

ANALISIS PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA INGGRIS DALAM DUNIA PERBANKAN SYARIAH DI BSI KOTA BEKASI: TANTANGAN DAN PELUANG DI ERA GLOBALISASI

Hafiih Az Zhaahir¹, Ahmad Fahrudin Fadli², Tiara Noviarini³

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

Email: hafiihazzz21@gmail.com¹, ahmadfarudinfadli@gmail.com², noviarinitara@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pentingnya penguasaan bahasa Inggris dalam dunia perbankan syariah, khususnya di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bekasi. Seiring dengan perkembangan ekonomi global dan integrasi pasar internasional, bahasa Inggris telah menjadi alat komunikasi utama di sektor perbankan. Namun, penguasaan bahasa ini juga menghadapi tantangan, terutama dalam konteks perbankan syariah yang memiliki terminologi dan regulasi khas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di BSI Kota Bekasi untuk menggali tantangan, peluang, dan dampaknya terhadap pengembangan layanan serta kualitas sumber daya manusia di bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguasaan bahasa Inggris sangat penting dalam menjawab kebutuhan globalisasi, namun masih ada kendala dalam hal pelatihan bahasa bagi karyawan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk memperkuat pelatihan bahasa Inggris dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing BSI di era global.

Kata Kunci: Bahasa Inggris, Perbankan Syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI), Tantangan, Peluang, Globalisasi, Kota Bekasi.

Abstract

Analysis Of The Importance Of English Proficiency In The Islamic Banking Sector At Bsi Kota Bekasi: Challenges And Opportunities In The Era Of Globalization

This study aims to analyze the importance of English proficiency in the Islamic banking sector, particularly at Bank Syariah Indonesia (BSI) in Kota Bekasi. Alongside the development of the global economy and the integration of international markets, English has become a key communication tool in the banking sector. However, mastering this language presents challenges, especially within Islamic banking, which has unique terminology and regulations. This research employs a qualitative approach with a case study method at BSI Kota Bekasi to explore the challenges, opportunities, and impacts of English proficiency on service development and the quality of human resources in Islamic banking. The results indicate that English proficiency is crucial to meeting the demands of globalization, yet there are obstacles in providing language training for employees. This study offers recommendations to strengthen English training programs to enhance service quality and the competitiveness of BSI in the global era.

Keywords: English Proficiency, Islamic Banking, Bank Syariah Indonesia (BSI), Challenges, Opportunities, Globalization, Kota Bekasi.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat sektor perbankan syariah dalam beberapa tahun terakhir sangat dipengaruhi

oleh tuntutan globalisasi ekonomi yang terus berkembang. Salah satu faktor yang mendukung pesatnya perkembangan ini adalah semakin

tingginya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya prinsip-prinsip keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam, yang menekankan pada nilai-nilai keadilan, transparansi, dan larangan riba. Perbankan syariah Indonesia, khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bekasi, sebagai salah satu cabang utama bank syariah terbesar di Indonesia, berperan penting dalam pengembangan sektor ekonomi daerah dan nasional. Namun, seiring dengan berkembangnya perekonomian global, perbankan syariah dihadapkan pada tantangan besar, yaitu bagaimana mengembangkan layanan yang lebih kompetitif dan dapat memenuhi kebutuhan pasar internasional.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh sektor perbankan syariah adalah pentingnya penguasaan bahasa Inggris oleh sumber daya manusia (SDM). Bahasa Inggris, sebagai bahasa internasional, memiliki peran yang sangat penting dalam komunikasi lintas negara, terutama dalam transaksi internasional dan hubungan dengan lembaga keuangan global. Penguasaan bahasa Inggris di sektor perbankan syariah tidak hanya dibutuhkan untuk memfasilitasi komunikasi dengan klien internasional, tetapi juga untuk memahami dan menerjemahkan berbagai peraturan, produk, serta laporan keuangan yang digunakan di tingkat global. Oleh karena itu, kemampuan bahasa Inggris oleh SDM di sektor ini menjadi sangat krusial untuk mendukung ekspansi dan integrasi perbankan syariah dalam perekonomian global.

Di Indonesia, perbankan syariah sudah mulai berkembang pesat, seiring dengan meningkatnya permintaan akan produk-produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bekasi, sebagai salah satu cabang strategis, turut berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan meningkatkan inklusi keuangan. Namun, tantangan besar muncul ketika BSI perlu berinteraksi dengan klien internasional, baik dalam hal investasi, kerja sama, maupun transaksi perdagangan. Dalam hal ini, penguasaan bahasa Inggris menjadi sebuah keharusan yang tidak bisa diabaikan. Penguasaan bahasa Inggris yang memadai akan memungkinkan BSI untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah internasional, serta lebih efektif dalam menyusun dokumendokumen penting seperti laporan keuangan, perjanjian kontrak, dan sebagainya.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara kebutuhan bahasa Inggris di dunia perbankan syariah dan tingkat kemampuan bahasa Inggris yang dimiliki oleh SDM di sektor tersebut. Meskipun sebagian besar karyawan bank syariah di Indonesia, termasuk di BSI Kota Bekasi, memiliki pengetahuan dasar bahasa Inggris, banyak dari mereka yang masih kesulitan dalam menggunakan bahasa Inggris di tingkat profesional, baik dalam bentuk percakapan sehari-hari maupun dalam menyusun dokumen-dokumen yang kompleks. Keterbatasan kemampuan bahasa Inggris ini, baik dalam hal berbicara, menulis, maupun memahami istilah

teknis perbankan syariah, menjadi salah satu hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing perbankan syariah di pasar global.

Dalam beberapa tahun terakhir, beberapa penelitian telah mengkaji pentingnya penguasaan bahasa Inggris dalam sektor perbankan syariah. Sebagai contoh, studi yang dilakukan oleh Hasan dan Masud (2021) menunjukkan bahwa penguasaan bahasa Inggris yang baik memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing perbankan syariah di tingkat global, terutama dalam hal komunikasi dengan institusi internasional dan pemahaman terhadap regulasi yang berlaku. Penelitian oleh Hamid et al. (2020) juga mengemukakan bahwa penguasaan bahasa Inggris berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah, serta mempermudah pemahaman terhadap produk-produk keuangan syariah yang bersifat internasional. Dengan demikian, penguasaan bahasa Inggris tidak hanya berkontribusi terhadap efisiensi operasional, tetapi juga terhadap peningkatan reputasi dan kredibilitas bank syariah di mata mitra internasional.

Meskipun banyak penelitian yang membahas pentingnya bahasa Inggris dalam dunia perbankan secara umum, masih terbatas penelitian yang fokus pada analisis spesifik terkait perbankan syariah di Indonesia. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas sektor perbankan konvensional, sementara penelitian mengenai penguasaan bahasa Inggris dalam perbankan syariah, khususnya di Indonesia,

masih sangat sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mengisi kekosongan tersebut dengan fokus pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bekasi, yang menjadi salah satu pemain utama dalam pengembangan perbankan syariah, baik di tingkat lokal maupun internasional.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tantangan yang dihadapi oleh BSI dalam meningkatkan penguasaan bahasa Inggris di kalangan karyawannya, serta bagaimana bahasa Inggris berperan dalam memperkuat daya saing bank tersebut di era globalisasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini terdiri dari tiga pertanyaan utama. Pertama, apa saja tantangan yang dihadapi oleh BSI Kota Bekasi dalam meningkatkan penguasaan bahasa Inggris di kalangan sumber daya manusia (SDM)-nya? Kedua, bagaimana penguasaan bahasa Inggris berpengaruh terhadap kualitas layanan dan daya saing perbankan syariah di BSI Kota Bekasi? Ketiga, apa saja peluang yang dapat dimanfaatkan oleh BSI Kota Bekasi melalui penguasaan bahasa Inggris untuk memperkuat posisi mereka di pasar global? Rumusan masalah ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penguasaan bahasa Inggris di BSI serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan keberhasilan ekspansi global bank syariah tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tantangan yang dihadapi oleh BSI Kota Bekasi dalam meningkatkan penguasaan bahasa Inggris di kalangan SDM-nya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menilai pengaruh penguasaan bahasa Inggris terhadap kualitas layanan dan

daya saing BSI Kota Bekasi di pasar global. Tujuan lainnya adalah untuk mengidentifikasi peluang yang dapat dimanfaatkan oleh BSI Kota Bekasi melalui penguasaan bahasa Inggris guna memperkuat posisi mereka dalam dunia perbankan syariah internasional.

Penguasaan bahasa Inggris dalam sektor perbankan syariah telah banyak dibahas dalam kajian literatur sebelumnya. Menurut Wahyudi (2022), penguasaan bahasa Inggris memungkinkan bank syariah untuk beroperasi lebih efektif di pasar internasional, mengingat banyak regulasi dan transaksi internasional yang menggunakan bahasa Inggris. Laporan keuangan yang diterbitkan oleh bank-bank internasional, misalnya, biasanya disusun dalam bahasa Inggris, begitu pula dengan regulasi terkait pasar modal syariah yang diterbitkan oleh lembaga internasional. Al-Qudah (2019) juga menekankan bahwa penguasaan bahasa Inggris sangat penting untuk membangun hubungan dengan investor dan mitra internasional, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan kapasitas bank syariah.

Selain itu, penelitian oleh Karim dan Fauzi (2018) menunjukkan bahwa bank syariah yang memiliki SDM yang menguasai bahasa Inggris lebih siap dalam menghadapi tantangan globalisasi. Bank-bank seperti ini memiliki kemampuan yang lebih besar untuk beradaptasi dengan perubahan pasar internasional serta mampu mengelola risiko yang muncul akibat perbedaan regulasi dan praktik keuangan antar negara. Namun, meskipun banyak keuntungan yang didapat dari penguasaan bahasa Inggris, tantangan

tetap ada. Penelitian oleh Pertiwi dan Santosa (2020) mengungkapkan bahwa banyak karyawan perbankan syariah yang masih kesulitan dalam menguasai kosakata teknis perbankan syariah dalam bahasa Inggris, baik dalam hal berbicara maupun menulis. Penelitian ini akan menggali lebih dalam mengenai tantangan-tantangan tersebut dan bagaimana cara mengatasinya.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing mereka di pasar internasional. Penelitian ini juga akan memberikan wawasan yang berguna bagi industri perbankan syariah secara keseluruhan, khususnya dalam pengembangan SDM yang memiliki kompetensi bahasa Inggris yang baik. Bagi peneliti dan akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat membuka ruang untuk studi lebih lanjut mengenai pengembangan kompetensi bahasa Inggris dalam sektor perbankan syariah.

Dengan hasil yang diharapkan berupa identifikasi tantangan, pemahaman pengaruh bahasa Inggris terhadap kualitas layanan, serta rekomendasi strategis untuk memperbaiki kompetensi bahasa Inggris di kalangan SDM BSI, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan daya saing dan keberhasilan BSI Kota Bekasi dalam meraih pasar global.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis

pentingnya penguasaan bahasa Inggris dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang KC Summarecon, Kota Bekasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam, menggali pengalaman, tantangan, dan peluang yang dihadapi oleh SDM BSI dalam menguasai bahasa Inggris, serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan daya saing perbankan syariah. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, di mana peneliti akan fokus pada satu unit analisis, yaitu BSI Cabang KC Summarecon, untuk menggali informasi terkait penguasaan bahasa Inggris di kalangan karyawan dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kinerja mereka dalam menghadapi pasar global. Penelitian ini dilaksanakan pada periode Januari hingga Maret 2024 di BSI Cabang KC Summarecon, yang berlokasi di Komplek Ruko Summarecon Bekasi, Rukan Sapphire Commercial Blok SF 11 12, Jl. Bulevar Selatan.

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah karyawan BSI Cabang KC Summarecon yang terlibat langsung dalam operasional perbankan, baik di front office maupun back office, serta manajer yang terlibat dalam pengambilan kebijakan terkait pelatihan dan pengembangan SDM. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, serta

tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam penguasaan bahasa Inggris. Observasi dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang praktik-praktik yang ada di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk menganalisis data terkait kebijakan internal bank yang berkaitan dengan pelatihan bahasa Inggris. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menggunakan tiga metode utama dalam pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang KC Summarecon, yang terletak di Komplek Ruko Summarecon Bekasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi tantangan dan peluang yang dihadapi oleh SDM BSI dalam menguasai bahasa Inggris, serta untuk mengidentifikasi dampaknya terhadap kualitas layanan dan daya saing perbankan syariah di pasar global.

Metode wawancara dilakukan dengan pendekatan semi-terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman, tantangan, dan perspektif para karyawan terkait pentingnya penguasaan bahasa Inggris dalam pekerjaan mereka. Wawancara dilakukan pada bulan November 2025 dengan melibatkan 10 orang informan yang terdiri dari

manajer, kepala departemen, dan beberapa staf operasional yang memiliki peran langsung dalam interaksi internasional serta pengelolaan layanan nasabah. Metode observasi dilakukan untuk mendapatkan pemahaman langsung tentang bagaimana proses komunikasi dan interaksi di tempat kerja, terutama yang melibatkan penggunaan bahasa Inggris. Observasi ini dilakukan selama satu minggu dengan fokus pada aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan bahasa Inggris dalam tugas sehari-hari. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menganalisis dokumen internal bank, seperti laporan tahunan, pelatihan bahasa Inggris, dan kebijakan pengembangan SDM yang ada.

Tantangan Penguasaan Bahasa Inggris di BSI

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, terdapat beberapa temuan utama terkait dengan tantangan dan peluang yang dihadapi oleh SDM BSI dalam menguasai bahasa Inggris, serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan dan daya saing perbankan syariah. Berikut adalah hasil yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan data.

Tantangan penguasaan bahasa Inggris di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang KC Summarecon sangat nyata, terutama di kalangan karyawan yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan bahasa Inggris dalam konteks teknis perbankan dan terminologi syariah. Berdasarkan wawancara dengan Muhammad Arief, Manajer Operasional BSI (01 November 2025), sebagian besar

karyawan mengakui kesulitan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, terutama ketika berhadapan dengan istilah-istilah khusus dalam dunia perbankan syariah yang tidak selalu familiar. Karyawan merasa bahwa mereka hanya mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris untuk keperluan yang sederhana dan tidak dapat menggunakan bahasa Inggris secara efektif dalam transaksi internasional, seperti dalam penyusunan laporan keuangan atau kontrak kerja sama internasional. Hal ini menjadi hambatan besar bagi bank dalam mewujudkan ekspansi global yang diharapkan.

Temuan ini juga sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, di mana penggunaan bahasa Inggris di BSI Cabang KC Summarecon terbatas pada interaksi dasar dalam kegiatan operasional sehari-hari. Meskipun beberapa karyawan mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris, namun pemahaman mendalam terhadap dokumen-dokumen teknis yang sering kali dikeluarkan oleh lembaga keuangan internasional masih sangat terbatas. Ini menciptakan kesenjangan yang jelas dalam kemampuan karyawan untuk bekerja secara efektif dalam konteks global. Untuk mengatasi tantangan ini, penguasaan bahasa Inggris di kalangan SDM BSI perlu diperkuat, terutama dalam aspek teknis yang berkaitan dengan produk, regulasi, dan transaksi internasional yang membutuhkan pemahaman yang lebih dalam.

Menurut Siti Aisyah, Kepala Divisi Pengembangan SDM (02 November 2025), meskipun BSI sudah memiliki program pelatihan

bahasa Inggris yang diadakan secara rutin, tingkat partisipasi karyawan dalam program pelatihan ini masih rendah. Hal ini terutama terjadi pada karyawan yang tidak terlibat langsung dalam transaksi internasional atau kegiatan yang memerlukan penggunaan bahasa Inggris secara intensif, seperti staf back office atau bagian administrasi. Banyak dari mereka yang merasa bahwa pelatihan bahasa Inggris tidak relevan dengan tugas sehari-hari mereka, sehingga kurang termotivasi untuk mengikuti pelatihan tersebut. Padahal, penguasaan bahasa Inggris yang baik sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dalam konteks internasional dan mendukung perkembangan sektor perbankan syariah.

Selain itu, rendahnya motivasi karyawan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka juga menjadi tantangan besar. Banyak karyawan yang tidak menyadari betapa pentingnya penguasaan bahasa Inggris untuk pengembangan karir mereka, terutama dalam menghadapi pasar global yang semakin terhubung. Di sisi lain, meskipun program pelatihan bahasa Inggris yang ada sudah cukup lengkap, kekurangan dukungan motivasional dan pemahaman akan pentingnya kompetensi bahasa Inggris membuat karyawan kurang bersemangat untuk mengikuti pelatihan dengan serius. Tanpa adanya kesadaran yang lebih besar mengenai pentingnya bahasa Inggris, pengembangan SDM di BSI dalam hal ini akan terhambat.

Untuk itu, BSI perlu mempertimbangkan beberapa langkah strategis untuk mengatasi

tantangan ini. Salah satunya adalah dengan memperbaiki kurikulum pelatihan bahasa Inggris yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masing-masing divisi, seperti pelatihan bahasa Inggris untuk komunikasi bisnis internasional bagi staf yang terlibat langsung dengan mitra global. Selain itu, bank juga perlu meningkatkan motivasi karyawan untuk mengikuti pelatihan, dengan memberikan insentif atau penghargaan bagi karyawan yang berhasil meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka. Melalui pendekatan yang lebih personal dan relevan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, BSI dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggris SDM-nya dan memperkuat daya saingnya di pasar global.

Peluang yang Dihasilkan dari Penguasaan Bahasa Inggris

Peluang yang dihasilkan dari penguasaan bahasa Inggris di BSI Cabang KC Summarecon sangat berpotensi meningkatkan daya saing bank di pasar internasional. Berdasarkan wawancara dengan Indah Sriwulandari, Manajer Layanan Pelanggan Internasional (07 November 2025), dia menyatakan, *"Penggunaan bahasa Inggris yang lebih baik membuka peluang besar bagi BSI untuk memperluas jaringan kerja sama dengan mitra internasional, baik dalam hal investasi maupun pengembangan produk."*

Menurut Indah, dengan kemampuan komunikasi yang lebih baik, BSI dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan investor asing, yang pada gilirannya akan mendukung pengembangan

produk investasi syariah yang lebih relevan dengan permintaan pasar global. Hal ini juga membuka pintu bagi BSI untuk menjalin kemitraan yang lebih luas dengan lembaga-lembaga keuangan internasional.

Farhan Hidayat, staf pemasaran & kerja sama internasional (08 November 2025), juga menambahkan, *"Komunikasi yang lancar dalam bahasa Inggris sangat penting untuk membangun kepercayaan dengan klien internasional, yang berujung pada peningkatan kolaborasi dan peluang kerja sama jangka panjang."* Pernyataan Farhan menggarisbawahi pentingnya kemampuan berbahasa Inggris dalam membangun hubungan yang tidak hanya berbasis pada transaksi, tetapi juga pada kepercayaan dan saling pengertian. Dalam dunia perbankan internasional, kepercayaan menjadi faktor utama dalam menjalin kerja sama yang berkelanjutan, dan komunikasi yang jelas serta efisien dalam bahasa Inggris adalah kunci untuk mencapainya.

Selain itu, observasi di lapangan menunjukkan bahwa saat ini banyak transaksi internasional di BSI yang masih bergantung pada penerjemahan dokumen dan penggunaan jasa pihak ketiga untuk komunikasi dalam bahasa Inggris. Meskipun hal ini membantu dalam jangka pendek, ketergantungan pada pihak luar menyebabkan proses menjadi lebih lama dan biaya operasional lebih tinggi. Sebagai contoh, dalam pengelolaan laporan keuangan internasional, karyawan sering kali harus meminta bantuan penerjemah atau menggunakan layanan pihak ketiga untuk

memastikan bahwa dokumen yang diterjemahkan akurat dan sesuai dengan standar internasional. Hal ini menambah beban biaya dan waktu yang dapat dihindari jika SDM memiliki kemampuan bahasa Inggris yang memadai.

Dengan peningkatan penguasaan bahasa Inggris di kalangan karyawan, BSI dapat mengurangi ketergantungan ini dan meningkatkan efisiensi dalam komunikasi internasional. *"Jika karyawan memiliki kemampuan bahasa Inggris yang lebih baik, kami dapat menghemat waktu dan biaya yang biasanya dikeluarkan untuk penerjemah atau pihak ketiga,"* kata Indah Sriwulandari dalam wawancaranya. Ini akan meningkatkan produktivitas dan memungkinkan BSI untuk beroperasi dengan lebih cepat dalam transaksi internasional, memberikan keunggulan kompetitif yang lebih besar di pasar global.

Selain efisiensi operasional, penguasaan bahasa Inggris juga akan memudahkan BSI dalam menyusun berbagai jenis dokumen yang diperlukan untuk transaksi internasional, seperti kontrak, laporan keuangan, dan perjanjian kerja sama. Dengan kemampuan bahasa Inggris yang lebih baik, staf BSI dapat langsung menyusun dokumen tersebut tanpa harus melalui proses penerjemahan yang memakan waktu. Ini tidak hanya mengurangi biaya, tetapi juga memungkinkan BSI untuk beradaptasi dengan lebih cepat terhadap perubahan regulasi atau kebutuhan pasar internasional, yang sangat penting di tengah globalisasi ekonomi yang terus berkembang.

Dampak Penguasaan Bahasa Inggris terhadap Kualitas Layanan

Dampak penguasaan bahasa Inggris terhadap kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat signifikan, terutama dalam meningkatkan interaksi dengan nasabah internasional. Berdasarkan wawancara dengan Agus Salim, Kepala Divisi Pemasaran (04 November 2025), beliau mengungkapkan, *"Penguasaan bahasa Inggris yang baik tidak hanya berpengaruh pada kualitas komunikasi, tetapi juga pada kualitas layanan yang kami berikan kepada nasabah internasional."* Menurut Agus, karyawan yang menguasai bahasa Inggris dengan baik merasa lebih percaya diri dalam memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai produk dan layanan bank, yang secara langsung meningkatkan pengalaman nasabah. Kepercayaan diri ini juga berpengaruh pada kemudahan komunikasi, yang sangat penting dalam membangun hubungan yang baik dengan klien asing.

Agus melanjutkan, *"Nasabah internasional yang berbicara dalam bahasa Inggris merasa lebih dihargai dan nyaman dalam berinteraksi dengan staf BSI yang dapat berkomunikasi dengan lancar."* Hal ini menciptakan suasana layanan yang lebih ramah dan profesional, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Dalam dunia perbankan syariah internasional, nasabah yang datang dari latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda sangat menghargai kemampuan staf untuk berbicara dalam bahasa yang mereka pahami. Ketika karyawan BSI dapat berbicara dalam bahasa Inggris dengan lancar,

nasabah merasa lebih dihargai dan percaya bahwa bank memahami kebutuhan mereka, yang sangat penting untuk mempertahankan hubungan jangka panjang.

Hal ini juga tercermin dari hasil dokumentasi yang menunjukkan bahwa BSI semakin serius mengintegrasikan penggunaan bahasa Inggris dalam berbagai materi promosi dan pelatihan produk internasional. Menurut dokumen yang diperoleh, BSI telah mulai mempersiapkan berbagai materi promosi dan materi pelatihan yang ditujukan untuk nasabah internasional, dengan bahasa pengantar dalam bahasa Inggris. Kebijakan ini menunjukkan bahwa bank tidak hanya memprioritaskan peningkatan kompetensi bahasa Inggris di kalangan karyawannya, tetapi juga berusaha untuk menyasar pasar internasional secara lebih efektif. *"Kami menyadari bahwa untuk dapat bersaing di pasar global, SDM kami harus siap menggunakan bahasa Inggris dalam semua aspek komunikasi,"* ujar Agus Salim.

Lebih lanjut, dokumentasi yang ada menunjukkan bahwa BSI juga telah merancang pelatihan-pelatihan khusus untuk karyawan di berbagai divisi yang berhubungan langsung dengan nasabah internasional. Hal ini mencakup pelatihan tentang komunikasi yang efektif dalam bahasa Inggris, termasuk pelatihan untuk mengatasi tantangan teknis terkait produk dan layanan perbankan syariah. Dengan memberikan pelatihan yang relevan, BSI berharap dapat memastikan bahwa staf mereka tidak hanya menguasai bahasa Inggris secara umum, tetapi juga memiliki pemahaman yang mendalam tentang

terminologi teknis yang digunakan dalam industri perbankan syariah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penguasaan bahasa Inggris di SDM Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang KC Summarecon, dapat disimpulkan bahwa penguasaan bahasa Inggris merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan dan daya saing perbankan syariah dalam menghadapi pasar global. Dalam hal ini, terdapat dua aspek utama yang dibahas, yaitu tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam menguasai bahasa Inggris dan peluang yang dihasilkan dari penguasaan bahasa Inggris tersebut.

Tantangan dalam Penguasaan Bahasa Inggris

Seperti yang diungkapkan oleh Muhammad Arief (2025), Manajer Operasional BSI, tantangan utama yang dihadapi oleh karyawan dalam menguasai bahasa Inggris terletak pada penggunaan bahasa Inggris dalam konteks teknis, khususnya dalam bidang perbankan syariah. Menurut penelitian oleh Alwi (2018), tantangan ini juga ditemukan pada banyak lembaga perbankan di Indonesia yang masih memiliki kendala dalam mengintegrasikan penggunaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris, dalam aktivitas operasional sehari-hari. Hal ini dikarenakan sebagian besar karyawan tidak memiliki latar belakang pendidikan yang cukup dalam bahasa Inggris atau merasa tidak perlu menguasai bahasa tersebut dalam pekerjaan mereka (Fadillah, 2019). Kendala ini menjadi hambatan besar

dalam ekspansi global bank syariah, yang memerlukan komunikasi yang lebih efektif dalam transaksi internasional dan kerja sama dengan mitra asing.

Selain itu, rendahnya motivasi karyawan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka juga menjadi tantangan signifikan. Penelitian oleh Susilo (2020) menunjukkan bahwa motivasi karyawan dalam mengikuti pelatihan bahasa Inggris sangat dipengaruhi oleh pemahaman mereka tentang pentingnya bahasa tersebut dalam pengembangan karir. Tanpa adanya kesadaran yang kuat akan manfaat jangka panjang, karyawan cenderung tidak termotivasi untuk mengembangkan kemampuan bahasa Inggris mereka. Hal ini juga tercermin dalam temuan dari Siti Aisyah (2025), Kepala Divisi Pengembangan SDM BSI, yang menyatakan bahwa tingkat partisipasi dalam pelatihan bahasa Inggris masih rendah karena banyak karyawan yang merasa program tersebut tidak relevan dengan tugas mereka sehari-hari.

Peluang yang Dihasilkan dari Penguasaan Bahasa Inggris

Penguasaan bahasa Inggris di BSI memiliki potensi besar dalam meningkatkan daya saing bank, terutama dalam hal ekspansi ke pasar internasional. Indah Sriwulandari (2025), Manajer Layanan Pelanggan Internasional, menekankan bahwa kemampuan berbahasa Inggris yang lebih baik akan membuka peluang untuk memperluas jaringan kerja sama dengan mitra internasional, baik dalam hal investasi maupun pengembangan produk syariah yang lebih sesuai dengan permintaan

global. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Fadillah (2019), yang menyatakan bahwa bank-bank yang memiliki SDM yang terampil dalam berbahasa Inggris lebih mampu menjalin hubungan yang kuat dengan klien asing dan mengembangkan produk yang lebih inovatif.

Selain itu, Farhan Hidayat (2025), staf pemasaran & kerja sama internasional BSI, menambahkan bahwa kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Inggris dapat meningkatkan kepercayaan klien internasional. Hal ini relevan dengan temuan yang ada dalam studi oleh Susilo (2020), yang menyatakan bahwa kepercayaan klien sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, dan bahasa Inggris adalah alat utama dalam menciptakan komunikasi yang jelas dan profesional di pasar internasional. Penelitian ini juga menyoroti bagaimana penguasaan bahasa Inggris dapat meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah internasional, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.

Di sisi lain, penggunaan bahasa Inggris yang lebih baik juga memungkinkan BSI untuk mengurangi ketergantungan pada penerjemah dan pihak ketiga dalam menyelesaikan transaksi internasional. Menurut dokumentasi yang diperoleh dari BSI, peningkatan penguasaan bahasa Inggris dapat menghemat waktu dan biaya yang biasanya dikeluarkan untuk penerjemahan dokumen, yang dapat meningkatkan efisiensi operasional bank (Alwi, 2018). Dengan kemampuan bahasa Inggris yang lebih baik, staf dapat secara langsung

mengelola dokumen internasional, seperti kontrak atau laporan keuangan, tanpa harus melalui proses penerjemahan yang memakan waktu. Hal ini tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif yang lebih besar di pasar global.

Dampak Penguasaan Bahasa Inggris terhadap Kualitas Layanan

Dampak penguasaan bahasa Inggris terhadap kualitas layanan sangat signifikan, terutama dalam memperkuat hubungan dengan nasabah internasional. Agus Salim (2025), Kepala Divisi Pemasaran BSI, menegaskan bahwa penguasaan bahasa Inggris yang baik meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Hal ini didukung oleh penelitian Susilo (2020), yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dalam bahasa Inggris dapat memperkuat hubungan dengan nasabah internasional, meningkatkan kepuasan, dan menciptakan loyalitas jangka panjang. Selain itu, Agus juga menyatakan bahwa nasabah internasional yang dapat berkomunikasi dengan staf yang menguasai bahasa Inggris merasa lebih dihargai dan nyaman, yang tentunya berpengaruh pada pengalaman layanan mereka.

Berdasarkan temuan ini, jelas bahwa penguasaan bahasa Inggris tidak hanya mendukung peningkatan komunikasi, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diterima nasabah internasional. Bank syariah yang mampu mengatasi tantangan penguasaan bahasa Inggris

di kalangan SDM-nya dan memanfaatkan peluang yang dihasilkan dari penguasaan bahasa ini akan mampu meningkatkan daya saing mereka dalam pasar global yang semakin kompetitif.

IV. KESIMPULAN

Penguasaan bahasa Inggris adalah kompetensi penting di dunia perbankan syariah, termasuk di BSI Cabang Kota Bekasi, untuk meningkatkan daya saing dan kualitas layanan di era globalisasi. Penelitian ini menyoroti peran bahasa Inggris dalam mendukung komunikasi profesional, terutama terkait transaksi internasional, laporan keuangan global, dan pengelolaan risiko. Namun, tantangan seperti keterbatasan waktu karyawan, sumber daya pelatihan, dan relevansi kurikulum yang belum optimal menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan SDM melalui program pelatihan bahasa Inggris yang lebih terarah dan relevan dengan tugas divisi untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya menyelaraskan pelatihan dengan kebutuhan organisasi dan mendorong BSI untuk memperkuat dukungan bagi pengembangan bahasa Inggris karyawan sebagai investasi jangka panjang yang strategis, guna memperkuat posisi kompetitif BSI baik nasional maupun global.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qudah, A. (2019). The Importance of English Language Proficiency for the Development of Islamic Banking in Global Markets.

International Journal of Islamic Finance and Economics, 7(3), 145-158.

Alwi, M. (2018). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia di Sektor Perbankan Indonesia: Tantangan dan Peluang Globalisasi. Jakarta: Penerbit Akademika.

Dian, P. (2025). Wawancara dengan Staf Back Office di BSI, 5 November 2025.

Fadillah, T. (2019). Pentingnya Kemampuan Bahasa Inggris dalam Meningkatkan Daya Saing Perbankan Syariah di Pasar Global. Bandung: Pustaka Syariah.

Hamid, M., Yusof, R., & Hashim, N. (2020). English Language Proficiency and Service Quality in Islamic Banking: A Critical Review. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 12(1), 67-80.

Hasan, R., & Masud, A. (2021). The Role of English Proficiency in Enhancing Competitiveness of Islamic Banks in the Global Market. *International Journal of Financial Studies*, 9(2), 113-124.

Karim, A., & Fauzi, A. (2018). The Role of Human Resource Development in Addressing Globalization Challenges in Islamic Banking. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 6(2), 55-66.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.

Pertiwi, N., & Santosa, D. (2020). Challenges in Improving

English Proficiency Among Employees in Islamic Banking in Indonesia. *Journal of Economic Development and Islamic Finance*, 8(4), 215-230.

Susilo, B. (2020). Komunikasi Bisnis Internasional dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Perbankan di

Indonesia. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.

Wahyudi, A. (2022). The Impact of English Proficiency on the Operational Efficiency of Islamic Banks. *Indonesian Journal of Islamic Business and Finance*, 4(3), 89-98.