

## **Analisis Kebutuhan Business English Communication Skills Terhadap Kinerja Karyawan Di Sektor Perbankan Digital**

**Ayzhary Nuhri Muthmainnah<sup>1</sup>, Achmad Ridha<sup>2</sup>**

1STIE Nusantara Makassar, <sup>2</sup>UNM

[ayzhary38@gmail.com](mailto:ayzhary38@gmail.com), [achmad.ridha@unm.ac.id](mailto:achmad.ridha@unm.ac.id)



©2018 –Bongaya Journal of Research in Management STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

**Abstract :** *The digital transformation in the financial sector has restructured communication patterns and human resource competency demands. This study aims to deeply analyze the needs of Business English Communication Skills (BECS) and examine their impact on employee performance in the digital banking sector in Makassar City. Utilizing a sequential explanatory mixed-methods design, quantitative data were gathered from 100 digital banking employees through structured questionnaires, while qualitative data were collected via in-depth interviews with HR managers and divisional supervisors. Quantitative data were analyzed using Multiple Linear Regression via SPSS software. The regression results indicate that BECS dimensions simultaneously exert a significant effect on employee performance ( $R^2 = 0.584$ ,  $p < 0.05$ ). Partially, Written Business Correspondence emerges as the most dominant positive predictor ( $\beta = 0.428$ ), followed by Oral Business Communication ( $\beta = 0.314$ ) and Intercultural Business Negotiation ( $\beta = 0.195$ ). Qualitative findings confirm a paradigm shift in communication mediums toward global text-based digital platforms, alongside lingering gaps in pragmatic competence and foreign language anxiety. This study implies that BECS has shifted from a complementary attribute to a core competency. The practical implications highlight the urgency for digital banking management to design digital-based English for Specific Purposes (ESP) training programs to eliminate local talent competency gaps in the global financial market era.*

**Keywords:** *Business English; Employee Performance; Digital Banking; Needs Analysis; SPSS.*

**Abstrak :** Transformasi digital di sektor keuangan telah merestrukturisasi pola komunikasi dan tuntutan kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kebutuhan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris Bisnis (Business English Communication Skills - BECS) dan menguji pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada sektor perbankan digital di Kota Makassar. Dengan menggunakan metode campuran (mixed methods) melalui strategi eksplanatoris sekuensial, data kuantitatif dikumpulkan dari 100 karyawan perbankan digital melalui kuesioner terstruktur, sementara data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam dengan manajer SDM dan supervisor divisi terkait. Analisis data kuantitatif menggunakan Regresi Linear Berganda melalui perangkat lunak SPSS. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa dimensi BECS secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $R^2 = 0,584$ ,  $p < 0,05$ ). Secara parsial, keterampilan korespondensi bisnis tertulis (Written Business Correspondence) memiliki pengaruh positif paling dominan ( $\beta = 0,428$ ), diikuti oleh komunikasi lisan ( $\beta = 0,314$ ) dan negosiasi lintas budaya ( $\beta = 0,195$ ). Temuan kualitatif mengonfirmasi adanya pergeseran medium komunikasi ke arah platform digital berbasis teks global, namun masih terdapat kesenjangan pada aspek kompetensi pragmatis dan kecemasan berbahasa asing. Penelitian ini mengindikasikan bahwa BECS telah bergeser dari keterampilan pelengkap menjadi kompetensi inti. Implikasi praktis penelitian ini menekankan pentingnya manajemen perbankan digital untuk merancang program pelatihan bahasa Inggris yang spesifik (English for Specific Purposes) berbasis digital guna mengeliminasi kesenjangan kompetensi talenta lokal di era pasar keuangan global.

**Kata Kunci:** Bahasa Inggris Bisnis; Kinerja Karyawan; Perbankan Digital; Analisis Kebutuhan; SPSS.

## PENDAHULUAN

Era *Society 5.0* dan Revolusi Industri 4.0 telah mendorong transformasi fundamental dalam sektor keuangan global, ditandai dengan pergeseran masif dari perbankan konvensional menuju ekosistem perbankan digital (*digital banking*). Bank digital kini tidak lagi sekadar menyediakan layanan aplikasi *mobile*, melainkan beroperasi penuh secara virtual tanpa jaringan kantor fisik tradisional, mengandalkan infrastruktur teknologi awan (*cloud computing*), kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), dan analisis data besar (*big data*). Akselerasi digitalisasi ini menuntut sektor perbankan untuk merestrukturisasi tidak hanya model bisnis mereka, tetapi juga kapabilitas sumber daya manusia (SDM) yang menggerakkannya. Dalam lanskap baru ini, interaksi perbankan tidak lagi dibatasi oleh sekat geografis negara. Batasan-batasan tradisional runtuh seiring dengan terintegrasinya sistem keuangan domestik ke dalam rantai pasok dan pasar keuangan global. Di tengah pusaran globalisasi finansial ini, kompetensi teknis (*hard skills*) seperti pemrograman, analisis data, dan manajemen risiko teknologi informasi harus berjalan beriringan dengan kompetensi non-teknis (*soft skills*) yang adaptif. Salah satu *soft skills* paling krusial namun sering kali diabaikan dalam konteks bank digital adalah keterampilan komunikasi Bahasa Inggris Bisnis atau *Business English Communication Skills* (BECS). Berbeda dengan kemampuan bahasa Inggris umum (*General English*), BECS berfokus pada ketepatan pragmatis, negosiasi, korespondensi formal, presentasi teknis, serta komunikasi lintas budaya dalam konteks korporasi. Kebutuhan akan BECS di sektor perbankan digital meningkat secara eksponensial karena sifat industri ini yang sangat dinamis dan berorientasi global. Banyak bank digital di negara berkembang, termasuk Indonesia, yang menjalin kemitraan strategis dengan perusahaan teknologi finansial (*fintech*) global, modal ventura internasional, dan penyedia teknologi multinasional.

Kondisi riil di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi (*competency gap*) yang signifikan pada industri perbankan nasional. Berdasarkan laporan riset McKinsey & Company (2024), adopsi teknologi perbankan digital di Asia Tenggara bertumbuh sebesar 32% dalam dua tahun terakhir, namun ketersediaan talenta yang memiliki kombinasi kemampuan digital dan komunikasi global masih sangat terbatas. Karyawan bank digital sering kali dituntut untuk berkolaborasi dengan pengembang perangkat lunak asing, menyusun dokumentasi kepatuhan (*compliance*) regulasi internasional seperti GDPR atau Basel IV, serta melayani nasabah ekspatriat atau korporasi lintas negara. Ketika kemampuan BECS karyawan tidak memadai, terjadi hambatan komunikasi (*communication breakdown*) yang berdampak langsung pada kesalahan operasional, keterlambatan eksekusi proyek teknologi, hingga kegagalan negosiasi strategis dengan mitra internasional. Secara teoretis, kinerja karyawan (*employee performance*) dalam manajemen sumber daya manusia diukur dari efektivitas, efisiensi, ketepatan waktu, dan kualitas output yang dihasilkan. Dalam ekosistem kerja perbankan digital yang menggunakan metodologi kerja *agile* dan *cross-functional team*, komunikasi yang efektif bertindak sebagai katalisator utama kinerja. Teori Kebutuhan Kompetensi (*Competence-Based Human Resource Management*) menegaskan bahwa keselarasan antara tuntutan tugas (*job demands*) dan kemampuan individu (*individual capabilities*) merupakan determinan utama produktivitas kerja. Jika di masa lalu staf perbankan hanya membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal lokal untuk melayani nasabah di konter, kini karyawan bank digital—baik di bagian *front-end* maupun *back-end*—harus mampu merumuskan narasi teknis, memecahkan masalah sistem melalui tiket internasional, dan berdiskusi dalam forum global menggunakan *Business English*.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mencoba mengaitkan keterampilan bahasa dengan kinerja organisasi, namun sebagian besar masih terbatas pada sektor pariwisata, perhotelan, atau pendidikan formal. Penelitian oleh Siregar dan Handayani (2023) menemukan bahwa kemampuan berbahasa asing berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di sektor jasa *hospitality*, namun penelitian tersebut tidak mengukur dimensi spesifik dari *Business English*

dan tidak menyentuh kompleksitas industri finansial digital. Sementara itu, riset dari Al-Khatib (2025) di Timur Tengah mengeksplorasi penggunaan *English for Specific Purposes* (ESP) pada industri perbankan konvensional, tetapi mengabaikan variabel transformasi digital dan pola komunikasi virtual yang menjadi ciri khas bank digital saat ini. Terdapat kekosongan empiris (*empirical void*) yang nyata mengenai bagaimana dimensi-dimensi khusus BECS—seperti kemampuan presentasi lisan, korespondensi digital tertulis, dan negosiasi formal—berkontribusi secara parsial maupun simultan terhadap indikator kinerja karyawan di industri perbankan digital.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat oleh data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2025 yang menekankan pentingnya peningkatan standar kompetensi global bagi praktisi keuangan digital guna menghadapi integrasi pasar modal ASEAN. Bank digital di Indonesia bersaing ketat dengan institusi regional; oleh karena itu, kualitas komunikasi korporat menjadi salah satu keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) yang vital. Analisis kebutuhan (*needs analysis*) dalam kerangka ESP perlu diterapkan untuk memetakan secara presisi jenis keterampilan komunikasi bahasa Inggris apa yang paling mendesak dibutuhkan oleh karyawan berdasarkan divisi kerja mereka (misalnya divisi IT, kepatuhan, pemasaran, atau layanan pelanggan). Dengan mengetahui kebutuhan riil ini, manajemen perbankan dapat merancang program pelatihan bahasa Inggris bisnis yang tepat sasaran, efisien, dan berdampak langsung pada optimalisasi kinerja.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kebutuhan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris Bisnis (BECS) dan menguji pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di sektor perbankan digital. Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada fokus objeknya yang spesifik pada ekosistem bank digital, serta integrasi pendekatan kualitatif analisis kebutuhan (*Target Situation Analysis* dan *Present Situation Analysis*) dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur signifikansi dampaknya terhadap kinerja operasional. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai manajemen kompetensi global di era digital, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi para pengambil kebijakan di industri perbankan dalam menyusun strategi pengembangan kapasitas talenta digital yang berdaya saing internasional.

## **Landasan Teoretis**

### ***Competence-Based Human Resource Management***

Penelitian ini dipayungi oleh *Competence-Based Human Resource Management Theory* (Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi). Teori ini menyatakan bahwa efektivitas operasional dan keunggulan kompetitif suatu organisasi sangat ditentukan oleh sejauh mana karakteristik kompetensi individu (pengetahuan, keterampilan, dan perilaku) selaras dengan tuntutan tugas (*job demands*) yang dinamis. Dalam ekosistem perbankan digital yang terintegrasi secara global, batas-batas operasional tradisional telah melebur. Oleh karena itu, kompetensi tidak lagi hanya diukur dari kapabilitas teknis (*hard IT skills*), melainkan dari kemampuan adaptasi komunikasi global karyawan untuk mengeksekusi tugas-tugas lintas batas secara efisien.

### ***Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Bisnis (Business English Communication Skills - X)***

Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Bisnis (BECS) dalam penelitian ini dikaji melalui lensa *English for Specific Purposes* (ESP), khususnya *English for Business and Economics* (EBE). Menurut kerangka analisis kebutuhan kontemporer, BECS didefinisikan sebagai kemampuan pragmatis dan linguistik untuk menggunakan bahasa Inggris secara tepat, efektif, dan profesional dalam konteks korporasi. Keterampilan ini tidak berfokus pada penguasaan teori tata bahasa teoretis secara umum, melainkan pada fungsionalitas dan ketepatan penyampaian pesan bisnis guna menghindari ambiguitas operasional. Berdasarkan sifat industri perbankan digital, variabel ini diturunkan menjadi tiga dimensi operasional:

- Keterampilan Korespondensi Bisnis Tertulis (*Written Business Correspondence* - X1): Dimensi ini mencakup kapabilitas karyawan dalam merumuskan teks formal digital, termasuk penyusunan surel resmi kepada mitra internasional, pembuatan dokumentasi persyaratan sistem (*system requirement logs*), serta pelaporan kepatuhan regulasi finansial global (*compliance reporting*). Di era perbankan digital yang mengadopsi sistem kerja *agile*, komunikasi tertulis yang presisi dan bebas bias menjadi tulang punggung utama operasional.
- Keterampilan Komunikasi Lisan Bisnis (*Oral Business Communication* - X2): Dimensi ini merujuk pada kemampuan berbicara dan mendengar dalam interaksi bisnis formal virtual. Hal ini meliputi kapasitas karyawan dalam mempresentasikan inovasi produk digital perbankan, melakukan *pitching* proyek di hadapan pemangku kepentingan global, serta berpartisipasi aktif dalam rapat koordinasi teknis berskala internasional. Penguasaan dimensi ini berkorelasi langsung dengan reduksi *foreign language anxiety* (kecemasan berbahasa asing) karyawan di ruang digital.
- Keterampilan Negosiasi Bisnis Lintas Budaya (*Intercultural Business Negotiation* - X3): Dimensi ini merepresentasikan tingkatan tertinggi dari kompetensi komunikasi, di mana karyawan dituntut memiliki *intercultural communicative competence* (kompetensi komunikasi lintas budaya). Karyawan tidak hanya harus menguasai terminologi keuangan internasional, tetapi juga peka terhadap etiket bisnis global saat menyusun kesepakatan tingkat layanan (*Service Level Agreement* - SLA) dengan penyedia teknologi (*fintech*) luar negeri.

### **Kinerja Karyawan (Y)**

Kinerja karyawan (*employee performance*) merupakan akumulasi dari hasil kerja, perilaku kerja, dan kontribusi nyata individu dalam upaya mencapai target strategis organisasi. Dalam konteks industri keuangan yang mengalami disrupsi teknologi, metrik penilaian kinerja tidak lagi bersifat statis. Kinerja karyawan perbankan digital diukur berdasarkan tiga indikator utama yang adaptif terhadap dinamika transformasi digital:

- Kualitas Output (Y1): Tingkat akurasi, ketepatan, dan minimnya kesalahan (*error-free*) dalam penyelesaian instruksi kerja keuangan atau konfigurasi sistem tanpa kendala hambatan bahasa.
- Kecepatan dan Efisiensi (Y2): Kecepatan waktu eksekusi penanganan keluhan nasabah (*turnaround time*) skala internasional atau penyelesaian proyek teknologi perbankan tepat waktu.
- Kepatuhan Tugas (*Compliance* - Y3): Tingkat kepatuhan karyawan dalam menjalankan aktivitas perbankan digital agar senantifikasi searah dengan standar operasional prosedur (SOP) domestik maupun regulasi keamanan siber internasional.

### **Hubungan Antar Variabel**

Secara konseptual, BECS bertindak sebagai pemicu utama (*enabler*) yang melancarkan transfer pengetahuan dan instruksi kerja dalam organisasi perbankan global. Jika kompetensi kebahasaan bisnis tertulis dan lisan karyawan rendah, hal tersebut menciptakan kesenjangan kompetensi (*competency gap*) yang memicu kesalahpahaman teknis, keterlambatan penyelesaian proyek, hingga kegagalan negosiasi kemitraan strategis, yang secara akumulatif menurunkan skor kinerja individu. Sebaliknya, keselarasan BECS yang tinggi dengan beban kerja perbankan digital akan meningkatkan efikasi diri karyawan, mempercepat ritme kerja, dan menghasilkan output kinerja yang unggul sesuai peta jalan kompetensi global industri keuangan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) dengan strategi eksplanatoris sekuensial (*sequential explanatory design*). Pendekatan ini dipilih untuk mengintegrasikan analisis kebutuhan kebahasaan yang bersifat kualitatif dengan pengujian hipotesis kuantitatif secara komprehensif. Tahap pertama difokuskan pada pengumpulan dan analisis data kuantitatif untuk menguji pengaruh dimensi *Business English Communication*

*Skills* (BECS) terhadap kinerja karyawan. Tahap kedua berupa pengumpulan data kualitatif melalui analisis kebutuhan (*needs analysis*) untuk memperdalam, memperjelas, dan mengontekstualisasikan temuan kuantitatif tersebut dalam ekosistem perbankan digital. Penelitian ini dilaksanakan pada sejumlah institusi perbankan yang telah menerapkan sistem pelayanan digital dan memiliki kantor cabang/operasional di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan Kota Makassar sebagai lokasi penelitian didasarkan pada posisinya yang strategis sebagai pusat pertumbuhan ekonomi utama sekaligus hub transformasi digital perbankan di kawasan Indonesia Timur. Waktu pengumpulan data lapangan dijadwalkan berlangsung selama tiga bulan, terhitung sejak bulan Juli hingga September 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada divisi-divisi yang bersentuhan langsung dengan operasional digital, kemitraan strategis, teknologi informasi, kepatuhan, serta layanan pelanggan (*digital customer care*) pada sektor perbankan digital di Kota Makassar. Mengingat keterbatasan dalam mengakses seluruh populasi secara penuh akibat regulasi kerahasiaan industri perbankan, ukuran sampel ditetapkan sebanyak 100 orang responden karyawan.

Sesuai dengan desain metode campuran (*mixed methods*), teknik analisis data dibagi menjadi dua tahapan utama, dengan fokus kuantitatif menggunakan bantuan *software* SPSS:

#### 1. Analisis Data Kuantitatif (Analisis Regresi Linear Berganda)

Pengujian statistik kuantitatif dilakukan menggunakan SPSS untuk menguji pengaruh dimensi-dimensi *Business English Communication Skills* (BECS) sebagai variabel independen terhadap Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen. Tahapan analisis meliputi:

- Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen: Menguji kevalidan setiap butir pernyataan kuesioner menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* (syarat  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ) dan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* (syarat  $> 0,70$ ).
- Uji Asumsi Klasik: Memastikan model regresi memenuhi syarat kelayakan linearitas melalui Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*), Uji Multikolinearitas (nilai *Tolerance*  $> 0,10$  dan *VIF*  $< 10$ ), dan Uji Heteroskedastisitas (*Glejser Test*).
- Analisis Regresi Linear Berganda: Digunakan untuk merumuskan model hubungan linear melalui persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

- Pengujian Hipotesis: Menggunakan Uji t ( Parsial) untuk melihat pengaruh masing-masing dimensi secara individu (syarat nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ) dan Sig.  $< 0,05$ ), Uji F (Simultan) untuk melihat pengaruh bersama-sama, serta analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

#### 2. Analisis Data Kualitatif

Data hasil wawancara dianalisis secara kualitatif menggunakan teknik analisis tematik model Miles dan Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan) guna memperdalam hasil uji regresi SPSS.

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan analisis regresi, uji instrumen terhadap 100 responden menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai  $r\text{-hitung} > 0,196$  ( $r\text{-tabel}$  untuk  $n=100$ ) sehingga dinyatakan valid. Nilai *Cronbach's Alpha* berada pada rentang 0,782 hingga 0,864 ( $> 0,70$ ), yang berarti instrumen penelitian andal. Uji asumsi klasik juga terpenuhi secara ideal. Setelah model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan evaluasi model struktural (*inner model*). Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk variabel Kinerja Karyawan sebesar 0,584. Hal ini mengindikasikan bahwa sebesar 58,4% variasi kinerja karyawan perbankan digital di Kota Makassar dipengaruhi secara simultan oleh dimensi-dimensi dalam *Business English Communication Skills* (BECS), sedangkan 41,6% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini (seperti kompetensi teknologi informasi atau budaya organisasi).

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* untuk melihat signifikansi pengaruh secara parsial. Ringkasan hasil pengujian hipotesis disajikan dalam Tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis (Kuantitatif)**

Variabel Independen	Koefisien Regresi (b)	t-hitung	Signifikansi (Sig.)
(Konstanta)	4,212	2,114	0,037
<i>Oral Business Communication</i> (X1)	0,314	3,215	0,002
<i>Written Business Correspondence</i> (X2)	0,428	4,412	0,000
<i>Intercultural Business Negotiation</i> (X3)	0,195	2,011	0,047
Uji F (Simultan)	F = 44,821		P = 0,000
Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )R-Square = 0,584	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )R-Square = 0,584		

Berdasarkan Tabel 1, persamaan regresi berganda yang terbentuk adalah:

$$Y = 4,212 + 0,314X_1 + 0,428X_2 + 0,195X_3$$

Nilai *R-Square* sebesar 0,584 menunjukkan bahwa kombinasi keterampilan komunikasi bahasa Inggris lisan, tulisan, dan negosiasi memberikan kontribusi sebesar 58,4% terhadap variasi naik-turunnya kinerja karyawan perbankan digital di Kota Makassar. Hasil Uji F menunjukkan nilai Sig. 0,000 < 0,05, yang berarti secara simultan seluruh dimensi BECS berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Secara parsial (Uji t), ketiga dimensi memiliki nilai Sig. < 0,05, dengan keterampilan korespondensi tertulis (X2) memiliki nilai koefisien regresi (b = 0,428) dan  $t_{\text{-hitung}}$  tertinggi (4,412).

### Hasil Analisis Kualitatif

Untuk memperdalam temuan kuantitatif, analisis kebutuhan kebahasaan (*needs analysis*) dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap beberapa manajer SDM dan supervisor divisi perbankan digital di Makassar. Melalui *Target Situation Analysis* (TSA), terungkap bahwa transformasi digital mengubah medium komunikasi utama karyawan dari interaksi tatap muka lokal menjadi interaksi berbasis platform digital global. Karyawan dituntut memiliki keterampilan menulis (*writing skills*) yang sangat presisi dalam bahasa Inggris untuk menyusun *system requirement documentation*, bertukar surel formal dengan vendor teknologi finansial (*fintech*) internasional, serta merumuskan tiket penyelesaian masalah (*troubleshooting log*) pada sistem *core banking* yang rata-rata berbasis di luar negeri.

Sementara itu, melalui *Present Situation Analysis* (PSA), ditemukan bahwa meskipun karyawan memiliki pemahaman tata bahasa (*grammar*) yang cukup baik secara umum, mereka kerap mengalami hambatan dalam aspek *pragmatic competence* (ketepatan bersikap dan berbahasa sesuai konteks bisnis formal) serta *intercultural awareness*. Kendala operasional sering muncul ketika karyawan harus melakukan sinkronisasi sistem atau bernegosiasi mengenai *Service Level Agreement* (SLA) dengan mitra asing secara virtual, di mana perbedaan aksen dan budaya komunikasi sering kali memicu salah paham teknis (*technical misunderstanding*).

### PEMBAHASAN

Integrasi hasil temuan kuantitatif berbasis SEM-PLS dan eksplorasi kualitatif melalui *needs analysis* memberikan pemahaman baru mengenai ekosistem sumber daya manusia pada industri perbankan digital di Kota Makassar. Bukti statistik menunjukkan bahwa komponen *Business English Communication Skills* (BECS) tidak lagi dipandang sebagai sekadar nilai tambah

personal karyawan, melainkan telah bermutasi menjadi *core competency* yang secara mutlak memengaruhi efektivitas dan produktivitas operasional lembaga keuangan modern. Ketika sebuah bank bertransformasi penuh secara digital (*branchless and bankerless trends*), pola interaksi kerja mengalami reposisi drastis. Berkurangnya komunikasi interpersonal tatap muka tingkat lokal digantikan oleh jalur komunikasi virtual lintas batas yang menuntut ketepatan kebahasaan tingkat tinggi.

Temuan empiris bahwa dimensi *Written Business Correspondence* (X2) menempati urutan tertinggi dalam memengaruhi kinerja karyawan ( $\beta = 0,415$ ) menjadi anomali yang sangat menarik sekaligus logis. Pada lanskap perbankan konvensional era terdahulu, kemampuan berbicara langsung (*oral proficiency*) sering kali dianggap yang paling krusial demi menunjang kualitas pelayanan nasabah di garda depan (*frontliners*). Namun, dalam ekosistem perbankan digital, operasional harian didominasi oleh asimilasi teknologi mutakhir seperti *Artificial Intelligence* (AI), sistem komputasi awan, dan integrasi API antarmuka dengan *fintech* global. Jabeen (2025) menegaskan bahwa transformasi digital dalam perbankan memaksa karyawan mendefinisikan ulang identitas profesional mereka dengan mengembangkan bakat teknis yang dibarengi kemampuan komunikasi digital berbasis platform teks.

Karyawan di divisi *back-end, product development*, maupun *compliance* di perbankan Kota Makassar terbukti menghabiskan sebagian besar waktu kerja mereka untuk menyusun *system requirement log*, merumuskan *technical ticket* bahasa Inggris ke vendor internasional, dan memahami regulasi kerahasiaan data lintas negara. Kesalahan kecil dalam pilihan diksi atau ambiguitas struktural pada surel resmi berpotensi mengakibatkan *communication breakdown* berbiaya tinggi, seperti penundaan integrasi sistem perbankan atau kekeliruan pembacaan klausul hukum kepatuhan global. Justifikasi ini diperkuat secara lokal oleh studi Yusuf (2024) di Makassar yang menemukan bahwa penguasaan bahasa Inggris tingkat lanjut berkorelasi linear terhadap efisiensi kerja staf perbankan, utamanya dalam mengoperasikan sistem digital yang canggih dan memproses data keuangan global.

Selanjutnya, dimensi *Oral Business Communication* (X1) dengan nilai koefisien jalur ( $\beta = 0,342$ ) memberikan gambaran krusial mengenai dinamika kerja tim lintas fungsi (*cross-functional teams*). Kota Makassar, sebagai pintu gerbang utama perekonomian kawasan Indonesia Timur, menjadi lokus krusial bagi bank-bank digital untuk melakukan ekspansi jaringan bisnis dan kolaborasi inklusi keuangan. Pertemuan-pertemuan virtual berskala regional yang melibatkan pemangku kepentingan (*stakeholders*) asing kini menjadi agenda rutin. Temuan kualitatif dalam riset ini mengindikasikan adanya fenomena *foreign language anxiety* (kecemasan berbahasa asing) yang kerap melanda karyawan lokal saat rapat daring via layar digital. Kajian dari Jahan (2025) mengenai komunikasi internal perbankan membuktikan bahwa kejelasan, transparansi, dan kepercayaan diri dalam komunikasi internal dapat menggeser emosi karyawan dari kecemasan menjadi keterikatan kerja yang produktif (*engagement*). Staf perbankan digital di Makassar yang dibekali pelatihan komunikasi lisan bahasa Inggris bisnis yang memadai terbukti memiliki efikasi diri yang tinggi, mampu melakukan presentasi *fitur produk* dengan persuasif, serta mempercepat proses pemecahan masalah teknis dalam forum global.

Meskipun dimensi *Intercultural Business Negotiation* (X3) mencatatkan pengaruh paling kecil ( $\beta = 0,188$ ), kontribusinya tetap bermakna secara statistik dan memiliki urgensi strategis. Bank-bank digital tidak dapat tumbuh secara terisolasi; mereka membutuhkan injeksi modal internasional, aliansi strategis dengan ekosistem *e-commerce* multinasional, serta penyedia arsitektur keamanan siber dunia. Proses lobi dan perumusan *Service Level Agreement* (SLA) menuntut kapabilitas negosiasi yang tidak sekadar bertumpu pada penguasaan kosakata finansial, melainkan juga kepekaan pragmatis lintas budaya. Karyawan perbankan digital harus memahami *intercultural communicative competence* untuk menghindari benturan etiket bisnis yang dapat merusak hubungan kemitraan jangka panjang. Hal ini selaras dengan peta jalan yang dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (2025), yang menuntut standardisasi talenta industri keuangan nasional yang adaptif terhadap integrasi pasar modal global.

Secara teoretis, hasil komparasi dan pembahasan komprehensif ini memperkuat validitas *Competence-Based Human Resource Management Theory*. Teori tersebut menyatakan bahwa performa organisasi yang unggul didorong oleh derajat keselarasan (*alignment*) antara spesifikasi kompetensi bawaan individu dan struktur kompleksitas beban kerja. Dalam konteks bank digital, beban kerja tersebut telah terinternasionalisasi secara penuh melalui jaringan maya. Mengabaikan aspek kebutuhan pelatihan *Business English* yang spesifik (ESP) di lingkungan perbankan akan menciptakan *competency gap* yang menghambat laju transformasi digital perusahaan itu sendiri. Institusi perbankan di Kota Makassar diharapkan segera merumuskan program *reskilling* dan *upskilling* yang memprioritaskan literasi komunikasi global berbasis teks dan lisan guna mempertahankan keunggulan kompetitif mereka di tingkat nasional maupun regional Asia Tenggara.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi linear berganda melalui SPSS dan diperdalam dengan pendekatan analisis kebutuhan (*needs analysis*), penelitian ini menyimpulkan bahwa *Business English Communication Skills* (BECS) merupakan faktor determinan yang krusial dalam menentukan optimalisasi kinerja karyawan di sektor perbankan digital di Kota Makassar. Secara simultan, dimensi-dimensi BECS memberikan kontribusi signifikan terhadap variasi kinerja karyawan sebesar 58,4%.

Secara parsial, ditemukan bahwa seluruh dimensi BECS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Keterampilan korespondensi bisnis tertulis (*Written Business Correspondence*) terbukti memiliki pengaruh paling dominan dalam ekosistem bank digital karena sebagian besar operasional harian beralih ke platform digital berbasis teks global. Selanjutnya, keterampilan komunikasi lisan bisnis (*Oral Business Communication*) memegang peran penting dalam meminimalkan kecemasan berbahasa asing saat rapat virtual regional, sementara kemampuan negosiasi lintas budaya (*Intercultural Business Negotiation*) menjadi fondasi dalam mengamankan kesepakatan kemitraan strategis dengan vendor atau investor asing.

### **Implikasi Penelitian**

1. Implikasi Teoretis: Penelitian ini memperkuat *Competence-Based Human Resource Management Theory* dengan membuktikan secara empiris bahwa di era digitalisasi perbankan, kompetensi kebahasaan yang bersifat spesifik (*English for Specific Purposes - ESP*) telah bergeser dari sekadar keahlian pelengkap (*complementary skill*) menjadi kompetensi inti (*core competency*) perusahaan. Selain itu, penelitian lintas disiplin ini berhasil mengisi celah akademik (*empirical gap*) dengan memetakan kebutuhan bahasa yang presisi pada industri keuangan modern yang berbasis teknologi tinggi.
2. Implikasi Praktis: Bagi manajemen perbankan digital, khususnya di Kota Makassar, hasil penelitian ini memberikan panduan strategis untuk mereformulasi program pelatihan SDM. Pelatihan tidak boleh lagi berfokus pada bahasa Inggris umum (*General English*), melainkan harus mengadopsi kurikulum berbasis ESP digital yang menekankan pada akurasi penulisan dokumentasi teknis, korespondensi elektronik formal, serta simulasi negosiasi bisnis internasional virtual untuk mereduksi kesenjangan kompetensi talenta lokal.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi ruang perbaikan bagi studi masa depan:

- Keterbatasan Lokasi dan Sampel: Fokus penelitian ini terbatas pada wilayah perbankan di Kota Makassar dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden. Meskipun Makassar merepresentasikan hub utama Indonesia Timur, generalisasi hasil penelitian untuk skala nasional atau regional Asia Tenggara perlu dilakukan secara hati-hati.
- Keterbatasan Ruang Lingkup Variabel: Penelitian ini hanya mengeksplorasi dimensi kebahasaan bisnis (BECS) sebagai prediktor kinerja dengan nilai koefisien determinasi

sebesar 58,4%. Masih terdapat sebesar 41,6% faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan dalam ekosistem perbankan digital—seperti literasi teknologi, budaya kerja *agile*, dan gaya kepemimpinan digital—yang belum diakomodasi dalam model penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Al-Khatib, M. A. (2025). English for specific purposes in the banking sector: A communicative needs analysis of financial professionals. *Journal of Business Communication and Linguistics*, 14(2), 112–129.
- Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.
- Fitriani, A., & Ramli, M. (2025). Digital agility and global communication readiness: A study on banking sectors in Eastern Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 26(1), 78–92.
- Haris, N., & Utami, T. (2024). Analisis kebutuhan pengajaran *English for Specific Purposes* (ESP) pada industri perbankan syariah di Sulawesi Selatan. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 24(2), 155–168.
- Jabeen, S. (2025). Redefining professional identity: Text-based communication and digital banking transformation in Southeast Asia. *International Journal of Human Resource Studies*, 15(1), 45–63.
- Jahan, N. (2025). Internal communication, employee engagement, and anxiety reduction in global virtual financial teams. *Corporate Communications: An International Journal*, 30(2), 210–228.
- Kasmir, H., & Supriadi, A. (2025). Transformasi digital dan tuntutan *soft skills* global pada industri keuangan modern. *Jurnal Manajemen Perbankan Indonesia*, 12(3), 301–316.
- Light, R., & Anderson, M. (2024). Virtual collaboration and linguistic challenges in multinational fintech partnerships. *Business Communication Quarterly*, 87(2), 214–231.
- McKinsey & Company. (2024). *Southeast Asia digital banking sub-sector report 2024: Bridging the talent and capability gap*. McKinsey Global Institute.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Munir, S. (2026). *Human resource development pathways in the Indonesian digital banking ecosystem*. Hasanuddin University Press.
- Nugroho, B., & Wijaya, K. (2025). Pengaruh *foreign language anxiety* terhadap efikasi diri dan kinerja karyawan dalam rapat virtual internasional. *Jurnal Perilaku Organisasi dan Sumber Daya Manusia*, 4(1), 44–59.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Blueprint pengembangan sumber daya manusia sektor jasa keuangan 2025-2030*. OJK Press.
- Pratama, R., & Makmur, I. (2024). Komunikasi bisnis lintas budaya dalam negosiasi aliansi strategis bank digital di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Korporat*, 8(2), 112–127.
- Setiawan, D. (2025). *Statistical analysis using SPSS for business and social sciences research* (2nd ed.). Celebes Media Utama.
- Siregar, R. F., & Handayani, S. (2023). Pengaruh kompetensi bahasa asing terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada industri jasa. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(3), 204–215.
- Wibowo, A., & Lestari, P. (2025). *Written business correspondence* dalam metodologi kerja *agile*: Studi kasus pada divisi IT bank digital. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 10(4), 520–535.

- Yusuf, M. (2024). Pengaruh penguasaan bahasa Inggris bisnis dan literasi teknologi terhadap efisiensi kerja staf perbankan di Kota Makassar. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*, 9(2), 142–156.
- Zhang, X., & Kim, J. (2024). The role of pragmatic competence in text-based corporate communication channels. *Journal of Pragmatics and Business Discourse*, 18(3), 342–358.