



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
LEMBAGA SWADAYA MASYARAKAT HUMAN INITIATIVE DALAM
MEMPERTAHANKAN MINAT MASYARAKAT UNTUK BERDONASI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.Ikom)**

**MUHAMMAD RAIHAN NUR IRFANSYAH
NPM. 213516516395**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
2024**



NATIONAL UNIVERSITY

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SERVICES OF THE
HUMAN INITIATIVE NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATION IN
MAINTAINING PUBLIC INTEREST IN DONATING**

THESIS

**Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Communication Science (S.Ikom) degree**

MUHAMMAD RAIHAN NUR IRFANSYAH

NPM. 213516516395

**STUDY PROGRAM OF COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
JAKARTA**

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Raihan Nur Irfansyah

NPM : 213516516395

Judul Skripsi : Pelayanan Customer Relationship Management Lembaga Swadaya Masyarakat Human Initiative dalam Mempertahankan Minat Masyarakat untuk Berdonasi

Dengan ini, saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan orisinal dari saya sendiri. Saya tidak menggunakan atau mengutip karya yang telah dipublikasikan sebelumnya tanpa memberikan pengakuan yang sesuai, serta tidak menjadikan karya ini sebagai duplikasi dari penelitian yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau ijazah di Universitas Nasional maupun perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian atau pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini penulis buat

Jakarta, 06 Februari 2025

Yang membuat pernyataan

Muhammad Raihan Nur Irfansyah



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

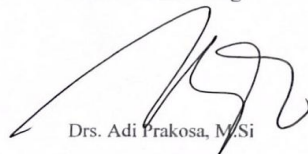
PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Raihan Nur Irfansyah
NPM : 213516516395
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Pelayanan Customer Relationship Management
Lembaga Swadaya Masyarakat Human Initiative
dalam Mempertahankan Minat Masyarakat Untuk
Berdonasi
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

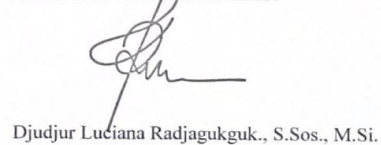
Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 4 Februari 2025

Dosen Pembimbing


Drs. Adi Prakosa, M.Si

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Raihan Nur Irfansyah
NPM : 213516516395
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pelayanan Customer Relationship Management
Lembaga Swadaya Masyarakat Human Initiative dalam
Mempertahankan Minat Masyarakat Untuk Berdonasi
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Nasional

Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, Maret 2025

Dosen Pembimbing


Drs. Adi Prakosa, M.Si

Dekan


Dr. Erna Erugwati Chotim, M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Raihan Nur Irfansyah
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516395
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsekrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul Skripsi : Pelayanan Customer Relationship Management
Lembaga Swadaya Masyarakat Human Initiative dalam Mempertahankan Minat Masyarakat Untuk Berdonasi

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 10 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si

Penguji I : Azizah Des Derivanli, S.I.Kom M.I.Kom

Penguji II : Drs. Adi Prakosa, M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI		
Nama	: Muhammad Raihan Nur Irfansyah	
NPM	: 213516516395	
Fakultas/Akademik	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
Prodi & Konsetrasi	: Ilmu Komunikasi & Public Relations	
Tanggal Sidang	: 10 Maret 2025	
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA		
Pelayanan Customer Relationship Management Lembaga Swadaya Masyarakat Human Initiative dalam Mempertahankan Minat Masyarakat Untuk Berdonasi		
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS		
Customer Relationship Management Services of Human Initiative Non-Governmental Organization in Maintaining Public Interest In Donating		
TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
 Drs. Adi Prakosa, M.Si	 Djudjur L. Radjagukguk, S.Sos., M.Si	 Muhammad Raihan Nur Irfansyah

ABSTRAK

Nama : Muhammad Raihan Nur Irfansyah
Npm : 213516516395
Judul : Pelayanan Customer Relationship Management Lembaga
Swadaya Masyarakat Human Initiative Dalam Mempertahankan
Minat Masyarakat Untuk Berdonasi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan dampaknya terhadap loyalitas donatur serta pengelolaan hubungan yang efektif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengelola LSM dan analisis dokumen yang berkaitan dengan pelayanan CRM yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan pelayanan CRM yang baik, termasuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, mampu meningkatkan loyalitas donatur. Selain itu, komunikasi yang transparan dan berkesinambungan antara lembaga dan donatur terbukti penting dalam pengelolaan hubungan yang efektif. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan CRM yang lebih baik dalam konteks lembaga swadaya masyarakat, sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk berdonasi.

Kata Kunci

Customer Relationship Management (CRM), Lembaga Swadaya Masyarakat, Loyalitas Donatur, Donasi, Pengelolaan Hubungan.



ABSTRACT

Name : Muhammad Raihan Nur Irfansyah
Npm : 213516516395
Title : Customer Relationship Management Services in Human Initiative
Non-Governmental Organization to Maintain Public Interest in
Donation

This study aims to analyze the implementation of Customer Relationship Management (CRM) in non-governmental organizations (NGOs) and its impact on donor loyalty as well as effective relationship management. The research employs a qualitative method with a case study approach, where data is collected through in-depth interviews with NGO managers and document analysis related to the applied CRM services. The findings indicate that effective CRM services, including the utilization of information and communication technology, significantly enhance donor loyalty. Furthermore, transparent and continuous communication between the organization and donors is proven to be crucial in effective relationship management. This research contributes to the development of improved CRM services in the context of NGOs, ultimately increasing public interest in making donations.

Keywords:

Customer Relationship Management (CRM), Non-Governmental Organization, Donor Loyalty, Donation, Relationship Management.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin dan tepat waktu. skripsi yang berjudul **"Pelayanan Customer Relationship Management Lembaga Swadaya Masyarakat Human Initiative dalam Mempertahankan Minat Masyarakat Untuk Berdonasi"** ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Nasional.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak sedikit bantuan, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, kekuatan, dan bimbingan-Nya selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional, yang telah memberikan fasilitas dan dukungan kepada penulis selama menempuh studi di universitas ini.
3. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah mendukung berbagai kegiatan akademik serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di fakultas ini.
4. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, yang selalu memberikan arahan, motivasi, dan kesempatan yang berarti bagi penulis untuk menyelesaikan studi.
5. Dosen pengampu Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si yang telah memberikan kami pengarahan dan nasihat dalam penyusunan skripsi ini

6. Bunda saya tercinta Mulyati, yang telah memberikan dorongan dan semangat terus- menerus dalam kehidupan saya terutama untuk kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Tante saya dan Om saya Rita Agustin dan Mario, yang telah berkontribusi besar juga untuk kebutuhan-kebutuhan saya dikuliah maupun diluar perkuliahan. Terima kasih sudah membiayai perkuliahan saya sampai selesai.
8. Untuk Almarhum Ayahku Dedy Nur Kristanto, Terima kasih juga atas uang tabungan semasa dirimu masih hidup untuk saya kelak nanti dewasa. Dan pada akhirnya detik ini, saya bisa menempuh dan menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi Universitas Nasional.
9. Sahabat-sahabat Ajib Company, Terima kasih telah menjadi bagian penting semasa diperkuliahan, Terima kasih dengan canda tawa, bentuk support dalam pendidikan, kebahagiaan yang belum tentu didapat oleh segelintir orang lain. Semoga kita selalu menjadi sahabat sampai akhir masa hidup kita.
10. Sahabat-sahabat Kemping ceriah, Terima kasih juga untuk kalian yang telah menjadi bagian penting semasa diperkuliahan, kalian tidak ada bedanya seperti sahabat-sahabat saya yang lain. Kalian selalu memberikan gelak tawa, canda, dan dukungan moral dalam pendidikan, semoga kita selalu kekal abadi didalam persahabatan. Selalu bahagia untuk diri kalian.
11. Teruntuk Pacar saya Tiara Ayu Lestary, Terima kasih untukmu karena kamu telah berkontribusi untuk kehidupan saya. Dukungan, perhatian, dan apapun itu telah kau keluarkan untuk saya. Terima kasih sudah selalu mendukung saya disaat saya sedang tidak yakin dengan diri saya sendiri. Pada akhirnya, skripsi ini selesai karena salah satu bentuk dukunganmu juga.
12. Dan tanpa mengurangi rasa hormat saya kepada semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu namanya, Terima kasih yang sudah memberi dukungan kepada diri saya dalam bentuk apapun. Terima kasih

yang sebesar-besarnya, karena kalian sudah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 2 Oktober 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Signifikansi Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
2.2. Landasan Teori	27

2.2.1 Teori Kepercayaan	27
2.3. Landasan Konsep	28
2.3.1 Pelayanan	28
2.3.2 Komunikasi yang Transparan	29
2.3.3 Responsif terhadap Kebutuhan Donatur	30
2.3.4 Pemberian Informasi yang Relevan	31
2.3.5 Pengalaman Positif.....	31
2.3.6 Customer Relationship Management (CRM)	33
2.3.7 Donasi	34
2.4. Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Paradigma Penelitian.....	37
3.2. Pendekatan Penelitian.....	38
3.3. Subyek dan Obyek Penelitian.....	40
3.4. Teknik Pengambilan Data	40
3.4.1 Teknik Observasi	41
3.4.2 Teknik Wawancara.....	42
3.4.3 Teknik Dokumentasi	43
3.5. Teknik Pemilihan Informan.....	44
3.5.1 Key Informan	44
3.5.2 Supporting Informan	46
3.6. Teknik Analisis Data	47
3.6.1 Reduksi Data	47
3.6.2 Penyajian Data	47
3.6.3 Penarikan Kesimpulan	47

3.7. Teknik Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Human Initiative	50
4.1.1 Profil Media Human Initiative	54
4.1.2 Visi dan Misi Human Initiative.....	55
4.1.3 Kode Etik	55
4.1.4 Struktur Organisasi Human Initiative	56
4.1.5 Jobdesk Customer Relation Management	57
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Kemampuan Transparansi dan Pengelolaan Dana.....	59
4.2.2 Niat Baik untuk Komunikasi yang Efektif.....	62
4.2.3 Integritas Kualitas Pelayanan.....	65
4.2.4 Website Solusi Peduli sebagai Sarana Masyarakat atau Donatur	67
4.2.5 Pelayanan Dalam Menjaga Donatur	88
4.2.6 Implementasi Data Human Initiative	90
4.3 Pembahasan	92
4.3.1 Kemampuan (<i>Competence</i>).....	94
4.3.2 Niat Baik (<i>Benevolence</i>)	95
4.3.3 Integritas (<i>Integrity</i>)	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data peminat program donasi pada tahun 2023	3
Gambar 1. 2 Data peminat program donasi pada tahun 2024	4
Gambar 1. 3 Bukti respon positif masyarakat	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4. 1 Logo Human Initiative	50
Gambar 4. 2 Dokumentasi Program Orang Tua Asuh	52
Gambar 4. 3 Struktur Human Initiative	56
Gambar 4. 4 Jobdesk CRM	57
Gambar 4. 5 Penerima Manfaat Paket gizi Penghafal Al-Quran dari dana donatur	59
Gambar 4. 6 Sofi Penerima Manfaat dari Program Orang Tua Asuh	60
Gambar 4. 7 Ungkapan Terima Kasih dari Orang Tua Sofi	61
Gambar 4. 8 Acara Internal Kolaborasi Donatur Komunikasikan Pemberian Bantuan Hunian Sementara Korban Bencana	62
Gambar 4. 9 Penerima Manfaat dari Pembangunan Hunian Korban Bencana	64
Gambar 4. 10 Humanity Outlook Pameran Kolaborasi	65
Gambar 4. 11 Homepage Website Solusi Peduli	67
Gambar 4. 12 Form Donasi Untuk Donatur Rutin	69
Gambar 4. 13 Program Minat Donor untuk Orang Tua Asuh	70
Gambar 4. 14 Dokumentasi Darurat Bencana Alam	72
Gambar 4. 15 Bukti Transaksi Donatur Berdonasi	74
Gambar 4. 16 Hasil Data-Data Donatur	76
Gambar 4. 17 Aplikasi Sigma dan Data Warehouse	78
Gambar 4. 18 WhatsApp Marketing	81
Gambar 4. 19 Email Marketing	83
Gambar 4. 20 Kunjungan Donatur	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu dalam Penelitian	14
Tabel 2. 2 State of Art.....	18

