



## JOURNAL OF ISLAMIC STUDIES

Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia

<https://journals.iai-alzaytun.ac.id/index.php/jis>

E-ISSN: 2988-0947

Vol. 2 No. 5 (2025): 512-524

DOI: <https://doi.org/10.61341/jis/v2i5.107>

## MANAJEMEN PENGELOLAAN RELAWAN DALAM PROGRAM AKSI CERIA DI YAYASAN WUJUD AKSI NYATA KABUPATEN BEKASI

Difa Nur Fauziah<sup>1</sup>✉ Sobirin<sup>2</sup> Ahmad Asrof Fitri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Manajemen Dakwah, Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia

E-mail: difanfzh@gmail.com<sup>1</sup>✉, sobirinsp72@gmail.com<sup>2</sup>, asrof.fitri@gmail.com<sup>3</sup>

---

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis manajemen relawan dalam Program Aksi Ceria yang diselenggarakan oleh Yayasan Wujud Aksi Nyata di Kabupaten Bekasi. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, terutama anak-anak yatim, dhuafa, dan pekerja informal, dengan distribusi yang mencapai pelosok Nusantara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis field research, melalui wawancara dengan ketua yayasan, manajer relawan, dan para relawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen relawan terdiri dari empat aspek utama: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Pengelolaan yang baik didukung oleh pemahaman manajerial pengurus yayasan dan pelatihan relawan. Faktor pendukung lainnya adalah dukungan keluarga dan motivasi dari yayasan. Namun, terdapat faktor penghambat, seperti keterbatasan dana, jumlah dan kualitas relawan, kendala logistik, serta masalah sosial dan budaya. Selain itu, rendahnya kinerja relawan, yang disebabkan oleh kurangnya pelatihan, berpengaruh pada koordinasi dan distribusi program. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pengelolaan relawan di lembaga sosial kemanusiaan dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas program di masa depan.

**Kata Kunci:** *manajemen, relawan, program, yayasan*

### Abstract

This study analyzes the volunteer management in the Aksi Ceria Program organized by the Wujud Aksi Nyata Foundation in Bekasi Regency. The program aims to improve the quality of life for the community, especially orphans, the underprivileged, and informal workers, with distribution reaching remote areas across Indonesia. The research method employed is a qualitative descriptive approach using Field Research, involving interviews with the foundation's chairperson, volunteer manager, and volunteers. The findings indicate that volunteer management involves four key aspects: planning, organizing, actuating, and controlling. Effective management is supported by the foundation's leaders' understanding of management principles and volunteer training. Other supporting factors include family support and motivation from the foundation. However, there are several inhibiting factors, such as limited funding, the number and quality of volunteers, logistical challenges, and social and cultural issues. Furthermore, the low performance of volunteers, due to a lack of training, impacts communication and coordination in the program's distribution. This study is expected to provide insights into volunteer management in humanitarian organizations and offer recommendations for improving the program's effectiveness in the future.

**Keywords:** *management, volunteer, program, foundation*

## PENDAHULUAN

Kemiskinan adalah kondisi di mana seseorang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar hidupnya serta tidak dapat mengembangkan kehidupannya, yang pada akhirnya menimbulkan kesengsaraan. Menurut Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, Bapak Luhut Binsar Pandjaitan, tingkat kemiskinan di Indonesia pada tahun 2022 tercatat sebanyak 26,16 juta jiwa. Tingginya angka kemiskinan menambah kekhawatiran di berbagai pihak, terlebih dengan adanya pandemi COVID-19 yang turut memperburuk keadaan. Pandemi ini menambah masalah sosial baru, termasuk meningkatnya jumlah anak yatim piatu. Wakil Presiden Ma'ruf Amin menyebutkan bahwa jumlah anak yatim di Indonesia meningkat menjadi 28 ribu orang. Walaupun pandemi COVID-19 hampir dinyatakan berakhir, sesuai dengan pernyataan Presiden yang melonggarkan penggunaan masker, dampak sosialnya masih dirasakan di seluruh lapisan masyarakat (Amanda, 2022).

Sebagai makhluk sosial, manusia hidup berdampingan dan saling peduli terhadap sesama. Peduli sosial, menurut Salasiah dkk (2020), adalah sikap dan perilaku yang mencerminkan kepedulian kepada masyarakat yang membutuhkan, dengan mengedepankan nilai kejujuran, rendah hati, kasih sayang, kebaikan, dan sopan santun.

Di Indonesia, terdapat banyak lembaga sosial kemanusiaan, salah satunya adalah Yayasan Dompet Dhuafa Republika yang didirikan pada 2 Juli 1993. Yayasan ini memiliki 31 cabang di Indonesia dan 5 cabang di luar negeri, serta memiliki berbagai program utama di bidang pendidikan, kesehatan, sosial, ekonomi, dan budaya. Selain itu, ada Yayasan Rumah Yatim Arrohman Indonesia yang bergerak dalam pendidikan anak yatim dan pemberdayaan ekonomi umat, dengan 63 cabang di 20 provinsi. Rumah Zakat, yang didirikan pada 2 Juli 1998, juga berkomitmen untuk membantu masyarakat melalui program-program yang mencakup kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan lingkungan (Dompet Dhuafa Republika, 2022).

Yayasan Wujud Aksi Nyata adalah organisasi nirlaba yang berfokus pada penanganan kemiskinan, terutama pasca-COVID-19. Salah satu program unggulannya adalah Aksi Ceria, yang terdiri dari tiga kegiatan utama: Aksi Tebar Beras Nusantara (ATB Nusa), Aksi Cinta Yatim Nusantara (ACY Nusa), dan Aksi Tebar Makanan Nusantara (ATM Nusa). Program ACY, yang dilaksanakan serentak di 14 daerah pada 22 Agustus 2021, memberikan bantuan kepada 210 anak yatim di berbagai daerah dengan paket sembako, snack, dan uang saku (Wujud Aksi Nyata, 2019).

Relawan adalah individu atau kelompok yang secara sukarela memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membantu sesama tanpa mengharapkan imbalan. Program sosial di lembaga ini tidak dapat berjalan efektif tanpa keterlibatan relawan. Berdasarkan observasi peneliti, relawan sering menghadapi hambatan, seperti kesulitan akses komunikasi, terbatasnya infrastruktur, miscommunication antara yayasan dan relawan, serta kurangnya pemahaman relawan tentang manajemen kerelawanan. Menurut Siswanto (2011), bahwa manajemen adalah ilmu dan seni untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan (Dinillah,

et al., 2022). Oleh karena itu, organisasi sosial perlu menciptakan pengelolaan manajemen bagi relawan untuk mengembangkan potensinya.

Manajemen diartikan sebagai seni dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif untuk mencapai tujuan (Wahyuni, 2022), serta sebagai serangkaian fungsi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan (Halim, 2022). Dalam konteks ini, Yayasan Wujud Aksi Nyata telah berhasil mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen tersebut melalui pelibatan relawan yang efektif dalam pendistribusian program-program mereka, bahkan hingga ke pelosok Nusantara. Keberhasilan ini juga didukung oleh kemampuan yayasan dalam berkolaborasi dengan komunitas setempat, seperti dalam program bantuan untuk masyarakat Palestina. Salah satu program unggulan mereka, Aksi Ceria, yang dilaksanakan setiap bulan, sangat relevan dengan masalah kemiskinan yang ada, khususnya bagi anak yatim, dhuafa, dan pekerja informal. Program ini tidak hanya memberikan bantuan materiil, tetapi juga memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses distribusi, sehingga menciptakan dampak sosial yang lebih luas dan berkelanjutan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai manajemen relawan dalam Program Aksi Ceria yang dilaksanakan oleh Yayasan Wujud Aksi Nyata Kabupaten Bekasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan sosial yang diberikan melalui keterlibatan relawan. Dalam konteks ini, manajemen relawan memegang peran strategis sebagai elemen utama dalam mendukung keberhasilan program, baik dari segi pelaksanaan kegiatan maupun dampaknya bagi masyarakat penerima manfaat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen relawan dalam Program Aksi Ceria, dengan memberikan perhatian khusus pada faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses pengelolaan relawan. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami bagaimana proses manajemen tersebut dijalankan serta bagaimana tantangan dan potensi yang ada dapat memengaruhi efektivitas program secara keseluruhan.

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah: bagaimana strategi manajemen relawan diterapkan dalam Program Aksi Ceria di Yayasan Wujud Aksi Nyata Kabupaten Bekasi, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelaksanaannya. Permasalahan ini kemudian difokuskan ke dalam dua pokok bahasan utama.

Pertama, penelitian ini akan mengeksplorasi penerapan manajemen relawan dalam pelaksanaan Program Aksi Ceria, mencakup seluruh aspek fungsional manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap relawan yang terlibat dalam program tersebut. Kedua, penelitian ini akan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam proses manajemen relawan. Faktor pendukung mencakup elemen-elemen yang mempermudah pengelolaan relawan dan mendorong keberhasilan program, seperti ketersediaan pelatihan, komunikasi efektif, dan sistem penghargaan. Sementara itu, faktor penghambat meliputi

tantangan yang dihadapi oleh yayasan maupun relawan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi, serta kendala infrastruktur dan logistik.

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai manajemen relawan dalam Program Aksi Ceria di Yayasan Wujud Aksi Nyata, serta peran relawan dalam menyukseskan program sosial. Peneliti ingin memperoleh wawasan tentang bagaimana relawan berkontribusi dalam mengurangi masalah sosial, khususnya kemiskinan, yang dirasakan oleh masyarakat penerima manfaat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh yayasan serta meningkatkan peran pemuda dalam penanggulangan masalah sosial. Pendekatan ini memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman dan pandangan mahasiswa dalam konteks yang alami (Creswell, 2023). Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif merupakan metode yang berakar pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mengamati kondisi objek yang alamiah, berbeda dengan eksperimen (Abdussamad, 2022).

Jenis penelitian yang digunakan adalah field research, yaitu penelitian lapangan yang bertujuan untuk memahami lebih dalam tentang pengelolaan sumber daya manusia dalam bentuk relawan di Yayasan Wujud Aksi Nyata. Penelitian ini bersifat deskriptif, yang menggambarkan keadaan subjek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 116 relawan yang terlibat dalam Program Aksi Ceria. Berdasarkan observasi, peneliti memilih 9 informan yang dianggap representatif untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Sampel penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Sampel yang dipilih terdiri dari ketua yayasan, manajer relawan, relawan eksklusif, relawan aksi, dan relawan komunitas. Teknik purposive sampling memungkinkan peneliti untuk memilih sampel yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan bermanfaat dalam mendalami masalah yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Manajemen Relawan dalam Program Aksi Ceria di Yayasan Wujud Aksi Nyata Kabupaten Bekasi

Yayasan Wujud Aksi Nyata melibatkan relawan dalam pendistribusian program karena peran mereka sangat vital untuk mendukung keberlangsungan berbagai program yang dijalankan. Relawan membantu memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan dengan lancar dan efektif, sekaligus memperluas jangkauan penerima manfaat. Dengan adanya relawan, yayasan dapat menjangkau lebih banyak daerah dan individu yang membutuhkan, sehingga dampak dari program yang dijalankan dapat lebih luas dan lebih efektif. Hasil wawancara dengan Bapak Irhamdani, ketua Yayasan Wujud Aksi Nyata, menjelaskan bahwa manajemen

relawan dalam Program Aksi Ceria bertujuan untuk mendorong remaja yang aktif di kampus atau sekolah untuk berkontribusi di daerah masing-masing, terutama di pelosok. Relawan yang ingin membantu namun tidak memiliki dana dapat bergabung dan terlibat langsung dalam aksi nyata di lapangan. Sementara itu, Kak Rahmah Nabila Al Gonia, manajer relawan, menjelaskan bahwa Yayasan Wujud Aksi Nyata menggunakan platform Indorelawan untuk merekrut relawan yang akan melaksanakan program di berbagai daerah di Indonesia. Pada awalnya, menjangkau penerima manfaat di daerah pelosok merupakan tantangan besar. Oleh karena itu, peran relawan di setiap daerah sangat krusial. Mereka berperan langsung untuk memastikan bahwa bantuan dan program yang ada dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut teori Robert Kritiner dalam Munir dan Wahyu (2006), manajemen adalah suatu proses yang melibatkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang terus berubah, dengan fokus utama pada pemanfaatan sumber daya manusia. Berdasarkan teori tersebut dan data yang diperoleh, manajemen relawan dalam Program Aksi Ceria di Yayasan Wujud Aksi Nyata Kabupaten Bekasi sangat berperan dalam mencapai tujuan yayasan. Partisipasi relawan menjadi faktor penting untuk mewujudkan program di daerah terpencil dan memastikan jangkauan penerima manfaat yang lebih luas. Kontribusi relawan dari berbagai daerah sangat vital agar program dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan dapat memaksimalkan pemanfaatan sumber daya manusia. Penulis berpendapat bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik memiliki peran krusial dalam mewujudkan Program Aksi Ceria. Keterlibatan dan kontribusi dari setiap individu menjadi faktor kunci untuk memastikan kelancaran dan kesuksesan program tersebut. Tanpa manajemen yang tepat terhadap sumber daya manusia, pelaksanaan program akan sulit berkembang dengan optimal. Dalam menjalankan manajemen relawan pada Program Aksi Ceria di Yayasan Wujud Aksi Nyata Kabupaten Bekasi, terdapat empat unsur manajemen yang sangat penting untuk memastikan keberhasilan dalam memajukan yayasan. Menurut George R. Terry., ada empat fungsi utama manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan (PPM SoM, 2022). Mengenai hal ini Yayasan Wujud Aksi Nyata Kabupaten Bekasi ialah sebagai berikut:

## 1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan bertujuan untuk menentukan kegiatan yang akan dilaksanakan, termasuk detail pelaksanaan, waktu, dan pelaksana, serta bersifat berkelanjutan (Wahyuni, 2022). Hasil wawancara dengan Kak Rahmah Nabila Al Gonia, manajer relawan, menunjukkan bahwa Yayasan Wujud Aksi Nyata merencanakan untuk merekrut 30 relawan setiap tahun dari berbagai daerah di Indonesia. Yayasan juga berencana mengadakan pelatihan relawan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menjalankan program, agar lebih efektif dalam pendistribusian bantuan terutama di daerah terpencil. Hal ini sejalan dengan teori Thoaib yang menekankan pentingnya perencanaan yang matang agar pelaksanaan program berjalan lancar.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dapat diartikan sebagai proses pengelolaan sumber daya manusia dan fisik yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan untuk melaksanakan rencana yang telah disusun demi mencapai tujuan Perusahaan (Nurhamna, 2022). Di Yayasan Wujud Aksi Nyata, pengorganisasian dilakukan dengan membagi tugas kepada setiap relawan berdasarkan bidang-bidang yang dibutuhkan, seperti Aksi Sehat, Aksi Ceria, Aksi Pintar, Aksi Dakwah, dan Aksi Sigap. Struktur yang jelas ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan koordinasi antar relawan dalam pelaksanaan program. Dengan pengorganisasian yang baik, program dapat berjalan lebih efektif, dan setiap relawan bisa berkontribusi maksimal.

### 3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan melibatkan pemimpin yang mengarahkan anggotanya untuk bekerja dengan baik (Wahyuni, 2022). Di Yayasan Wujud Aksi Nyata, pelatihan relawan dilakukan untuk memberikan arahan terkait program yang akan dilaksanakan, termasuk cara pendistribusian, evaluasi, dan monitoring. Pelatihan ini bertujuan agar relawan memahami peran mereka dengan jelas dan bisa berkontribusi secara efektif dalam mencapai tujuan program. Hal ini sejalan dengan teori Thoaib yang menekankan pentingnya pelaksanaan yang terarah untuk mencapai hasil yang diinginkan.

### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan mencakup pengembangan standar, perbandingan antara aktivitas yang terjadi dengan tujuan yang ditetapkan, serta evaluasi terhadap pelaksanaan (Nurhamna, 2022). Yayasan Wujud Aksi Nyata mengawasi kegiatan relawan melalui teknologi, seperti WhatsApp dan video call, untuk memastikan kelancaran pendistribusian bantuan. Jika ada kendala, seperti cuaca buruk, relawan melaporkan kondisi tersebut, dan program dihentikan sementara. Masyarakat lokal juga dilibatkan dalam proses distribusi, seperti tokoh masyarakat yang membantu dokumentasi dan assessment. Hal ini mencerminkan pengawasan yang dilakukan untuk memastikan program berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun tahapan-tahapan dalam pengkaderan relawan di Yayasan Wujud Aksi Nyata Kabupaten Bekasi ialah sebagai berikut:

#### a. Open Rekrutmen (Daftar Relawan)

Proses open rekrutmen relawan dilakukan secara online melalui berbagai platform media sosial seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan Twitter, serta melalui website resmi Yayasan Wujud Aksi Nyata di [wujudaksinyata.org](http://wujudaksinyata.org). Proses ini memungkinkan calon relawan dari berbagai daerah untuk mendaftar dan bergabung dengan yayasan.

#### b. Perekutan dan Seleksi Calon Relawan

Perekutan dan seleksi calon relawan dilakukan dengan kriteria yang ketat untuk memastikan bahwa relawan yang terpilih memiliki potensi dan kesiapan untuk berkontribusi. Kriteria seleksi ini meliputi: memiliki niat baik dan ketulusan untuk membantu, jujur dan dapat dipercaya, aktif, cepat tanggap terhadap situasi, memiliki jiwa sosial yang tinggi, serta bersedia meluangkan waktu untuk kegiatan program. Proses seleksi ini bertujuan untuk memilih relawan yang benar-benar memiliki komitmen tinggi dalam menjalankan tugas mereka.

c. Orientasi Relawan dan Training

Relawan mengikuti orientasi dan pelatihan yang bertujuan untuk memperkenalkan mereka pada visi, misi, dan tujuan Yayasan Wujud Aksi Nyata, serta memberikan pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab yang akan mereka jalankan dalam program-program yayasan. Orientasi ini dilaksanakan secara online melalui Google Meet, dengan penjelasan mengenai mekanisme pelaksanaan program. Selain itu, relawan juga diberikan panduan individu mengenai cara pengambilan dokumentasi yang sesuai dengan standar yayasan, agar mereka dapat bekerja dengan lebih efektif dan terarah. Pelatihan ini sangat penting agar relawan dapat menjalankan tugas mereka dengan profesionalisme, memahami nilai-nilai yayasan, dan berkontribusi maksimal dalam kegiatan yang dijalankan.

d. Monitoring dan Evaluasi

Setelah orientasi, tahapan monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan kelancaran pelaksanaan program oleh para relawan. Monitoring ini dilakukan secara online melalui WhatsApp dan telepon, di mana pihak yayasan menginstruksikan relawan untuk menjalankan program dengan baik. Salah satu aspek yang dipantau adalah jumlah penerima manfaat yang disesuaikan dengan dana yang tersedia, serta pelaksanaan bantuan yang harus sesuai dengan standar, misalnya pemberian makanan dalam bentuk nasi kotak, bukan nasi bungkus, agar bantuan terlihat lebih layak dan sopan. Selain itu, relawan diminta untuk melaporkan kendala yang mereka hadapi selama pelaksanaan, sehingga evaluasi dapat dilakukan untuk mengatasi masalah yang ada.

e. Penghargaan

Terakhir, penghargaan diberikan sebagai bentuk apresiasi terhadap kontribusi relawan. Penghargaan ini, meskipun sederhana, dapat berupa sertifikat, insentif berupa uang dan barang, uang transportasi, dan kesempatan untuk mengikuti webinar yang diselenggarakan yayasan. Relawan juga mendapatkan souvenir di akhir tahun dan cerita mereka diposting di sosial media yayasan. Penghargaan ini sangat berarti bagi relawan karena memberikan pengakuan atas upaya dan dedikasi mereka. Dengan penghargaan yang tulus ini, relawan merasa dihargai, yang pada gilirannya akan meningkatkan semangat mereka untuk terus berkontribusi dalam program-program yayasan. Penghargaan ini juga memperkuat ikatan emosional antara yayasan dan relawan, serta mendorong mereka untuk terus aktif dalam kegiatan sosial yang dijalankan.

### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Manajemen Relawan dalam Program Aksi Ceria di Yayasan Wujud Aksi Nyata**

#### **1. Faktor Pendukung**

Dari hasil wawancara dan temuan penelitian, faktor-faktor pendukung dapat dirinci sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung dari Pihak Yayasan Wujud Aksi Nyata

Relawan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan program di Yayasan Wujud Aksi Nyata. Mereka tidak hanya memberikan bantuan fisik,

tenaga, dan pemikiran, tetapi juga berperan dalam memberikan dukungan moral. Relawan sering kali menunjukkan inisiatif yang luar biasa dalam menghadapi berbagai tantangan, mulai dari persiapan logistik hingga interaksi dengan penerima manfaat. Keberhasilan suatu program sangat bergantung pada kemampuan relawan untuk menerjemahkan rencana yang telah disusun menjadi aksi nyata di lapangan. Oleh karena itu, peran relawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan rencana sangatlah krusial dan tidak tergantikan dalam mencapai visi, misi, dan tujuan Yayasan Wujud Aksi Nyata.

Selain itu, keberadaan dana yang cukup juga menjadi faktor penting dalam kelancaran program Aksi Ceria. Menurut wawancara dengan Bapak Irhamdani, Ketua Yayasan Wujud Aksi Nyata, program ini hanya dapat berjalan dengan lancar jika ada dukungan pendanaan dari donatur. Kak Rahma Nabila Al Gonia, manajer relawan, juga menegaskan bahwa pelaksanaan program sangat bergantung pada adanya donasi. Jika dana terbatas, pelaksanaan program akan menjadi sangat sulit dilakukan. Dana yang memadai memungkinkan yayasan untuk menjalankan berbagai kegiatan yang telah direncanakan, mulai dari pengelolaan relawan, penyediaan fasilitas, hingga kendaraan yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan program secara efisien dan efektif. Oleh karena itu, ketersediaan dana yang cukup sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh aspek program dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Di sisi lain, penerima manfaat yang tepat juga memiliki peran yang sangat vital dalam menjaga keberlangsungan dan efektivitas program. Hasil wawancara dengan Bapak Irhamdani dan Kak Rahma Nabila Al Gonia menunjukkan bahwa penerima manfaat yang sesuai dengan kriteria program sangat mempengaruhi pencapaian tujuan. Tanpa penerima manfaat yang tepat, program tidak akan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, proses seleksi dan evaluasi penerima manfaat harus dilakukan dengan cermat dan teliti, untuk memastikan bahwa mereka benar-benar memenuhi kriteria dan dapat memanfaatkan program secara maksimal. Dengan demikian, penerima manfaat yang tepat sangat mendukung keberhasilan dan keberlanjutan program yang dijalankan oleh Yayasan Wujud Aksi Nyata.

#### b. Faktor Pendukung dari Pihak Relawan

Untuk memastikan Program Aksi Ceria berjalan dengan lancar tanpa kendala, relawan memerlukan dukungan penuh, baik dari Yayasan Wujud Aksi Nyata maupun dari keluarga mereka. Dukungan ini sangat penting karena dapat meningkatkan motivasi relawan untuk melaksanakan program dengan penuh dedikasi. Dengan adanya dukungan yang kuat, relawan akan lebih mampu menyalurkan bantuan dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, dukungan yang diterima relawan dari Yayasan Wujud Aksi Nyata serta dari keluarga besar mereka terbukti efektif dalam meningkatkan motivasi dan komitmen relawan dalam melaksanakan program-program Yayasan Wujud Aksi Nyata.

#### c. Mengidentifikasi Peluang

Mengidentifikasi peluang merupakan langkah kunci dalam menemukan dan mengevaluasi kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan program serta meraih manfaat jangka panjang. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, peluang yang teridentifikasi melalui pihak Yayasan Wujud Aksi Nyata, relawan, dan masyarakat setempat meliputi beberapa hal. Pertama, masyarakat merasakan manfaat positif dari kehadiran Yayasan Wujud Aksi Nyata. Selain itu, terdapat peluang untuk mendorong perubahan sosial, meskipun dalam skala kecil. Pengaruh positif dari program-program yang dilakukan juga dirasakan oleh daerah yang menjadi penerima bantuan. Tak hanya itu, peluang untuk menjalin kerja sama dengan komunitas dan penduduk lokal pun tersedia, yang memungkinkan terciptanya kemitraan yang bermanfaat. Di sisi lain, relawan semakin termotivasi dan aktif dalam mengusulkan program-program baru, serta Yayasan Wujud Aksi Nyata memiliki kesempatan untuk memperluas jangkauan programnya ke berbagai daerah, termasuk pelosok Indonesia. Dengan demikian, relawan juga memiliki peluang untuk hadir dan memberikan kontribusi di lebih banyak tempat di seluruh pelosok tanah air.

## 2. Faktor Penghambat

Dari hasil wawancara dan temuan penelitian, faktor-faktor penghambat dapat dirinci sebagai berikut:

### a. Faktor Penghambat dari Pihak Yayasan Wujud Aksi Nyata

Hambatan pertama yang dihadapi oleh Yayasan Wujud Aksi Nyata, menurut Bapak Irhamdani dan Kak Rahma Nabila Al Ghonia, adalah ketidakamanan beberapa relawan dalam menjalankan tugas, yang salah satunya terkait dengan kasus penggelapan uang yayasan. Hambatan kedua berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, terutama ketika yayasan berusaha menjangkau daerah terpencil yang kekurangan relawan. Selain itu, masalah logistik juga menjadi tantangan, mengingat beberapa wilayah sulit dijangkau dan memerlukan alat transportasi khusus untuk pengiriman barang. Tantangan sosial dan budaya juga turut mempengaruhi kelancaran program, begitu pula dengan rendahnya tingkat kepercayaan dari masyarakat setempat, di mana beberapa relawan kadang dianggap menipu dalam kegiatan mereka. Keterbatasan dana juga menjadi hambatan yang memengaruhi pelaksanaan program secara maksimal. Terakhir, masalah monitoring dan evaluasi muncul karena relawan sering terkendala dengan jaringan sinyal yang buruk saat melaporkan kegiatan yang sedang dilaksanakan.

### b. Faktor Penghambat dari Pihak Relawan

Dari data yang diperoleh di lapangan terdapat hambatan utama yang sering dihadapi adalah, akses lokasi yang terbatas menyulitkan relawan dalam melaksanakan kegiatan. Faktor cuaca yang tidak dapat diprediksi menjadi hambatan utama bagi para relawan, mengakibatkan penundaan dalam proses pendistribusian program dan membuat program-program lain tidak berjalan sesuai jadwal yang telah direncanakan.

### c. Mengidentifikasi Hambatan

Mengidentifikasi hambatan merupakan langkah penting untuk memahami faktor-faktor yang dapat menghambat atau memperlambat pencapaian tujuan. Dengan mengenali hambatan tersebut, solusi atau langkah pencegahan dapat disiapkan untuk mengatasi tantangan, sehingga tujuan dapat tercapai dengan lebih efektif. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, beberapa hambatan yang dihadapi oleh Yayasan Wujud Aksi Nyata dan relawan antara lain: pertama, keterbatasan sumber daya manusia, di mana seringkali tidak ada relawan yang tersedia di daerah terpencil yang membutuhkan bantuan. Kedua, masalah logistik, karena beberapa lokasi memerlukan transportasi khusus dan logistik yang memadai untuk pengiriman barang ke tempat tujuan. Ketiga, tantangan sosial dan budaya, di mana setiap daerah memiliki kebiasaan dan budaya yang berbeda, yang kadang membatasi akses relawan atau orang luar meskipun tujuan mereka adalah untuk memberikan bantuan. Keempat, ketidakpercayaan dari warga setempat, di mana beberapa relawan menghadapi kesulitan karena masyarakat lokal menganggap mereka memiliki niat buruk. Kelima, keterbatasan pendanaan, yang dapat menghambat efektivitas pelaksanaan program jika dana yang tersedia tidak mencukupi. Terakhir, masalah dalam monitoring dan evaluasi, di mana relawan sering mengalami kendala sinyal yang buruk, yang menghambat mereka dalam melaporkan kegiatan yang telah dilakukan atau hasil dari distribusi program.

#### d. Cara Menyelesaikan Hambatan

Hambatan atau permasalahan yang dihadapi oleh Yayasan Wujud Aksi Nyata dan relawan dapat diatasi dengan menjalin kerja sama yang solid antara kedua belah pihak. Melalui dukungan timbal balik, komunikasi yang terbuka, dan kolaborasi dalam menyelesaikan tantangan, hambatan yang muncul dalam proses penyaluran bantuan atau kegiatan relawan dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Kerja sama ini sangat penting agar tujuan bersama untuk membantu masyarakat dapat tercapai dengan lancar. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Irhamdani, Ketua Yayasan Wujud Aksi Nyata, ada beberapa cara yang diterapkan untuk mengatasi hambatan, yaitu dengan melakukan perencanaan yang lebih teliti dan terperinci. Yayasan dan relawan bekerja sama dalam merancang strategi yang matang untuk meminimalkan hambatan yang mungkin muncul. Selain itu, sebelum distribusi program, pihak Yayasan berkoordinasi dengan relawan melalui rapat bersama agar semua pihak berada pada pemahaman yang sama. Pelatihan relawan juga menjadi bagian penting dari upaya ini, di mana relawan diberikan pelatihan mendalam mengenai kerelawanan serta penjelasan tentang tugas dan tanggung jawab yang akan mereka jalankan.

Sementara itu, menurut Kak Rahma Nabila Al Gonia, Manajer Relawan Yayasan Wujud Aksi Nyata, ada beberapa langkah yang diambil untuk memastikan keamanan dan kepercayaan relawan. Salah satunya adalah dengan memeriksa identitas calon relawan melalui aplikasi seperti Getcontact untuk mengetahui apakah mereka memiliki riwayat buruk, seperti penipuan. Selain itu, komunikasi langsung melalui telepon atau WhatsApp juga dilakukan untuk menilai apakah ada tanda-tanda mencurigakan dari calon relawan. Sebagai langkah akhir, calon relawan diberikan tugas kecil, seperti aksi tebar makanan

(ATM), untuk menguji apakah mereka dapat menjalankan tugas dengan amanah atau tidak.

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian terhadap manajemen relawan dalam Program Aksi Ceria di Yayasan Wujud Aksi Nyata, peneliti merekomendasikan agar yayasan mengembangkan sistem manajemen relawan yang berbasis teknologi secara lebih terstruktur dan berkelanjutan, seperti menggunakan aplikasi khusus manajemen relawan untuk mempermudah perekrutan, pelatihan, distribusi tugas, hingga monitoring dan evaluasi berbasis data. Selain itu, perlu dilakukan riset berkala terhadap efektivitas pelatihan serta kepuasan relawan melalui instrumen ilmiah seperti kuesioner terstandar. Strategi ini akan meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kualitas relawan, serta mendorong keterlibatan yang lebih profesional dan terukur.

Untuk mendukung keberlanjutan program, disarankan agar yayasan menjalin kemitraan strategis dengan lembaga pendidikan, sektor swasta, dan pemerintah daerah guna memperluas akses pendanaan, jaringan relawan, dan cakupan wilayah penerima manfaat. Penerapan konsep *Community-Based Participatory Approach (CBPA)* juga bisa dipertimbangkan agar masyarakat lokal turut aktif sebagai aktor sosial dalam perencanaan dan evaluasi program. Hal ini tidak hanya memperkuat aspek keberlanjutan program, tetapi juga menjadikan program Aksi Ceria sebagai model praktik baik (*best practice*) manajemen relawan berbasis pemberdayaan sosial.

Dengan penerapan strategi tersebut secara konsisten dan evaluatif, Yayasan Wujud Aksi Nyata diharapkan mampu meningkatkan profesionalitas relawan, memperluas dampak sosial program, serta memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai prinsip manajemen modern yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada hasil (result-oriented management).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen relawan dalam program Aksi Ceria di Yayasan Wujud Aksi Nyata Kabupaten Bekasi, dapat disimpulkan bahwa manajemen relawan di yayasan ini berfokus pada empat unsur utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Setiap tahun, yayasan menargetkan untuk melibatkan 30 relawan di berbagai daerah pelosok Nusantara dan merencanakan pelatihan relawan secara offline untuk jangka panjang. Program yang dijalankan oleh relawan dikelompokkan untuk memastikan setiap pendistribusian berjalan dengan efektif dan efisien. Sebelum menjalankan tugas, relawan diberikan pelatihan agar dapat menjalankan aksi dengan baik. Pengawasan terhadap relawan dilakukan melalui media online seperti WhatsApp dan video call, di mana mereka melaporkan hasil pendistribusian program. Proses pengelolaan relawan di Yayasan Wujud Aksi Nyata meliputi lima tahap, yaitu perencanaan (Planning), perekrutan dan seleksi calon relawan, orientasi dan pelatihan, monitoring dan evaluasi, serta pengakuan, yang semuanya dilaksanakan secara online.

Faktor pendukung utama dari pihak Yayasan Wujud Aksi Nyata adalah pemahaman yang baik mengenai unsur-unsur manajemen yang kuat, yang ditunjang dengan upaya pengurus yayasan untuk memperdalam ilmu manajemen relawan melalui pelatihan dan webinar. Ketersediaan dana yang cukup juga menjadi faktor penting untuk mendukung kelancaran pelaksanaan program. Sementara itu, faktor pendukung dari pihak relawan meliputi dukungan penuh dari pihak Yayasan Wujud Aksi Nyata dan keluarga yang memotivasi relawan untuk menjalankan tugas dengan baik. Namun, ada beberapa faktor penghambat yang dihadapi oleh yayasan, yaitu terbatasnya dana yang masuk untuk distribusi program, kekurangan sumber daya manusia dalam jumlah dan kualitas relawan, masalah logistik, kendala sosial dan budaya, serta kurangnya kepercayaan masyarakat setempat. Di sisi lain, faktor penghambat dari pihak relawan mencakup rendahnya kinerja dan kurangnya pemahaman relawan terhadap struktur kerja. Hal ini sering disebabkan oleh kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan, yang berujung pada kesalahan komunikasi dan koordinasi dalam pendistribusian program. Kurangnya pemahaman tentang struktur kerja juga menghambat aktivitas relawan dan menurunkan efisiensi program. Untuk itu, perhatian terhadap faktor-faktor tersebut sangat penting untuk meningkatkan manajemen relawan dan mencapai tujuan program yang lebih efektif di masa depan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdussamad, Z. (2022). *Buku metode penelitian kualitatif*. St. Louis. <https://www.proquest.com/working-papers/buku-metode-penelitian-kualitatif/docview/2623783889/se-2?accountid=215586>
- Amanda, G. (2022, November 30). Menko Luhut: Angka kemiskinan tahun 2022 menurun dibandingkan 2021. *Republika*. <https://www.republika.co.id/berita/riz8v2423/menko-luhut-tingkatkan-kemiskinan-tahun-2022-menurun-dibandingkan-2021>
- Creswell, J. W. (2023). Generating metainferences in mixed methods research: A worked example in convergent mixed methods designs. *SAGE Publications*, 16(3). <https://www.proquest.com/scholarly-journals/generating-metainferences-mixed-methods-research/docview/2895756753/se-2?accountid=215586>
- Dinillah, M. H., Sobirin, & Abdurrazaq, M. N. K. (2022). Manajemen Masjid Islamic Center Syekh Abdul Manan Indramayu di bidang imarah. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2(2), 44–57. <https://e-journal.iai-al-azhaar.ac.id/index.php/idaroh/index>
- Dompet Dhuafa Republika. (2022). *Profil Yayasan Dompet Dhuafa* Republika. <https://www.dompetdhuafa.org>
- Halim, I. (2022). *Berfikir kreatif dan menerapkan manajemen pemasaran Bank Syariah*. St. Louis. <https://www.proquest.com/working-papers/berfikir-kreatif-dan-menerapkan-manajemen/docview/2667621050/se-2?accountid=215586>
- Nurhamna. (2022). *Prinsip-prinsip manajemen dalam Al-Qur'an dan hadis*. <https://www.proquest.com/working-papers/prinsip-manajemen-dalam-konsep-al-quran-dan/docview/2643846221/se-2?accountid=215586>

- PPM SoM. (2022, September 8). Fungsi manajemen: Pengertian dan contoh. <https://ppmschool.ac.id/fungsi-manajemen/#:~:text=5%20Fungsi%20Manajemen,-Jika%20ditanya%20jelaskan&text=Fungsi%20tersebut%20telah%20disebutkan%20oleh,manajemen%20yang%20penting%20untuk%20diketahui>
- Salasiah, D., Diana, D., Fatah, M. A., & Adriansyah, M. A. (2020). Membangun kepedulian pada sesama di masa Covid-19. *PLAKAT (Pelayanan Kepada Masyarakat)*, 2(2), 160–166.
- Wahyuni, S. (2022). *Konsep manajemen secara umum dan Islam*. St. Louis.
- <https://doi.org/10.31219/osf.io/tpdvj>
- <https://www.proquest.com/working-papers/konsep-manajemen-sekara-umum-dan-islam/docview/2643839375/se-2?accountid=215586>
- Wujud Aksi Nyata. (2019). *Profil Yayasan Wujud Aksi Nyata*. <https://www.wujudaksinyata.org>