BAB III

PENYAJIAN DATA

A. DISKRIPSI SUBYEK, OBYEK DAN LOKASI PENELITIAN

New Concept English Education Centre (NCEEC) adalah lembaga pendidikan bahasa inggris yang berada dibawah yayasan pendidikan New Concept. sejak didirikan pada tahun 1983, New Concept English Education Centre telah mendidik puluhan ribu siswa yang terdiri dari para pelajar tingkat SD,SLTP,SMA,Mahasiswa, pafa profesional dan tenaga eksekutif serta mereka yang merencanakan pendidikan lanjut di manca negara. Mulai tahun 2002, *New Concept English Education Centre* telah mengembangkan jaringanya ke kota-kota lain diluar JABODETABEK. Saat ini New Concept memiliki cabang di Bandung, Cirebon, Semarang,Yogyakarta, Solo, Madiun, Kediri, Surabaya, dan Makasar dengan total lebih dari 180 cabang. Dalam melaksanakan pengajaranya NCEEC menggunakan *Communicative Approach* yang dipadukan dengan kurikulum DIKNAS, Materi belajar dikembangkan melalui "*Metode Spiral*" dan *Expanding Horizon*" Yaitu tema-tema yang lebih dekat dengan diri didahulukan untuk kemudian direview kembali dengan tingkat kedalaman yang lebih tinggi pada sesi berikutnya. Untuk mengetahui keberhasilan belajar dilakukan evaluasi sistematis dan sinambung yang terdiri dari *Pre Evaluation, Mid Evaluation* dan *Post Evaluation.*

Sebagai kegiatan penunjang dan bentuk komunikasi terhadap khalayak *New Concept english education centre (NCEEC)* mengagendakan jadwal *Grand Meeting* untuk setiap wilayah rayon dan *Sunday Meeting* untuk setiap cabang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertahunya, Yang fungsinya adalah sebagai ajang menunjukkan hasil dari belajar di *NCEEC* yaitu dengan menampilkan kemampuan berbahasa melalui *tellent show* baik drama, Lomba lagu-lagu bahasa inggris , *Poetry reading* (baca puisi bahasa inggris) *News Reading show* (baca berita dalam bahasa inggris) harapan adanya kegiatan tersebut adalah untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga NCEEC tersebut.

1) Profil Informan

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Regional Manager 3 Jawa Timur. Berikut adalah profil dari informan :

Nama	: Mubasyir Latief
Pendidikan	: S1 (Sosiologi)
Jenis Kelamin	: Laki - Laki
Status Informan	: Regional Manager 3 Jawa Timur.

Bapak Mubasyir Latief sebagai informan utama dalam penelitian ini sebab merupakan Manager di New Concept English Education Centre (NCEEC) Regional 3 Jawa Timur dan yang bertanggung jawab atas semua proses manajemen NCEEC melakukan perencanaan (strategi) untuk mencapai target – target yang sudah ditentukan, begitu juga dalam meminimalkan siswa keluar sehingga tercapai target siswa aktif dalam lembaga sehingga merupakan kunci sumber informasi mengenai semua kegiatan dan program kerja NCEEC Jawa Timur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Awal memulai karier di NCEEC adalah dengan menjadi staf NCEEC Pusat yang berada di Jakarta, seiring dengan perkembangan karier yang meningkat sehingga pernah ditugaskan dibeberapa wilayah jabotabek kemudian di wilayah Bandung, Dan pada tahun 2003 mendapatkan kepercayaan dari direktur utama NCEEC untuk memulai membuka cabang di wilayah Jawa Timur dan ditunjuk sebagai pimpinan wilayah tersebut hingga akhirnya kini NCEEC sudah berkembang menjadi 16 cabang diwilayah Surabaya, Sidoarjo, Madiun, Kediri, dan Tuban.

Selain Bapak Mubasyir Latief, beberapa staff pembantu dan siswa dipilih sebagai informan untuk mengetahui bagaimana alur terbentuknya strategi komunikasi bisnis dalam meminimalakan siswa keluar. Berikut profil-profil informan tersebut dan mengapa mereka dipilih.

A Ms. Sofitri, adalah staf Administrasi cabang NCEEC Taman Aloha staf yang berhubungan langsung dengan customer baik siswa dan wali murid terkait dengan pembayaran, Informasi, Maupun kritik dan saran dari Customer langsung.

B Ms.Anita Rakhmawati, Adalah Assisten Pembantu manager di bidang pendidikan atau sering disebut sebagai *Supervisor Teacher,* dipilih karena membawahi bidang pengajaran dan staf pengajar .

2. Objek Penelitian

Untuk Obyek penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membahas Strategi komunikasi bisnis NCEEC dalam meminimalkan Siswa karena pada dasarnya lembaga jasa yang sukses dapat dilihat dari sejauhmana perusahaan jasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut bisa mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan jasa tersebut. Strategi Komunikasi Bisnis NCEEC dalam meminimalkan siswa keluar digunakan oleh NCEEC cabang taman aloha dalam menjaga loyalitas pelanggan sehingga tercapainya target siswa aktif yang mempengaruhi pada pendapatan profit lembaga bimbingan NCEEC tentunya. "Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planing*) dalam manajemen (*Management*) untuk mencapai suatu tujuan.[28] Diharapakan dengan Planing atau perencanaan dari komunikasi bisnis dalam meminimalkan siswa keluar akan tercapai tujuan dari lembaga tersebut.

Dengan kata lain planing adalah menetapakan pekerjaan yang harus dilakukan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. Planning merupakan penentuan garis-garis besar untuk memulai sebuah usaha, kebijaksanaan ditentukan, rencana kerja disusun, baik mengenai saat bila, maupun mengenai cara bagaimana usaha ini akan dikerjakan *(opertion).* Fungsi ini menghendaki dari si Manager suatu pandangan kedepan dengan tujuan yang terang.

3. LOKASI PENELITIAN

New Concept English Education Centre (NCEEC) adalah lembaga pendidikan bahasa inggris yang berada dibawah Yayasan pendidikan New Concept. Sejak didirikan pada tahun 1983, NCEEC telah mendidik puluhan ribu siswa yang terdiri dari pelajar ttingkat SD,SMP,SMA, Mahasiswa, Para profesional dan tenaga eksekutif serta mereka yang merencanakan pendidikan lanjut di manca Negara.

[28] Prof.Drs. Onong Uchjana Effendy,M.A. Ilmu komunikasi teori dan praktek (Bandung:REMAJA ROSDAKARYA,2009) hlm 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mulai tahun 2002, NCEEC telah mengembangkan jaringanya ke kota-kota luar JABODETABEK. Saat ini NCEEC memiliki cabang di Bandung, Semarang, Yogyakarta, Solo, Madiun, Kediri, dan pada tahun 2003 mulai membuka cabang di Surabaya, Sampai saat ini di Surabaya dan Sidoarjo sudah memiliki 16 cabang termasuk cabang Frainchess. Cabang NCEEC ke 123 yang beralamatkan di Perum Taman Aloha Blok H8 No 10 Sukodono Sidoarjo di buka pada tahun 2005 dengan jumlah siswa yang pernah belajar adalah lebih dari 1700an Siswa (data diambil dari nomer induk siswa NCEEC cabang Taman Aloha Akhir Oktober 2013 cabang ini dipilih sebagai lokasi penelitian oleh peneliti.

1. Visi

Ikut Berpartisipasi dalam mencerdaskan kehidupan bangsa khususnya dalam bidang pengajaran Bahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional Utama, Sarana dalam penyerapan informasi, teknologi dan ilmu pengetahuan.

Menciptakan lapangan kerja dan menyiapkan tenaga kerja berketrampilan Bahasa Inggris yang baik.

2. Misi

Menciptakan Suatu metode pengajaran mutakhir, aplikatif, dan teknik-teknik pembelajaran yang dapat mengakselerasi penguasaan Bahasa Inggris, Khususnya bagi pembelajaran di Indonesia.

Menciptakan suatu dukungan manajemen yang profesional agar aktifitas pembelajaran dapat berjalan secara efektif dan efisien.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menciptakan tim sumber daya manusia yang profesional melalui pelatihan dan pengembangan yang sistematis dan berdaya guna.

Secara berkesinambungan mengembangkan jaringan usaha dan pemasaran agar pelayanan pendidikan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Program Pengajaran

1. General English Program diperuntukan siswa mulai dari TK ssampai SMA disesuaikan dengan kemampuan bahasa inggris yang dimiliki siswa dan dipisahkan berdasar tingkatan atau level kelas.
2. English for Spescific Purposes (ESP)
3. In-Company Training
4. TOEFL preparation
5. Intensife Conversation and Private Class

4. Fasilitas Belajar

Proses belajar mengajar dirancang secara ideal untuk pembelajaran bahasa inggris yang efektif dan efisien. Tempat duduk pembelajar disusun dengan U-Shape yang memungkinkan terjadinya komunikasi yang aktif antaara pengajar dan pembelajar. Untuk menunjang proses pembelajaran setiap kelas dilengkapi dengan AC dan stereo seet, Sarana stereo set diperlukan untuk melatih *Pronounciation, Speaking dan listening* dengan kaset atau CD bersuarakan penutur asli Bahasa Inggris. Sebagai Konsekuensi kelas bahasa, jumlah peserta dalam setiap kelas dibatasi 12 siswa sehingga suasana belajar mengajar dapat berjalan lebih kondusif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Metode pengajaran

Dalam melaksanakan pengajaranya, NCEEC menggunakan *COMMUNICATIVE APPROACH* yang dipadukan dengan kurikulum Diknas dengan sentuhan – sentuhan khas kursus. Mayteri belajar dikembangkan melalui "metode Spiral" dan "Expanding Horizon " Yaitu tema-temayang lebih dekat dengan diri didahulukan untuk kemudian *direview* kembali dengan tingkat kedalaman yang lebih tinggi pada sesi berikutnya. Untuk mengetahui keberhasilan belajar, dilakukan evaluasi sistematis dan sinambung yang terdiri dari *Pre Evaluation, Mid Evaluation dan Post Evaluation.* Bagi Siswa yang telah lulus dari suatu tingkat diberikan buku rapor *(Report Card)* dan sertifikat.

6. Instruktur

Saat ini NCEEC didukung oleh tenaga pengajar tamatan dari berbagai perguruan tinggi negri maupun swasta ternama di negeri ini seperti : UPI ,UNESA, UNAIR, IAIN, STIBA dan berbagai universitas bergengsi lainya, Untuk meningkatkan kemampuan mengajar, NCEEC memberikan pelatihan pengajaran yang didesain secara khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

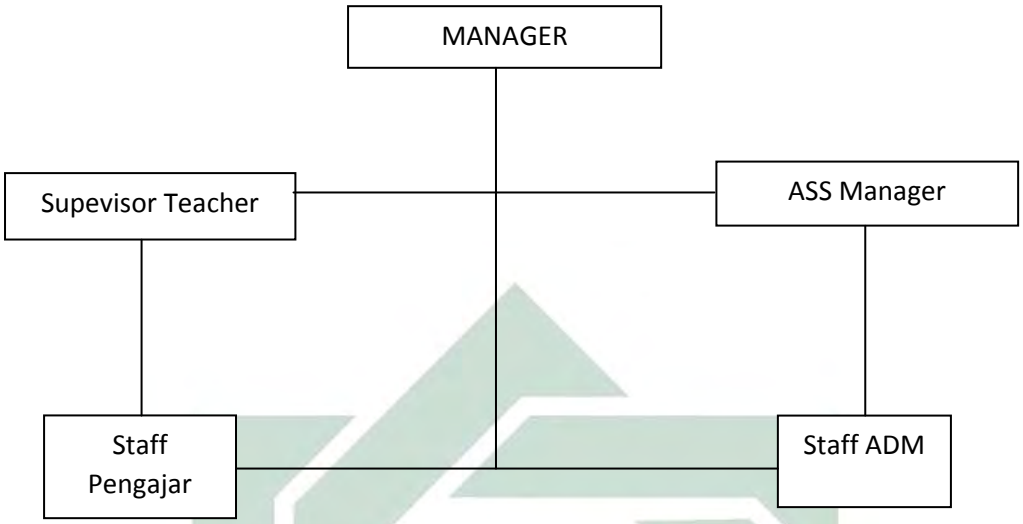
7. Kegiatan penunjang

Untuk mencapai keberhasilan yang optimal, kegiatan belajar didalam kelas juga didukung dengan penunjang diluar kelas seperti :

New Concept Conversation Club (NCCC) Sunday meeting Speech And Storytelling Contest. Study Tour, Jambore, Grand Meeting dan kegiatan penunjang lainya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Struktur Organisasi NCEEC Regional Wilayah III Jatim



4. TABEL NAMA PIMPINAN DAN STAF NCEEC

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN
1	Mr. Mubasyir Latief S.sos	Manager	S1
2	Mr. Naf'an farochi S.Pd	ASS Manager	S1
3	Ms. Anita Rakhmawati S.s	Supervisor Teacher	S1
4	Ms.Umul, Ms.SoFitri, Ms. Yanuarti, Mr. Parno, Mr.Budi, Mr. Hendro, Mr.Juno, Ms. Giyanti. Ms.Agustini, Ms.Lilik, Mr.Iyok,	Staff ADM	SMA
5	Ms. Hartaik S.pd, Ms. Rohmah S.s, Ms.Anggraini S.Pd,	Staff Pengajar	S1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Mr.Misbah Al-H S.Pd, Ms.Sri Widiastuti S.Pd.		

B. Deskripsi Penelitian

1.Solusi atas permasalahan target penguasaan Bahasa Inggris aktif.

Pada dasarnya setiap siswa yang belajar di NCEEC berharap bisa secepat mungkin dalam menguasai bahasa Ingrris aktif, Namun terkadang mereka kurang menyadari bahwasanya belajar bahasa itu tidak bisa hanya menyandarkan pada lembaga atau sekolah yang mungkin hanya punya waktu satu sampai dua jam perharinya. Seperti yang disampaikan saudari Sofitri selaku Staf Menejemen NCEEC.

> *"Tiap siswa yang datang kemari biasanya menanyakan berapa bulan mereka dapat bisa berbicara aktif dalam bahasa inggris.Disini Menejemen selalu menyampaikan ada tiga faktor yang sangat mempengaruhi siswa dapat cepat menguasai bahasa ingrris yang pertama adalah motivasi belajar yang tinggi akan peningnya bahasa inggris, kedua lingkungan yang mendukung, pergaulan, orang tua, sekolah yang mendukung, dan yang ketiga adalah memilih tempat les yang benar-benar mampu memberikan metode pengajaran yang aplikatif dalam penguasaan bahasa inggris.*

Dari wawancara diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa dalam mencapai target penguasaan bahasa inggris aktif ada tiga faktor pendukung yang harus dipenuhi mulai dari Motivasi dari diri siswa sendiri, lingkungan yang mendukung baik sekolah, keluarga, pergaulan, dan tentunya NCEEC sebagai lembaga yang terpercaya memberikan metode pengajaran yang aplikatif untuk penguasaan bahasa inggris aktif.

Menurut Anita Rakhmawati selaku supervisor pengajar menyampaikan:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *"Dalam penyampaian hasil belajar kepada orang tua, tiap empat bulan sekali NCEEC mengagendakan ujian tiap empat bulan sekali untuk mengetahui tingkat penguasaan siswa dalam bahasa inggris. Kemudian kita mengundang orang tua wali untuk kami berikan hasil evaluasi belajar berupa raport dan melakukan komunikasi langsung dengan orang tua wali."*

Untuk mengetahui hasil belajar ataupun target penguasaan bahasa inggris NCEEC melakukan evaluasi yaitu dengan mengagendakan achivement test atau ujian tiap empat bulan sekali sehingga dapat diketahui tingkatan penguasaan bahasa inggris dari siswa.

Sebagai bentuk komunikasi kepada khalayak dan sebagai penyampaian hasil belajar bahasa inggris secara aktif. NCEEC mengagendakan kegiatan luar kelas seperi grand meeting maupun sunday meeting yang diisi lomba-lomba dalam bahasa ingris, baca berita bahasa inggris, menyanyi bahasa inggris, crita bahasa inggris. Dari hasil pengamatan peneliti pada kegiatan Sunday meeting di Giant waru bulan november tahun 2013 yang diikuti siswa-siswa cabang NC Deltasari indah dan NC Taman aloha.

Kegiatan luar kelas selain sebagai media promosi NCEEC kepada khalayak, juga sebagai ajang menampilkan bakat-bakat siswa-siswi NCEEC dalam bahasa inggris dan menumbuhkan rasa bangga dan semakin loyal terhadap lembaga NCEEC.

2.Internal komunikasi sebagai sarana dalam pengembangan cabang.

Sebagai lembaga bimbingan yang profesional tentunya harus selalu mengedepankan kualitas pelayanan dan produk pengajaran yang aplikatif dan mendukung siswa dalam penguasaan bahasa aktif secara cepat. Tentunya harus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

didukung menejemen yang profesional baik tenaga pengajar maupun staf menejemen.

Bapak Mubasyir Latief selaku menejer wilayah jawa timur menyampaikan:

> *"sebagai lembaga terpercaya tentunya menejemen juga harus terus menerus melakukan evaluasi dalam kinerja melakukan pengembangan SDM lewat workshop. Seminar dan pelatihan. Itu difungsikan untuk tetap menjaga kepercayaan masyarakat modern yang terus meningkat tuntutanya. NCEEC mengagendakan rapat evaluasi tiap akhir bulan, pengembangan SDM karyawan dengan mengadakan training penguasaan bahasa inggris maupun training menejemen agar semakin solid menjaga keberlangsungan NCEEC.*

Dari hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa untuk menjaga eksistensi sebuah lembaga tentunya harus didukung pengelolaan menejemen yang profesional sehingga akan menjadikan team work yang solid dalam menjaga customer.

3.Penanganan jumlah turn over siswa .

Tiap lembaga yang berhasil tentunya memiliki target taget yang harus dipenuhi, baik target pendaftaran, pendapatan, siswa aktif dan juga tidak kalah pentingnya yaitu target siswa keluar yang harus seminimal mungkin, karena semakin tingginya angka siswa keluar berarti lembaga itu sudah gagal dalam menjaga loyalitas siswa dan akan mempengaruhi seluruh target-target lainya.

Bapak Mubasyir latief menyampaikan:

> *"Setiap lembaga yang berhasil itu dilihat bagaimana lembaga itu mampu mempertahankan siswa untuk tetap belajar. Begitu juga NCEEC selalu berusaha menjaga siswa agar merasa betah dan memberikan solusi terbaik. Misalnya memberikan diskon biaya bagi mereka yang kurang mampu, memberikan perhatian khusus berupa motivasi bagi mereka yang merasa kesusahan mengikuti pelajaran. Melakukan komunikasi langsung dengan orang tua wali, bahkan saya himbau kepada karyawan saya untuk menelpon dan bersilaturahmi ke tempat tinggal siswa yang memang sudah*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keluar untuk benar-benar memastikan mereka mendapatkan solusi atas alasan mereka keluar, yang pasti dalam menjaga kenyamanan siswa dalam belajar saya selalu menghimbau staf-staf saya untuk senantiasa tanggap melayani mereka dengan hati, menerapkan tiga S (senyum,sapa,salam) pada orang tua wali yang mengantar sehingga tercipta ikatan emosional dengan mereka" itu dulu ya mas besok ketemu di meeting awal bulan nanti kita bisa diskusi juga dengan teman-teman staff NCEEC)[29]

Seperti yang disampaikan Sofitri selaku karyawan operasional di cabang NCEEC Taman Aloha.

"*kegiatan silaturahmi ke rumah siswa yang sudah mengundurkan diri dari NCEEC ini tujuanya adalah untuk memberikan solusi atas alasan siswa keluar seperti. Memberikan potongan harga bagi siswa yang ada masalah dengan biaya, solusi jadwal yang berbenturan ataupun masalah dengan teman sekelas maupun yang lainya, dengan harapan siswa mau kembali les di NCEEC.*[30]

Untuk menjalin hubungan baik dengan customer atau pelanggan dalam kaitan penelitian ini adalah siswa-siwa New Concept maupun orang tua wali, Pemilik lembaga atau manajer berusaha untuk membangun komunikasi yang baik dengan pelangganya, sedangkan untuk mendapatkan kepercayaan maupun loyalitas pelanggan, Lembaga harus memadukan antara kualitas produk atau pengajaran dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga tercipta loyalitas terhadap LBB NCEEC. Berikut kutipan wawancara dengan manajer NCEEC :

Sebagai manajer tentunya Mr.Mubasyir mempunyai tanggung jawab penuh atas lembaga yang dipimpinya dan yang merencanakan sebaik mungkin hal

[29] Kutipan wawancara dengan Bapak Mubasyir Latief selaku Menejer NCEEC : 2/12/2013
[30] Data diambil dari hasil wawancara dan observasi rapat LPJ 17 februari 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau tindakan apa yang akan dilakukan melalui laporan evaluasi per staf divisi. Seperti yang disampaikan Bapak Mubasyir :

> *"Bahwasanya sebagi lembaga jasa, kepuasan pelanggan adalah tujuan utama kami, melaui produk pengajaran yang berkualitas dan tentunya dibarengi dengan pelayanan yang baik diharapkan customer akan selalu setia terhadap lembaga ini, maka dari itu saya himbau kepada seluruh staf agar selalu menjaga hubungan baik dengan customer, customer adalah nyawa lembaga ini tanpa adanya mereka tentunya kita tidak akan bisa seperti saat ini".*
>
> *Dengan Selalu menggali kekurangan lembaga dengan terus memperhatikan dan menyaring keluhan, Saran, kritik dari para customer sebagai evaluasi untuk melakukan tindakan perbaikan terhadap lembaga NCEEC ini".*[31]

Dalam sebuah manajemen, juga tidak terlepas dari aktifitas yang melibatkan orang lain. Aktifitas ini menghubungkan seseorang dengan orang lain melalui komunikasi, baik komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal. Komunikasi menjadi prioritas utama karena menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan membutuhkan ketrampilan komunikasi yang baik, Bapak Mubassyir juga menyampaikan untuk meningkatkan SDM staff atau karyawan, lembaga NCEEC menjadwalkan agenda workshop untuk memotivasi karyawan minimal satu tahun sekali sebagai pemupuk semangat dan teamwork bagi mereka guna lebih meningkatkan *skill* atau ketrampilan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan dan kerjasama yang baik antar divisi.

Seperti yang disampaikan Mrs.Anita Rakhmawati yang menjabat sebagai supervisor teacher.

> *"Tenaga pengajar selain bertugas memberikan materi pelajaran juga harus berkomunilkasi dengan orangtua/wali sisiwa dan senantiasa menjaga kenyamanan siswa di kelas, prioritas terhadap kualitas pengajaran dengan improvisasi secara kreatif, Care terhadap siswa dan*

[31] Kutipan wawancara dengan Bapak Mubasyir Latief selaku Menejer NCEEC : 3/12/2013

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selalu berkordinasi dengan staff Admin apabila ada siswa yang tidak masuk untuk segera dihubungi ataupun hal-hal kecil yang mengganggu kenyamanan siswa dalam belajar, sebagai bentuk perhatian dari guru atau tenaga pendidik terhadap siswa-siswanya."[32]

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasanya sinergi antara produk yang berkualitas dengan standar pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan positif dari pelanggan sehingga mereka betah untuk belajar di NCCEC.

Setiap lembaga maupun perusahaan dibidang jasa tentu saja tidak terlepas dan pasti juga pernah mendapatkan komplain, termasuk juga NCEEC baik berupa *komplain* pelayanan maupun materi pengajaaran yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Berikut kutipan wawancara :

"Untuk masalah disini biasanya hanya sekedar saran maupun kritik mengenai pengajaran yang disampaikan, biasanya mereka meminta dalam jangka waktu yang pendek anak-anak mereka harus bisa ngomong cas cis cus dalam bahasa inggris, tetapi tidak melihat sejauh mana kemampuan anaknya mengikuti pelajaran, dari pengalaman itu saya selalu menyampaikan kepada karyawan untuk memberikan pengertian bahwasanya belajar bahasa secara cepat itu dipengaruhi tiga faktor utama yang pertama adalah niat atau kemauan dari siswa yang tinggi, kemudian lingkungan yang mendukung dan tentunya yang terakhir adalah metode atau sistem pengajaran dari kita yang baik, apabila tiga komponen itu terpenuhi tentunya tidak perlu waktu yang lama untuk menguasai bahasa internasional ini. Yang pasti di NCEEC berusaha terus memotivasi pentingnya bahasa inggris untuk dipelajari oleh anak-anak sehingga mereka merasa butuh dan akirnya niat untuk belajar tinggi."

"Untuk masalah yang lain, kita selalu memberikan kemudahan untuk mereka yang terbentur dengan jadwal lain, memberikan kriteria kelas sesuai dengan kemampuan bahkan untuk biaya pun kami juga memberikan semacam beasiswa untuk belajar disini bagi mereka yang berprestasi disekolah dan kurang mampu, kami memberi diskon lima puluh sampe seratus ribu rupiah."[33]

Pernyataan diatas tentunya menjadi alasan bagi NCEEC untuk terus menjaga hubungan baik dengan siswa-siswa sehingga mereka merasa nyaman

[32] Kutipan wawancara dengan Mrs.Anita Rakhmawati selaku SPV teacher NCEEC : 3/12/2013
[33] Kutipan wawancara dengan Bapak Mubasyir Latief selaku Menejer NCEEC : 3/12/2013

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam belajar dan tentunya memberikan hasil belajar yang baik, seperti yang dialami vindo dengan kemahiranya dalam berkomunikasi dengan bahasa inggris, dia mendapat kesempatan untuk mewakili study banding ke Korea dan Thailand.

Untuk menyampaikan kualitas produk pengajaran dan pelayanan yang baik New Concept mengagendakan acara-acara yang melibatkan semua siswa maupun orang tua wali mereka seperti , Grand meeting, Sunday meeting, Pondok ramadhan, Penerimaan raport, Penerbitan Highlight, maupun berkunjung langsung ke rumah siswa. Melalui agenda-agenda acara tersebut diatas NCEEC menyampaikan langsung melalui menejer, tutor , petugas Admin sehingga tercipta saling pengertian maupun penyamaan misi antara Lembaga NCEEC dan Customer.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id