# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Relawan menurut Schroeder adalah individu yang rela menyumbangkan tenaga atau jasa, kemampuan dan waktunya tanpa mendapatkan upah secara finansial atau tanpa mengharapkan keuntungan materi dari organisasi pelayanan yang mengorganisasi suatu kegiatan tertentu secara formal.[1] Sementara itu, menjadi relawan adalah suatu aktivitas yang dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat sebagai wujud kepedulian dan komitmennya terhadap sebuah visi tertentu. Hampir semua relawan yang terlibat dalam pekerjaan kerelawanan termotivasi oleh semangat untuk menolong orang lain sebagai bentuk rasa kepedulian dan tanggung jawab untuk membantu meningkatkan kesejahteraan orang lain.[2]

---

[1] Rini Rizkiawati, dkk, *Pentingnya Buku Panduan Bagi Volunteer Pada Organisasi Sosial*, Forum: Jurnal *Social Work*, vol.7, no.2, hlm. 56.

[2] Sri Jangkung, *Dinamika Kebahagiaan Relawan Pusat Studi Dan Layanan Difabel (PSLD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2013), hlm. 34.

Sifat sukarela seorang relawan dalam menolong orang lain tentunya dapat memunculkan sebuah argumen bahwa menjadi relawan adalah sebuah pilihan yang bentuk dedikasinya dapat meningkat atau menurun sewaktu-waktu tergantung kepada kuat atau lemahnya motivasi diri saat menjalani kegiatan kerelawanan. Lalu bagaimana dengan lembaga pelayanan sosial atau organisasi *non-profit* yang membutuhkan banyak komitmen serta dedikasi relawan dalam membantu menjalankan program sosialnya jika motivasi relawan sewaktu-waktu dapat berubah atau semakin menurun? Sedangkan Muhrisum mengungkapkan bahwa keberadaan relawan di suatu organisasi *non-profit* sangat vital mendukung kerja-kerja praktis *day-to-day*.[3]

Menurunnya motivasi seorang relawan sewaktu-waktu yang disebabkan oleh berbagai aspek tentunya akan sangat mempengaruhi keberlanjutan serta kelancaran program sosial yang sudah direncanakan. Selain itu, menurunnya motivasi seorang relawan biasanya juga dapat menular kepada relawan lain, sehingga jika hal tersebut terus dibiarkan maka

---

[3] Sri Jangkung, *Dinamika Kebahagiaan Relawan Pusat*……, hlm. 2.

permasalahan yang ada di dunia kerelawanan lambat laun akan semakin menghambat pergerakan organisasi kerelawanan atau pasif. Bagi relawan yang tidak mampu meningkatkan motivasinya kembali, maka kontribusinya pun akan menghilang sedangkan bagi relawan yang tersisa akan mengalami kepenatan karena tugas yang diembannya semakin banyak dan berat.

Melihat kondisi tersebut, tentunya diperlukan suatu model layanan konseling singkat yang cepat dan tanggap dalam meningkatkan motivasi relawan baik untuk masa sekarang atau yang akan datang. Layanan konseling yang diberikan juga harus mampu menghadirkan berbagai solusi kreatif untuk bisa menyikapi masalah yang mungkin sama dan berpotensi terulang kembali pada relawan baru di masa mendatang. Oleh karena itu, layanan Konseling Singkat Berfokus Solusi atau *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) sangat penting untuk diterapkan kepada relawan. Adapun konsep pokok konseling singkat berfokus solusi atau SFBC didasarkan kepada asumsi yang optimis bahwa manusia adalah sehat, kompeten, dan memiliki kemampuan untuk mengkonstruk solusi yang

meningkatkan kualitas hidupnya.[4] Selain itu, tujuan utama dari konseling singkat berfokus solusi adalah membantu klien agar memahami potensi dirinya dan memperhatikan kelainan pada saat mengalami distres. Tujuan tersebut mengarahkan klien ke arah solusi atau pemecahan masalah yang dialaminya.[5]

Permasalahan tentang motivasi relawan ternyata dialami juga oleh komunitas kerelawanan Dompet Dhuafa Banten atau yang dikenal Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten. Saat diwawancarai oleh peneliti, Koordinator Relawan Dompet Dhuafa Banten menyatakan bahwa tim inti atau relawan penggerak sudah mulai tidak produktif yang akhirnya perlahan menurunkan semangat dirinya dan beberapa pengurus lainnya yang tersisa. Pernyataan beliau tersebut juga akhirnya menimbulkan banyak kekhawatiran, di antaranya merasa sulitnya mendapatkan relawan yang konsisten, komitmen dan dapat bertahan sebagai regenerasi penggerak relawan Dompet Dhuafa

---

[4] Syamsu Yusuf, *Konseling Individual – Konsep Dasar & Pendekatan*, (Bandung : PT. Refika Aditama, 2016), cet ke-1, hlm. 254.

[5] Syamsu Yusuf, *Konseling Individual*……..... hlm. 256.

Banten.[6] Di samping itu, peneliti juga sempat mewawancarai relawan Dompet Dhuafa Banten yang sejak awal terbentuknya Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten sangat aktif dan memiliki motivasi yang sangat tinggi untuk berdedikasi. Menurutnya, permasalahan di dunia relawan seperti kesibukan pribadi relawan, kurangnya komunikasi dan keterlibatan, masalah personal dalam tim dan sebagainya menjadi beberapa alasan atau penyebab menurunnya motivasi relawan dalam berdedikasi.[7]

Dari berbagai ulasan di atas, akhirnya peneliti tertarik untuk meneliti dan membantu memecahkan permasalahan yang ada dengan berperan aktif sebagai konselor dalam memberikan pelayan konseling berupa **"Penerapan *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) Dalam Meningkatkan Motivasi Relawan Dompet Dhuafa Banten."**

---

[6] RA, " Masalah Relawan", diwawancarai oleh Ima Gustiana, *Catatan Wawancara*, sekretariat DDV, Rabu, 12 September 2018, 14.25 WIB.

[7] ARB, "Masalah Relawan", diwawancarai oleh Ima Gustiana, *Catatan Wawancara*, Kediaman Relawan, Kamis, 4 Oktober 2018, 13.30 WIB.

## B. Rumusan Masalah

1. Apa faktor penyebab menurunnya kondisi motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten?
2. Bagaimana *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) diterapkan dalam meningkatkan motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten?
3. Bagaimana perubahan kondisi motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten setelah melakukan proses konseling melalui SFBC?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor penyebab menurunnya motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten.
2. Untuk mendeskripsikan penerapan *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) dalam meningkatkan motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten.
3. Untuk mendeskripsikan perubahan kondisi motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten setelah melakukan proses konseling melalui SFBC.

## D. Manfaat Penelitian

Secara umum manfaat penelitian dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan teori dan teknik konseling *post-modern* pada studi kasus yang dilakukan oleh peneliti. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam penanganan masalah-masalah sosial di dunia kerelawanan yang membutuhkan motivasi diri untuk berdedikasi.

2. Manfaat praktis

Memberi manfaat bagi:

1. Subjek

Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan dan mempertahankan motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten dalam berdedikasi, serta dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman model layanan konseling singkat yang dapat diterapkan dalam *upgrading* relawan atau situasi tertentu ketika terjadi masalah yang sama

pada relawan baru Dompet Dhuafa Banten di masa mendatang.

2. Peneliti
   a. Memperoleh pengalaman tentang bentuk kegiatan dan potensi timbulnya masalah sosial di dunia kerelawanan.
   b. Mengetahui apa saja dampak yang terjadi saat motivasi seorang relawan menurun.
   c. Mengetahui hal apa saja yang harus dilakukan ketika motivasi seorang relawan mulai menurun.
3. Lembaga

   Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan bagi mahasiswa Jurusan Bimbingan Konseling Islam, serta dapat menambah referensi skripsi Jurusan Bimbingan Konseling Islam mengenai motivasi relawan dengan menggunakan teknik konseling *post-modern*.

## E. Tinjauan Pustaka

Sebagai petimbangan dalam penelitian ini, maka peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki

konsep penelitian yang sejenis atau relevan dengan penelitian peneliti. Berikut hasil penelitian terdahulu yang peneliti baca:

*Pertama*, skripsi karya Kholissatun Munawaroh yang merupakan mahasiswa Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi, Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2015 yang berjudul *"Motivasi Menjadi Relawan (Studi Kasus Guru Agama Informal di Kletek Pucakwangi Pati)".* Skripsi ini menjelaskan bahwa motivasi guru agama informal (relawan) di desa Kletek Pucakwangi Pati adalah untuk memuaskan intelek yang ingin tahu dan menjaga kesusilaan serta tata tertib masyarakat. Motivasi untuk memuaskan intelek yang ingin tahu muncul karena keinginan beribadah kepada Tuhan dan memperjuangkan agama Allah. Sedangkan motivasi untuk menjaga kesusilaan serta tata tertib masyarakat muncul karena keprihatinan akan kurangnya pengajaran agama, kekhawatiran moral para generasi penerus di masa depan jika mereka kurang

mendapatkan pengajaran agama, dan melaksanakan perintah guru.[8]

Perbedaan skripsi tersebut dengan penelitian saya terletak pada penerapan *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) dalam meningkatkan motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten karena skripsi tersebut hanya fokus menjelaskan hal apa saja yang menjadi motivasi bagi seorang relawan yang dalam hal ini adalah relawan guru agama informal di desa Kletek Pucakwangi Pati.

*Kedua*, skripsi karya Arifah Rakatasya Siregar yang merupakan mahasiswa Pprogram Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara tahun 2017 yang berjudul *"Gambaran Motivasi Menjadi Relawan di Kalangan Mahasiswa".* Skripsi ini bertujuan untuk melihat gambaran motivasi menjadi relawan di kalangan mahasiswa dengan menggunakan alat ukur skala hasil adaptasi *the volunteer functions inventory (VFI)* oleh Gil Clary dan Mark Snyder.

---

[8] Kholissatun Munawaroh, *Motivasi Menjadi Relawan – Studi Kasus Guru Agama Informal di Kletek Pucakwangi Pati*, (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2015).

Subjek penelitian skripsi ini berjumlah 212 orang yang tersebar di Indonesia dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fungsi paling dominan adalah fungsi *understanding*, *values*, dan *enhancement* sementara fungsi terendah adalah fungsi *social* dan *protective*.[9]

Perbedaan skripsi tersebut dengan penelitian saya terletak pada alat ukurnya, dalam hal ini penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menerapkan teknik konseling singkat berfokus solusi atau lebih dikenal dengan sebutan *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) dalam meningkatkan motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten, sedangkan skripsi tersebut hanya menyurvei gambaran motivasi menjadi relawan dengan bantuan alat ukur VFI.

*Ketiga*, kolaboratif karya Manis Anggra Pratiwi yang merupakan mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dan Wiryo Nuryono yang merupakan dosen Program Studi

---

[9] Arifah Rakatasya Siregar, *Gambaran Motivasi Menjadi Relawan di Kalangan Mahasiswa*, (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2017).

Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang berjudul *"Penerapan Solution Focused Bried Therapy (SFBT) untuk meningkatkan harga diri siswa kelas XI Bahasa SMA Al-Islam Krian"*. Jurnal ini menjelaskan mengenai banyaknya siswa di kelas XI Bahasa yang memiliki harga diri yang rendah dikarenakan siswa merasa tidak bisa memilih program jurusan selain bahasa untuk studi lanjut di perguruan tinggi, sehingga siswa merasa pesimis. Hal tersebut juga yang akhirnya berdampak pada berkurangnya motivasi belajar siswa kelas XI Bahasa, maka dari itu SFBT menjadi teknik atau terapi konseling yang dipilih dan diterapkan dalam penelitian tersebut.[10]

Perbedaan jurnal tersebut dengan penelitian saya terletak pada pokok permasalahan dan subjek penelitian. Dalam hal ini, masalah yang akan saya teliti adalah masalah yang berkaitan dengan kondisi objektif relawan Dompet Dhuafa Banten yang saat ini sedang membutuhkan layanan konseling untuk

---

[10] Manis Anggra & Wiryo Nuryono, *Penerapan Solution Focused Brief Therapy (SFBT) Unutuk Meningkatkan Meningkatkan Harga Diri Siswa Kelas XI Bahasa SMA Al-Islam Krian*, (Jurnal, Universitas Negeri Surabaya).

meningkatkan motivasinya dalam berdedikasi. Maka dari itu, penerapan konseling singkat berfokus solusi atau *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) menjadi layanan konseling yang saya pilih dan terapkan.

## F. Kerangka Teoretis

Dalam sebuah penelitian, diperlukan kerangka teoretis untuk menunjang penelitian tersebut agar lebih terarah dan mudah dipahami tujuannya, termasuk juga penelitian Penerapan *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) dalam Meningkatkan Motivasi Relawan Dompet Dhuafa Banten.

### 1. Relawan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata *relawan* berasal dari kata sukarelawan yang artinya orang yang melakukan sesuatu dengan sukarela (tidak karena diwajibkan atau dipaksakan).[11] Sedangkan dalam bahasa Inggris kata relawan atau disebut *volunteer* berarti sukarelawan atau

[11] Tim Redaksi Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia- Edisi ke IV*, (Jakarta: Gramedia Pustaka 2008), hlm. 1349.

pekerja sukarela.[12] Sementara itu, dikemukakan juga oleh PNPM bahwa relawan adalah seseorang yang secara sukarela *(uncoerced)* menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran dan keahliannya untuk menolong orang lain *(help others)* dan sadar bahwa tidak akan mendapatkan upah atau gaji atas apa yang telah disumbangkan *(unremunerated).*[13]

Wilson berpendapat bahwa volunteering (kerelawanan) adalah aktivitas memberikan waktu secara cuma-cuma untuk memberikan bantuan kepada orang lain, kelompok, atau suatu organisasi. Sedangkan relawan adalah orang-orang yang tidak memiliki kewajiban menolong suatu pihak tetapi memiliki dorongan untuk berkontribusi nyata dalam suatu kegiatan dan berkomitmen untuk terlibat dalam kegiatan yang membutuhkan kerelaan untuk mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, serta materi untuk diberikan kepada orang lain. Adapun ciri-ciri relawan menurut Omoto & Snyder antara lain:

1. Selalu mencari kesempatan untuk membantu.

---

[12] John M.Echol & Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia,* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2006), hlm. 632.

[13] Sri Jangkung, *Dinamika Kebahagiaan Relawan……..,* hlm. 2-3.

2. Komitmen diberikan dalam waktu yang relative lama.
3. Memerlukan *personal cost* yang tinggi (waktu, tenaga, dan sebagainya).
4. Mereka tidak mengenal orang yang mereka bantu, sehingga orang yang mereka bantu diatur oleh organisasi di mana mereka aktif didalamnya.
5. Tingkah laku menolong yang dilakukannya bukanlah suatu keharusan.

Dari ciri-ciri tersebut menurut Omoto & Snyder bahwa relawan adalah orang-orang yang tidak memiliki kewajiban menolong suatu pihak tetapi selalu mencari kesempatan untuk bisa membantu orang lain melalui suatu organsasi tertentu dalam jangka waktu yang relatif lama, memiliki keterlibatan yang yang dimilikinya.[14]

[14] Rini Rizkiawati, dkk, *Pentingnya Buku Panduan*.....,hlm. 56-57.

**2. Motivasi**

a. Pengertian motivasi

Secara etimologis, motif atau dalam bahasa Inggris *motive*, berasal dari kata *motion*, yang berarti gerakan atau sesuatu yang bergerak. Motif dalam psikologi berarti rangsangan, dorongan, atau pembangkit tenaga bagi terjadinya suatu tingkah laku. Selain motif, dalam psikologi dikenal pula istilah motivasi. Motivasi merupakan istilah lebih umum yang menunjuk pada seluruh proses gerakan, termasuk situasi yang mendorong, dorongan yang timbul dalam diri individu, tingkah laku yang ditimbulkannya, dan tujuan atau akhir dari gerakan atau perbuatan.[15] Selain itu, motivasi juga berarti pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sedangkan Robbins mengemukakan motivasi sebagai suatu kerelaan berusaha seoptimal mungkin dalam mencapai tujuan

[15] Alex Sobur, *Psikologi Umum-Edisi Revisi*¸(Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), cet ke-6, hlm. 233.

organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha memuaskan beberapa kebutuhan individu. [16]

Apabila kita berbicara tentang motivasi atau lebih tepat tentang perilaku yang dimotivasi *(motivation behavior)* maka kita mempersoalkan perilaku sebagai sesuatu hal yang memiliki tiga macam ciri khusus. *Pertama*, perilaku yang dimotivasi berkelanjutan; maksudnya ia tetap ada untuk jangka waktu yang relatif lama. *Kedua*, perilaku yang dimotivasi diarahkan ke arah pencapaian sesuatu tujuan. *Ketiga*, ia merupakan perilaku yang muncul karena adanya sesuatu kebutuhan yang dirasakan.[17] Dari ketiga hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa perilaku manusia itu pada hakikatnya adalah berorientasi pada tujuan dengan kata lain bahwa perilaku seseorang itu pada umumnya dirangsang oleh keinginan untuk mencapai beberapa tujuan.[18]

---

[16] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), cet ke-1, hlm. 111.

[17] Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), cet ke-4, hlm. 346

[18] Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi–Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), cet ke-15, hlm. 206

Abraham Maslow yang merupakan ahli teori motivasi paling terkenal berpendapat bahwa kebutuhan manusia sebagai pendorong (motivator) membentuk suatu hierarki atau jenjang peringkat. Adapun kelima hierarki kebutuhan itu di antaranya (1) kebutuhan yang bersifat fisiologis, (2) kebutuhan akan rasa aman, (3) kebutuhan cinta dan memiliki-dimiliki, (4) kebutuhan penghargaan, dan (5) kebutuhan aktualisasi diri.[19] Untuk mengetahui lebih detail tentang arti motivasi, berikut sifat-sifat motivasi menurut Maslow:

1. Kontemporer (kekinian), hal masa lalu bisa menjadi motivasi hanya kalau kini juga menjadi kekuatan pendorong.
2. Pluralistik (kompleks), tidak dapat disederhanakan menjadi beberapa *drive* seperti mencari kenikmatan, mengurangi tegangan, atau kekuatan-rasa aman.
3. Melibatkan proses kognitif: membuat perencanaan tujuan secara sadar.

---

[19] Alex Sobur, *Psikologi Umum-Edisi Revisi……..,* hlm. 238-242.

4. Kongkrit dan nyata: dibatasi secara kongkrit, bukan sesuatu yang abstrak.[20]

b. Faktor-faktor yang memengaruhi motivasi

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengerahui oleh beberapa faktor, di antaranya sebagai berikut:

1. Faktor intern

a. Keinginan untuk dapat hidup
b. Keinginan untuk dapat memiliki
c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan
d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan
e. Keinginan untuk berkuasa

2. Faktor ekstern

a. Kondisi lingkungan kerja
b. Kompensasi yang memadai
c. Supervisi yang baik
d. Adanya jaminan pekerjaan
e. Status dan tanggung jawab

[20] Alwisol, *Psikologi Kepribadian-Edisi Revisi*, (Malang: UMM Press, 2015), cet ke-15, hlm. 227.

f. Peraturan yang fleksibel[21]

**3. *Solution Focus Brief Counseling* (SFBC)**

a. Pengertian Konseling Singkat Berfokus Solusi

Konseling singkat berfokus solusi atau *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) adalah sebuah modal sosial-konstruktivis yang didasarkan pada observasi bagaimana klien menarik makna personal dari peristiwa-peristiwa kehidupannya seperti yang dijelaskan melalui narasi personal. [22] Adapun menurut Corey, Konseling Singkat Berfokus Solusi atau *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) disebut juga Terapi Konstruktivis *(Constructivist Therapy)* dan Terapi Berfokus Solusi *(Solution Focused Therapy)*.[23] Terapi Berfokus Solusi (*Solution Focused Therapy* – selanjutnya disingkat TFS) adalah bentuk terapi singkat yang dibangun di atas kekuatan klien dengan membantunya memunculkan dan mengkonstruksikan solusi pada problem

---

[21] Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia….,*hlm. 116-118.

[22] Bradley T.Efford, *40 Teknik Yang Harus Diketahui Setiap Konselor-Edisi Kedua*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), cet ke-2, hlm. 1.

[23] Agus Sukirno, *Keterampilan dan Teknik Konseling*, (Serang, 2015), hlm. 55.

yang dihadapinya. Terapi ini lebih menekankan pentingnya masa depan ketimbang masa lalu atau masa kini. Dalam pendekatan berfokus solusi ini, konselor dan klien mencurahkan sebagian besar waktunya untuk mengkonstruksi solusi ketimbang mengeksplorasi masalah.[24]

Konseling singkat berfokus solusi atau yang lebih dikenal sebagai *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) dikembangkan oleh Steve de Shazer dan Bill O'Hanlon tahun 1980. Kedua ahli ini dipengaruhi secara langsung oleh Milton Erickson, pencipta *brief therapy* (terapi singkat) pada tahun 1940.[25] Sejak awal dikembangkannya pendekatan SFBC, terapi ini sekarang banyak digunakan dalam berbagai lingkup, termasuk sekolah, rumah sakit jiwa, layanan konseling, organisasi relawan, kelompok terapeutik, dan tim kerja sosial.[26]

Dalam hubungannya dengan konseli, peran konselor dalam pendekatan SFBC ini adalah (1) sebagai fasilitator

---

[24] Stephen Palmer, *Konseling Dan Psikoterapi*¸(Yogyakarta: Pustaka Pelaja, 2011), cet ke-1, hlm. 549.

[25] Syamsu Yusuf, *Konseling Individual – Konsep Dasar…,* hlm. 254.

[26] Stephen Palmer, *Konseling Dan Psikoterapi……..*, hlm. 550.

perubahan dalam membantu klien mengakses sumber daya dan kekuatan yang dimilikinya, (2) sebagai pendorong, penantang, dan pengembang harapan-harapan untuk berubah, (3) sebagai pembangun kerjasama dengan klien dalam menemukan solusi masalah, (4) sebagai pemberi kesempatan (peluang) kepada klien untuk menjadi ahli dalam mengembangkan dirinya atau mengatasi masalah kehidupannya.[27] Singkatnya, klien adalah *leading expert* (pakar utama) tentang apa yang bekerja untuknya, dan peran konselor adalah membantu klien menyadari apa yang sudah bekerja baginya.[28]

Pendekatan SFBC juga merupakan pendekatan berbasis solusi yang hanya pada *the present* (saat ini) saja (dan, tentu saja, masa depan yang dirancang untuk diciptakan melalui solusi itu).[29] Berikut perbedaan konseling berbasis masalah dan konseling berbasis solusi menurut O'Connel:

---

[27] Syamsu Yusuf, *Konseling Individual – Konsep Dasar….,*hlm. 255.
[28] Bradley T.Efford, *40 Teknik Yang Harus Diketahui*……., hlm. 4.
[29] Wayne Perry, *Dasar-Dasar Teknik Konseling-Edisi Kedua,* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), cet ke-1, hlm. 198.

**Tabel 1.1**

**Perbedaan Konseling Berbasis Masalah Dan Solusi**

| No | Berfokus Masalah | Berfokus Solusi |
|---|---|---|
| 1 | Berorientasi masalah dengan cara memperoleh banyak pengetahuan tentang masalah yang dijelaskan konseli | Berorientasi solusi dengan cara membuat konseli tertarik dengan solusi yang dituju serta membingkai masalah dengan cara berbeda |
| 2 | Berorientasi pada masa lalu dengan membahas tentang sejarah konseli | Berorientasi pada masa depan dengan memulai dari apa yang konseli inginkan |
| 3 | Penyebab masalah adalah penting | Beberapa deskripsi tentang cara-cara baru memahami perilaku dari perspektif masa depan sehingga lebih konstruktif |
| 4 | Mengapa individu berperilaku demikian (bermasalah)? | Bagaimana individu berperilaku sesuai seperti yang diinginkan? |
| 5 | *Insight*/ penyembuhan/ pertumbuhan | Perubahan |
| 6 | Apa yang terjadi? | Apa yang kamu inginkan? |
| 7 | Memahami gejala perilaku dengan cara mendalam | Memahami gejala perilaku di permukaan saja |
| 8 | Konselor sebagai ahli yang memimpin | Kolaboratif antara konselor dan konseli sama-sama sebagai ahli |
| 9 | Apa yang salah? | Apa yang benar? |
| 10 | Konseli belajar dan konselor | Konselor belajar dari konseli |
| 11 | Sesi konseling panjang dan melelahkan | Sesi konseling singkat dan tidak selalu melelahkan |

| | | |
|---|---|---|
| 12 | *Treatment* menyesuaikan masalah | Solusi menyesuaikan dengan individu |
| 13 | Berbahasa selayaknya ahli | Memanfaatkan *frame* dan bahasa konseli |
| 14 | Melawan artinya tidak ada kerjasama konseli untuk mengatasi masalah bersama konselor | Bekerjasama dalam menyesuaikan tentang apa yang perlu konselor lakukan dan apa yang konseli perlukan saat ini |

Berdasarkan perbedaan tersebut, berikut prinsip-prinsip konseling singkat berfokus solusi menurut Sharry:

1. Berfokus pada keyakinan dan perubahan;
2. Menciptakan tujuan dan masa depan yang lebih disenangi;
3. Membangun kekuatan, keterampilan, dan sumber daya;
4. Mencari "apa yang baik" dan "apa yang bekerja";
5. Rasa ingin tahu yang dihargai;
6. Menciptakan kooperatif dan kolaboratif; dan
7. Menggunakan humor dan kreatifitas.[30]

b. Teknik Konseling Singkat Berfokus Solusi

Dalam Konseling Singkat Berfokus Solusi atau *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC), terdapat enam teknik konseling yang dapat diterapkan, diantarnya teknik *scaling,*

[30] Agus Sukirno, *Keterampilan dan Teknik Konseling*.....,hlm. 55-57.

*exceptions, problem-free talk, miracle question, flagging the minefield,* dan *compliments.*

1. Teknik *scaling*

Teknik *scaling* atau penyekalan yaitu suatu cara mengubah konsep (pikiran dan perasaan klien) yang abstrak menjadi kongkrit ke arah tujuan yang dapat dicapai. Di sini klien diminta untuk menggunakan sebuah skala dari mulai angka 1 (rendah) sampai dengan 10 (tinggi) untuk mengevaluasi tentang gambaran seberapa dalam masalah yang dialaminya. Penyekalan membantu klien memamahi seperti apa kondisi masalah yang dialaminya, dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuannya secara realistis.[31]

2. Teknik *exceptions*

Teknik *exceptions* (pengecualian) adalah asumsi bahwa semua masalah memiliki pengecualian yang dapat digunakan untuk memfasilitasi solusi.[32] Dalam hal ini, salah satu teknik terfokus solusi untuk membantu klien mengkonstruksikan tujuannya adalah mencari pengecualian

---

[31] Syamsu Yusuf, *Konseling Individual – Konsep Dasar*....., hlm. 257.
[32] Bradley T.Efford, *40 Teknik Yang Harus Diketahui*….., hlm. 19.

untuk situasi-situasi di mana problem itu tidak ada atau tidak begitu berat.[33]

3. Teknik *problem-free talk*

George, Iveson, dan Ratner menetapkan *problem-free talk* (percakapan bebas-masalah) sebagai salah satu teknik terfokus solusi yang penting dan berguna untuk membangun hubungan dengan klien. Seperti halnya teknik-teknik terfokus solusi lain, *problem-free talk* adalah suatu perkakas yang dimaksudkan untuk membangkitkan percakapan yang mengungkapkan berbagai kekuatan dan sumber daya.[34]

4. Teknik *miracle question*

Teknik *miracle question* atau pertanyaan ajaib yaitu teknik yang difokuskan untuk merumuskan tujuan, sehingga konseli terbantu untuk mengembangkan gambaran yang jelas dan kongkrit tentang apa yang diharapkannya melalui konseling. Menurut Erford Bradley T, teknik ini menekankan kepada harapan terhadap masa depan yang lebih baik, mengembangkan rasa tanggung jawab klien, dan mendorong

---

[33] Wayne Perry, *Dasar-Dasar Teknik Konseling*……..., hlm. 210.
[34] Bradley T.Efford, *40 Teknik Yang Harus Diketahui*……..,hlm. 28.

klien untuk berusaha memperoleh kejelasan tentang apa sebenarnya yang dia inginkan.[35]

5. Teknik *flagging the minefield*

*Flagging the minefield* adalah suatu teknik generalisasi dan pencegahan *relapse* (kekambuhan). Teknik ini membantu klien mentransfer *insight* konseling dan perilaku, pikiran, dan perasaan kompensatoris ke dalam dunia yang ditemui klien sehari-hari. *Flagging the minefield* biasanya digunakan di akhir proses konseling (yaitu di penghentian).[36]

6. Teknik *compliments*

Teknik *compliments* atau memberi pujian yaitu memberikan pesan-pesan tertulis untuk menghargai (memuji) klien atas kekuatannya dan membangun keyakinan dalam dirinya bahwa dirinya mampu memecahkan masalah yang dialaminya. Pemberian pujian ini diberikan sebelum klien diberi tugas.[37]

---

[35] Syamsu Yusuf, *Konseling Individual – Konsep Dasar….,*hlm. 257.
[36] Bradley T.Efford, *40 Teknik Yang Harus Diketahui…..*, hlm. 43-44.

[37] Syamsu Yusuf, *Konseling Individual – Konsep Dasar…,* hlm. 258.

c. Teknik Konseling Singkat Berfokus Solusi

Tahapan konseling singkat berfokus solusi yang dijelaskan oleh Neukrug adalah sebagai berikut:

1. Tahap 0 yakni tahap sebelum sesi. Tahap ini berfokus pada penyadaran kepada konseli agar mau berubah dengan mengatasi masalahnya. Pada tahap ini juga dilakukan kontrak konseling dengan waktu yang diperlukan selama proses konseling.
2. Tahap 1 yakni pembentukan hubungan kolaborasi. Pada tahap ini, konselor menjelaskan kepada konseli bahwa dirinya adalah ahli yang memiliki pengalaman dan pemahaman mendalam tentang dirinya. Selain itu, konselor menyadarkan konseli bahwa dirinya memiliki kekuatan-kekuatan yang dapat digunakan untuk mengatasi masalahnya.
3. Tahap 2 yakni menggambarkan masalah. Pada tahap ini, fokus utamanya adalah mengungkapkan masalah yang terjadi.

4. Tahap 3 yakni menetapkan tujuan yang ingin dicapai. Menetapkan tujuan yang diinginkan dilakukan dengan menggunakan pertanyaan tentang pandangan konseli terhadap masa depannya.
5. Tahap 4 yakni berfokus pada solusi daripada masalah. Konselor dapat menggunakan pertanyaan: *evaluative questions, coping questions, exception-seeking questions,* dan *solution-focused questions.* Pertanyaan lain yaitu: a) *Amplification* yang bertujuan untuk mendorong konseli menceritakan secara detail tentang bagaimana konseli menggunakan kekuatan dan sumber daya yang dimiliki menuju tujuan yang disukai. b) *Reframing* yang bertujuan untuk memberikan pandangan berbeda tentang perilaku masa lalu. c) *Complimenting* yang bertujuan untuk memperkuat upaya konseli ke arah pencapaian tujuan.
6. Tahap 5 yakni mencapai tujuan. Pada akhir tahap pertama, konseli tidak diajak untuk bergeser dari masalah ke solusi dan pada tahap kedua konseli diajak untuk

mencapai tujuan yang disukai. Pada tahap kelima ini, konseli diajak untuk mencapai tujuannya secara lengkap.

7. Tahap 6 yakni terminasi. Terminasi dilakukan ketika tujuan konseling tercapai. Setelah terminasi konselor penting melakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa konseli tetap menjaga perubahan yang dilakukan.[38]

## G. Metode Penelitian

1) Jenis penelitian

Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif, karena penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang paling banyak dilakukan di berbagai disiplin ilmu, tetapi umumnya di ilmu sosial, dan juga di penelitian-penelitian pasar *(market research).*[39] Selain itu, menurut Lexy J Moleong mengutip Bogdan dan Taylor menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau

[38] Agus Sukirno, *Keterampilan dan Teknik Konseling...*,hlm. 55-57.

[39] Abuzar Asra, Puguh Budro dkk, *Metode Penelitian Su rvei,* (Bogor: Penerbit In Media, 2015), hlm. 26.

lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, penelitian ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh).[40] Data kualitatif juga menyediakan kedalaman dan kerincian melalui pengutipan secara langsung dan deskripsi yang diteliti tentang situasi program, kejadian, orang, interaksi, dan perilaku yang teramati.[41]

2) Subjek dan objek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah 5 orang relawan umum Dompet Dhuafa Banten. Kelima relawan tersebut dipilih oleh peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling* tepatnya *purposive sampling.* Teknik *purposive sampling* merupakan salah satu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.[42] Pertimbangan yang dimaksud adalah pertimbangan dalam pemilihan sampel atau subjek penelitian yang direkomendasikan oleh Koordinator Relawan Dompet Dhuafa Banten kepada

---

[40] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), cet-ke27, hlm. 4.

[41] Micheal Queen Patton, *Metode Evaluasi Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), cet ke-2, hlm. 5-6.

[42] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 218-219.

peneliti. Rekomendasi subjek penelitian di antaranya AGC, ARW, ARB, DNY, dan ENJ.

Objek penelitian ini adalah masalah motivasi relawan yang perlu ditingkatkan oleh relawan Dompet Dhuafa Banten.

3) Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Sekretariat Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten dan/atau di lokasi kegiatan relawan. Kemudian waktu penelitian yang dilakukan adalah selama 4 bulan terhitung sejak September 2018 sampai Januari 2019.

4) Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.[43] Adapun dalam observasi ini peneliti menggunakan jenis observasi partsipatif. Menurut Susan Stainback,

[43] Moh. Nazir, *Metode Penelitian,* (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2003), cet ke-5, hlm. 175.

observasi partisipatif adalah kegiatan di mana peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.[44]

b. Wawancara

Menurut Esterberg, wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan teknik permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. [45] Maka dari itu, peneliti melakukan wawancara jenis terstruktur atau berdasarkan pedoman wawancara yang telah disusun kepada subjek penelitian dan disesuaikan dengan waktu serta kondisinya.

---

[44] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitaitif* …….hlm. 227.
[45] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* .....hlm. 231.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dimaksudkan untuk mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian serta untuk memperkuat hasil penelitian, seperti arsip relawan Dompet Dhuafa Banten, foto dan rekaman suara wawancara.

5) Analisis data

Analisa atau analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.[46] Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisa data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.[47] Selain itu, peneliti juga menggunakan teori Miles dan Huberman selama melakukan analisa data di lapangan, yaitu suatu analisa data yang

[46] Imam & Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), cet ke-2, hlm. 191.

[47] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* .....hlm. 245.

dilakukan secara interaktif melalui proses data *reduction*, data *display*, dan *verification*.

a. Data *reduction* (reduksi data), berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
b. Data *display* (penyajian), penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori.
c. *Verification* (penarikan kesimpulan), merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.[48]

Analisis data selanjutnya yang peneliti gunakan adalah teknik *scaling* yang merupakan salah satu teknik SFBC. Teknik ini digunakan untuk mengetahui tingkat perkembangan motivasi relawan melalui angka 1-10. Angka 1 adalah skala

[48] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* .....hlm. 247-253.

motivasi paling rendah dan angka 10 adalah skala motivasi paling tinggi.

6) Tahapan penulisan laporan

Dalam penulisan laporan penelitian, peneliti berpedoman pada buku penulisan karya ilmiah Fakultas Dakwah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan tahapan penelitian sebagai berikut:

a. Melakukan observasi lapangan atau pengamatan langsung untuk menemukan masalah dan narasumber.
b. Menyusun beberapa draft pertanyaan atau pedoman wawancara yang disesuaikan dengan narasumber atau informan.
c. Melakukan wawancara kepada narasumber.
d. Melakukan proses layanan konseling berupa penerapan *Solution Focused Brief Counseling* bagi relawan atau sampel penelitian..

e. Menganalisis data wawancara, observasi, dan dokumentasi juga proses layanan konseling yang diberikan selama penelitian berlangsung.

## H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dan masing-masing bab dibagi atas beberapa sub yang saling berkaitan antara sub yang satu dengan sub yang lain. Adapun sistematika dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

**BAB I:** Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoretis, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II:** Memaparkan gambaran umum Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten seperti sejarah, alamat sekretariat, stuktur pengurus, jumlah relawan, prinsip dan kode etik relawan serta keuntungan menjadi relawan DD Banten.

**BAB III:** Pada bab ini dipaparkan tentang kondisi objektif menurunnya motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten di

antaranya mengenai profil relawan, faktor penyebab menurunnya motivasi relawan dan dampak bagi DDV Banten ketika motivasi relawan menurun.

**BAB IV:** Bab ini mendeskripsikan tahapan *treatment* melalui *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) dalam meningkatkan motivasi relawan Dompet Dhuafa Banten serta perubahan kondisi motivasi relawan setelah menerapkan proses konseling tersebut.

**Bab V:** Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

# BAB II

# GAMBARAN UMUM DOMPET DHUAFA *VOLUNTEER* BANTEN

## A. Sejarah Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten

Dompet Dhuafa *Volunteer* adalah sebuah komunitas kerelawanan yang dibentuk oleh Dompet Dhuafa (DD). Dompet Dhuafa atau DD sendiri lahir pada tanggal 2 Juli 1993 dan didirikan oleh Parni Hadi, Haidar Baghir, S Sinarsi Ecip, dan Erie Sudewo.[49] Adapun Dompet Dhuafa atau yang saat ini dikenal juga dengan nama Dompet Dhuafa Republika adalah lembaga nirlaba milik masyarakat Indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan kaum dhuafa dengan dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf, serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga). Kelahirannya berawal dari empati kolektif komunitas jurnalis yang banyak berinteraksi dengan masyarakat miskin, sekaligus kerap berjumpa dengan kaum kaya. Digagaslah manajemen

[49] Erie Sudewo, *DD Way*, (Jakarta Selatan: Replubika Penerbit, 2017), cet ke-1, hlm. 2.

galang kebersamaan dengan siapapun yang peduli kepada nasib dhuafa.

Pada 4 September 1994, Yayasan Dompet Dhuafa Republika resmi didirikan. Profesionalitas DD kian terasah seiring meluasnya program kepedulian dari yang semula hanya bersifat lokal menjadi nasional, bahkan internasional. Tidak hanya berkhidmat pada bantuan dana bagi kalangan tak berpunya dalam bentuk tunai, DD juga mengembangkan bentuk program yang lebih luas seperti bantuan ekonomi, kesehatan, pendidikan dan bantuan bencana. Pada 10 Oktober 2001, Dompet Dhuafa Republika dikukuhkan untuk pertama kalinya oleh pemerintah sebagai Lembaga Zakat Nasional (Lembaga Amil Zakat) oleh Departemen Agama RI. Pembentukan yayasan dilakukan di hadapan Notaris H. Abu Yusuf, SH tanggal 14 September 1994, diumumkan dalam Berita Negara RI No. 163/A.YAY.HKM/1996/PNJAKSEL. Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan zakat, DD merupakan institusi pengelola zakat yang dibentuk oleh masyarakat. Tanggal 8 Oktober 2001, Menteri Agama Republik

Indonesia mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 439 Tahun 2001 tentang PENGUKUHAN DOMPET DHUAFA REPUBLIKA sebagai Lembaga Amil Zakat tingkat nasional.[50]

Melihat sejarah terbentuknya Dompet Dhuafa Republika yang memiliki banyak misi hingga hari ini, disampaikan oleh Manager Program Dompet Dhuafa Banten saat diwawancarai bahwa Dompet Dhuafa yang berbasis NGO (*Non-Government Organization)* atau organisasi *non-profit* tentunya membutuhkan banyak peran relawan dalam mewujudkan visi misinya. Maka dari itu, Dompet Dhuafa membuat program salah satunya membentuk komunitas kerelawanan yaitu Dompet Dhuafa *Volunteer.*[51]

Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) merupakan progam yang menjadi wadah bagi masyarakat yang tergerak dalam misi kemanusiaan dan membantu kegiatan-kegiatan pemberdayaan masyarakat secara sukarela. Para *volunteer* yang bergabung akan mendapatkan info-info terbaru tentang program atau kegiatan

---

[50] *https://www.dompetdhuafa.org/about*, diakses 7 Oktober 2018.

[51] FBA, " Sejarah DD", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Kantor DD Cilegon, Jumat, 5 Oktober 2018, 13.00 WIB.

Dompet Dhuafa. Syarat *volunteer* adalah mendukung dan memiliki komitmen tulus pada setiap misi kemanusiaan yang dilakukan bersama Dompet Dhuafa. Tidak ada batasan umur dan profesi bagi para calon relawan. Adapun tujuan dari Dompet Dhuafa *Volunteer* adalah menciptakan komunitas relawan berbasis dukungan masyarakat untuk gerakan kemanusiaan dan kampanye zakat melalui program-program yang dilaksanakan oleh Dompet Dhuafa.[52]

Melalui program tersebut, Dompet Dhuafa (DD) berusaha menjaring para relawan untuk bersama melakukan gerakan kemanusiaan, mulai dari hal-hal yang sederhana. Dalam hal ini, relawan berarti orang yang mau melakukan suatu kebaikan dengan sukarela, bukan karena diwajibkan ataupun dipaksakan. Nantinya, relawan yang telah terkumpul akan dibagi ke dalam tiga kategori, yaitu:

---

[52] *https://www.dompetdhuafa.org/social_development/volunteer*, diakses pada 7 Oktober 2018.

**a. Relawan umum**

Relawan umum adalah setiap orang yang bersedia untuk menjadi relawan DD serta berpartisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh DD. Kesediaan tersebut ditandai dengan registrasi yang mereka lakukan. Dengan registrasi ini, setiap data relawan akan masuk ke dalam *database*.

Pendaftaran sebagai relawan umum tidak memiliki persyaratan tertentu, karena semua orang dapat menjadi relawan DD asal melakukan registrasi dengan cara yang telah ditentukan. Para relawan yang telah terdaftar akan diarahkan untuk mengisi kalender program dari berbagai jejaring, khususnya yang tidak terlalu membutuhkan ketrampilan khusus. Selain itu, mereka juga diarahkan untuk berpartisipasi dalam kegiatan kemanusiaan DD yang membutuhkan massa yang banyak.

**b. Relawan spesialis**

Berbeda dengan relawan umum, relawan spesialis adalah relawan yang memiliki keterampilan khusus, baik

dalam hal kebencanaan, kesehatan, dan sebagainya. Mereka akan diambil dari para relawan jejaring yang memang telah memiliki ketrampilan khusus atau relawan umum yang dianggap berpotensi untuk diikutsertakan dalam proses *upgrading* menjadi relawan khusus.

Para relawan spesialis akan diarahkan untuk kerja-kerja spesifik (misal: evakuasi, pengobatan, dsb) serta kalendar program dari berbagai jejaring yang membutuhkan ketrampilan khusus.

**c. Relawan super**

Relawan super merupakan publik figur (artis, CEO, cendekiawan, serta tokoh masyarakat) yang bersedia membantu DD sebagai mitra ataupun dalam menggiring opini masyarakat terkait tema-tema kemanusiaan.[53]

Melihat besarnya urgensi relawan dalam membantu mewujudkan visi misi Dompet Dhuafa, maka Dompet Dhuafa cabang Banten pun akhirnya juga membentuk komunitas Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten.

---

[53] *https://www.dompetdhuafa.org/social_development/volunteer*, diakses 7 Oktober 2018.

DDV Banten adalah suatu gerakan kepedulian tentang kemanusiaan oleh pemuda Banten yang bersifat *volunterism* dan telah berdiri sejak Maret 2017. Hingga saat ini kegiatan yang dilakukan oleh DDV Banten tak luput dari hal-hal yang bersifat kemanusiaan di antaranya yang berkaitan dengan isu pendidikan, sosial, kesehatan, bencana dan lingkungan hidup. Seperti *cinechanrity*, penanaman mangrove, kecil-kecil jujur dan sebagainya. Membangun sinergi dengan berbagai organisasi kepemudaan lainnya di Banten juga menjadi salah satu strategi relawan DDV Banten dalam meluaskan #1Hari1Kebaikan dan turut menjadi bagian dari #VolunteerIsMe.[54]

Sejak awal terbentuknya Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten, sekretariat relawan Dompet Dhuafa (DDV) Banten masih bergabung dengan kantor Dompet Dhuafa cabang Banten yang beralamat di Kepandean Jl.Raya Cilegon No.7A, Kagungan, Kecamatan Serang, Kota Serang. Namun sejak

---

[54] *https://volunteer.dompetdhuafa.org/tentang-kami/cabang-dompet-dhuafa-volunteer/*, diakes 7 Oktober 2018.

Juli 2018, DDV Banten akhirnya memiliki sekretariat pribadi di Komplek Ciceri Permai Tahap 6, Jalan Nusantara VI No 2 RT 004 RW 019 Kota Serang. Sekretariat ini adalah fasilitas yang sejanga diberikan oleh Dompet Dhuafa Banten untuk semakin memudahkan para relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten dalam berkoordinasi merencanakan program-program kemanusiaan.

Beberapa program kemanusiaan atau aksi sosial yang telah DDV Banten selenggarakan baik yang sudah terprogram atau terencana maupun yang bersifat insidental adalah sebagai berikut :[55]

1. *Training* Relawan
2. Kecil-Kecil Jujur (Dongeng Ceria)
3. *Sewu* Mangrove *Kanggo* Teluk Banten (Penanaman Seribu Pohon Mangrove)
4. Takjil Sehat *On The Street*
5. Sahabat Berbagi Harapan
6. Bazar Baju Murah Untuk Amal

[55] KI, "Kegiatan Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, sekretariat DDV, Selasa 9 Oktober 2018, 13.00 WIB.

7. Berbagi *Fidyah*
8. Berbagi 1000 Sepatu
9. *Cinecharity*
10. Peduli Lombok
11. Sosialisasi Kekerasan Seksual Pada Anak Usia Dini
12. Bersih-Bersih Pasca Banjir
13. *World Clean Up Day*
14. *Voluntrip*

Selain bergerak langsung melakukan program atau kegiatan kemanusiaan, terdapat keuntungan lainnya ketika menjadi relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten di antaranya sebagai berikut:[56]

1. Mendapatkan identitas sebagai relawan Dompet Dhuafa dapat berupa kaos/topi/rompi.
2. Mendapatkan berbagai pelatihan berkualitas secara *free*.
3. Tergabung dan diakui menjadi relawan NGO nasional.
4. Mendapatkan tiket *event-event* keren secara *free* (jika sedang ada kerjasama *sponsorship*).

---

[56] *https://www.dompetdhuafa.org/social_development/volunteer*, diakses 7 Oktober 2018

5. Dapat direkomendasikan untuk membawa misi kerelawanan ke luar daerah.

## B. Struktur Pengurus dan Jumlah Relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten

Sejak Maret 2017 hingga September 2018, sudah kali ketiga struktur pengurus Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten mengalami pergantian dan perubahan konsep. Mulai hanya dari membentuk koordinator relawan sampai bendahara, hingga memiliki divisi-divisi. Berikut struktur pengurus Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten.

**Tabel 2.1**
**Pengurus Relawan Dompet Dhuafa Banten**

| | |
|---|---|
| **Koordinator:** | **Rio Andika** |
| **Sekretaris:** | **Indri Dwi Putri Lestari** |
| **Bendahara:** | **A. Khairul Ilmi** |
| **Divisi Program:** | - **Aisyah Firiyani**<br>- **M. Sultan Akbar** |
| **Divisi Publikasi & Komunikasi:** | **Saefudiin A'la M** |
| **Divisi PSDR:** | - **Nining Fatmawati**<br>- **Neneng Isni** |

Pergantian kepengurusan DDV Banten tersebut terjadi karena ketidakstabilan jumlah dan keaktifan relawan DDV Banten. Pada awal kegiatan *open recruitment* relawan pertama DDV Banten, jumlah relawan yang mengikuti kegiatan *training* kerelawanan sebagai syarat resmi menjadi relawan DDV Banten mencapai 100 relawan dengan kategori relawan umum. Namun, karena kurang maksimalnya kontribusi relawan umum, akhirnya dibuat sebuah *form online* untuk pendataan ulang relawan pada awal tahun 2018. Relawan yang mengisi *form* pendataan ulang pun hanya sekitar 40-50 relawan umum. Tetapi faktanya relawan umum yang aktif baik di *whatsapp group* maupun saat aksi sosial ke lapangan tidak lebih dari 10-15 relawan umum di luar kerjasama dengan organisasi/komunitas kerelawanan dan kepemudaan lainnya.[57]

## C. Prinsip Dan Kode Etik Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten

Seluruh cabang Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) memiliki prinsip dan kode etik relawan yang sama, tak terkecuali

[57] RA, "Jumlah Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, sekretariat DDV, Rabu 12 September 2018, 14.25 WIB

Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten. Berikut prinsip dan kode etik relawan Dompet Dhuafa (DDV):

**a. Prinsip seorang relawan di Dompet Dhuafa**

1. Relawan adalah kegiatan sukarela.
2. Relawan memiliki kebebasan memilih kegiatan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan Dompet Dhuafa.
3. Relawan dapat melakukan kegiatan yang berguna untuk masyarakat baik secara aktif maupun pasif.

**b. Kode etik relawan Dompet Dhuafa**

1. Relawan tidak mengadakan kegiatan di luar agenda yang telah ditetapkan dengan mengatasnamakan Dompet Dhuafa.
2. Relawan tidak melakukan penghimpunan dana kecuali melewati rekening Dompet Dhuafa.
3. Relawan bekerja dalam satu tim dan tanggung jawab atas pekerjaannya, berkoordinasi serta mematuhi setiap keputusan yang berlaku.
4. Relawan tidak menjanjikan bantuan dalam bentuk apapun kepada mustahik sebelum mendapatkan persetujuan oleh

GM di divisi dimana relawan yang bersangkutan melaksanakan program.

5. Perilaku relawan harus bersahabat, mempunyai sopan santun dan menghormati semua tim yang bekerja bersama mereka.
6. Relawan dapat menggunakan sumber daya peralatan yang ada dengan tepat dan menjaganya secara baik layaknya menjaga peralatan pribadi mereka (alat tulis kantor, kendaraan, kamera, dan lain-lain) dan digunakan hanya untuk keperluan dan tujuan organisasi.
7. Relawan harus bertanggung jawab atas semua konsekuensi dari setiap kegiatan yang mereka lakukan. Relawan tidak akan mendapatkan penggantian atas kehilangan/kerusakan peralatan pribadi, reputasi atau pendapatan atau luka fisik yang disebabkan oleh tindakan mereka sendiri yang tidak dianjurkan oleh koordinator relawan.
8. Semua pengeluaran pembayaran yang dikeluarkan oleh relawan dalam mengemban misi yang telah ditetapkan

Dompet Dhuafa akan diganti sesuai dengan jumlah pengeluaran berdasarkan persetujuan dari masing-masing koordinator di divisi/cabang.

# BAB III

# KONDISI OBJEKTIF MOTIVASI RELAWAN DOMPET DHUAFA BANTEN

Untuk mengetahui profil dan kondisi objektif kelima konseli, baik kondisi awal motivasi, latar belakang masalah, faktor penyebab menurunnya motivasi dan skala motivasi sebelum dan setelah terjadinya masalah, maka tahapan awal proses konseling singkat yang peneliti lakukan yaitu pembukaan dan *assessment.* Berikut tabel kegiatan wawancara tahap pembukaan dan *assessment:*

**Tabel 3.1**
**Kegiatan Wawancara Tahap Pembukaan dan *Assessment***

| Hari/Tanggal | Pukul | Narasumber | Tahap dan Teknik SFBC |
|---|---|---|---|
| Selasa, 2 Oktober 2018 | 13.00 | Konseli AGC | Tahap pembukaan dan *assessment* dengan teknik *problem-free talk* dan *scaling* |
| Rabu, 3 Oktober 2018 | 15.20 | Konseli ARW | Tahap pembukaan dan *assessment* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | dengan teknik *problem-free talk* dan *scaling* |
| Kamis, 4 Oktober 2018 | 12.30 | Konseli DNY | Tahap pembukaan dan *assessment* dengan teknik *problem-free talk* dan *scaling* |
| Kamis, 4 Oktober 2018 | 13.15 | Konseli ARB | Tahap pembukaan dan *assessment* dengan teknik *problem-free talk* dan *scaling* |
| Selasa, 9 Oktober 2018 | 14.50 | Konseli ENJ | Tahap pembukaan dan *assessment* dengan teknik *problem-free talk* dan *scaling* |

## A. Profil dan Motivasi Awal Relawan

### 1. Konseli AGC

Tahap pembukaan dan *assessment* terhadap konseli AGC dilakukan di teras Masjid UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Peneliti hanya menggunakan waktu 5 menit untuk membangun keakraban atau hubungan kolaborasi dengan konseli. Selanjutnya, tahap yang dilakukan oleh peneliti adalah *assessment* dengan durasi 25 menit. Pada tahap ini peneliti menanyakan lebih lanjut seputar identitas, kondisi awal motivasi

AGC dan gambaran masalah yang akhirnya mempengaruhi kondisi motivasi AGC di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten saat ini. Adapun metode yang dilakukan oleh peneliti dalam tahap ini adalah metode wawancara dengan menggunakan teknik *problem-free talk* yang merupakan salah satu teknik dari konseling singkat berfokus solusi.

AGC adalah seorang relawan Dompet Dhuafa (DDV) Banten, berjenis kelamin perempuan dan bertempat tinggal di Taman Banten Lestari (TBL) Kota Serang. AGC yang saat ini berusia 21 tahun juga merupakan seorang mahasiswi semester 5 UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang cerdas, cakap, ceria dan aktif mengikuti berbagai kegiatan organisasi kampus dan non-kampus, salah satunya adalah Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten.

AGC mulai bergabung di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten sejak awal berdirinya DDV Banten yaitu pada bulan Maret 2017. Ia mengikuti rangkaian *training* kerelawanan *batch* 1 yang diadakan oleh Dompet Dhuafa Banten pada tanggal 19 Maret 2017 bertempat di Aula Masjid Rumah Sakit Sari Asih

Kota Serang. Pada saat itu, AGC masih duduk di bangku kuliah tingkat I atau semester 2. Keluasan waktu yang dimilikinya, keinginan untuk membantu orang lain, dan mendapatkan ilmu di luar bangku perkuliahan menjadi daya tarik utamanya saat itu untuk bergabung di DDV Banten.

Semangat yang dirasakan oleh AGC pada saat itu tentunya membuat kontribusinya sebagai relawan di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten terbilang sangat baik. Ia mengaku bahwa saat itu, tepatnya 1 tahun perjalanan DDV Banten, AGC masih sering terlibat di berbagai agenda rapat dan kegiatan lapangan. Dalam proses wawancara, peneliti sempat menanyakan tentang skala motivasi AGC pada saat bergabung dan aktif di berbagai kegiatan DDV Banten, peneliti menerangkan tentang skala motivasi mulai dari angka 1-10 (10 adalah angka motivasi paling besar), dan akhirnya AGC pun menjawab bahwa dirinya pada saat itu berada di angka motivasi 8.[58]

---

[58] AGC, "Profil & Motivasi Awal Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Teras Masjid, Selasa, 2 Oktober 2018, 13.00 WIB.

**2. Konseli ARW**

Tahap pembukaan dan *assessment* terhadap konseli ARW dilakukan di teras Masjid Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (UNTIRTA) pada tanggal 3 Oktober 2018. Peneliti menggunakan waktu sekitar 10 menit untuk membangun keakraban dengan konseli ARW dan 25 menit untuk penggalian informasi.

ARW adalah pria berusia 22 tahun yang menyukai olahraga bersepeda dan memiliki kemampuan *making and editing* video. ARW juga adalah seorang mahasiswa semester 9 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (UNTIRTA) yang berasal dari Pamulang, Tangerang Selatan. Ia menjadi relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten sejak November 2017. Berawal dari *passion*-nya yang suka membuat dan mengedit video, ARW diminta oleh seorang temannya yang sudah bergabung menjadi relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten untuk membantunya membuat video publikasi kegiatan DDV Banten, yaitu kegiatan kecil-kecil jujur di SDN Sadah, Kabupaten Ciruas.

Melihat kondisi SDN Sadah yang sangat memprihatinkan pada saat pembuatan video, hati ARW pun mulai tersentuh. Di

samping itu, seiring baiknya hubungan komunikasi ARW dengan temannya selama proses pembuatan video SDN Sadah dan diskusi singkat mengenai berbagai rencana program DDV Banten, akhirnya membuat ARW berkeinginan untuk bergabung menjadi relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten. Tak hanya sampai di situ, semakin sering ARW terlibat pada kegiatan DDV Banten, ia akhirnya semakin menyadari bahwa ia banyak mendapatkan kesempatan untuk menolong dan berbaur dengan masyarakat, mendapatkan banyak relasi serta waktu luangnya dapat menjadi lebih berguna.

Besarnya semangat ARW pada fase awal bergabung di DDV Banten, peneliti pun menanyakan mengenai skala motivasi ARW mulai dari angka 1-10, dan ternyata ARW menjawab bahwa pada saat itu skala motivasinya sangat tinggi yaitu mencapai angka 10. Pada masa awal bergabung di DDV Banten, ARW sangat meyadarai bahwa kehadiran seorang relawan sangat

penting sebagai penunjang dan roda penggerak seluruh kegiatan di Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten.[59]

### 3. Konseli DNY

Tahap pembukaan dan tahap *assessment* terhadap DNY dilakukan di teras Masjid UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 4 Oktober 2018 dengan durasi 40 menit dengan menggunakan teknik *problem-free talk* dan *scaling*.

DNY adalah seorang gadis yang cukup pendiam, menyukai kegiatan sosial dan memiliki keinginan besar untuk bisa selalu menolong serta bermanfaat bagi banyak orang. DNY yang saat ini berusia 20 tahun juga merupakan salah satu mahasiswi berprestasi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten kerena berhasil mendapatkan bantuan program beasiswa pendidikan penuh dari Bank Indonesia dan cukup terlibat aktif di dalam berbagai aktivitas kewajiban penerima beasiswa. DNY yang ternyata sudah bergabung menjadi relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten sejak Maret 2017 mengaku bahwa pada

---

[59] ARW, "Profil & Motivasi Awal Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Teras Masjid, Rabu, 3 Oktober 2018, 15.20 WIB.

saat itu dirinya sangat semangat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan *training* kerelawanan yang diadakan oleh Dompet Dhuafa Banten, terlebih kegiatan tersebut merupakan prosedur awal untuk menjadi relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten.

Sejak awal kuliah dan mengikuti kegiatan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten, DNY tidak menetap atau *ngekost* di area kampus melainkan ia lebih memilih untuk pulang dan pergi ke rumahnya yang berada di Lebak Wangi, Kecamatan Pontang, Kabupaten Serang. DNY pun sempat terlibat langsung dengan program kegiatan DDV Banten yaitu "Sewu Mangrove Kanggo Teluk Banten" atau penanaman seribu pohon Mangrove yang dilakukan di Desa Linduk, Kecamatan Pontang, Kabupaten Serang. DNY dapat menilai bahwa skala motivasi dirinya pada saat bergabung dan terlibat langsung dengan kegiatan DDV Banten dari angka 1-10 berada di posisi 9. Ia merasa bahwa

keinginannya untuk bisa bermanfaat dan melakukan kegiatan sosial pun terpenuhi pada masa itu.[60]

**4. Konseli ARB**

Tahap pembukaan dan *assesment* dilakukan pada tanggal 4 Oktober 2018 bertempat di teras Masjid UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Pada sesi ini, peneliti mengetahui bahwa ARB merupakan seorang aktivitis yang tidak memiliki cukup banyak waktu untuk melakukan proses konseling bersama peneliti di setiap sesi konseling, maka dari itu pada sesi pertama peneliti hanya menggunakan waktu kurang dari 30 menit untuk mengetahui identitas dan masalah ARB di DDV Banten dengan menggunakan teknik *problem-free talk.*

ARB adalah salah satu relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten yang sudah bergabung sejak Maret 2017 atau bagian dari DDV Banten *batch 1*. ARB adalah seorang mahasiswa asal Ciomas, Kabupaten Serang dan juga merupakan aktivitis kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Saat

[60] DNY, "Profil & Motivasi Awal Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara,* Teras Masjid, Kamis, 4 Oktober 2018, 12.30 WIB.

ini, ARB sedang menjalankan amanah besarnya sebagai ketua Dewan Mahasiswa (DEMA) di fakultasnya. Kiprahnya di dunia organisasi, komunitas, kerelawanan, dan olahraga sudah sampai pada ranah Nasional. ARB yang saat ini baru berusia 21 tahun juga merupakan pria yang sangat suka berkontribusi di berbagai kegiatan sosial luar kampus. Begitu pula di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten, berawal dari rasa penasaran yang tinggi mengenai apa itu DDV Banten dan bagaimana kegiatannya, lambat laun menjadikan dirinya paham tentang arti seorang relawan.

Bagi ARB, relawan adalah mereka yang bekerja ikhlas, sukarela dan kehadirannya 100 persen penting dan dibutuhkan dalam sebuah organisasi/komunitas yang berbasis kerelawanan. Memahami makna tersebut, ARB dulu sempat dipercaya menjadi bagian penting di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten selama beberapa bulan. Semangatnya dalam berdedikasi disertai pengalaman kepemudaan yang cukup banyak membuat ARB cukup maksimal menjalankan tanggung jawab sebagai relawan DDV Banten. ARB menyampaikan kepada peneliti bahwa jika

diukur dalam skala motivasi 1-10, motivasinya pada fase awal dan penuh kontribusi di DDV Banten mencapai angka 7, angka yang menurutnya cukup besar dalam memotivasi dirinya untuk semangat berdedikasi di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten.[61]

**5. Konseli ENJ**

Tahap pembukaan dan *assessment* terhadap konseli ENJ dilakukan di Kampus UIN Sultan Maualana Hasanuddin Banten tanggal 9 Oktober 2018 Pada sesi ini peneliti melakukan pendekatan kepada ENJ untuk membangun hubungan kolaborasi. Setelah ENJ merasa nyaman dengan peneliti, maka proses konseling selanjutnya adalah dengan mengeksplorasi masalah ENJ selama menjadi relawan di DDV Banten. Adapun teknik konseling yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan teknik *problem-free talk.*

ENJ adalah seorang mahasiswi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang ceria, cakap, aktif dan pekerja keras.

---

[61] ARB, "Profil & Motivasi Awal Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara,* Teras Masjid, Kamis, 4 Oktober 2018, 13.15 WIB.

Wanita yang berasal dari Pandeglang ini mengambil tiga peran sekaligus di usianya yang baru 20 tahun, yaitu mahasiswa, aktivis/relawan, dan pekerja. Kuliah sambil bekerja serta tetap mengikuti rangkaian kegiatan organisasi kampus dan luar kampus tentunya akan semakin menambah pengalamannya di usia yang masih muda. ENJ mulai mengenal dunia kerelawanan dalam hal ini adalah Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten sejak Januari 2018 melalui media sosial. Akhirnya, ia pun tertarik untuk bergabung dengan DDV Banten kemudian mendaftarkan diri secara *online* di *website* Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten.

Kegiatan awal yang ENJ lakukan pertama kali di DDV Banten adalah pelatihan mendongeng ceria. Ia merasa sangat *excited* karena dapat belajar sesuatu yang baru, bersosialisasi dengan relawan dan masyarakat serta memiliki teman baru. Hal tersebut juga yang pada awalnya menarik dan menjadi motif ENJ untuk mendaftarkan diri dan bergabung sebagai relawan DDV Banten. ENJ menyatakan kepada peneliti bahwa pada saat ia bergabung dan terlibat aktif kegiatan-kegiatan DDV Banten,

skala motivasi dirinya dari angka 1-10 mencapai angka 9. Pada saat itu, ia benar-benar menyukai dunia kerelawanan dan merasa sangat bahagia, karena ia dapat melakukan kegiatan yang sangat bermanfaat bagi banyak orang.[62]

## B. Faktor Penyebab Menurunnya Motivasi Relawan

### 1. Konseli AGC

AGC, seorang mahasiswi yang sejak awal perkuliahan sudah mulai aktif kegiatan organisasi kampus dan luar kampus membuatnya saat ini banyak mengemban amanah lebih besar dari pada sebelumnya. Prinsip hidup yang mengutamakan skala prioritas sesuai persepsinya akhirnya membuatnya mengorbankan beberapa kegiatan, salah satunya aktivitas kerelawanan di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten. Menurut AGC, saat ini dirinya belum mampu mengolah manajemen diri dan prioritas khususnya di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten. Terlebih, tidak adanya *timeline schedule* kegiatan DDV Banten selama satu tahun yang membuat dirinya semakin sulit untuk membagi

---

[62] ENJ, "Profil & Motivasi Awal Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara,* Kampus UIN Banten, Selasa, 9 Oktober 2018, 14.50 WIB.

waktu. Selain itu, AGC juga merasa kurangnya mendapat perhatian atau ajakan dari relawan DDV Banten lainnya hanya karena dirinya yang mulai jarang berkontribusi langsung. AGC juga merasa bahwa seiring berjalannya waktu dirinya sudah jarang dilibatkan dalam beberapa pembahasan penting mengenai program DDV Banten. Akhirnya, hal tersebutlah yang menjadi faktor penyebab semakin berkur angnya kontribusi AGC di DDV Banten.

Berkurangnya kontribusi AGC di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten secara otomatis juga mengurangi tingkat motivasinya. Tak hanya dalam kegiatannya saja, pun dalam komunikasi via *whatsapp group* DDV Banten.Saat ini AGC hanya menjadi *silent reader*, tidak se-komunikatif dulu.

AGC mengaku bahwa saat ini dirinya sedang mengalami kebingungan tentang keberadaan dirinya dan kenyamanannya di DDV Banten. Terputusnya komunikasi dan menghilangnya kontribusi AGC secara langsung di kegiatan DDV Banten berdampak pada psikologisnya saat ini yaitu berkurangnya motivasi dan rasa nyaman dirinya di DDV Banten. Hal ini

tentunya sangat jauh berbeda dengan kondisi psikologis dan motivasi AGC pada fase awal keterlibatannya di DDV Banten. AGC pun menyampaikan kepada peneliti bahwa skala motivasi dirinya saat ini di DDV Banten mulai angka 1-10 hanya sebesar 6, yang mana sebelumnya angka skala motivasi AGC mencapai 8.[63]

**2. Konseli ARW**

ARW yang merupakan mahasiswa semester akhir dan sudah jarang berada di kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, ternyata menjadi salah satu faktor penyebab dirinya belakangan ini jarang pula berkontribusi di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten. Kesibukannya menjalani tugas akhir yaitu skripsi, membuatnya harus fokus dan mengurangi berbagai aktivitas kegiatan sosial, terlebih lagi ia merasa sudah duduk di semester 9 tetapi masih belum wisuda. Tak hanya itu, lokasi penelitian yang ia pilih pun ternyata berada di dekat daerah asalnya yaitu Tangerang Selatan. Akhirnya sejak fokus

[63] AGC, "Penyebab Menurunnya Motivasi Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Teras Masjid, Selasa, 2 Oktober 2018, 13.00 WIB.

mengerjakan skripsi, ARW lebih sering berada di daerah asal tempat tinggalnya.

Merasa membutuhkan fokus yang lebih banyak, tanpa sadar ARW pun mulai memutuskan banyak komunikasi dengan relawan DDV Banten, termasuk teman terdekat ARW yang telah memperkenalkan dirinya tentang kegiatan DDV Banten melalui permintaan tolong untuk membuatkan video publikasi kegiatan. Semakin berkurang komunikasi ARW dengan para relawan DDV Banten, ia pun semakin terpikirkan bahwa ketiadaan atau ketidakterlibatan dirinya saat ini di DDV Banten tidak memiliki pengaruh apapun. Terus menguatnya persepsi ARW mengenai sudah tidak berpengaruhnya dirinya di DDV Banten, membuatnya sempat melupakan makna relawan dan kemanusiaan yang pernah ia rasakan saat baru pertama kali bergabung di DDV Banten.

ARW mengaku kepada peneliti bahwa terkadang ia teringat tentang perjuangannya bersama relawan DDV Banten dalam agenda-agenda kemanusiaan, namun karena sudah tidak terbiasanya menjalin komunikasi langsung atau via *whatsapp*

*group* dengan para relawan DDV Banten, membuatnya saat ini merasa canggung dan bingung untuk hanya sekedar menyapa. Di samping itu, kondisi orang tua yang selalu menanyakan kapan ARW pulang jika sedang berada di luar kota membuatnya tidak bisa banyak memaksimalkan diri di luar rumah. Berdasarkan hal tersebutlah akhirnya motivasi dan kontribusi ARW di DDV Banten menurun, sehingga ARW menyatakan bahwa skala motivasi dirinya di DDV Banten saat ini benar-benar turun yaitu berada di angka 4 dari 10.[64]

**3. Konseli DNY**

Biaya perjalanan pulang dan pergi dari Lebak Wangi, Kabupaten Serang menuju kampus yang berada di tengah Kota Serang tentunya memakan biaya transportasi yang tak sedikit. Itulah yang dialami oleh DNY. Terlebih, ia harus mengeluarkan biaya tersebut sepanjang hari aktif kuliah mulai Senin sampai Jumat. DNY mengaku bahwa kehadiran relawan begitu penting di dunia organisasi/komunitas kerelawanan. Ia juga paham bahwa

---

[64] ARW, "Penyebab Menurunnya Motivasi Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Teras Masjid, Rabu, 3 Oktober 2018, 15.20 WIB.

relawan bersifat suka rela, yaitu bekerja ikhlas tanpa dibayar. Namun apa daya, kecenderungan kegiatan DDV Banten yang sering dilaksanakan di waktu *weekend* dan gerakannya dominan diselenggarakan di Kota Serang membut DNY lambat laun berkurang kontribusinya di DDV Banten karena minimnya kondisi keuangan.

Keinginan besar DNY untuk bisa selalu bermanfaat bagi banyak orang melalui kegiatan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten akhirnya semakin hari semakin berkurang. Ia juga mengaku bahwa berkurangnya kontribusi dirinya di DDV Banten bukan hanya perihal biaya transportasi untuk bisa hadir pada kegiatan DDV Banten, melainkan karena merasa tidak ada teman dekat yang bisa mengingatkan, mengajak, dan menemaninya dalam setiap kegiatan DDV Banten. Hal ini pun terjadi karena kepribadian dan sifat dasar DNY yang pendiam dan perlu dibangun lebih dahulu hubungan komunikasinya oleh orang lain.

Kepribadiannya yang pendiam namun berusaha untuk bisa selalu bergabung dalam kegiatan sosial DDV Banten yang membutuhkan banyak interaksi sosial bukanlah hal yang mudah

bagi DNY. Berkali-kali ia mencoba untuk bisa bergabung kembali atau memulai komunikasi di *whatsapp group*. Tetapi, hasilnya nihil. DNY hanya berani menjadi *silent reader* dan me-*repost* info-info yang ia rasa perlu dibagikan ke *whatsapp status* atau *group* lainnya. Selain itu, sebagai penerima beasiswa, DNY harus banyak menyediakan waktu untuk memenuhi kewajibannya. Berdasarkan hal-hal tersebut, akhirnya kontribusi DNY pun semakin berkurang di DDV Banten. Pun hal tersebut juga tentunya berpengaruh pada tingkat motivasi dirinya. Ia menyatakan kepada peneliti bahwa motivasi dirinya di DDV Banten saat ini sedang berada dalam skala motivasi 6 dari angka skala motivasi 1-10.[65]

**4. Konseli ARB**

Menjadi aktivis kampus dan pemuda berprestasi sampai pada ranah Nasional, membuat ARB tentunya memiliki banyak kesibukan dan cukup kesulitan untuk membagi waktu antara kuliah dan kegiatan. ARB yang sempat menjadi bagian penting di

---

[65]DNY, "Penyebab Menurunnya Motivasi Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Teras Masjid, Kamis, 4 Oktober 2018, 12.30 WIB.

Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten ternyata belakangan ini juga mengalami fase jenuh dan lemahnya motivasi dalam berdedikasi. Di sela-sela kesibukannya baik dulu atau sekarang, ARB mengaku bahwa dulu ia masih berusaha menyempatkan diri untuk hadir berkontribusi dan terlibat langsung dalam agenda rapat dan aksi kemanusiaan DDV Banten. Namun semua motivasi dan kontribusi ARB nyatanya semakin berkurang dikarenakan munculnya beberapa faktor internal dan eksternal.

ARB yang merasa bahwa setelah dirinya sudah tidak menjadi bagian penting di DDV Banten, urgensi kehadirannya dianggap sudah tidak sama seperti dulu. Ia merasa hal tersebut juga disebabkan oleh masalah personal yang dialaminya dengan relawan DDV Banten. ARB menjelaskan bahwa permasalahan tersebut muncul akibat adanya perbedaan visi, sekalipun ia menyadari bahwa perbedaan visi itu bertujuan baik untuk kemanusiaan, namun baginya semua itu tetap tidak sejalan dengan visi hidupnya. Masalah ini juga terbilang menjadi semakin besar ketika ARB mulai kehilangnya *partner* terbaiknya yang satu visi dengannya. Akhirnya lambat laun semua

permasalahan tersebut membuat pondasi pertahanan ARB sebagai relawan DDV Banten yang memiliki motivasi tinggi pun tergoyahkan.

Merasa kehadiran dirinya sudah tidak berarti lagi di DDV Banten, ARB pun memilih untuk fokus memaksimalkan potensi dirinya di organisasi kampus. Di samping itu, terpilihnya ARB sebagai ketua Dewan Mahasiswa (DEMA) di fakultasnya, menjadikan hal ini sebagai alasannya juga untuk mengurangi kontribusinya di DDV Banten.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, ARB mengaku bahwa skala motivasi dirinya saat ini di DDV Banten hanya mencapai angka 2 dari angka skala motivasi 1-10 (10 adalah angka motivasi paling besar). Berada di skala motivasi angka 2, dapat disimpulkan bahwa kondisi ARB saat ini di DDV Banten begitu ironi jika dibandingkan dengan skala motivasinya di awal yang mencapai angka 7.[66]

---

[66] ARB, "Penyebab Menurunnya Motivasi Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Teras Masjid, Kamis, 4 Oktober 2018, 13.15 WIB.

**5. Konseli ENJ**

Kuliah, kegiatan organisasi, dan kerja adalah tiga rangkap aktivitas rutin yang mulai dijalani oleh ENJ sejak Juni 2018. Sebagai mahasiswa tingkat III yang tentunya sangat padat perkuliahan dan kegiatan organisasi, ENJ pun mencoba mencari peruntungan dengan menjadi *cleaning service online*. Merasa lelah menjalani ketiga aktivitas tersebut sekaligus, ENJ sempat terpikirkan untuk melepas seluruh kegiatan organisasi yang sedang dijalananinya. Karena ia hanya ingin fokus untuk kuliah dan bekerja. Namun ENJ juga sebenarnya masih menyadari bahwa di dalam dunia organisasi ia akan mendapatkan ruang aktualisasi diri. Dalam hal ini, ENJ akhirnya lebih memilih fokus pada satu kegiatan organisasi saja, yaitu organisasi kemahasiswaan di kampus. Ia lebih memilih dan memprioritaskan organisasi tersebut dikarenakan dirinya merasa lebih nyaman bekerja tim di dalamnya.

Berdasarkan hal tersebut, ENJ pun akhirnya memilih untuk mengurangi kontribusinya di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten. Tak hanya perihal lelahnya aktivitas kuliah dan

bekerja, tetapi merasa kurangnya *partner* kegiatan yang mengingatkan dan mengajaknya untuk melakukan aksi kemanusiaan di sela-sela kesibukannya kuliah dan kerjanya menjadi faktor penambah berkurangnya kontribusi dan motivasi ENJ di DDV Banten.

Saat ini semua hal tersebut akhirnya membuat ENJ merasa semakin tidak memiliki kepentingan, kewajiban serta visi apapun untuk tetap selalu *update* informasi dan melaksanakan kegiatan Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten. Situasi yang dialami ENJ belakangan ini perlahan membuat motivasi dirinya pun menurun untuk melakukan kegiatan sosial di DDV Banten, yang mana sebelumnya skala motivasi ENJ saat pertama kali bergabung di DDV Banten berada pada angka 9, tetapi saat ini dirinya hanya merasa memiliki angka motivasi 7 berdasarkan skala motivasi 1-10 (10 adalah angka motivasi paling besar).[67]

Dari berbagai faktor penyebab menurunnya motivasi kelima relawan, berikut tabel ringkasannya:

---

[67] ENJ, "Penyebab Menurunnya Motivasi Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Kampus UIN Banten, Selasa, 9 Oktober 2018, 14.50 WIB.

**Tabel 3.2**
**Faktor Penyebab Menurunnya Motivasi Relawan**

| Peringkat | Teori Maslow | Faktor Penyebab | Konseli |
|---|---|---|---|
| 1 | Kebutuhan aktualisasi diri | Hubungan komunikasi yang kurang baik sehingga sulit untuk menyampaikan aspirasi | Seluruh relawan |
| 2 | Kebutuhan cinta dan memiliki-dimiliki | Bergantung pada teman dekat karena belum menemukan kenyamanan pada relawan yang lain | AGC, ARB, DNY, ENJ |
| 3 | Kebutuhan fisiologis | Ketidakmampuan memanajemen waktu | AGC, DNY, ENJ |
| 4 | Kebutuhan penghargaan | Berpikir dan merasa tidak dibutuhkan, dihargai, diakui atau dilibatkan untuk melakukan *job desk* tertentu | ARW, ARB |

## C. Dampak Menurunnya Motivasi Relawan Bagi DDV Banten

Relawan, seseorang yang melakukan suatu aktivitas dengan dasar sukarela atau tidak berbayar, ternyata mempunyai arti lain dalam pandangan Manager Program Dompet Dhuafa Banten. Menurut Manager Program Dompet Dhuafa Banten, kehadiran relawan dalam organisasi/komunitas kerelawanan atau dalam hal ini di Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV) Banten sangat

penting dan dibutuhkan kehadirannya. Mereka adalah orang-orang yang komitmen dan konsisten dengan aktivitas-aktivitas kerelawanan. Baginya, seseorang dapat dikatakan benar-benar relawan apabila mereka mampu untuk membangun komitmen dan konsistensi terhadap aktivitas-aktivitas kerelawanan yang mereka pilih dan jalani. Tidak bisa seseorang murni dikatakan sebagai relawan apabila dirinya tidak membangun komitmen dan konsistensi sejak awal untuk berdedikasi menjadi relawan. Karena sebenarnya ketidakkomitmenan seseorang yang mengaku sebagai relawanlah yang pada akhirnya memberikan banyak dampak buruk di organisasi/komunitas.[68]

Dampak buruk yang disebabkan oleh ketidakkomitmenan seorang relawan pada dasarnya diketahui oleh sebagian besar konseli (relawan) yang peneliti teliti. ARB, AGC, dan ENJ memiliki padangan yang nyaris sama bahwa jika motivasi relawan menurun maka dampak besarnya adalah beban yang lebih besar terhadap pengurus atau relawan Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten yang masih bertahan atau memiliki komitmen

---

[68] FBA, "Arti Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Kantor DD Cilegon, Jumat, 5 Oktober 2018, 13.00 WIB.

tinggi hingga saat ini. Mereka juga meyakini bahwa turunnya motivasi beberapa relawan sewaktu-waktu dapat menyebabkan relawan lainnya juga menurun motivasinya, tak terkecuali pengurus DDV Banten. Konseli ARB juga menambahkan argumentasinya bahwa pengurus yang tersisa atau masih bertahan saat ini selain akan mengalami kelelahan yang lebih besar karena menanggung kerja dan tugas yang lebih banyak, program kegiatan yang diselenggarakan oleh DDV Banten pun berpotensi tidak akan begitu berkembang dikarenakan kurangnya kontribusi relawan baik ide maupun tenaga relawan. Kemudian, ARB juga menegaskan kembali bahwa seberapa pun banyaknya sinergitas yang dibangun oleh DDV Banten dengan komunitas/organisasi pemuda, tim inti atau roda penggerak DDV Banten tetap harus ada dan produktif, termasuk relawan yang aktif dan terdata dalam keanggotaan.[69]

Pandangan lain juga disampaikan oleh konseli DNY. Bagi DNY, dampak terbesar apabila motivasi relawan menurun di

[69] ARB, "Dampak Menurunnya Motivasi Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Kampus UIN Banten, Jumat,12 Oktober 2018, 13.30 WIB.

dalam suatu organisasi/komunitas kerelawan, yang kemudian secara otomatis berpengaruh terhadap berkurangnya kontribusi, dedikasi dan komitmen relawan, maka kekhawatiran terbesar DNY adalah cepat atau lambat organisasi/komunitas kerelawan tersebut akan pasif atau stagnan.[70] Sedangkan, di sisi lain kelima konseli yang peneliti teliti mengakui bahwa kondisi motivasi yang menurun di DDV Banten dari berbagai faktor penyebab lambat laun membuat mereka sulit untuk memulai kembali bergerak dan bergabung di dunia relawan kemanusiaan, khususnya DDV Banten. Di sisi lain mereka juga mengakui bahwa mereka tidak bisa berkembang serta menyalurkan ide dan memaksimalkan potensi dirinya secara langsung dalam kegiatan-kegiatan kemanusiaan di DDV Banten atau hanya menjadi relawan pasif.

Disampaikan oleh Pimpinan Cabang Dompet Dhuafa Banten kepada peneliti bahwa relawan adalah manusia terpilih yang menyalurkan suara fitrah kebaikannya. Jadi apabila seorang

---

[70] DNY, "Dampak Menurunnya Motivasi Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Teras Masjid, Rabu, 10 Oktober 2018, 13.00 WIB.

relawan berkurang motivasi dan dedikasinya di dunia kerelawanan, maka sejatinya merekalah yang rugi karena tidak bisa menyalurkan fitrah kebaikannya kepada sesama manusia, meskipun tidak bisa dipungkiri bahwa kuantitas serta kualitas relawan yang stabil dan baik sangat penting kehadirannya untuk mempermudah serta meluaskan gerakan kemanusiaan Lembaga Dompet Dhuafa Banten.[71]

[71] ABU, "Arti Relawan", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara,* Perpusda, Sabtu, 3 November 2018, 12.20 WIB

# BAB IV

# PENERAPAN *SOLUTION FOCUSED BRIEF COUNSELING* (SFBC) DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI RELAWAN

Setelah mengetahui kondisi objektif konseli seperti yang dipaparkan pada bab sebelumnya, maka tahap SFBC selanjutnya yang peneliti lakukan terhadap kelima konseli adalah *treatment* dan terminasi untuk meningkatkan motivasi relawan dan mencegah terjadinya penurunan motivasi kembali. Berikut tabel kegiatan tahap *treatment* dan terminasi:

**Tabel 4.1**
**Kegiatan Tahap *Treatment* dan Terminasi**

| Hari/Tanggal | Pukul | Narasumber | Tahap dan Teknik SFBC |
|---|---|---|---|
| Rabu, 10 Oktober 2018 | 13.00 | Konseli DNY | Tahap *treatment* dengan teknik *miracle question, exceptions,* dan *compliments* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Jumat, 12 Oktober 2018 | 16,30 | Konseli AGC | Tahap *treatment* dengan teknik *miracle question, exceptions,* dan *compliments* |
| Kamis, 18 Oktober 2018 | 10.00 | Konseli ARW | Tahap *treatment* dengan teknik *miracle question, exceptions,* dan *compliments* |
| Kamis, 25 Oktober 2018 | 09.30 | Konseli ENJ | Tahap *treatment* dengan teknik *miracle question, exceptions,* dan *compliments* |
| Kamis, 25 Oktober 2018 | 11.00 | Konseli ARB | Tahap *treatment* dengan teknik *miracle question, exceptions,* dan *compliments* |
| Sabtu, 3 November 2018 | 10.30 | Konseli ENJ | Tahap terminasi dengan teknik *compliments* dan *flagging the minefield* |
| Sabtu, 3 November 2018 | 12.50 | Konseli ARB | Tahap terminasi dengan teknik *compliments* dan *flagging the minefield* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Sabtu, 3 November 2018 | 13.40 | Konseli DNY | Tahap terminasi dengan teknik *compliments* dan *flagging the minefield* |
| Sabtu, 3 November 2018 | 20.00 | Konseli ARW | Tahap terminasi dengan teknik *compliments* dan *flagging the minefield* |
| Jumat, 4 Januari 2019 | 18.30 | Konseli AGC | Tahap terminasi dengan teknik *compliments* dan *flagging the minefield* |

## A. Tahapan *Treatment* dan Terminasi Melalui *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC)

### 1. Konseli AGC

Tahapan *treatment* terhadap konseli AGC dilakukan sore hari di Taman FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 12 Oktober 2018 dengan durasi sekitar 35 menit. Dalam sesi ini, peneliti sedikit mengulas gambaran masalah yang diceritakan oleh AGC pada sesi konseling pertama yaitu tahap *assessment*. Peneliti kemudian menanyakan skala motivasi AGC saat ini di DDV Banten dengan menggunakan teknik *scalling* kembali. AGC menyatakan kepada peneliti bahwa angka

motivasinya saat ini menurun menjadi 6. Setelah mendengar angka motivasi AGC, peneliti mulai melakukan tahap konseling selanjutnya dengan menggunakan teknik *miracle question* atau pertanyaan ajaib. Berbeda pada tahap *assessment*, pada tahap *treatment* peneliti meminta AGC untuk membayangkan atau menempatkan dirinya berada di posisi relawan aktif atau pengurus yang tengah menghadapi para relawan yang menurun motivasinya. Selanjutnya, peneliti meminta AGC untuk menjelaskan solusi apa yang AGC inginkan dalam posisi dan kondisi tersebut. Akhirnya, AGC pun menjawab bahwa dirinya akan menanyakan kabar relawan baik melalui *group* atau *personal chat* dan memberikan kepastian jadwal kegiatan DDV Banten.

Berdasarkan keinginan tersebut, maka peneliti pun kembali memberi tantangan kepada AGC untuk mulai menyapa dan mengomentari informasi yang ada di *whatsapp group* DDV Banten. Peneliti juga menggunakan teknik *exceptions* (pengecualian) kepada AGC sebagai apresiasi bahwa dirinya selama ini sudah cukup baik masih bisa bertahan di *group* DDV

Banten walaupun hanya menjadi *silent reader*, maka dari itu tentunya AGC akan jauh lebih baik jika mampu berkomunikasi aktif dengan relawan lain walaupun hanya di *group*. Awalnya AGC terlihat ragu dan malu, tetapi peneliti berhasil meyakinkan dengan menyatakan kepada AGC bahwa jika dirinya tidak pernah mencoba mengawali komunikasi, bagaimana AGC bisa mengetahui sejauh mana relawan lain *respect* dengan dirinya. AGC pun akhirnya mulai mempertimbangkan permintaan peneliti dan menyatakan kepada peneliti bahwa dirinya akan mencoba untuk berkomunikasi di *whatsapp group* dan secara bertahap akan berusaha menemukan titik kenyamanannya kembali serta berkontribusi aktif secara langsung mulai dari bulan November atau Desember 2018.[72] Sesi konseling singkat tahap *treatment* pun dirasa cukup dan selesai, peneliti memfokuskan diri untuk memantau perkambangan AGC dan melihat kontribusi dirinya selanjutnya via *whatsapp group* DDV Banten dan *personal chat*.

Tahap terminasi dengan konseli AGC dilakukan melalui *whatsapp personal chat* pada tanggal 4 Januari 2019. Hal tersebut

---

[72] AGC, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Taman FEBI, Jum'at 12 Oktober 2018, 16.30 WIB.

terjadi karena kondisi konseli yang sudah memasuki liburan semester kuliah dan sedang berada di luar kota. Maka dari itu proses konseling singkat tahap akhir via *whatsapp personal chat* pun disetujui oleh konseli. Adapun waktu yang digunakan dalam sesi konseling akhir ini tidak begitu lama yaitu hanya sekitar 20 menit.

Dalam proses konseling singkat ini, peneliti menggunakan teknik *compliment*s atau memberi pujian atas peningkatan diri dan komitmen yang berhasil dilakukan oleh konseli AGC pada bulan Desember 2018 dengan kembali berkontribusi secara langsung di DDV Banten dalam melakukan aksi galang dana untuk korban tsunami Banten. Kemudian di dalam sesi ini peneliti juga menggunakan teknik *scalling* untuk menanyakan skala motivasi AGC setelah dapat kembali bergabung di DDV Banten. Tak hanya sampai di situ, tahapan selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan teknik *flagging the minefield* sebagai proses membantu konseli AGC agar dapat menggunakan kembali pemahaman yang diterimanya selama proses konseling singkat sebagai pencegahan jika

sewaktu-waktu dirinya mulai merasakan atau mengalami masalah penurunan motivasi baik di DDV Banten atau di organisasi lainnya.[73]

**2. Konseli ARW**

Tahapan *treatment* dengan konseli ARW dilakukan pada tanggal 18 Oktober 2018 selama 40 menit. Sebelum memulai sesi konseling, peneliti sedikit mengulas kembali gambaran masalah yang diceritakan oleh ARW pada sesi konseling pertama. Kemudian ARW pun melanjutkan ceritanya mengenai hal lain yang menjadi masalah dirinya berkurang kontribusinya di DDV Banten adalah faktor keluarga. Orang tua yang selalu menanyakan keberadaannya dan waktu pulangnya membuat ARW tidak bisa maksimal melakukan kegiatan di luar jam kuliah. Setelah mendengar pernyataan ARW seputar masalahnya, peneliti pun kembali bertanya menggunakan teknik *problem-free talk* mengenai arti kontribusi menurut ARW. Pada saat itu, ARW berpikir bahwa kontribusi di DDV Banten adalah hanya dengan

[73] AGC, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, via Whatsapp, Jumat, 4 Januari 2019, 18.30 WIB

ikut melakukan aksi kemanusiaan di lapangan. Namun setelah peneliti memberikan pertanyaan lanjutan, ARW pun menyadari bahwa sebenarnya ide dan potensi dirinya dalam membuat video dapat menjadi kontribusi untuk DDV Banten.

Setelah menyadari tentang makna kontribusi, peneliti melanjutkan proses konseling dengan menggunakan teknik *miracle question* yaitu pertanyaan ajaib yang berkaitan dengan keinginan ARW di DDV Banten. Akhirnya, ARW pun menjelaskan kepada peneliti bahwa dirinya merupakan tipe orang yang akan melakukan sesuatu dengan maksimal apabila ia menguasi hal tersebut atau merasa dibutuhkan. Namun karena berkurangnya komunikasi ARW dengan relawan lain, tidak adanya relawan lain yang mengajaknya atau memintanya untuk melakukan suatu job tertentu di DDV Banten, maka pemikiran awal bahwa dirinya tidak memiliki pengaruh apapun semakin menguat. Peneliti pun terus menanyakan kembali hal apa yang diharapkan ARW untuk keberlanjutan dirinya atau kegiatan DDV Banten. ARW pun akhirnya menjelaskan bahwa dirinya

menginginkan adanya *family time* dengan DDV Banten dan regenerasi pengurus yang lebih produktif dan berdaya.

Semakin banyak ARW menjelaskan keinginannya di DDV Banten, maka peneliti pun memberi tugas atau tantangan kepada ARW untuk memulai membuka komunikasi atau mengomentari informasi yang ada di *whatsapp group* DDV Banten. Tugas tersebut peneliti berikan karena ARW menyatakan bahwa dirinya jarang sekali membuka *whatsapp group* DDV Banten karena terlalu banyak *notification*, tetapi ia memilih tetap bertahan di dalam *group* tersebut karena ingin tetap mendapatkan *update* informasi seputar kemanusiaan jika sewaktu-waktu ia sempat membuka *whatsapp groupnya*.

Setelah pemberian tugas tersebut, akirnya ARW pun mulai menyapa dan memberanikan diri dengan ditemani peneliti untuk mulai terbuka tentang kondisinya di DDV Banten dan menyampaikan argumentasinya kepada salah satu pengurus DDV Banten yang pada saat itu kebetulan sedang berada di Sekretariat DDV Banten. Hal tersebut ARW lakukan untuk merelai perasaannya yang selama ini sudah terlihat jarang berkontribusi

di DDV Banten. Di samping itu, sebenarnya kondisi tersebut juga yang menjadi tujuan peneliti sengaja mengambil lokasi di Sekretariat DDV Banten untuk proses konseling singkat sesi kedua bersama ARW agar dirinya bisa bertegur sapa langsung dengan relawan pengurus lainnya. Akhirnya setelah ARW berbincang dengan salah satu pengurus DDV Banten, peneliti langsung dengan cepat tanggap melakukan proses konseling lanjutan atau tahapan akhir kepada ARW untuk mengetahui kondisi perasaannya setelah kembali berbincang dengan salah pengurus mengenai keluh kesahnya menggunakan teknik *scalling* dan *flagging the minefield*. Sesi konseling singkat bersama ARW pun selesai, peneliti pun kemudian fokus memantau dan menanti kontribusi ARW di *whatsapp group* DDV Banten.[74]

Tahap terminasi dengan ARW dilakukan via *whatsapp personal chat*, karena ARW tidak bisa hadir pada agenda silaturahmi DDV Banten yang mana pasca acara akan dilaksanakannya proses konseling sesi tiga. ARW pada awalnya mengisi daftar kehadiran via *whatsapp group* DDV Banten untuk

---

[74] ARW, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Sekretariat DDV Banten, Kamis 18 Oktober 2018, 10.00 WIB.

menghadiri agenda silaturahmi, tetapi ternyata dirinya harus melakukan penelitian skripsi. ARW menyampaikan kepada peneliti via *whatsapp* bahwa dirinya merasa sedih ketika tidak bisa bergabung pada agenda yang ia nantikan. Dalam kondisi tersebut peneliti merespon keluhan ARW dan kembali mempertahankan semangat ARW di DDV Banten dengan menggunakan teknik *flagging the minefield* bahwa dirinya tetap bisa bersilaturahmi dengan relawam lain via *whatsapp group* terlebih dahulu sampai kembali terdapat agenda silaturahmi dengan relawan sesi kedua. ARW pun akhirnya menerima dengan baik situasi yang sedang dialaminya yaitu memprioritaskan skripsi serta membantu pekerjaan orang tuanya di rumah dengan tetap berusaha konsisten menjaga silaturahmi dengan para relawan dan memaksimalkan diri pada aktivitas kerelawanan lainnya dimanapun ARW berada. Sesi ini pun berakhir dalam durasi sekitar 25 menit.[75]

---

[75] ARW, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, via *whatsaap*, Sabtu 3 November 2018, 20.00 WIB.

**3. Konseli DNY**

Tahapan *treatment* dengan konseli DNY dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2018 di teras Masjid UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan durasi waktu 40 menit. Pada sesi ini peneliti fokus melakukan *treatment* terhadap DNY untuk mengetahui apa yang diinginkan atau akan dilakukan oleh DNY agar dirinya bisa kembali merasa berkontribusi di DDV Banten serta kembali meningkat angka motivasinya. Akhirnya peneliti pun menggunakan teknik *miracle question* atau pertanyaan ajaib kepada konseli DNY. Disampaikan oleh DNY kepada peneliti bahwa dirinya ingin sekali diadakannya acara kumpul bersama relawan DDV Banten untuk kembali membangun keakraban, khususnya DNY yang ingin sekali untuk mulai aktif kembali bersama teman dekatnya dahulu di DDV Banten yang berinisial KSA pada momen tersebut. Selain itu, untuk mengatasi masalah kondisi keuangannya, DNY berharap bahwa aktivitas DDV Banten tidak selamanya dilaksanakan pada hari-hari libur atau *weekend* saja, melainkan bisa pada hari-hari seusai ia kuliah.

Mendengar pernyataan tersebut, peneliti pun kembali menggunakan teknik *miracle question* kepada DNY untuk membayangkan apa yang akan ia lakukan jika berada di dalam posisi pengurus DDV Banten yang sedang merasakan kehilangan kontribusi relawan. DNY pun sempat terdiam sejenak, kemudian membayangkan bahwa dirinya pasti akan merasa sangat lelah mengurus relawan serta kegiatan DDV Banten. Di dalam keadaan tersebut, peneliti pun akhirnya kembali menanyakan kesiapan DNY untuk bertegur sapa di *whatsapp group* dan berkontribusi langsung di DDV Banten. Akhirnya DNY pun menjawab akan memulai untuk bertegur sapa di *whatsapp group* seusai sesi konseling kedua dan berkomitmen untuk kembali berkontribusi langsung di DDV Banten mulai November 2018. Berdasarkan pernyataan dan komitmen DNY tersebut, sesi konseling singkat taha p *treatment* pun selesai.[76]

Tahap terminasi dengan DNY dilakukan di Perpustakaan Daerah atau Perpusda Banten dengan menggunakan teknik *compliments* dan teknik *flagging the minefield*. Kedua teknik

---

[76] DNY, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Teras Masjid, Rabu 10 Oktober 2018, 13.00 WIB.

tersebut sengaja peneliti pilih setelah DNY berhasil melakukan apa yang menjadi keinginannya yaitu bertemu dan bersilaturahim dengan pengurus dan para relawan DDV Banten lainnya. DNY juga berhasil mengajak KSA untuk turut hadir dalam agenda kerelawanan tersebut. Maka dari itu, peneliti tidak menghabiskan banyak waktu pada sesi ketiga ini dengan berbagai teknik konseling melainkan hanya memberikan apresiasi serta menanyakan kondisi motivasi DNY setelah dapat kembali di DDV Banten dengan menggunakan teknik *scalling.* DNY pun akhirnya menceritakan tentang kegembiraannya bisa kembali bergabung di DDV Banten dan menyatakan bahwa angka motivasi dirinya meningkat dari 6 menjadi 8.[77]

**4. Konseli ARB**

Tahapan *treatment* dilakukan di Sekretariat DDV Banten pada tanggal 25 Oktober 2018. Di sesi ini, peneliti menanyakan hal yang diinginkan konseli dengan menggunakan teknik *miracle question.* ARB pun menjawab bahwa dirinya ingin bisa

[77] DNY, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara,* Perpusda, Sabtu 3 November 2018, 13.40 WIB.

berkontribusi kembali dan menyampaikan ide-ide kreatifnya kepada pengurus DDV Banten. ARB juga menyampaikan bahwa dirinya ingin dilibatkan dan diberi semangat dalam berbagai aktivitas DDV Banten. Setelah mendengar keinginan ARB, peneliti pun memberikan tugas kepada ARB untuk menyapa dan berbincang dengan para pengurus DDV Banten yang sedang berada di Sekretariat DDV Banten. ARB akhirnya menyampaikan seluruh ide dan keinginannya langsung kepada pengurus. Mendengar pernyataan ARB tersebut, para pengurus pun menjadikan penyampaian ARB tersebut sebagai masukan dan bahan evaluasi.

Setelah ARB berdiskusi dengan para pengurus DDV Banten, konseling singkat tahap *treatment* dilanjutkan kembali menggunakan teknik *problem-free talk* untuk menanyakan kembali kondisi perasaan ARB. ARB pun menjawab bahwa dirinya merasa sangat senang dan lega ketika bisa bertegur sapa langsung dan mengeluarkan beragam idenya kembali. Melihat kepuasan di raut wajah ARB, peneliti pun menanyakan kondisi motivasinya menggunakan teknik *scalling.* ARB pun menjawab

bahwa semangat dan motivasi dirinya pun meningkat tajam menjadi 10. Konseling singkat sesi kedua dengan ARB pun selesai dengan hanya menghabiskan waktu sekitar 20 menit di luar diskusi ARB dengan relawan dan pengurus DDV Banten.[78]

Mengingat skala motivasi ARB berhasil meningkat tajam, tahap terminasi pun dilakukan di Perpusda Banten pasca acara silaturahmi DDV Banten pada tanggal 3 November 2018 dengan durasi 15 menit. Dalam sesi ini peneliti memberikan layanan konseling dengan menggunakan teknik *compliments* atau memberikan pujian atas kestabilan ARB dalam program kegiatan DDV Banten. Kemudian peneliti juga menggunakan teknik *flagging the minefield* untuk mempertahankan kondisi motivasi dan kontribusi ARB selanjutnya di DDV Banten baik di *whatsapp group* maupun dalam aksi nyata di lapangan.[79]

---

[78] ARB, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Sekretariat DDV Banten, Kamis 25 Oktober 2018, 11.00 WIB.

[79] ARB, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Perpusda, Sabtu 3 November 2018, 12.50 WIB

**5. Konseli ENJ**

Tahap *treatment* dengan ENJ dilakukan di Sekretariat Dompet Dhuafa *Volunteer* Banten selama 30 menit. Pada sesi ini peneliti memberikan pertanyaan ajaib atau *miracle question* berupa hal apa yang diinginkan oleh ENJ untuk dapat kembali meningkat motivasi dan kontribusinya. ENJ pun menjawab bahwa dirinya ingin sekali bisa seperti saat pertama kali gabung di DDV Banten, yaitu ketika bisa bersilaturahmi dengan relawan lain dan juga kembali diingatkan serta diajak untuk melakukan aksi lapangan apabila dirinya lupa. Berdasarkan keinginan ENJ, peniliti pun memberikan tugas kepada ENJ untuk memberanikan diri menyapa atau mengomentari pesan-pesan yang ada di *whatsapp group* DDV Banten dan membangun komunikasi secara langsung dengan pengurus DDV Banten dengan menggunakan teknik *exceptions.* Pada awalnya ENJ sempat tidak percaya diri untuk membangun komunikasi dengan pengurus DDV Banten, tetapi akirnya dirinya mulai berhasil untuk berkomunikasi layaknya pertama kali ia bergabung di DDV Banten. Peneliti pun menyatakan kepada ENJ bahwa dirinya

sangat hebat untuk membangun hubungan yang sudah cukup lama ENJ merasa tidak sedekat dahulu. Kemudian peneliti pun memberikan apresiasi lanjutan kepada ENJ dengan menggunakan teknik *compliments*. ENJ pun mencurahkan seluruh kebahagiaannya kepada peneliti.[80]

Tahap terminasi terhadap ENJ pun akhirnya dilakukan untuk tetap mempertahankan semangat ENJ yang sempat kembali selama proses konseling. Sesi ini dilakukan dengan durasi 25 menit dan bertempat di Perpusda Banten. Adapun dalam sesi ini peneliti hanya kembali menanyakan perasaan ENJ dengan menggunakan teknik *scalling.* ENJ pun menyatakan bahwa motivasi dirinya telah kembali seperti angka awal ia bergabung di DDV Banten. Mendengar pernyataan tersebut peneliti pun melanjutkan proses konseling dengan menggunakan teknik *flagging the minefield* kepada ENJ dengan memberikan semangat dan meyakinkan ENJ bahwa kontribusi sebagai relawan bisa

[80] ENJ, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara,* Sekretariat DDV Banten, Kamis 25 Oktober 2018, 09.30 WIB.

dilakukan kapan saja dengan berbagai cara selama kita masih tetap peduli dan baik dalam berkomunikasi.[81]

## B. Perubahan Setelah Pelaksanaan Konseling Dengan Penerapan *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC)

### 1. Konseli AGC

Pada saat proses konseling tahap *assessment* tanggal 2 Oktober 2018, AGC menyatakan bahwa skala motivasi awalnya berada pada angka 8, namun karena dirinya belum begitu mampu memanajemen waktu dan kurang merasa nyaman di DDV Banten, lambat laun AGC mulai menurun skala motivasinya menjadi 6. AGC juga akhirnya menjadi kurang komunikatif baik secara *online* maupun *offline* dengan relawan lainnya.

Ketika proses *treatment* pada tanggal 12 Oktober 2018 dan 4 Januari 2019 dilakukan, solusi yang diinginkan AGC di anataranya adalah ingin merasa nyaman berkomunikasi dengan relawan lain baik secara *online* maupun *offline*, ingin diadakannya jadwal pasti kegiatan DDV Banten oleh pengurus

---

[81] ENJ, "Proses Konseling", diwawancarai oleh Ima, *Catatan Wawancara*, Perpusda, Sabtu 3 November 2018, 10.30 WIB.

agar AGC bisa memanajemen atau menyesuaikan waktunya, serta ingin perlahan-lahan kembali aktif berkontribusi di DDV Banten mulai November 2018.

Adapun perubahan yang dialami AGC selama proses konseling singkat berlangsung di antaranya AGC mulai berani membuka diskusi aktif di *whatsapp group* DDV Banten, AGC juga melakukan kontribusi langsung dalam penggalangan dana untuk penyintas tsunami Banten bersama relawan DDV Banten pada Desember 2018, AGC menyadari bahwa rasa nyaman dalam organisasi perlu dibangun oleh diri sendiri, dan skala motivasi AGC pun meningkat dari 6 menjadi 9.

**2. Konseli ARW**

Pada tahap *assessment* tanggal 3 Oktober 2018, ARW menyampaikan kepada peneliti bahwa skala motivasinya saat awal bergabung di DDV Banten adalah 10, tetapi ketika komunikasi ARW dengan relawan mulai tidak intensif, merasa dan berfikir bahwa ketidakhadirannya tidak memiliki pengaruh apapun, dan sibuk dengan urusan kuliah juga rumah membuat skala motivasinya turun menjadi 6.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, pada tahap *treatment* tanggal 18 Oktober 2018 dan 3 November 2018, solusi yang diinginkan ARW di antaranya adalah ingin berkomunikasi dengan relawan sebaik dahulu, ada agenda *family time*, diberikan dan ditawarkan *job* sesuai kemampuannya, dan tetap bisa menjalankan nilai relawan di mana saja ia tinggal.

Adapun perubahan yang terjadi pada ARW di antaranya berani datang untuk memulai diskusi dan menyampaikan aspirasinya kepada pengurus DDV Banten di Sekretariat DDV Banten, melakukan percakapan aktif di *whatsapp group* DDV, dan perlahan mulai memahami lebih luas tentang arti kontibusi relawan. Dari semua perubahan tersebut, ARW pun menyatakan bahwa skala motivasinya kembali meningkat dan berada pada angka 7.

**3. Konseli DNY**

Konseling singkat terhadap DNY dilakukan pertama kali tanggal 4 Oktober 2018. Pertemuan pertama yang merupakan tahapan *assessment* tersebut menjelaskan kepada peneliti bahwa faktor penyebab menurunnya motivasi DNY dari 9 ke 6 di

antaranya kondisi ekonomi, manajemen waktu, dan merasa tidak punya teman dekat di organisasi.

Adapun saat proses *treatment* dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2018 dan 3 November 2018, solusi yang diinginkan DNY adalah ingin bisa berkontribusi di DDV Banten tanpa malu walau tanpa teman dekat, ingin diadakan kumpul seluruh relawan DDV Banten, dan ingin *sustain* melakukan aktivitas sosial di DDV Banten.

Selama proses *treatment* berlangsung, perubahan yang dialami DNY pun terjadi di antaranya mulai berani mengakrabkan diri dengan aktif berkomunikasi di *whatsapp group*, mengikuti agenda silaturahmi DDV Banten pada bulan November 2018, dan *International Volunteers Day* pada bulan Desember 2018. Dari semua agenda kegiatan DDV Banten yang kembali dilakukan DNY, skala motivasinya pun meningkat menjadi 8.

**4. Konseli ARB**

Konseling dengan ARB dimulai pada tanggal 4 Oktober 2018 yaitu dengan melakukan tahap *assessment*. Pada tahap ini ARB menjelaskan bahwa dahulu motivasi dirinya berada pada angka 7, namun setelah dirinya merasa tidak dianggap, dihargai, dilibatkan seperti ketika menjadi bagian penting DDV Banten, kemudian kehilangan *partner* terbaik, skala motivasi ARB pun turun menjadi 2.

Ketika memasuki tahapan *treatment* pada tanggal 25 Oktober 2018 dan 3 November 2018, ARB ingin agar dirinya dilibatkan lagi dalam beberapa peran penting DDV Banten, ingin membangun komunikasi sebaik dahulu, dan ingin kembali merasa nyaman agar bisa kembali akif.

Setelah melakukan proses konseling, perubahan ARB terlihat jelas dengan mulai berani berdiskusi dan berkunjung ke Sekretariat DDV Banten dan Kantor Cabang DD Banten, juga mulai mengikuti agenda silaturahmi relawan DDV Banten pada bulan November. Dari keberanian dan keikutsertaan ARB dalam kegiatan DDV Banten, motivasi ARB pun kembali meningkat

dan menjadi 10 karena sudah merasa menemukan titik nyamannya kembali.

**5. Konseli ENJ**

Tahap *assessment* terhadap ENJ dilakukan pada tanggal 9 Oktober 2018. Melalui tahapan tersebut, ENJ menyampaikan bahwa dahulu motivasi awal dirinya berada pada angka 9, namun menurun menjadi 7 dikarenakan kesibukkannya dan sulitnya membagi waktu, merasa tidak memiliki teman dekat di DDV Banten, dan malu untuk membuka diskusi di *whatsapp group.*

Pada tangal 25 Oktober 2018 dan 3 November 2019 tahapan *treatment* pun dilakukan. AGC menyatakan bahwa solusi yang diinginkannya adalah ingin adanya relawan yang mengajak dan mengingatkan dirinya dalam program-program DDV dan ingin berani membangun komunikasi dengan relawan.

Setelah proses *treatment*, perubahan yang terjadi pada ENJ adalah mulai berani membangun komunikasi via *whatsapp group*, mampu berkomunikasi dan bertukar ide dengan pengurus di Sekretariat DDV Banten, dan mengukuti agenda silaturahmi DDV Banten pada bulan November 2018. Dari semua perubahan

tersebut, skala motivasi ENJ pun berubah dan meningkat menjadi 9.

Untuk mempermudah dalam melihat perubahan kelima konseli, berikut tabel ringkasan solusi dan perubahan konseli serta skala motivasinya:

**Tabel 4.2**
**Solusi dan Perubahan Konseli Setelah Proses SFBC**

| Konseli | Solusi | Perubahan |
|---|---|---|
| Seluruh relawan | Ingin bisa berkomunikasi baik dengan relawan tanpa rasa malu | Hubungan komunikasi mulai aktif terbangun secara *online* dan *offline* |
| AGC, DNY, ARB, ENJ | Ingin ada agenda kumpul bersama relawan | Mulai terlibat aktivitas kerelawanan secara langsung |
| AGC, ARB, DNY, ENJ | Ingin lebih nyaman dengan ada teman dekat atau relawan lain yang mengingatkan kegiatan DDV Banten | Menyadari rasa nyaman dan kekeluargaan dikendalikan juga oleh diri sendiri |
| AGC, DNY, ENJ | Ingin bisa aktif mengikuti kegiatan DDV Banten | Mulai membangun komitmen terkait manajemen waktu |

| | | |
|---|---|---|
| ARW, ARB | Ingin dilibatkan, dihargai, dan diakui dalam agenda aktif DDV Banten sesuai kemampuan relawan | Pemikiran konseli mulai terbangun tentang arti luas kontribusi relawan |

**Tabel 4.3**
**Perubahan Skala Motivasi**

| **Konseli** | **Motivasi Awal Ketika Aktif Berkontribusi** | **Motivasi Ketika Pasif Berkontribusi** | **Motivasi Setelah Penerapan SFBC** |
|---|---|---|---|
| ARB | 7 | 2 | 10 |
| AGC | 8 | 6 | 9 |
| ENJ | 9 | 7 | 9 |
| DNY | 9 | 6 | 8 |
| ARW | 10 | 4 | 7 |

Keterangan :

1- 10 adalah angka skala motivasi

Rendah : 1-4

Sedang : 5-7

Tinggi : 8-10

# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang "Penerapan *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC) Dalam Meningkatkan Motivasi Relawan Dompet Dhuafa Banten", maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

**1. Faktor penyebab menurunnya motivasi relawan**

**A. Faktor Internal**

a. Ketidakberanian relawan untuk memulai komunikasi dan menyampaikan aspirasi baik secara *online* maupun *offline*. Hal ini dialami oleh kelima konseli.

b. Bergantung pada teman dekat tertentu, sehingga merasa tidak nyaman dengan yang lain. Hal ini dirasakan oleh AGC, DNY, ARB, dan ENJ.

c. Ketidakmampuan relawan dalam memanajemen waktu. Dialami oleh AGC, DNY, dan ENJ.

d. Berpikir dan merasa tidak dihargai, dibutuhkan, dan dilibatkan dalam beberapa kegiatan DDV Banten. Dialami oleh ARW dan ARB.

**B. Faktor Eksternal**

a. Belum adanya sistem pemberdayaan relawan *(human resources)* yang terstruktur untuk memantau kondisi motivasi relawan.

b. Belum adanya ruang untuk relawan berkonsultasi dan menyampaikan aspirasi.

c. Belum adanya jadwal kegiatan pasti atau *timeline schedule* DDV Banten selama 1 tahun atau beberapa bulan ke depan untuk para relawan.

d. Tidak adanya *reward* atau apresiasi terhadap relawan-relawan yang telah banyak berdedikasi untuk pergerakan DDV Banten.

e. Buruknya pola komunikasi serta kurangnya *respect* pengurus dalam merangkul dan melibatkan relawan dalam kegiatan DDV Banten.

**2. Tahapan Proses Konseling Singkat**

Berdasarkan 7 tahapan konseling singkat yang dijelaskan oleh Neukrug, peneliti melakukannya ke dalam 3 tahapan.

a. Pembukaan untuk membangun hubungan kolaborasi dengan konseli dan *assessment* untuk menggali informasi tentang konseli, gambaran masalah dengan teknik *problem-free talk*, dan *scaling.* Dalam teori Neukrug ada dalam tahap 0-2.

b. *Treatment* dengan menanyakan solusi yang diinginkan konseli menggunakan teknik *miracle question*, pemberian tugas berbasis solusi dengan teknik *exceptions*, dan apresiasi menggunakan teknik *compliments.* Dalam teori Neukrug ada dalam tahap 3-5.

c. Terminasi atau penanaman konsep konseling singkat untuk mencegah menurunnya motivasi relawan kembali dengan menggunakan teknik *flagging the minefield.* Dalam teori Neukrug ada dalam tahap 6.

**3. Perubahan terhadap konseli setelah pelaksanaan konseling singkat**

a. Kelima konseli mulai berani untuk membuka percakapan baik *online* ataupun *offline*.

b. Empat dari lima konseli sudah terlibat langsung dalam kegiatan DDV Banten seperti yang dilakukan oleh AGC, DNY, ARB, dan ENJ.

c. Menyadari bahwa rasa nyaman dan kekeluargaan diciptakan dan dikendalikan juga oleh diri sendiri. Hal ini dialami oleh AGC, ARB, DNY, dan ENJ

d. Konseli mulai mampu membangun komitmen terkait manajemen waktu untuk bisa tetap aktif di DDV Banten. Hal ini dialami oleh AGC, DNY, dan ENJ.

e. Pemikiran konseli jauh lebih terbuka mengenai arti kontribusi relawan. Dialami oleh ARW dan ARB.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian atau kesimpulan di atas mengenai “Penerapan *Solution Focused Brief Counseling* (SFBC)

Dalam Meningkatkan Motivasi Relawan Dompet Dhuafa Banten", maka peneliti menyarankan kepada:

1. **Relawan umum**
   a. Relawan diharuskan mampu saling menjaga komunikasi dan berbagi informasi untuk menciptakan kedekatan emosional dan menghindari ketertinggalan informasi.
   b. Tidak membentuk kelompok kecil di dalam kelompok besar/komunitas/organisasi untuk mencegah perpecahan kelompok dan ketergantungan relawan pada teman tertentu.
   c. Fokus pada visi dan misi mengikuti kegiatan kerelawanan sehingga komitmen dan motivasi terus terjaga dan tidak mudah terpengaruh masalah-masalah non-teknis.
2. **Relawan Pengurus**
   a. Relawan pengurus disarankan untuk segera membangun sistem terstuktur dan efektif untuk manajeman dan pemberdayaan relawan *(human resources)* serta menyediakan layanan konsultasi relawan.

b. Relawan pengurus diharapkan mampu menganalisis kebutuhan atau keinginan relawan untuk meningkatkan motivasi dan potensinya.
c. Relawan pengurus disarankan dapat mengadakan *family gathering* untuk membangun *respect* antar relawan.
d. Relawan pengurus disarankan untuk bisa membagikan *timeline schedule* aksi kegiatan DDV Banten kepada relawan.