

IMPLEMENTASI ESP TERHADAP PERFORMA KINERJA TELLER BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP TEMPO PAVILION

Dhannu Oktafiand¹, Shendy², Tiara Noviarini³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Mitra Karya

Email: dhannuoktafiand12@gmail.com¹, sanndy.shaw7@gmail.com², noviarinitiaara@gmail.com³

Abstrak

Jakarta sebagai pusat bisnis internasional menjadi rumah bagi berbagai perusahaan multinasional, termasuk bank asing, yang mayoritas nasabahnya menggunakan Bahasa Inggris dalam transaksi sehari-hari. Dalam konteks ini, penguasaan English for Specific Purposes (ESP) menjadi penting bagi teller Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Pavilion untuk memberikan pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi ESP terhadap performa kerja teller, terutama dalam menghadapi nasabah asing. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dan analisis regresi linier untuk mengukur hubungan antara penguasaan ESP dan performa kerja teller. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ESP secara signifikan meningkatkan kemampuan komunikasi dan efisiensi pelayanan, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: ESP, kinerja teller, Bank Syariah Indonesia, layanan nasabah, komunikasi bisnis.

Abstract

The Implementation of ESP on Teller Performance at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Pavilion

Jakarta, as an international business hub, is home to various multinational companies, including foreign banks, whose majority of customers use English in daily transactions. In this context, mastery of English for Specific Purposes (ESP) becomes essential for tellers at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Pavilion to provide optimal service. This study aims to analyze the impact of ESP implementation on teller performance, particularly when dealing with foreign customers. The research method used is a survey and linear regression analysis to measure the relationship between ESP proficiency and teller performance. The results indicate that the implementation of ESP significantly improves communication skills and service efficiency, thereby enhancing customer satisfaction.

Keywords: ESP, teller performance, Bank Syariah Indonesia, customer service, business communication.

I. PENDAHULUAN

Jakarta, sebagai ibu kota Indonesia, merupakan pusat aktivitas ekonomi dan bisnis yang melibatkan interaksi antara warga negara Indonesia dan mancanegara. Kondisi ini menciptakan kebutuhan untuk menyediakan layanan berkualitas, termasuk dalam sektor perbankan.

Banyak nasabah asing yang memanfaatkan jasa bank di Jakarta menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa utama mereka dalam berkomunikasi. Kebutuhan ini menuntut adanya kemampuan komunikasi yang baik, terutama dari teller bank, yang merupakan garda terdepan dalam memberikan layanan.

Ketidakmampuan dalam memahami dan menggunakan Bahasa Inggris dapat berdampak pada kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah (Basturkmen, 2019).

Sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi tantangan besar dalam melayani kebutuhan nasabah yang beragam. *Teller* BSI diharapkan tidak hanya mahir dalam aspek teknis transaksi perbankan tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi Bahasa Inggris yang mumpuni. Dalam konteks ini, penerapan English for Specific Purposes (ESP) menjadi relevan. ESP merupakan pendekatan pengajaran bahasa yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan komunikasi spesifik di tempat kerja, termasuk di sektor perbankan (Hutchinson & Waters, 1987). *Teller* yang menguasai ESP diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih profesional, meningkatkan kepuasan nasabah, dan memperkuat reputasi bank, terutama di lingkungan global (Chang, 2020).

Meskipun banyak penelitian telah membahas peran ESP dalam berbagai sektor, penerapannya di perbankan syariah, khususnya pada kinerja *teller*, masih jarang dieksplorasi. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada pendidikan atau sektor industri lainnya (Ghanbari & Abdolrezapour, 2020). Penelitian terkait perbankan umumnya menitikberatkan pada kinerja organisasi secara umum tanpa mengeksplorasi pengaruh spesifik penguasaan ESP terhadap layanan individu, seperti *teller* (Ryan et al., 2019). Oleh karena itu, penelitian ini mencoba mengisi kesenjangan

tersebut dengan mengkaji implementasi ESP pada *teller* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Paviliun.

Dalam lingkup kebijakan, pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2020 tentang Ekonomi Syariah, mendorong penguatan sektor keuangan syariah, termasuk kualitas sumber daya manusia. Salah satu aspek penting dalam kebijakan ini adalah kemampuan komunikasi lintas budaya untuk memperluas akses pasar dan meningkatkan daya saing di tingkat global (Setiawan & Haris, 2021). Kebijakan ini relevan bagi BSI sebagai bank syariah terbesar untuk memastikan *teller* mereka memiliki kompetensi bahasa yang sesuai dengan kebutuhan industri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh implementasi ESP terhadap kinerja *teller* BSI KCP Tempo Paviliun, khususnya dalam melayani nasabah asing. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis terkait pelatihan dan pengembangan kemampuan ESP bagi *teller* di sektor perbankan syariah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi manajemen BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sekaligus berkontribusi pada literatur ilmiah terkait ESP di sektor perbankan.

Dalam konteks teori, penelitian ini menggunakan pendekatan Theory of Service Quality (Parasuraman et al., 1985), yang menekankan pentingnya kualitas layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penguasaan ESP dianggap sebagai salah satu elemen penting dalam dimensi reliability dan responsiveness

dari teori ini. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa penguasaan bahasa asing, terutama Bahasa Inggris, berkontribusi pada kualitas pelayanan di sektor jasa (Zarei & Bahrami, 2021). Dengan demikian, teori ini relevan untuk menjelaskan hubungan antara penguasaan ESP dan kinerja *teller*.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi dalam menghadapi tuntutan globalisasi di sektor perbankan syariah. Di tengah meningkatnya persaingan, kemampuan *teller* untuk memberikan layanan berkualitas dalam Bahasa Inggris dapat menjadi keunggulan kompetitif. Penelitian ini tidak hanya mendukung pengembangan karyawan BSI tetapi juga berkontribusi pada penguatan posisi perbankan syariah Indonesia dalam persaingan global.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh implementasi English for Specific Purposes (ESP) terhadap kinerja *teller* Bank Syariah Indonesia (BSI). Pendekatan ini bertujuan menghasilkan data numerik yang dapat diolah secara statistik guna menjawab rumusan masalah penelitian (Creswell, 2018). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori (explanatory research), yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara implementasi ESP sebagai variabel independen dan kinerja *teller* sebagai variabel dependen (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian adalah seluruh *teller* BSI yang bekerja di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tempo Pavilion, Jakarta Selatan,

dengan sampel sebanyak 12 *teller* yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, seperti lama bekerja minimal satu tahun dan telah mengikuti pelatihan ESP (Etikan et al., 2017). Data penelitian dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner terstruktur sebagai instrumen utama dan dilengkapi dengan wawancara semi-terstruktur kepada manajer cabang untuk memperkaya data (Babbie, 2020).

Analisis data dilakukan dengan teknik regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh implementasi ESP terhadap kinerja *teller*. Sebelum dilakukan analisis, data diuji melalui uji asumsi klasik, seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi terbaru (Gujarati & Porter, 2021). Instrumen penelitian divalidasi melalui validitas isi dan diuji reliabilitasnya dengan uji Cronbach's Alpha (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Pavilion yang berlokasi di Tempo Pavilion 1, Jl. H. R. Rasuna Said No.Kav 11, Kuningan, Jakarta Selatan, selama tiga bulan, mulai Januari hingga Maret 2024. Etika penelitian dijunjung tinggi dengan meminta persetujuan manajemen dan responden, memberikan informasi tentang tujuan penelitian, serta menjaga kerahasiaan data responden (Bryman, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data penelitian diperoleh melalui survei terhadap 12 *teller* Bank

Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Pavilion. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat penguasaan English for Specific Purposes (ESP) dan kinerja *teller* berdasarkan skor rata-rata responden. Data yang dikumpulkan menunjukkan hasil sebagai berikut:

Penguasaan ESP

Hasil penelitian menunjukkan kriteria penguasaan ESP yang dimiliki oleh *teller* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Pavilion. Berdasarkan kuesioner yang telah diberikan, responden dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Kategori ini didasarkan pada indikator-indikator utama, seperti kemampuan menggunakan istilah teknis perbankan syariah, kemampuan komunikasi formal dalam Bahasa Inggris, dan kecepatan dalam merespons pertanyaan nasabah asing. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan secara rinci persentase responden serta ciri-ciri atau indikator pada masing-masing kategori:

Tabel 3: Hasil Berdasarkan Kriteria Penguasaan ESP

Kategori	Persentase Responden	Ciri-ciri/ Indikator
Tinggi	83,30%	- Menguasai istilah teknis perbankan syariah dengan baik.
		- Mampu menjelaskan produk perbankan syariah kepada nasabah asing secara jelas dan terstruktur.
		- Mampu menggunakan komunikasi formal dalam Bahasa Inggris

		tanpa kesalahan signifikan.
		- Dapat menjawab pertanyaan nasabah asing secara cepat dan tepat.
Sedang	16,70%	- Mengerti sebagian istilah teknis perbankan syariah tetapi masih membutuhkan panduan saat berkomunikasi.
		- Kemampuan menjelaskan produk perbankan syariah belum sepenuhnya lancar dalam Bahasa Inggris.
		- Terdapat kesalahan kecil dalam penggunaan tata bahasa atau kosa kata Bahasa Inggris.
		- Dapat memahami pertanyaan nasabah asing tetapi membutuhkan waktu lebih lama untuk merespons.
Rendah	0,00%	- Kesulitan memahami istilah teknis perbankan syariah dalam Bahasa Inggris.
		- Tidak mampu menjelaskan produk perbankan syariah dalam Bahasa Inggris.

		- Banyak kesalahan dalam tata bahasa dan kosa kata, sehingga mengganggu komunikasi.
		- Kesulitan besar dalam menjawab pertanyaan nasabah asing, bahkan dengan bantuan.

Kategori Tinggi menunjukkan *teller* dengan kemampuan ESP yang sangat baik, yang dapat memberikan layanan prima kepada nasabah asing. *Teller* dalam kategori Sedang masih memerlukan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kecepatan dan keakuratan komunikasi. Tidak ada responden dalam kategori Rendah, yang menunjukkan bahwa mayoritas *teller* BSI KCP Tempo Pavilion memiliki tingkat penguasaan ESP yang memadai.

Kinerja *Teller*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden, peneliti menyusun kriteria kinerja *teller* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Pavilion. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kinerja *teller*, berikut disajikan kriteria yang mengelompokkan responden ke dalam tiga kategori: tinggi, sedang, dan rendah. Kriteria ini mencakup indikator-indikator utama yang digunakan untuk menilai kinerja *teller*, seperti kecepatan dan akurasi transaksi, kemampuan dalam memberikan penjelasan kepada nasabah, serta tingkat kepuasan nasabah. Tabel berikut menggambarkan secara rinci ciri-ciri dan indikator pada masing-masing kategori kinerja *teller*:

Tabel 4: Hasil Berdasarkan Kriteria Kinerja *Teller*

Kategori	Persentase Responden	Ciri-Ciri/Indikator
Tinggi	75%	- Mampu menyelesaikan transaksi dengan cepat tanpa kesalahan signifikan. - Memberikan penjelasan yang jelas dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah. - Memiliki tingkat kepuasan nasabah yang tinggi (feedback positif dari nasabah). - Konsisten dalam memberikan pelayanan ramah dan profesional kepada semua nasabah.
Sedang	25%	- Waktu penyelesaian transaksi lebih lama dibandingkan kategori tinggi, meskipun tetap akurat. - Penjelasan kepada nasabah kadang kurang detail atau memerlukan klarifikasi lebih lanjut. - Tingkat kepuasan nasabah cukup baik, tetapi terdapat beberapa keluhan kecil terkait pelayanan. - Masih memerlukan pengawasan atau arahan dari atasan untuk menangani situasi tertentu.
Rendah	0%	- Kesulitan menyelesaikan transaksi secara tepat waktu, sering terjadi kesalahan dalam proses transaksi.

		- Penjelasan kepada nasabah tidak jelas atau menimbulkan kebingungan.
		- Kepuasan nasabah rendah, dengan banyak keluhan terkait sikap atau ketidakmampuan dalam menyelesaikan tugas.
		- Pelayanan tidak konsisten, kurang ramah, atau kurang profesional.

Sebanyak 75% *teller* di BSI KCP Tempo Pavilion termasuk dalam kategori tinggi, menunjukkan performa terbaik dengan kemampuan menyelesaikan transaksi secara cepat dan akurat, memberikan layanan yang profesional, serta mendapatkan umpan balik positif dari nasabah. *Teller* dalam kategori ini menjadi standar layanan yang diharapkan oleh bank. Sementara itu, 25% *teller* berada dalam kategori sedang, yang meskipun masih menunjukkan kinerja yang baik, memerlukan peningkatan dalam hal kecepatan pelayanan dan kemampuan memberikan penjelasan yang lebih detail kepada nasabah. *Teller* dalam kategori ini membutuhkan pelatihan tambahan atau supervisi untuk mencapai kinerja yang optimal. Tidak ada responden yang masuk dalam kategori rendah, yang menunjukkan bahwa secara umum kinerja *teller* di BSI KCP Tempo Pavilion telah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

Tabel 1: Hasil Responden Berdasarkan Penguasaan ESP dan Kinerja Teller

Kategori	Penguasaan ESP (%)	Kinerja Teller (%)
Tinggi	83,3	75
Sedang	16,7	25

Rendah	0	0
--------	---	---

Temuan Utama

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,72. Hal ini mengindikasikan bahwa 72% variabilitas dalam kinerja *teller* dapat dijelaskan oleh tingkat penguasaan ESP. Hasil ini menunjukkan bahwa penguasaan ESP adalah faktor yang signifikan dalam menentukan kinerja *teller*.

Tabel 2: Hasil Uji Statistik Regresi Linier

Statistik	Nilai
R^2	0,72
p-value	<0,05

Nilai R^2 sebesar 0,72 menunjukkan bahwa penguasaan ESP berkontribusi besar terhadap kinerja *teller*. Hasil ini menegaskan bahwa *teller* dengan kemampuan ESP yang tinggi dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat, terutama kepada nasabah asing yang menggunakan Bahasa Inggris.

Nilai p-value < 0,05 menunjukkan bahwa hubungan antara penguasaan ESP dan kinerja *teller* signifikan secara statistik. Dengan kata lain, implementasi ESP bukan hanya sekadar pelatihan tambahan, melainkan komponen penting yang memiliki dampak nyata terhadap kemampuan *teller* untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara profesional dan efisien.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi English for Specific Purposes (ESP) memiliki dampak signifikan terhadap kinerja *teller* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Pavilion. *Teller* dengan penguasaan ESP yang tinggi

mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Hal ini sangat membantu mereka dalam menangani nasabah asing yang menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa utama dalam transaksi perbankan. Kemampuan komunikasi yang baik ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat citra profesionalisme *teller* BSI, terutama dalam melayani nasabah dengan kebutuhan komunikasi lintas budaya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Basturkmen (2019), yang menyatakan bahwa ESP dapat meningkatkan kompetensi komunikasi karyawan di berbagai sektor, termasuk perbankan. Penelitian oleh Zarei dan Bahrami (2021) juga menunjukkan bahwa kemampuan Bahasa Inggris memiliki dampak positif pada kualitas layanan pelanggan di industri jasa. Namun, penelitian ini memperluas cakupan temuan sebelumnya dengan memfokuskan pada sektor perbankan syariah di Indonesia, yang masih relatif jarang dibahas dalam literatur. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi unik pada pemahaman tentang pentingnya ESP dalam meningkatkan kinerja *teller* di lingkungan perbankan syariah yang bersaing secara global.

Dari sudut pandang teori, hasil penelitian ini mendukung Theory of Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985). Teori ini menekankan pentingnya dimensi reliability dan responsiveness dalam menciptakan layanan berkualitas. Penguasaan ESP memungkinkan *teller* untuk meningkatkan kedua dimensi ini melalui komunikasi yang lebih baik, pemahaman yang lebih

mendalam terhadap kebutuhan nasabah, dan penyelesaian transaksi yang lebih cepat. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa beberapa *teller* (16,7%) memiliki penguasaan ESP pada tingkat sedang. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pelatihan berkelanjutan atau perbedaan latar belakang pendidikan di antara *teller*. Faktor eksternal seperti tekanan kerja dan tingkat kerumitan transaksi juga dapat menjadi hambatan dalam penerapan ESP secara optimal.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan ESP perlu menjadi bagian integral dari program pengembangan sumber daya manusia di Bank Syariah Indonesia. Pelatihan ini harus mencakup penguasaan terminologi perbankan syariah, simulasi interaksi dengan nasabah asing, serta pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur tentang penerapan ESP dalam konteks perbankan syariah di Indonesia dan memberikan dasar yang kuat untuk penelitian lebih lanjut mengenai strategi pengembangan kompetensi *teller* di era globalisasi. Hasil ini juga memberikan implikasi penting bagi lembaga keuangan syariah lainnya untuk mengadopsi pendekatan serupa dalam rangka meningkatkan daya saing dan memberikan layanan berkualitas tinggi di tingkat internasional.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi English for Specific Purposes (ESP) terhadap kinerja *teller* di Bank

Syariah Indonesia (BSI) KCP Tempo Pavilion. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ESP memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja *teller*, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, akurasi transaksi, dan kemampuan berkomunikasi dengan nasabah asing. Sebagian besar *teller* (83,3%) memiliki penguasaan ESP pada kategori tinggi, yang secara langsung berkorelasi dengan kinerja pada kategori tinggi (75%), menunjukkan bahwa *teller* dengan penguasaan ESP yang baik mampu memberikan layanan profesional, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah asing. Penelitian ini mendukung Theory of Service Quality (Parasuraman et al., 1985), yang menekankan pentingnya reliability dan responsiveness dalam meningkatkan kualitas layanan, di mana penguasaan ESP membantu *teller* meningkatkan kedua dimensi tersebut melalui komunikasi yang lebih baik dan penyelesaian transaksi yang lebih cepat. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan agar pelatihan ESP menjadi bagian integral dari pengembangan sumber daya manusia di Bank Syariah Indonesia, dengan mencakup simulasi interaksi dengan nasabah asing, penguasaan terminologi teknis perbankan syariah, dan peningkatan keterampilan komunikasi formal dalam Bahasa Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Apostolou, B., Dorminey, J. W., Hassell, J. M., & Rebele, J. E. (2017). Accounting Education Literature Review. *Journal of Accounting Education*.
- Basturkmen, H. (2019). ESP Teacher Education Needs. *Language Teaching*.
- Basturkmen, H. (2019). ESP Teacher Education Needs. *Language Teaching*.
- Chang, B. (2020). The Roles of English Language Education in Asian Context. *Applied Linguistics*.
- Fadly, Y. (2019). Performa Mahasiswa Akuntansi dalam Implementasi ESP. *Jurnal Akuntansi Bisnis Publik*.
- Ghanbari, N., & Abdolrezapour, P. (2020). Impact of ESP Training on Workplace Performance. *Journal of Workplace Learning*.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A Learning-centred Approach*. Cambridge University Press.
- McKay, S. L. (2016). English as a Global Language. *Handbook of Research on Second Language Teaching and Learning*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Ryan, S., Bhattacharyya, A., & Stratilas, K. (2019). Language Proficiency in Financial Services. *International Journal of Learning*.
- Setiawan, A., & Haris, R. (2021). Kebijakan Ekonomi Syariah dan Implikasinya terhadap SDM. *Jurnal Ekonomi Islam*.
- Tika Septiani. (2021). Implementasi ESP terhadap Performa Pembelajaran Mahasiswa

Akuntansi. *Journal of Accounting and Finance*.
Zarei, E., & Bahrami, P. (2021). The Impact of English Proficiency

on Service Quality in the Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*.