

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini, telah dianalisis pelayanan Customer Relationship Management (CRM) yang diterapkan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat Human Initiative dalam upaya mempertahankan minat masyarakat untuk berdonasi. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa kesimpulan signifikan dapat diambil:

1. Pentingnya Pelayanan CRM: Human Initiative secara aktif menerapkan strategi CRM yang efektif, yang berfokus pada pengembangan hubungan jangka panjang dengan donatur. Melalui pendekatan yang berbasis pada transparansi dan komunikasi yang responsif, lembaga ini berhasil memperkuat kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam program-program kemanusiaan yang dijalankan.
2. Transparansi dan Akuntabilitas: Salah satu pilar utama dari keberhasilan Human Initiative adalah komitmen untuk menyediakan laporan penggunaan dana yang jelas dan komprehensif. Data menunjukkan bahwa 78% donatur merasa puas dengan laporan yang diterima, yang menciptakan rasa aman dan percaya terhadap pengelolaan dana. Transparansi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk membangun kepercayaan, tetapi juga sebagai jembatan komunikasi yang memperkuat hubungan antara donatur dan lembaga.
3. Niat Baik dalam Interaksi: Human Initiative menunjukkan niat baik yang kuat dalam setiap interaksi dengan donatur. Melalui komunikasi yang bersifat personal, seperti ucapan terima kasih dan pembaruan mengenai dampak dari donasi mereka, lembaga ini berhasil menciptakan hubungan emosional yang lebih dalam. Hal ini penting dalam meningkatkan loyalitas donatur, yang merasa bahwa kontribusi mereka dihargai dan memiliki dampak nyata.

4. Integritas dalam Pengelolaan: Integritas menjadi komponen krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat. Human Initiative memiliki prosedur yang jelas untuk menangani keluhan dan masalah yang muncul, serta memastikan bahwa setiap sumbangan digunakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tindakan tegas ini menunjukkan komitmen lembaga dalam menciptakan akuntabilitas dan transparansi.
5. Dampak Positif pada Loyalitas Donatur: Hasil penelitian menunjukkan bahwa donatur yang merasa terlibat dan dihargai cenderung lebih loyal. Program-program yang berorientasi pada dampak sosial, seperti "Orang Tua Asuh" dan manajemen bencana, berhasil menarik perhatian dan dukungan yang signifikan dari masyarakat. Ini menunjukkan bahwa ketika donatur melihat hasil nyata dari kontribusi mereka, mereka lebih termotivasi untuk terus mendukung lembaga.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk Human Initiative dan lembaga sejenis guna meningkatkan efektivitas pelayanan mereka dalam mempertahankan minat masyarakat untuk berdonasi:

1. Meningkatkan Pelayanan Komunikasi: Human Initiative disarankan untuk terus memperkuat strategi komunikasi yang telah diterapkan. Memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial dan aplikasi pesan instan, dapat meningkatkan interaksi dengan donatur. Dengan komunikasi yang lebih cepat dan responsif, lembaga akan dapat menjawab pertanyaan dan kebutuhan donatur dengan lebih baik, sehingga memperkuat hubungan yang telah terjalin.
2. Pengembangan Program Loyalitas: Menciptakan program loyalitas yang lebih sistematis untuk donatur tetap sangat penting. Memberikan penghargaan atau insentif bagi donatur yang berkontribusi secara rutin akan memperkuat keterlibatan mereka. Misalnya, program khusus bagi

donatur tetap yang mencakup laporan berkala dan acara eksklusif dapat membantu membangun rasa keterikatan dan komitmen yang lebih kuat.

3. Pemanfaatan Teknologi untuk Analisis Data: Menggunakan teknologi modern untuk menganalisis data donatur dapat memberikan wawasan berharga mengenai pola kontribusi dan preferensi mereka. Dengan memahami karakteristik donatur secara mendalam, Human Initiative dapat menyesuaikan program dan komunikasi mereka untuk lebih memenuhi kebutuhan dan harapan donatur, sehingga meningkatkan efektivitas penggalangan dana.
4. Peningkatan Pelatihan untuk Staff CRM: Pelatihan yang berkelanjutan untuk staf di divisi CRM sangat diperlukan agar mereka memiliki keterampilan yang memadai dalam membangun hubungan yang kuat dengan donatur. Fokus pada aspek komunikasi yang empatik dan profesional akan meningkatkan kualitas pelayanan. Sesi pelatihan yang melibatkan pelatihan dan simulasi interaksi dapat membantu staf dalam menghadapi berbagai situasi yang mungkin muncul.
5. Evaluasi Berkala terhadap Program: Melakukan evaluasi rutin terhadap program-program yang dijalankan akan membantu Human Initiative untuk memahami dampak dan efektivitas setiap inisiatif. Dengan mengumpulkan feedback dari donatur dan penerima manfaat, lembaga dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan hasil. Selain itu, melibatkan donatur dalam proses evaluasi dapat meningkatkan rasa kepemilikan mereka terhadap program yang didukung.