

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam proses pembangunan yang terjadi di Indonesia, pada dasarnya dipengaruhi oleh sekurang-kurangnya dua dimensi. Dimensi pertama yaitu dimensi makro, dimensi yang menjabarkan mengenai bagaimana institusi negara melalui kebijakan dan peraturan yang dibuatnya mempunyai pengaruh dalam proses perubahan pada suatu negara. Sedangkan dimensi kedua yaitu dimensi mikro yang merupakan individu dan kelompok dalam masyarakat yang berpengaruh terhadap proses pembangunan itu sendiri.

Upaya dalam pembangunan sosial serta strateginya, seperti yang dilakukan Negara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sekaligus memperkaya kondisi dalam tataran praktisnya, program-program pemerintah pada masa Orde Baru terbukti mengalami distorsi karena pembangunan difokuskan pada pemodal besar, dengan asumsi bahwa apabila dilakukan pembangunan pada tingkatan atas (orang kaya) maka secara otomatis akan mensejahterakan masyarakat kalangan bawah. Seluruh upaya baik pemerintah maupun masyarakat secara kolektif berkenaan dengan pembangunan sosial, terkait dengan kesiapan negara

pada berbagai aspek pendukungnya yang masih harus terus mendapatkan peningkatan.

Terdapat banyak permasalahan sosial yang berkembang pada masyarakat, yang timbul akibat bencana dan mau tidak mau, suka tidak suka, perlu mendapatkan perhatian untuk segera diatasi. Pada konteks ini, Negara (pemerintah) tidak dapat dijadikan sebagai satu-satunya penopang dari seluruh masalah yang ada, tetapi seluruh elemen masyarakat harus dapat mengambil peran terkait dengan permasalahan-permasalahan sosial yang ada.

Negara (pemerintah) merupakan agen yang bertanggungjawab atas berjalannya visi pembangunan bangsa yang dijunjung demi kesejahteraan rakyat, peran lembaga-lembaga *Non Government* juga menjadi penting dalam membantu menopang kinerja pemerintah, begitupun peran pekerja sosial yang sejatinya menjadi ujung tombak, terutama dalam membangun semangat tumbuh serta semangat berperan dalam masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang minim akan kesadaran bahwa peran masyarakat sangat penting dalam dimensi sosial untuk pembangunan bangsa. Dalam proses membantu peran pekerja sosial, sangat beragam tergantung pada bagaimana konteksnya, secara umum pekerja sosial dapat bekerja sebagai mediator, fasilitator atau pendamping, perencana, serta pemecah masalah. Sebagaimana Dokter berperan dalam sistem pelayanan kesehatan , guru

dalam sistem pelayanan pendidikan, maka para pekerja sosial memiliki peran dalam pelayanan sosial. Sebagai sebuah profesi kemanusiaan, pekerja sosial memiliki ilmu pengetahuan (*body of knowledge*), keterampilan (*body of skills*), serta nilai (*body of values*) yang diperoleh melalui pendidikan formal dan diaplikasikan dengan pengalaman profesional. Ketiga perangkat tersebut membentuk pendekatan pekerjaan sosial untuk membantu masyarakat dalam menangani permasalahan yang terjadi. Secara garis besar terdapat empat peranan dalam profesi pekerja sosial:

1. Meningkatkan kapasitas orang dalam mengatasi masalah yang dihadapinya
2. Menggali serta menghubungkan sumber-sumber yang ada di lingkungan sekitar
3. Meningkatkan jaringan pelayanan sosial
4. Mempromosikan keadilan sosial melali pengembangan kebijakan sosial

Hadirnya lembaga swadaya masyarakat menjadi angin segar ditengah hiruk pikuknya permasalahan yang silih berganti hadir ditengah masyarakat. Lembaga swadaya masyarakat ini dapat diartikan sebagai suatu organisasi atau lembaga yang dibentuk oleh masyarakat yang secara sukarela dan juga mempunyai perhatian lebih terhadap isu-isu sosial yang

terjadi ditengah masyarakat. Lembaga swadaya masyarakat ini bergerak pada bidang atau kegiatan tertentu sesuai dengan apa yang menjadi sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga tersebut. Lembaga swadaya masyarakat ini hadir, dengan tujuan untuk menjadi wadah partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat, yang menitik beratkan kepada pengabdian secara swadaya atau sukarela. Adapun mengenai peraturan organisasi kemasyarakatan seperti LSM diatur dalam UU No. 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan. Atau biasa disebut UU Ormas. Dalam menjalankan kiprahnya tersebut, LSM dapat menjalankan fungsinya sebagai berikut, yaitu: Sebagai wadah organisasi yang menampung, memproses, mengelola dan melaksanakan semua aspirasi masyarakat dalam bidang pembangunan terutama pada bagian yang sering tidak diperhatikan oleh pemerintah. Lembaga swadaya masyarakat ini awalnya mayoritas bergerak pada bidang sosial, tetapi seiring berkembangnya zaman dan juga permasalahan-permasalahan yang terjadi pada masyarakat, hingga akhirnya saat ini banyak pula lembaga-lembaga swadaya masyarakat yang bergerak pada bidang pendidikan, kesehatan, lingkungan, dan lainnya.

Pada lembaga swadaya masyarakat ini terdapat elemen sebagai penggerak lembaga yang disebut juga sebagai *volunteer*. Para *volunteer*

tidak hanya dapat bergerak dalam penanganan bencana alam saja, namun juga dapat menjadikan masyarakat yang aktif dalam menyuarkan hak, keadilan, kesetaraan, penyelamatan dalam lingkup pendidikan, sosial, lingkungan dengan melalui berbagai aksi nyata maupun keterlibatannya dalam berbagai macam kampanye penyadaran terkait berbagai isu sosial, pendidikan dan lingkungan di negeri ini. Kerja-kerja *volunteer* tersebut sudah ada menjadi bagian dari *culture* budaya Indonesia sejak dahulu. Seperti gotong royong desa, prosesi pemakaman orang meninggal, pesta adat di pedesaan, persiapan panen di daerah pertanian, dan lain sebagainya. Namun demikian, istilah *volunteer* atau relawan baru menjadi perbincangan di media massa saat peristiwa “Mei 98”. Para *volunteer* bekerjasama dalam menolong para korban kekerasan, baik secara fisik maupun dengan bantuan pendampingan dalam pemulihan psikologis secara intensif. Terdapat banyak pemberitaan dan perbinacanan terkait kehadiran *volunteer* pada saat tragedi “Mei 98”, merupakan wujud pengakuan publik atas kerja-kerja para individu yang bergerak secara serempak sebagai *volunteer*. Kehadiran *volunteer* berkali-kali didedikasikan dalam kegiatan-kegiatan kemanusiaan pada saat bencana-bencana yang ada di Indonesia. Keadaan saat itu merupakan bukti bahwa terdapat gerakan pada masyarakat yang terorganisir sebagai *volunteer* yang mampu dalam berkontribusi secara tenaga maupun materi yang

dapat membuat perubahan ke arah yang lebih baik dengan cepat, meringankan beban orang lain maupun dalam konteks yang lebih luas.

Volunteer atau relawan merupakan seseorang yang rela berkorban dalam memberikan kemampuan, tenaga serta waktunya bagi yang lebih membutuhkan tanpa mengharapkan upah maupun keuntungan.¹ *Volunteer* seringkali dijadikan sebagai pasukan terdepan dalam melancarkan berbagai aksi kemanusiaan, terutama dalam lembaga yang memiliki fokus dalam bidang pendidikan & sosial. Namun, dibalik pentingnya peran seorang *volunteer* terdapat banyak masalah yang belum mampu untuk ditangani. Salah satunya yaitu, *volunteer* yang hadir secara spontanitas masyarakat yang membuat *volunteer* tersebut kurang mampu dalam memahami bagaimana cara tepat untuk menghadapi permasalahan yang ada di lapangan.²

Faktor lainnya mengenai *volunteer* secara umum dari lembaga pelayanan yang bergerak pada bidang pendidikan dan sosial yaitu terdapat orang yang membantu hanya berdasarkan keikhlasan serta berusaha ikut serta dalam aktifitas pelayanan pada bidang sosial tersebut dan belum didukung dengan kemampuan manajerial yang baik. Sementara di

¹ Adha, dkk. *Volunteer* Beneran Indonesia: Keterlibatan dan Komitmen Negara Muda Di Dalam Komunitas Berlatar Belakang Multikultur, Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Vol. 4 No. 1, 2019, 142

² Nofiani. Manajemen Program Pelatihan Relawan (Studi Kasus Pada Lemabaga Aksi Cepat Tanggap- Masyarakat Relawan Indonesia Jawa Tengah). (Semarang: FIP UNNES, 2020),1.

lapangan para *volunteer* tersebut akan dihadapkan dengan berbagai permasalahan serta perubahan sosial yang semakin rumit dengan berbagai macam masalah yang perlu dihadapi.³ Akibat kondisi *volunteer* yang masih sangat kurang dalam pengetahuan manajerial ini akhirnya membuat lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan dan sosial membuat wadah untuk para *volunteer* agar dapat mengembangkan potensinya, salah satunya dengan pelatihan serta pengembangan *volunteer*. Pelatihan dan pengembangan potensi *volunteer* tersebut menjadi salah satu fokus bidang yang ditangani melalui adanya manajemen *volunteer*. Melalui pengadaan manajemen *volunteer* ini diharapkan para *volunteer* dapat memahami tugas serta fungsinya dan mampu menjadi solusi atas kesenjangan yang ada antara pengetahuan dan keterampilan yang seharusnya di miliki.

Definisi manajemen yaitu sebuah seni dalam mengarahkan orang lain agar dapat mencapai tujuan utama dari sebuah lembaga, pada manajemen *volunteer* terdapat proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan serta evaluasi *volunteer* dengan cara yang efektif dan efisien.

Perencanaan merupakan suatu aktivitas dalam menyusun hal-hal yang akan dikerjakan sesuai dengan sumber yang didapatkannya. Proses perencanaan ini dilakukan agar dapat menentukan tujuan lembaga secara

³ Intan, Sitio. Motivasi *Volunteer* Sebuah Studi Deskriptif Pada CSO Pendidikan Anak Marjinal Dan Jalanan, Jurnal Manajemen, Vol. 13 No. 1 2016, 87.

keseluruhan dengan cara terbaik dalam memenuhi itu. Perencanaan merupakan bagian terpenting dari seluruh fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lain tidak dapat berjalan.⁴

Pelaksanaan adalah suatu usaha dalam penciptaan hubungan tugas yang jelas antara personalia, sehingga dengan demikian setiap orang dapat bekerjasama dengan kondisi yang baik agar dapat mencapai tujuan-tujuan lembaga. Pelaksanaan akan dilakukan oleh para pemimpin secara efektif, yang akan dapat: (1) menjelaskan siapa yang akan melakukan apa (2) menjelaskan siapa memimpin siapa (3) menjelaskan saluran-saluran komunikasi (4) memusatkan sumber-sumber data terhadap sasaran-sasaran.⁵

Pengawasan adalah proses dalam memantau terhadap pelaksanaan kegiatan dalam lembaga dengan tujuan untuk menjamin seluruh pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dengan adanya proses pengawasan diharapkan seluruh hal-hal yang dapat menghambat ataupun penyimpangan dalam seluruh aspek dapat terhindari sehingga pelaksanaan dalam mencapai tujuan lembaga dapat tercapai.⁶

⁴ Mulyadi, Winarso. Pengantar Manajemen. (Purwokerto Selatan, CV. Pena Persada, 2020), 3

⁵ Wijaya, Rifa'i. Dasar-Dasar Manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien). (Medan, Perdana Publishing, 2016), 40.

⁶ Wijaya, Rifa'i. Dasar-Dasar Manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien). (Medan, Perdana Publishing, 2016), 45.

Evaluasi merupakan kegiatan dalam penilaian kinerja selama berkegiatan didalam lembaga. Pada evaluasi akan ada proses penilaia secara sistematis, pemberian atribut, apresiasi serta pengenalan permasalahan dan pemberian solusi atas permasalahan tersebut.⁷

Dalam proses terjadinya manajemen *volunteer* terdapat pula dampak implemetasi pada proses manajemen *volunteer* tersebut. Dampak implementasi dari proses manajemen *volunteer* merupakan dampak atau hasil yang terjadi atas tindakan dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Dampak atas tindakan ini berusaha dalam mengubah berbagai keputusan menjadi pola-pola operasional juga berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Dampak implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Pada proses terlaksananya manajemen *volunteer* tidak luput dari langkah strategis dalam mengatasi faktor-faktor penghambat yang ada. Langkah strategis merupakan metode dalam mengelola perubahan yang tidak dapat dihindari sehingga dapat dikatakan sebagai metode yang berurusan dengan kompleksitas lingkungan atau seringkali erat hubungannya dengan kepentingan lembaga. Akan tetapi langkah strategi

⁷ Priyono. Pengantar Manajemen. (Pondok Jati, Zifatama Publisher, 2014), 28.

juga merupakan metode dalam mengambil kompleksitas lingkungan internal yang ditimbulkan oleh bermacam-macam kebutuhan oleh setiap unit kerja dalam lembaga.⁸

Pengadaan manajemen *volunteer* ini mempunyai pengaruh terhadap kinerja *volunteer*, dimana para *volunteer* akan mempunyai kinerja yang baik setelah memahami dan mengaplikasikan apa yang ada dalam proses manajemen *volunteer* tersebut.

Definisi kinerja yaitu hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya dimiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang atau pun sebuah organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya, yang terlihat dari kualitas dan kuantitas, ketepatan waktu dan kemampuan bekerja sama.⁹

Kualitas pekerjaan merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan

⁸ Ramli, Manajemen Strategi Sektor Publik (Makassar: Alauddin, University, 2014), 501.

⁹ Repository STIE Dewantara, 2018

antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama pegawai dan manajer dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif.

Kuantitas pekerjaan merupakan suatu hasil yang diukur dari banyaknya pekerjaan atau kegiatan yang dapat diselesaikan oleh *volunteer* dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan atau kegiatan yang dapat diselesaikan *volunteer* semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. *Volunteer* yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar.¹⁰

Kemampuan bekerja adalah suatu proses kerja yang memberikan pemahaman dan kemampuan kepada karyawan dalam melakukan aktifitas, sehingga apa yang diharapkan perusahaan dapat tercapai dengan baik guna meningkatkan kinerja. Kemampuan kerja terdiri dari kemampuan fisik dan kemampuan mental. Kemampuan fisik yaitu keadaan fisik, keadaan kesehatan, tingkat kekuatan, serta baik buruknya fungsi biologis dari bagian tubuh tertentu, sedangkan kemampuan mental

¹⁰ Kangaroo, *Accounting For Manager*. (Depok: Universitas Indonesia, 2018), 71.

yaitu kemampuan mekanik, kemampuan sosial, serta kemampuan intelektual serta menyangkut pula bakat, keterampilan dan pengetahuan.¹¹

Pelaksanaan tugas berarti sebagai hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, dimana pada taraf operasional kerja dari seseorang pegawai dalam lingkungan organisasi tertentu dapat diketahui dari: (1) inisiatif yang tinggi dalam bekerja, yaitu adanya prakarsa atau langkah pertama dari pegawai itu sendiri untuk melakukan pekerjaan tanpa harus mengikuti perintah.(2) kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yaitu kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan menggunakan keahlian dibidangnya masing-masing.(3) keikutsertaan pegawai dalam menghadapi pendidikan dan pelatihan, yaitu adanya motivasi pegawai dalam mengikuti program pendidikan dan latihan yang diadakan oleh pemerintahan daerah maupun pemerintahan pusat untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan pegawai.

Soeprihartono (2002:99), mengatakan terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas yaitu: (1) Penguasaan tugas. (2) Kemampuan bekerja sama. (3) Kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. (4)Adanya laporan hasil kerja yang tepat.

¹¹ Repository STIE Dewantara, 2018

Tanggung jawab berarti sebagai kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Bertanggung jawab diartikan sebagai suatu keadaan dimana semua tindakan atau perbuatan atau sikap merupakan penjelmaan dari nilai-nilai moral serta nilai-nilai moral serta nilai-nilai luhur kesusilaan dan atau keagamaan. Bisa dikatakan juga bahwa bertanggung jawab berarti berada dalam tatanan norma, nilai kesusilaan, dan agama, dan tidak diluarnya. Segala tindakan, perbuatan atau sikap yang berada di luar bidang nilai atau norma kesusilaan dan agama tidak dapat di pertanggung jawabkan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengulas serta menelaah dalam penelitian lebih lanjut mengenai “*Manajemen dan Kinerja Volunteer Di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang*”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses manajemen *volunteer* dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pada proses manajemen *volunteer* di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.

3. Bagaimana langkah strategis dalam mengatasi faktor penghambat pada proses manajemen *volunteer* di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.
4. Bagaimana kinerja *volunteer* di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.
5. Bagaimana dampak implementasi proses manajemen *volunteer* terhadap kinerja *volunteer* di Lembaga Pendidikan Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.

C. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan kegiatan penelitian, maka peneliti perlu memberikan batasan masalah-masalah. Hal ini bermaksud agar pembahasan didalam penelitian ini tidak meluas. Adapun permasalahan dalam penelitian ini mengenai Manajemen dan Kinerja *Volunteer* di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penulisan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui proses manajemen *volunteer* dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada proses manajemen *volunteer* di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.
3. Untuk mengetahui langkah strategis dalam mengatasi faktor penghambat pada proses manajemen *volunteer* di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.
4. Untuk mengetahui kinerja *Volunteer* di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.
5. Untuk menegetahui dampak implementasi proses manajemen *volunteer* terhadap kinerja *volunteer* di Lembaga Pendidikan Sosial Rumah Pintar Al-Ikhlas Serang.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi penulis dan lembaga.

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan teori manajemen *volunteer*, organisasi, lembaga sosial pendidikan serta faktor-faktor pendukung dan penghambat proses manajemen *volunteer* juga sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi S1 bidang pendidikan.

2. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan kajian ilmu pengetahuan serta menambah referensi dalam dunia *volunteer* yang berhubungan dengan manajemen *volunteer* khususnya yang ada di dalam lembaga sosial pendidikan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini dibagi dalam 5 (lima) Bab pembahasan yaitu:

BAB I pendahuluan meliputi : Latar Belakang Masalah, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II landasan meliputi: Hasil Penelitian Sebelumnya, Pengertian Manajemen *Volunteer*, Tujuan Manajemen *Volunteer*, Fungsi Manajemen *Volunteer*, Definisi Lembaga Swadaya Masyarakat, Jenjang Pendidikan Dalam Lembaga Swadaya Masyarakat, Peran Lembaga Swadaya Masyarakat Di Tengah Masyarakat, dan Kerangka Berfikir.

BAB III metodologi Penelitian meliputi: Tempat dan Waktu Penelitian, Jenis dan Pendekatan Penelitian, Sumber Data, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Pengujian Kredibilitas Data.

BAB IV hasil penelitian dan pembahasan meliputi : Gambaran Umum Objek Penelitian, Deskripsi Hasil Penelitian, Analisa Pembahasan.

BAB V penutup meliputi: Simpulan dan Saran.