



Contents list available at: <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index/>

Journal of Institution and Sharia Finance

Journal homepage: https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/sharia_finance



ANALISIS PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS PADA KARYAWAN BANK SYARIAH KOTA MAKASSAR

Syahrul¹, Muh Qardawi Hamzah²

Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

Article Info	Abstract
<p>Keywords: Bahasa Inggris, Materi Bahasa Inggris, Karyawan Bank Syariah.</p> <p>Paper type: Research Paper</p> <p>*Corresponding author: email: syahrul.feb@unm.ac.id</p> <p>No. WA: 085256898876</p>	<p><i>This research is a scientific activity conducted to measure and understand the extent of English usage in the banking world, particularly in Islamic banking in the city of Makassar. The researcher employed a qualitative method in the research activities by conducting interviews with ten to fifteen employees of Islamic banks in Makassar City. The findings of the research indicate that: (1) Employees of Islamic banks need English materials related to banking, accounting, and computers; and (2) Employees of Islamic banks require reading skills more than listening, speaking, and writing skills because they work more with written documents in English. The employees are also in a phase of digital transformation, so every banking activity requires the appropriate and relevant English vocabulary for their field. The urgent skills they need are correspondence and communication through electronic mail or email with customers.</i></p>

Cite this document:

Syahrul. (2024). Analisis Penggunaan Bahasa Inggris pada Karyawan Bank Syariah Kota Makassar. *Journal of Institution and Sharia Finance*, 7 (2). 52-63. <https://doi.org/10.24256/joins.v7i2.5922>

Abstrak

Penelitian ini merupakan kegiatan ilmiah yang dilakukan untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana penggunaan Bahasa Inggris dalam dunia perbankan, khususnya perbankan syariah di Kota Makassar. Peneliti melakukan metode kualitatif dalam aktivitas penelitian dengan melakukan wawancara pada sepuluh sampai lima belas karyawan bank syariah di Kota Makassar. Adapun temuan dari penelitian menunjukkan bahwa: (1) Karyawan bank syariah membutuhkan materi bahasa Inggris yang terkait dengan perbankan, akuntansi, dan komputer; dan (2) Karyawan bank syariah lebih membutuhkan keterampilan membaca daripada keterampilan mendengarkan, berbicara, dan menulis karena mereka lebih banyak bekerja dengan dokumen tertulis dalam bahasa Inggris. Para karyawan juga berada pada fase transformasi digital sehingga setiap aktivitas perbankan membutuhkan kosakata Bahasa Inggris yang tepat dan sesuai dengan bidang mereka. Adapun keterampilan mendesak yang mereka butuhkan adalah korespondensi dan komunikasi melalui surat elektronik atau email dengan para nasabah. *Kata kunci: Bahasa Inggris, materi bahasa Inggris, dan karyawan bank syariah Indonesia.*

PENDAHULUAN

Ada banyak peraturan dan prosedur penting yang harus disampaikan kepada pelanggan oleh karyawan bank. Frasa dan konsep bahasa Inggris yang digunakan dalam kebijakan dan prosedur bisa sulit dipahami. Perkembangan ini ditandai dengan penggunaan istilah Bahasa Inggris pada berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah (Sukmawati, 2019). Namun, untuk mendukung karyawanan mereka, personel bank syariah harus berbicara bahasa Inggris. Dalam berurusan dengan nasabah asing, memahami kebutuhan administrasi elektronik yang baru, menangani dokumen dan persetujuan dalam bahasa Inggris, serta menggunakan pengetahuan asing untuk meningkatkan karyawanan bank. Dalam sebuah jurnal, (M.W & Abu Jarad, 2016) menemukan bahwa terdapat permintaan mendesak untuk penggunaan bahasa Inggris pada bank syariah. Bank saat ini sedang melakukan pembenahan dan peralihan dari lingkungan tradisional – elektronik menuju digitalisasi, sehingga staf bank harus fasih berbahasa Inggris dalam penggunaan tools dan nasabah asing jika mereka berharap untuk meningkatkan penawaran mereka dan mengungguli bank-bank pesaing. Pada zaman teknologi saat sekarang, dimana umumnya istilah perbankan tersebut sebagian terbentuk menggunakan istilah dalam bahasa Inggris maka penting dalam menguasai bahasa Inggris sebagai alat komunikasi yang lebih efektif.

Revolusi teknologi dan komputasi semakin jauh berkembang. Indonesia sudah mewujudkan visi Indonesia Emas pada tahun 2045. Hal tersebut harus dibarengi dengan pengembangan skill atau kemampuan teknologi dan komunikasi yang bersifat global. Bahasa Inggris adalah kunci Bahasa Dunia. Penguasaan Bahasa Inggris dalam pemerintahan dan perusahaan menjadi kewajiban setiap orang yang hendak berkontribusi lebih jauh. Hal tersebut merupakan modal jangka panjang untuk bersaing dalam dunia usaha yang semakin membudayakan dan mentradisikan penggunaan Bahasa Inggris disetiap lini pekerjaan, khususnya dalam dunia perbankan syariah.

Setiap karyawan, baik perusahaan swasta ataupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) percaya bahwa kemampuan Bahasa Inggris akan sangat membantu perkembangan karir dan jabatan mereka di perusahaan atau tempat mereka bekerja. Namun, mereka juga sadar bahwa kemampuan mereka masih jauh dari sempurna. Hal tersebut karena Bahasa Inggris masih belum menjadi budaya sehari-hari di Indonesia, khususnya di Kota Makassar. Widyawanti (2014) menyatakan bahwa bahasa Inggris mempunyai hubungan yang erat sekali dengan dunia kerja di segala bidang, salah satunya Bank Syariah di Kota Makassar. Hubungan ini ditandai dengan penggunaan istilah Bahasa Inggris pada berbagai macam produk pelayanan yang ditawarkan oleh Bank kepada nasabah. Kurangnya budaya dan pembiasaan penggunaan istilah Bahasa Inggris membuat beberapa karyawan menyisihkan waktu dalam beradaptasi. Tak jarang, beberapa diantara mereka mengambil les khusus dalam menunjang pekerjaan mereka. Menurut Chew (2005), substansi keuangan dan tuntutan linguistik adalah penyebab utama kesulitan bagi personel bank dalam melaksanakan tugas karyawan mereka.

Pada kesempatan kali ini, *need assessment* terhadap penggunaan Bahasa Inggris bagi para karyawan bank syariah sangat urgen dilakukan. Hal tersebut, tentu saja berdasar pada kebutuhan pasar kerja lintas global, peningkatan sumber daya manusia, dan peningkatan referensi bagi karyawan ataupun pelajar di lingkup ekonomi syariah dimasa mendatang. Dalam analisis Widyawanti (2014), peran, tugas, dan tanggung jawab mereka sangat dibutuhkan untuk akses bidang pelayanan perbankan. Kebutuhan bahasa Inggris karyawan bank juga sangat bervariasi. Dalam penelitian (Wijewardene et al., 2014) misalnya, penting untuk mengembangkan sistem pendidikan tinggi yang didorong oleh pasar yang menggabungkan analisis kebutuhan dan membekali lulusan dengan keterampilan yang mereka butuhkan untuk dapat dikaryawankan dan memajukan organisasi mereka di dunia bisnis. Evaluasi kelayakan lulusan untuk karyawan yang menguntungkan sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris.

Sebelum penulis menyusun penelitian ini, penulis melakukan proses pra observasi dengan melakukan wawancara singkat dengan beberapa karyawan Bank Syariah di Kota Makassar. Hasil sementara dari proses wawancara tersebut menyatakan bahwa mereka sering harus menggunakan bahasa Inggris dalam pekerjaan sehari-hari. Beberapa diantaranya seperti kosakata dalam istilah perbankan, pelayanan nasabah dan komunikasi lintas bank. Namun, mereka tidak dapat mengonfirmasi rincian jenis bahasa Inggris atau keterampilan utama yang sering digunakan pada peneliti dikarenakan pada dasarnya mereka hanya mengikuti instruksi prosedur operasi standar (SOP) yang ada di institusi mereka. Oleh sebab itu, peneliti memutuskan untuk mempelajari masalah ini lebih lanjut melalui penelitian ilmiah. Dalam penelitian ini, peneliti memiliki dua tujuan penelitian: (1) Untuk mengetahui kemampuan skill bahasa Inggris yang diperlukan bagi karyawan bank syariah dalam menjalankan pelayanan kepada nasabah. (2) Untuk mengetahui

kosakata penting dalam Bahasa Inggris yang dibutuhkan oleh karyawan bank syariah dalam memudahkan pekerjaan mereka.

LITERATUR REVIEW

Bahasa Inggris untuk Keterampilan Kerja

Bahasa Inggris sekarang sering dianggap sebagai bahasa dunia karena penerimaannya yang luas sebagai sarana komunikasi yang dapat melintasi semua batas. Mempelajari bahasa tersebut dan menjadi mahir dalam bahasa tersebut sangat penting, terutama bagi mereka yang akan memasuki dunia kerja. (Syafitri, 2019) menyatakan bahwa semakin mudah untuk menemukan program bahasa Inggris sebagai bahasa asing yang difokuskan agar para pelajar tidak hanya mengembangkan kemahiran bahasa Inggris mereka, tetapi juga belajar bagaimana menguasai dan mengintegrasikan kompetensi lain seperti kompetensi digital dan kesadaran budaya komunikasi keterampilan mereka. Bahasa Inggris menjadi satu kemampuan terbaik dalam mengembangkan karir dalam dunia bisnis ataupun ekonomi. Beberapa perusahaan atau swasta membutuhkan kemampuan ini untuk mengakses jalinan komunikasi global hingga pengembangan perusahaan dalam skala internasional. Oleh sebab itu, beberapa perusahaan dan organisasi pemerintah di Makassar menawarkan pelatihan bahasa Inggris yang relevan dengan karyawan kepada staf mereka. (Adnan et al., 2020). Ini akan memungkinkan anggota staf untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris dengan lebih efektif saat bekerja. Menguasai bahasa Inggris tentu saja merupakan alat yang ampuh yang dapat mendorong pertumbuhan dan kemajuan baik secara pribadi maupun global. Kemahiran bahasa Inggris yang baik di kalangan lulusan dapat meningkatkan daya saing mereka di pasar kerja dan juga merupakan pintu gerbang menuju kesiapan dunia kerja yang akan menarik perhatian calon pemberi kerja. Sejalan dengan wacana tersebut, (Chew, 2005) menyatakan bahwa pentingnya bahasa Inggris dalam mengumpulkan informasi dari sumber tertulis seperti laporan penelitian, laporan broker, Bloomberg Financial Services, dan sumber lainnya harus menjadi fokus perusahaan. Ketika konten pencarian mereka bersifat internasional atau berhubungan dengan perusahaan internasional, bahan bacaan mereka dalam bahasa Inggris sangat mendukung kegiatan tersebut.

Bahasa Inggris untuk Perbankan

Untuk mengembangkan penggunaan Bahasa Inggris dalam dunia perbankan, sudah dilakukan banyak penelitian dan pengembangan kurikulum dalam lingkup universitas ataupun lembaga kebahasaan di Indonesia. Hilma Pami misalnya melakukan analisis kebutuhan seperti Silabus Bahasa Inggris bagi Mahasiswa Perbankan Syariah Berbasis English Special Purpose (ESP). Dalam analisisnya, Pami mengatakan bahwa *students are still having difficulties and have not had a good output after learning it..* juga dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa *it was found that students have their own learning needs for the material taught to them. Their learning needs must be realized in the learning plan in order to the goals of English can be achieved well* (Putri, 2018)

Pelatihan Bahasa Inggris untuk Karyawan

(Wijewardene et al., 2014) menyatakan bahwa keterampilan seperti keterampilan komputer, pengalaman/pelatihan, keterampilan kepemimpinan dan pengambilan keputusan, keterampilan kerja tim dan interpersonal, serta keterampilan pemecahan masalah dan analitis, dan keterampilan komunikasi dalam bahasa Inggris penting bagi lulusan untuk menunjukkan kesiapan kerja. Ketika menentukan apakah lulusan memenuhi syarat untuk karyawan yang menguntungkan, kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris sangat penting. Untuk menghasilkan lulusan yang dapat dikaryawankan dan dapat berkomunikasi dengan cara yang sesuai dengan disiplin lulusan, audiens, dan tujuan ke pasar kerja, adalah tanggung jawab institusi pendidikan tinggi untuk memfokuskan perhatian pada atribut penting dan vital ini dalam kurikulum mereka. Mengingat pentingnya kemampuan bahasa Inggris bagi karyawan bank, pelaksanaan pelatihan bahasa Inggris yang efisien sangat diperlukan untuk mempersiapkan personel bank agar dapat melakukan karyawan dengan sukses.

Chew (2005) menyatakan bahwa minat karyawan untuk menerima pelatihan bahasa dalam bentuk bicara atau *speaking* lebih kuat jika dibandingkan dengan keterampilan keterampilan menulis atau *writing*. Dalam hal kemampuan berbicara, mereka tertarik untuk menerima instruksi dalam dialog perusahaan, dialog sehari-hari, keterlibatan sosial, dan keterampilan presentasi. Para staf tertarik untuk mengembangkan kemampuan menulis mereka dengan belajar membuat laporan, surat bisnis, notulen, dan dokumen bank. Dia juga menemukan sejumlah penjelasan untuk meningkatnya fokus karyawan bank pada kemampuan berbicara. Staf bank yang baru, mungkin tertarik untuk menerima instruksi tambahan dalam bahasa Inggris lisan, yang merupakan alasan pertama. Masalah kedua adalah bahwa mereka tidak memiliki banyak kesempatan atau kebutuhan untuk berkomunikasi dengan rekan kerja mereka dalam bahasa Inggris di tempat kerja. Oleh karena itu, ketika mereka mempertimbangkan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka, mereka sering kali mempertimbangkan untuk memiliki lebih banyak waktu dan kesempatan untuk berbicara dalam bahasa Inggris. Durasi merupakan faktor ketiga. Terkadang berbicara dapat menghasilkan hasil lebih cepat daripada menulis, dan siswa mungkin lebih memilih kepuasan melihat hasil lebih cepat daripada bekerja dengan hati-hati untuk meningkatkan keterampilan menulis mereka dalam jangka waktu yang lebih lama.

Beberapa institusi menawarkan kursus yang secara konvensional disebut "bahasa Inggris bisnis" dan "bahasa Inggris untuk tujuan khusus" yang terutama berfokus pada pengembangan keterampilan karyawan masa depan dalam tugas-tugas bisnis klasik seperti presentasi formal, penulisan surat dan email, negosiasi formal, dll. (Adnan et al., 2020). Sedangkan (Chew, 2005) menciptakan Program EBP (English for Business Purpose) mengingat pentingnya bahasa Inggris untuk bisnis.

METODE PENELITIAN

Para peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk tujuan penelitian ini. Subjek penelitian ini adalah 10 karyawan bank syariah di Kota Makassar. Para peneliti menggunakan teknik wawancara untuk mengumpulkan data. (Freeman & Freeman, n.d.). Wawancara terdiri dari 30 pertanyaan terkait materi dan keterampilan bahasa Inggris yang dibutuhkan karyawan untuk mendukung pekerjaan mereka. Pertanyaan yang diajukan kepada informan berupa semi-terstruktur, yang berarti bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan penelitian ini. (Kuriawan & Suwarno, 2020). Analisis data terdiri dari beberapa langkah: membaca atau menghafal data, mengkategorikan atau mengkode data, mengorganisir dan menginterpretasikan data (Kotu & Deshpande, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Materi Bahasa Inggris Karyawan Bank Syariah Analisis data wawancara semi-terstruktur menunjukkan bahwa karyawan bank syariah Makassar membutuhkan materi bahasa Inggris yang terkait dengan: (1) perbankan dan akuntansi dan (2) program komputer. Data wawancara disajikan di bawah ini:

"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." Biasanya komputer menggunakan istilah-istilah bahasa Inggris, kemudian ada juga istilah-istilah perbankan atau akuntansi, dan biasanya ada juga program-program di aplikasi bank di komputer.

Data wawancara lainnya adalah sebagai berikut:

"Paling Cuma itu pak, kita biasa menggunakan istilah-istilah Bahasa Inggris perbankan, akuntansi atau komputer." (Kami menggunakan Bahasa Inggris untuk istilah-istilah perbankan, akuntansi, dan komputer).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, karyawan bank syariah Makassar menemukan hampir semua istilah keuangan dan akuntansi ditulis dalam bahasa Inggris. Frasa-frasa tersebut berlaku untuk kegiatan terkait bank seperti pembayaran, dana, pajak, investasi dalam uang, pinjaman, asuransi, dll. serta profesi seperti teller, layanan pelanggan, manajer, dll. Neraca atau pembukuan suatu bisnis terkait dengan akuntansi. Penggunaan awal informasi akuntansi, menurut (Leiwy, 2013) adalah untuk mengukur dan mencatat transaksi keuangan serta menawarkan informasi untuk pengelolaan. Frasa-frasa dalam bahasa Inggris yang terkait dengan akuntansi perbankan mencakup terminologi seperti aset, neraca, modal, arus kas, dll. Jadi, juga dimungkinkan untuk memprogram komputer sesuai dengan kebutuhan karyawan. Ini memungkinkan pengguna untuk menyimpan berbagai data dan kemudian 'memproses' data tersebut dengan melakukan operasi padanya, seperti mengatur atau menghitung angka atau kata (Roper & Miller, n.d.).

Menurut (M.W & Abu Jarad, 2016) bahasa Inggris memiliki keterkaitan dengan kebutuhan administrasi elektronik kontemporer. Ini karena beberapa alasan: (1) Bahasa Inggris sangat penting untuk komunikasi global menggunakan berbagai sarana teknologi modern; (2) Bahasa Inggris adalah alat penting untuk komunikasi antara bank dan masyarakat asing; (3) Bahasa Inggris banyak digunakan melalui internet dan situs belanja elektronik lainnya; (4) Bahasa Inggris melalui alat elektronik mendorong globalisasi; (5) alat kantor modern memerlukan kemampuan Bahasa Inggris yang baik; (6) penggunaan Bahasa Inggris yang baik melalui program elektronik penting untuk berkomunikasi dengan pelanggan; (7) sebagian besar program komputerisasi di bank tempat mereka bekerja disiapkan dalam Bahasa Inggris; dan (8) Bahasa Inggris adalah alat komunikasi yang vital antara pelanggan dan bank.

Dalam hal ini, karyawan yang memiliki latar belakang alumni dalam program studi ekonomi Islam atau perbankan mendapatkan manfaat besar dari pengetahuan tentang komputer, perbankan syariah, dan akuntansi syariah, yang membantu mereka dalam melakukan karyawanan dan memahami istilah-istilah dalam ekonomi syariah dan perbankan komputer, sehingga mereka hanya perlu memperkuat keterampilan bahasa Inggris mereka agar lebih optimal. Namun, ada banyak frasa dan konsep dalam aplikasi komputer, istilah akuntansi, dan istilah perbankan syariah yang diakui oleh subjek masih sulit dipahami, terutama bagi karyawan yang berasal dari program studi selain perbankan syariah, karena sebagian besar karyawan Bank Syariah Kota Makassar berasal dari berbagai latar belakang studi.

Terkait hal ini, (Chew, 2005) melaporkan bahwa karyawan bank di Hong Kong menyebutkan konten keuangan atau perbankan sebagai sumber kesulitan mereka dalam melaksanakan berbagai tugas mereka (Gaye, 2015) juga melaporkan bahwa di antara 74% karyawan bank atau kantor pos mengalami kesulitan berkomunikasi dalam karyawanan mereka. Situasi ini disebabkan oleh kurangnya kosakata yang memadai. Memang, mereka tidak menemukan istilah yang tepat yang diperlukan untuk mengekspresikan diri mereka secara efektif. Kemudian, (M.W & Abu Jarad, 2016) melaporkan bahwa hubungan antara bahasa Inggris dan persyaratan administrasi elektronik modern sangat berkembang dan dihargai serta diberi penghargaan oleh karyawan bank Palestina meskipun ada Arabisasi perangkat lunak yang digunakan di bidang mereka karena sebagian besar program dan perangkat lunak tersebut pada awalnya berbahasa Inggris, yang mengharuskan karyawan menjadi pengguna bahasa Inggris yang berkualitas untuk dapat menangani perangkat lunak dan alat serta bantuan administrasi elektronik tersebut. Oleh karena itu, untuk membantu mahasiswa ekonomi Islam sukses dalam studi dan karier mereka, bahasa Inggris yang terkait dengan perbankan, akuntansi, dan komputer harus diajarkan kepada mereka.

Analisis Keterampilan Bahasa Inggris Karyawan Bank Syariah

Urutan keterampilan dalam bahasa Inggris seperti membaca, berbicara, mendengarkan, dan menulis didasarkan pada seberapa penting masing-masing keterampilan ini dalam kaitannya dengan perbankan dan ekonomi Islam. Pertama adalah tentang keterampilan membaca mereka, para pemberi kerja di bank bekerja dengan dokumen tertulis. Sebagian besar dokumen menggunakan terminologi perbankan dan akuntansi yang ditulis dalam bahasa Inggris. Untuk memahami dokumen-dokumen tersebut, mereka harus bisa membaca bahasa Inggris. Selain itu, karyawan bank juga menggunakan komputer dalam karyawanan sehari-hari mereka. Sebagian besar instruksi dan istilah komputer digunakan dalam bahasa Inggris. Kemampuan kedua adalah keterampilan berbicara. Permintaan keterampilan berbicara dari karyawan bank berada di bidang pengucapan. Mereka harus mampu mengucapkan frasa akuntansi dan perbankan dalam bahasa Inggris dengan benar, terutama istilah-istilah penting dalam bahasa Inggris, yang akan berdampak pada kinerja mereka sebagai bankir. Setelah keterampilan berbicara, materi mendengarkan untuk mahasiswa ekonomi Islam identik dengan materi berbicara. Mereka adalah istilah akuntansi, istilah perbankan, dan profesi perbankan. Selain itu, urgensi keterampilan menulis bagi karyawan bank syariah Makassar adalah tentang korespondensi keuangan. Korespondensi biasanya dilakukan melalui surat elektronik atau email dan *WhatsApp*. Bahasa Inggris juga diakui sering digunakan dalam banyak kosakata perbankan dalam karyawanan korespondensi dengan pelanggan di bank syariah Makassar.

Temuan menunjukkan bahwa karyawan bank di Bank Syariah Makassar memerlukan keterampilan membaca bahasa Inggris yang lebih untuk mendukung karyawanan mereka. Kemampuan berbicara, mendengarkan, dan menulis kurang berguna bagi mereka karena pelanggan dan rekan kerja mereka adalah orang Makassar asli. Mereka biasanya berkomunikasi menggunakan bahasa Makassar. Data wawancara lanjutan dengan subjek disajikan di bawah ini:

“Kemampuan Bahasa Inggris yang sangat dibutuhkan bagi para karyawan adalah *speaking* dan kemampuan *reading* khususnya dalam membaca dokumen perbankan. Kami biasanya kesusahan kalau harus menerjemahkan dokumen tersebut. Beberapa kosakata dalam computer juga menyulitkan kami para karyawan. Jika tidak mengetahui istilah tersebut, maka proses kerja kami akan terhambat.”

"The English language skills that are highly needed for employees are speaking and reading skills, especially in reading banking documents." We usually have difficulty translating those documents. Some vocabulary in computers also makes it difficult for us employees. If we do not know the term, our work process will be hindered."

The next interview related to speaking skill to the research subject can be seen detail below:

“Kalau untuk kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris secara penuh, kami hampir tidak pernah menggunakan, karena nasabah juga rata-rata orang dari luar Makassar. Terbilang sangat jarang kami mendapatkan nasabah yang berasal dari negara luar Makassar. Sehingga

untuk penggunaan Bahasa Inggris di kantor, sering digunakan untuk memanggil teman-teman yang mana jabatan teman sekantor kami rata-rata sudah menggunakan bahasa Inggris seperti BO.”

(Branch Officer), Customer Service (CS), office boy (OB), manager, dll.” (Translation: “As for the English speaking skill, we almost never use it in our office, because the customers are mostly coming from other regency. It is said that it is very rare for us to get customers from countries outside Makassar or foreigners. So for the use of English speaking in the office, it is often used to address friends whose positions our office mates generally use English such as BO (Branch Officer), Customer Service (CS), office boy (OB), manager, etc.”).

While for the interview to the research subject that focused about writing skill can be seen below:

“Jika disuruh menulis, kami biasanya hanya menulis email menggunakan bahasa Inggris kepada beberapa nasabah dari luar negeri. Kami sangat terbantu karena sekarang ada Google Translate. Tapi tetap saja kami kesusahan karena ada beberapa istilah perbankan yang harus diartikan secara khusus agar mendapatkan pemahaman yang tepat.”

"If asked to write, we usually only write emails in English to some clients from abroad." We are very helped because now there is Google Translate. But we still have difficulties because there are some banking terms that need to be specifically interpreted to get the correct understanding."

“Dalam hal mendengarkan, aktivitas tersebut sangat jarang dilakukan. Hampir semua tugas dan tanggungjawab kami fokus pada pelayanan yang menggunakan Bahasa Indonesia. Kecuali jika ada nasabah dari luar negeri atau pada acara-acara khusus kantor yang harus mendatangkan pemateri internasional, barulah kami aktif mendengarkan.”

"In terms of listening, that activity is very rarely done." Almost all of our tasks and responsibilities are focused on services that use the Indonesian language. Unless there are clients from abroad or at special office events that require international speakers, we only actively listen then."

Temuan tersebut konsisten dengan temuan (Syafitri, 2019) yang mencatat bahwa hampir semua tugas komunikasi tertulis diselesaikan dalam bahasa Inggris oleh bankir atau karyawan bank yang profesional atau punya background pengetahuan yang cukup dalam bahasa Inggris. Namun, sebagian besar tugas komunikasi lisan diselesaikan dalam bahasa Indonesia, bahasa yang paling umum digunakan sebagai masyarakat Indonesia. Untuk merangkum, sebagian besar membaca dan hampir semua menulis dilakukan dalam bahasa Indonesia, sedangkan kegiatan dan tugas lisan dilakukan dalam bahasa Indonesia kecuali jika melibatkan individu dari luar negeri.

Keterampilan komunikasi sangat penting untuk kesuksesan kerja karyawan di bank syariah. Kemampuan untuk berkomunikasi secara lisan dan tulisan adalah bakat penting untuk setiap karier, dimanapun kita bekerja. Para profesional keuangan harus menangani beberapa kebijakan dan proses penting yang harus dikomunikasikan kepada klien mereka. Mereka harus menangani masalah-masalah fiskal manajemen serta menyelesaikan keluhan nasabah, untuk itu mereka harus memiliki keterampilan komunikasi yang diperlukan. Berbagai peran perbankan memerlukan komunikasi terus-menerus dengan nasabah dan menjawab pertanyaan mereka. Pertemuan, presentasi, dan diskusi lintas sektoral adalah bagian penting dari sebagian besar tanggung jawab manajerial di industri ini, oleh karena itu karyawan bank syariah khususnya di Kota Makassar juga harus memiliki keterampilan komunikasi bahasa Inggris yang kuat. Untuk mendukung temuan di atas, (Gaye, 2015) menemukan bahwa hampir semua profesional bisnis (87%) membutuhkan atau menggunakan bahasa Inggris bagi karyawan mereka, termasuk di perbankan. Karyawan di bank perlu diberikan bekal bahasa Inggris jika mereka ingin meningkatkan promosi karir mereka dan bersaing dengan bank lain. Karyawan bank harus membaca buku dan publikasi terkait penelitian keuangan dalam bahasa Inggris untuk menjaga update pemahaman mereka tentang profesi perbankan saat ini. Setiap hari, dunia perbankan semakin banyak menggunakan tools teknologi dan melakukan migrasi ke dalam dunia digital, yang tentu saja memerlukan pengetahuan bahasa Inggris. Dengan pertumbuhan pemasaran dan perdagangan, para profesional perbankan semakin menyadari perlunya mengembangkan keterampilan komunikasi bahasa Inggris mereka. Dengan kata lain, pengajaran bahasa Inggris yang berguna sangat diperlukan untuk membentuk karyawan yang efektif. (Mohammadzadeh et al., 2015).

KESIMPULAN

Dalam artikel penelitian ini, peneliti mencapai dua kesimpulan. Kesimpulan pertama adalah bahwa penggunaan bahasa Inggris untuk karyawan bank syariah di Kota Makassar berada diseperti sulitnya penggunaan kosakata atau istilah (*vocabulary*) yang terkait dengan istilah keuangan dan akuntansi serta bahan bacaan tentang perangkat lunak di komputer. Terminologi perbankan dan akuntansi tidak hanya merujuk pada kegiatan bank, seperti pembayaran, dana, pajak, investasi uang, pinjaman, dan asuransi, tetapi juga pada 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 pada informasi tersebut, seperti menghitung angka atau mengatur teks. Kedua adalah urutan pentingnya keterampilan bahasa Inggris dalam keuangan dan perbankan Islam, yaitu keterampilan membaca, keterampilan berbicara, keterampilan mendengarkan, dan akhirnya keterampilan menulis. Temuan menunjukkan bahwa perekrutan karyawan untuk bekerja di bank, terutama di Kota Makassar, perlu menguji kompetensi membaca dalam bahasa Inggris mereka lebih kuat daripada kemampuan lainnya untuk mendukung pekerjaan para karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, N. I., Abidin, M. J. Z., & Hakim, M. A. R. (2020). Improving Malaysian working adults confidence concerning willingness to communicate (WTC) in English using OCS module. *Test Engineering and Management*, 82(10190), 10190–10200.
- Chew, K. S. (2005). An investigation of the English language skills used by new entrants in banks in Hong Kong. *English for Specific Purposes*, 24(4 SPEC. ISS.), 423–435. <https://doi.org/10.1016/j.esp.2005.02.004>
- Freeman, D., & Freeman, D. (n.d.). *Doing Teacher Research : From Inquiry to Understanding Doing Teacher Research : From Inquiry to Understanding*.
- Gaye, A. (2015). Assessing the English language needs of the Senegalese professionals working in business and tourism sectors in Sant Louis. *International Journal of English Language & Translation Studies*, 3(4), 1–15. <http://www.eltsjournal.orghttp://www.eltsjournal.org>
- Kotu, V., & Deshpande, B. (2015). Predictive Analytics and Data Mining. In *Business Intelligence*. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-9562-7.ch019>
- Kuriawan, Y. S., & Suwarno, B. (2020). *Using Teacher's Indirect Feedback Strategy To Improve The Students' Ability In Writing Descriptive Text For The First Grade Students Of Sman 1 Bengkulu Tengah In The 2016/2017 Academic Year*. *English Journal for Teaching and Learning*, 08(01), 81–90. <http://jurnal.iainpadangsidimpuan.ac.id/index.php/EEJ>
- Leiwy, D. (2013). Principles of accounting Economics , Management ,. *Fasb*, 3(6), 1–91. <http://www.fasb.org/cs/BlobServer?blobkey=id&blobwhere=1175822102897&blobheader=application/pdf&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs>
- M.W, S., & Abu Jarad, O. (2016). *Banks' Employees' Attitudes Towards The Role Of English Language In Banks' Work: A Case Study Of The Commercial Banks Operating In Tulkarm/ Palestine*. 3(1), 1–23.
- Mohammadzadeh, S., Barati, T., & Fatemi, M. A. (2015). An Investigation into the English Language Needs of Bank Employees of Saderat Bank in Mashhad. *Theory and Practice in Language Studies*, 5(8), 1695. <https://doi.org/10.17507/tpls.0508.21>
- Putri, H. P. (2018). Analisa Kebutuhan Silabus Bahasa Inggris I Mahasiswa Perbankan Syariah Berbasis Esp. *EKONOMIKA SYARIAH : Journal of Economic Studies*, 2(2), 112. <https://doi.org/10.30983/es.v2i2.663>
- Roper, & Miller. (n.d.). *Understanding Computers : An Overview for Records and Archives Staff*.
- Sukmawati, R. (2019). Penggunaan Bahasa Inggris istilah Perbankan dalam Produk dan Jasa di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Syafitri, W. (2019). Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) dan Bahasa Inggris: Meninjau Kemampuan Bahasa Inggris Mahasiswa Perbankan Syariah dalam Menghadapi MEA. *EKONOMIKA SYARIAH : Journal of Economic Studies*, 3(2), 75. <https://doi.org/10.30983/es.v3i2.2546>

Wijewardene, L., Yong, D., & Chinna, K. (2014). English for Employability-the need of the hour for Sri Lankan graduates. *British Journal of Arts and Social Sciences*, 17(I), 2046–9578. <http://www.bjournal.co.uk/BJASS.aspx>