

ANALISIS STRATEGI KEMITRAAN AKSI CEPAT TANGGAP (ACT) TERHADAP KEBERHASILAN PROGRAM

Maulana Irfan

Pusat Studi CSR, Kewirausahaan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, FISIP Universitas Padjadjaran

E-mail: maulana.irfan@unpad.ac.id

Binahayati Rusyidi

Departemen Kesejahteraan Sosial, FISIP Universitas Padjadjaran

E-mail: titinamaku2012@gmail.com

Zulham Hamidan Lubis

Mahasiswa Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Padjadjaran

E-mail: zulham18001@mail.unpad.ac.id

ABSTRAK

Di era saat ini, perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menyebabkan perubahan di segala aspek, tidak terkecuali lembaga pelayanan sosial. Revolusi ini mengharuskan organisasi pelayanan sosial untuk mengikuti dan mengambil peran agar tidak tertinggal mengenai tren yang terjadi. Agar tidak tertinggal, salah satu cara untuk menghadapi fenomena ini, yaitu dengan menjalin kerja sama dengan organisasi lain baik pemerintah, perusahaan, dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kepustakaan. Data diambil melalui wawancara dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan dengan pihak *staff* ACT Jabar, sementara studi kepustakaan dilakukan dengan menelusuri *website* atau situs dan jurnal atau artikel-artikel ilmiah yang berkaitan dengan topik penulisan. Hasilnya, ACT dalam melaksanakan strategi kemitraannya melalui peningkatan kualitas dan kuantitas program, serta publikasi melalui media online dan media cetak.

Kata Kunci: TIK, kemitraan, program.

PENDAHULUAN

Munculnya berbagai jenis pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga pelayanan sosial memperlihatkan kecenderungan bergesernya sejumlah aktivitas pelayanan sosial yang secara tradisional diselenggarakan oleh keluarga besar ke masyarakat melalui mekanisme pasar (Raharjo, S.T., 2002). Selanjutnya, Raharjo mengatakan pergeseran ini menimbulkan efek ganda terhadap profesionalitas penyelenggaraan pelayanan sosial oleh lembaga sosial.

Pergeseran ini disebabkan karena organisasi berada dalam suatu lingkungan

yang senantiasa terus berkembang (Kast, dalam Djati 2000). Lebih lanjut beliau menjelaskan hal ini disebabkan oleh revolusi informasi dan komunikasi yang memicu perubahan di lingkungan yang mengharuskan organisasi, khususnya organisasi pelayanan sosial harus selalu mengikuti dan mengambil peran terhadap tren yang terjadi.

Menurut Fakih (dalam Rosana, 2010) LSM mengalami ketergantungan yang cukup kuat terhadap lembaga donor apapun bentuknya, baik hibah ataupun hutang yang menimbulkan persoalan. Seperti misalnya '*Plan International*'

sebuah LSM yang berkiprah di Indonesia sebagai salah satu LSM perlindungan anak bersamaan dengan UNICEF. Lembaga ini sering tampil dan bersuara terhadap kasus-kasus kekerasan terhadap anak yang terjadi di Indonesia. Dalam situs indonews.id lembaga ini dinilai hampir bangkrut disebabkan karena faktor ketidaksiapan sumber daya manusia *Plan Indonesia* terhadap sebuah proyek dan faktor ekonomi global yang tengah sulit ditambah persaingan organisasi-organisasi sekarang ini karena perkembangan teknologi. (<https://indonews.id/artikel/2674/Terancam-Bangkrut-Plan-International-Dikabarkan-Segera-Bikin-Yayasan-Lokal/> diunduh pada tanggal 23 mei 2021 pukul 19.30)

Parrot (2008), melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), kelompok sukarelawan dan pengguna berada di garis depan dalam mengembangkan cara-cara baru untuk mengorganisir dan menyuarakan tuntutan atas layanan pekerjaan sosial. Tren yang terjadi ialah teknologi informasi yang semakin berkembang pada saat ini, disebabkan manusia yang menuntut kecepatan untuk memenuhi segala kebutuhannya. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka tahap baru bagi masyarakat untuk memperoleh informasi secara otonom. Sekat-sekat yang ada dengan adanya perkembangan teknologi perlahan mulai menghilang. Masyarakat memiliki akses terhadap sumber informasi dimanapun dan kapanpun mereka berada. Teknologi tersebut juga berimbas pada organisasi yang memberikan dampak yang signifikan pada efektifitas dan efisiensi serta meningkatkan daya saing karena teknologi informasi memberikan sejumlah data

mengenai jalannya organisasi tersebut sehingga organisasi dapat memperoleh data-data yang diperlukan sebagai dasar mereka dalam mengambil keputusan.

Akan tetapi, perkembangan teknologi ini menimbulkan dua sisi mata pisau, di satu sisi apabila organisasi atau masyarakat yang memanfaatkan teknologi dapat terus menerus berkembang dan mencapai tujuan, namun di sisi lain apabila tidak dimanfaatkan justru berimbas pada keberlangsungan organisasi. O’Looney (2008) menjadi ironis ketika organisasi membutuhkan yang lebih luas dalam jaringan layanan sosial, namun cenderung menghambat implementasi teknologi informasi baru yang mendukung penggunaan jaringan yang lebih efektif untuk memberikan layanan. Artinya, kemampuan teknologi informasi baru yang seharusnya untuk mendukung jaringan yang efektif dari pekerja yang fleksibel dan diberdayakan namun tidak didukung pada kemampuan organisasi untuk menerapkan desain sistem informasi perusahaan dan manajemen pengetahuan yang sesuai.

Dengan semakin banyaknya pengguna teknologi informasi dan komunikasi, hal tersebut menjadi peluang sekaligus tantangan bagi organisasi untuk selalu mengambil peran, khususnya organisasi pelayanan manusia. Perkembangan teknologi yang ada memungkinkan organisasi untuk terus menerus berkolaborasi atau mengembangkan jejaring dengan masyarakat atau organisasi lain agar dapat bertahan di tengah era persaingan ini.

Aksi Cepat Tanggap (ACT) adalah salah satu lembaga yang mengambil peran tersebut. Dalam situs resminya, lembaga ini didukung oleh donatur publik dari

masyarakat yang mempunyai kepedulian tinggi mengenai permasalahan kemanusiaan dan juga perusahaan yang turut berpartisipasi melalui program kemitraan dan *Corporate Social Responsibility* (CSR). ACT juga secara rutin memberikan laporan keuangan tahunan yang telah diaudit sebagai bentuk akuntabilitas lembaga pelayanan sosial dengan mempublikasikannya kepada donatur dan pemangku kepentingan lainnya melalui media massa.

Pada tahun 2012, ACT bertransformasi menjadi lembaga kemanusiaan tingkat global dengan jangkauan aktivitas yang lebih luas. Pada skala lokal, ACT mengembangkan jejaring ke semua provinsi baik dalam bentuk jaringan relawan dalam wadah MRI (Masyarakat Relawan Indonesia) maupun dalam bentuk jaringan kantor cabang ACT. Aktivitas ini sudah menjangkau hingga ke 30 provinsi dan 100 kabupaten/ kota di seluruh Indonesia. Melalui semangat kolaborasi kemanusiaan, ACT mengajak seluruh elemen masyarakat untuk terlibat bersama. Melalui program global yang mereka buat, ACT menjadi sarana kemitraan berbagai lembaga zakat, komunitas peduli, artis dan publik figur, serta perusahaan-perusahaan yang memiliki visi yang sama untuk kemanusiaan.

Beranjak dari *evidence based* ACT yang berhasil membangun jejaring ke beberapa daerah, maka bagaimanakah strategi lembaga pelayanan sosial dalam membangun jaringan kemitraan (*networking partnership*). Karena *networking partnership* di era saat ini adalah sebuah keniscayaan yang dapat dibangun secara lebih luas. Peluang-peluang tersebut sangat dimungkinkan terjadi ketika perkembangan TIK

(Teknologi Informasi dan Komunikasi) bergerak secara cepat dan bergerak tanpa batas. Dalam buku *The World is Flat* mengemukakan konsep dunia semakin datar, artinya sudah tidak ada lagi batasan ruang dan waktu antar satu negara dengan negara lainnya (Friedman, T.L., 2006). Sehingga sangat dimungkinkan membangun kemitraan tidak dibatas oleh ruang dan waktu antra negara.

Selain itu, pengembangan organisasi berkaitan dengan strategi, sistem, proses-proses guna menimbulkan perubahan organisasi sesuai dengan rencana, sebagai suatu alat untuk menghadapi situasi-situasi yang berubah (Rifai, 2017). Atas dasar itu, tulisan ini mencoba untuk mengkaji bagaimana strategi ACT, khususnya strategi *networking partnership* ACT agar senantiasa terus berkembang mengikuti perubahan zaman.

METODE PENELITIAN

Metode yaitu suatu cara yang digunakan untuk mencapai tujuan, sedangkan penelitian merupakan saran untuk mencari kebenaran. Dalam penelitian ini, penulis memilih pendekatan kualitatif melalui metode penelitian deskriptif. Menurut Sukmadinata (2005), dalam penelitian deskriptif, peneliti tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan tertentu terhadap variabel, tetapi semua kegiatan, keadaan, kejadian, aspek komponen dan variabel berjalan apa adanya. John W Best (dalam Sukmadinata, 2005: 74) bahwa penelitian deskriptif tidak hanya berhenti pada pengumpulan data, pengorganisasian, analisis, dan penarikan interpretasi serta penyimpulan, akan tetapi juga dilanjutkan dengan perbandingan, mencari kesamaan-perbedaan dan hubungan kasual dalam berbagai hal.

Selain itu, penelitian ini melakukan wawancara dan studi pustaka. Wawancara dilakukan dengan informan, seperti staf dan pihak-pihak terkait di ACT. Studi pustaka dilakukan dengan menelusuri berbagai jurnal atau artikel ilmiah dan media massa atau media elektronik yang berkaitan dengan tema penulisan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekilas Tentang Aksi Cepat Tanggap (ACT)

Aksi Cepat Tanggap (ACT) resmi diluncurkan pada tanggal 21 April 2005 secara hukum sebagai yayasan yang bergerak di bidang sosial dan kemanusiaan. Untuk memperluas karyanya, ACT dalam mengembangkan aktivitasnya melakukan kegiatan tanggap darurat, program pemulihan pasca bencana, pemberdayaan dan pengembangan masyarakat, serta program berbasis spiritual seperti Qurban, Zakat, dan Wakaf.

Lembaga ini didukung oleh para donatur publik yang memiliki kepedulian tinggi terhadap permasalahan kemanusiaan dan juga partisipasi perusahaan melalui program kemitraan dan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Sebagai bagian dari akuntabilitas keuangannya, ACT secara rutin memberikan laporan keuangan tahunan yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik kepada donatur dan pemangku kepentingan lainnya, serta mempublikasikan melalui media massa.

Pada tahun 2012, ACT bertransformasi menjadi lembaga kemanusiaan global dengan jangkauan aktivitas yang lebih luas. Pada skala lokal, ACT mengembangkan jejaring ke semua provinsi baik dalam bentuk jaringan relawan dalam wadah MRI (Masyarakat

Relawan Indonesia) maupun dalam bentuk jaringan kantor cabang ACT dengan jangkauan 30 provinsi dan 100 kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Dalam skala global, ACT memperluas jejaring dalam bentuk *representative person* sampai menyiapkan kantor ACT di luar negeri yang sudah sampai ke 22 negara di kawasan Asia Tenggara, Asia Selatan, Indocina, Timur Tengah, Afrika, Indocina, dan Eropa Timur. Wilayah kerja ACT di skala global diawali dengan kiprah dalam setiap tragedi kemanusiaan di berbagai belahan dunia seperti bencana alam, kelaparan, dan kekeringan, konflik dan peperangan termasuk penindasan terhadap kelompok minoritas berbagai negara.

Kemudian pada tahun 2014 menjadi awal bagi lembaga ini untuk menjalin kolaborasi kemanusiaan dunia melalui visi baru: menjadi lembaga kemanusiaan global profesional, berbasis kedermawanan dan kerelawanan masyarakat global dengan mewujudkan peradaban dunia yang lebih baik.

Lembaga Pelayanan Sosial Aksi Cepat Tanggap

Berbicara mengenai lembaga pelayanan sosial atau organisasi nonprofit, menurut UU No. 6 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kesejahteraan sosial, dalam pasal 1 dijelaskan bahwa organisasi sosial merupakan suatu perkumpulan sosial yang tidak berbadan hukum berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam melaksanakan Usaha Kesejahteraan Sosial.

Organisasi pelayanan manusia menggerakkan sumber-sumber dan kekuatan sosial melalui seperangkat mekanisme dengan saling berbagi nilai dan harapan. Hal ini juga sesuai dengan

pendapat Lendriyono (dalam) yang berpendapat organisasi ini membawa misi sosial untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas atas dasar nilai-nilai solidaritas, kemanusiaan, kedermawanan, dan kebersamaan. Sebagian besar dari orang tersebut memiliki dasar nilai keagamaan, interpersonal, dan politik yang sangat mendalam mengarahkan perilaku mereka dalam menghadapi sanksi material atau pemaksaan (Raharjo, ST., 2002). Lebih lanjut beliau menjelaskan nilai-nilai inilah yang mendorong mereka untuk bergerak (memobilisasi) kontribusi secara sukarela tenaga, uang, atau jenis lainnya yang merupakan ekspresi akan nilai-nilai tersebut.

Dari pendapat tersebut, Aksi Cepat Tanggap memiliki dasar nilai kemanusiaan dan nilai keagamaan yang kuat. Hal ini dibuktikan melalui sisi internal/ lingkungan kerja dan sisi eksternal (program-program yang dilakukan). Dalam sisi internal dengan lingkungan kerja yang mewajibkan wanita dan pria memakai pakaian yang menutup aurat dan sopan, sementara sisi eksternal hal ini dibuktikan dengan program-program yang mereka gagas, seperti Gerakan Sedekah Pangan Nasional (GSPN), program wakaf, program zakat, program qurban, serta program bantu palestina.

Dalam perjalanannya, organisasi pelayanan manusia berkembang melalui lima fase menurut Ostrowski (dalam Salusu, 2015: 20). Fase pertama, organisasi yang didirikan oleh beberapa anggota pengurus yang tidak digaji dengan prinsip sukarela. Organisasi ini terbentuk karena dorongan seseorang yang memiliki komitmen untuk selalu berusaha memenuhi kebutuhan tertentu dari suatu

kelompok atau sebagian masyarakat, akan tetapi tetap mencari pengurus yang ingin membantu dengan berkontribusi tanpa mengharapkan imbalan/ bayaran.

Fase kedua, organisasi sudah mulai memiliki pondasi yang kuat sehingga melembagakan dirinya secara profesional. Pimpinan dan staff inti diangkat dan diberi gaji. Selain itu, organisasi ini memiliki berbagai aturan dan kebijakan, seperti uraian tugas, pembukuan yang profesional, standarisasi kerja, dan pengadaan barang yang terkendali.

Fase ketiga, organisasi sudah berhasil menerapkan desentralisasi. Pada pertumbuhan ini, organisasi pelayanan manusia sudah cukup besar sehingga diperlukan direktur dan pengawas program yang aktivitasnya membuat perencanaan, program, dan melaksanakan proyek.

Fase keempat, organisasi ini mulai melakukan koordinasi. Maksudnya, dalam manajemen puncak mulai melembagakan dan memusatkan tim manajemennya. Koordinasi mulai disempurnakan, fragmentasi dikurangi, pengambilan keputusan secara terpusat menjadi acuan utama. Selain itu, visi dan misi organisasi merupakan landasan perencanaan.

Fase kelima adalah fase terakhir dengan memaksimalkan kerja sama dengan memecahkan masalah organisasi. Tim kerja dibentuk bersamaan dengan gugus tugas serta pertemuan dan rapat spontan di antara para manajer tingkat atas. Dalam kondisi ini, organisasi pelayanan sosial mengembangkan budaya kerja sama yang kokoh, kolegialitas, dan saling membantu di antara unit kerja (*cross system fertilization*).

Dari penjelasan Ostrowski terkait fase-fase organisasi pelayanan manusia, ACT (Aksi Cepat Tanggap) berada di fase

terakhir. Lembaga ini secara garis besar, terdiri dari dua tim, yang pertama staff ACT dan Masyarakat Relawan Indonesia (MRI). Pihak ACT merupakan pihak-pihak yang merencanakan dan memformulasikan rencana aksi-aksi kemanusiaan, sementara MRI merupakan pihak relawan (eksekutor) dari berbagai macam program ACT. Relawan yang tergabung juga harus memenuhi kualifikasi tertentu yang mereka berikan. Hal ini menunjukkan sistem kerja yang jelas dan kerja sama yang kokoh, kolegialitas, dan saling membantu yang tinggi karena ACT dan MRI merupakan satu-kesatuan yang mempunyai perannya masing-masing.

Strategi Kemitraan Bagi Organisasi Sosial

Secara etimologis, kemitraan berasal dari kata *partnership* yang berasal dari suku kata *partner* yang berarti kawan, sekutu atau mitra. Kemitraan menurut Wolf and Moser (dalam Gibson, dkk., 2014) mengartikan yaitu suatu perilaku yang bertujuan untuk membangun, memelihara, dan menggunakan hubungan informal yang mempunyai potensi manfaat untuk memfasilitasi kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan individu dengan memberikan akses secara sukarela ke sumber daya dan memaksimalkan keuntungan bersama. Sementara itu, Gibson, dkk. (2014) juga berpendapat bahwa kemitraan ,yaitu bentuk perilaku yang diarahkan pada tujuan, baik di dalam maupun di luar organisasi, berfokus pada menciptakan, mengembangkan, dan memanfaatkan hubungan interpersonal. (sebagai contoh untuk tools analisis kemitraan). Pengertian tersebut juga sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hodget & Johnson (dalam Fatmawati, 2011: 93)

bahwa kemitraan diarahkan untuk mencapai tujuan sebagaimana yang diinginkan individu, kelompok, lembaga atau organisasi untuk menghasilkan suatu keluaran yang bermakna dan berkelanjutan. Menurut Auliya, dkk (2020) *partnership* merupakan suatu hubungan yang terjadi antara *civil society*, pemerintah, dan / atau sektor swasta dalam rangka mencapai tujuan yang berdasarkan prinsip kesetaraan, kepercayaan, dan kemandirian.

Dapat disimpulkan kemitraan atau *partnership* merupakan suatu perilaku atau hubungan yang terjadi antara *civil society* , pemerintah, dan sektor swasta yang memiliki tujuan yang berkelanjutan.

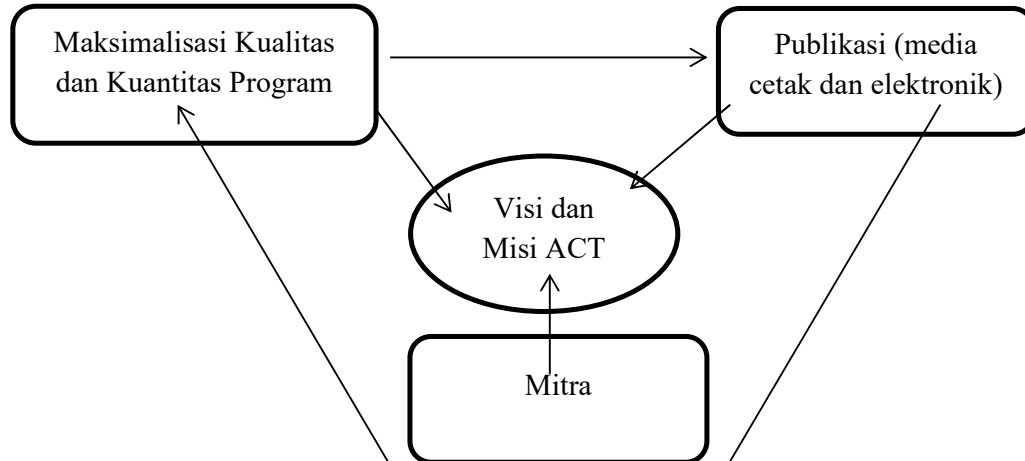
Dari penjelasan tersebut, Takbir (dalam Ershanty, dkk., 2020: 187) ada beberapa manfaat yang diperoleh melalui kemitraan, yaitu: (1) kemitraan dapat meningkatkan produktivitas suatu organisasi; (2) Membantu organisasi mencapai tujuan dengan lebih efisien; (3) Mengurangi resiko yang ditanggung organisasi dengan membagi resiko tersebut; (4) memberikan dampak sosial yang besar.

Agar kemitraan dapat berjalan dengan baik maka pihak yang bermitra harus melakukan kemitraan sesuai dengan konsep dasar dalam kemitraan yang dikemukakan oleh Suroyo (dalam Ershanty, dkk., 2020: 187), di antaranya (a) kesetaraan, dalam artian aktor yang bermitra harus diberi kepercayaan penuh, dihargai, dianggap setara, dihormati, dan diberikan pengakuan dalam kemampuan dan nilai yang dimiliki; (b) keterbukaan, yakni sikap yakin dan percaya bahwa setiap perjanjian dilakukan dengan jujur, terbuka, berkomitmen, dan tidak merahasiakan suatu hal; dan (c) saling

menguntungkan, dalam hal ini setiap mitra akan mendapatkan keuntungan dan manfaat bersama dari kemitraan yang

dilakukan. Berkaitan dengan penjelasan tersebut, berikut strategi yang dilakukan oleh Aksi Cepat Tanggap:

Gambar 1. Strategi Aksi Cepat Tanggap (ACT)



(sumber: Hasil Penelitian 2021)

ACT (Aksi Cepat Tanggap) sebagai lembaga pelayanan sosial dalam melakukan strategi kemitraannya dengan memaksimalkan program-program yang mereka miliki. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya program yang mereka miliki, misalnya dalam tingkat lokal yaitu di bidang pendidikan, kesehatan, kebencanaan, bantuan dana umkm, dan lain sebagainya. Dalam skala internasional (tidak hanya di Indonesia), ACT mempunyai program, seperti Global Wakaf, Global Zakat, Global Qurban, dan Program Bebaskan Palestina. Sebagai bentuk maksimalisasi program, lembaga ini selalu berusaha menjadi lembaga yang terdepan dalam memberikan bantuan atas bencana yang terjadi, seperti misalnya bencana banjir, longsor, gempa, dan lain sebagainya.

Namun yang menjadi pertanyaan, apabila ACT menjadi lembaga pertama yang responsif terhadap kebencanaan yang terjadi bagaimana mereka mempersiapkan hal tersebut dari sisi materi? Menurut

Wina (2021) yang menjabat sebagai divisi *partnership* ACT menjelaskan, ketika ada suatu kebencanaan, ACT terlebih dahulu memanfaatkan dana wakaf dari program-program wakaf mereka. Karena ACT sebagai lembaga sosial yang terjun langsung ketika bencana terjadi, membuat berbagai macam organisasi, seperti pemerintah, perusahaan, dan organisasi lain mengetahui bahwa ACT sebagai lembaga pelayanan sosial yang pertama ke lokasi bencana, sehingga lembaga-lembaga tersebut turut bermitra dengan ACT.

Dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas program yang mereka miliki, ACT juga selalu mempublikasi hal-hal baik sebelum, sedang, maupun setelah kegiatan program dilakukan. Mengingat *media relations* menjadi sarana yang sangat penting dan efisien bagi suatu organisasi dan media menjadi alat untuk menyampaikan kepentingan organisasi untuk mempromosikan organisasi melalui media massa (Gustari, 2018). Melalui pemanfaatan media ini menjadikan ACT

sebagai lembaga yang berkembang karena dengan memanfaatkan teknologi lembaga ini menjadi diketahui oleh banyak orang dan mendorong mereka untuk ikut berkolaborasi. Mitra-mitra yang mereka ajak berkolaborasi juga bermacam-macam, seperti perusahaan (CSR), komunitas, pemerintah, perusahaan media, dan lain sebagainya. Tentunya dari semua hal tersebut dilandasi oleh visi dan misi yang mereka bangun, dengan visi “menjadi organisasi kemanusiaan global profesional berbasis kedermawanan dan kerelawanan masyarakat global untuk mewujudkan peradaban dunia yang lebih baik”. Dengan visi tersebut menjadikan ACT sebagai salah satu lembaga terbesar di Indonesia yang memiliki banyak kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan.

Analisis Strategi Kemitraan ACT

Analisis tulisan ini berdasarkan pendapat Gibson, dkk. (2014) yang menyatakan bahwa kemitraan merupakan suatu bentuk perilaku yang diarahkan pada tujuan, baik di dalam maupun di luar organisasi yang berfokus pada menciptakan, mengembangkan, dan memanfaatkan hubungan interpersonal.

Fokus Tujuan

a. Tujuan di dalam

Tujuan di dalam strategi kemitraan yang dilakukan ACT, yaitu agar program-program yang mereka buat dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan potensi-potensi yang ada di lingkungan masyarakat. Tentunya program-program yang mereka inisiasi berlandaskan pada visi dan misi yang mereka miliki.

b. Tujuan di luar

Tujuan di luar dalam konteks ini ialah dengan mitra yang akan diajak bekerja sama. ACT telah menjalin dengan banyak mitra, seperti mitra perusahaan. Di Indonesia, perusahaan diwajibkan untuk memiliki tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*). Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan di Indonesia dituntut untuk memberikan manfaat melalui sebagian keuntungan yang mereka miliki untuk membantu masyarakat sekitar. Salah satu bentuk implementasi CSR di Indonesia, ialah melalui kolaborasi dengan yayasan atau Lembaga Swadaya Masyarakat melalui pemberian bantuan/ donasi. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan antara pihak-pihak yang bermitra harus saling memahami dan menemukan titik temu antara masing-masing tujuan mereka agar kolaborasi dapat berjalan dengan baik.

Fokus Penciptaan, Pengembangan, dan Pemanfaatan Hubungan Interpersonal

Dalam aspek penciptaan, pengembangan, dan pemanfaatan hubungan interpersonal, ACT dalam melakukan strateginya berfokus pada penciptaan dan perluasan program dan publikasi terhadap segala bentuk kegiatan. Menurut informan (Wina, 2021) hal ini bertujuan untuk merangkul lebih banyak pihak-pihak yang akan dijadikan mitra untuk berkolaborasi. Program besar yang mereka miliki, misalnya Gerakan Sedekah Pangan Nasional (GSPN), Program Bantu Palestina, Global Wakaf, Qurban, dan Program-Program Kebencanaan. Lewat banyaknya program yang dimiliki juga merupakan salah faktor ACT memiliki banyak mitra, hal ini seperti diungkapkan oleh Wina (2021) selaku informan, beliau

menjelaskan bahwa lewat banyaknya pilihan program menjadikan para donatur dapat memilih program mana yang menurut mereka tertarik untuk berdonasi.

Berbicara mengenai publikasi, ACT memiliki mitra media untuk mempublikasikan kegiatannya, antara lain Nabawia, Koran Sindo, News and Entertainment Television (NET TV), Andalas Televisi (ANTV), Rajawali Citra Televisi Indonesia (RCTI), Kompas, dan lain sebagainya.

Selain bekerja sama dengan media publikasi, ACT dalam melakukan strategi kemitraannya juga membuat majalah *online* sendiri yang isinya mengenai program-program global qurban dan penyebarannya yang mencakup beberapa negara yang dilanda konflik maupun bencana alam dan bencana nasional (Triyanto, 2013). Dalam situs resminya ACT juga memiliki media publikasi seperti ACT News dan ACT TV. Tidak hanya melalui media online, ACT juga memasang spanduk yang biasanya menginfokan kegiatan apa saja yang akan, sedang, maupun telah dilakukan oleh ACT. Dalam spanduk juga biasanya berisi himbuan, ajakan, serta bentuk ucapan kegiatan. Hal ini bertujuan agar masyarakat mengetahui dan turut bekerja sama dalam kegiatan yang dilakukan ACT.

Dengan memanfaatkan media sosial dan teknologi yang semakin canggih hal ini juga yang membantu ACT dikenal berbagai perusahaan dan pemerintah sehingga organisasi lain turut berkolaborasi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan kepada para donatur/ pihak-pihak yang bermitra dengan mereka. Berkaitan dengan transparansi, hal ini sesuai dengan prinsip dasar kemitraan yang dikemukakan oleh

Suroyo (dalam Ershanty, dkk., 2020: 187) mengenai prinsip keterbukaan antara pihak-pihak yang saling bermitra. Sebagai contoh bentuk transparansi, ACT dalam melakukan distribusi selalu melakukan *live report* aksi di lapangan yang selalu memperoleh reaksi positif dari masyarakat.

Adanya transparansi tersebut, membuat mitra-mitra yang menjalin kerja sama dengan ACT menjadi percaya dan kemudian memberikan donasi-donasi tidak hanya di satu program, tetapi juga di program-program mereka yang lain. Publikasi yang dilakukan juga menimbulkan hubungan yang saling menguntungkan (Suroyo dalam Ershanty, dkk., 2020:187). ACT sebagai lembaga pelayanan sosial merasa diuntungkan karena banyaknya donatur yang menyumbangkan dana mereka di setiap program; dari sisi perusahaan sendiri menjadikan citra mereka di masyarakat menjadi baik dengan mengalokasikan sebagian keuntungan mereka untuk program kemanusiaan.

Dalam situs resminya, pada tahun 2018 lewat program “Membangun Kembali Lombok”, lembaga ini sukses bekerja sama dengan AICE (perusahaan es krim di Indonesia) untuk berpartisipasi melalui program tersebut dengan donasi mencapai Rp 1 miliar untuk lombok, dan bekerja sama dengan lembaga lain. Selain itu, ACT juga berkolaborasi dengan Vanilla Hijab yang merupakan penjual hijab terbesar di Indonesia melalui kampanye program “*Winter Aid*” untuk warga Suriah yang mengungsi di wilayah perbatasan Suriah dengan Turki.

ACT sebagai pelayanan sosial terbesar di Indonesia juga terus berinovasi dengan memperluas jangkauan mereka. Pada tahun 2012 ACT memperluas jangkauan

mereka ke negara Palestina. Wina (2021) sebagai *partnership* ACT Jabar menjelaskan bahwa program ini menjadi program dengan mitra terbanyak dibandingkan dengan program-program mereka yang lain. Hal ini tidak heran mengingat aktivitas kemanusiaan yang mereka lakukan sudah meluas ke tingkat global.

KESIMPULAN

Aksi Cepat Tanggap (ACT) sebagai salah satu lembaga pelayanan sosial terbesar di Indonesia, dalam menjalankan strategi kemitraannya melalui maksimalisasi program. Maksimalisasi program dilakukan melalui peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan. Selain itu, ACT juga melakukan publikasi baik melalui media elektronik maupun cetak. Hal ini bertujuan untuk menyampaikan kepada masyarakat mengenai kegiatan/program yang sedang, akan, dan telah mereka lakukan. Publikasi ini dilakukan tidak hanya sebagai bentuk transparansi, namun juga sebagai media promosi agar pihak-pihak (pemerintah, perusahaan, komunitas, dan media siaran) turut bekerja sama. ACT dalam penerapan kualitas, kuantitas program dan publikasi melalui media online ataupun cetak secara tidak langsung melakukan fokus penciptaan, pengembangan, dan pemanfaatan hubungan interpersonal yang saling berkaitan.

DAFTAR PUSTAKA

Auliya, A. N., Choirunnisa, E., & Arif, L. (2020). Peran Lsm Spektra Dalam Mutualism Partnership Program Bank Sampah. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(1), 52-66.

Djati, S. P. (2000). Dampak pergeseran nilai-nilai organisasi terhadap kebijaksanaan sumber daya manusia dan implikasinya. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 2(1), 9-18.

Ershanty, D., Utoyo, B., & Ma'arif, S. (2020). Kemitraan Dinas Sosial Provinsi Lampung dan Lembaga Kesejahteraan Sosial Amanah Bunda dalam Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 2(2), 185-199.

Fatmawati, F. (2011). Kemitraan Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Penjelajahan Teoritik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).

Friedman, T. L. (2006). The world is flat: The globalized world in the twenty-first century. *Language*, 8(600p), 22cm.

Gibson, C., Hardy III, J. H., & Buckley, M. R. (2014). Understanding the role of networking in organizations. *Career Development International*.

Gustari, D. M. (2018). Pemanfaatan Media Relations Dalam Mempublikasikan Kegiatan Sosial Masyarakat Pada Aksi Cepat Tanggap (Act) Cabang Riau Pekanbaru (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Raharjo, S. T. (2002). Manajemen Relawan pada Organisasi Pelayanan Sosial. *Sosiohumaniora*, 4(3), 1.

Rifa'i, M. (2017). Pengelolaan Terhadap Perubahan Dan Perkembangan Organisasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Keislaman*, 6(1), 54-68.

Rosana, A. S. (2010). Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi

- dalam Industri Media di Indonesia. *Gema Eksos*, 5(2), 218225.
- Salusu, J. (2015). *Pengambilan keputusan strategik*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sukmadinata, S. N. (2005). *Metode Penelitian*. Bandung: PT remaja rosdakarya.
- Triyanto, W. A. (2013). Strategi Public Relations Aksi Cepat Tanggap (ACT) Dalam Membangun Citra Positif Program Global Qurban.

Internet

<https://indonews.id/artikel/2674/Terancam-Bangkrut-Plan-International-Dikabarkan-Segera-Bikin-Yayasan-Lokal/> diunduh pada tanggal 23 mei 2021 pukul 19.30)