tetapi juga pemahaman yang mendalam mengenai konsep-konsep keuangan syariah yang kompleks.

Situasi ini menunjukkan pentingnya pelatihan bahasa Inggris yang berfokus pada konteks layanan keuangan syariah, di mana karyawan tidak hanya dituntut untuk berbicara, tetapi juga harus memahami istilah-istilah teknis yang terkait dengan produk dan layanan keuangan syariah (Sari, 2019). Oleh karena itu, tantangan yang dihadapi tidak hanya meliputi keterampilan berbahasa, tetapi juga pemahaman yang mendalam tentang produk syariah.

Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan bahasa Inggris di kalangan karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada nasabah. Hal ini menjadikan investasi dalam pengembangan kemampuan bahasa Inggris sebagai suatu hal yang krusial bagi bank syariah (Prabowo, 2020). Dengan menyediakan program pelatihan yang tepat, bank dapat memperbaiki tingkat kepercayaan diri karyawan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada pengalaman nasabah (Mardia, 2021).

Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh karyawan Bank BSI dalam menggunakan bahasa Inggris dalam pelayanan keuangan syariah. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi pada wawasan tentang pentingnya penguasaan

bahasa Inggris dalam konteks layanan keuangan syariah, serta mendorong peningkatan kemampuan komunikasi di kalangan karyawan bank.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengidentifikasi dan menganalisis tantangan yang dihadapi oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam penggunaan bahasa Inggris dalam komunikasi layanan keuangan syariah. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat menggali lebih dalam pemahaman tentang persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam konteks penggunaan bahasa Inggris di lingkungan kerja mereka. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang kaya dan kontekstual terkait pengalaman dan pandangan informan (Creswell, 2017)

Penelitian dilakukan di salah satu cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terletak di Kota Bekasi. Pemilihan cabang ini didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas dan representasi terhadap kondisi umum yang ada di seluruh jaringan Bank BSI di Indonesia. Subjek penelitian terdiri dari 5 orang karyawan Bank BSI yang dipilih secara purposive berdasarkan kriteria: (1) memiliki pengalaman bekerja di Bank BSI lebih dari satu tahun, (2) terlibat dalam interaksi dengan klien atau mitra internasional yang mengharuskan penggunaan bahasa Inggris dalam pekerjaan sehari-hari, dan (3) bersedia untuk diwawancarai serta memberikan informasi terkait tantangan dalam penggunaan bahasa Inggris di lingkungan kerja.

Untuk mengumpulkan data, digunakan metode wawancara mendalam (in-depth interview). Wawancara dilakukan dengan karyawan untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam mengenai pengalaman mereka dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris di sektor keuangan syariah. Wawancara ini bersifat semi-struktural, yang memungkinkan fleksibilitas untuk mengeksplorasi tema-tema relevan berdasarkan jawaban peserta. Beberapa topik yang akan dijadikan panduan dalam wawancara adalah: (1) tantangan pribadi yang dihadapi dalam menggunakan bahasa Inggris di tempat kerja, (2) pendapat tentang pelatihan bahasa Inggris yang ada di Bank BSI dan relevansinya dengan pekerjaan mereka, (3) pengalaman dalam berinteraksi dengan klien internasional atau kolega dari luar negeri, serta (4) saran untuk meningkatkan kompetensi bahasa Inggris di lingkungan kerja.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif, yang melibatkan identifikasi tema-tema utama berdasarkan transkrip wawancara (Sari, 2019). Proses analisis dilakukan secara sistematis untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan. Penelitian ini akan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian. Partisipasi dalam penelitian ini bersifat sukarela, dan semua informasi yang diberikan oleh peserta akan dijaga kerahasiaannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilakukan di salah satu cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Bekasi, dengan subjek penelitian terdiri dari 5 karyawan yang memiliki pengalaman lebih dari satu tahun dan terlibat langsung dalam interaksi dengan klien atau mitra internasional. Karyawan tersebut dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu manajer, kepala departemen, dan beberapa staf operasional yang berperan langsung dalam interaksi internasional serta pengelolaan layanan nasabah. Fokus penelitian ini adalah tingkat kenyamanan dan kepercayaan diri mereka dalam menggunakan bahasa Inggris di tempat kerja, serta tantangan yang mereka hadapi dalam berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

Tantangan Penguasaan Bahasa Inggris di Lingkungan Kerja BSI

Penguasaan bahasa Inggris merupakan isu strategis yang sangat penting dalam mendukung visi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan kualitas pelayanan keuangan syariah dan memperluas daya saing di pasar global. Namun, tantangan dalam penggunaan bahasa Inggris di lingkungan kerja BSI masih menjadi kendala signifikan, terutama terkait dengan komunikasi teknis dan penguasaan terminologi syariah dalam konteks internasional.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa keterbatasan dalam komunikasi teknis menjadi hambatan utama. Muhammad Arief, Manajer Operasional BSI, menjelaskan dalam wawancara pada 1 November 2025, “Sebagian besar karyawan hanya mampu menggunakan bahasa Inggris untuk percakapan dasar. Namun, ketika berhadapan dengan dokumen-dokumen seperti laporan keuangan internasional atau kontrak kerja sama, kemampuan mereka sangat terbatas.” Hal ini mengungkapkan bahwa penggunaan bahasa Inggris oleh karyawan sering kali terbatas pada tugas-tugas sederhana seperti menyambut klien internasional. Namun, dalam situasi yang membutuhkan pemahaman istilah teknis seperti mudharabah atau wakalah, karyawan menghadapi kesulitan yang berdampak pada efisiensi layanan dan kualitas komunikasi internasional.

Tantangan ini semakin diperparah oleh rendahnya tingkat partisipasi dalam program pelatihan bahasa Inggris yang telah disediakan oleh BSI. Siti Aisyah, Kepala Divisi Pengembangan SDM, dalam wawancara pada 2 November 2025, mengungkapkan bahwa meskipun pelatihan bahasa Inggris rutin diadakan, banyak karyawan, terutama yang berasal dari divisi seperti back office, merasa pelatihan tersebut kurang relevan dengan tugas sehari-hari mereka. “Tingkat partisipasi masih rendah karena banyak yang merasa bahasa Inggris tidak relevan dengan pekerjaan mereka,” ujarnya. Akibatnya, pelatihan tersebut belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kompetensi bahasa Inggris karyawan.

Selain aspek teknis, motivasi karyawan juga menjadi salah satu hambatan utama. Rendahnya kesadaran akan pentingnya penguasaan bahasa Inggris untuk pengembangan karier dan daya saing perusahaan membuat banyak karyawan kurang bersemangat mengikuti pelatihan. Salah satu karyawan menyatakan, “Karena saya jarang menggunakan bahasa Inggris

dalam pekerjaan sehari-hari, saya merasa tidak perlu mendalaminya lebih jauh.” Hal ini mencerminkan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan terhadap pentingnya bahasa Inggris sebagai bagian dari strategi pengembangan diri dan perusahaan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, BSI perlu mengadopsi langkah-langkah strategis sebagai berikut: (1) Penyesuaian Kurikulum Pelatihan dengan Mengembangkan program pelatihan bahasa Inggris yang relevan untuk kebutuhan spesifik masing-masing divisi. Misalnya, pelatihan untuk front office dapat fokus pada komunikasi bisnis internasional, sedangkan back office memerlukan pelatihan tentang dokumen teknis perbankan syariah. (2) Peningkatan Insentif dengan Memberikan penghargaan atau bonus bagi karyawan yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan bahasa Inggris. Hal ini dapat meningkatkan partisipasi dalam pelatihan dan mendorong karyawan untuk berkomitmen. (3) Simulasi Situasi Nyata dengan Mengadakan simulasi berbasis kasus nyata, seperti negosiasi kontrak atau pengelolaan dokumen internasional, untuk memastikan pelatihan lebih aplikatif dan sesuai kebutuhan. (4) Pemanfaatan Teknologi dengan Menyediakan platform e-learning dengan materi yang disesuaikan untuk kebutuhan teknis perbankan syariah, termasuk praktik terbaik dalam komunikasi internasional. Dengan akses yang fleksibel, karyawan dapat belajar sesuai jadwal mereka.

Dengan langkah-langkah ini, BSI dapat mengatasi tantangan penggunaan bahasa Inggris dalam pelayanan keuangan syariah. Seperti diungkapkan oleh Muhammad Arief, “Nasabah internasional membutuhkan kepercayaan bahwa bank memahami kebutuhan mereka, dan penguasaan bahasa Inggris yang baik adalah kunci untuk membangun kepercayaan tersebut.” Inisiatif ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat posisi BSI di pasar global.

Tantangan Penguasaan Bahasa Inggris terhadap Layanan Keuangan Syariah

Penguasaan bahasa Inggris memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan keuangan syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam konteks interaksi dengan nasabah internasional, kemampuan ini menjadi kunci untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan profesional. Agus Salim, Kepala Divisi Pemasaran BSI, mengungkapkan dalam wawancara pada 4 November 2025 bahwa, “Kemampuan berbahasa Inggris tidak hanya meningkatkan kualitas komunikasi, tetapi juga memengaruhi pengalaman nasabah internasional secara keseluruhan.” Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang menguasai bahasa Inggris memiliki kepercayaan diri yang lebih besar dalam menjelaskan produk dan layanan, sehingga memperkuat hubungan dengan nasabah asing.

Namun, penguasaan bahasa Inggris dalam layanan keuangan syariah juga menghadirkan tantangan yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah bagaimana menjelaskan konsep-konsep keuangan syariah yang unik dan sering kali kompleks kepada nasabah dari berbagai latar belakang budaya dan bahasa. Menurut Agus, “Nasabah internasional yang dapat

berkomunikasi dengan staf dalam bahasa Inggris merasa lebih dihargai dan nyaman.” Meski demikian, kendala sering muncul ketika terminologi syariah yang bersifat spesifik harus diterjemahkan secara akurat tanpa kehilangan esensi syariahnya.

Misalnya, istilah-istilah seperti murabahah, ijarah, dan mudharabah membutuhkan penjelasan yang tidak hanya literal tetapi juga kontekstual agar nasabah internasional memahami prinsip-prinsip di baliknya. Kesulitan ini menuntut karyawan untuk tidak hanya mahir dalam bahasa Inggris tetapi juga memiliki pemahaman mendalam mengenai prinsip-prinsip syariah serta kemampuan untuk menyederhanakan informasi kompleks agar dapat diterima dengan baik.

Selain itu, terdapat kesenjangan dalam tingkat penguasaan bahasa Inggris di kalangan karyawan, yang sering kali dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan akses terhadap pelatihan bahasa. Bagi sebagian karyawan, keterbatasan dalam bahasa Inggris menciptakan rasa cemas atau kurang percaya diri ketika harus berkomunikasi dengan nasabah asing, yang dapat berdampak pada kualitas layanan.

BSI telah menyadari pentingnya peningkatan kompetensi bahasa Inggris sebagai upaya strategis untuk menghadapi tantangan ini. Bank telah mengembangkan berbagai inisiatif, termasuk pelatihan bahasa Inggris yang berfokus pada komunikasi efektif dan penguasaan terminologi teknis dalam keuangan syariah. Program ini dirancang untuk membantu karyawan tidak hanya memahami tetapi juga mengkomunikasikan konsep-konsep syariah secara profesional dan mudah dipahami.

Namun, relevansi materi pelatihan menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua pelatihan secara langsung mencerminkan kebutuhan praktis karyawan di lapangan, khususnya bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan nasabah asing. Selain itu, kemampuan bilingual juga memerlukan latihan berkelanjutan, yang sering kali sulit dilakukan jika karyawan tidak memiliki waktu atau akses yang memadai.

Dalam menghadapi tantangan ini, BSI juga telah mulai mengintegrasikan penggunaan bahasa Inggris ke dalam materi promosi dan pelatihan produk yang ditujukan untuk pasar internasional. Langkah ini tidak hanya bertujuan meningkatkan daya saing global tetapi juga mempermudah nasabah internasional dalam memahami produk dan layanan keuangan syariah. Sebagaimana disampaikan oleh Agus Salim, “Kami menyadari bahwa untuk bersaing di pasar global, karyawan kami harus mampu menggunakan bahasa Inggris secara profesional dalam semua aspek komunikasi.”

Untuk memastikan keberhasilan upaya ini, BSI perlu terus mengevaluasi efektivitas program pelatihan bahasa Inggris dan memastikan bahwa program tersebut relevan dengan kebutuhan spesifik karyawan. Selain itu, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif, seperti pembentukan tim pendukung atau konsultan bahasa Inggris internal yang dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan masalah komunikasi secara langsung.

Secara keseluruhan, penguasaan bahasa Inggris dalam layanan keuangan syariah adalah tantangan yang harus diatasi untuk mencapai standar layanan yang lebih tinggi. Dengan mengembangkan kompetensi bahasa

karyawan dan memahami tantangan teknis serta budaya yang dihadapi dalam komunikasi internasional, BSI dapat memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan keuangan syariah yang kompetitif di pasar global. Seperti yang diungkapkan Agus Salim, “Nasabah yang merasa nyaman dan dipahami akan lebih percaya pada layanan kami, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.”

Pembahasan

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa tantangan utama dalam penggunaan bahasa Inggris di Bank Syariah Indonesia berkaitan dengan kurangnya kepercayaan diri dan keterbatasan kosakata teknis. Hal ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa kendala bahasa dapat menghambat efektivitas komunikasi dalam lingkungan kerja multibahasa.

Tantangan Penguasaan Bahasa Inggris di Lingkungan Kerja BSI

Tantangan utama dalam penggunaan bahasa Inggris di Bank Syariah Indonesia (BSI) terletak pada aspek teknis, terutama dalam hal penerapan bahasa Inggris dalam konteks perbankan syariah. Menurut Muhammad Arief (2025), Manajer Operasional BSI, banyak karyawan yang kesulitan untuk menguasai bahasa Inggris yang digunakan dalam transaksi keuangan syariah, yang semakin penting seiring dengan perkembangan industri. Penelitian yang dilakukan oleh Alwi (2018) juga mencatat bahwa masalah serupa ditemukan di berbagai lembaga perbankan di Indonesia, di mana kendala utama adalah kurangnya integrasi bahasa Inggris dalam operasional sehari-hari. Hal ini disebabkan oleh banyak karyawan yang merasa bahwa penguasaan bahasa Inggris tidak terlalu penting dalam pekerjaan mereka atau bahkan tidak memiliki dasar pendidikan yang memadai dalam bahasa tersebut (Fadillah, 2019).

Kendala ini menjadi lebih signifikan dalam konteks ekspansi global bank syariah, di mana komunikasi efektif dalam bahasa Inggris sangat diperlukan untuk bertransaksi internasional dan membangun kerjasama dengan mitra asing. Di sisi lain, rendahnya motivasi karyawan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka turut memperburuk situasi ini. Sebagaimana diungkapkan oleh Susilo (2020), motivasi karyawan untuk mengikuti pelatihan bahasa Inggris sangat tergantung pada pemahaman mereka tentang relevansi bahasa tersebut terhadap pengembangan karir mereka. Tanpa pemahaman yang mendalam akan manfaat jangka panjang, banyak karyawan yang tidak termotivasi untuk mengembangkan kemampuan bahasa Inggris mereka.

Masalah serupa juga ditemukan dalam temuan Siti Aisyah (2025), Kepala Divisi Pengembangan SDM BSI, yang menyoroti rendahnya partisipasi karyawan dalam pelatihan bahasa Inggris. Hal ini disebabkan oleh pandangan sebagian besar karyawan yang menganggap bahwa pelatihan bahasa Inggris tidak relevan dengan tugas-tugas operasional mereka sehari-hari. Dalam konteks ini, tantangan dalam penggunaan bahasa Inggris di BSI lebih jauh berhubungan dengan kesadaran karyawan akan pentingnya bahasa Inggris dalam mendukung pengembangan profesionalisme di bidang keuangan syariah dan ekspansi bisnis bank ke pasar internasional.

Tantangan Penguasaan Bahasa Inggris terhadap Layanan Keuangan Syaiah

Penguasaan bahasa Inggris memiliki dampak yang sangat besar terhadap kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI), terutama dalam mempererat hubungan dengan nasabah internasional. Agus Salim (2025), Kepala Divisi Pemasaran BSI, menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan bahasa Inggris yang baik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi, yang pada akhirnya berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan Susilo (2020), yang menekankan bahwa komunikasi yang lancar dalam bahasa Inggris berperan penting dalam memperkuat hubungan dengan nasabah internasional, meningkatkan tingkat kepuasan mereka, dan menciptakan loyalitas jangka panjang. Agus Salim juga menambahkan bahwa nasabah internasional yang dapat berkomunikasi dengan staf yang mahir berbahasa Inggris merasa lebih dihargai dan nyaman, yang langsung berdampak pada kualitas pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan bank.

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa penguasaan bahasa Inggris bukan hanya memperlancar komunikasi, tetapi juga berperan besar dalam meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh nasabah internasional. Bank syariah yang dapat mengatasi tantangan dalam penguasaan bahasa Inggris di kalangan sumber daya manusianya dan memanfaatkan potensi yang ada akan dapat meningkatkan daya saing di pasar global yang semakin kompetitif. Dengan demikian, kemampuan bahasa Inggris menjadi kunci utama untuk memperluas jangkauan pasar dan menjaga hubungan baik dengan nasabah internasional, yang merupakan aset berharga bagi pertumbuhan bank syariah di tingkat global.

KESIMPULAN

Penguasaan bahasa Inggris memiliki peran strategis dalam mendukung kualitas layanan keuangan syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya dalam menjalin komunikasi yang efektif dengan nasabah internasional. Tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan dalam memahami dan menggunakan istilah teknis syariah seperti *mudharabah*, *ijarah*, dan *wakalah*. Rendahnya kepercayaan diri karyawan dalam berkomunikasi serta minimnya partisipasi dalam pelatihan bahasa Inggris semakin memperparah kendala ini.

Kemampuan bahasa Inggris yang memadai tidak hanya meningkatkan kualitas komunikasi, tetapi juga memperkuat pengalaman dan kepuasan nasabah internasional. Karyawan yang mampu menjelaskan konsep dan produk keuangan syariah secara profesional lebih efektif dalam membangun hubungan positif dengan nasabah. Sebaliknya, keterbatasan komunikasi teknis dapat mengurangi efisiensi layanan dan menghambat daya saing di pasar global.

Langkah-langkah strategis seperti penyesuaian kurikulum pelatihan, pemberian insentif untuk meningkatkan motivasi, penggunaan simulasi berbasis kasus nyata, dan pemanfaatan teknologi e-learning dapat menjadi

solusi yang efektif untuk mengatasi kendala ini. Dengan pendekatan yang lebih terintegrasi, BSI dapat meningkatkan kompetensi bahasa Inggris karyawan sekaligus memperkuat posisinya di pasar global.

Penguasaan bahasa Inggris yang baik oleh karyawan menjadi faktor penting dalam mendukung ekspansi bisnis internasional dan membangun kepercayaan nasabah. Upaya peningkatan ini akan berdampak positif pada keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis BSI di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, M. (2018). Pengembangan kompetensi sumber daya manusia di sektor perbankan Indonesia: Tantangan dan peluang globalisasi. Jakarta: Penerbit Akademika.
- Aziz, A., & Mohd, S. (2017). The growth of Islamic banking in Indonesia: A review of its performance and challenges. *Journal of Islamic Finance*, 6(1), 22–32.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Fadillah, T. (2019). Pentingnya kemampuan bahasa Inggris dalam meningkatkan daya saing perbankan syariah di pasar global. Bandung: Pustaka Syariah.
- Husni, A. (2019). Tantangan karyawan bank syariah dalam berkomunikasi dengan nasabah berbahasa Inggris. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 6(1), 45–60.
- Mardia, R. (2021). The impact of English language skills on customer service in Islamic banks: A case study in Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 3(1), 63–78.
- Prabowo, A. (2020). Pengembangan keterampilan bahasa Inggris di kalangan karyawan bank syariah: Tantangan dan peluang. *Jurnal Sumber Daya Manusia dan Manajemen*, 2(2), 100–115.
- Ramadhani, N. (2018). Kemampuan bahasa Inggris karyawan bank syariah: Keterampilan dan kendala dalam layanan keuangan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 5(2), 123–135.
- Sari, R. (2019). Pentingnya penguasaan bahasa Inggris untuk karyawan bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan. *Jurnal Pendidikan dan Keuangan Syariah*, 8(1), 40–55.
- Susilo, B. (2020). *Komunikasi bisnis internasional dan pengaruhnya terhadap kinerja perbankan di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.