

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Yayasan Goroba telah melakukan empat dimensi manajemen relasi untuk mempertahankan partisipasi relawan tetap melalui penerapan manajemen relasi yang efektif berdasarkan pendekatan komunikasi organisasi yang strategis dengan menggunakan *Relationship Management Theory* (RMT) untuk mempertahankan hubungan antara yayasan dan relawan yang dibuktikan dengan kepercayaan, komitmen, kepuasan, dan kontrol kebersamaan sebagaimana yang terkandung dalam teori RMT namun dalam perkembangan program Yayasan dan bertambahnya stakeholder, aktivitas pengelolaan hubungan Yayasan dengan relawan mengalami penurunan.

5.2 Saran

1. Saran Akademik

Penelitian ini mengungkapkan pentingnya komunikasi strategis dalam manajemen relasi antara organisasi sosial dan relawan tetap. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam eksplorasi faktor-faktor eksternal yang memengaruhi relasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk:

- 1) Mengintegrasikan lebih banyak teori komunikasi lainnya, seperti *Social Exchange Theory* atau *Organizational Communication Theory*, untuk memperluas perspektif.
- 2) Melibatkan variabel seperti demografi atau latar belakang relawan untuk

menganalisis pola partisipasi secara lebih mendalam.

2. Saran Praktis

Untuk Yayasan Goroba, berikut saran yang dapat diimplementasikan:

- 1) **Optimasi Komunikasi Internal:** Mengurangi miskomunikasi melalui standarisasi alur informasi, terutama terkait tugas lapangan. Sistem komunikasi yang lebih terstruktur akan meningkatkan efisiensi dan kepuasan relawan. Serta memperbanyak komunikasi dan aktivitas ringan bersama relawan tetap.
- 2) **Pengembangan Program Apresiasi:** Mengembangkan program apresiasi yang lebih beragam, seperti pengakuan publik terhadap relawan melalui media sosial atau pemberian penghargaan kategori khusus.
- 3) **Peningkatan Pelatihan:** Memperbanyak pelatihan khusus untuk relawan tetap berbasis kompetensi yang relevan dengan tugas relawan agar mereka merasa lebih diberdayakan dan kompeten.
- 4) **Evaluasi Rutin:** Memastikan evaluasi relasi dilakukan secara konsisten untuk menangkap perubahan kebutuhan relawan, sehingga dapat diambil langkah adaptif yang tepat waktu.