Latica: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Vol. 1, No. 1, Juli 2026
e-ISSN: - p-ISSN: -
Open Journal System: https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/latica

2026

Implementasi Pelatihan Toeic Berbasis Digital untuk Meningkatkan Kompetensi Bahasa Inggris Profesional Pegawai BTN Syariah

Wirda Ningsih[1*], Genta Ulina Hutagalung[2], Yusri[3], Aisyah Shahab[4], Leni Rohliah[5]
[1-5]Politeknik Negeri Sriwijaya

[*]Email address: wirda.ningsih@polsri.ac.id

Diterima: 10 Juli 2026; Direvisi: 17 Juli 2026; Diterbitkan: 31 Juli 2026

ABSTRACT

Professional English proficiency is essential in the banking industry amid globalization and digital transformation. However, a needs assessment revealed that most BTN Syariah employees had TOEIC scores below the expected competency standard, limiting their professional communication skills. This community service program aimed to improve employees' English proficiency through a needs-based digital TOEIC training program. Conducted over four months, the program involved 25 employees from various divisions. The implementation included an initial needs assessment, digital TOEIC training, mentoring and coaching, and a final evaluation. The training was delivered in a hybrid format using a digital platform featuring interactive exercises, TOEIC simulations, and automated feedback. The results showed a significant improvement in participants' TOEIC performance, with the average score increasing from 425 to 483 (an average gain of 58 points). In addition, 92% of participants reported greater confidence in using English in workplace communication. The program also produced a digital learning module, TOEIC for Professionals, to support continuous self-directed learning within the institution. These findings suggest that digital TOEIC training is an effective approach to enhancing professional English competence and promoting sustainable workplace learning in the Islamic banking sector.

Keywords: *digital learning; employee training; TOEIC*

ABSTRAK

Penguasaan bahasa Inggris profesional merupakan kompetensi yang sangat penting dalam industri perbankan di tengah globalisasi dan transformasi digital. Namun, hasil analisis kebutuhan menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai BTN Syariah memiliki skor TOEIC di bawah standar kompetensi yang diharapkan, sehingga membatasi kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara profesional. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kompetensi bahasa Inggris pegawai melalui pelatihan TOEIC berbasis digital yang disusun berdasarkan analisis kebutuhan. Program dilaksanakan selama empat bulan dan melibatkan 25 pegawai dari berbagai divisi. Pelaksanaan program meliputi analisis kebutuhan awal, pelatihan TOEIC berbasis digital, pendampingan dan coaching, serta evaluasi akhir. Pelatihan diselenggarakan secara hybrid dengan memanfaatkan platform digital yang menyediakan latihan interaktif, simulasi TOEIC, dan umpan balik otomatis. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan yang signifikan pada skor TOEIC peserta, dengan rata-rata skor meningkat dari 425 menjadi 483 atau bertambah 58 poin. Selain itu, sebanyak 92% peserta melaporkan peningkatan rasa percaya diri dalam menggunakan bahasa Inggris di lingkungan kerja. Program ini juga menghasilkan modul pembelajaran digital *TOEIC for Professionals* untuk mendukung pembelajaran mandiri yang berkelanjutan di institusi. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan TOEIC berbasis digital merupakan pendekatan yang efektif untuk meningkatkan kompetensi bahasa Inggris profesional sekaligus mendorong budaya pembelajaran berkelanjutan di sektor perbankan syariah.

Kata Kunci: *pelatihan pegawai; pembelajaran digital; TOEIC*

https://doi.org/10.36257/latica.v1i1.12268

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi dan transformasi digital telah mendorong meningkatnya kebutuhan kompetensi komunikasi lintas bahasa dalam berbagai sektor industri, termasuk sektor jasa keuangan. Dalam konteks kerja global saat ini, bahasa Inggris tidak hanya berfungsi sebagai bahasa asing, tetapi telah menjadi *lingua franca* yang digunakan dalam komunikasi profesional lintas negara dan budaya (Jeong, 2021). Oleh karena itu, kemampuan berbahasa Inggris menjadi salah satu kompetensi utama yang mendukung efektivitas kerja, kolaborasi internasional, serta daya saing organisasi.

Dalam sektor perbankan, khususnya perbankan syariah, kebutuhan akan kompetensi bahasa Inggris semakin meningkat seiring dengan keterlibatan institusi dalam kerja sama internasional, penggunaan sistem keuangan global, serta digitalisasi layanan perbankan (Kurniawan et al., 2024). Kompetensi ini diperlukan untuk mendukung pemahaman dokumen keuangan internasional, komunikasi dengan mitra asing, serta peningkatan kualitas layanan kepada nasabah global. Dengan demikian, penguasaan bahasa Inggris profesional menjadi bagian penting dari strategi pengembangan sumber daya manusia di sektor perbankan.

Dalam kerangka kompetensi abad ke-21, kemampuan berbahasa Inggris termasuk dalam keterampilan penting yang mendukung komunikasi, kolaborasi, dan pembelajaran sepanjang hayat (Partnership for 21st Century Skills, 2019). Selain meningkatkan peluang karier individu, kompetensi ini juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan (Rogerson-Revell, 2023). Oleh karena itu, pengembangan kemampuan bahasa Inggris di lingkungan kerja perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan.

Namun, berbagai organisasi masih menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelatihan bahasa Inggris yang efektif. Banyak program pelatihan masih bersifat umum dan belum sepenuhnya berbasis pada kebutuhan komunikasi profesional di tempat kerja. Pendekatan pembelajaran berbasis kebutuhan (*needs-based approach*) dipandang lebih efektif karena memungkinkan materi disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan pengguna bahasa (Hutchinson & Waters, 1987). Studi terbaru juga menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis kebutuhan dapat meningkatkan relevansi materi, motivasi belajar, dan hasil pembelajaran peserta (Maulida, 2024).

Salah satu instrumen yang banyak digunakan untuk mengukur kompetensi bahasa Inggris profesional adalah *Test of English for International Communication* (TOEIC). Tes ini dikembangkan oleh Educational Testing Service (ETS) dan dirancang untuk mengukur

kemampuan *listening* dan *reading* dalam konteks komunikasi kerja internasional (Educational Testing Service, 2025). TOEIC digunakan secara luas oleh perusahaan dan institusi di berbagai negara sebagai indikator kompetensi bahasa Inggris profesional, serta menjadi salah satu standar dalam rekrutmen dan pengembangan karier tenaga kerja.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelatihan TOEIC yang terstruktur dan berbasis latihan intensif dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggris secara signifikan. Mijares dan Bulaybulay (2025) menemukan bahwa efektivitas pelatihan TOEIC, khususnya dalam strategi menyimak (*listening*) dan membaca (*reading*), berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kemahiran berbahasa dan prestasi akademik mahasiswa

Dalam konteks pembelajaran bahasa modern, teknologi digital memungkinkan peserta untuk belajar secara mandiri dan fleksibel sesuai kebutuhan masing-masing (Godwin-Jones, 2018). Penggunaan platform digital juga mendukung pembelajaran yang lebih personal dan interaktif, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan kemandirian belajar. Hal ini menjadi relevan dalam pengembangan pelatihan bahasa Inggris di lingkungan kerja yang memiliki keterbatasan waktu belajar formal.

Selain faktor kognitif dan teknologi, aspek psikologis seperti *self-efficacy* juga berperan penting dalam keberhasilan pembelajaran bahasa. Bandura (1997) menyatakan bahwa individu dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi cenderung memiliki motivasi lebih kuat dan mampu bertahan dalam proses pembelajaran yang menantang. Dalam konteks pembelajaran bahasa Inggris, *self-efficacy* berhubungan positif dengan performa akademik dan hasil tes bahasa. Oleh karena itu, program pelatihan yang efektif perlu memperhatikan tidak hanya aspek keterampilan bahasa, tetapi juga aspek motivasi dan kepercayaan diri peserta.

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan di BTN Syariah, ditemukan bahwa sebagian besar pegawai memiliki kemampuan bahasa Inggris yang masih rendah, dengan rata-rata skor TOEIC di bawah 500. Kelemahan utama terdapat pada aspek *listening comprehension* dan *reading comprehension*, khususnya dalam memahami percakapan profesional dan teks yang mengandung informasi implisit. Selain itu, tingkat kepercayaan diri peserta dalam menggunakan bahasa Inggris di lingkungan kerja masih rendah.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki pegawai dan tuntutan komunikasi profesional di era global. Pelatihan yang telah dilakukan sebelumnya juga belum sepenuhnya berbasis kebutuhan dan belum memanfaatkan teknologi digital secara

optimal. Oleh karena itu, diperlukan program pengembangan kompetensi bahasa Inggris yang lebih kontekstual, adaptif, dan berbasis teknologi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tim Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Negeri Sriwijaya menyelenggarakan program "TOEIC for Professionals: Penguatan Kompetensi Bahasa Inggris Pegawai BTN Syariah melalui Pendekatan Pembelajaran Digital". Program ini dirancang menggunakan pendekatan *need-based participatory approach* melalui kombinasi pembelajaran tatap muka, platform digital, pendampingan, dan *coaching*. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi bahasa Inggris profesional, meningkatkan kepercayaan diri dalam komunikasi kerja, serta membangun budaya belajar mandiri berbasis teknologi di lingkungan BTN Syariah.

METODE PENERAPAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan selama empat bulan di BTN Syariah dengan melibatkan 25 pegawai dari berbagai divisi. Program dirancang menggunakan *need-based participatory approach*, yaitu pendekatan yang menempatkan kebutuhan peserta sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan. Pelaksanaan program menerapkan model *blended learning* yang mengombinasikan pelatihan tatap muka dan pembelajaran daring melalui platform digital untuk mendukung fleksibilitas belajar peserta.

Program dilaksanakan melalui lima tahapan, yaitu sosialisasi dan asesmen awal, pelatihan TOEIC berbasis digital, pendampingan dan *coaching*, evaluasi akhir, serta pelaporan dan diseminasi hasil. Pada tahap awal, tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pihak mitra, sosialisasi program, *pre-test* TOEIC untuk memetakan kemampuan awal peserta pada aspek *listening* dan *reading comprehension*, serta analisis kebutuhan melalui kuesioner. Hasil asesmen digunakan sebagai dasar penyusunan materi dan strategi pelatihan.

Pelatihan berlangsung selama tiga bulan dalam 12 sesi secara *hybrid*. Materi meliputi pengenalan format TOEIC, strategi *Listening* dan *Reading Comprehension*, kosakata profesional bidang perbankan, tata bahasa, simulasi TOEIC, serta latihan mandiri menggunakan platform digital yang menyediakan latihan interaktif, bank soal, simulasi tes, dan umpan balik otomatis. Untuk memperkuat hasil pembelajaran, peserta mengikuti sesi *coaching* mingguan dalam kelompok kecil yang berfokus pada pemberian umpan balik, penyelesaian kesulitan belajar, pemantauan perkembangan, serta peningkatan motivasi dan kemandirian belajar.

Efektivitas program dievaluasi melalui *post-test* TOEIC, kuesioner kepuasan, observasi partisipasi, dan wawancara reflektif. Data dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan hasil *pre-test* dan *post-test* serta tanggapan peserta terhadap pelaksanaan program. Tahap akhir meliputi penyusunan laporan kegiatan, publikasi artikel ilmiah, dan pengembangan modul digital *TOEIC for Professionals* sebagai bahan ajar yang dapat dimanfaatkan oleh mitra untuk mendukung pengembangan kompetensi bahasa Inggris secara berkelanjutan.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Program Pengabdian kepada Masyarakat

Tahap	**Aktivitas Utama**	**Luaran**
Sosialisasi dan asesmen awal	Koordinasi dengan mitra, *pre-test* TOEIC, analisis kebutuhan	Profil kemampuan awal peserta
Pelatihan TOEIC berbasis digital	Pembelajaran *hybrid*, latihan, dan simulasi TOEIC	Peningkatan kompetensi peserta
Pendampingan dan *coaching*	Bimbingan kelompok dan umpan balik individual	Peningkatan motivasi dan kepercayaan diri
Evaluasi akhir	*Post-test*, survei kepuasan, observasi, dan wawancara	Data efektivitas program
Pelaporan dan diseminasi	Penyusunan laporan, artikel ilmiah, dan modul digital	Luaran akademik dan keberlanjutan program

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

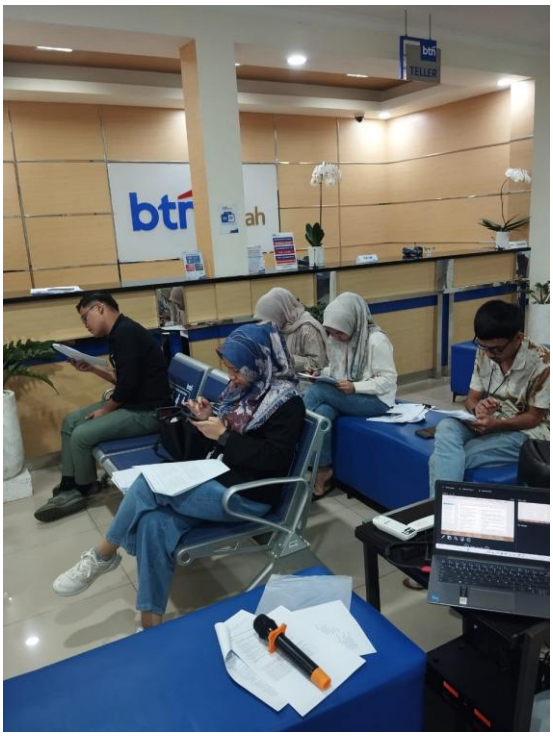
Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada kompetensi bahasa Inggris profesional pegawai BTN Syariah setelah mengikuti pelatihan TOEIC berbasis digital. Evaluasi program dilakukan melalui analisis hasil *pre-test* dan *post-test*, observasi proses pelaksanaan, serta kuesioner respons peserta. Secara umum, hasil menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran yang digunakan tidak hanya meningkatkan kemampuan bahasa Inggris, tetapi juga memengaruhi aspek motivasi dan kepercayaan diri peserta dalam penggunaan bahasa Inggris di lingkungan kerja.

Pelaksanaan Program Pelatihan

Program dilaksanakan dengan pendekatan *blended learning* yang mengintegrasikan pembelajaran tatap muka, platform digital, serta sesi *coaching*. Model ini memungkinkan peserta memperoleh pengalaman belajar yang lebih fleksibel, adaptif, dan berkelanjutan. Selama proses pelatihan, peserta menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam aktivitas kelas, latihan soal TOEIC, serta diskusi kelompok yang difasilitasi oleh instruktur.



Gambar 1. Pelaksanaan sesi tatap muka pelatihan TOEIC



Gambar 2. Sesi pelatihan

Integrasi antara pembelajaran konvensional dan digital memberikan ruang bagi peserta untuk memahami konsep secara bertahap, kemudian memperkuatnya melalui latihan mandiri. Selain itu, penggunaan platform digital memungkinkan peserta untuk melakukan pengulangan materi secara mandiri, yang merupakan faktor penting dalam penguasaan keterampilan bahasa asing.

Dalam konteks ESP (English for Specific Purposes), pembelajaran berbasis digital juga mendukung pengembangan *learner autonomy*, yaitu kemampuan peserta untuk mengatur dan mengarahkan proses belajarnya sendiri. Hal ini menjadi sangat relevan dalam lingkungan kerja, di mana waktu belajar formal sering kali terbatas.

Peningkatan Kemampuan TOEIC

Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan rata-rata skor TOEIC dari 425 pada *pre-test* menjadi 483 pada *post-test*, dengan kenaikan sebesar 58 poin. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pelatihan yang dirancang berdasarkan kebutuhan peserta (*need-based approach*) dan dikombinasikan dengan latihan terstruktur memberikan dampak yang signifikan terhadap kemampuan *listening* dan *reading comprehension*.



Gambar 3. Sesi coaching dan diskusi peserta

Peningkatan ini dapat dijelaskan melalui intensitas latihan yang dilakukan secara berulang, baik dalam sesi tatap muka maupun melalui platform digital. Latihan yang terstruktur dan berkelanjutan dapat berkontribusi terhadap peningkatan performa TOEIC secara signifikan. Selain itu, penggunaan simulasi TOEIC berbasis waktu membantu peserta membangun strategi pengerjaan soal yang lebih efektif, sehingga meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi tes sesungguhnya.

Penggunaan teknologi digital juga memberikan kontribusi penting dalam proses ini. Sistem latihan berbasis digital memungkinkan peserta memperoleh umpan balik secara langsung (*instant feedback*), sehingga mereka dapat segera mengidentifikasi kesalahan dan memperbaikinya. Hal ini semakin menekankan bahwa integrasi teknologi dalam pembelajaran bahasa mampu meningkatkan efektivitas latihan dan hasil belajar.

Lebih jauh, peningkatan skor TOEIC juga menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran yang bersifat kontekstual dan berbasis kebutuhan lebih efektif dibandingkan pelatihan yang bersifat umum. Hal ini karena materi yang diberikan lebih relevan dengan situasi kerja peserta, khususnya dalam konteks komunikasi perbankan syariah.

Peningkatan Kepercayaan Diri Peserta

Selain peningkatan kemampuan kognitif, hasil kuesioner menunjukkan bahwa 92% peserta mengalami peningkatan kepercayaan diri dalam menggunakan bahasa Inggris di lingkungan kerja setelah mengikuti program. Peningkatan ini terlihat dari meningkatnya keberanian peserta dalam berpartisipasi dalam diskusi, mencoba menggunakan istilah bahasa Inggris dalam konteks pekerjaan, serta kemampuan mereka dalam memahami instruksi berbahasa Inggris.

Hal ini menunjukkan adanya peningkatan *self-efficacy*, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas tertentu. Dalam konteks pembelajaran bahasa, *self-efficacy* merupakan faktor penting yang memengaruhi motivasi, ketekunan, dan keberhasilan belajar. Peserta dengan tingkat kepercayaan diri yang lebih tinggi cenderung lebih aktif dalam proses pembelajaran dan lebih konsisten dalam melakukan latihan mandiri.

Dalam konteks pembelajaran berbasis teknologi, peningkatan *self-efficacy* juga berkaitan dengan meningkatnya kemampuan peserta dalam mengelola strategi belajar mereka sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa pembelajaran digital tidak hanya berdampak pada aspek akademik, tetapi juga pada aspek psikologis peserta sebagai pembelajar dewasa.

PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, hasil program menunjukkan bahwa kombinasi *need-based participatory approach*, *blended learning*, dan *coaching* merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kompetensi bahasa Inggris profesional di lingkungan kerja. Efektivitas program ini tidak hanya tercermin dari peningkatan skor TOEIC, tetapi juga dari perubahan perilaku belajar dan peningkatan kepercayaan diri peserta.

Keberhasilan pendekatan berbasis kebutuhan menunjukkan pentingnya analisis awal dalam merancang program pelatihan bahasa. Dengan memahami kebutuhan spesifik peserta, materi pembelajaran dapat disesuaikan sehingga lebih relevan dan bermakna. Hal ini sejalan dengan prinsip ESP yang menekankan bahwa pembelajaran bahasa harus berorientasi pada kebutuhan pengguna bahasa (Hutchinson & Waters, 1987).

Selain itu, integrasi teknologi digital terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung proses pembelajaran yang fleksibel dan mandiri. Teknologi memungkinkan peserta untuk belajar kapan saja dan di mana saja, sehingga sangat sesuai dengan karakteristik pembelajar di lingkungan kerja (Godwin-Jones, 2018).

Aspek psikologis juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan program. Peningkatan *self-efficacy* menunjukkan bahwa peserta tidak hanya mengalami peningkatan kemampuan linguistik, tetapi juga perubahan dalam sikap dan keyakinan terhadap kemampuan mereka sendiri. Hal ini memperkuat temuan bahwa keberhasilan pembelajaran bahasa tidak hanya ditentukan oleh metode, tetapi juga oleh faktor motivasional dan psikologis pembelajar (Bandura, 1997).

Dengan demikian, pelatihan TOEIC berbasis digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana peningkatan kemampuan bahasa Inggris, tetapi juga sebagai intervensi pengembangan kompetensi yang lebih holistik, mencakup aspek kognitif, teknologi, dan psikologis secara simultan.

KESIMPULAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) melalui pelatihan TOEIC berbasis digital di BTN Syariah terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi bahasa Inggris profesional pegawai. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan skor TOEIC dari 465 menjadi 583 dengan kenaikan 118 poin, serta peningkatan kepercayaan diri sebesar 92%. Pendekatan *need-based participatory approach* yang dikombinasikan dengan *blended learning*, platform digital, dan

coaching terbukti mampu meningkatkan efektivitas pembelajaran, motivasi, dan kemandirian belajar peserta. Selain itu, faktor *self-efficacy* juga berperan penting dalam mendukung keberhasilan program. Program ini direkomendasikan untuk direplikasi pada institusi lain dengan penyesuaian kebutuhan kontekstual dan dukungan teknologi pembelajaran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Sriwijaya atas dukungan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak BTN Syariah yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta fasilitasi selama proses pelaksanaan program TOEIC for Professionals berlangsung. Selain itu, penulis menyampaikan apresiasi kepada seluruh peserta pelatihan yang telah berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari asesmen awal hingga evaluasi akhir. Tanpa keterlibatan dan komitmen peserta, program ini tidak dapat berjalan dengan optimal. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan manfaat berkelanjutan bagi peningkatan kompetensi bahasa Inggris profesional di lingkungan kerja BTN Syariah serta menjadi kontribusi nyata dalam pengembangan sumber daya manusia di sektor perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.

Educational Testing Service. (2025). *TOEIC® program data & global English skills report*. ETS. https://www.ets.org/toeic

Godwin-Jones, R. (2018). Using mobile technology to develop language skills and autonomy. *Language Learning & Technology, 22*(3), 3–8.

Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.

Jeong, H. (2021). *Global English in the Workplace: Introducing the Concepts of Workplace English as a Lingua Franca (WELF), and Successful WELF Users*. In A. Henry & Å. Persson (Eds.), *Engaging with Work in English Studies* (pp. 197–220). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-69720-4_9

Kurniawan, Y. S., Hakim, M. a. R., & Yanto, S. (2024). English for Islamic Banking: What English need of Indonesian Syariah bank employees in Bengkulu City. *Linguists Journal of Linguistics and Language Teaching*, *10*(1), 46. https://doi.org/10.29300/ling.v10i1.4503

Maulida, I. (2024). The Need Analysis of Material Design in English Teaching on ESP Program. *Media Bina Ilmiah, 18*(11). https://doi.org/10.33758/mbi.v18i11.845

Mijares, G. & Bulaybulay, R. (2025). Effectiveness of TOEIC Preparation in Enhancing Students' English Language Proficiency. *Psychology and Education: A Multidisciplinary Journal, 45*(4), 469-479. https://doi.org/10.70838/pemj.450403

Rogerson-Revell, P. (2023). Global English in business communication. *English for Specific Purposes, 71*, 54–66. https://doi.org/10.1016/j.esp.2023.02.007