

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DI BANK SYARIAH INDONESIA

Kharisma Aulia Adi Kusuma¹, Dwi Kusnia Ramadan², Tiara Noviariani³

^{1,2,3}Sekolah tinggi ilmu ekonomi syariah mitra karya Bekasi

Email: kharismaaulia3107@gmail.com¹, dwi81760@gmail.com², noviarinitiara@gmail.com³,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan bahasa Inggris di bank syariah Indonesia. Desain penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sedangkan subjek penelitiannya adalah 10 orang Indonesia pegawai bank syariah di kota Bekasi. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara. Temuan penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pegawai bank syariah memerlukan materi bahasa Inggris terkait perbankan, aplikasi akuntansi dan komputer, dan (2) pegawai bank syariah lebih membutuhkan keterampilan membaca dibandingkan mendengarkan, keterampilan berbicara dan menulis karena mereka lebih banyak bekerja dengan dokumen tertulis dalam bahasa Inggris. Pegawai bank juga bekerja dengan program komputer, jadi semua instruksi dan ketentuan di komputer menggunakan bahasa Inggris. Berdasarkan hal tersebut kebutuhan, karyawan harus memiliki pengucapan yang baik dalam istilah perbankan, akuntansi dan komputer bahasa Inggris. Mereka juga membutuhkan keterampilan dalam korespondensi melalui surat elektronik atau email.

Kata kunci: Kebutuhan bahasa Inggris, materi bahasa Inggris, dan karyawan bank syariah Indonesia.

Abstract

The Factors That Influence the Use Of English at Bank Syariah Indonesia.

This research aims to identify factors that influence the use of English in Indonesian sharia banks. The research design in this research is qualitative research, while the research subjects are 10 Indonesian sharia bank employees in Bekasi City. This research data was collected using interviews technique. Research findings show that: (1) Islamic bank employees need English language materials related to banking, accounting and computer applications, and (2) Islamic bank employees need more reading skills than listening, speaking and writing skills because they work more with written documents in English. Bank employees also work with computer programs, so all instructions and terms on the computer use English. Based on these needs, employees should have a good pronunciation in banking, accounting and computer English terms. They also need skills in correspondence via electronic mail or email.

Keywords: English need, English materials, and Indonesian sharia bank employees

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam dunia perbankan, termasuk pada bank syariah. Salah satu perubahan yang menonjol adalah kebutuhan untuk berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris, terutama dalam menghadapi konsumen asing, memanfaatkan teknologi berbasis digital, dan mengelola dokumen-dokumen penting. Bahasa Inggris kini menjadi alat penting dalam mendukung operasional sehari-hari pegawai bank, sebagaimana ditemukan oleh Salameh dan Olfat (2015), yang menunjukkan bahwa permintaan terhadap penguasaan bahasa

Inggris di sektor perbankan semakin meningkat. Pentingnya kemampuan ini juga diakui oleh Mohammadzadeh, Barati, dan Fatemi (2015), yang menyebutkan bahwa perbankan saat ini sedang mengalami transformasi menuju lingkungan elektronik, sehingga keterampilan bahasa Inggris menjadi sangat vital.

Kebutuhan ini semakin relevan di era 5.0, di mana percepatan teknologi menuntut sumber daya manusia untuk memiliki keterampilan yang lebih beragam. Visi Indonesia Emas 2045 juga menekankan pentingnya penguasaan bahasa asing, termasuk bahasa Inggris, untuk

meningkatkan daya saing generasi muda dalam pasar kerja nasional dan internasional. Di sektor perbankan syariah, kemampuan bahasa Inggris tidak hanya dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari tetapi juga untuk meningkatkan daya saing institusi. Namun, survei awal menunjukkan bahwa banyak pegawai bank syariah merasa kemampuan bahasa Inggris mereka belum memadai untuk memenuhi tuntutan tersebut.

Kesenjangan ini menimbulkan tantangan dalam pelaksanaan tugas-tugas seperti penulisan laporan, memo, dan dokumen resmi lainnya yang sebagian besar menggunakan bahasa Inggris. Selain itu, kemampuan untuk menerjemahkan dokumen dari bahasa Indonesia ke bahasa Inggris dan sebaliknya menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Penelitian Adewumi & Owoyemi (2012) menunjukkan bahwa kebutuhan bahasa Inggris untuk berbagai profesi, termasuk perbankan, dapat bervariasi berdasarkan peran dan tanggung jawab. Hal ini menunjukkan pentingnya analisis kebutuhan bahasa Inggris yang spesifik untuk pegawai bank syariah sebelum merancang program pelatihan yang efektif.

Dalam konteks ini, Wijewardene dkk. (2014) menekankan pentingnya pendidikan tinggi yang mengintegrasikan analisis kebutuhan bahasa dan keterampilan lain yang mendukung kesiapan kerja lulusan. Kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan sektor perbankan dapat menjadi solusi untuk mempersiapkan generasi muda menghadapi tantangan dunia kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan utama: (1) Apa saja sumber daya bahasa Inggris yang dibutuhkan oleh pegawai bank syariah dalam menjalankan tugasnya? dan (2) Kemampuan bahasa Inggris apa yang paling dibutuhkan untuk mendukung pekerjaan mereka?

Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada konsep "English for Specific Purposes" (ESP), yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik suatu profesi. Fitzpatrick & O'Dowd (2012)

menunjukkan bahwa program bahasa Inggris untuk tujuan tertentu dapat membantu peserta tidak hanya meningkatkan kemahiran bahasa mereka tetapi juga mengintegrasikan kompetensi digital dan kesadaran budaya ke dalam keterampilan mereka. Pendekatan ini sangat relevan dalam meningkatkan kesiapan kerja pegawai bank syariah, terutama dalam menghadapi tantangan global.

Penelitian sebelumnya oleh Chew (2005) dan Adnan et al. (2020) menggarisbawahi pentingnya pelatihan bahasa Inggris yang relevan dengan pekerjaan, termasuk keterampilan berbicara, menulis, membaca, dan mendengarkan. Pegawai bank perlu menguasai bahasa Inggris untuk membaca laporan keuangan internasional, berkomunikasi dengan mitra asing, dan menyusun dokumen resmi. Namun, fokus utama mereka sering kali pada kemampuan berbicara, yang dianggap lebih mendesak dalam lingkungan kerja sehari-hari.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam merancang kurikulum pelatihan bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan pegawai bank syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan bagi institusi pendidikan dalam menyusun program studi yang lebih relevan dengan tuntutan dunia kerja, khususnya di sektor perbankan syariah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis tetapi juga memberikan solusi praktis untuk meningkatkan daya saing institusi perbankan syariah di era global.

Melalui kerangka pemikiran ini, penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara kebutuhan nyata pegawai bank syariah dan kompetensi bahasa Inggris yang mereka miliki. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan strategis bagi institusi perbankan syariah dan lembaga pendidikan dalam menciptakan sumber

daya manusia yang siap menghadapi tantangan global.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan keterampilan bahasa Inggris karyawan di Bank Syariah Indonesia, Grand Wisata, Kota Bekasi. Lokasi ini dipilih karena relevansi konteksnya dengan permasalahan yang diteliti. Partisipan penelitian terdiri dari 10 karyawan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria relevansi terhadap pekerjaan mereka dan penggunaan bahasa Inggris dalam aktivitas sehari-hari. Data dikumpulkan melalui tiga metode utama: observasi terhadap aktivitas kerja karyawan, wawancara semi terstruktur yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, dan analisis dokumen yang relevan dengan hasil penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumen terkait, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama untuk memastikan keabsahan data (Creswell, 2020; Yin, 2018).

Prosedur pengumpulan data dimulai dengan observasi langsung untuk memahami aktivitas karyawan serta interaksi mereka dengan nasabah, kemudian dilanjutkan dengan wawancara untuk memperoleh data mendalam mengenai keterampilan bahasa Inggris yang dibutuhkan dalam pekerjaan mereka. Data dianalisis melalui langkah-langkah sistematis, termasuk transkripsi wawancara, pengorganisasian data, pemberian kode, serta pengidentifikasian tema atau pola yang muncul (Miles et al., 2020). Untuk menjaga kredibilitas dan validitas data, triangulasi data dilakukan dengan menggunakan berbagai sumber informasi, pengecekan ulang kepada partisipan (member checking), serta reflektivitas untuk mengidentifikasi dan meminimalkan bias dari peneliti. Hasil penelitian disajikan secara rinci guna

memastikan transparansi dan keandalan temuan (Silverman, 2021; Patton, 2019).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan analisis wawancara dengan pegawai Bank Syariah Indonesia di Grand Wisata, Kota Bekasi, ditemukan bahwa kebutuhan akan materi bahasa Inggris berkaitan dengan tiga area utama: (1) perbankan dan akuntansi, serta (2) program komputer yang digunakan dalam perbankan syariah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pegawai bank menggunakan istilah bahasa Inggris dalam konteks perbankan, akuntansi, dan aplikasi komputer. Sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu informan:

“Biasanya kan komputer itu menggunakan istilah-istilah bahasa Inggris, terus terdapat juga pada istilah-istilah perbankan atau akuntansi, sama biasanya ada juga pada program-program di aplikasi bank di komputer.”

Selain itu, hampir semua pegawai bank syariah Indonesia mengakui bahwa terminologi keuangan dan akuntansi ditulis dalam bahasa Inggris, termasuk istilah yang berkaitan dengan kegiatan operasional bank seperti pembayaran, dana, pajak, investasi, pinjaman, dan asuransi. Dalam hal ini, penggunaan istilah akuntansi, seperti aset, neraca, modal, dan arus kas, merupakan bagian dari administrasi yang didukung oleh teknologi informasi dan perangkat komputer, yang sangat bergantung pada bahasa Inggris (Leiwy, 2015).

Tabel 1: Terminologi Perbankan dan Akuntansi dalam Bahasa Inggris

Terminologi	Bahasa Inggris
Aset	Assets
Neraca	Balance Sheet
Modal	Capital
Arus Kas	Cash Flow
Pinjaman	Loan
Asuransi	Insurance

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahasa

Inggris dalam dunia perbankan syariah Indonesia sangat penting, terutama karena banyak perangkat lunak dan aplikasi komputer yang digunakan dalam sistem perbankan berbasis bahasa Inggris. Seperti yang dijelaskan oleh Salameh dan Jarad (2015), bahasa Inggris menjadi alat yang sangat penting untuk komunikasi global, terutama dalam menghadapi perkembangan teknologi yang berbasis bahasa Inggris.

Keterampilan Bahasa Inggris yang Diperlukan oleh Pegawai Bank

Dari analisis wawancara mengenai keterampilan bahasa Inggris yang dibutuhkan, ditemukan bahwa keterampilan membaca menduduki posisi terpenting. Sebagian besar pegawai bank mengungkapkan bahwa mereka seringkali bekerja dengan dokumen yang berisi istilah perbankan dan akuntansi yang ditulis dalam bahasa Inggris. Salah satu informan menyatakan:

“Kemampuan bahasa Inggris yang paling kami butuhkan sebagai karyawan bank itu adalah membaca karena kita sebagai karyawan bank dituntut harus biasa membaca dokumen-dokumen penting yang terdapat istilah-istilah yang lumayan banyak muncul dalam bahasa Inggris.”

Keterampilan membaca ini berkaitan langsung dengan kebutuhan untuk memahami dokumen, instruksi komputer, serta komunikasi elektronik lainnya yang menggunakan bahasa Inggris. Keterampilan berbicara dan menulis dalam bahasa Inggris, meskipun juga diperlukan, tidak seurgensinya keterampilan membaca. Beberapa informan menyatakan bahwa mereka jarang menggunakan bahasa Inggris dalam komunikasi lisan, karena mayoritas nasabah adalah orang Indonesia. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu informan:

“Kalau untuk kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris secara penuh, kami hampir tidak pernah menggunakan, karena nasabah juga rata-rata orang dari Bengkulu (Indonesia).”

Namun demikian, keterampilan berbicara tetap dibutuhkan dalam konteks tertentu, misalnya saat berkomunikasi dengan kolega di kantor atau dalam memanggil jabatan dalam bahasa Inggris, seperti Customer Service (CS), Branch Officer (BO), atau Manager.

Adapun keterampilan menulis, meskipun jarang digunakan, tetap diperlukan dalam kegiatan korespondensi melalui surat elektronik atau WhatsApp. Salah satu informan menyatakan:

“Untuk penggunaan kemampuan writing Bahasa Inggris di kantor (Indonesian Syariah Bank), kemungkinan digunakan hanya untuk menulis surat elektronik atau pada whatsapp, hal tersebut juga terbatas pada istilah-istilah perbankan atau akuntansi saja dan tergolong jarang.”

Terkait dengan keterampilan mendengarkan, pegawai bank mengungkapkan bahwa mereka hampir tidak aktif menggunakan kemampuan listening dalam bahasa Inggris, kecuali saat mendengar istilah-istilah atau nama-nama jabatan dalam bahasa Inggris yang digunakan di kantor. Salah satu informan mengatakan:

“Untuk kemampuan listening, kami juga hampir tidak pernah menggunakan secara aktif. Biasanya kami menggunakan kemampuan tersebut jika mendengar ucapan bahasa Inggris ketika terdapat panggilan untuk teman-teman sekantor atau istilah-istilah tempat di kantor seperti pantries atau customer service atau teller.”

Berdasarkan analisis ini, dapat disimpulkan bahwa keterampilan membaca bahasa Inggris merupakan keterampilan yang paling dibutuhkan oleh pegawai bank syariah Indonesia, terutama untuk memahami dokumen dan instruksi berbasis komputer. Keterampilan berbicara, menulis, dan mendengarkan dalam bahasa Inggris tidak sebanyak digunakan, namun tetap penting dalam konteks komunikasi

internal di kantor dan dengan kolega internasional.

Pembahasan

Kemajuan teknologi dan globalisasi telah membawa dampak yang signifikan bagi sektor perbankan, termasuk perbankan syariah di Indonesia. Salah satu dampak utama yang dirasakan adalah meningkatnya kebutuhan untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris, terutama dalam kaitannya dengan teknologi perbankan, akuntansi, dan penggunaan aplikasi komputer. Dalam dunia yang semakin terhubung ini, kemampuan bahasa Inggris menjadi salah satu keterampilan penting yang harus dimiliki oleh pegawai bank syariah untuk mendukung operasional sehari-hari, berinteraksi dengan nasabah internasional, serta mengelola dokumen-dokumen penting yang sebagian besar menggunakan bahasa Inggris (Smith, 2018; Abdullah & Wibowo, 2020).

Namun, meskipun penting, banyak pegawai bank syariah yang masih merasa kurang memadai dalam kemampuan bahasa Inggris mereka, khususnya dalam menguasai istilah-istilah teknis yang digunakan dalam sektor perbankan dan akuntansi. Sejumlah penelitian, seperti yang dilaporkan oleh Chew (2005) dan Selamat (2015), menunjukkan bahwa pegawai bank di berbagai negara, termasuk Indonesia, sering kali mengalami kesulitan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, terutama dalam memahami istilah teknis yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Temuan ini menggambarkan adanya kesenjangan antara kebutuhan pekerjaan dan keterampilan bahasa Inggris yang dimiliki oleh pegawai bank syariah (Mansyur, 2021; Fitriani & Sari, 2019).

Oleh karena itu, diperlukan pendekatan pengajaran bahasa Inggris yang lebih terfokus dan relevan dengan kebutuhan spesifik sektor perbankan syariah. Program pelatihan bahasa Inggris yang berbasis pada istilah-istilah perbankan, akuntansi, dan aplikasi teknologi komputer akan sangat membantu

dalam meningkatkan keterampilan pegawai bank syariah. Dengan demikian, strategi pengajaran yang kontekstual dan sesuai dengan tuntutan industri ini diharapkan dapat mempersiapkan pegawai bank syariah untuk menghadapi tantangan globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat (Zulkarnain, 2018; Nugroho & Sulastri, 2020).

IV. KESIMPULAN

Dalam artikel penelitian ini, peneliti mencapai dua kesimpulan. Kesimpulan pertama adalah bahwa penggunaan bahasa Inggris pegawai bank syariah Indonesia di kota Bekasi meliputi kosakata berkaitan dengan istilah keuangan dan akuntansi serta bahan bacaan pada perangkat lunak komputer. Terminologi perbankan dan akuntansi tidak hanya mengacu pada aktivitas bank, seperti pembayaran, dana, pajak, investasi uang, pinjaman, dan asuransi, tetapi juga untuk profesi seperti teller, layanan pelanggan, dan manajemen. Aplikasi komputer adalah perangkat lunak komputer yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan berbagai jenis informasi atau data atau melakukan tindakan atas informasi tersebut, seperti menghitung angka atau mengatur teks. Kesimpulan kedua menunjukkan bahwa keterampilan membaca adalah yang paling penting dibandingkan keterampilan berbicara, mendengarkan, dan menulis dalam pekerjaan sehari-hari. Temuannya menunjukkan bahwa mereka direkrut untuk bekerja di bank khususnya di Bekasi perlu menguji kompetensi membaca bahasa Inggris mereka lebih kuat daripada kemampuan lain untuk menunjang pekerjaannya. Keterampilan berbicara, mendengar, dan menulis terkadang kurang berguna dalam proses kerja mereka sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, M., & Wibowo, A. (2020). Keterampilan Bahasa Inggris dalam Perbankan Syariah: Tinjauan dari Perspektif Komunikasi Internasional.

- Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan, 12(2), 123-135
- Adewumi, M. O., & Owoyemi, M. A. (2012). The Role of English for Specific Purposes in the Development of Professional Language Skills in Banking. *International Journal of Business and Social Science*, 3(1), 76-81.
- Chew, P. K. (2005). Improving English Language Skills in the Banking Sector. *Journal of Business Communication*, 42(4), 365-380.
- Creswell, J. W. (2020). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Fitzpatrick, T., & O'Dowd, M. (2012). English for Specific Purposes: An Integrated Approach to Curriculum Design. *TESOL Quarterly*, 46(3), 513-531.
- Leiwy, R. (2015). Banking English for International Transactions. *International Journal of Banking and Finance*, 4(2), 58-65.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Mohammadzadeh, S., Barati, H., & Fatemi, M. (2015). The Importance of English Language in the Transformation of the Banking Sector into an Electronic Environment. *International Journal of Banking and Finance*, 3(4), 92-103.
- Nugroho, A. P., & Sulastri, E. (2020). Enhancing English Communication Skills for the Banking Sector: The Need for ESP Programs. *Journal of Language and Education*, 9(1), 45-59.
- Patton, M. Q. (2019). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. SAGE Publications.
- Salameh, R., & Jarad, K. (2015). The Role of English in the Banking Industry: The Case of Middle Eastern Banks. *Journal of International Business Studies*, 5(3), 21-31.
- Salameh, R., & Olfat, H. (2015). Demand for English Language Skills in the Banking Sector. *International Journal of Economics and Finance*, 7(1), 102-115.
- Silverman, D. (2021). *Qualitative Research: Theory, Method, and Practice*. SAGE Publications.
- Smith, J. (2018). The Role of English in the Globalization of Banking. *Journal of Global Business and Finance*, 11(2), 102-110.
- Wijewardene, W., Perera, C., & Gamage, P. (2014). Language Skills in Higher Education and Professional Training for Banking Sector Graduates. *International Journal of Language Education*, 7(2), 47-58.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. SAGE Publications.
- Zulkarnain, M. (2018). The Impact of Technological Advancements on the English Language Needs in Islamic Banking. *Journal of Islamic Banking*, 14(2), 67-78.