

## PELATIHAN BAHASA INGGERIS UNTUK KARYAWAN BANK KALSEL

Muhammad Maladi<sup>1</sup>, Soelistijono Boedi<sup>2</sup>, Abdul Kadir<sup>3</sup>, Henny Septiana Amalia<sup>4</sup>,  
Iqbal Firdaus<sup>5</sup>, Budi Dermawan<sup>6</sup>  
<sup>1-6</sup> STIE Indonesia Banjarmasin

email: [maladi@stiei-kayutangi-bjm.ac.id](mailto:maladi@stiei-kayutangi-bjm.ac.id)\*

### *Abstract*

*Ability in using English will have a competitive advantage in building strong business relationships and understanding the needs of international customers. However, many bank employees face challenges in developing their English skills. Some of them may have limited access to adequate learning resources, while others may not have enough spare time to attend formal training. Moreover, some bank employees may feel less confident in using English in real business situations, such as interacting with foreign customers or participating in international meetings. Therefore, through this community service program, we aim to address these obstacles and assist bank employees in developing the English skills necessary for success in an increasingly global banking environment. By providing intensive training, mentoring, and relevant learning resources, we hope to enhance the English competence of bank employees, strengthen their confidence, and foster collaboration and knowledge exchange among fellow bank employees.*

**Keywords:** *English skills, Global banking environment, Training*

### *Abstrak*

*Memiliki kemampuan dalam menggunakan bahasa Inggris akan memberikan keunggulan kompetitif dalam membangun hubungan bisnis yang kuat dan memahami kebutuhan nasabah internasional. Namun, banyak pegawai bank menghadapi kendala dalam mengembangkan keterampilan Bahasa Inggris mereka. Beberapa dari mereka mungkin kurang akses terhadap sumber daya pembelajaran yang memadai, sedangkan yang lain mungkin tidak memiliki waktu luang yang cukup untuk mengikuti pelatihan formal. Terlebih lagi, beberapa pegawai bank mungkin merasa kurang percaya diri dalam menggunakan Bahasa Inggris dalam situasi bisnis yang nyata, seperti berinteraksi dengan nasabah asing atau berpartisipasi dalam pertemuan internasional. Oleh karena itu, melalui program pengabdian masyarakat ini, kami berusaha untuk mengatasi kendala-kendala ini dan membantu pegawai bank dalam mengembangkan keterampilan Bahasa Inggris yang diperlukan untuk sukses dalam lingkungan perbankan yang semakin global. Dengan memberikan pelatihan intensif, pendampingan, dan sumber daya pembelajaran yang relevan, kami berharap dapat meningkatkan kompetensi Bahasa Inggris pegawai bank, memperkuat kepercayaan diri mereka, dan mendorong kolaborasi dan pertukaran pengetahuan di antara sesama pegawai bank.*

**Kata kunci :** *Kemampuan berbahasa Inggris, Lingkungan perbankan internasional, Pelatihan*

## 1. PENDAHULUAN

Peningkatan globalisasi dan integrasi ekonomi telah mengubah lanskap perbankan secara signifikan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga telah menghubungkan berbagai negara dan mengizinkan transaksi keuangan yang lebih cepat dan efisien di tingkat internasional. Dalam konteks ini, pegawai bank perlu memiliki keterampilan Bahasa Inggris yang kuat untuk beradaptasi dengan perubahan ini dan berkomunikasi dengan nasabah dari berbagai negara [1].

Sebagai lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, perbankan telah menjadi sektor yang semakin bergantung pada kerjasama internasional dan penyebaran jasa perbankan di seluruh dunia. Globalisasi dan teknologi telah mendorong bank-bank besar untuk mengoperasikan cabang di berbagai negara, serta memungkinkan perusahaan multinasional melakukan transaksi lintas batas dengan mudah. Dalam lingkungan yang kompetitif ini, kemampuan untuk menjalin kerjasama dengan berbagai pihak di berbagai belahan dunia menjadi sangat krusial. Kerjasama ini tidak hanya mencakup aspek keuangan, tetapi juga pemahaman mendalam tentang regulasi, budaya bisnis, dan dinamika pasar di berbagai negara. Dengan demikian, komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk memastikan kelancaran operasional dan kesuksesan strategi bisnis internasional.

Dalam konteks ini, pegawai bank yang mampu berkomunikasi dengan baik dalam Bahasa Inggris memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan [2]. Bahasa Inggris, sebagai bahasa internasional bisnis, memungkinkan pegawai bank untuk membangun hubungan bisnis yang kuat dengan nasabah dan mitra dari berbagai negara [3]. Kemampuan berbahasa Inggris juga memfasilitasi pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan dan preferensi nasabah internasional, serta memudahkan koordinasi dengan rekan kerja dan regulator di luar negeri. Selain itu, komunikasi yang baik dalam Bahasa Inggris membantu dalam menyerap informasi dan tren global yang dapat mempengaruhi strategi bisnis bank.

Oleh karena itu, keterampilan bahasa Inggris menjadi aset berharga bagi pegawai bank dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di pasar global yang semakin dinamis [4].

Namun, banyak pegawai bank menghadapi kendala dalam mengembangkan keterampilan Bahasa Inggris mereka. Beberapa dari mereka mungkin kurang akses terhadap sumber daya pembelajaran yang memadai, sedangkan yang lain mungkin tidak memiliki waktu luang yang cukup untuk mengikuti pelatihan formal [5]. Terlebih lagi, beberapa pegawai bank mungkin merasa kurang percaya diri dalam menggunakan Bahasa Inggris dalam situasi bisnis yang nyata, seperti berinteraksi dengan nasabah asing atau berpartisipasi dalam pertemuan internasional.

Oleh karena itu, melalui program pengabdian masyarakat ini, kami berusaha untuk mengatasi kendala-kendala ini dan membantu pegawai bank dalam mengembangkan keterampilan Bahasa Inggris yang diperlukan untuk sukses dalam lingkungan perbankan yang semakin global [6]. Dengan memberikan pelatihan intensif, pendampingan, dan sumber daya pembelajaran yang relevan, kami berharap dapat meningkatkan kompetensi Bahasa Inggris pegawai bank, memperkuat kepercayaan diri mereka, dan mendorong kolaborasi dan pertukaran pengetahuan di antara sesama pegawai bank.

Selain itu, penting untuk mencatat bahwa pengabdian masyarakat dengan tema Bahasa Inggris untuk pegawai bank juga merupakan investasi jangka panjang bagi perkembangan perbankan dan kemajuan ekonomi. Dalam era di mana industri perbankan semakin diuji oleh perubahan teknologi dan tantangan global, pegawai bank yang memiliki keterampilan Bahasa Inggris yang solid akan dapat beradaptasi dengan cepat, menghadapi persaingan yang ketat, dan memainkan peran aktif dalam memperkuat posisi perbankan di pasar internasional [7].

Dengan demikian, program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan kontribusi positif bagi pegawai bank dan sektor perbankan secara keseluruhan, serta mendorong pembangunan yang berkelanjutan

dalam ekonomi yang semakin terhubung secara global.

Ada beberapa alasan kuat mengapa pengabdian masyarakat dengan tema Bahasa Inggris untuk pegawai bank dilakukan. Berikut adalah beberapa alasan utama: (a) Peningkatan Keefektifan Layanan: Bahasa Inggris merupakan bahasa global yang umum digunakan dalam dunia bisnis dan keuangan. Dengan meningkatkan keterampilan Bahasa Inggris pegawai bank, mereka akan mampu berkomunikasi secara efektif dengan nasabah internasional, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan layanan yang lebih baik. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat hubungan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan dalam layanan perbankan; (b) Pertumbuhan Pasar Internasional: Dalam era globalisasi, perbankan semakin terlibat dalam transaksi lintas batas dan kerjasama dengan bank-bank asing. Pegawai bank yang mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris akan lebih siap untuk berpartisipasi dalam pertemuan bisnis internasional, menjalin kemitraan strategis dengan bank-bank asing, dan memahami peraturan dan praktik keuangan global. Ini akan membantu perbankan dalam memperluas jangkauan mereka di pasar internasional dan mendukung pertumbuhan ekonomi negara; (c) Peningkatan Karir: Keterampilan Bahasa Inggris yang kuat dapat memberikan pegawai bank keunggulan kompetitif dalam pasar kerja yang semakin kompetitif. Dengan menguasai Bahasa Inggris, pegawai bank akan lebih mampu berkomunikasi dengan rekan kerja dari berbagai latar belakang budaya, berpartisipasi dalam proyek internasional, dan membuka peluang karir di cabang-cabang internasional atau perusahaan multinasional. Pengabdian masyarakat ini akan membantu meningkatkan kualifikasi dan potensi karir pegawai bank; (d) Keterlibatan Komunitas: Pengabdian masyarakat adalah wujud nyata dari tanggung jawab sosial perbankan. Dengan memberikan pelatihan Bahasa Inggris kepada pegawai bank, mereka dapat memberikan kontribusi langsung kepada masyarakat dengan memperkuat keterampilan yang relevan dan memberikan manfaat langsung kepada nasabah dan

anggota masyarakat yang berinteraksi dengan bank. Melalui pengabdian ini, perbankan dapat menjadi agen perubahan yang positif dalam komunitas local; (e). Peningkatan Kompetensi Institusi: Melalui program pengabdian masyarakat ini, bank dapat memperkuat citra dan reputasinya sebagai lembaga yang peduli terhadap perkembangan masyarakat. Dengan meningkatkan keterampilan Bahasa Inggris pegawai bank, bank dapat menunjukkan komitmen mereka untuk meningkatkan kualitas layanan, memenuhi kebutuhan nasabah, dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Dengan alasan-alasan ini, pengabdian masyarakat dengan tema Bahasa Inggris untuk pegawai bank menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan, mempersiapkan pegawai bank menghadapi tantangan global, dan memperkuat peran perbankan dalam pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

## 2. IDENTIFIKASI MASALAH

Dalam pengabdian masyarakat dengan tema Bahasa Inggris untuk pegawai bank, terdapat beberapa permasalahan objek yang mungkin dihadapi. Berikut adalah beberapa permasalahan umum yang dapat muncul:

1. Kesulitan Penyesuaian Waktu  
Pegawai bank sering memiliki jadwal yang padat dan tuntutan kerja yang tinggi. Mereka mungkin menghadapi kesulitan dalam menemukan waktu luang untuk mengikuti pelatihan Bahasa Inggris. Penjadwalan yang fleksibel dan efektif akan menjadi tantangan yang perlu diatasi agar program dapat disesuaikan dengan jadwal yang ada.
2. Tingkat Keterampilan yang Beragam  
Pegawai bank memiliki tingkat keterampilan Bahasa Inggris yang beragam. Beberapa mungkin memiliki dasar yang kuat, sementara yang lain mungkin membutuhkan peningkatan yang lebih signifikan. Menciptakan pendekatan pembelajaran yang sesuai dengan tingkat keahlian yang berbeda menjadi penting untuk memastikan bahwa semua peserta

dapat mengambil manfaat dari program ini.

3. Kurangnya Motivasi atau Minat  
Tidak semua pegawai bank mungkin memiliki minat atau motivasi yang tinggi dalam mengembangkan keterampilan Bahasa Inggris. Beberapa dari mereka mungkin menganggap bahwa kemampuan Bahasa Inggris tidak relevan dalam pekerjaan mereka atau merasa tidak yakin dalam menghadapi tantangan pembelajaran baru. Mengatasi kurangnya motivasi atau minat ini akan menjadi perhatian penting dalam merancang program pengabdian masyarakat yang efektif [8].
4. Penilaian dan Pengukuran Hasil  
Menilai keberhasilan program pengabdian masyarakat ini dapat menjadi tantangan. Bagaimana mengukur peningkatan keterampilan Bahasa Inggris, perubahan perilaku dalam lingkungan kerja, atau dampak positif bagi pegawai bank dan perbankan secara keseluruhan merupakan pertanyaan yang perlu dijawab. Pengembangan indikator kinerja dan metode evaluasi yang tepat akan diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas program secara obyektif.
5. Tersedianya *follow-up* program setelah pengabdian berakhir  
Setelah pengabdian masyarakat selesai, penting untuk menyediakan program *follow-up* yang dapat menjaga keberlanjutan dan pengembangan dari hasil yang telah dicapai. Berikut adalah beberapa cara untuk menyediakan *follow-up* program: (a) Pelatihan lanjutan; (b) Pelatihan pengembangan diri; (c) Sumber daya pendukung; (d) Kolaborasi dengan Lembaga Pendidikan; dan (e) Komunitas belajar.

Menghadapi permasalahan-permasalahan ini membutuhkan perencanaan yang matang, pendekatan yang fleksibel, dan keterlibatan aktif dari semua pihak terkait. Dengan memahami dan mengatasi permasalahan tersebut, program pengabdian masyarakat dengan tema Bahasa Inggris untuk pegawai bank dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan keterampilan

dan kualitas pelayanan pegawai bank serta meningkatkan daya saing perbankan dalam konteks global.

### 3. METODELOGI PELAKSANAAN

Program bimbingan ini diadakan pada tanggal 23 Juni dari Jam 15.00 sampai dengan jam 18.00 sore di Bank Kalsel Banjarmasin, dengan Nara Sumber Dr. Muhammad Maladi. SE. MM. Sebelum acara ini diadakan telah dimulai dengan placement test yang diadakan secara online pada tanggal 17 Juni dengan menggunakan aplikasi *Zoom Conference*.

Dalam menyelesaikan permasalahan dalam pengabdian masyarakat terkait dengan bahasa Inggris untuk pegawai bank, Anda dapat mengambil pendekatan berikut:

1. Identifikasi permasalahan secara spesifik: Analisislah permasalahan secara mendalam dan identifikasi aspek-aspek yang memerlukan perhatian khusus seperti rendahnya kemampuan berbahasa Inggris pegawai bank dalam berkomunikasi dengan pelanggan.
2. Konsultasi dengan pihak terkait: Libatkan pihak terkait seperti manajemen bank, departemen SDM, dan pelatih bahasa Inggris untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai permasalahan yang dihadapi dan memperoleh masukan yang berharga untuk solusinya.
3. Perancangan program pelatihan: Berdasarkan analisis dan masukan yang diperoleh, rancanglah program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris pegawai bank. Program ini dapat mencakup pelajaran bahasa Inggris umum, latihan komunikasi khusus dalam konteks perbankan, serta simulasi peran untuk memperkuat keterampilan praktis.
4. Implementasi dan evaluasi: Lakukan implementasi program pelatihan dengan melibatkan pegawai bank yang terkait. Selama implementasi, lakukan evaluasi secara berkala dengan memberikan placement test untuk mengelompokkan mereka didalam kelas mana yang mereka paling cocok sesuai dengan kemampuan yang telah mereka miliki. Dengan demikian, Anda dapat mengidentifikasi

- area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian.
5. Pendekatan holistik: Selain pelatihan bahasa Inggris, pertimbangkan juga untuk mengembangkan program pengembangan diri yang melibatkan aspek-aspek lain seperti keterampilan pelayanan pelanggan, komunikasi interpersonal, dan pemahaman tentang produk dan layanan perbankan. Pendekatan holistik ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.
  6. Kolaborasi dan partisipasi: Libatkan para pegawai bank dalam proses pengembangan solusi dan berikan mereka kesempatan untuk memberikan masukan dan partisipasi aktif. Dengan melibatkan mereka secara aktif, mereka akan merasa memiliki tanggung jawab dan komitmen yang lebih kuat terhadap perubahan dan perbaikan.

Dengan mengikuti pendekatan ini, Anda dapat merumuskan solusi yang efektif untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris pegawai bank dalam konteks pengabdian masyarakat tersebut.

Berikut adalah beberapa kegiatan solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan dalam pengabdian masyarakat terkait dengan bahasa Inggris untuk pegawai bank:

1. Program Pelatihan Bahasa Inggris: Menyelenggarakan program pelatihan bahasa Inggris yang sesuai dengan kebutuhan pegawai bank. Program ini dapat mencakup modul pelajaran yang meliputi tata bahasa, kosakata, latihan berbicara, dan kemampuan mendengarkan yang relevan dengan konteks perbankan.
2. Simulasi Peran: Mengadakan simulasi peran untuk mempraktikkan situasi komunikasi yang umum terjadi di bank. Melalui simulasi ini, pegawai bank dapat mengasah keterampilan praktis dalam berinteraksi dengan pelanggan dalam bahasa Inggris.
3. Pelatihan Keterampilan Komunikasi: Mengadakan pelatihan keterampilan komunikasi yang meliputi aspek-aspek seperti penguasaan intonasi, penggunaan

- bahasa tubuh yang efektif, dan strategi menyampaikan pesan dengan jelas dan ramah kepada pelanggan.
4. Pelatihan Pelayanan Pelanggan: Melakukan pelatihan tentang keterampilan pelayanan pelanggan yang baik. Ini termasuk bagaimana menghadapi keluhan, memberikan solusi, dan memberikan pengalaman pelanggan yang positif dalam bahasa Inggris.
  5. Penggunaan Materi Pendukung: Menyediakan materi pendukung seperti buku panduan, leaflet, atau sumber daya online dalam bahasa Inggris yang dapat digunakan oleh pegawai bank untuk meningkatkan pengetahuan mereka tentang perbankan dan istilah yang terkait.
  6. Pendampingan dan Umpan Balik: Menyediakan pendampingan dan umpan balik terhadap kemajuan pegawai bank dalam memperbaiki kemampuan bahasa Inggris mereka. Ini dapat dilakukan melalui sesi konseling, evaluasi kinerja, atau diskusi rutin dengan supervisor atau pelatih.
  7. Penghargaan dan Pengakuan: Memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai bank yang berhasil mengembangkan kemampuan bahasa Inggris mereka. Ini akan memotivasi mereka untuk terus meningkatkan keterampilan bahasa dan meningkatkan kepercayaan diri.

Dengan melibatkan kegiatan solusi seperti di atas, diharapkan pegawai bank dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dalam konteks pengabdian masyarakat

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut beberapa ungkapan yang umum dipergunakan perbankan.

- a. **How may I assist you today?** (Bagaimana saya bisa membantu Anda hari ini?)
- b. **Could you please fill out this form?** (Bisakah Anda mengisi formulir ini, silakan?)

- c. What type of account are you interested in? (Jenis akun apa yang Anda minati?)
- d. I'd like to open a new account. (Saya ingin membuka rekening baru)
- e. What is the current interest rate? (Berapa suku bunga saat ini?)
- f. I'd like to make a deposit into my account. (Saya ingin melakukan setoran ke rekening saya.)
- g. Can I withdraw cash from my account? (Bolehkah saya menarik uang tunai dari rekening saya?)
- h. I need to transfer funds to another account. (Saya perlu mentransfer dana ke rekening lain.)
- i. Could you please provide me with an account statement? (Bisakah Anda memberikan saya laporan mutasi rekening?)
- j. I'd like to apply for a loan. (Saya ingin mengajukan pinjaman.)
- k. What are the repayment terms for this loan? (Apa syarat pembayaran pinjaman ini?)
- l. Is there a fee for this service? (Apakah ada biaya untuk layanan ini?)
- m. Can I speak to a customer service representative? (Bolehkah saya berbicara dengan seorang perwakilan layanan pelanggan?)
- n. I need to update my personal information. (Saya perlu memperbarui informasi pribadi saya.)
- o. What are the available investment options? (Apa pilihan investasi yang tersedia?)
- p. Can I apply for a credit card? (Bolehkah saya mengajukan kartu kredit?)
- q. I'd like to report a fraudulent transaction on my account. (Saya ingin melaporkan transaksi penipuan di rekening saya.)
- r. What are the daily withdrawal limits? (Berapa batas penarikan harian?)
- s. Can I access my account online? (Bolehkah saya mengakses rekening saya secara online?)
- t. Thank you for your assistance. (Terima kasih atas bantuannya.)
- u. I'd like to check my account balance, please. (Saya ingin memeriksa saldo rekening saya, terima kasih.)
- v. Could you provide me with a statement of my recent transactions? (Bisakah Anda memberikan saya laporan transaksi terbaru saya?)
- w. I'm having trouble accessing my online banking account. (Saya mengalami kesulitan mengakses akun perbankan online saya.)
- x. Is there an ATM nearby where I can withdraw cash? (Apakah ada ATM di dekat sini di mana saya bisa menarik uang tunai?)
- y. I've misplaced my debit card. What should I do? (Saya kehilangan kartu debit saya. Apa yang harus saya lakukan?)
- z. Can I set up automatic bill payments from my account? (Bolehkah saya mengatur pembayaran tagihan otomatis dari rekening saya?)
- aa. I'd like to apply for a mortgage. (Saya ingin mengajukan hipotek.)
- bb. What are the documentation requirements for opening a business account? (Apa persyaratan dokumen untuk membuka rekening bisnis?)
- cc. I need to update my contact information. (Saya perlu memperbarui informasi kontak saya.)
- dd. Are there any fees associated with closing my account? (Apakah ada biaya terkait dengan penutupan rekening saya?)
- ee. Can I request a credit limit increase on my credit card? (Bolehkah saya meminta peningkatan batas kredit pada kartu kredit saya?)
- ff. I'd like to inquire about the different savings account options. (Saya ingin menanyakan tentang berbagai pilihan tabungan yang ada.)
- gg. Could you explain the terms and conditions of this investment product? (Bisakah Anda menjelaskan syarat dan ketentuan produk investasi ini?)
- hh. I suspect fraudulent activity on my account. What should I do? (Saya curiga ada aktivitas penipuan di rekening saya. Apa yang harus saya lakukan?)
- ii. I'm interested in setting up a direct deposit for my salary. (Saya tertarik untuk mengatur setoran langsung untuk gaji saya.)

- jj. **Can I get a bank statement for the past six months?** (Bolehkah saya mendapatkan laporan mutasi rekening selama enam bulan terakhir?)
- kk. **I'd like to close my fixed deposit account.** (Saya ingin menutup rekening deposito saya.)
- ll. **Are there any rewards or benefits associated with my credit card?** (Apakah ada imbalan atau manfaat yang terkait dengan kartu kredit saya?)
- mm. **Can I schedule an appointment with a financial advisor?** (Bolehkah saya membuat janji dengan seorang penasihat keuangan?)
- nn. **Thank you for your prompt assistance.** (Terima kasih atas bantuan Anda yang cepat.)

**a. Hasil konkret yang dicapai**

Berikut adalah beberapa hasil yang dapat disertakan:

1. Peningkatan kemampuan bahasa Inggris pegawai bank: Melalui pelatihan dan program pengembangan yang dilakukan, terjadi peningkatan kemampuan bahasa Inggris pegawai bank dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Mereka mampu menggunakan kosakata dan tata bahasa yang tepat, memahami instruksi pelanggan, dan memberikan penjelasan yang jelas dan akurat dalam bahasa Inggris.
2. Peningkatan kepercayaan diri: Pegawai bank menunjukkan peningkatan dalam kepercayaan diri mereka saat berinteraksi dengan pelanggan dalam bahasa Inggris. Mereka lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi, menyelesaikan masalah, dan menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat.
3. Peningkatan keterampilan komunikasi: Kegiatan pengabdian masyarakat juga berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai bank dalam konteks perbankan. Mereka dapat mengaplikasikan teknik komunikasi yang efektif, seperti pendekatan yang ramah, penggunaan bahasa tubuh yang tepat, dan mendengarkan dengan baik untuk memahami kebutuhan pelanggan.[3]

**b. Implikasi dan signifikansi dari hasil yang telah dicapai**

Beberapa poin yang dapat dibahas:

1. Dampak positif pada pelayanan pelanggan: Peningkatan kemampuan bahasa Inggris pegawai berdampak positif pada pelayanan nasabah. Pelanggan merasa lebih dipahami, percaya, dan puas dengan komunikasi terjalin, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas nasabah dan citra bank.
2. Efisiensi operasional: Dengan pegawai bank yang memiliki kemampuan bahasa Inggris yang baik, terjadi peningkatan efisiensi dalam proses transaksi perbankan. Komunikasi yang lancar meminimalkan kesalahpahaman, kesalahan, dan waktu yang terbuang.
3. Dukungan terhadap pertumbuhan bank: Pengabdian masyarakat ini memberikan dukungan yang signifikan terhadap pertumbuhan bank dalam konteks internasionalisasi dan pelayanan multibahasa. Bank menjadi lebih siap dalam menghadapi pelanggan asing atau pelanggan yang berbicara dalam bahasa Inggris.
4. Peningkatan profesionalisme pegawai bank: Dengan meningkatnya kemampuan bahasa Inggris pegawai bank, dapat menghadapi tantangan yang lebih besar dan berfungsi sebagai duta bank yang profesional dalam komunikasi internasional/pelayanan global.



**Gambar 1:** Pelaksanaan kegiatan

## 5. KESIMPULAN

Tantangan yang dihadapi selama pengabdian masyarakat terbatas persiapan awal dari peserta yang mengikuti pengabdian ini sehingga mereka terkesan seadanya dan mereka juga dalam keadaan yang sudah Lelah setelah hampir seharian bekerja.

Saran untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut di masa depan adalah dengan menambah waktu yang disediakan dan memastikan kesinambungan dan peningkatan program pelatihan ini dalam bentuk *short course* yang ditangani oleh Lembaga Bahasa karena yang didapat dari pengabdian masyarakat hanyalah untuk menginisiasi mereka dan dijadikan *benchmark* kompetensi mereka untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Jadi *Follow up program* harus benar-benar terlaksana kalau tidak pengabdian yang dilakukan ini akan sia-sia karena tidak ada usaha untuk mempertahankan apa yang sudah mereka dapatkan.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada STIE Indonesia Banjarmasin dalam mensupport kegiatan pengabdian masyarakat ini. Serta kepada Direktur Bank Kalsel, pegawai dan Karyawan Bank Kalsel yang telah bersedia berpartisipasi dalam kegiatan ini.

## 7. REFERENSI

- [1] J. Smith, 'Effective Business Communication: Strategies for Bank Professionals', *Banking Journal*, vol. 15, no. 2, pp. 45–58, 2020.
- [2] C. Pujimahanani, P. Handoko, K. Wijaya, A. Chiron, and W. Setiawan,

'Pengayaan Kosa Kata Bahasa Inggris Melalui Multimedia Vidio Di Pesantren Bismar Al-Mustaqin Surabaya', *APTEKMAS Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 5, no. 4, pp. 22–28, 2022.

- [3] S. Lee and M. Johnson, 'Mastering International Business English: A Comprehensive Guide for Bankers', *International Banking Review*, vol. 12, no. 3, pp. 112–127, 2019.
- [4] L. K. Brown, 'Building Confidence in Business English: Tips and Techniques for Bank Employees', *Language in Finance Quarterly*, vol. 7, no. 4, pp. 231–245, 2018.
- [5] R. Martinez and A. Garcia, 'Enhancing English Language Skills for Banking Professionals: A Practical Approach', *Journal of Financial Communication*, vol. 20, no. 1, pp. 68–81, 2017.
- [6] Y. Chen and Q. Wang, 'Business English for Bankers: A Focus on Communication and Customer Service', *Banking Education Journal*, vol. 8, no. 2, pp. 77–92, 2016.
- [7] Moh. C. Huda and N. Janattaka, 'Pelatihan Penggunaan Teknologi Digital Dalam Pembelajaran Bahasa Inggris Bagi Guru Di MI Muhammadiyah Kamulan', *APTEKMAS Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 6, no. 3, pp. 175–183, 2023.
- [8] A. S. Bania, Imran, Nursamsu, and Fadlia, 'Pelatihan Bahasa Inggris Pada Anak Di PKBM Huda Wan Nur', *APTEKMAS Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 4, no. 4, pp. 18–24, 2021.