

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Relawan adalah individu yang secara sukarela mengorbankan waktu, tenaga, serta sumber daya pribadi mereka untuk membantu orang lain yang membutuhkan tanpa mengharapkan imbalan. Menurut Prawoto (Ladiku, 2024;1), relawan bertindak atas dasar keinginan sendiri untuk memberikan bantuan kepada mereka yang berada dalam kondisi sulit atau membutuhkan dukungan, baik dalam bentuk tenaga, materi, maupun keterampilan yang mereka miliki. Sementara itu, Raharjo dalam Widiyati (Ladiku, 2024;1) menjelaskan bahwa relawan adalah individu yang secara berkelanjutan berkontribusi dalam berbagai upaya penyelesaian masalah sosial di masyarakat. Relawan dapat terlibat dalam berbagai bidang dan peran yang berbeda, mulai dari memberikan bantuan dalam situasi darurat seperti bencana alam, mendukung program kesehatan dan pendidikan, hingga berpartisipasi dalam gerakan lingkungan atau sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas. Selain itu, relawan juga bisa berperan dalam mendukung kelompok-kelompok rentan seperti anak-anak yatim, penyandang disabilitas, lansia, atau masyarakat miskin yang memerlukan bantuan dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka. Kegiatan kerelawanan ini dapat dilakukan secara individu maupun dalam kelompok, baik melalui organisasi formal maupun inisiatif mandiri yang lahir dari kepedulian terhadap permasalahan sosial yang ada di sekitar mereka.

Saat ini, banyak sekali komunitas sosial yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat serta membuka kesempatan bagi individu untuk berperan aktif dalam kegiatan kemanusiaan (Ladiku, 2024;1). Komunitas-komunitas ini terbentuk sebagai respons dari masyarakat terhadap berbagai permasalahan sosial yang ada. Mereka hadir sebagai solusi nyata melalui berbagai

gerakan sosial, seperti penggalangan dana untuk membantu mereka yang membutuhkan, penyebaran pengetahuan untuk memberdayakan masyarakat, pembagian makanan kepada yang kurang mampu, hingga penyebaran motivasi untuk mendorong semangat hidup yang lebih baik. Komunitas sosial ini bertujuan untuk mengajak lebih banyak orang berpartisipasi dalam misi yang diemban, yang biasanya berakar pada semangat kemanusiaan dan solidaritas sosial. Dengan menyediakan platform bagi orang-orang untuk menjadi relawan, mereka tidak hanya memberikan ruang bagi individu untuk berkontribusi secara langsung, tetapi juga memberdayakan masyarakat agar terlibat lebih aktif dalam mengatasi permasalahan di lingkungan mereka sendiri (Hasian & Syahputra R, 2020). Dalam hal ini, relawan tidak hanya menjalankan tugas tertentu, tetapi juga menjadi bagian penting dari jaringan sosial yang lebih besar, di mana mereka saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama.

Gorontalo Baik Indonesia (GOROBA) merupakan organisasi yang berdedikasi untuk menjalankan berbagai kegiatan sosial, kemanusiaan, dan lingkungan untuk orang-orang yang membutuhkan. Sebagai sebuah yayasan yang berfokus pada upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat, GOROBA sangat bergantung pada kontribusi relawan dalam menjalankan program-programnya. Relawan menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan berbagai kegiatan, mulai dari penggalangan dana, distribusi bantuan, hingga edukasi masyarakat. GOROBA memiliki tagline yang di gunakan sejak awal yakni “satu hati berbuat baik”. Awal mula GOROBA hadir diinisiasi oleh seorang perempuan berjiwa sosial tinggi bernama Ririn Afitri Tatu. Awalnya ia membuat sebuah gerakan bersama temannya menggunakan aplikasi digital yakni Whatsapp, Facebook dan Instagram. Hingga akhirnya pada tanggal 13 November 2017, terbentuk grup whatsapp ‘Gorontalo Baik’. Yayasan Gorontalo Baik Indonesia, disingkat GOROBA, didirikan dengan filosofi yang mendalam dan makna sosial yang kuat. Nama GOROBA diambil dari kata "GEROBAK" dalam bahasa Gorontalo. Dalam tradisi sosial Gorontalo, GEROBAK bukan hanya alat transportasi, tetapi juga

simbol penghidupan, mengangkut hasil kerja, dan membantu orang lain. Filosofi ini mencerminkan esensi dari yayasan ini, yaitu menjadi wadah untuk membantu masyarakat, membawa hasil kerja keras para relawan, dan memberikan dukungan kepada mereka yang membutuhkan.

Secara legal formal, Yayasan Gorontalo Baik Indonesia resmi berbadan hukum pada 1 Juli 2020. Pengesahan ini diberikan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, sesuai dengan akta notaris. Legalitas ini memberikan dasar yang kuat bagi yayasan untuk beroperasi dan melaksanakan berbagai program sosial yang direncanakan. Yayasan ini telah berkembang pesat sejak pembentukannya, dengan berbagai kelompok relawan yang tersebar di seluruh Indonesia. Gorontalo Baik aktif merekrut relawan tidak hanya dari masyarakat yang berada di Gorontalo tetapi juga dari berbagai daerah di Indonesia. Saat ini tercatat 1.029 relawan se-Indonesia yang terdaftar sebagai relawan GOROBA. Relawan GOROBA dibagi ke dalam beberapa kelompok berdasarkan periode rekrutmen mereka yakni *batch* 0 hingga kelompok relawan terbaru yakni *batch* 8.

TAHUN	Relawan Mendaftar di Goroba	RELAWAN UMUM (lolos daftar)	RELAWAN TETAP	PENGURANGAN ANGGOTA (berdasarkan batch)
2017	37	37	20	13
2018	177	69	50	20
2019	173	87	40	15
2020	219	93	90	20
2021	178	178	35	15
2022	380	237	28	10
2023	424	220	65	5
2024	229	108	-	

Relawan yang memenuhi persyaratan dan telah lulus wawancara kemudian dimasukkan ke dalam grup besar yang diberi nama grup Relawan Baik yang berisi seluruh relawan Indonesia dari *batch* 0-8 dan para pengurus, ketua yayasan dan founder . Selama enam bulan masa relawan baru akan dinilai oleh founder dan para pengurus dengan menilai seberapa banyak relawan tersebut melakukan turun misi (turun lapangan), menjadi leader pada misi, dan aktif melakukan komunikasi di dalam grup besar (grup relawan baik). Setelah dinilai selama enam bulan, relawan baru tersebut dapat menjadi relawan tetap dalam hal ini aktif dalam turun lapangan dan banyak memberikan waktu, usaha dan perasaanya dalam melakukan tugas atau menyumbangkan pemikiran untuk yayasan tanpa mengharapkan bayaran. Saat ini relawan tetap berjumlah 234 anggota yang sebelumnya berjumlah 328 relawan dari *batch* 1 hingga *batch* 7 sehingga terdapat penurunan jumlah relawan sebanyak 94 relawan dari jumlah awal 328 relawan.

Sehingga penulis menghadirkan asumsi-asumsi atas data penurunan tersebut dikarenakan sudah tidak ada kontribusi ataupun hanya sekedar ingin keluar tanpa disertai alasan. Faktor lain adalah relawan tersebut pernah melakukan kesalahan yang mengakibatkan relawan tersebut dikeluarkan dari grup. Oleh karena itu, yayasan GOROBA perlu melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan partisipasi relawan tetap agar tidak adanya penurunan yang lebih banyak dikemudian hari sehingga aktivitas yayasan akan terlaksana dengan baik.



**Gambar 1. 1 Grup Relawan Tetap dan Grup Relawan Baik**

Sumber: Grup Whatsapp Relawan

Dalam melaksanakan aksi sosialnya, GOROBA membuat program yang disebut dengan misi yakni kegiatan turun lapangan yang akan dilakukan oleh para relawan. Misi tersebut dibagi lagi menjadi dua yakni misi medis dan misi non medis. GOROBA memanfaatkan aplikasi whatsapp untuk menyebarkan informasi mengenai misi yang akan dijalankan melalui grup besar relawan se-Indonesia. Ajakan aksi tersebut disebarkan melalui list jumlah relawan yang akan turun misi dan informasi tempat dan juga waktu pelaksanaan. Setelah list jumlah tersebut sudah terisi kemudian relawan akan diberikan briefing oleh pengurus sebelum turun lapangan. Setelah itu, relawan akan melakukan turun misi untuk menolong penerima manfaat sekaligus melakukan observasi untuk kemudian dicatat dan dikirim sebagai bukti telah melaksanakan kegiatan turun misi tersebut.

Yayasan Gorontalo Baik Indonesia (GOROBA) merupakan salah satu organisasi sosial yang memiliki tujuan mulia dalam membantu masyarakat kurang mampu melalui berbagai program kemanusiaan. Keberhasilan program-program yayasan ini sangat bergantung pada partisipasi aktif relawan yang terlibat. Relawan adalah tulang punggung dari pelaksanaan kegiatan, mulai dari perencanaan hingga eksekusi lapangan. Namun, mempertahankan keterlibatan aktif para relawan merupakan tantangan tersendiri bagi setiap organisasi nirlaba, termasuk GOROBA.

Salah satu faktor kunci dalam menjaga partisipasi relawan adalah komunikasi internal yang efektif. Komunikasi yang baik di dalam organisasi tidak hanya memfasilitasi penyampaian informasi, tetapi juga memperkuat rasa keterikatan dan motivasi para relawan. Apabila komunikasi internal tidak berjalan dengan baik, relawan bisa merasa tidak terlibat atau kurang dihargai, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat partisipasi mereka. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya-upaya yang tepat untuk membangun kepercayaan, menciptakan transparansi, serta memastikan bahwa setiap relawan merasa didengar dan dihargai. Manajemen relasi yang efektif juga berperan penting dalam memotivasi relawan untuk tetap berkomitmen dan berkontribusi aktif dalam setiap program yang dijalankan oleh yayasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana manajemen relasi yang diterapkan oleh Yayasan Gorontalo Baik Indonesia dapat berperan dalam mempertahankan partisipasi aktif relawan. Dengan memahami manajemen relasi yang efektif, yayasan diharapkan mampu meningkatkan keaktifan relawan dan mempertahankan keberlanjutan program-program sosialnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi organisasi serupa dalam menerapkan manajemen relasi yang lebih baik guna meningkatkan kinerja relawan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil dari penjelasan di atas, adalah “Bagaimana manajemen relasi yang diterapkan oleh Yayasan Gorontalo Baik Indonesia dalam mempertahankan partisipasi relawan?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis manajemen relasi yang diterapkan oleh Yayasan Gorontalo Baik Indonesia dalam mempertahankan partisipasi relawan., serta memberikan rekomendasi kepada pengurus yayasan mengenai strategi dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk mempertahankan partisipatif relawan guna mencapai kinerja yang optimal.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis:**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi organisasi dan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang gerakan sosial serta lembaga yang bergerak di bidang kemanusiaan. Dengan mengeksplorasi hubungan antara komunikasi internal dan partisipasi relawan, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti dalam menganalisis dinamika komunikasi dalam konteks organisasi sosial

#### **1.4.2 Manfaat Praktis :**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kontribusi bagi civitas akademika Jurusan Komunikasi FISIP UNAS serta praktisi ilmu komunikasi lainnya, terutama dalam bidang komunikasi organisasi dan manajemen relawan. Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh Yayasan Gorontalo Baik Indonesia dan organisasi sejenis untuk mengembangkan dan meningkatkan manajemen relasi manajemen relasi dalam mempertahankan partisipasi aktif relawan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan dan memberikan gambaran yang jelas

mengenai penelitian ini, struktur penulisan disusun dengan sistematika berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis mendeskripsikan latar belakang penelitian dengan menjelaskan pentingnya manajemen relasi dalam mempertahankan partisipasi relawan di Yayasan Gorontalo Baik Indonesia. Penulis juga menguraikan rumusan masalah terkait manajemen relasi yang efektif, serta tujuan penelitian untuk menganalisis bagaimana strategi tersebut dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan relawan. Selain itu, penulis menjelaskan manfaat penelitian, baik secara teoritis maupun praktis, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengelolaan komunikasi organisasi dan relawan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian "Manajemen Relasi Yayasan Gorontalo Baik Indonesia Dalam Mempertahankan Partisipatif Aktif Relawan." Penulis menyajikan kajian literatur terkait komunikasi internal, partisipasi relawan, dan teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini, seperti teori komunikasi organisasi dan motivasi relawan. Penulis juga menyusun kerangka berpikir yang menunjukkan hubungan antara strategi komunikasi dan partisipasi relawan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, yaitu metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah relawan Yayasan Gorontalo Baik Indonesia, sedangkan objek penelitian adalah manajemen relasi yayasan tersebut. Teknik

pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen yang relevan. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, penulis memaparkan hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung. Penulis mendeskripsikan secara rinci bagaimana manajemen relasi yang diterapkan oleh Yayasan Gorontalo Baik Indonesia berperan dalam mempertahankan partisipasi aktif relawan. Selain itu, penulis juga membahas faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi dalam menjaga keterlibatan relawan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, termasuk bagaimana manajemen relasi yang efektif dapat meningkatkan partisipasi relawan. Selain itu, penulis juga memberikan saran praktis bagi Yayasan Gorontalo Baik Indonesia dalam mengembangkan manajemen relasi yang lebih baik guna meningkatkan motivasi dan loyalitas relawan. Penulis juga memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa.