BAB IV

ANALISIS DATA

1.Temuan Penelitian

Dalam Perjalananya NCEEC selalu berusaha memenuhi permintaan pelanggan dengan memberikan produk pengajaran yang berkualitas dan tentunya pelayanan yang maksimal, Dan menerima saran maupun kritik dari customer sebagai tolak ukur dalam memperbaiki kualitas sehingga tercipta rasa nyaman yang menumbuhkan sikap loyal dalam belajar di LBB NCEEC.

Untuk menjaga loyalitas siswa siswi new concept, NCEEC selalu mengedepankan pelayanan yang optimal baik berupa pelayanan nonverbal yaitu tempat yang bersih, fasilitas yang lengkap dan tidak kalah pentingnya adalah product pengajaran yang mutakhir guna menciptakan penguasaan berbahasa ingris yang cepat dipadu dengan guru yang kompeten,bersahabat, staf admin yang baik, ramah sehingga customer merasa nyaman dan betah dalam belajar.

Dalam LBB NCEEC, seorang manajer memiliki tugas perencanaan (strategi) untuk mencapai target – target yang sudah ditentukan, begitu juga dalam strategi komunikasi bisnis dalam meminimalkan siswa keluar sehingga tercapai target siswa aktif dalam lembaga, Berdasarkan penyajian data yang telah dijelaskan sebelumnya, Dapat diperoleh temuan-temuan yang akan diuraikan sesuai dari hasil sumber penelitian dan pengamatan yang dilakukan oleh . Berikut adalah strategi riil yang dijalankan olaeh lembaga NCEEC hasil temuan peneliti:

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

1. Strategi komunikasi bisnis melalui komunikasi pemasaran :

Mengagendakan kegiatan luar kelas yaitu kegiatan nonformal luar kelas dengan mengagendakan acara seperti Grand Meeting, Sunday Meeting, Pondok Ramadhan, NCVT .

Grand Meeting adalah kegiatan luar kelas Lembaga NCEEC yang diadakan setiap Tahun sekali dan diikuti seluruh cabang NCEEC perwilayah, untuk acara tersebut NCEEC mengadakan di tempat-tempat wisata seperti di WBL, Jatim Park, Sengkaling, dan beberapa tempat wisata di malang.

Sunday Meeting adalah kegiatan luar kelas yang diadakan oleh lembaga per cabang saja, biasanya kegiatan ini dilaksanakan di sekitar cabang saja seperti di lapangan atau menyewa gedung olahraga maupun sekolah yang terjangkau oleh cabang NCEEC.

Isi dari kegiatan tersebut diatas adalah seperti lomba-lomba, Drama dalam bahasa inggris, singing contest, News Reading Contest, Story Telling,

Pondok ramadhan juga sebagai kegiatan Nonformal acara ini diadakan tiap bulan ramadhan khusus untuk siswa –siswi muslim, kegiatan ini dikemas dalam kegiatan buka bersama, acara ini diisi dengan ceramah agama, lomba ceramah bahasa inggris, sholat berjamaah dan buka bersama.

NCVT adalah New Concept Voice Tellent adalah kegiatan mencari bakat menyanyi dalam bahasa inggris, Audisi ini dilaksanakan oleh seluruh cabang wilayah di Indonesia untuk mencari Tallent yang berbakat, mereka yang terpilih

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

akan melakukan rekaman untuk mengisi lagu-lagu tematik sebagai pendukung metode pengajaaran NCEEC.

Melalui kegiatan – kegiatan outdoor di atas selain sebagai ajang kompetisi siswa, NCEEC menggunakan agenda acara tersebut sebagai media untuk mengkomunikasikan kualitas produk pengajaran, kualitas pelayanan, hasil-hasil pengajaran yang sudah tercapai kemudian perkembangan cabang, yang inti dari isi komunikasinya adalah menciptakan rasa bangga siswa-siswa untuk belajar di NCEEC. sehingga akan senantiasa setia dan terus tetap memilih NCEEC sebagai tempat kursus pilihan mereka.[34]

2. Strategi komunikasi bisnis melalui komunikasi antar pribadi guru dan orang tua wali siswa

Untuk mengetahui hasil belajar selama satu level atau per caturwulan sekali, NCEEC mengadakan ujian kenaikan tingkat dan hasilnya adalah disampaikan melalui nilai di raport dari NCEEC, pada saat pengambilan raport tersebut NCEEC melalui tutor pengajar bisa berkomunikasi langsung mengenai perkembangan siswa, menerima kritik dan saran dari orang tua wali, Menyampaikan suasana belajar yang nyaman melalui tempat yang bersih, rapi, dan bentuk komunikasi antar admin dan tutor yang menggunakan bahasa inggris, sehingga secara tidak langsung NCEEC sudah mengkomunikasikan melalui tempat, lingkungan belajar yang mendukung untuk berkomunikasi english aktif, nyaman, bersih, rapi. Sehingga penyamaan misipun terjalin, timbul rasa percaya untuk tetap menitipkan putra putri mereka belajar bahasa ingris di NCEEC.

[34] Data diambil dari wawancara dengan sofitri staf karyawan cabang 12/12/13

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

Merasa NCEEC sebagai partner untuk mengantarkan putra putri mereka sukses berbahasa inggris sebagai modal masa depan, dan tidak merasa sebagai ladang profit bagi lembaga. [35]

3. Strategi komunikasi bisnis melalui selebaran yang dibagikan ke siswa.

Highlight atau selebaran NCEEC terbit tiap empat bulan sekali tepatnya pada saat achivemet test berlangsung, terdiri dari empat lembar, lembar 1 berisi motivasi belajar bahasa inggris dari konsultan bahasa NCEEC, lembar 2 berisi tentang tips bagaimana belajar bahasa inggris dengan baik, lembar 3 berisi kuis berhadiah untuk siswa, lembar 4 berisi kegiatan-kegiatan NCEEC atau profil siswa-siswa yang berprestasi. Highlight tersebut sebagai bentuk komunikasi non-verbal, dengan harapan siswa-siswa termotivasi untuk mengetahui pentingnya bahasa inggris dan senantiasa belajar bahasa inggris dengan sungguh-sungguh dan dapat berprestasi.[36]

4. Strategi komunikasi bisnis melalui Komunikasi Antar Pribadi dengan Orang tua wali siswa oleh staf karyawan.

Bagi siswa yang mengundurkan diri, admin harus aktif mencari tau sebab atau masalah sehingga siswa tersebut keluar atau mengundurkan diri untuk tidak les lagi di NCEEC, melalui telepon atau mendatangi langsung ke tempat tinggal mereka, sehingga terjalin komunikasi antar pribadi dan sebagai bentuk perhatian lembaga NCEEC terhadap siswa-siswa sekalipun mereka yang sudah keluar, memberikan solusi atas alasan siswa keluar. Seperti misalnya keluar karena biaya maka NCEEC akan memberikan diskon khusus, ataupun keluar karena bentrok

[35] Data diambil dari hasil observasi penerimaan raport cawu ke 3 19/12/2013
[36] Data diambil dari hasil observasi ujian kenaikan tingkat cawu ke 3 15/12/2013

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

dengan jadwal lain maka admin akan memberikan jadwal pengganti yang disesuaikan dengan jadwal siswa. Hal tersebut dilakukan lembaga sebagai bentuk komunikasi langsung dengan customer dengan harapan meminimalkan siswa yang keluar.[37]

Dari uraian diatas dapat dideskripsikan bahwasanya, strategi komunikasi bisnis dalam meminimalkan siswa keluar di LBB NCEEC adalah dengan kegiatan-kegiatan seperti yang diuraikan diatas. dengan kualitas produk yang senantiasa terus ditingkatkan dan tidak kalah pentingnya yaitu kualitas pelayanan terhadap customer yang terus dijaga sehingga siswa – siswa akan merasa nyaman dan betah untuk terus belajar di LBB NCEEC.

1. Konfirmasi Temuan Dengan Teori,

Strategi komunikasi bisnis pada LBB NCEEC diatur sedemikian rupa oleh manajerial, Sehingga setiap pelayanan dalam hal pengajaran maupun pelayanan terhadap fasilitas dan administrasi adalah bertujuan memberikan kenyamanan bagi siswa sehingga mereka betah, senang dalam belajar,

Melalui kegiatan luar kelas acara yang diperuntukan sebagai ajang kreatifitas siswa ini juga sebagai media komunikasi untuk menyampaikan kualitas produk dan kualitas pelayanan NCEEC oleh menejer, melalui sambutan disela-sela acara, dengan harapan menumbuhkan sikap loyal bangga belajar di LBB NCEEC, sesuai dengan Teori Jarum Hypodermik yaitu memberikan stimulus masukan kepada audience secara langsung sehingga menumbuhkan respon positif sesuai yang

[37] Data diambil dari hasil wawancara dengan sofitri staff karyawan cabang 12/12/2013

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

diharapkan dalam penelitian ini adalah terciptanya loyalitas untuk tetap terus belajar bahasa inggris di NCEEC.

Penerimaan raport sebagai media komunikasi antara tutor dengan orang tua atau wali selain sebagai laporan hasil belajar kegiatan tersebut secara nonverbal juga sebagai media untuk mengkomunikasikan tempat belajar yang bersih, nyaman, rapi dan tentunya lingkungan belajar yang mendukung untuk menggunakan aktif dalam berbahasa inggris. Dalam penelitian ini, menggunakan teori fungsinal komunikatif untuk proses analisis, Teori ini digunakan untuk mengetahui tujuan dari kegiatan yang dilakukan Lembaga NCEEC, begitu juga dengan strategi komunikasi bisnis yang dijalankan NCEEC dalam meminimalkan siswa keluar atau lebih pada arah membangun loyalitas siswa terhadap NCEEC untuk senantiasa merasa nyaman dan betah belajar di NCEEC, Teori yang dikemukakan oleh Burgoon ini memfokuskan kepada "kegunaan, Motif, atau hasil dari komunikasi". Teori ini menjelaskan peran yang dimiliki oleh komunikasi non-verbal terhadap hasil komunikasi, seperti persuasi dan desepsi (pengelabuhan), Dengan demikian teori ini telah mengalihkan perhatian dari suatu pemahaman mengenai bagaimana cara kerja komunikasi non-verbal, Kepada apa yang dilakukan komunikasi non-verbal.[38]

Selebaran atau Highlight sebagai bentuk komunikasi Massa yang diperuntukan siswa, didalamnya berisi tentang motivasi belajar bahasa inggris, kegiatan-kegiatan NCEEC, profil siswa yang berprestasi dengan harapan siswa merasa bangga belajar di NCEEC dan mengetahui pentingnya belajar bahasa inggris sebagai bekal mereka di masa depan. Sessuai dengan teori jarum

[38] S.Djuarsa Sendjaja, Ph.D,Teori komunikasi universitas terbuka Fisip : 1994) hal 253

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

hypodermik yang mana dalam teori ini isi media dipandang sebagai obat yang disuntikan kedalam pembuluh audience, yang kemudian diasumsikan akan bereaksi akan sesuai yang diharapkan.[39]

Menghubungi langsung melalui telepon maupun berkunjung langsung ke rumah siswa yang mengundurkan diri dari LBB NCEEC, sebagai bentuk komunikasi antar pribadi NCEEC dengan siswa, Selain bentuk perhatian NCEEC terhadap siswa-siswanya juga memberikan solusi terhadap siswa yang keluar dengan harapan mereka kembali untuk melanjutkan les di NCEEC. Sesuai dengan teori disonansi kognitif dalam komunikasi antar pribadi yaitu merupakan sebuah teori komunikasi yang membahas mengenai perasaan ketidaknyamanan seseorang yang diakibatkan oleh sikap, pemikiran, dan perilaku yang tidak konsisten dan memotivasi seseorang untuk mengambil langkah demi mengurangi ketidaknyamanan tersebut.[40]

[39]S.Djuarsa Sendjaja, Ph.D,Teori komunikasi universitas terbuka Fisip : 1994) hal 188
[40] *http://Teori-Teori interpersonal.com//html*(diakses 24 des 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