

PENERAPAN MANAJEMEN RELAWAN YANG EFEKTIF DALAM PELAKSANAAN KEGIATAN SANTUNAN YATIM DAN DHUAFA

Mukhamad Khotib Arifai¹, Santi Octavianti², Nurlela³

Prodi Manajemen Program Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pamulang

Email : dosen01995@unpam.ac.id¹

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pengurus Musholla Al-Muqorrobiin yang berlokasi di Kedaung, Pamulang, Tangerang Selatan dalam menerapkan manajemen relawan yang efektif guna mendukung pelaksanaan kegiatan santunan bagi anak yatim dan kaum dhuafa. Relawan merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan sosial keagamaan karena berperan dalam proses perencanaan, koordinasi, pelaksanaan, hingga evaluasi program. Oleh karena itu, pengelolaan relawan yang terstruktur, profesional, dan berorientasi pada pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan santunan. Permasalahan yang dihadapi mitra meliputi belum optimalnya sistem pengelolaan relawan, pembagian tugas yang belum sesuai dengan kompetensi, koordinasi dan komunikasi yang masih bersifat informal, serta belum adanya mekanisme evaluasi terhadap kinerja relawan. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan kegiatan masih sangat bergantung pada pengalaman individu sehingga efektivitas pelayanan kepada penerima manfaat belum berjalan secara optimal.

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif yang dilaksanakan pada tanggal 14-21 Maret 2026. Tahapan kegiatan meliputi observasi dan identifikasi kebutuhan mitra, sosialisasi program, pelatihan mengenai manajemen relawan, simulasi pembagian tugas dan koordinasi kegiatan santunan, pendampingan implementasi sistem kerja relawan, serta monitoring dan evaluasi. Materi disampaikan melalui ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, praktik lapangan, dan simulasi sehingga peserta memperoleh pemahaman konseptual sekaligus pengalaman praktis dalam mengelola relawan secara efektif.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan pengurus serta relawan dalam melakukan pembagian tugas berdasarkan kompetensi, membangun koordinasi kerja yang lebih sistematis, meningkatkan komunikasi selama pelaksanaan kegiatan, serta menerapkan evaluasi terhadap kinerja relawan. Pengurus juga mulai memahami pentingnya penyusunan mekanisme kerja yang jelas sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima manfaat. Melalui kegiatan ini diharapkan terbentuk sistem manajemen relawan yang profesional, kolaboratif, dan

Article History

Received: Juni 2026

Reviewed: Juli 2026

Published: Juli 2026

Plagiarism Checker No
234.KK.44.893484

Copyright : Author

Publish by : Krepa



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

berkelanjutan sehingga pelaksanaan kegiatan santunan anak yatim dan kaum dhuafa dapat berlangsung secara lebih efektif, tertib, dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Musholla Al-Muqorrobiin.

Kata Kunci: Manajemen Relawan, Sumber Daya Manusia, Santunan.

ABSTRACT

This Community Service Program (PKM) aimed to improve the capacity of the administrators of Musholla Al-Muqorrobiin, located in Kedaung, Pamulang, South Tangerang, in implementing effective volunteer management to support charitable programs for orphans and underprivileged communities. Volunteers play an essential role in the success of religious and social activities by contributing to planning, coordination, implementation, and program evaluation. Therefore, structured, professional, and service-oriented volunteer management is essential for improving the quality and effectiveness of charitable activities. The partner institution faced several challenges, including ineffective volunteer management, unclear task allocation based on competencies, limited coordination and communication, and the absence of a volunteer performance evaluation system. These conditions reduced operational effectiveness and limited the quality of services provided to beneficiaries. The program adopted educational, participatory, and collaborative approaches and was implemented from March 14 to March 21, 2026. The activities consisted of preliminary observation, needs assessment, program socialization, volunteer management training, task allocation and coordination simulations, implementation assistance, monitoring, and evaluation. Learning activities were conducted through interactive lectures, group discussions, case studies, practical exercises, and field simulations, enabling participants to acquire both conceptual understanding and practical experience in volunteer management. The results demonstrated improvements in the knowledge and skills of administrators and volunteers regarding competency-based task allocation, systematic work coordination, organizational communication, and volunteer performance evaluation. Participants also developed a better understanding of the importance of structured work mechanisms to improve service quality for beneficiaries. This program is expected to establish a professional, collaborative, and sustainable volunteer management system that enhances the effectiveness of charitable activities and strengthens public trust in Musholla Al-Muqorrobiin as a community-based religious institution.

Keywords: volunteer management, human resource management, charity

PENDAHULUAN

Musholla merupakan lembaga keagamaan yang memiliki peran penting dalam membangun kehidupan sosial masyarakat melalui berbagai kegiatan ibadah, pendidikan, dan pelayanan sosial. Selain menjadi tempat pelaksanaan ibadah, musholla juga berfungsi sebagai pusat penyelenggaraan kegiatan kemasyarakatan seperti santunan anak yatim, bantuan kepada kaum dhuafa, pembagian takjil, pengajian, serta berbagai bentuk kepedulian sosial lainnya. Pelaksanaan kegiatan tersebut sangat bergantung pada keterlibatan pengurus dan relawan yang bekerja secara sukarela dalam mendukung keberhasilan program. Oleh karena itu, keberadaan sistem manajemen relawan yang efektif menjadi salah satu faktor utama dalam menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Robbins dan Coulter (2021), pengelolaan sumber daya manusia yang baik merupakan fondasi penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi melalui pembagian tugas, koordinasi, dan pengembangan kerja sama tim.

Relawan merupakan aset strategis bagi organisasi nirlaba maupun organisasi berbasis masyarakat karena berkontribusi dalam berbagai tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program. Namun demikian, keterlibatan relawan memerlukan pengelolaan yang terstruktur agar potensi dan kompetensi setiap individu dapat dimanfaatkan secara optimal. Manajemen relawan tidak hanya mencakup proses rekrutmen, tetapi juga pembagian tugas sesuai kompetensi, pembinaan, koordinasi, komunikasi, motivasi, hingga evaluasi kinerja. Hasibuan (2020) menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang efektif harus mampu menempatkan individu sesuai kemampuan, memperjelas tanggung jawab, serta membangun koordinasi yang mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi awal di Musholla Al-Muqorrobiin, Kedaung, Pamulang, Tangerang Selatan, ditemukan bahwa sistem pengelolaan relawan dalam kegiatan santunan Ramadhan masih menghadapi beberapa kendala. Pembagian tugas antarrelawan belum terdokumentasi secara sistematis, koordinasi lapangan masih bergantung pada komunikasi spontan, serta evaluasi terhadap pelaksanaan tugas relawan belum dilakukan secara terstruktur. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan tumpang tindih pekerjaan, keterlambatan pelayanan, dan kurang optimalnya distribusi bantuan kepada penerima manfaat. Menurut Terry (2021), keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengorganisasikan sumber daya manusia melalui pembagian tugas, koordinasi, serta pengawasan yang dilakukan secara efektif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tim Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Pamulang melaksanakan program pelatihan mengenai penerapan manajemen relawan yang efektif dalam pelaksanaan kegiatan santunan yatim dan dhuafa. Program ini dirancang melalui pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif yang meliputi pelatihan konsep manajemen relawan, simulasi pembagian tugas, praktik koordinasi lapangan, pendampingan implementasi, serta evaluasi hasil kegiatan. Melalui kegiatan ini diharapkan pengurus dan relawan mampu membangun sistem kerja yang lebih profesional, meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima manfaat, memperkuat budaya kerja sama, serta mendukung penyelenggaraan program sosial keagamaan yang lebih efektif, transparan, dan berkelanjutan. Selain

memberikan manfaat bagi mitra, kegiatan ini juga menjadi implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam bentuk pemberdayaan masyarakat berbasis peningkatan kapasitas organisasi.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Musholla Al-Muqorrobiin, Kelurahan Kedaung, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten pada tanggal 14-21 Maret 2026. Rancangan kegiatan menggunakan pendekatan edukatif, partisipatif, dan kolaboratif yang bertujuan meningkatkan kapasitas pengurus dan relawan dalam menerapkan sistem manajemen relawan yang efektif untuk mendukung pelaksanaan kegiatan santunan anak yatim dan kaum dhuafa. Tahap awal kegiatan diawali dengan observasi lapangan dan identifikasi kebutuhan mitra melalui wawancara, diskusi, serta pengamatan terhadap mekanisme pengelolaan relawan yang selama ini diterapkan. Proses identifikasi difokuskan pada aspek pembagian tugas, pola koordinasi, komunikasi organisasi, mekanisme pelayanan kepada penerima manfaat, serta kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan santunan. Data hasil observasi digunakan sebagai dasar penyusunan materi pelatihan sehingga program yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nyata pengurus Musholla Al-Muqorrobiin. Menurut Sugiyono (2023), identifikasi kebutuhan merupakan tahapan penting dalam penyusunan program pemberdayaan masyarakat agar solusi yang diberikan bersifat tepat sasaran dan berkelanjutan.

Tahap kedua merupakan pelaksanaan kegiatan edukatif berupa sosialisasi dan pelatihan mengenai konsep dasar manajemen relawan, perencanaan kegiatan sosial, pembagian tugas berdasarkan kompetensi, komunikasi organisasi, koordinasi lapangan, etika pelayanan sosial, serta teknik membangun kerja sama tim. Penyampaian materi dilakukan melalui ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, dan sesi tanya jawab sehingga peserta tidak hanya memahami konsep teoritis, tetapi juga memperoleh gambaran mengenai penerapan manajemen relawan dalam penyelenggaraan kegiatan sosial keagamaan. Materi pelatihan juga menekankan pentingnya kepemimpinan, tanggung jawab, disiplin, serta koordinasi sebagai faktor yang menentukan keberhasilan organisasi berbasis masyarakat. Robbins dan Coulter (2021) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengelola sumber daya manusia melalui pembagian tugas, komunikasi, dan koordinasi yang terencana.

Tahap ketiga dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif dengan memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempraktikkan secara langsung materi yang telah diperoleh. Pengurus dan relawan dibagi ke dalam beberapa kelompok kerja sesuai fungsi masing-masing, kemudian melakukan simulasi penyusunan struktur relawan, pembagian tugas berdasarkan kompetensi, pengaturan alur pelayanan penerima santunan, mekanisme distribusi bantuan, serta koordinasi antarbidang selama pelaksanaan kegiatan. Tim PKM memberikan pendampingan dalam setiap proses praktik agar peserta mampu memahami pentingnya komunikasi yang efektif, kerja sama tim, penyelesaian masalah di lapangan, serta pengambilan keputusan secara cepat dan tepat. Melalui kegiatan praktik tersebut, peserta memperoleh pengalaman langsung dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen relawan yang profesional. Hasibuan (2020) menyatakan

bahwa pembagian tugas yang sesuai dengan kompetensi akan meningkatkan efektivitas kerja, memperkuat tanggung jawab, dan menghasilkan koordinasi organisasi yang lebih baik.

Tahap terakhir berupa pendampingan implementasi, monitoring, dan evaluasi terhadap penerapan sistem manajemen relawan selama pelaksanaan kegiatan santunan. Tim PKM melakukan observasi terhadap efektivitas pembagian tugas, koordinasi lapangan, komunikasi antarrelawan, serta kualitas pelayanan kepada penerima manfaat. Evaluasi dilakukan melalui diskusi kelompok, refleksi bersama, serta pemberian umpan balik terhadap berbagai kendala yang ditemukan selama kegiatan berlangsung. Hasil evaluasi kemudian dijadikan dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan sistem pengelolaan relawan agar dapat diterapkan secara berkelanjutan dalam berbagai program sosial dan keagamaan di Musholla Al-Muqorrobiin. Pendampingan yang dilakukan secara berkesinambungan menjadi salah satu strategi pemberdayaan masyarakat yang efektif dalam membangun kapasitas organisasi berbasis komunitas (Mulyasa, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan PKM menunjukkan bahwa program pelatihan manajemen relawan mendapat respons yang sangat baik dari pengurus dan relawan Musholla Al-Muqorrobiin. Seluruh peserta mengikuti setiap tahapan kegiatan mulai dari sosialisasi, pelatihan, diskusi, praktik, hingga evaluasi dengan tingkat partisipasi yang tinggi. Pada tahap awal, hasil observasi menunjukkan bahwa sistem pengelolaan relawan sebelumnya masih bersifat sederhana dan lebih banyak mengandalkan pengalaman individu tanpa adanya pembagian tugas yang terdokumentasi secara jelas. Setelah mengikuti pelatihan, peserta mulai memahami pentingnya penerapan prinsip-prinsip manajemen relawan sebagai bagian dari pengelolaan organisasi yang profesional. Temuan ini sejalan dengan pendapat Terry (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengorganisasikan sumber daya manusia secara efektif melalui pembagian tugas, koordinasi, dan pengawasan yang terencana.

Pada tahap praktik dan simulasi, peserta berhasil menyusun struktur kerja relawan berdasarkan bidang tugas seperti registrasi peserta, penerimaan tamu, distribusi santunan, dokumentasi, konsumsi, logistik, serta pelayanan kepada penerima manfaat. Setiap kelompok menyusun uraian tugas, alur koordinasi, serta mekanisme pelaporan yang digunakan selama kegiatan santunan berlangsung. Simulasi tersebut memberikan pengalaman nyata kepada peserta mengenai pentingnya komunikasi yang efektif, kerja sama tim, serta koordinasi lintas bidang dalam mengantisipasi berbagai permasalahan yang mungkin terjadi di lapangan. Menurut Robbins dan Judge (2023), koordinasi yang baik akan meningkatkan efektivitas organisasi karena setiap anggota memahami tanggung jawabnya serta mampu bekerja secara sinergis dalam mencapai tujuan bersama.

Hasil monitoring selama pendampingan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan pengurus dan relawan dalam mengelola kegiatan santunan secara lebih sistematis. Pembagian tugas yang jelas membuat proses pelayanan kepada anak yatim dan kaum dhuafa berlangsung

lebih tertib, efisien, dan terorganisasi. Komunikasi antarrelawan juga menjadi lebih efektif karena setiap bidang memiliki mekanisme koordinasi yang telah disepakati bersama. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, penerapan sistem manajemen relawan juga memperkuat rasa tanggung jawab, disiplin, dan komitmen setiap peserta dalam menjalankan tugas sosial. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Hasibuan (2020) yang menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang efektif mampu meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, serta kualitas pelayanan organisasi kepada masyarakat.



Gambar 1. Peserta Pengabdian Jamaal Musholla Al-Muqorrobiin

Secara keseluruhan, kegiatan PKM memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas organisasi Musholla Al-Muqorrobiin dalam mengelola relawan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan santunan. Pengurus dan relawan tidak hanya memperoleh pengetahuan mengenai konsep manajemen relawan, tetapi juga mampu menerapkannya dalam bentuk sistem kerja yang lebih terstruktur, pembagian tugas yang lebih jelas, serta koordinasi yang lebih efektif. Budaya kerja yang sebelumnya bersifat informal mulai berkembang menjadi lebih profesional, kolaboratif, dan berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pendekatan edukatif, partisipatif, serta pendampingan berkelanjutan mampu meningkatkan kompetensi relawan sekaligus memperkuat tata kelola organisasi berbasis masyarakat. Temuan ini mendukung pendapat Mulyasa (2022) bahwa pemberdayaan organisasi akan memberikan hasil yang optimal apabila dilakukan melalui pelatihan yang diikuti dengan praktik langsung, pendampingan, dan evaluasi secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan judul “Penerapan Manajemen Relawan yang Efektif dalam Pelaksanaan Kegiatan Santunan Yatim dan Dhuafa” telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas pengurus dan relawan Musholla Al-Muqorrobiin dalam mengelola kegiatan sosial keagamaan secara lebih sistematis. Melalui rangkaian kegiatan observasi, sosialisasi, pelatihan, simulasi, pendampingan, hingga evaluasi, peserta memperoleh pemahaman mengenai pentingnya manajemen relawan yang mencakup

proses perencanaan, pembagian tugas, koordinasi, komunikasi, serta evaluasi kinerja relawan. Pendekatan tersebut mampu meningkatkan kesiapan relawan dalam mendukung pelaksanaan program santunan sehingga kegiatan dapat berlangsung lebih efektif, tertib, dan berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat.

Hasil pelaksanaan PKM menunjukkan bahwa pengurus mulai mampu menerapkan prinsip-prinsip manajemen relawan dalam penyelenggaraan kegiatan santunan Ramadhan. Pembagian tugas menjadi lebih jelas sesuai dengan kemampuan masing-masing relawan, koordinasi antaranggota semakin terstruktur, dan komunikasi selama pelaksanaan kegiatan berjalan lebih efektif. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya efisiensi pelaksanaan kegiatan, mempercepat proses distribusi bantuan kepada penerima manfaat, serta meminimalkan potensi kesalahan dalam pelaksanaan program. Hasil ini sejalan dengan pendapat Dessler (2020) yang menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengorganisasian tugas, koordinasi, serta pengembangan kompetensi individu. Selain itu, penerapan kerja sama tim yang efektif juga memperkuat kualitas pelayanan organisasi sebagaimana dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2022).

Penerapan sistem manajemen relawan juga memberikan dampak terhadap peningkatan profesionalisme organisasi musholla. Pengurus mulai memahami pentingnya penyusunan prosedur kerja sederhana, dokumentasi kegiatan, evaluasi pascakegiatan, serta pembinaan relawan secara berkelanjutan sebagai bagian dari pengembangan organisasi. Keberhasilan kegiatan menunjukkan bahwa keberadaan relawan yang dikelola secara profesional mampu menjadi aset strategis dalam mendukung berbagai kegiatan sosial keagamaan. Temuan tersebut memperkuat konsep manajemen organisasi yang dikemukakan oleh Terry (2019), bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengendalikan seluruh sumber daya secara efektif.

Sebagai tindak lanjut, pengurus Musholla Al-Muqorrobiin disarankan untuk mempertahankan sistem manajemen relawan yang telah diterapkan melalui penyusunan pedoman kerja, pembentukan database relawan, pelaksanaan pelatihan secara berkala, serta evaluasi rutin terhadap pelaksanaan setiap kegiatan sosial. Selain itu, pemanfaatan media digital sebagai sarana koordinasi dan komunikasi antarrelawan juga perlu terus dikembangkan agar proses pengelolaan menjadi lebih cepat dan efisien. Perguruan tinggi diharapkan dapat melanjutkan program pendampingan secara berkelanjutan sehingga kapasitas organisasi masyarakat semakin meningkat. Dengan demikian, sistem manajemen relawan yang efektif dapat menjadi fondasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial, memperkuat partisipasi masyarakat, serta mendukung keberlanjutan berbagai program kemanusiaan yang dilaksanakan oleh Musholla Al-Muqorrobiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. PT Bumi Aksara.
- Irfanudin, A. M., Amirudin, A., & Haryono, B. (2024). Pemanfaatan digital marketing sebagai media pemasaran UKM binaan Musholla Al-Muqorrobiin Kedaung Pamulang. *SocServe: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(1), 11-15
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Pengelolaan Masjid dan Musholla Berbasis Pemberdayaan Umat*. Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management (16th Global ed.)*. Pearson.
- Mulyasa, E. (2021). *Manajemen Berbasis Organisasi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior (19th ed.)*. Pearson.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi 2)*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Terry, G. R. (2019). *Principles of Management*. Richard D. Irwin.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.
- Yukl, G. (2020). *Leadership in Organizations (9th ed.)*. Pearson.