

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Relawan adalah individu yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, dan keterampilan untuk kepentingan sosial tanpa mengharapkan imbalan finansial. Dalam berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, lingkungan, dan pemberdayaan masyarakat, relawan berperan penting sebagai elemen kunci dalam memastikan keberlangsungan program-program sosial yang dijalankan oleh berbagai organisasi (Jariego dkk, 2023). Fenomena meningkatnya keterlibatan relawan di Indonesia semakin terlihat dari bertambahnya organisasi sosial berbasis kerelawanan. Menurut informasi dalam rencana strategis 2020-2024 Kementerian Sosial Republik Indonesia (2021), terdapat lebih dari 1.500 lembaga kesejahteraan sosial di Indonesia yang aktif melibatkan relawan dalam operasionalnya. Hal ini menunjukkan bahwa relawan telah menjadi bagian penting dalam pelaksanaan program filantropi di berbagai tingkat (Lestari dkk, 2020).

Dalam Islam, nilai kepedulian sosial dan tolong-menolong telah menjadi bagian dari ajaran fundamental. Rasulullah SAW bersabda dalam Hadis Riwayat Muslim:

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِّنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِّنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَىٰ مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

"Barang siapa yang meringankan beban seorang mukmin dari kesulitan dunia, maka Allah akan meringankan kesulitannya di hari kiamat. Barang siapa yang memberi kemudahan kepada orang yang mengalami kesulitan, maka Allah akan memberinya kemudahan di dunia dan di akhirat. Dan Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba tersebut menolong saudaranya." (HR. Muslim).

Hadis ini menegaskan bahwa membantu orang lain tanpa pamrih adalah bentuk amal yang sangat dianjurkan dalam Islam.

Dompot Dhuafa Volunteer (DDV) Chapter Cirebon merupakan salah satu organisasi sosial berbasis filantropi dan kerelawanan yang aktif dalam berbagai program sosial, termasuk pendidikan, kesehatan, serta pemberdayaan ekonomi. Dalam operasionalnya, organisasi ini mengandalkan tenaga relawan untuk menjalankan berbagai inisiatif sosial, seperti pendidikan bagi anak-anak kurang mampu, layanan kesehatan gratis, serta pelatihan keterampilan bagi masyarakat marjinal (Dompot Dhuafa, 2024). Data terbaru menunjukkan bahwa secara nasional, Dompot Dhuafa telah memberikan manfaat kepada 210.638 penerima manfaat perorangan serta 11.678 penerima manfaat dalam kategori keluarga, serta mendukung 265 fasilitas umum untuk berbagai layanan sosial (Laporan Tahunan Dompot Dhuafa, 2024). Tahun 2024 juga mencatat keterlibatan sebanyak 13.678 relawan dalam berbagai aksi, termasuk aksi sosial kemanusiaan, kegiatan bonding relawan, serta program peningkatan keahlian relawan, yang menunjukkan bahwa peran relawan semakin signifikan dalam mendukung keberlangsungan program sosial. Dengan tingginya tingkat partisipasi relawan, penerapan strategi manajemen relawan yang efektif menjadi faktor krusial untuk memastikan bahwa relawan dapat bekerja secara optimal, merasa dihargai, serta tetap termotivasi untuk terus berkontribusi dalam kegiatan kemanusiaan (Abasin & Tabares, 2024).

Turnover relawan dalam Dompot Dhuafa secara nasional menunjukkan angka yang cukup tinggi, dengan penurunan jumlah relawan dari 21.082 orang pada tahun 2023 menjadi 13.678 orang pada tahun 2024, yang mencerminkan turnover sebesar 35.1%. Dalam konteks Provinsi Jawa Barat, data menunjukkan bahwa pada tahun 2023, provinsi ini mencatat 86 aksi sosial dan berada di peringkat ke-10 dalam jumlah aksi, dengan 1.133 relawan yang terlibat. Namun, pada tahun 2024, jumlah aksi menurun menjadi 65 aksi, tetapi peringkatnya naik menjadi peringkat ke-5, sementara jumlah frekuensi relawan tetap 1.133 orang.

Meskipun turnover relawan di Dompot Dhuafa mencapai 35,1%, angka yang secara teoritis dapat mengganggu konsistensi program (Vecina

dkk., 2013), kenaikan peringkat Jawa Barat dari posisi ke-10 ke posisi ke-5 justru menunjukkan bahwa organisasi ini mampu mempertahankan, bahkan meningkatkan, efektivitas programnya. Temuan ini bertolak belakang dengan penelitian Sperling & Schryen (2022) yang menyatakan bahwa organisasi dengan turnover di atas 30% biasanya mengalami penurunan produktivitas. Keunikan kasus DDV Chapter Cirebon diduga berkaitan dengan penerapan strategi manajemen relawan yang inovatif, seperti pelatihan berbasis kompetensi atau integrasi relawan digital, yang berpotensi memitigasi dampak negatif turnover. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap gap tersebut dengan menganalisis: (1) mekanisme adaptasi organisasi dalam menghadapi turnover, dan (2) faktor-faktor kritis yang memungkinkan terjaganya efektivitas program.

Sabilitas keterlibatan relawan meskipun jumlah aksi sosial berkurang mengindikasikan adanya peningkatan efisiensi atau pergeseran fokus ke program yang lebih berdampak tinggi. Penurunan jumlah aksi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti optimalisasi sumber daya, penghapusan program kurang efektif (Bryson, 2018), atau perubahan strategi organisasi dalam merancang intervensi sosial. Peningkatan peringkat Jawa Barat memperkuat argumen bahwa kualitas dan dampak program lebih penting daripada kuantitas aksi. Oleh karena itu, untuk mempertahankan kinerja, Dompot Dhuafa perlu memperkuat strategi retensi, misalnya melalui penguatan motivasi relawan (Ibrahim, 2024), peningkatan kapasitas berbasis teknologi, dan evaluasi berkelanjutan terhadap program prioritas.

Permasalahan utama yang muncul adalah bagaimana DDV Chapter Cirebon mampu mempertahankan bahkan meningkatkan efektivitas program meskipun menghadapi turnover relawan yang tinggi. Penelitian tentang strategi manajemen relawan di DDV Chapter Cirebon relevan untuk dikaji karena organisasi ini mengembangkan sistem yang unik, berbeda dari praktik konvensional pada lembaga sosial sejenis. Sebagai organisasi yang telah lama bergerak dalam program berbasis relawan, Dompot Dhuafa tidak

hanya menghadapi tantangan klasik seperti turnover tinggi (Bryson, 2010), tetapi juga berhasil mempertahankan keterlibatan relawan jangka panjang melalui pendekatan inovatif (Paine dkk., 2013). Studi ini bertujuan untuk: (1) menganalisis strategi manajemen relawan yang diterapkan, termasuk adaptasi teknologi informasi (Jenkinson dkk., 2013); (2) mengidentifikasi praktik paling efektif; dan (3) merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan keberlanjutan sistem relawan. Dengan judul **“Strategi Manajemen Relawan dalam Organisasi Sosial: Studi Kasus Dompot Dhuafa Volunteer Chapter Cirebon”**, penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur akademik, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi organisasi sosial dalam membangun model manajemen relawan yang lebih efektif.

B. Fokus Kajian

Dari Penelitian ini berfokus pada strategi manajemen relawan dalam organisasi sosial, dengan studi kasus di DDV Chapter Cirebon. Fokus utama penelitian mencakup:

1. Strategi manajemen relawan yang diterapkan di lembaga sosial DDV Chapter Cirebon.
2. Bentuk keterlibatan relawan dalam program-program sosial yang dijalankan lembaga sosial DDV Chapter Cirebon.
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam strategi manajemen relawan di lembaga sosial DDV Chapter Cirebon.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi manajemen relawan yang diterapkan oleh lembaga sosial DDV Chapter Cirebon?
2. Apa saja bentuk keterlibatan relawan dalam program sosial di lembaga sosial DDV Chapter Cirebon?

3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam strategi manajemen relawan di lembaga sosial DDV Chapter Cirebon?

D. Tujuan Penelitian

Dalam upaya memahami strategi manajemen relawan di lembaga sosial, penelitian ini berfokus pada studi kasus DDV Chapter Cirebon. Mengingat peran relawan yang sangat krusial dalam mendukung berbagai program sosial, diperlukan strategi manajemen yang baik agar keberlangsungan kontribusi tetap optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis strategi manajemen relawan yang diterapkan oleh DDV Chapter Cirebon.
2. Mengidentifikasi bentuk keterlibatan relawan dalam organisasi dan bagaimana kontribusi terhadap program sosial.
3. Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat manajemen relawan.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik dalam:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini akan memperkaya literatur tentang manajemen relawan dengan menguji teori-teori yang ada dalam konteks organisasi filantropi di Indonesia. Temuan penelitian dapat memberikan perspektif baru tentang adaptasi strategi manajemen relawan di negara berkembang, sekaligus mengembangkan kerangka evaluasi yang aplikatif untuk studi serupa.

2. Manfaat Praktis Bagi Lembaga sosial

Penelitian ini dirancang untuk memberikan rekomendasi konkret bagi lembaga sosial dalam meningkatkan sistem rekrutmen, pembinaan, dan retensi relawan. Misalnya, melalui penerapan pendekatan *skill-based volunteering*, pelatihan berbasis kompetensi, atau pemanfaatan teknologi

dalam manajemen relawan. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu organisasi meningkatkan efektivitas program dan keberlanjutannya.

3. Manfaat Bagi Peneliti dan Penelitian Lanjutan

Penelitian ini tidak hanya menjadi sarana pengembangan kompetensi analitis, tetapi juga membuka peluang untuk eksplorasi topik terkait seperti peran *corporate-volunteering*, dampak media sosial terhadap motivasi relawan generasi muda, atau analisis komparatif model manajemen relawan lintas budaya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat holistik, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik pengelolaan relawan di lapangan.

