

MANAJEMEN RELAWAN DI YAYASAN ISTANA BELAJAR ANAK BANTEN

**Shafa Yuandina Sekarayu¹,
Maulana Irfan²**

Program Studi Kesejahteraan Sosial
FISIP, Universitas Padjadjaran^{1,2}

Article history

Received : 2023-07-31

Revised : 2023-08-09

Accepted : 2023-08-10

*Corresponding author :

¹shafa19014@mailunpad.ac.id; ²
maulana.irfan@unpad.ac.id

No. doi: 10.24198/focus.v6i1.48859

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses manajemen relawan dalam aspek persiapan, keterlibatan relawan, dan pelestarian program relawan yang dilakukan oleh pengurus dari Yayasan Istana Belajar Anak Banten. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik yang digunakan adalah wawancara, studi literatur dan dokumentasi serta observasi non partisipatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen relawan di Yayasan Istana Belajar dapat mempertahankan program relawan dengan baik, menciptakan lingkungan yang positif dan mendukung, serta meningkatkan kualitas program yang dijalankan. Hal ini dapat dilihat melalui proses persiapan, keterlibatan relawan, dan pelestarian program yang dilakukan oleh Yayasan Istana Belajar Anak Banten.

Kata Kunci: Manajemen Relawan, Relawan, Organisasi Pelayanan Manusia

ABSTRACT

This study aims to identify and describe the volunteer management process in the aspects of preparation, volunteer engagement, and preservation of the volunteer program carried out by administrators from Istana Belajar Anak Banten Foundation. This research used qualitative methods with descriptive research type. The techniques used are interviews, literature studies and documentation as well as non-participatory observation. The results showed that volunteer management at the Istana Belajar Anak Banten Foundation was able to maintain the volunteer program well, create a positive and supportive environment, and improve the quality of the programs being implemented. This can be seen through the process of preparation, involvement of volunteers, and program preservation carried out by Istana Belajar Anak Banten Foundation

Keywords: Volunteer Management, Volunteers, Human Service Organizations

PENDAHULUAN

Pada tahun 2021 Indonesia dinobatkan menjadi negara paling dermawan menurut laporan *World Giving Index: A Global Pandemic Special Report* yang disusun oleh *Charities Aid Foundation* (CAF). Dalam laporan tersebut dinilai dari beberapa dimensi yaitu membantu orang yang tidak dikenal, donasi, dan menjadi sukarelawan

(Charities Aid Foundation, 2021). Berdasarkan data tersebut, Indonesia memperoleh angka terbesar yakni 60% pada dimensi sukarelawan, yang kemudian diikuti oleh negara Kenya sebesar 49%, Nigeria sebesar 42%, Myanmar sebesar 31%, dan Australia sebesar 30%. Data tersebut dapat menunjukkan bahwasannya Indonesia merupakan salah satu negara

yang mempunyai potensi kerelawanan yang cukup besar yang seharusnya dapat dikelola dengan baik oleh organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kemanusiaan.

Menurut Brown dan Korten (1991:49) dalam Setiyawati et al (2016) organisasi pelayanan manusia dapat dikategorikan sebagai sektor ketiga. Ciri khas yang dimiliki sektor ini berupa sifat kerelawanan atau *voluntary* yang merujuk pada tindakan yang dilakukan secara sukarela dan tanpa paksaan. Adapun karakteristik khusus dari energi kerelawanan menurut (Raharjo, 2015), yaitu;

- 1.) Energi kerelawanan adalah energi yang murah, paling tidak secara keuangan dan politik, serta adanya kuantitas potensi yang luas.
- 2.) Energi kerelawanan tidak mudah dikendalikan oleh mekanisme yang digunakan untuk mengontrol bentuk energi sosial lainnya.
- 3.) Energi kerelawanan merupakan suatu energi yang kemungkinan bisa meningkatkan kekuatan energinya sendiri (*self-reinforcing*) yang mana dapat diarahkan dengan mekanisme yang telah ditentukan oleh organisasi sosial atau organisasi pelayanan manusia.

Memasukkan energi kerelawanan ke dalam organisasi pelayanan sosial adalah penting guna memahami organisasi pelayanan sosial yang dapat membantu pekerjaan sosial dan upaya kesejahteraan sosial. Menurut Jones dan May (1992) hampir semua pekerja sosial bekerja dalam *setting* keorganisasian. Hal ini berimplikasi bahwa pekerja sosial dan organisasi saling membutuhkan satu sama lain, atau dapat diartikan bahwa para pekerja sosial dan kesejahteraan memiliki kapasitas untuk menentukan dan mempengaruhi organisasi; para pekerja juga merupakan anggota organisasi lain dalam organisasi dan termasuk di antara pengguna jasa; selain itu,

organisasi adalah tempat yang strategis untuk berpartisipasi dalam proses pembaruan dan perubahan (Setiyawati et al., 2016:20-21).

Salah satu organisasi dengan energi kerelawanan yang cukup besar adalah Yayasan Istana Belajar Anak Banten (ISBANBAN) yang mana kepengurusannya sudah tersebar di 7 Kota/Kabupaten di Provinsi Banten. Secara kelembagaan, Yayasan Istana Belajar Anak Banten bertujuan untuk mewadahi bentuk kepedulian dari para remaja di Banten, terhadap peningkatan literasi dan penciptaan akses pendidikan untuk anak-anak dari keluarga kurang mampu di wilayah Banten. Oleh karena itu yayasan ini mempunyai aktivitas yang berfokus pada pengajaran dan kualitas pendidikan anak-anak tersebut. Yayasan Istana Belajar Anak Banten memiliki ciri khas para relawan pengajar yang menjadi ujung tombak dari keberlangsungan program-program di Yayasan Istana Belajar Anak Banten, sehingga manajemen relawan menjadi salah satu prioritas dalam organisasi tersebut.

Disamping itu, Weinbach (1994) menegaskan bahwa posisi relawan dalam organisasi pelayanan manusia merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi. Adapun penelitian Alfes et al. (2017) dalam (Cho et al., 2020) menyatakan performa relawan dalam menjalankan tugasnya dipengaruhi oleh motivasi relawan dan manajemen relawan yang berjalan dengan baik. Kondisi tersebut membuat Yayasan Istana Belajar Anak Banten menyadari pentingnya manajemen relawan yang baik guna mendukung kinerja relawan dalam menjalankan tugasnya.

Kemudian, dalam penelitian yang dilakukan Raharjo (2015) tentang manajemen relawan pada organisasi pelayanan sosial juga dapat diketahui bahwa sebagian besar dari organisasi sosial masih dikelola secara tradisional.

Maksudnya adalah secara struktur dan pelaksanaannya masih memiliki ciri-ciri tradisional yang didominasi dan dikelola secara 'kekeluargaan' dengan dorongan 'altruistik'. Salah satu faktor tambahan adalah kurangnya jumlah penelitian yang mengkaji tentang kerelawanan, menyebabkan terbatasnya informasi yang berperan sebagai basis pengetahuan untuk meningkatkan kualitas manajemen organisasi dan pengelolaan sumber daya relawan.

Konsep manajemen relawan dijelaskan dalam buku yang berjudul *The Volunteer Management Handbook: Leadership Strategies for Success*, menurut Connors (2012) manajemen relawan merupakan proses sistematis dan logis yang bekerja dengan dan melalui sukarelawan untuk mencapai tujuan organisasi dalam dinamika lingkungan yang berubah-ubah. Pada dasarnya, proses ini dapat dijelaskan dengan model PEP (*Preparation, Engagement, and Perpetuation*) yang mencakup komponen perencanaan program, rekrutmen dan seleksi, pelatihan, pengakuan relawan, dan evaluasi.

Pada penelitian ini akan menggunakan model PEP yang bertujuan untuk melihat bahwa sukarelawan dipersiapkan dengan baik untuk peran mereka, terlibat dalam pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan serta minat sukarelawan, dan termotivasi untuk mempertahankan keterlibatan mereka dalam organisasi. Secara keseluruhan, model PEP dirancang untuk memastikan bahwa organisasi memiliki proses dalam mengelola relawan, yang mana tidak hanya membantu memaksimalkan dampak dari upaya relawan, tetapi juga memastikan bahwa relawan merasa dihargai, terlibat, dan termotivasi untuk terus memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam bidang kesejahteraan sosial, manajemen relawan merupakan bagian dari metode administrasi pekerjaan sosial.

Menurut Pak et al., (2016) dalam pekerjaan sosial, kompetensi merupakan nilai inti dari pelayanan sosial. Kompetensi yang dimiliki oleh administrator pekerjaan sosial menjadi aspek penting untuk menunjang keberhasilan suatu lembaga pelayanan sosial dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian dengan mempelajari bagaimana proses manajemen relawan yang dilakukan oleh Yayasan Istana Belajar Anak Banten dalam aspek persiapan, aspek keterlibatan relawan, dan aspek pelestarian program relawan berdasarkan konsep yang dijelaskan oleh Connors (2012). Peneliti berharap penelitian ini dapat berfungsi sebagai kajian akademis mengenai manajemen relawan bagi lembaga sosial maupun organisasi yang bergerak pada bidang relawan kemanusiaan.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam menggambarkan proses manajemen relawan yang dilakukan oleh Yayasan Istana Belajar Anak Banten sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan. Dalam hal ini, peneliti memilih informan yang mengetahui atau terlibat secara langsung dengan masalah penelitian yakni manajemen relawan di Yayasan Istana Belajar Anak Banten. Informan yang dipilih merupakan para pengurus dan relawan yang telah melakukan masa pengabdian di Yayasan Istana Belajar Anak Banten selama 3 tahun atau lebih, sebagai seorang yang bertugas untuk melakukan aktivitas pelayanan sosial. Selain itu, teknik pengumpulan data akan menggunakan teknik wawancara untuk memperoleh data primer, melakukan studi dokumentasi serta kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder penelitian. Kemudian, penelitian ini juga menerapkan observasi non-partisipatif dengan cara melakukan

pengamatan secara tidak langsung serta tidak terlibat dalam kegiatan yang dilakukan oleh informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persiapan (*Preparation*)

Pada manajemen relawan dengan model PEP (*preparation, engagement, perpetuation*), persiapan merupakan salah satu hal yang perlu diterapkan dalam manajemen relawan (Connors, 2012). Pada prosesnya Yayasan Istana Belajar Anak Banten menerapkan aspek-aspek persiapan dalam model PEP yang meliputi persiapan yang dilakukan oleh pengurus relawan, perencanaan program relawan, perencanaan anggaran dan efisiensi biaya program relawan.

a) Persiapan Pengurus

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa bukan hanya relawan yang perlu dipersiapkan, melainkan pengurus relawan juga perlu dipersiapkan keterampilan dan pengetahuannya sehingga dapat mendukung tugasnya untuk mempersiapkan peran relawan dalam organisasi. Persiapan pengurus relawan di Yayasan Istana Belajar Anak Banten dilakukan melalui program *Gathering* yang dirancang khusus untuk mempersiapkan para pengurus relawan. Lebih lanjut pengurus relawan menyebutkan:

"*Gathering* ini biasanya khusus untuk pengurus ISBANBAN supaya pengurus ini lebih siap dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan hal tersebut akhirnya dibuatlah *Gathering* yang mana nantinya aku diberikan pelatihan tentang kegiatan dan tugas *Human Resource*"

Sumber: Wawancara peneliti dengan informan

Dalam hal ini, pengurus relawan diberikan pelatihan mengenai *Human Resource* untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya dalam bidang tersebut. Hal ini sangat penting

untuk merancang program yang sesuai dengan kebutuhan para relawan di desa atau program yang diperlukan ketika relawan pertama kali datang ke desa.

b) Perencanaan Program

Perencanaan program relawan dilakukan oleh pengurus relawan untuk mempersiapkan relawan yang akan dan sedang mengajar anak-anak binaan Yayasan Istana Belajar Anak Banten di desa. Pengurus relawan akan mengidentifikasi kebutuhan spesifik yang ingin diatasi oleh program relawan. Mengenai hal ini, pengurus relawan melibatkan relawan untuk memastikan kesesuaian program dengan kebutuhan dan minat relawan. Selanjutnya pengurus relawan akan menetapkan tujuan yang jelas dan terukur untuk program relawan berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi. Selain identifikasi kebutuhan, pengurus relawan juga mempertimbangkan keterampilan, keahlian, dan minat yang dimiliki relawan untuk membantu menyusun program relawan yang sesuai dengan kebutuhan serta memungkinkan relawan untuk berpartisipasi dengan maksimal.

Salah satu program yang disusun oleh pengurus relawan adalah *Upgrading Skill*. Program ini diberikan berdasarkan kebutuhan relawan yang baru bergabung dengan Yayasan Istana Belajar Anak Banten, hal ini karena para relawan memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. *Upgrading Skill* melibatkan pemateri yang ahli di bidangnya untuk memberikan edukasi seputar materi yang telah ditentukan. Berdasarkan wawancara dengan informan, materi yang dipilih akan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik para relawan di lapangan, seperti misalnya kepemimpinan, kerjasama tim, atau metode pengajaran anak-anak.

Adapun program *Online Skill Class* yang dirancang berdasarkan kebutuhan relawan yang sudah melakukan pengajaran di desa. Program ini bertujuan untuk memberikan

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan relawan, apabila relawan merasa memerlukan pengetahuan atau keterampilan tertentu yang bisa mendukung peran mereka sebagai relawan Yayasan Istana Belajar Anak Banten. Pengurus relawan akan melaksanakan Program *Online Skill Class* yang dilakukan dengan berdiskusi bersama relawan dan melakukan survey mengenai pengetahuan atau keterampilan yang dibutuhkan relawan.

Selain merencanakan program untuk pengembangan pengetahuan dan keterampilan relawan, pengurus relawan Yayasan Istana Belajar Anak Banten juga memberikan program yang bersifat *team building* untuk membantu keterlibatan secara emosional sebagai relawan. Hal ini karena rasa kekeluargaan dalam Yayasan Istana Belajar Anak Banten merupakan nilai yang penting. Untuk memperkuat rasa kekeluargaan ini, dilakukan program *First Meet* yang terbagi menjadi *First Meet Chapter* dan *First Meet All Chapter*. *First Meet Chapter* dilaksanakan di daerah relawan masing-masing, setelah relawan baru dinyatakan diterima dan telah mengikuti program *Upgrading Skill*. Sedangkan, *First Meet All Chapter* bertujuan mempertemukan seluruh relawan baru dan relawan lama dari berbagai daerah untuk berbaur. Setelah itu, para relawan akan diperkenalkan kepada Yayasan Istana Belajar Anak Banten sehingga mereka memperoleh informasi lebih lanjut tentang organisasi. Semua ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk memupuk nilai-nilai kekeluargaan Yayasan Istana Belajar Anak Banten dan memperkuat kedekatan dan kerjasama sukarelawan.

c) Perencanaan Anggaran dan Efisiensi Biaya

Berdasarkan hasil temuan, pengurus relawan Yayasan Istana Belajar Anak Banten melakukan perencanaan anggaran dan efisiensi biaya. Hal ini dilakukan dengan merancang RAB (Rencana Anggaran Biaya) yang mana dirancang berdasarkan hasil dari

identifikasi terhadap program atau kegiatan yang akan dilakukan karena pengurus relawan perlu mengetahui sumber daya apa yang dibutuhkan, sehingga penggunaan dana yang tidak diperlukan dapat dihindari. Hal ini dapat dilihat dari pengurus relawan yang memanfaatkan sumber daya yang ada dengan baik, yang dibuktikan dari hasil wawancara mengenai *program Online Skill Class* yang hanya membutuhkan biaya untuk cinderamata yang biasanya diberikan kepada pemateri sebagai kenang-kenangan, karena sebagian besar pemateri merupakan relasi dari staff atau pengurus relawan yang bersedia memberikan pengajaran secara gratis sebagai bentuk dari kegiatan sosial.

Selain memanfaatkan sumber daya internal, pengurus relawan juga melakukan pencarian sumber daya eksternal seperti sponsor, donatur, atau perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan program ISBANBAN *Leadership Academy* (ILEADS) yang memperoleh sponsor dari *Nutrifoods* dalam bentuk menyediakan pemateri yang ahli di bidang *Human Resources* untuk memberikan pelatihan kepada para relawan. Terakhir, pengurus relawan melakukan *monitoring* dan evaluasi setelah program relawan berjalan, menurut informan *monitoring* dan evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui potensi pemborosan atau kesalahan penggunaan dana dan juga memastikan efisiensi dalam penggunaan sumber daya.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Yayasan Istana Belajar Anak Banten melakukan proses persiapan yang sesuai dengan model PEP dalam manajemen relawan. Persiapan yang dilakukan oleh Yayasan Istana Belajar Anak Banten mencakup persiapan pengurus relawan, perencanaan program, perencanaan anggaran, dan efisiensi biaya.

2. Keterlibatan Relawan (*Volunteer Engagement*)

Dalam model PEP (*preparation, engagement, perpetuation*), keterlibatan

relawan menjadi salah satu komponen penting untuk melihat keterlibatan relawan dalam kegiatan organisasi dan membangun hubungan yang kuat antara relawan dengan organisasi. Dalam prosesnya, Yayasan Istana Belajar Anak Banten menerapkan aspek-aspek keterlibatan relawan dalam model PEP yang meliputi rekrutmen, seleksi, orientasi, pelatihan, pengakuan relawan, dan pemeliharaan program.

a) Rekrutmen dan Seleksi

Keterlibatan relawan dimulai dari proses rekrutmen dan seleksi, disini pengurus relawan melakukan rekrutmen dan seleksi relawan untuk memilih calon relawan yang sesuai dengan kebutuhan program Yayasan Istana Belajar Anak Banten. Dalam hal ini, pengurus relawan merancang tahap-tahap rekrutmen dan seleksi relawan dengan melakukan penentuan kebutuhan, kemudian pengurus relawan akan membuat timeline dan menentukan jumlah relawan yang dibutuhkan.

Kemudian, dilakukan penyebaran informasi mengenai kebutuhan relawan, waktu seleksi berkas, seleksi wawancara, persyaratan, dan tautan *google form* dalam bentuk poster yang nantinya diberikan kepada masyarakat atau kelompok target tertentu melalui broadcast di *Whatsapp*, *telegram*, kemudian juga mengajukan kerjasama dengan media *partner*, akun-akun informasi *volunteer*, informasi mahasiswa, informasi kegiatan, atau bekerja sama dengan beberapa institusi. Selanjutnya, pengurus relawan melakukan penilaian KPI (*Key Performance Indicators*) melalui akan *google form* yang telah diisi oleh relawan, mencakup pertanyaan standar tentang data diri dan pertanyaan dan studi kasus untuk melihat *skill problem solving* dan manajemen waktu yang dimiliki relawan.

Selain menyebarkan informasi melalui berbagai media sosial, Yayasan Istana Belajar Anak Banten juga mempunyai strategi untuk meningkatkan partisipasi dalam proses rekrutmen yakni dengan

mengadakan webinar. Webinar yang diadakan merupakan webinar mengenai kerelawanan yang mana menjadi peluang besar bagi Yayasan Istana Belajar Anak Banten untuk memperkenalkan organisasi dan memberikan informasi mengenai rekrutmen dan seleksi untuk relawan. Kemudian Yayasan Istana Belajar Anak Banten juga melakukan kunjungan ke beberapa universitas untuk bekerjasama dan mempromosikan rekrutmen relawan. Setelah relawan melalui proses rekrutmen dan seleksi, para relawan yang dinyatakan diterima menjadi relawan Yayasan Istana Belajar Anak Banten akan mengikuti proses orientasi dan pelatihan untuk diarahkan dan dipersiapkan dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai relawan.

b) Orientasi dan Pelatihan

Dalam manajemen relawan, orientasi dan pelatihan relawan merupakan salah satu hal penting untuk keberhasilan manajemen relawan. Hal ini karena relawan memiliki tingkat pengalaman serta pengetahuan yang berbeda-beda oleh karena itu relawan perlu diarahkan dan diberi pembekalan sebelum menjalankan tanggung jawabnya. Berkaitan dengan orientasi, kegiatan orientasi Yayasan Istana Belajar Anak Banten disebut dengan *First Meet* yang dilakukan sebanyak dua pertemuan yakni *First Meet Chapter* dan *First Meet All Chapter*. Pada *First Meet Chapter* akan dilakukan relawan di daerahnya masing-masing yang bertujuan untuk memperkenalkan Yayasan Istana Belajar Anak Banten kepada relawan, hal ini mencakup visi, misi, tujuan, serta nilai-nilai yang dimiliki Yayasan Istana Belajar Anak Banten.

Selain itu, kegiatan tersebut juga menjadi kesempatan bagi relawan bisa mengenal lebih jauh mengenai organisasi dan tanggung jawab yang nantinya akan mereka miliki serta harapan terhadap kinerja para relawan. Sedangkan pada *First Meet All Chapter* menjadi wadah relawan baru untuk mengenal relawan lama dari seluruh daerah

Yayasan Istana Belajar Anak Banten, hal ini dilakukan untuk berbagi pengetahuan dan pemahaman mengenai isu-isu yang relevan terkait program atau kegiatan yang dijalankan oleh relawan.

Setelah mengikuti proses orientasi, para relawan diarahkan untuk mengikuti proses pelatihan yang dikemas menjadi tiga program yaitu *Upgrading*, *Online Skill Class*, *ISBANBAN Leadership Academy* (ILEADS). Program *Upgrading* bertujuan untuk memberikan pembekalan berupa keterampilan atau pengetahuan baru yang bisa mendukung peran mereka sebagai relawan, dan diberikan pada saat relawan baru bergabung dalam organisasi. Sedangkan program *Online Skill Class* bertujuan untuk mendorong pemahaman peran relawan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, program ini diberikan saat relawan menghadapi tantangan tertentu atau memerlukan pengetahuan atau keterampilan tertentu selama mengajar di desa. Program pelatihan yang terakhir adalah *ISBANBAN Leadership Academy* (ILEADS) yang mempunyai tujuan untuk mendorong pembelajaran dan pengembangan diri relawan secara berkelanjutan. Pelatihan ini dilakukan dengan mempertemukan relawan dengan pemateri yang ahli dibidangnya, kemudian para relawan akan bekerja sama dalam membuat suatu program yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari relawan yaitu:

"Aku pernah ikut ILEADS dimana aku dilatih untuk membuat *project* dan mengembangkan suatu *project* yang diberikan oleh *expert*. Menurut aku ini kesempatan pengembangan kemampuan yang luar biasa banget karena sebelumnya aku belum pernah mendapatkan pengetahuan tersebut."

Sumber: Wawancara peneliti dengan informan

c) Pengakuan Relawan

Selain diberikan pelatihan, relawan juga diberikan pengakuan yang bertujuan untuk memberikan apresiasi serta motivasi kepada relawan yang sudah memberikan kontribusinya secara sukarela. Dalam model PEP, pengakuan relawan berkaitan dengan kegiatan yang bertujuan untuk membangun ketahanan relawan, meminimalisir rasa jenuh, serta memberikan apresiasi kepada relawan atas kinerjanya. Berdasarkan hasil temuan dapat diketahui bahwa Yayasan Istana Belajar Anak Banten memberikan pengakuan relawan diantaranya dalam bentuk sertifikat dan jaket organisasi.

Yayasan Istana Belajar Anak Banten memberikan pengakuan relawan setiap setahun sekali setelah masa pengabdian relawan selesai. Pemberian pengakuan relawan tidak dengan mudah diberikan karena relawan sangat dibutuhkan dalam organisasi. Berdasarkan hal tersebut, pengurus relawan mempunyai KPI (*key performance indicators*) khusus untuk pengakuan relawan yang dilihat dari keaktifan relawan yang dilihat dari rasa tanggung jawab, ide, komunikasi, absensi, dan lain sebagainya. Dalam pelaksanaannya, manajemen pusat dan pengurus turun langsung untuk memberikan sertifikat dan jaket kepada para relawan. Berikut pernyataan dari informan mengenai pengakuan relawan:

"Aku ingin menjadi relawan di ISBANBAN karena aku mau belajar bagaimana cara mengelola sesuatu dan belajar cara mengajar yang mana hal tersebut aku dapatkan di ISBANBAN. Kemudian kekeluargaan yang erat juga jadi membuat aku nyaman dan *enjoy* untuk ikut kegiatan ISBANBAN, malah aku tidak mengharapkan untuk mendapatkan sertifikat atau penghargaan tertentu."

Sumber: Wawancara peneliti dengan informan

Berdasarkan hasil temuan diketahui bahwa apresiasi yang diberikan organisasi kepada relawan membuat relawan bertahan dalam organisasi dikarenakan relawan akan merasa kerja kerasnya selama mengabdikan dihargai oleh organisasi. Sedangkan, relawan merasa lebih cenderung bertahan karena mereka merasakan kekeluargaan dan motivasi dari anggota lainnya, bukan karena menginginkan sertifikat atau jaket sebagai penghargaan. Namun, relawan juga merasa senang ketika kerja keras mereka diakui dan diapresiasi oleh organisasi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memberikan pengakuan kepada relawan guna memperkuat kepuasan dan pengalaman positif, sehingga mereka dapat terus memberikan kontribusinya.

d) Pemeliharaan Program

Pemeliharaan program menjadi komponen terakhir dalam keterlibatan relawan. Dalam model PEP, pemeliharaan program relawan bertujuan untuk memberikan dukungan dan pengembangan yang berkelanjutan terhadap program relawan yang telah berjalan. Domain ini mencakup keterlibatan staf dalam pengakuan sukarelawan dan memecahkan konflik antara relawan dan staf. Berdasarkan hasil temuan dapat diketahui bahwa manajemen pusat, staf, dan pengurus relawan terlibat dalam kegiatan pengakuan relawan. Kemudian, pengurus relawan dan relawan merasa hubungan yang ada dalam organisasi adalah seperti keluarga dan tidak membedakan satu sama lainnya.

Selanjutnya, jika terjadi konflik dalam organisasi, pengurus relawan akan menyelesaikannya dengan cara mempertemukan orang-orang yang terlibat dalam konflik, kemudian pengurus relawan juga akan didampingi relawan sebagai saksi, pengurus relawan atau staff dari manajemen Yayasan Istana Belajar Anak Banten, yang mana dilakukan untuk mengetahui pusat masalah dan mendapatkan solusi terbaik. Adapun strategi yang digunakan pengurus

relawan guna memastikan keberlanjutan program relawan yaitu pendekatan secara relawan, rasa kekeluargaan dan *sense of belonging* relawan terhadap Yayasan Istana Belajar Anak Banten.

Pengurus relawan merasa relawan yang sudah mempunyai *sense of belonging* terhadap organisasi akan merasa menjadi relawan bukanlah suatu pekerjaan atau kewajiban, melainkan relawan akan merasa *healing* dan bertemu dengan teman-temannya. Hal ini sesuai dengan apa yang dirasakan relawan yaitu mereka merasa berlibur untuk bertemu dengan teman-teman setiap melakukan program minggu belajar di desa. Berdasarkan berbagai pemaparan tersebut, maka dapat diketahui bahwa Yayasan Istana Belajar Anak Banten melakukan proses keterlibatan relawan yang dimulai dari proses rekrutmen, seleksi, orientasi, pelatihan, pengakuan relawan, dan pemeliharaan program yang sesuai dengan manajemen relawan model PEP.

3. Pelestarian (*Perpetuation*)

Manajemen relawan dengan model PEP (*preparation, engagement, perpetuation*) memiliki pelestarian program (program *perpetuation*) atau yang dikenal dengan pertahanan relawan yang mana bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang positif serta mendukung bagi relawan. Hal ini dapat dilakukan dengan misalnya komunikasi rutin, evaluasi dampak pekerjaan relawan, atau memberikan kesempatan relawan untuk mengembangkan keterampilan atau pengetahuannya. Dalam penelitian ini, peneliti melihat bagaimana pelestarian program yang dilakukan Yayasan Istana Belajar Anak Banten melalui pengembangan sumber daya dan advokasi program.

a) Pengembangan Sumber Daya

Pengembangan sumber daya yang dalam manajemen relawan melibatkan proses pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang bertujuan untuk

keberlanjutan organisasi dalam menjalankan program atau kegiatannya. Dalam pelestarian program, pengembangan sumber daya dilakukan dengan melakukan identifikasi kebutuhan penggalangan dana (*fundraising*) atau mengembangkan strategi fundraising. Berkaitan dengan hal ini, Yayasan Istana Belajar Anak Banten tidak memfokuskan aktivitas *fundraising* untuk program relawan, melainkan *fundraising* dilakukan untuk kegiatan di desa atau beasiswa Yayasan Istana Belajar Anak Banten. Pengembangan sumber daya dalam program relawan dilakukan melalui kolaborasi dengan perusahaan atau *partner* untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan para relawan.

Dalam hal lain, *fundraising* yang telah dilakukan diantaranya melakukan *collaboration partner* dimana Yayasan Istana Belajar Anak Banten dengan berbagai partner dalam melakukan penggalangan dana *public*. Adapun beberapa partner yang pernah menjadi berkolaborasi dengan Yayasan Istana Belajar Anak Banten yakni Kitabisa, Gojek, dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Kemudian, Yayasan Istana Belajar Anak Banten juga melakukan *crowdfunding* menggunakan platform Kitabisa.com. Selain *crowdfunding*, Yayasan Istana Belajar Anak Banten juga menerima *corporate social responsibility* (CSR) dengan beberapa perusahaan guna melakukan pengembangan berbagai program, salah satu perusahaan yang melakukan CSR bersama Yayasan Istana Belajar Anak Banten yakni Ninja Xpress Indonesia yang menyelenggarakan kegiatan belajar untuk anak-anak di desa.

b) Advokasi Program

Advokasi program merupakan kegiatan yang mencakup evaluasi terhadap proses, hasil, atau dampak dari pekerjaan yang dilakukan relawan. Yayasan Istana Belajar Anak Banten melakukan evaluasi yang terbagi menjadi evaluasi kecil, evaluasi

semester, dan evaluasi tahunan. Evaluasi kecil menjadi evaluasi yang dilakukan ketika pelaksanaan sebuah program atau kegiatan selesai. Dalam evaluasi ini, para relawan dilibatkan untuk mengidentifikasi kendala serta bagaimana solusi untuk kedepannya. Sedangkan evaluasi semester dilakukan oleh pengurus dan relawan setiap enam bulan sekali untuk membahas program yang telah dijalankan. Terakhir adalah evaluasi tahunan atau keseluruhan yang biasanya dilakukan saat kegiatan pengakuan relawan untuk membahas setahun belakang kemarin mengenai program yang dilakukan.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan yang menunjukkan bahwa dalam prosesnya, manajemen relawan yang dilakukan Yayasan Istana Belajar Anak Banten saling berkaitan antara satu aspek dengan aspek lainnya. Selain itu, proses manajemen yang dilaksanakan oleh Yayasan Istana Belajar Anak Banten dapat memelihara program relawan dengan baik, menciptakan lingkungan yang positif dan mendukung, serta terus meningkatkan kualitas program yang dijalankan.

REFERENSI

- Charities Aid Foundation (2021). CAF *World Giving Index: A Global Pandemic Special Report*. Inggris: The Charities Aid Foundation
- Cho, H., Wong, Z., & Chiu, W. (2020). The Effect of Volunteer Management on Intention to Continue Volunteering: A Mediating Role of Job Satisfaction of Volunteers. *SAGE Open*.
- Connors, T. D. (Ed.). (2012). *The Volunteer Management Handbook: Leadership Strategies for Success* (Vol. 235). John Wiley & Sons.
- Pak, C., Cheung, J. C., & Tsui, M. (2016). Looking for social work values and ethics in the textbooks of social

services administration over the past 50 years (1965-2014). Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance.

Raharjo, S.T. (2015). Manajemen Relawan: Model Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Relawan pada Organisasi Pelayanan Sosial. Jatinangor: Unpad Press

Setiyawati,E., Raharjo & Fedryansyah (2016). Pelayanan Sosial: Faith Based Organization.Sumedang: Unpad Press.

Weinbach, (1994), The Social Worker as Manager, Theory and Practice, 2ndEdition Allyn & Bacon