

PELATIHAN BAHASA INGGRIS PERBANKAN DAN KEUANGAN PADA KARYAWAN BNI 46 DI CENDIKIA COURSE

Hera Hartati¹, Herysa Oktawati², Anggia Pratiwi³

^{1,2} Pendidikan Bahasa Inggris, FKIP, Universitas Merangin

³ Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, FKIP, Universitas Merangin

Corresponding Email: hera.adit@gmail.com

Abstract

This community service aims to improve the English skills of BNI 46 Bangko branch employees, especially English for specific purposes, namely banking and finance, through training. This training is motivated by the rules of the BNI head office in upgrading employees' English language skills and to support administrative work and speaking skills that require them to deal with English-language documents and interact with customers from abroad who come to Merangin. The training involves partners, namely the Cendikia Course Institute. This training is carried out for 2 months in the form of learning carried out both online and offline. The training participants numbered 20 people who were divided into two study groups held on weekends for offline meetings, and assignments in the form of modules or worksheets for online meetings. and at the end of the training, participants took a proficiency test related to the learning they had taken and would receive a certificate of proficiency. The results of the training showed an increase in motivation and ability of participants in English banking and finance, especially an increase in vocabulary, writing, speaking, listening and reading skills).

Kata Kunci: *English skill , banking and finance, BNI 46 employers*

PENDAHULUAN

Bahasa Inggris merupakan keterampilan yang sangat penting untuk dikuasai setiap orang di berbagai bidang pekerjaan dewasa ini. Pegawai BNI yang berinteraksi secara lisan maupun tulisan dengan publik atau nasabah, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Dalam menjalankan tugas mereka, mereka pasti akan berhadapan dengan dokumen dua Bahasa (Inggris-Indonesia), sehingga penguasaan bahasa Inggris baik lisan maupun tulisan menjadi kebutuhan. Selain itu, mereka juga akan berhadapan dengan orang asing yang datang ke Merangin untuk urusan penukaran uang atau keperluan lain, sehingga kemampuan berbahasa Inggris yang berkaitan dengan perbankan dan keuangan perlu dimiliki.

Dalam berinteraksi dengan nasabah, Karyawan bank wajib menyampaikan banyak aturan dan tata cara penting kepada nasabah. Istilah dan konsep dari bahasa

Inggris dalam kebijakan dan prosedur tersebut bisa jadi susah dimengerti. Perkembangan ini terlihat dari pemakaian kata bahasa Inggris pada bermacam produk dan layanan bank untuk nasabah asing (Sukmawati, 2019). Saat melayani nasabah asing, mereka perlu memahami kebutuhan administrasi elektronik yang baru, menangani dokumen dan izin dalam bahasa Inggris, serta memakai pengetahuan asing untuk menambah keahlian staf bank.

M.W & Abu Jarad (2016) menemukan adanya kebutuhan besar akan bahasa Inggris di dunia perbankan. saat ini, Bank sedang berbenah dan beralih dari cara lama, yang berbasis elektronik, menuju era digital. Oleh karena itu, staf bank perlu mahir berbahasa Inggris untuk memakai berbagai alat dan berkomunikasi dengan nasabah dari luar negeri. Hal ini penting agar mereka bisa meningkatkan layanan dan mengalahkan bank lain yang bersaing. Di zaman teknologi seperti sekarang, di mana banyak istilah perbankan berasal dari bahasa Inggris,

sangat penting untuk menguasai bahasa Inggris. Ini akan menjadi alat komunikasi yang jauh lebih efektif. Selanjutnya, Rahmah dan Abdullah (2023) berpendapat bahwa “komunikasi dengan pelanggan asing telah menjadi komponen penting dalam perkhidmatan perbankan. Karyawan yang mempunyai kemahiran komunikasi Bahasa Ingeris yang baik lebih mampu mengendalikan pertanyaan pelanggan, menyelesaikan masalah keuangan, dan menjaga hubungan profesional dengan klien antarabangsa. Komunikasi yang berkesan bukan saja dapat meningkatkan kepuasan pelanggan malah ia turut menjadi kelebihan dari segi reputasi dan daya saing sesebuah institusi di pasaran global

Cendikia Course adalah mitra dalam pelatihan ini, yang merupakan salah satu lembaga pendidikan non formal yang ada di kabupaten Merangin. Dengan beberapa program atau paket belajar: 1) paket peningkatan hasil belajar untuk SD, SMP, dan SMA. 2) Paket menghadapi UN untuk SD, SMP, dan SMA, 3) Paket Bahasa Inggris; english for kids, english for beginner dan conversation class, dan general English. Paket pembelajaran yang diikuti oleh karyawan ini adalah Kelas Umum general Englis dengan kontens *English for Spesific Purposes* dalam bidang keuangan dan perbankan (*banking and Finance*).

Dalam proses pelatihan, tutor merancang materi yang dengan berpedoman kepada kesesuaian dengan konteks profesi. Materi pelatihan mengeitegrasikan dengan keempat skill berbahasa; membaca, menyimak, menulis dan berbicara. Peserta diberikan kesempatan untuk praktek padasetiap pertemuan, sehingga terpantau perkembangan keterampilan mereka dari setiap pertemuan. Selain itu tutor juga memberikan motivasi kepada peserta pelatihan untuk memiliki semangat dalam berlatih dan berbahasa.

METODE

Kegiatan ini dilaksanakan selama bulan Mei hingga Juni, yaitu kurang lebih dua bulan. Peserta dari kegiatan ini adalah Karyawan Kanca BNI Bangko. Jumlah peserta adalah sebanyak 20 orang. Materi yang digunakan dalam pelatihan ini adalah modul Bahasa Inggris *Banking and Finance* yang diadaptasi dari Jon Marks, A&C Publisher London.

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini antara lain ceramah . diskusi, review, latihan terbimbing, dan praktek mandiri. Metode ceramah tujuan utamanya adalah untuk memberikan pembekalan kepada peserta untuk lebih bisa menguasai materi Bahasa inggris perbankan dan keuangan yang dapat mensupport kerja karyawan BNI baik itu kosa kata (vocabulary), membaca (reading), menulis (writing), berbicara (speaking), dan menyimak (listening) yang berkaitan dengan perbankan dan keuangan.

Penerapannya dalam kegiatan PkM ini adalah, Metode diskusi, tutor dan peserta berdiskusi terkait dengan pennguasaan atau pengetahuan mereka terhadap materi Bahasa inggris perbankan dan keuangan agar dapat mengidentifikasikan sejauh mana kemampuan mereka Selain itu, membuat group diskusi selama pendampingan berlangsung yang nantinya digunakan sebagai wadah untuk saling bertukar informasi dan memberikan informasi. Misalnya, dalam pengerjaan workbook sebagai tugas yang harus dikerjakan di rumah.

Selanjutnya, metode review, dimana tutor dan peserta ikut terlibat aktif dalam proses pembelajaran sesuai dengan topik yang dibahas dengan mengulas kembali materi . metode ini merupakan salah satu sarana untuk mengingat kembali atau menyegarkan kembali pengetahuan peserta terhadap materi yang sudah dipelajari

Metode latihan terbimbing, peserta diberikan modul untuk dikerjakan setelah proses pembelajaran dilakukan setiap pekan sehingga peserta lebih mengupgrade diri untuk lebih meguasai materi melalui daring,

tutor dan peserta memanfaatkan media sosial sebagai media dalam berkomunikasi (*WhatsApp*). Membuat group diskusi selama pelatihan berlangsung yang nantinya digunakan sebagai wadah untuk saling bertukar informasi dan memberikan informasi. Misalnya, dalam pengerjaan workbook sebagai tugas yang harus dikerjakan di rumah.

Selanjutnya, metode praktek terbimbing dan mandiri, dimana peserta ikut terlibat aktif dalam proses pembelajaran sesuai dengan topik yang dibahas. metode ini merupakan salah satu sarana untuk belajar yang efektif untuk mencapai tujuan pembelajaran yang menyenangkan. Melalui kegiatan praktek atau *roleplay*, peserta berusaha untuk menyelidiki dan mendapatkan pengalaman yang kaya, baik pengalaman dengan dirinya sendiri, orang lain maupun dengan lingkungan di sekitarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peserta pelatihan terlihat antusias dalam mengikuti setiap tahapan pelatihan ini, baik itu sesi ceramah, diskusi, latihan terbimbing, review, dan latihan mandiri atau praktek. Berdasarkan hasil dan temuan-temuan selama pelaksanaan kegiatan, mengindikasikan bahwa dalam meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris peserta, terutama dalam bidang Perbankan dan keuangan, terdapat tiga ketrampilan dasar dan paling berpengaruh, yaitu *reading*, *speaking* dan *writing* serta *subskill vocabulary*

Pengetahuan kosakata dalam Bahasa Inggris untuk karyawan BNI di kanca Bangko sebelumnya bervariasi. Setelah mengikuti pelatihan, pemahaman mereka terhadap kosakata di sektor perbankan dan keuangan mengalami peningkatan. Kini, mereka telah mengetahui lebih banyak istilah serta artinya dalam konteks penggunaan Bahasa Inggris di bidang perbankan dan keuangan.

Terdapat kemajuan dalam perbendaharaan kata, ketika proses pelatihan, Bahasa Inggris dipelajari secara

terpadu. Sebagai contoh, pada topik uang, para peserta pelatihan akan berinteraksi dengan bahan bacaan yang relevan. Mereka akan membaca dan juga memahami makna kata-kata dalam bacaan tersebut serta memperbincangkan perbendaharaan kata itu dan penggunaannya dalam kalimat atau situasi yang berbeda. Pemahaman akan perbendaharaan kata ini dapat diraih melalui aktivitas membaca yang aktif (Al-Faruq 2019; Fitria dkk. 2021; Surayya dkk. 2020; Surayya, Prasetyaningrum, dan Lailawati 2021). Di industri perbankan, kecakapan membaca menjadi unsur penting dan memegang peranan vital dalam jasa keuangan. Ngu dkk. (2021) mengungkapkan dalam studi mereka bahwa dokumen finansial dan hukum membutuhkan kemampuan membaca yang saksama untuk mengerti isinya. Di industri perbankan, mereka akan lebih sering membaca dokumen yang berkaitan dengan finansial. Maka dari itu, sangat penting bagi mereka untuk melatih kemampuan membaca dan menguasai banyak perbendaharaan kata dalam konteks perbankan demi mendukung pemahaman sewaktu membaca.

Ketrampilan selanjutnya yang dilatih adalah berbicara. Dalam kegiatan ini, fokus utama adalah kemampuan berkomunikasi secara lisan di tempat kerja. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa faktor sosial dan psikologis, seperti suasana kelas dan dukungan teman, dapat meningkatkan rasa percaya diri peserta dalam berbicara Bahasa Inggris di depan orang banyak. Temuan ini sejalan dengan pendapat Joe, Hiver, dan Al-Hoorie (2017); Khajavy, MacIntyre, dan Barabadi (2018) dalam penelitian mereka yang menunjukkan bahwa suasana kelas yang positif dan saling mendukung membantu keberanian peserta untuk tampil. Kegiatan ini memberi mereka kesempatan untuk meningkatkan rasa percaya diri saat berbicara di depan umum serta belajar menghadapi keluhan dan permintaan dari nasabah bank. Siswa bisa berkomunikasi dengan baik dalam hal menyapa (*greeting*), menjelaskan

sesuatu(*explaining things*), dan menutup percakapan (*closing the conversation*).

Ketrampilan menulis juga merupakan aspek yang sangat penting dalam dunia kerja (Behrens dan Rosen 2009). Dalam pelatihan ini, ditemukan bahwa kemampuan menulis peserta dalam Bahasa Inggris masih kurang memadai. Seperti yang ditemukan oleh Madkur (2018), umumnya peserta didik mengalami kesulitan dalam menyusun kalimat dalam sebuah paragraf dan belum bisa memproduksi teks dengan baik. Melalui pelatihan ini, peserta mulai belajar untuk merangkai kata dan kalimat secara utuh. Materi yang diajarkan dalam kegiatan menulis adalah tentang surat menyurat dalam perbankan. Di sini, peserta belajar membuat surat formal kepada lembaga yang berisi permohonan kerjasama, menulis dokumen terkait perbankan dan keuangan, dan lain-lain.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini berlangsung dengan baik dan diterima dengan baik oleh mitra, yaitu karyawan BNI kanca bangko dan Lembaga Kursus Cendikia. Mereka menunjukkan semangat belajar yang tinggi dalam kegiatan ini karena merasakan manfaat langsung dari materi yang diberikan. Materi yang disampaikan selama kegiatan pengabdian adalah bekal bagi peserta untuk mendukung profesi atau pekerjaan mereka di bank. Peserta juga memperoleh tambahan pengetahuan dan keterampilan menggunakan Bahasa Inggris dalam dunia perbankan yang sebelumnya kurang mereka dapatkan. Pemahaman mengenai kosakata perbankan dan keuangan juga meningkat, sehingga literasi peserta tentang perbankan lebih baik. Dalam kegiatan percakapan dengan Bahasa Inggris, peserta bisa mempraktikkan komunikasi singkat dengan nasabah.

Selanjutnya, peserta juga menambah pengetahuan dan keterampilan tentang menulis surat untuk keperluan bisnis dan perbankan. Materi pembelajaran yang digunakan dalam kegiatan ini diharapkan bisa menjadi bahan ajar bagi siswa-siswa

dalam belajar Bahasa Inggris di kelas perbankan. Materi sebaiknya direvisi dan ditingkatkan kualitasnya berdasarkan hasil evaluasi setelah kegiatan selesai. Materi yang diberikan kepada siswa harus mencakup aspek kognitif dan keterampilan berbicara agar dapat langsung diterapkan dalam dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Behrens, L., dan LJ Rosen. 2009. "Writing and Reading across the Curriculum, Brief Edition
- Joe, Hye Kyoung, Phil Hiver, dan Ali H. Al-Hoorie. 2017. Classroom Social Climate, Self-Determined Motivation, Willingness to Communicate, and Achievement: A Study of Structural Relationships in Instructed Second Language Settings. *Learning and Individual Differences* 53:133–44.
- Khajavy, Gholam Hassan, Peter D. MacIntyre, dan Elyas Barabadi. 2018. Role of The Emotions And Classroom Environment in Willingness to Communicate." *Studies in Second Language Acquisition* 40(3):605–24.
- 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.
- Madkur, Ahmad. 2018. "English for Specific Purposes: A Need Analysis on English Course in Islamic Banking Department." *Lingua Cultura* 12(3):221.
- Ngu, Duong Thi, Do Thu Huong, Dinh Tran Ngoc Huy, Phung Thi Thanh, dan Esra Sipahi Döngül. 2021. "Language Teaching Application to English Students at Master's Grade Levels on History and Macroeconomic-Banking Management Courses in Universities and Colleges." *Journal of Language and Linguistic Studies* 17(3):1457–68.

- Sukmawati, R. (2019). Penggunaan Bahasa Inggris istilah Perbankan dalam Produk dan Jasa di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Surayya, Siti Ayu, Ari Prasetyaningrum, dan Lailawati Lailawati. 2021. Pendampingan Optimalisasi Penggunaan Media Pembelajaran Bahasa Inggris Sederhana Untuk Meningkatkan Creativity Quotient. *ABSYARA: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 2(2):159–69
- Surayya, ST. Ayu, Maman Asrobi, dan Ary Prasetyaningrum. 2020. Pendampingan Public Speaking Pada Tutor Lembaga Kursus Bahasa Inggris. *ABSYARA: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 1(2):36–45.