

Strategi Manajemen Relawan Berbasis Kesejahteraan dan Keterlibatan untuk Membangun Loyalitas Relawan Bankziska

Ni`matul Fitria Mukaromah

Universitas Islam Negeri Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo
nimatulmukaromah6@gmail.com

Iza Hanifuddin

Universitas Islam Negeri Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo
izahanifuddin@uinponorogo.ac.id

Amin Wahyudi

Universitas Islam Negeri Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo
aminwahyudi@uinponorogo.ac.id

Faruq Ahmad Futaqi

Universitas Islam Negeri Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo
futaqi@uinponorogo.ac.id

Received
06 Juni 2025

Revised
30 Juli 2025

Accepted
1 September 2025

Published
27 Oktober 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Bankziska Lazismu dalam membangun loyalitas relawan, mengidentifikasi faktor-faktor yang melatarbelakangi penerapan strategi tersebut, serta menelaah dampaknya terhadap loyalitas relawan. Fenomena ini menarik untuk dikaji karena menunjukkan adanya kelompok individu yang bersedia berkontribusi tanpa imbalan finansial, namun tetap memiliki motivasi dan semangat pengabdian yang tinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan manajer, staf, dan relawan Bankziska Lazismu, serta melalui studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pendekatan induktif guna menemukan pola strategis yang muncul secara empiris di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bankziska Lazismu menerapkan strategi berbasis kesejahteraan dan keterlibatan relawan. Hal ini tercermin dari pemberian insentif, program kesejahteraan, bingkisan, serta berbagai bentuk penghargaan lainnya. Selain itu, organisasi juga memperkuat loyalitas melalui komunikasi yang intensif, pelibatan relawan dalam kegiatan kelembagaan, serta penyelenggaraan pelatihan peningkatan kapasitas. Namun demikian, implementasi beberapa strategi tersebut belum sepenuhnya optimal, seperti kegiatan kebersamaan (family gathering), pelatihan berkelanjutan, dan penyediaan fasilitas pendukung. Dengan demikian, diperlukan optimalisasi pelaksanaan strategi agar dapat memperkuat loyalitas relawan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Banziska, Kesejahteraan, Keterlibatan, Loyalitas, Relawan.

Abstract

This study aims to analyze the strategies implemented by Bankziska Lazismu in building volunteer loyalty, to identify the underlying factors behind these strategies, and to examine their impact on volunteer commitment. This phenomenon is noteworthy as it reveals a group of individuals willing to contribute without financial compensation yet remain highly motivated and dedicated to their service. The research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with managers, staff, and volunteers of Bankziska Lazismu and through documentation studies. Data analysis was conducted inductively to identify strategic patterns that emerged empirically in the field. The findings indicate that Bankziska Lazismu applies welfare-based and engagement-oriented strategies to enhance volunteer loyalty. This is reflected in providing incentives, welfare programs, gifts, and various forms of appreciation. Furthermore, the organization strengthens loyalty through intensive communication, volunteer involvement in institutional activities, and capacity-building training programs. However, the implementation of some strategies remains suboptimal, such as family gatherings, continuous training, and the provision of supporting facilities. Therefore, optimizing the implementation of these strategies is necessary to strengthen volunteer loyalty more effectively and sustainably.

Keywords: Bankziska, Engagement, Loyalty, Volunteer, Welfare.

PENDAHULUAN

Loyalitas adalah sikap setia, mengabdikan, dan percaya kepada seseorang atau kelompok, yang dilandasi oleh cinta dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan serta perilaku terbaik.¹ Loyalitas merupakan kesetiaan yang muncul dari kesadaran diri tanpa paksaan, sehingga orang yang loyal menjalankan tugasnya dengan kesadaran diri dan tanpa merasa terpaksa.² Relawan sosial bisa dikatakan sebagai seseorang atau kelompok masyarakat yang berlatar belakang pekerja sosial maupun bukan, lalu ikut serta melaksanakan kegiatan penyelenggaraan di bidang sosial tanpa imbalan.³ Aktivitas *volunteering* atau relawan harus sejalan dengan komitmen dalam menjalankan aktivitas yang dijalankan.⁴ Di luar negeri tepatnya Inggris, banyak terjadi penurunan jumlah relawan yang disebabkan oleh krisis biaya hidup. Penurunan ini berlangsung sekitar satu dekade terakhir sebagai akibat dari menurunnya standar hidup dan meningkatnya biaya, sehingga mereka tidak memiliki waktu, uang, atau motivasi menjadi relawan.⁵ Perlu diketahui bahwa jumlah relawan di Indonesia termasuk yang terbesar di dunia. Data tersebut diungkapkan oleh lembaga statistik Gallup, yang mengambil lebih dari 150.000 responden di masing-masing 146 negara pada tahun 2017 lalu. Hasilnya terlihat dari tujuh koma enam miliar penduduk dunia, jumlah relawan terbanyak ada di Indonesia.⁶ Berarti

¹ M Husni and Faisal, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan Di Provinsi Aceh (Studi Kasus Pada Rutan Klan IIB Banda Aceh Dan Rutan Klas II B Jantho)," *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsyiah* 2, no. 10 (2018): 89.

² Mohammad Isharudin, "Representasi Loyalitas Dan Kreatifitas Suporter Sepakbola Aremania Dalam Film Dokumenter "Pemain Kedua Belas"(Analisis Semiotika Charles Sanders Peirce)" (Surabaya, Universitas 17 Agustus 1945, 2022), <http://repository.untagsby.ac.id/13758/>.

³ Didi Nooryadi, *Rangkuman Pengantar Pengetahuan Dasar Pekerjaan Sosial* (Yogyakarta: Deepublish Digital, 2022), 30.

⁴ Noval Is Nurmansyah, "Strategi Komunikasi Persuasif Komunitas Setu Sore Dalam Membentuk Loyalitas Relawan" (Magelang, Universitas Tidar, 2023), 19.

⁵ Kris Southby, "People in the UK Are Volunteering Less – It's Not Surprising and Could Get Worse," *The Conversation*, Agustus 2023, <http://theconversation.com/people-in-the-uk-are-volunteering-less-its-not-surprising-and-could-get-worse-206153>.

⁶ Aditya Jaya Iswara, "Jumlah Relawan Indonesia Tertinggi Di Dunia," April 1, 2024, <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2019/01/05/jumlah-relawan-indonesia-tertinggi-di-dunia>.

hal ini menunjukkan bahwa warga Indonesia begitu baik hati.

Bankziska adalah program pemberdayaan usaha mikro dari LAZISMU melalui sistem *al-Qardul Hasan*, bertujuan mencegah masyarakat dari jeratan rentenir.⁷ Program Bankziska menerapkan prosedur operasional yang sangat rinci, mencakup identifikasi penerima manfaat, langkah-langkah dalam proses penyaluran dan pembayaran, serta strategi untuk mengurangi risiko gagal bayar.⁸ *Beralamatkan di* Jl. Laksamana Yos Sudarso, Jabung, Kec. Mlarak, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur.⁹ Program ini mendukung UMKM dengan cara memberikan pinjaman tanpa bunga, tanpa biaya administrasi, tanpa denda, tanpa penalti, dan tanpa jaminan.¹⁰ Dalam menyukseskan program ini, Bankziska dibantu oleh beberapa relawan. Relawan tersebut terdiri dari berbagai usia mulai dari orang tua sampai remaja, di dalamnya banyak juga terdapat generasi milenial maupun gen-Z. Peran relawan di Bankziska ini tidak boleh dianggap remeh karena seringkali keberadaannya begitu dibutuhkan dan bermanfaat untuk Bankziska maupun para mitra. Relawan di Bankziska ikut serta dalam pendampingan pembiayaan, pencairan dana, pendampingan usaha, penginputan data, termasuk ikut serta menyelenggarakan dan mensukseskan beberapa program kerja Bankziska juga. Adanya banyak relawan di Bankziska jumlahnya kurang lebih 41 orang,¹¹ relawan sebanyak itu tentunya perlu dilakukan pengelolaan supaya loyalitas mereka terhadap organisasi tetap terjaga. Jika strategi yang diterapkan oleh pimpinan cocok otomatis loyalitas individu kepada organisasi juga tinggi.

Adapun dalam menganalisis penelitian ini menggunakan teori membangun loyalitas. Teori tentang membangun loyalitas sebelumnya telah disebut dan dikembangkan oleh beberapa peneliti dan tokoh dalam bidang manajemen, selanjutnya ada buku berjudul “Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia” karya Akhyar Abdullah, dkk yang memuat pengembangan beberapa hal dari teori- teori sebelumnya terkait loyalitas sumber daya manusia, SDM sebagai asset usaha, strategi pemimpin dan loyalitas SDM¹² yang dirasa cocok sebagai alat dalam membantu menganalisis penelitian ini. Berdasarkan teori berikut beberapa metode atau strategi pemeliharaan yang digunakan adalah komunikasi, insentif, program kesejahteraan, KKK, HIP, kompensasi.¹³ Adapun jika semua fakta di lapangan penelitian tersebut dicermati dan dianalisis dapat dikategorikan sebagai strategi manajemen relawan berbasis kesejahteraan dan keterlibatan. Hasil *praresearch* diketahui ada penerapan strategi yang diterapkan beberapa belum utuh, meskipun demikian sebagian besar relawannya masih tergolong loyal. Padahal celah dalam manajemen relawan jika dibiarkan terus-menerus bisa berpotensi mengurangi loyalitas relawan dalam bertugas nantinya. Penelitian ini bertujuan mengetahui strategi apa yang sebenarnya dipakai Bankziska Lazismu untuk membangun loyalitas relawannya, serta

⁷ BankZISKA, “Lazismu Jawa Timur,” April 1, 2024, <https://info.lazismujatim.org/bank-ziska/>.

⁸ Iza Hanifuddin, Nur Kasanah, and Eficandra Eficandra, “Al-Qard al-Hasan Program of Bankziska: Zakat Fund-Based Empowerment Model for Victims of Loan Sharks,” *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 23, no. 1 (2024): 1, <https://doi.org/10.31958/juris.v23i1.10799>.

⁹ “BANKZISKA PONOROGO - Penelusuran Google,” accessed April 1, 2024, https://www.google.com/search?q=BANKZISKA+PONOROGO&oeq=BANKZISKA+PONOROGO&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIGCAEQRRhAMggIAhBFGCcYO9IBCTg1NTJqMGoxNaGCC_LACAQ&sourceid=chrome&ie=UTF-8.

¹⁰ “BankZISKA | Lazismu Jawa Timur,” accessed April 1, 2024, <https://info.lazismujatim.org/bank-ziska/>.

¹¹ Observasi BankZiska Ponorogo, March 3, 2024.

¹² Akhyar Abdullah, Muhammad Amir, and Asma Ul-Husna, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia* (Jawa Timur: IKAPI, 2021).

¹³ Abdullah, Amir, and Ul-Husna, 38–42.

mengetahui alasan, serta dampaknya terhadap loyalitas relawannya. Sehingga nantinya dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi rekomendasi jika terdapat celah di dalamnya demi kemajuan lembaga filantropi ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengamatan langsung terhadap realitas sosial di lapangan.¹⁴ Penelitian dilakukan di Bankziska Lazismu Ponorogo, beralamat di Jl. Laksamana Yos Sudarso, Jabung, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur, dalam rentang waktu Januari hingga Desember 2024. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen, staf, dan relawan Bankziska Lazismu Ponorogo, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, buku, jurnal, serta referensi pustaka lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan di kantor pusat Bankziska Ponorogo, Masjid Baitul Mukhlisin, serta beberapa lokasi kegiatan relawan dan mitra. Wawancara dilaksanakan terhadap tujuh narasumber, terdiri atas direktur, manajer, staf, dan relawan untuk menggali informasi secara mendalam terkait strategi pembentukan loyalitas relawan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto dan arsip kegiatan sebagai data pendukung. Analisis data menggunakan pendekatan induktif, yang diawali dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, metode, dan waktu, dengan membandingkan hasil dari berbagai teknik pengumpulan data dan narasumber yang berbeda agar temuan penelitian lebih valid dan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Manajemen Relawan Berbasis Kesejahteraan dan Keterlibatan untuk Membangun Loyalitas Relawan di Bankziska Lazismu

a. Strategi Pelibatan Melalui Komunikasi

1) Pembangunan Karakter dengan Ceramah

Bankziska juga sering memberikan ceramah keagamaan atau siraman rohani saat pertemuan-pertemuan rutinnya maupun insidental dengan penceramah berbeda-beda. Berikut wawancaranya. “Pada saat pencairan dan angsuran berlangsung dilakukan siraman rohani dengan berbagai tema, mulai dari ekonomi, ibadah, hingga kehidupan sehari-hari. Relawan yang hadir juga turut menyaksikan dan mendengarkan dengan seksama, sesekali hadirin yang datang juga diberi kesempatan untuk mengajukan pertanyaan.”¹⁵ Strategi ini dapat digolongkan sebagai strategi komunikasi karena di dalamnya mengandung arahan dan informasi.¹⁶ Dalam penelitian terdahulu disebutkan bahwa ceramah keagamaan atau program

¹⁴ J Moleong Lexy, *Metodologi Penulisan Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdaarya, 2015), 6.

¹⁵ FAF, Wawancara, November 2, 2024.

¹⁶ Abdullah, Amir, and Ul-Husna, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, 38.

pengembangan spiritual bagi karyawan dapat digunakan untuk meningkatkan komunikasi dan kolaborasi dalam dunia kerja.¹⁷

2) Testimoni Kinerja Positif Relawan

Pada kesempatan tertentu para mitra yang merasakan dampak besar dari Bankziska diundang hadir dan memberikan kesaksiaan atau testimoni di atas panggung terkait sepak terjang Bankziska di hidup mereka, tentu saja sedikit banyak dari kontribusi Bankziska ini tidak mungkin lepas dari peran relawannya dalam pendampingan usaha dan pembinaan mental berusaha Berikut wawancaranya. "Dalam acara-acara tertentu relawan kami hadirkan untuk mendengarkan testimoni mitra langsung atas apa yang sudah mereka kerjakan."¹⁸ Pada strategi ini termasuk mengimplementasikan strategi untuk mempengaruhi kyalayak banyak,¹⁹ tentang memanusiakan manusia dengan cara menghargai kinerjanya.

3) Sosialisasi Program

Bankziska melakukan sosialisasi yang bagus terkait program kerja ekonomi tanpa riba. Berikut hasil wawancaranya. "Kami juga turut mensosialisasikan program-program Bankziska kepada relawan dan mitra, banyak relawan dan mitra yang senang mengetahui hal ini. Terutama mengenai program pembiayaan usaha tanpa riba."²⁰ Dalam hal ini Bankziska menggunakan strategi komunikasi yang bagus khususnya dalam hal informative dan influencing.²¹ Penelitian terdahulu juga menyebutkan sosialisasi digunakan untuk mengedukasi pengetahuan serta manfaat program BPJS Ketenagakerjaan terutama di lingkungan sekolah dan kampus yang berada di Kota Surabaya. Adanya kegiatan sosialisasi membantu dalam mengedukasi serta mempengaruhi agar terus mengingat produk guna meningkatkan pemahaman dan merangkul masyarakat secara langsung.²²

4) Penyamaan Persepsi

Biasanya Bankziska mensosialisasikan program ini dengan cara pada saat- saat tertentu diajak ngopi bersama untuk membangun kekompakan dan keakraban dalam mengabdikan. "Kami juga sering mengajak ngopi bareng relawan pada saat waktu- waktu tertentu. Mereka kami ajak ngopi sambil kami samakan persepsinya terkait visi dan misi Bankziska,..."²³ Dalam hal ini Bankziska telah menggunakan strategi komunikasi dalam untuk memberikan informasi dan menarik minat relawan,²⁴ responden dalam penelitian lain juga mengatakan penyamaan persepsi menjadikan karyawan dengan

¹⁷ Aslinda, Dasrizal D, and Shofwan Karim Elhusen, "Human Resource Management Based on Islamic Values: Strengthening Employee Welfare in Educational Institutions," *Ruhama : Islamic Education Journal* 7, no. 1 (2024): 16.

¹⁸ NU, Wawancara, Desember 2024.

¹⁹ Abdullah, Amir, and Ul-Husna, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, 41.

²⁰ FAF, Wawancara

²¹ Abdullah, Amir, and Ul-Husna, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, 38.

²² Mahyana Dwi Novitasari and Siti Aminah, "Optimalisasi Sosialisasi Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan Untuk Meningkatkan Brand Knowledge Kepada Pelajar Dan Mahasiswa Kota Surabaya," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia (JPMI)* 2, no. 2 (2023): 131.

²³ FAF, Wawancara.

²⁴ Abdullah, Amir, and Ul-Husna, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, 41.

semua jabatan dan pekerjaan selalu dituntut untuk memberikan output yang dapat menguntungkan bagi perusahaan.²⁵

5) Pemberian Tugas Tidak Melebihi Beban

Bankziska juga berusaha mengkomunikasikan pembagian tugas kepada relawannya sedemikian hingga supaya tidak ada relawan yang merasa diberikan tugas terlalu banyak yang membebani mereka. Berikut bukti wawancaranya. "Bankziska ketika memberikan tugas ke relawan tidak pernah melebihi kemampuannya sehingga relawan yang bertugas tidak pernah merasa terpaksa."²⁶ Bankziska tau betul dengan kesibukan masing-masing relawannya. Sehingga terkadang dalam menjalankan tugas juga disesuaikan dengan kesanggupan waktu, tenaga, dan kemampuan relawannya. Dengan begitu Bankziska telah berhasil menggunakan strategi komunikasi khususnya dalam hal instruktif.²⁷ Adanya komunikasi pembagian tugas seperti ini menjadikan relawan bisa lebih maksimal lagi dalam melayani mitra. Pada penelitian lain dikatakan bahwa beban kerja yang tinggi tidak berkontribusi terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Berlian Multi Sejahtera.

6) Komunikasi Efektif

Jika terdapat masalah dalam tugas akan diajak komunikasi baik-baik dan dibantu menemukan solusi. Berikut bukti yang terangkum dalam wawancara bersama manajer "...kami akan mencoba mendiskusikan bersama dengan relawan dicari jalan keluarnya sama-sama supaya apa yang dikerjakan bisa beres dan tidak merusak hubungan antar individu."²⁸ Pemimpin Bankziska seolah-olah memposisikan dirinya (bolo dewe) teman sendiri dengan mereka. Dalam penelitian lain menyebutkan strategi komunikasi efektif dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.²⁹

b. Strategi Pelibatan Melalui Berbagai Event dan Pemberdayaan

1) Mengadakan Buka Bersama

Setiap akhir bulan Ramadan rutin dilakukan acara buka bersama bersama keluarga besar Bankziska termasuk dengan para relawannya. Pada acara tersebut turut dihadiri oleh relawan juga. Berikut wawancaranya. "Strategi yang biasa kami lakukan adalah biasanya setiap akhir bulan Ramadhan rutin dilakukan acara buka bersama bersama keluarga besar Bankziska termasuk dengan para relawannya."³⁰ Penelitian lain menunjukkan bahwa pengikut sertaan dalam acara buka bersama di bulan Ramadan

²⁵ Rita Ivana Ariyani, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta," *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 5, no. 2 (2016): 140.

²⁶ FAF, Wawancara

²⁷ Abdullah, Amir, and Ul-Husna, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, 38.

²⁸ FAF, Wawancara

²⁹ F Zahra et al., "Komunikasi Efektif Dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management," *Gundiwa: Jurnal Komunikasi* 2, no. 1 (2022).

³⁰ FAF, Wawancara.

dapat juga meningkatkan motivasi karyawan dalam bertugas.³¹ Peneliti menilai buka bersama yang melibatkan relawan ini menjadikan relawan lebih membaur dan akrab dengan stakeholder yang lainnya.

2) Pemberian Pelatihan

Bankziska juga sudah mengadakan pelatihan-pelatihan untuk relawannya. Seperti dikatakan dalam wawancara, "Bankziska beberapa kali memberikan pelatihan untuk stakeholdernya, tidak ketinggalan di dalamnya juga relawan diundang."³² Pelatihan senada juga dilakukan pada pelatihan digital fundraising yang dilaksanakan bagi relawan Lazismu Kota Medan telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan relawan. Relawan juga dilatih untuk bekerja dalam tim, mengembangkan inovasi dalam kampanye, dan menggunakan data untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.³³ Melalui penyuluhan dan pelatihan yang tepat, karyawan tidak hanya merasa dihargai, tetapi juga memiliki kesempatan untuk berkembang, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja dan daya saing usaha.³⁴

3) Pemberian Kepercayaan Penuh dan Pelibatan Relawan

Relawan yang terlibat dalam pengabdian diberikan kepercayaan penuh dan dilibatkan dalam event-event Bankziska untuk menumbuhkan kenyamanan yang nantinya tumbuh loyalitas. "Bankziska memberikan kepercayaan dan amanah penuh kepada para relawan dalam mengemban tugas..."³⁵ "Relawan sering kali dilibatkan dalam kegiatan Bankziska dalam banyak tugas dan proyek. Kami relawan sering diundang dalam berbagai acara Bankziska Lazismu."³⁶ Dalam hal ini nampaknya Bankziska telah mengamalkan strategi pelibatan relawan. Didukung oleh penelitian lain yang menyebutkan bahwa pelibatan karyawan dalam berbagai kegiatan akan meningkatkan komitmen organisasional, karena karyawan dihargai dan merasa menjadi bagian dari organisasi.³⁷

4) Agenda Liburan dan Gathering Family

Bankziska pada saat-saat tertentu juga mengadakan gathering family untuk menambah keakraban dan rasa cinta relawan terhadap Bankziska. Seperti keterangan dalam wawancara berikut. "Bankziska juga mengajak liburan bersama atau gathering family ke beberapa tempat wisata, restoran, atau mengunjungi tempat-tempat

³¹Rahmat Hidayat, Lamsah, and Ervica Zamilah, "Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Tropis Group Banjarmasin" (Banjarmasin, Universitas Islam Kalimantan, 2020).

³² FAF, Wawancara.

³³ Rahmat Hidayat, Lamsah, and Ervica Zamilah, "Analisis Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Tropis Group Banjarmasin" (Banjarmasin, Universitas Islam Kalimantan, 2020).

³⁴ Riska Nurmala et al., "Penyuluhan Dan Pelatihan Meningkatkan Kepuasan Dan Retensi Karyawan Melalui Strategi Kebijakan Upah Yang Komperatif Pada UMKM Klinik Bisnis Ponsera Bojongsari Depok," *Karimah Tauhid* 3, no. 12 (2024): 13451.

³⁵ NU, Wawancara

³⁶ AL, Wawancara

³⁷ Muji Rahayu et al., "Pengaruh Servant Leadership Dan Kompetensi Terhadap Komitmen Organisasional Di Universitas Swasta," *Jurnal Visipena* 11, no. 2 (2020): 378.

tertentu...” Nampaknya Bankziska sudah menerapkan strategi kompensasi³⁸ untuk membangun loyalitas relawannya. Dalam penelitian juga mengungkapkan kompensasi berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan PT. Capella Dinamik Nusantara.³⁹ Adanya acara liburan bersama atau hanya sekedar makan bersama di restoran lokal setempat semisal di LombokIdjo, dst bisa membuat relawan senang.

c. Strategi Pengelolaan Kesejahteraan dan Penghargaan

1) Pemberian Saham dan Bagian Saham Kepada Relawan

Pemimpin Bankziska dalam membangun loyalitas relawannya juga memberikan insentif kepada relawannya, meskipun insentifnya bukan dalam hal gaji, namun lebih kepada memberikan paket parcel lebaran, kaos, dan souvenir gratis. Mereka juga di saat acara-acara tertentu disediakan paket sembako murah yang bisa dibeli relawannya. “Dalam acara-acara tertentu semisal milad Bankziska relawan akan diberikan, parcel, rompi, bingkisan, kaos atau souvenir yang semakin menjadikan mereka menyatu dengan organisasi dan identitas mereka semakin terlihat, selain itu relawan juga diberikan deviden.”⁴⁰ Bentuk insentif itu bermacam-macam, bisa berupa penghargaan atau pengukuhan berdasarkan prestasi kerjanya, bentuk insentif yang lain bisa berupa uang atau barang atau material insentif. Semua yang dilakukan Bankziska tersebut diharapkan untuk menambah loyalitas relawan, sesuai dengan penelitian lain yang menyebutkan semakin tinggi kompensasi yang diterima oleh karyawan mampu meningkatkan loyalitas karyawan.⁴¹

2) Pemberian Jaminan dan Keselamatan Kerja

Relawan Bankziska difasilitasi cek kesehatan gratis di klinik. Hal ini juga sebagai kepedulian Bankziska dengan stakeholder mereka. Berdasarkan hasil wawancara berikut. “Sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab Bankziska juga berusaha menjamin kesehatan para relawannya dengan memberikan kartu jaminan kesehatan kepada para relawan supaya bisa cek kesehatan gratis di klinik Pratama Aisiyah....”⁴² Bankziska juga melakukan advokasi hukum dengan mengandeng lembaga bantuan hukum, menandatangani MoU untuk memberikan jaminan keselamatan kepada relawan dalam menjalankan tugas ketika harus berhadapan dengan rentenir. Adanya program KKK ini bisa membangkitkan loyalitas relawan Bankziska. Hal ini senada dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan program kesehatan kerja dan program keselamatan kerja berpengaruh positif dan

³⁸ AL, Wawancara

³⁹ Berto Kristanto Purba, “Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pt. Capella Dinamik Nusantara Cab. Kandis),” *JOM FISIP* 4, no. 1 (2017): 1.

⁴⁰ AL, Wawancara

⁴¹ Arifa Febriana and Kustini Kustini, “Dampak Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Berlian Multi Sejahtera,” *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* 5, no. 3 (2022): 662.

⁴² FAF, Wawancara

signifikan terhadap produktivitas kinerja karyawan PT Berdikari Inti Sentosa Sorowako.⁴³

3) Pemberian Fasilitas dan Kemudahan

Dalam wawancara bersama direktur Bankziska disebutkan. “Kami juga menyediakan beberapa fasilitas untuk relawan yang bertugas seperti sepeda motor, mobil, printer, laptop, dst. Meskipun dalam hal ini yang bisa kami bantu masih belum bisa semuanya.”⁴⁴ Program kesejahteraan sendiri yakni balas jasa pelengkap yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan. Bisa berupa finansial dan non finansial yang bersifat ekonomis, serta pemberian fasilitas dan pelayanan. Program kesejahteraan diberikan dengan harapan orang yang bersangkutan tidak kurang dalam fasilitas.⁴⁵

4) Pemberian Ucapan Terima Kasih dan Penggalangan Dana Sosial untuk Relawan

Tidak lupa Bankziska juga memberikan kompensasi psikologis berupa ucapan terima kasih mitra terhadap relawannya serta memposting ketulusan kinerja relawan melalui medsos resmi organisasi sehingga para relawan merasa dihargai usahanya lalu menumbuhkan loyalitas. “Kami juga tidak lupa memberi ucapan terima kasih lewat langsung kepada relawan...”⁴⁶ Selain itu Bankziska menggalang dana untuk relawan yang sedang diuji sakit atau yang keluarganya meninggal dunia sebagai kepedulian Bankziska terhadap relawan. Dalam sebuah penelitian juga mengungkapkan kompensasi berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan PT. Capella Dinamik Nusantara. Bankziska nampaknya sudah memasukkan kompensasi dalam strategi membangun loyalitas relawannya.⁴⁷ Adanya kompensasi ini menurut peneliti sebagai bentuk kepedulian Bankziska atas kinerja positif sehingga relawan merasa dihargai.

d. Penggunaan Strategi Profiling

Dalam perekrutanpun Bankziska mengkomunikasikan dengan pengurus ranting Lazismu setempat atau orang yang sudah dikenal pengurus Bankziska, dengan harapan dalam penyampaian maksud dan tujuan visi misi lebih mengena dan gampang. Dalam sebuah wawancara dikatakan. “...Strategi Bankziska yang tidak kalah penting adalah merekrut relawan melalui cara pendekatan kekeluargaan dengan melihat dan menimbang profiling calon relawan.”⁴⁸ Dalam hal ini Bankziska melakukannya untuk mempermudah proses seleksi supaya sesuai kebutuhan. Hasil penelitian lain juga mengungkapkan kecocokan pekerja, kecocokan organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan juga meningkatkan loyalitas karyawan. Didukung penelitian lain yang mengatakan proses perekrutan

⁴³ Kartini Tajuddin, Mahfud Nurnajamuddin, and Suriyanti, “Pengaruh Penerapan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan,” *YUME Journal of Management* 5, no. 3 (2022): 218.

⁴⁴ FAF, Wawancara

⁴⁵ Muhammad Khairul and Tuti Anggarini, “Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas Dan Semangat Kerja Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Wifi Indihome Medan),” *Open Journal Systems* 17, no. 7 (2023): 1610

⁴⁶ FAF, Wawancara

⁴⁷ Kristanto Purba, “Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pt. Capella Dinamik Nusantara Cab. Kandis),” 1.

⁴⁸ FAF, Wawancara

serta aturan yang diterapkan berperan penting dalam meningkatkan komitmen kerja karyawan.⁴⁹

Setelah dilakukan pengamatan yang mendalam mengenai berbagai strategi yang diterapkan oleh Bankziska untuk membangun loyalitas relawannya, Peneliti membuat kesimpulan bahwa Bankziska lebih condong menggunakan strategi manajemen relawan yang berbasiskan kesejahteraan dan keterlibatan. Hal tersebut nampak dari pemberian berbagai insentif, program kesejahteraan, bingkisan- bingkisan, dan berbagai apresiasi lainnya. Ditambah lagi relawan Bankziska juga sering dilibatkan melalui komunikasi dan berbagai kegiatan, baik kegiatan dalam tugas pengabdian, berbagai event, maupun dalam peningkatan skill melalui pelatihan. Selanjutnya Peneliti melihat bahwa ada strategi di teori yang nampaknya kurang cocok ketika harus diimplementasikan di lokasi penelitian kali ini, yakni Hubungan Industri Pancasila (HIP). Alasannya karena Bankziska bukanlah industri, melainkan unit usaha filantropi yang orientasinya bukan untuk keuntungan kepentingan pemilik, namun lebih kepada kepentingan umat. Selain itu ditemukan fakta menarik setelah penelitian yakni, ada satu strategi yang nampaknya belum ada di teori yang Peneliti pakai kali ini, namun sudah diterapkan di lapangan penelitian yakni strategi profiling yang mana ketika diimplementasikan bisa menjadikan organisasi lebih bisa mengenal dan mempertimbangkan orang yang akan direkrutnya.

2. Argumen Bankziska Lazismu Menggunakan Strategi Manajemen Relawan Berbasis Kesejahteraan dan Keterlibatan untuk Membangun Loyalitas Relawan

Pemeliharaan menjadi sebuah keharusan dalam perusahaan untuk pencapaian tujuan. Jika dihubungkan dalam teori beberapa argumen di atas adalah sebagai berikut:

a. Pemanfaatan Potensi Relawan

Relawan berinisial A sudah loyal dan betah melakukan pengabdian di Bankziska karena Bankziska menerapkan system pembiayaan tanpa bunga, panggilan hati, juga karena berbagai strategi yang diterapkan oleh Bankziska. "Saya mengabdikan di Bankziska karena system pembiayaan Bankziska itu sangat bagus tanpa mengenal riba. Selain itu para pengurus Bankziska sangat sopan dan menghormati saya, tau caranya menghargai. Dengan menjadi relawan saya merasa senang bisa membantu orang lain, diri saya bisa bermanfaat untuk orang banyak, juga sebagai amal jariyah"⁵⁰ Dengan potensi yang beragam menjadikan manusia makhluk yang adaptif terhadap apa yang terjadi dan peka dengan lingkungannya.⁵¹

b. Kenyamanan dan Penghargaan dalam Pengabdian

Jiwa mengabdikan relawan yang begitu besar dan tulus harus dikelola sebaik mungkin oleh Bankziska, untuk itu Bankziska perlu membuat nyaman relawan- relawannya. Dalam wawancara diketahui bahwa pihak Bankziska sadar betul akan peran relawan. Berikut hasil wawancaranya. "Alasan utama relawan diberikan perlakuan-perlakuan khusus tersebut adalah supaya mereka nyaman, betah,, dan bisa berkarya. Ibarat kata mereka sudah mau membantu dengan tulus dan ikhlas. Bankziska tentu merasa pengorbanan dan bantuan dari relawan sangat pantas dihargai dan diapresiasi..."⁵² Sumber daya manusia adalah modal utama organisasi yang apabila tidak dipelihara

⁴⁹ Swati Dhir, Tanusree Dutta, and Piyali Ghosh, "Linking Employee Loyalty with Job Satisfaction Using PLS-SEM Modelling," 2019.

⁵⁰ AL, Wawancara

⁵¹ Abdullah, Amir, and Ul-Husna, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, 18.

⁵² FAF, Wawancara

dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi,⁵³ untuk itu memang sudah sepatutnya Bankziska berusaha mengelola kebaikan dan ketulusan hati relawannya.

c. Kebutuhan Bankziska Terhadap Banyaknya SDM

Bankziska sadar betul dengan kontribusi relawan dalam mensukseskan visi misi Bankziska terhadap mitranya membutuhkan bantuan orang banyak. Untuk itu selain alasan yang telah disebutkan di atas pemimpin Bankziska juga mengungkapkan alasan menggunakan strategi pemeliharaan pada relawannya yakni. "Karena Bankziska itu memang berawal dari gerakan sosial yang sudah tentu membutuhkan banyak orang. Banyak orang disini tentu sangat luas berhubungannya dengan orang yang ada di dalam Bankziska maupun yang berada di luar Bankziska."⁵⁴ Jika dalam pengabdian kekurangan relawan tentu ini berdampak pada produktivitas yang rendah, karena pasti banyak pekerjaan yang tertunda.⁵⁵

d. Upaya Preventif Menghindari Hal-Hal yang Tidak Diinginkan

Jika kebaikan hati dari relawan tersebut disepelekan begitu saja dikhawatirkan akan menjadikan boomerang yang bisa berpotensi terhadap ketidakpuasan relawan. Dan lebih parahnya bisa berpotensi menjadikan relawan kabur, tidak loyal, dan bubar dari tugas pengabdian. Direktur Bankziska mengungkapkan. "Kami sadar betul program Bankziska tidak dapat berjalan lancar tanpa bantuan mitra. Bankziska berupaya untuk melakukan banyak hal guna menghindari hal-hal yang buruk."⁵⁶ Selain itu hal-hal yang tidak diinginkan tersebut bisa berupa rendahnya produktivitas kerja, meningkatkan jumlah absensi, perpindahan yang tinggi, kegelisahan, tuntutan, pemogokan, bahkan berdampak pada kerugian perusahaan. Penelitian terdahulu juga mengatakan pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan yang bersangkutan. Perusahaan juga membutuhkan pegawai yang memiliki loyalitas tinggi untuk membuat rasa ketertarikan yang besar terhadap perusahaan.⁵⁷

e. Menciptakan Relawan yang Terampil

Lewat pelatihan dan arahan secara langsung maupun tidak langsung. Diakui atau tidak bisa menjadikan relawan semakin terampil dan bagus kemampuannya dalam menhandel orang-orang, softskill dan hardskill bertambah. Berdasarkan wawancara berikut. "Pelatihan dan arahan-arahan yang diselenggarakan oleh Bankziska untuk stakeholder Bankziska, termasuk untuk relawan diharapkan bisa menciptakan SDM yang terampil dan professional dalam organisasi. Bukan itu saja kami juga mengharapkan bisa menjadi bekal untuk relawan di luar organisasi juga." Selain menjadi terampil, relawan juga mengakui dengan bergabung menjadi relawan membuatnya semakin tambah pengalaman, lebih bisa mengendalikan emosi, serta melatih kesabaran. "Dengan menjadi relawan membuat saya belajar lebih sabar, terutama saat menghadapi mitra yang nggregetne"⁵⁸ Lagi pula sumber daya manusia dalam organisasi mempunyai kelebihan, keterbatasan, emosi dan perasaan yang mudah berubah-ubah.⁵⁹ Peneliti

⁵³ Ajabar, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2024), 93.

⁵⁴ FAF, Wawancara

⁵⁵ Abdullah, Amir, and Ul-Husna, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, 78-80.

⁵⁶ FAF, Wawancara

⁵⁷ Indri Rut Lalisang, Rita N. Taroreh, and Genita G. Lumintang, "Pengaruh Motivasi Kerja, Reward Dan Punishment Terhadap Loyalitas Pegawai Pada PT. PLN (Persero) UP 3 Tahuna ULP Tagulandang," *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 679-80.

⁵⁸ AL, Wawancara

⁵⁹ Ajabar, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, 93.

berpandangan adanya arahan, pelatihan, dan bimbingan dari Bankziska memang bisa membuat relawan semakin terampil, berkembang, dan secara tidak langsung dapat menumbuhkan loyalitas mereka.

3. Dampak Penggunaan Strategi Manajemen Relawan Berbasis Kesejahteraan dan Keterlibatan dalam Pembangunan Loyalitas Relawan di Bankziska Lazismu

Loyalitas kerja sangatlah penting pada perusahaan. Adapun manfaatnya atau dampak adanya loyalitas yang terbangun ini jika dihubungkan antara teori dan lapangan adalah sebagai berikut:

a. Relawan Betah dalam Pengabdian

Relawan Bankziska meskipun tidak digaji, namun jumlahnya dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Terbukti pada tahun 2021-2023 jumlah relawan yang tergabung berjumlah 36 orang. Jumlahnya bertambah di tahun 2024-2025 menjadi 41 orang. Sesuai dengan teori dampak adanya loyalitas adalah kemauan untuk terus bekerja sama.⁶⁰ Jika loyalitas menurun pasti jumlah relawan setiap tahunnya akan berkurang, namun di Bankziska jumlahnya justru bertambah banyak meskipun tidak signifikan. Bagi perusahaan-perusahaan tertentu, bertahannya karyawan mereka umumnya disebabkan oleh faktor-faktor yang bersifat emosional, dibandingkan dikarenakan oleh faktor pendapatan. Faktor emosional tersebut mencakup adanya kepuasan kerja hubungan baik atasan dengan bawahan, suasana kerja, dan lain sebagainya.⁶¹ Penelitian lain mengungkap relawan yang merasa puas cenderung tetap bergabung lebih lama dengan organisasi, lebih mungkin memberikan donasi, dan lebih sering merekomendasikan pengalaman mereka kepada orang lain. Hal ini membantu organisasi nirlaba terus berjalan dan berkembang.

b. Kerelaan Relawan Berkorban untuk Bankziska

Relawan dalam tugas pengabdian meskipun mengalami beberapa tantangan dan kesulitan, semisal dalam menghadapi mitra yang menjengkelkan. "Terkadang kami menghadapi mitra yang sulit diajak koordinasi, tidak tertib dalam pelunasan, dan mitra kabur. Dan terkadang saya yang menalangi, namun saya tetap senang terus berabung dengan Bankziska karena bisa membantu lebih banyak orang lagi." Hal serupa juga diungkapkan oleh relawan yang lain. Beliau mengatakan: "Yaa saya juga ikut menalangi pembiayaan dari mitra saya yang macet."⁶² Kerelaan untuk berkorban ini jelas sebagai bukti dampak loyalitas yang berkaitan dengan rasa kepemilikan terhadap perusahaan sekaligus adanya tanggung jawab yang tertanam.⁶³ Peneliti menganggap apa yang telah dilakukan relawan ini membuktikan jiwa loyalitas mereka tidak bisa diragukan lagi.

c. Munculnya Dampak Positif Pengabdian Relawan

Dengan adanya strategi-strategi pemeliharaan yang diterapkan oleh Bankziska dilihat dari sudut pandang relawannya adalah. "Setelah menjadi relawan dampak yang saya rasakan adalah menjadi lebih banyak pengalaman, lebih sabar dalam menghadapi sifat orang yang berbeda-beda, lebih banyak intropeksi diri dan pengertian.." Sedangkan dilihat dari sudut pandang direktur Bankziska yang berinisial F, beliau mengungkap terkait dampak dari berbagai strategi yang sudah diterapkan oleh Bankziska kepada

⁶⁰ Ali Chaerudin, Inta Hartaningtyas Rani, and Velma Alicia, *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi* (Sukabumi: CV Jejak, 2020), 95-96.

⁶¹ Anwar Basalamah, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Staf Reception Pada Hotel X Di Madiun Jawa Timur," *BINUS BUSINESS REVIEW* 3, no. 1 (2012): 494.

⁶² BU, Wawancara

⁶³ Chaerudin, Hartaningtyas Rani, and Alicia, *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*, 95-96.

relawannya. "Salah satu dampak yang bisa dirasakan oleh relawan saat mengikuti pengabdian di Bankziska adalah mereka menjadi ditokohkan di masyarakat dengan sebab para relawan sering membantu orang-orang di sekitarnya melalui Bankziska." Relawan juga semakin termotivasi untuk terus melakukan pengabdian. "Saya senang menjadi relawan Bankziska karena bisa membantu banyak orang."⁶⁴ Dampak loyalitas ini menimbulkan kesukaan dalam pekerjaan yang dijalannya dan hubungan antarpribadi di dalam maupun di luar organisasi menjadi baik. Penelitian lain juga mengungkapkan semakin tinggi loyalitas karyawan maka motivasi karyawan juga semakin tinggi dan sebaliknya.⁶⁵ Peneliti menilai sikap ini tercermin dari keinginan relawan Bankziska untuk terus mengabdikan melayani umat karena merasa hidupnya lebih berarti jika ikut mengabdikan.

d. Kerelaan Relawan dalam Berkorban Materi

Relawan berinisial AL sering kali berkorban uang untuk konsumsi, sarana prasarana kendaraan untuk mitranya. "Saya juga menyediakan tempat untuk pertemuan dengan mitra, menghimpun mereka, menyediakan makanan, minuman, makanan ringan istilahnya konsumsi untuk pertemuan mereka, menalangi hutang mereka jika mereka ada yang sulit digubungi saat pencairan saya melakukannya dengan senang hati meskipun tidak digaji." Relawan lain malah ada yang menyediakan doorprize untuk mitranya. "Terkadang saya memberikan doorprize saat pertemuan biar mitra semangat untuk hadir."⁶⁶ Sikap ini membuktikan dampak loyalitas relawan berupa rasa memiliki yang tinggi, sehingga otomatis dengan mudah untuk berkorban materi yang dipunyai. Seperti penelitian terdahulu yang membahas komitmen guru dengan ungkapan suatu keberpihakan diri terhadap suatu tugas atas dasar loyalitas, tanggung jawab, dan keterlibatan secara psikologis dalam tugas, seperti kebanggaan dan rela berkorban.⁶⁷ Jadi menurut Peneliti semakin loyal relawan, akan membuat relawan tersebut semakin mudah berkorban atas apa yang ia punya untuk Bankziska.

e. Peningkatan Kemampuan Relawan Dampak Pengabdian

Responden berinisial F melanjutkan lagi penilaiannya terkait dampak dari strategi yang sudah diterapkan oleh Bankziska. "Dengan adanya perlakuan-perlakuan khusus dari Bankziska kepada relawannya tentu memberikan dampak yang positif, baik untuk pihak relawannya maupun Bankziskanya. Salah satu dampak yang bisa dilihat adalah relawan semakin loyal..." Relawan ada yang mengatakan manfaat adanya pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan Bankziska. Berikut wawancaranya. "Adanya pelatihan jurnalistik dan vidiorafer membuat saya semakin tahu cara menulis berita dan membuat konten yang bagus bagaimana."⁶⁸ Hal ini sesuai dengan dampak loyalitas berupa kemauan untuk bekerja sama, relawan mau diarahkan dalam mengikuti pelatihan yang tentu dapat meningkatkan kinerja dalam pengabdian. Dalam penelitian lain juga disebutkan bahwa Secara parsial loyalitas berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.⁶⁹ Peneliti menilai pelatihan, arahan, maupun bimbingan dari Bankziska membuat kemampuan soft skill maupun hardskill relawan semakin terasah dan terampil.

⁶⁴ BU, Wawancara

⁶⁵ Suwardi, Masni Erika Firmiana, and Fitrin Nida, "Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja Guru SD Awal," *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora* vol 3, no. 1 (2015): 102.

⁶⁶ BU, Wawancara

⁶⁷ Suwardi, Masni Erika Firmiana, and Fitrin Nida, "Pengaruh Loyalitas Terhadap Kinerja Guru SD Awal," *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI HUMANIORA* 3, no. 1 (2015): 102.

⁶⁸ FAF, Wawancara

⁶⁹ Ahmad Suhardi, Ismilasari Ismilasari, and Jumawan Jasman, "Analisis Pengaruh Loyalitas Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan," *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)* 4, no. 2 (2021): 1117.

f. Relawan Merasa Dihargai dan Taat pada Aturan

Staff berinisial N juga mengungkapkan beberapa hal terkait dampak strategi pemeliharaan terhadap relawan Bankziska. Berikut hasil wawancaranya. "Relawan sangat senang dan merasa dihargai atas usaha dan kerja kerasnya selama pengabdian."⁷⁰ Hal senada diakui oleh relawan, berikut hasil wawancaranya "Saya merasa senang bergabung dalam pengabdian di Bankziska ini, pihak Bankziska juga memperlakukan saya dengan sangat baik."⁷¹ Dampak adanya loyalitas tersebut berupa motivasi yang tinggi⁷² dari relawan untuk terus mengabdikan. Selain itu mereka juga akan semakin taat dalam pengabdian, relawan lain juga mengungkapkan "Adanya perlakuan apresiasi dari pihak Bankziska ini menyebabkan saya malu dan sungkan jika saya sembrono dalam bertugas."⁷³ Seperti yang tercantum dalam penelitian terdahulu makin tinggi loyalitas kerja maka makin tinggi pula kinerja karyawan.⁷⁴ Menurut penilaian peneliti dampak-dampak loyalitas atas strategi-strategi yang diterapkan Bankziska terhadap relawannya sangat berpengaruh terhadap kelangsungan Bankziska. antara hukum dan moralitas, serta antara hak individu dan kepentingan sosial masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi Bankziska Lazismu dalam membangun loyalitas relawan berorientasi pada pendekatan kesejahteraan dan keterlibatan relawan. Strategi ini diwujudkan melalui pemberian insentif, program kesejahteraan, bingkisan, serta apresiasi lain yang menumbuhkan rasa dihargai dan memiliki terhadap lembaga. Bankziska juga memperkuat loyalitas relawan melalui komunikasi yang intensif, keterlibatan dalam berbagai kegiatan, serta pelatihan peningkatan kapasitas. Namun, beberapa aspek pelaksanaan strategi masih perlu dioptimalkan, seperti penyediaan fasilitas operasional, jaminan kesehatan, kegiatan kebersamaan, serta intensitas pelatihan. Temuan menarik dari penelitian ini adalah munculnya strategi profiling yang belum banyak dijelaskan dalam teori manajemen relawan, sementara teori Hubungan Industrial Pancasila (HIP) kurang relevan diterapkan pada konteks lembaga filantropi Islam seperti Bankziska.

Penerapan strategi tersebut berdampak positif terhadap loyalitas relawan, yang ditunjukkan melalui meningkatnya komitmen, kepatuhan, rasa tanggung jawab, dan semangat pengabdian. Relawan merasa dihargai, nyaman, dan bangga menjadi bagian dari Bankziska, meskipun tanpa imbalan finansial. Temuan ini memperlihatkan bahwa loyalitas dapat tumbuh dari nilai pengabdian dan penghargaan nonmateri. Kekuatan penelitian ini terletak pada keberhasilannya mengungkap praktik manajemen relawan yang kontekstual dalam lembaga zakat, sementara keterbatasannya terletak pada ruang lingkup lokasi yang terbatas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif di berbagai lembaga filantropi Islam dengan pendekatan campuran guna memperoleh gambaran yang lebih luas dan mendalam mengenai pembentukan loyalitas relawan.

⁷⁰ NU, Wawancara.

⁷¹ AL, Wawancara.

⁷² Abdullah, Amir, and Ul-Husna, *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*, 50.

⁷³ RA, Wawancara

⁷⁴ Arief Teguh Nugroho, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan," *JURNAL PENGEMBANGAN WIRASWASTA* 20, no. 2 (2018): 139.

REFERENSI

- Abdullah, Akhyar, Muhammad Amir, dan Asma Ul-Husna. *Membangun Loyalitas Sumber Daya Manusia*. Jawa Timur: IKAPI, 2021.
- Ajabar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2024.
- Ali Chaerudin, Inta Hartaningtyas Rani, dan Velma Alicia. *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*. Sukabumi: CV Jejak, 2020.
- Anwar Basalamah. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Staf Reception Pada Hotel X di Madiun Jawa Timur." *BINUS Business Review* Vol 3, No. 1 (2012): 494.
- Arifa Febriana, dan Kustini Kustini. "Dampak Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Berlian Multi Sejahtera." *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business* Vol 5, No. 3 (2022): 662.
- Aslinda, Dasrizal D., dan Shofwan Karim Elhusen. "Human Resource Management Based on Islamic Values: Strengthening Employee Welfare in Educational Institutions." *Ruham: Islamic Education Journal* Vol 7, No. 1 (2024): 16.
- BankZISKA. "Lazismu Jawa Timur." April 1, 2024. <https://info.lazismujatim.org/bank-ziska/>.
- "BANKZISKA Ponorogo - Penelusuran Google." Diakses April 1, 2024. <https://www.google.com/search?q=BANKZISKA+PONOROGO>.
- Berto Kristanto Purba. "Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus PT. Capella Dinamik Nusantara Cab. Kandis)." *JOM FISIP* Vol 4, no. 1 (2017): 1.
- Dhir, Swati, Tanusree Dutta, dan Piyali Ghosh. "Linking Employee Loyalty with Job Satisfaction Using PLS-SEM Modelling." 2019.
- Didi Nooryadi. *Rangkuman Pengantar Pengetahuan Dasar Pekerjaan Sosial*. Yogyakarta: Deepublish Digital, 2022.
- F. Zahra, dkk. "Komunikasi Efektif dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management." *Gundiwa: Jurnal Komunikasi* Vol 2, No. 1 (2022).
- Hidayat, Rahmat, Lamsah, dan Ervica Zamilah. "Analisis Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT Tropis Group Banjarmasin." *Skripsi, Universitas Islam Kalimantan*, 2020.
- Iswara, Aditya Jaya. "Jumlah Relawan Indonesia Tertinggi di Dunia." *Good News from Indonesia*, April 1, 2024. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2019/01/05/jumlah-relawan-indonesia-tertinggi-di-dunia>.
- Iza Hanifuddin, Nur Kasanah, dan Eficandra Eficandra. "Al-Qarḍ al-Ḥasan Program of BankZiska: Zakat Fund-Based Empowerment Model for Victims of Loan Sharks." *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* Vol 23, No. 1 (2024): 1. <https://doi.org/10.31958/juris.v23i1.10799>.
- J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Kartini Tajuddin, Mahfud Nurnajamuddin, dan Suriyanti. "Pengaruh Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan." *YUME Journal of Management* Vol 5, No. 3 (2022): 218.
- Kris Southby. "People in the UK Are Volunteering Less – It's Not Surprising and Could Get Worse." *The Conversation*, August 2023. <http://theconversation.com/people-in-the-uk-are-volunteering-less-its-not-surprising-and-could-get-worse-206153>.

- Mahyana Dwi Novitasari, dan Siti Aminah. "Optimalisasi Sosialisasi Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan untuk Meningkatkan Brand Knowledge kepada Pelajar dan Mahasiswa Kota Surabaya." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia (JPMI)* Vol 2, no. 2 (2023): 131.
- M. Husni, dan Faisal. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan di Provinsi Aceh (Studi Kasus pada Rutan Klas IIB Banda Aceh dan Rutan Klas IIB Jantho)." *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah* Vol 2, no. 10 (2018): 89.
- Mohammad Isharudin. "Representasi Loyalitas dan Kreativitas Suporter Sepakbola Aremania dalam Film Dokumenter Pemain Kedua Belas (Analisis Semiotika Charles Sanders Peirce)." Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022. <http://repository.untag-sby.ac.id/13758/>.
- Muji Rahayu, dkk. "Pengaruh Servant Leadership dan Kompetensi terhadap Komitmen Organisasional di Universitas Swasta." *Jurnal Visipena* Vol 11, no. 2 (2020): 378.
- Muhammad Khairul, dan Tuti Anggarini. "Analisis Strategi Mempertahankan Loyalitas dan Semangat Kerja Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus pada Wifi Indihome Medan)." *Open Journal Systems* Vol 17, No. 7 (2023): 1610.
- Noval Is Nurmansyah. "Strategi Komunikasi Persuasif Komunitas Setu Sore dalam Membentuk Loyalitas Relawan." Skripsi, Universitas Tidar, 2023.
- Riska Nurmala, dkk. "Penyuluhan dan Pelatihan Meningkatkan Kepuasan dan Retensi Karyawan melalui Strategi Kebijakan Upah yang Komparatif pada UMKM Klinik Bisnis Ponsera Bojongsari Depok." *Karimah Tauhid* Vol 3, no. 12 (2024): 13451.
- Suwardi, Masni Erika Firmiana, dan Fitrin Nida. "Pengaruh Loyalitas terhadap Kinerja Guru SD Awal." *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora* Vol 3, No. 1 (2015): 102.