BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam bab-bab sebelumnya mengenai peranan silaturrahim dalam menjaga loyalitas donatur di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme dari silaturrahim yang dilakukan oleh Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar dilakukan dengan dua cara, yaitu *online* dan *offline*. Pelaksanaan silaturrahim secara *online* ialah dalam bersilaturrahim menggunakan media *online* seperti grup whatsapp dan facebook. Dengan selalu membuat perbincangan di grup tersebut dan juga diikuti *sharing* hal lain seperti program-program Kotak Amal, tausiyah Islami, dan pemberdayaan dari program-program Kotak Amal yang sudah terlaksana. Sedangkan silaturrahim *offline* ialah bersilaturrahim dengan berkunjung ke rumah-rumah donatur. Pelaksanaan silaturrahim secara *offline* ini dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa fase dari wilayah cakupan silaturrahim, subjek silaturrahim, dan kondisi saat silaturrahim.

2. Peran silaturrahim yang diterapkan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar adalah dengan adanya silaturrahim menjaga tali persaudaraan antara pihak relawan dengan donatur. Silaturrahim ini juga membuat para donatur mendapatkan *feedback*

baik berupa kepedulian lembaga dengan donatur dengan memberikan pesan-pesan dan tausiyah Islami. Dengan silaturrahim ini pula menjadi ajang Kotak Amal untuk transparan dalam program-program mereka kepada donatur. hal itu membuat donatur merasa senang dengan adanya silaturrahim yang dilakukan oleh Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar. Adanya perasaan senang tersebut berpengaruh dalam loyalitas dari donatur kepada program-program Kotak Amal dari mendukung program-program Kotak Amal baru.

3. Dalam tinjauan *syari'ah marketing*, pelaksanaan muamalah harus sesuai dengan syariat Islam, begitupun pada lembaga seperti Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar dalam melakukan silaturrahim. Pelaksanaan silaturrahim yang dilakukan oleh YKKAI Cabang Blitar merupakan bagian dari penerapan *marketing public relation* dan *soul marketing.* Penerapan silaturrahim ditinjau dari *marketing public relation* meliputi tiga aspek yaitu (1) Penerapan pull strategy dalam silaturrahim ialah bersikap jujur dalam menuturkan apapun mengenai lembaga amil zakat yang bertujuan untuk menyakinkan donatur akan program yang dilaksanakan. (2) Penerapan push strategy dengan memberikan pesan-pesan dan tausiyah Islami baik saat melakukan silaturrahim maupun berkomunikasi melalui media *online.* Kegiatan doa bersama diakhir kunjungan silaturahim juga memotivasi donatur untuk berdonasi. Hal tersebut bertujuan mendorong donatur untuk berdonasi ke lembaga. (3) Penerapan pass strategy dengan memberikan *reward* kepada donatur dan bersikap

murah hati dan ramah bertujuan untuk membujuk donatur untuk mencoba program-program lain dari YKKAI Cabang Blitar. Selain itu kegiatan silaturrahim didukung dengan publikasi, komunikasi baik dan intesif, dan ajakan untuk bergabung dalam aktivitas sosial dari YKKAI Cabang Blitar membuat kepercayaan donatur bertambah akhirnya berdampak kepada loyalitas donatur. Silaturrahim juga merupakan penerapan dari *soul marketing*. Adanya silaturrahim akan memupuk *good-will relationship.* Hubungan ini akan membuat interaksi yang kokoh antara donatur dengan pihak YKKAI Cabang Blitar. Hal itu semua juga akan berakibat pada loyalitas donatur meningkat kepada YKKAI Cabang Blitar. Oleh sebab itu, peranan silaturrahim dalam menjaga loyalitas donatur telah sesuai dengan *marketing public relation* dan *soul marketing.* Dengan penerapan yang sesuai maka pelaksanaan silaturrahim sudah sesuai *syariah marketing*, karena *marketing public relation* dan *soul marketing* sendiri bagian dari *syariah marketing*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran, sebagai berikut:

1. Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar memanfaatkan media video visual dalam mendukung program silaturrahimnya. Dengan adanya video visual akan mempermudah dan memupuk kepercayaan lebih dari donatur kepada lembaga mengenai program-program pemberdayaan yang sudah terlaksana.

2. Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar harus mampu membuat program-program baru untuk menambah minat dari donatur dalam berdonasi dari sisi donasi *insidental.*
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan dengan pendekatan, variabel dan perspektif yang lain dalam penelitian yang ada di Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia (YKKAI) Cabang Blitar.