BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah Singkat PPPA Daarul Qur'an

PPPA adalah singkatan dari Program Pembibitan Pengahafal Al-Qur'an. Didirikannya PPPA Daarul Qur'an berawal dari sebuah keinginan ustadz Yusuf Mansur untuk memuliakan keluarga Allah di bumi. Keinginan itu berlandaskan pada sabda Nabi Muhammad SAW yang menyatakan bahwa: "Allah mempunyai keluarga di antara manusia". Para sahabatpun bertanya, "Siapakah mereka Ya Rasulullah?" Rasul menjawab, "Para ahli Al-Qur'an, merekalah keluarga Allah dan pilihan-pilihan-Nya (HR. Ahmad).¹

Dengan niat itulah, pada tahun 2003 sstadz Yusuf Mansur merintis Pondok Pesantren Daarul Qur'an dirumahnya yang sederhana, di daerah Ketapang, Tangerang. Di situ ustadz Yusuf Mansur mengambil delapan santri laki-laki murid ustadz H. Ahmad yang sedang kesulitan dana untuk operasional pesantrennya. Rumah keluarga ustadz Yusuf Mansur akhirnya terlalu sederhana untuk mengembangkan "keluarga" Allah. Maka ustadz Yusuf Mansur memberikan rejeki berupa sebuah kawasan di kampung Bulak, Karang Tengah, Tengerang. Kawasan yang awalnya terdiri dari sejumlah bangunan yang hampir tidak terpakai lagi,

61

¹ Aya Hasna, *Memuliakan "Keluarga" Allah di Bumi*, PPPA News, Edisi 1 Tahun, Tangerang, 9-10.

kemudian ditata menjadi kompleks yang cantik. Dinamakan Pondok Pesantren Daarul Qur'an (Ponpes Daqu). Disinilah kedelapan santri pertama di asramakan. Kemudian ditambah dengan santri baru sehingga genap berjumlah 70 kader penghafal Qur'an. Pada tahun 2006, manajemen PPPA mulai dirintis. Hasilnya berdirilah Sekolah Daqu *Kids* (TK dan *Playgroup*) dan SMP Islam di Bulak Santri. Sedangkan di Ketapang berdiri Daqu *School* (SD) dan juga sedang dibangun Sekolah Daarul Qur'an bertaraf internasional.

Dengan kesederahaan, perlahan tetapi pasti. PPPA Daarul Qur'an mulai mengalami perkembangan dan kemajuan. Program pun mulai disosialisasikan ke masyarakat luas sebagai sebuah program bersama dan mengajak mereka untuk berpartsipasi dalam membibit dan mencetak penghafal Al-Qur'an. Pesantren Daarul Qur'an terus dikembangkan hingga kemudian menjadi Daarul Qur'an Internasional, dengan jenjang pendidikan mulai dari *Toddler, Playgroup*, TK, SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi (Disiplin Ilmu IT atau *Computer Science*), dan Pesantren (*Boarding*).

Melihat pesatnya perkembangan PPPA, maka Wisatahati merasa perlu untuk menjadikan PPPA tidak hanya sebagai laboratorium shodaqoh saja, tetapi benar-benar menjadi lembaga shodaqoh yang *independent* dengan penanganan yang profesional oleh orang-orang profesional dan berpengalaman di bawah naungan Yayasan Daarul Qur'an Nusantara. Maka pada tanggal 29 Maret 2007 saat *launching*

logo PPPA Daarul Qur'an di Balai Sarbini, PPPA Daarul Qur'an sebagai lembaga shodaqoh yang *independent*. Dan kini PPPA Daarul Qur'an telah memiliki 1.729 santri, beberapa lembaga pendidikan binaan seperti: Ponpes Daarul Qur'an, Daqu *Kids* dan SMPI Nasional Plus Daarul Qur'an di kampung Bulak Santri Tangerang, Sekolah Daarul Qur'an Internasional, dari TK, SD, SMP dan SMA di Ketapang Tangerang, Ponpes Daarul Qur'an Cinagara Bogor, Ponpes Daarul Qur'an Lembang Bandung, STIKOM Antar Bangsa, Daqu *Kids* Semarang, Ponpes Daarul Qur'an Surabaya, dan akan dikembangkan Daarul Qur'an Solo, Jogjakarta dan beberapa daerah lainnya.

2. Visi, Misi dan Tujuan PPPA Daarul Qur'an

Visi PPPA Daarul Qur'an adalah membangun masyarakat madani berbasis Tahfidzul Qur'an untuk kemandirian ekonomi, sosial, budaya, dan pendidikan bertumpu pada sumber daya lokal yang berorientasi pada pemuliaan Al-Qur'an. Sedangkan misi PPPA Daarul Qur'an adalah:

- Menjadikan Tahfidzul Qur'an sebagai budaya hidup masyarakat
 Indonesia
- b. Mewujudkan kemandirian ekonomi, pangan, pendidikan, dan kemandirian teknologi berbasis Tahfidzul Qur'an
- c. Menjadikan Indonesia bebas buta Al-Qur'an

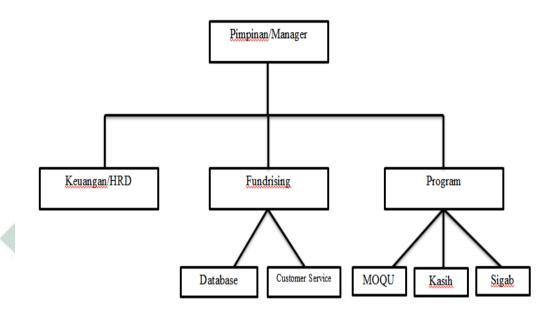
- d. Menjadi lembaga yang menginspirasi masyarakat untuk peduli dan berpihak pada kaum lemah melalui nilai-nilai sedekah
- e. Menjadi lemabaga pengelola sedekah yang profesional, transparan, akuntabel, dan terpercaya.

Setiap organisasi harus mempunyai tujuan untuk merealisasikan keinginan dan cita-cita organisasi bersamaan dengan anggota organisasi. Adapun tujuan PPPA Daarul Qur'an adalah mendidik dan mencetak para penghafal Al-Qur'an yang tidak hanya hafal dan faham Al-Qur'an, tetapi juga memiliki perilaku hidup yang qur'ani.

3. Struktur Organisasi PPPA Daarul Qur'an Cabang Surabaya

Untuk mencapai sasaran dan tujuan yang ditetapkan organisasi dibutuhkan suatu pengorganisasian. Pengorganisasian berkaitan dengan pengelompokan kegiatan dan sumber daya yang didelegasikan kepada individu atau kelompok tertentu untuk menjalankannya. Sehingga, diperlukan penyusunan struktur organisasi yang dapat memperjelas fungsi-fungsi dan pembagian pekejaan sesuai bidangnya. Seperti halnya organisasi pada umumnya, PPPA Daarul Qur'an cabang Surabaya memiliki struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan internal organisasi yang dijabat oleh orang yang berkompetensi pada bidangnya. Berikut ini struktur organisasi dan nama-nama divisi:

Gambar 4.1 STRUKTUR ORGANISASI PPPA DAARUL QUR'AN CABANG SURABAYA



Adapun susunan struktur organisasi PPPA Daarul Qur'an cabang Surabaya dan nama-nama yang menjabatnya:

Pimpinan/Manager : Nahar Zainudin

Keuangan/HRD : Kholilatul Hidayati

Fundrising : Achmad Fahrur Rozi

Program : Khoirul Lutfi

Database : Hidayati Kusumo Pertiwi

Customer Service : Suhartini

B. PENYAJIAN DATA

Pada penyajian data ini, peneliti akan memaparkan data yang diperoleh selama proses penelitian, yaitu data tentang perumusan perencanaan pelatihan relawan ramadhan di PPPA Daarul Qur'an cabang Surabaya. Kemudian disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif atau pemaparan secara detail dan mendalam. Berikut ini penjelasan penyajian data yang diperoleh peneliti di lapangan anatara lain:

1. Merumuskan Misi dan Tujuan

Setiap lembaga atau organisasi pasti mempunyai tujuan yang harus dicapai untuk mengukur keberhasilan dari lembaga atau oganisasi tersebut. Dalam program relawan ramadhan, PPPA Daarul Qur'an mengadakan pelatihan untuk para relawan ramadhan sebelum bekerja di lapangan. Pelatihan ini bertujuan untuk mempersiapkan para relawan ramadhan PPPA Daarul Qur'an dengan memperkenalkan program-program PPPA Daarul Qur'an. Relawan juga diberikan pemahaman mengenai tugas-tugas relawan, cara mempromosikan sesuatu, dan cara berkomunikasi dengan baik ketika menjawab pertanyaan dari customer. Hal ini sebagaimana hasil wawancara berikut:

"...Yaaaa untuk ini mempersiapkan diri mereka yang apaaa ya...Yang mau terjun ke lapangan tadi."(II, 22/08/17)²

"... memberi wawasan tentang PPPA Darul Qur'an dan seputar dunia relawan di Darul Qur'an.... gimana cara mempromosikan, gimana cara berkomunikasi dengan customer yang Tanya ini itu gitu kan." (12, 22/08/17)³

² Hasil wawancara pada informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

³ Hasil wawancara pada informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

"...dipahamkandulu, ya kita masuk kan pikirnya itu relawan ramdhan itu, kalau saya pikirnya bukan jaga gerai gitu, pikirnya kegiatan...kegiatan apa aja kita ikut. Jadi Sebenernya saya milih event soale tertarik disitu, kalau jaga gerai lebih ke sales saya gak ada bakat itu kayak gitu jadi saya udah bilang dari awal saya pengennya di event tapi ternyata kalau yang datar ini ke gerai. tapi saya di kasih job di gerai sebagai sales. Ya mungkin dipahamkan cara menjaga geraii, misalakan kita gak punya pengetahuan disitu ya di tambah pengetahuannya disitu. Sebenernya kalau ada orang nanya kita bisa aja bertanya di grup relawantapi kan ga mungkin iay kalau fast respon kalau slow respon gimana? Gak mungkin kan orang itu menunggu, Sebisa mungkin kita memberi pelayanan sesuai pengetahuan kita mengenai darul guran. Intinya dikasih bekal."(13, 30/08/17)⁴

Dari pemaparan informan di atas dapat disimpulkan, bahwa tujuan dari pelatihan relawan ramadhan PPPA Daarul Qur'an adalah mempersiapkan para relawan Ramadhan. Persiapan yang diberikan kepada relawan merupakan pembelakalan wawasan tentang PPPA Daarul Qur'an, program-program PPPA Daarul Qur'an, tugas-tugas relawan ramadhan dan wawasan seputar dunia relawan. Dengan adanya pembekalan ini, diharapkan setiap relawan memahami tentang Daarul Qur'an.

Setiap kegiatan yang terarah tentu harus mempunyai sasaran yang jelas untuk mencapai hasil yang ingin dicapai. Kegiatan pelatihan dilaksanakan untuk menghasilkan perubahan tingkah laku dari orang-orang yang mengikuti pelatihan. Perubahan perilaku yang dimaksud adalah berupa bertambahnya pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan perubahan sikap atau perilaku. Hal ini sebagaimana hasil wawancara berikut:

⁴ Hasil wawancara pada informan 3 pada tanggal 30 Agustus 2017

"...Lebih ke attitudenya. Kita kan disana itu yang dilatih kan ibaratkan sales... Kita harus lebih sopan kayaknya lebih diarahkan kesana, dari lebih sopane,dari pakaiannya, kayak gitu. Kalau ke materi itu lebih ke pertanyaan, apa yang kamu paham tentang ini? Soale kalau zakat dalam waktu satu hari diterangkan gak mungkin selesai. Itupun ada yang sudah tau, tapi pastinya bosen mendengarkan, jadi mereka itu pas pelatihan hanya sekilas, terus siapa yang pengen tanya tentang apa? Apapun itu seputar tentang agama terutama tentang zakat silahkan ditnyakan gitu..." (11, 22/08/17)⁵

"... Yaa kayak temen-temen itu ada yang pakek celana itu ya, setelah pelatihan kan kita harus menyesuaikan pakek rok atau jubbah kayak gitu. Yang tadinya temen-temen cowok rambutnya panjang atau gak rapi sekarang rapi.. eee apa yaaaa lebih ke performancenya, eee ke gaya komunikasinya si juga lebih tertata, yang tadinya ogahogahan baca qur'an karena di Daqu itu budayanya eee odowa ya dewan ayat kalau bisa kemana-kemana di jaga geraipun kita bawa al-qu'an itu ada beberapa yang kayak gitu.mulai apa? Mulai tumbuh rasa cintanya terhadap al-qur'an gitu..." (12, 22/08/17)6

Sasaran utama pelatihan relawan ramadhan Daarul Qur'an adalah etika berpakaian. Pekerjaan relawan adalah *marketing*, sehingga relawan lebih diarahkan untuk berpakaian yang sopan. Setelah adanya pelatihan, para relawan mulai menyesuaikan gaya berpakaian yang lebih sopan dari sebelumnya. Sasaran selanjutnya adalah relawan diharapkan memiliki gaya komunikasi yang baik. Selain itu, relawan juga dibiasakan untuk membaca al-Qur'an. Setiap gerai diberikan fasilitas al-Qur'an, sehingga akan tumbuh rasa cinta terhadap al-Qur'an. Relawan juga diharapkan memahami beberapa materi yang telah disampaikan saat pelatihan. Salah satu contoh adalah materi tentang zakat. Materi zakat tidak bisa dipahami

⁵Hasil wawancara dengan informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017 ⁶Hasil wawancara dengan informan 2 pada tanggal 30 Agustus 2017 hanya dalam kurun waktu satu hari, sehingga perlu diberikan pelatihan. Meskipun demikian, relawan dapat bertanya dan menggali lebih dalam tentang materi zakat di luar pelatihan. Demikian adalah sasaran dalam pelatihan relawan Daarul Qur'an.

Dalam perencanaan pelatihan ada tujuan yang harus ditetapkan agar sesuai dengan yang diinginkan oleh lembaga. Sebagaimana hasil wawancara di bawah ini:

"...supaya kita bisa mencetak para pendakwah itu secara professional, yang spiritual, amanah dan dinamis. Mangkanya perencanaan dalam pelatihan itu harus detail, seperti kita merencanakan untuk pengembangan karyawan." (11, 22/08/17)⁷

Menurut informan di atas mengatakan bahwa, tujuan dari perencanaan pelatihan relawan ramdhan di Daarul Qur'an adalah agar dapat mencetak para pendakwah yang professional, spiritual, amanah dan dinamis. Dengan hal ini diperlukan perencanaan yang sangat detail, seperti halnya merencanakan pengembangan karyawan.

2. Merumuskan keadaan saat ini

Banyak pertimbangan untuk menentukan tahapan-tahapan yang akan dikerjakan dalam proses perencanaan pelatihan yang akan dirumuskan. Pertimbangan ini dilakukan agar dalam proses perencanaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. *Pertama*, Daarul Qur'an harus mempunyai target tahunan, misalnya penghimpunan harus mencapai

 $^{^{7\,7}}$ Hasil wawancara informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

sekian juta di bulan ramadhan. Tim tidak bisa menghimpun sendiri atau mengandalkan orang-orang di dalam Daarul Qur'an, karena banyak program lain yang harus direalisasikan di bulan ramadhan. Oleh karena itu, lembaga membutuhkan bantuan tenaga dari relawan. Relawan dipilih melalui berbagai pertimbangan, misalnya mahasiswa atau mahasiswi dengan batas usia minimal sekian. *Kedua*, Daarul Qur'an berupaya mencetak generasi-generasi dakwah yang mampu memperjuangkan dan memberi pemahaman tentang pentingnya zakat kepada umat Muslim atau masyarakat luas. Hal ini bertujuan untuk menciptakan gerakan sadar zakat. Oleh sebab itu, PPPA Daarul Qur'an memberikan pelatihan kepada generasi muda mengenai pentingya zakat dan cara menjadi amil professional, serta pelatihan pemberdayaan umat pada bulan suci ramadahan. Hal ini sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

"...Pertimbangannya adalah ketika lembaga itu eeee mempunyai target tahunan misalkan yaitu penghimpunan berapa juta ketika momen ini, tentu saja kita tidak bisa untuk menghimpun sendiri apalagi kita mengandalkan orang-orang di dalam kita sementara ketika di bulan itu bulan ramadhan itu kita sudah penuh dalam hal rencana, rencana acara dan program. Kemudian pertimbangan selanjutnya adalah kita ingin mencetak generasi-generasi dakwah yang mampu eeee dalam hal memperjuangkan dan mengerti mengenai zakat kepada umat muslim atau masyarakat soalnya kita ada tujuan untuk membentuk gerakan sadar zakat dengan adanya anak-anak muda saat ini sebagai angin segarlah intinya. Jadi yang pertama dijadikan pertimbangan adalah relawan yang bagaimana yang kita cari misalkan, mahasiswi umurnya segini.. nah ketika itu sudah menampung semua calon relawan itu kita pikirkan kembali apa yang dibutuhkan kelembagaan ini, misalkan kita membutuhkan para pemuda yang nantinya kita cetak sebagai duta sadar zakat yaitu pertama, adanya pelatihan zakat ketika

ramadhan, latihan pemberdayaan umat, kemudian adanya pelatihan bagaimana menjadi amil yang professional nah... pertimbangan-pertimbangan ini akan menjadi masalah kita, apalagi bulan ramadhan, umat muslim berlombalomba mensedekahkan hartanya, jadi kita harus siap di lapangan seperti apa marketingnya, SDMnya harus siap secara fisik dan psikologis, kemudian pengetahuan dan lain-lain. Itu pertimbangan-pertimbangan untuk membuat perencanaan pelatihan relawan seperti itu, jadi intinya kita lihat momennya apa, kita analisis misalkan ramadhan ini, semua orang mensedekahkan hartanya jadi kita harus menyiapkan relawan yang paham mengenai zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf misalkan sepeerti itu."(I1, 22/08/17)8

Proses perencanaan pelatihan relawan Daarul Qur'an meliputi pengumpulan data peserta, mencari tempat pelatihan, menentukan waktu yang tepat, mencari pemateri yang sesuai untuk mengisi pelatihan, dan menyusun materi-materi pelatihan. Selain itu, Daarul Qur'an juga perlu menyesuaikan jadwal pelatihan dengan program yang lain. Pembahasan mengenai program dan agenda yang akan dilaksanakan dalam waktu dekat maupun bulan berikutnya dilakukan ketika pegawai melakukan *briefing* pagi setelah mengaji bersama di pagi hari. Selain itu, pertimbangan lain yang dilakukan dalam proses perencanaan adalah melalui perekrutan dan seleksi. Dalam proses tersebut, terdapat kualifikasi penerimaan relawan, misalnya mengutamakan relawan yang bisa mengaji dan relawan yang sanggup menjadi relawan dalam waktu satu bula penuh. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh informan dua dan tiga sebagai berikut.

"...eeee yang dilakukan ya mengumpulkan data peserta, menghitung jumlahnya, mencari tempat dan waktu yang tepat, mencari pandangan pemateri yang cocok untuk mengisi pelatihan, kontak pemateri, reservasi tempat, dan

 $^{^8}$ Hasil wawancara pada informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

menyusun materi untuk perserta. Untuk pertimbangannya ya kita menyesuaikan jadwal dengan jadwal program yang lainnya. Kan tiap hari tu ada briefing setelah kami mengaji pagi bersama, ya disitu kami bahas program-program dan agenda-agenda yang akan dilakukan termasuk bulan berikutnya. Jadi misalkan saya penanggung jawab pelatihannya, harus langsung iadi sava bikin perencanaannya termasuk waktu, tempat tersebut dan kemudian disetorkan ke pak manajer. Kemudian pak manajer meng-Acc dan kamibaru bisa melaksanakan proram prlatihan relawan ramadhan ini."(I2, 22/08/17)⁹ "....eee itu ya untuk pertimbangannya mungkin ya konsep. Mulai dari perekrutan, terus seleksi. Lebih ke kualifikasi relawannya mungkin...misalkan relawan yang bisa ngaji, relawan yang punya komitmen kuat untuk 1 bulan jadi relawan."(13, 30/08/17)¹⁰

Selain beberapa pertimbangan yang dilakukan dalam proses perencanaan, terdapat informasi yang menjadi acuan dalam proses perencanaan. Informasi dalam proses perencanaan sangat dibutuhkan agar dapat memaksimalkan keberhasilan tujuan dari perencanaan. Penanggung jawab pelatihan bertugas mencari informasi. Informasi tersebut diperoleh dari tahun-tahun sebelumnya. Informan satu, dua, dan tiga menjelaskan, informasi yang *pertama* adalah mencari relawan yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan, yaitu relawan yang bisa mengaji. Karena mengaji adalah hal yang paling utama. *Kedua*, mencari relawan yang faham ilmu agama Islam. *Ketiga*, mencari informasi mengenai biaya tempat pelatihan, konsumsi, dan latar belakang pemateri. *Keempat*, infromasi mengenai penyusunan materi dan waktu pelaksanaan pelatihan yang kurang kondusif. Hal ini sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

_

⁹ Hasil wawancara pada informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

¹⁰ Hasil wawancara pada informan 3 pada tanggal 30 Agustus 2017

"...Informasinya adalah kita mencari relawan yang sesuai dengan kualifikasi, kita lihat kebutuhannya gimana misalkan kita butuhkan relawan yang pandai mengaji, tetep ngaji itu yang utama. Kemudian paham agama, misalkan kita membutuhkan relawan di bagian marketing setidaknya ada basic marektingnya disitu. Jadi informasi-informasi itu sesuai kebutuhan lembaga ya untuk perencanaan ini. Terutama kualifikasinya bagaimana.. misalkan relawan marketing ini sasarannya harus bekerja bagaimana, jadi sudah ada tupoksinya masing-masing, jadi ketika kita merencanakan tidak hanya merencanakan SDMnya saja yang kita butuhkan tetapi tugas pokok dari relawan menjadi marketing itu apa..tugas relawan yang pendakwah bagaimana...dan lain-lain. Jadi untuk perencanaan kita sangat-sangat detail yaaaaa kita tidak main-main dalam mencari relawan, karena target kita bagaimana mencari relawan yang sangat professional."(I1, 22/08/17)

"... Yaaaa biasanya si penanggung jawab yang mencari informasi mengenai biaya tempat pelatihan, konsumsi, latar belakang pemateri, berkaca dari tahun-tahun sebelumnya aja si." (12, 22/08/17)

"...Informasi ya paling berkaca dari tahun sebelumnya, misalkan di tahun sebelumnya ada kekurangan di penyusunan materi atau waktu pelaksanaan pelatihan kurang kondusif. lah itu jadi informasi kita selanjutnya untuk mengonsep pelatihan dengan sebaik mungkin." (13, 30/08/17

Relawan yang telah mendaftar di PPA Daarul Qur'an akan melalui tahap *interview*. Hal ini untuk mempermudah penempatan posisi relawan pada tiap bagian, karena pihak PPPA Daarul Qur'an tidak bisa

menempatkan relawan ramadhan secara sembarangan. Setelah tahap interview selesai, pihak Daarul Qur'an akan memberikan narasumber yang tepat untuk program pelatihan serta memberikan materi-materi tentang pelatihan dan materi-materi tentang zakat. Dengan demikian, salah satu langkah pelatihan yang dilakukan oleh Daarul Qur'an agar kegiatan pelatihan dapat berjalan lancar adalah analisis kebutuhan pelatihan bagi relawan ramadhan melalui tahap interview. Karena pada saat interview, pihak PPPA Daarul Qur'an bisa mengetahui kebutuhan yang diperlukan oleh tiap-tiap relawan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh informan satu sebagai berikut.

"...Awal mula kita interview, kita tanyain awal mula dia taunya informasi darimana terus dia minatnya di bagian apa. Karena kalau misalkan minatnya dia di bagian ini lalu kita tempatkan di bagian lain itu kadang kurang sesuai dengan keinginannya jadi kita kembalikan ke dia. Dan ketika kita training kita cek ternyata dia lebih cocok di bagian ini. Kita sesuaikan dengan minat mereka. Lalu kita mencari narasumber yang cocok untuk mengisi pelatihan dan menyiapkan materi-materi yang dibutuhkan untuk pelatihan, misalkan materi kelembagaan dan materi-materi tentang zakat" (11, 22/08/17)¹¹

Tugas relawan disesuaikan dengan jadwal, kebutuhan, dan kemampuan relawan. Relawan juga akan ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki sebelumnya. Dari analisis kebutuhan akan diketahui relawan yang bersedia bekerja selama satu bulan. Seperti contoh, terdapat seorang relawan yang tahun sebelumnya pernah menjadi bagian *telemarketing*, maka relawan tersebut akan

.

¹¹Hasil wawancara dengan informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

ditempatkan di bagian *telemarketing*. Sebagaimana yang dikemukakan oleh informan dua sebagai berikut.

"...Kita sesuaikan dengan jadwal relawan.kita kemaren ada yang jemput sedekah , jaga gerai dan telemarketing naaah kita sesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan dia, ketika dia bisa kan kita butuhnya 1 bulan full untuk telemarketing kita cari dari sekian relawan, Siapa yang sebulan bisa full? Ternyata ada salah satu relawan yang bisa satu buan full di Daarul Our'an. Terus berdasarkan pengalamnnya dia juga pernah jadi telemarketing. Ya akhirnya kita posisikan dia sebagai telemarketing, yang kedua jemput sedekah. Karena beliau punya riwayat pengalaman pernah jemput sedekah di Darul Qur'an di tahun sebelumnya jadi kita taruh dijemput sedekah, untui selebihnya itu kan kita butuh di penjagaan gerai ya <mark>kita t</mark>aruh di <mark>jag</mark>a gerai terus yang di event kayak pesantren holiday gitukan? Nah dia tahun sebelumnya sudah punya pengalaman dievent tersebut jadi kita taruh dievent tersebut. Terus ada lagi mobile qur'an, kita kan butuh orang yang pinter bercerita, berdongeng. Naaaah kita ta<mark>ru</mark>h d<mark>ia di situ</mark> sesu<mark>ai</mark> kebutuhan dan jadwal mereka ..."(12, 22/08/17)¹²

3. Analisis lingkungan internal dan eksternal

a. Lingkungan Internal

Adapun faktor penghambat dalam perencanaan pelatihan di Daarul Qur'an adalah persetujuan dari manajer. Semua susunan perencanaan yang telah ditetapkan harus mendapat persetujuan dari manajer. Apabila sudah mendapatkan persetujuan dari manajer, maka program segera dilaksanakan. Namun hambatan bisa saja terjadi, misalnya pemateri yang sudah ditetapkan mendadak membatalkan untuk menghadiri pelatihan

¹²Hasil wawancara dengan informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

dikarenakan terdapat suatu halangan. Oleh sebab itu, tim langsung mencari pengganti pemateri baru yang sesuai dengan jadwal pelatihan. Hal ini sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

"...Pasti ada ya.. misalkan kami udah mengundang pematerinya siapa tu, eh ternyata pas mendekati hari H mendadak si pemateri membatalkan atau pas cari tempat buat pelatihan belum nemuin yang pas dengan tanggal pelatihan karena full misalkan yaa kita kita harus cepetcepet nyari pemateri baru dan tempat yang sesuai dengan tanggal pelatihan." (12, 22/08/17)¹³

Dalam perumusan perencanaan pelatihan relawan ramadhan di Daarul Qur'an ada tim perumusan tersendiri. Tim perumusan terdiri dari HRD dan koordinator relawan. Tim ini menyusun semua perencanaan pelatihan, meliputi target jumlah relawan, pemilihan pemateri, materi, tempat, dan waktu pelaksanaan pelatihan. Adapun staff umum hanya membantu dalam proses perekrutan, administrasi, dan tahap *interview*. Dengan demikian, program pelatihan relawan ramadhan tidak ter*manage* dengan baik, dikarenakan hanya HRD dan koordinator relawan yang mengatur perumusan perencanaan. Meskipun tidak ada tim khusus pelatihan relawan ramadahan, akan tetapi terdapat penanggung jawab dari masing-masing *job* deskripsi. Sebagai contoh: penanggung jawab gerai, penanggung jawab bagian, dan lain sebagainya. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh narasumber satu, dua, dan tiga sebagai berikut:

" ... Ada, tetapi memang disusun dan di tangggung jawabi atau di kontrol langsung oleh HRD dan koordinator relawan, kita yang memang dari staff juga membantu

¹³ Hasil wawancara pada informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

dalam pelaksanaan perekrutan, secara administrasi, interview dan lain-lainnya. Cuma untuk eeee kontrol langsung penilaian itu dari HRD jadi, untuk timnya si Cuma HRD sama koordinator relawan aja, Jadi yang menyusun perencanaan itu ya mereka. Baik dari target jumlah relawan, pemilihan pemateri dan materi, tempat, dan waktu pelatihan relawan ramadhan." (11, 22/08/17)¹⁴ "....kalau biasanya si Cuma HRD sama koordinator relawan aja ya..tidak ada kepanitiaan disini karena menurut saya untuk program relawan ini kurang termanage dengan baik.... Yaaa karena banyak program yang harus diselesaikan jadi pembagian joddesknya tiap program di Daqu kurang diatur dengan baik." (12, 22/08/17)¹⁵

"...untuk perencanaan relawan itu tidak ada tim khusus ya Cuma penanggung jawab jawab aja dari masing-masing tim relawan. Penanggung jawan gerai ini siapa? Gerai itu siapa? Event ini siapa? Cuma gitu aja si." (13, 30/08/17)¹⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan, bahwa tim perumusan perencanaan pelatihan relawan ramadhan di Darul Qur'an terdiri dari HRD dan koordinator relawan. Tim ini yang mengontrol langsung dan menyusun semua perencanaan pelatihan meliputi target jumlah relawan, pemilihan pemateri, materi, tempat dan waktu pelaksanaan pelatihan.

b. Lingkungan eksternal

PPPA Daarul Qur'an mendatangkan narasumber yang cukup terkenal, yaitu Manager bagian *marketing* Fave hotel sebagai pemateri pelatihan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh informan satu sebagai berikut.

"...Ya mungkin seharian memang untuk belajar teori" terkait Daarul Quran sama kelembagaannya, itu tadi seharian itu sama besoknya eee. Setelah tau teori-teori terus kita kasih teori layanan, terkait bagaimana caranya

-

¹⁴ Hasil wawancara informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

¹⁵ Hasil wawancara informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

¹⁶ Hasil wawancara informan 3 pada tanggal 30 Agustus 2017

menyapa donatur, customer-customer yang datang, bagaimana caranya. Kadang kita datangkan narasumber yang mungkin cukup terkenal. Dulu sempet kita panggilkan eeee.. Manajer bagian marketingnya Fave hotel. Karena sempet kita lihat perbankan dan perhotelan pelayanannya lebih ini yaaaaa dari pada lembaga-lembaga lainnya. Jadi kita belajarnya disitu. Baru nanti kalau sudah siap besoknya langsung di terjunkan ke lapangan..." (II, 22/08/17)¹⁷

Penjelasan lain dikemukakan oleh informan dua dan tiga, bahwa pemateri pelatihan relawan Ramadhan adalah dari pegawai internal dari PPPA Daarul Qur'an. Hal ini dikarenakan pegawai internal sudah memahami terkait kelembagaan Daarul Qur'an. Dengan demikian, materi pelatihan yang disampaikan adalah pengenalan seputar kelembagaan PPPA Daarul Qur'an, zakat, dan informasi tentang kegiatan yang akan dilakukan di lapangan, serta infromasi tempat berlangsungnay kegiatan. Sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut.

"...Pematerinya dari Daarul Quran sendiri. Kan training yg dibahas tentang Daarul Quran bagaimana jaga gerai atau sebagainya jadi yang faham orang Daarul Quran..." (12, 22/08/17)¹⁸

"...Cuma dikasih materi' seputar zakat, presentasi, pengenalan Daqu, kegiatannya apa aja? Dimana aja? Pemateri internal dari Daqu..."(13, 30/08/17)¹⁹

4. Menyusun rencana kegiatan untuk mencapai tujuan

Penentuan metode yang tepat dan terpadu menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan transfer materi kepada peserta pelatihan. Pelatihan yang diberikan oleh Daarul Qur'an kepada relawan ramadhan

¹⁸Hasil wawancara dengan informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

¹⁹Hasil wawancara dengan informan 3 pada tanggal 30 Agustus 2017

¹⁷Hasil wawancara dengan informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

sudah direncanakan. Tugas relawan adalah membuat *event* atau program kegiatan dan menjaga gerai Ramadhan. Pelatihan untuk relawan bagian *event* atau program dilakukan langsung di lokasi kegiatan. Sedangkan pelatihan untuk relawan yang menjaga gerai dilakukan di aula. Relawan yang menjaga gerai selalu dipantau ketika pelatihan berlangsung. Hal ini dilakukan agar kinerja relawan tepat dan baik. Akan tetapi, apabila kinerja yang dilakukan relawan kurang sesuai, maka akan diberi arahan terkait pelayanan yang baik terhadap customer atau donatur. Sebagaimana yang dikemukakan oleh infroman satu dan dua sebagai berikut.

"...Kalau yang program ya langsung di lokasi kalau yang gerai ya langsung di aula. Kadang kalau di gerai kenapa si sering kita pantau? karena kalau di gerai terkait pelayanan tadi. Jadi kadang kita cek dari jarak jauh gimana kinerjanya dia kalau ada yang kurang cocok kita tegur dan dikasih arahan gimana caranya yang benar gitu..."(II, 22/08/17)²⁰

"...pelatihannya Cuma yang terjadwal kayak biasanya itu, jadi pelatihannya jadi satu khususnya relawan ramadhan..." (12, 22/08/17)²¹

Materi pelatihan merupakan sesuatu yang disajikan penyelanggara pelatihan atas masalah yang ditemukan di lapangan. Materi pelatihan erat kaitannya dengan tujuan yang hendak dicapai, agar masalah tersebut bisa teratasi melalui pelatihan yang diselenggarakan. Dalam pelaksanaan pelatihan, relawan diajarkan materi terkait Daarul Qur'an dan kelembagaan. Diajarkan pula teori pelayanan, yaitu cara menyapa donatur atau *customer* yang datang ke gerai.

-

²⁰Hasil wawancara dengan informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

²¹Hasil wawancara dengan informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

C. ANALISIS DATA

Perencanaan adalah pemilihan saat ini terhadap kondisi masa depan yang kita kehendaki.²² Perumusan perencanaan adalah pembuatan aktivitas-aktivitas yang dilakukan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dalam membuat suatu rencana, banyak tindakan yang harus dilalui, salah satunya menetapkan tujuan dan sasaran. Louis A. Allen mengemukakan bahwa, ada empat proses dalam perencanaan. *Pertama*, merumuskan misi dan tujuan. *Kedua*, memahami keadaan saat ini. *Ketiga*, Mempertimbangkan faktor pendukung dan penghambat tercapainya tujuan. *Keempat*, menyusun rencana kegiatan untuk mencapai tujuan. Dalam Perencanaan pelatihan relawan relawan di Daarul Qur'an cabang Surabaya ada beberapa proses sebagai berikut:

1. Merumuskan Misi dan Tujuan

Dalam proses perumusan perencanaan, suatu organisasi atau lembaga harus menentukan misi dan tujuan dari organisasi terlebih dahulu agar program yang disusun sesuai dengan tujuan organisasi. Visi merupakan suatu pandangan tentang segala yang diharapkan suatu organisasi pada masa yang akan datang dan dibuat sebagai pedoman atau arah tujuan jangka panjang organisasi. Sedangkan misi adalah pernyataan-pernyataan yang mendefinisikan apa yang sedang atau akan dilakukan atau ingin dicapai dalam waktu (sangat) dekat atau saat ini. ²³ Untuk mencapai tujuan perencanaan pelatihan Daarul Qur'an mengacu pada misi tujuan

2

²² Amirullah dan Haris Budiyono, 2004, *Pengantar Manajemen*,..., 90

²³ Hani Handoko, 2013, *Manajemen*,..., 108

yang telah ditetapkan. Tujuan diadakannya pelatihan relawan ramadhan adalah untuk mempersiapkan para relawan ramadhan yang akan terjun ke lapangan dengan memperkenalkan program-program Daarul Qur'an. Relawan juga diberi pemahaman tentang tugas-tugas relawan, cara mempromosikan sesuatu, dan cara berkomunikasi dengan baik ketika menjawab pertanyaan dari customer ketika terjun kelapangan. Sebagaimana data yang diperoleh berikut ini.

"... memberi wawasan tentang PPPA Darul Qur'an dan seputar dunia relawan di Darul Qur'an.... gimana cara mempromosikan, gimana cara berkomunikasi dengan customer yang Tanya ini itu gitu kan." (I2, 22/08/17)²⁴ "... Yaaaa untuk ini mempersiapkan diri mereka yang apaaa ya... Yang mau terjun ke lapangan tadi."(I1, 22/08/17)²⁵

"... memberi wawasan tentang PPPA Darul Qur'an dan seputar dunia relawan di Darul Qur'an... gimana cara mempromosikan, gimana cara berkomunikasi dengan customer yang Tanya ini itu gitu kan." (12, 22/08/17)²⁶

"...dipahamkandulu, ya kita masuk kan pikirnya itu relawan ramdhan itu, kalau saya pikirnya bukan jaga gerai gitu, pikirnya kegiatan...kegiatan apa aja kita ikut. Jadi Sebenernya saya milih event soale tertarik disitu, kalau jaga gerai lebih ke sales saya gak ada bakat itu kayak gitu jadi saya udah bilang dari awal saya pengennya di event tapi ternyata kalau yang datar ini ke gerai. tapi saya di kasih job di gerai sebagai sales. Ya mungkin dipahamkan cara menjaga geraii, misalakan kita gak punya pengetahuan disitu ya di tambah pengetahuannya disitu. Sebenernya kalau ada orang nanya kita bisa aja bertanya di grup relawantapi kan ga mungkin iay kalau fast respon kalau slow respon gimana? Gak mungkin kan orang itu menunggu, Sebisa mungkin kita memberi pelayanan sesuai pengetahuan kita mengenai darul quran. Intinya dikasih bekal."(13, 30/08/17)²⁷

Hasil wawancara pada informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017
 Hasil wawancara pada informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

_

²⁴ Hasil wawancara pada informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

²⁷ Hasil wawancara pada informan 3 pada tanggal 30 Agustus 2017

Berdasarkan teori dan data di atas, bahwa persiapan itu perlu dilakukan. Persiapan menunjang beberapa perencanaan dan kegiatan yang akan dilakukan. Persiapan yang dilakukan bisa berupa wawasan atau pengetahuan mengenai lembaga dan kegiatan promosi. Adapun cara yang dilakukan yaitu dengan diskusi atau jemput bola dengan calon pelanggan.

Selain visi dan tujuan, ada juga sasaran yang ditetapkan dalam perumusan perencanaan pelatihan relawan ramadhan Daarul Qur'an. Kegiatan pelatihan dilaksanakan untuk menghasilkan perubahan tingkah laku dari orang-orang yang mengikuti pelatihan. Perubahan perilaku yang dimaksud adalah bertambahnya pengetahuan, keahlian, keterampilan dan perubahan sikap atau perilaku.²⁸

"...Lebih ke attitudenya. Kita kan disana itu yang dilatih kan ibaratkan sales... Kita harus lebih sopan kayaknya lebih diarahkan kesana, dari lebih sopane,dari pakaiannya, kayak gitu. Kalau ke materi itu lebih ke pertanyaan, apa yang kamu paham tentang ini? Soale kalau zakat dalam waktu satu hari diterangkan gak mungkin selesai. Itupun ada yang sudah tau, tapi pastinya bosen mendengarkan, jadi mereka itu pas pelatihan hanya sekilas, terus siapa yang pengen tanya tentang apa? Apapun itu seputar tentang agama terutama tentang zakat silahkan ditnyakan gitu...." (11, 22/08/17)²⁹

"... Yaa kayak temen-temen itu ada yang pakek celana itu ya, setelah pelatihan kan kita harus menyesuaikan pakek rok atau jubbah kayak gitu. Yang tadinya temen-temen cowok rambutnya panjang atau gak rapi sekarang rapi.. eee apa yaaaa lebih ke performancenya, eee ke gaya komunikasinya si juga lebih tertata, yang tadinya ogahogahan baca qur'an karena di Daqu itu budayanya eee odowa ya dewan ayat kalau bisa kemana-kemana di jaga

-

²⁸ Veithzal Rivai dan Mansyur Ramly, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik,..*, 166

²⁹Hasil wawancara dengan informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

geraipun kita bawa al-qu'an itu ada beberapa yang kayak gitu.mulai apa? Mulai tumbuh rasa cintanya terhadap al-qur'an gitu..."(12, 22/08/17)³⁰

Menurut pendapat peneliti bahwa, sasaran pelatihan relawan ramadhan Daarul Qur'an yang utama perubahan perilaku relawan yakni etika berpakaian. Para relawan diibaratkan sebagai sales maka para relawan lebih diarahkan untuk berpakaian yang sopan. Setelah adanya pelatihan ini para relawan yang sebelumnya menggunakan celana mereka menyesuaikan menggunakan rok atau jubbah. Sasaran yang selanjutnya adalah perubahan sikap. Hal ini relawan diharapkan memiliki gaya komunikasi yang baik. Para relawan juga dibudayakan untuk membaca al-Qur'an, setiap gerai difasilitasi al-Qur'an dengan demikian akan tumbuh rasa cinta terhaap al-Qur'an. Kemudian para relawan diharapkan mengerti tentang apa saja meteri yang telah disampaikan.

Dalam proses perumusan perencanaan, suatu organisasi atau lembaga harus menentukan misi dan tujuan dari organisasi terlebih dahulu agar program yang disusun sesuai dengan tujuan organisasi. Misi adalah rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, baik berupa produk atau jasa. Perumusan perencanaan pelatihan yang ada di Daarul Qur'an bertujuan untuk memaksimalkan sasaran dan tujuan yang telah ditentukan. Karena tanpa tujuan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya-sumber daya yang tidak

_

³⁰Hasil wawancara dengan informan 2 pada tanggal 30 Agustus 2017

³¹ Sarinah dan Mardalena, 2017, Pengantar Manajemen, CV. Budi Utama, Yogyakarta,

efektif.³² Adapun tujuan dari perencanaan pelatihan adalah agar dapat mencetak para pendakwah yang professional, spiritual, amanah, dan dinamis. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang sangat detail untuk menyusun sebuah pelatihan yang tepat bagi relawan ramadhan di Daarul Qur'an. Sebagaimana data yang diperoleh berikut ini.

"...supaya kita bisa mencetak para pendakwah itu secara professional, yang spiritual, amanah dan dinamis. Mangkanya perencanaan dalam pelatihan itu harus detail, seperti kita merencanakan untuk pengembangan karyawan." (11, 22/08/17)³³

Daarul Qur'an menyusun perencanan pelatihan secara detail bagi relawan ramadhan. Dengan demikian, Daarul Qur'an membentuk suatu tim khusus untuk menyusun perencanaan pelatihan tersebut. Tim tersebut terdiri dari HRD dan koordinator relawan yang berfungsi sebagai pengontrol dari perencanaan pelatihan. Dalam perencana pelatihan ada beberapa metode yang harus dilakukan agar perencanaan pelatihan dapat berjalan dengan lancar.

2. Merumuskan keadaan saat ini

Dalam merumuskan keadaan saat ini, ada banyak pertimbangan yang harus dilalukakan agar perencanaan pelatihan terlaksana sesuai dengan tujuan. Pertimbangan dilakukan untuk menentukan tahapantahapan yang akan dikerjakan dalam proses perencanaan pelatihan.

-

³² Hani Handoko, 2013, *Manajemen*,..., 79

³³ Hasil wawancara informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

"...Pertimbangannya adalah ketika lembaga itu eeee mempunyai target tahunan misalkan yaitu penghimpunan berapa juta ketika momen ini, tentu saja kita tidak bisa untuk menghimpun sendiri apalagi kita mengandalkan orang-orang di dalam kita sementara ketika di bulan itu bulan ramadhan itu kita sudah penuh dalam hal rencana, rencana acara dan program. Kemudian pertimbangan selanjutnya adalah kita ingin mencetak generasi-generasi dakwah yang mampu eeee dalam hal memperjuangkan dan mengerti mengenai zakat kepada umat muslim atau masyarakat soalnya kita ada tujuan untuk membentuk gerakan sadar zakat dengan adanya anak-anak muda saat ini sebagai angin segarlah intinya. Jadi yang pertama dijadikan pertimbangan adalah relawan yang bagaimana yang kita cari misalkan, mahasiswi umurnya segini.. nah ketika itu sudah menampung semua calon relawan itu kita pikirkan kembali apa yang dibutuhkan kelembagaan ini, misalkan kita membutuhkan para pemuda yang nantinya kita cetak sebagai duta sadar zakat <mark>yaitu pertama, ad</mark>anya pelatihan zakat ketika ramad<mark>ha</mark>n, latihan pemberdayaan umat, kemudian adanya pelatihan bagaimana menjadi amil yang professional nah... pertimbangan-pertimbangan ini akan menjadi masalah kita, apalagi bulan ramadhan, umat muslim berlombalomba mensedekahkan hartanya, jadi kita harus siap di lapangan seperti apa marketingnya, SDMnya harus siap secara fisik dan psikologis, kemudian pengetahuan dan lain-lain. Itu pertimbangan-pertimbangan untuk membuat perencanaan pelatihan relawan seperti itu, jadi intinya kita lihat momennya apa, kita analisis misalkan ramadhan ini, semua orang mensedekahkan hartanya jadi kita harus menyiapkan relawan yang paham mengenai zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf misalkan sepeerti itu."(I1, 22/08/17)² Proses perencanaan pelatihan relawan Daarul Our'an meliputi

pengumpulan data peserta, mencari tempat pelatihan, menentukan waktu yang tepat, mencari pemateri yang sesuai untuk mengisi pelatihan, dan menyusun materi-materi pelatihan. Selain itu, Daarul Qur'an juga perlu menyesuaikan jadwal pelatihan dengan program yang lain. Pembahasan mengenai program dan agenda yang akan dilaksanakan dalam waktu dekat

.

³⁴ Hasil wawancara pada informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

maupun bulan berikutnya dilakukan ketika pegawai melakukan briefing pagi setelah mengaji bersama di pagi hari. Selain itu, pertimbangan lain yang dilakukan dalam proses perencanaan adalah melalui perekrutan dan seleksi. Dalam proses tersebut, terdapat kualifikasi penerimaan relawan, misalnya mengutamakan relawan yang bisa mengaji dan relawan yang sanggup menjadi relawan dalam waktu satu bula penuh. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh informan dua dan tiga sebagai berikut.

> "...eeee yang dilakukan ya mengumpulkan data peserta, menghitung jumlahnya, mencari tempat dan waktu yang tepat, mencari pandangan pemateri yang cocok untuk mengisi pelatihan, kontak pemateri, reservasi tempat, dan menyusun materi untuk perserta. Untuk pertimbangannya ya kita <mark>me</mark>ny<mark>esu</mark>aika<mark>n jadwa</mark>l dengan jadwal program yang lainnya. Kan tiap hari tu ada briefing setelah kami mengaji pagi bersama, ya disitu kami bahas program-program dan agend<mark>a-</mark>age<mark>nda yang akan</mark> dilakukan termasuk bulan berikutnya. Jadi misalkan saya penanggung jawab harus pelatihannya, jadi sava langsung bikin perencanaannya termasuk waktu, tempat tersebut dan kemudian disetorkan ke pak manajer. Kemudian pak manajer meng-Acc dan kamibaru bisa melaksanakan proram prlatihan relawan ramadhan ini."(I2, 22/08/17)³⁵

> "....eee itu ya untuk pertimbangannya mungkin ya konsep. Mulai dari perekrutan, terus seleksi. Lebih ke kualifikasi relawannya mungkin...misalkan relawan yang bisa ngaji, relawan yang punya komitmen kuat untuk 1 bulan jadi relawan."(13, 30/08/17)³⁶

Untuk memahami keadaan organisasi saat ini , maka diperlukan analisis untuk mengumpulkan data-data yang relevan, sehingga dapat diprospekkan di masa yang akan datang. Dalam suatu perencanaan dapat gunakan untuk menggambarkan rencana kegiatan lebih lanjut. Tahap

³⁵ Hasil wawancara pada informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

³⁶ Hasil wawancara pada informan 3 pada tanggal 30 Agustus 2017

kedua ini memerlukan informasi data statistik yang didapatkan melalui komunikasi dalam organisasi.

"...Informasinya adalah kita mencari relawan yang sesuai dengan kualifikasi, kita lihat kebutuhannya gimana misalkan kita butuhkan relawan yang pandai mengaji, tetep ngaji itu yang utama. Kemudian paham agama, misalkan kita membutuhkan relawan di bagian marketing setidaknya ada basic marektingnya disitu. Jadi informasi-informasi itu sesuai kebutuhan lembaga ya untuk perencanaan ini. Terutama kualifikasinya bagaimana.. misalkan relawan marketing ini sasarannya harus bekerja bagaimana, jadi sudah ada tupoksinya masing-masing, jadi ketika kita merenc<mark>ana</mark>kan tidak hanya merencanakan SDMnya saja yang <mark>kit</mark>a bu<mark>tuhkan</mark> teta<mark>pi</mark> tugas pokok dari relawan menja<mark>di marketing itu</mark> apa..tugas relawan yang pendakwah bagaimana...dan lain-lain. Jadi untuk perencanaan kita sangat-sangat detail yaaaaa kita tidak main-main dalam mencari relawan, karena target kita bagaimana mencari relawan yang sangat professional."(I1, 22/08/17)

"...Yaaaa biasanya si penanggung jawab yang mencari informasi mengenai biaya tempat pelatihan, konsumsi, latar belakang pemateri, berkaca dari tahun-tahun sebelumnya aja si." (12, 22/08/17)

"...Informasi ya paling berkaca dari tahun sebelumnya, misalkan di tahun sebelumnya ada kekurangan di penyusunan materi atau waktu pelaksanaan pelatihan kurang kondusif. lah itu jadi informasi kita selanjutnya untuk mengonsep pelatihan dengan sebaik mungkin."(13, 30/08/17

Dari data tersebut, Daarul Qur'an cabang Surabaya membutuhkan informasi proses perencanaan. Proses perencanaan sangat dibutuhkan agar dapat memaksimalkan keberhasilan tujuan dari perencanaan. Di Daarul Qur'an, penanggung jawab pelatihan bertugas mencari informasi. Informasi tersebut diperoleh dari kegiatan pelatihan di tahun-tahun sebelumnya. Beberapa informasi yang dapat dirumuskan, *pertama* adalah mencari relawan yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan, yaitu relawan yang bisa membaca Al-Qur'an dengan baik. Daarul Qur'an lebih mengutamakan relawan yang bisa membaca Al-Qur'an. *Kedua*, mencari relawan yang faham ilmu agama Islam. *Ketiga*, mencari informasi mengenai biaya pelatihan, tempat pelatihan, konsumsi, dan latar belakang pemateri. *Keempat*, infromasi mengenai penyusunan materi dan waktu pelaksanaan pelatihan yang kurang kondusif.

Sebelum pelatihan dilaksanakan, kebutuhan akan hal tersebut perlu dianalisis terlebih dahulu. Hal itu sebagai langkah awal atau tahapan dalam penilaian proses pelatihan. Penentuan kebutuhan pelatihan merupakan pengambilan keputusan yang berdasar pada data yang dihimpun dengan suatu penilaian-penilaian kebutuhan. Penilaian mendiagnosis masalahmasalah saat ini dan tantangan di masa yang akan dihadapi. Penentuan kebutuhan pelatihan merupakan salah satu bentuk perencanaan. Menganalisis kebutuhan organisasi dapat dilihat dari tujuan organisasi, sumber daya yang ada dan lingkungan organisasi yang sesuai dengan

.

³⁷ Meldona Dan Siswanto, 2012, Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif,.., 231

realita, Wexley dan Lathan yang dikutip oleh Mangkunegara mengemukakan bahwa dalam menganalisis pelatihan perlu memperhatikan pertanyaan "where is training and development needed and where is it likely to be succesful within an organization?".³⁸ Perencanaan sangat penting dan perlu dalam mensukseskan program pelatihan relawan ramadhan Daarul Qur'an. Untuk menentukan jenis pelatihan bagi relawan perlu ada beberapa hal yang harus dirumuskan. Salah satunya yaitu perencanaan pelatihan relawan ramadhan Darul Qur'an.

Perencanaan pelatihan dilakukan dengan berbagai persiapan, diantaranya adalah menyusun program, membuat jadwal, menentukan narasumber pelatihan yang dilakukan sesuai dengan sasaran dan tujuan lembaga. Selain itu, perlu diperhatikan pula mengenai peserta, materi, waktu dan tempat pelatihan. Perserta pelatihan diikuti oleh relawan ramadhan Daarul Qur'an. Para peserta harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh lembaga. Adapun tahapan pertama pelatihan menurut Faustino C. Gomes yang dikutip oleh Burhanuddin Yusuf adalah penentuan kebutuhan pelatihan.³⁹ Dalam hal ini meliputi penilaian kebutuhan pelatihan seluruh relawan bagi ramadhan dengan mempertimbangkan jadwal, kebutuhan dan kemampuan relawan. Serta relawan ditempatkan sesuai dengan kemampuan atau pengalamannya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh narasumber empat berikut ini.

³⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ...,46

³⁹ Burhanuddin Yusuf, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*,..,148

"...Kita sesuaikan dengan jadwal relawan.kita kan kemaren ada yang jemput sedekah , jaga gerai dan telemarketing naaah kita sesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan dia, ketika dia bisa kan kita butuhnya 1 bulan full untuk telemarketing kita cari dari sekian relawan, Siapa yang sebulan bisa f ull? Ternyata ada salah satu relawan yang bisa satu buan full di Daarul Our'an. Terus berdasarkan pengalamnnya dia juga pernah jadi telemarketing. Ya akhirnya kita posisikan dia sebagai telemarketing . yang kedua jemput sedekah. Karena beliau punya riwayat pengalaman pernah jemput sedekah di Darul Qur'an di tahun sebelumnya jadi kita taruh dijemput sedekah, untui selebihnya itu kan kita butuh di penjagaan gerai ya kita taruh di jaga gerai terus yang di event kayak pesantren holiday gitukan? Nah dia tahun sebelumnya sudah punya pengalaman dievent tersebut jadi kita tarus dievent tersebut. Terus ada lagi mobile qur'an, kita kan butuh orang yang pinter bercerita, berdongeng. Naaaah kita taruh dia di situ sesuai kebutuhan dan jadwal mereka ..."(12, 22/08/17)⁴⁰

Efektivitas pelatihan didukung oleh tempat yang digunakan dalam proses pelatihan. Pelatihan relawan ramadhan Daarul Qur'an dilaksanakan di Masjid Al-ali, Rungkut Surabaya. Selain tempat, materi yang disampaikan harus disusun sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pelatihan. Adapun materi yang disampaikan dalam pelatihan adalah teori kelembagaan Daarul Qur'an, teori pelayanan, cara menyapa donatur atau customer yang datang dengan baik, dan materi zakat. Materi ini yang akan disampaikan tersebut sebagai pendukung relawan ketika terjun ke lapangan. Hal ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Meldona, bahwa menganalisis kebutuhan pelatihan organisasi sering disebut *need analysis* atau *need assessment* yang artinya penentuan kebutuhan pelatihan yang akan dilakukan. Keputusan menyelenggarakan latihan harus berdasar

.

⁴⁰Hasil wawancara dengan informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

pada data yang telah dihimpun dengan melakukan suatu penilaian kebutuhan-kebutuhan. Penilaian mendiagnosis masalah-masalah saat ini dan tantangan di masa yang akan dihadapi.⁴¹

3. Analisis lingkungan internal dan eksternal

a. Lingkungan internal

Lingkungan internal yang menghambat adalah persetujuan yang diberikan oleh manajer. Semua susunan perencanaan yang telah ditetapkan harus mendapat persetujuan dari manajer. Apabila susunan perencanaan sudah mendapatkan persetujuan dari manajer, maka program dapat segera dilaksanakan.

Adapun faktor internal pendukung perencanaan pelatihan relawan ramadhan Daarul Qur'an adalah didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya. Perencanaan pelatihan relawan ramadhan disusun dan kontrol langsung oleh HRD dan koordinator relawan Daarul Qur'an.

" ... Ada, tetapi memang disusun dan di tangggung jawabi atau di kontrol langsung oleh HRD dan koordinator relawan, kita yang memang dari staff juga membantu dalam pelaksanaan perekrutan, secara administrasi, interview dan lain-lainnya. Cuma untuk eeee kontrol langsung penilaian itu dari HRD jadi, untuk timnya si Cuma HRD sama koordinator relawan aja, Jadi yang menyusun perencanaan itu ya mereka. Baik dari target jumlah relawan, pemilihan pemateri dan materi, tempat, dan waktu pelatihan relawan ramadhan." (11, 22/08/17)⁴²

_

⁴¹ Meldona Dan Siswanto, 2012, *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif*, UIN-Maliki Press, Malang, 231

⁴² Hasil wawancara informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

"....kalau biasanya si Cuma HRD sama koordinator relawan aja ya..tidak ada kepanitiaan disini karena menurut saya untuk program relawan ini kurang termanage dengan baik.... Yaaa karena banyak program yang harus diselesaikan jadi pembagian joddesknya tiap program di Daqu kurang diatur dengan baik."(12, 22/08/17)⁴³ "...untuk perencanaan relawan itu tidak ada tim khusus ya Cuma penanggung jawab jawab aja dari masing-masing tim relawan. Penanggung jawan gerai ini siapa? Gerai itu siapa? Event ini siapa? Cuma gitu aja si."(13, 30/08/17)⁴⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan, bahwa tim perumusan perencanaan pelatihan relawan ramadhan di Darul Qur'an terdiri dari HRD dan koordinator relawan. Tim ini yang mengontrol langsung dan menyusun semua perencanaan pelatihan meliputi target jumlah relawan, pemilihan pemateri, materi, tempat dan waktu pelaksanaan pelatihan.

b. Lingkungan eksternal

Faktor analisa lingkungan eksternal harus dapat mengetahui peluang (opportunity) yang terbuka bagi organisasi serta mengetahui pula tekanan (treath) yang dialami oleh lembaga tersebut. Setelah mengetahui adanya kekuatan, kelemahan, kesempatan dan tekanan, maka dapat disusun sebuah rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan. perencanaan pelatihan relawan ramadhan Daarul Qur'an adalah didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya. Faktor eksternal pendukung perencanaan pelatihan Daarul Qur'an adalah

⁴⁵ Hasil wawancara informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

.

 $^{^{43}}$ Hasil wawancara informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017 44 Hasil wawancara informan 3 pada tanggal 30 Agustus 2017

hubungan kerja sama dengan narasumber pelatihan. Daarul Qur'an mengundang narasumber yang sesuai dengan kualifikasi.

"...Ya mungkin seharian memang untuk belajar teori" terkait Daarul Quran sama kelembagaannya, itu tadi seharian itu sama besoknya eee. Setelah tau teori-teori terus kita kasih teori layanan, terkait bagaimana caranya menyapa donatur, customer-customer yang datang, bagaimana caranya. Kadang kita datangkan narasumber yang mungkin cukup terkenal. Dulu sempet kita panggilkan eeee.. Manajer bagian marketingnya Fave hotel. Karena sempet kita lihat perbankan dan perhotelan pelayanannya lebih ini yaaaaa dari pada lembaga-lembaga lainnya. Jadi kita belajarnya disitu. Baru nanti kalau sudah siap besoknya langsung di terjunkan ke lapangan..." (II, 22/08/17)⁴⁶

Sedangkan faktor penghambat eksternal adalah kendala yang terjadi di luar susunan perencanaan pelatihan. Salah satunya adalah pemateri pelatihan yang sudah ditetapkan tidak dapat menghadiri pelatihan dikarenakan terdapat suatu halangan secara mendadak. Dengan adanya kendala seperti itu, tim Daarul Qur'an segera mencari pengganti pemateri baru. Sebagaimana yang dikemukakan oleh infroman satu berikut ini.

"... kendalanya yaaa ketika menunggu acc dari manajer, kan ga klangsung di acc masih harus menunggu, sedangkan program harus segera berjalan." (13, 30/08/17)⁴⁷

Berdasarkan teori dan data, bahwa persetujuan tidak bisa semena-mena untuk dijalankan, karena ada beberapa proses baik itu pertimbangan dari manajer atau ketua bagian divisi. Sedangkan

⁴⁶Hasil wawancara dengan informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017

⁴⁷ Hasil wawancara informan 3 pada tanggal 30 Agustus 2017

program perlu dijalankan. Hal itu disebabkan ada beberapa faktor yang menghambat, bisa dari pihak eksternal ataupun internal.

4. Menyusun rencana kegiatan untuk mencapai tujuan

Metode pelatihan dapat membantu para pegawai dalam memperoleh pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang baru. Metode pelatihan adalah cara atau model transfer keterampilan yang dilakukan dalam pelatihan. Adapun metode pelatihan yang akan digunakan Daarul Qur'an cabang Surabaya adalah metode vestibule atau balai. *Vestibule* adalah suatu ruangan isolasi atau terpisah yang digunakan untuk tempat pelatihan bagi pegawai yang akan menduduki suatu pekerjaan. Metode ini merupakan metode pelatihan yang sangat cocok untuk relawan Ramadhan yang dilatih dengan jenis pekerjaan yang sama. Pelaksanaan metode ini pun dilakukan dalam waktu beberapa hari. Sebagaimana yang dikemukakan oleh informan dua sebagai berikut.

"...pelatihannya Cuma yang terjadwal kayak biasanya itu, jadi pelatihannya jadi satu khususnya relawan ramadhan..." (12, 22/08/17)⁴⁹

Pelatihan relawan di Daarul Qur'an cabang Surabaya menggunakan metode pelatihan *vestibule* atau balai. Pelatihan yang dilakukan oleh Daarul Qur'an terjadwal atau hanya satu kali dan materi yang diberikan kepada relawan sama. Pekerjaan yang diberikan kepada relawan juga sama satu dengan yang lain. Senada dengan teori yang dikemukakan oleh Anwar, bahwa *vestibule training*, adalah suatu ruangan isolasi atau

⁴⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, 2005, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, ..,62

⁴⁹Hasil wawancara dengan informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

terpisah yang digunakan untuk tempat pelatihan bagi pegawai baru yang akan menduduki suatu *job*. Metode *vestibule* merupakan metode pelatihan yang sangat cocok untuk banyak peserta (pegawai baru) yang dilatih dengan macam pekerjaan yang sama dan dalam waktu yang sama. Pelaksanaan metode *vestibule* biasanya dilakukan dalam waktu beberapa hari sampai beberapa bulan dengan pengawasan instruktur. ⁵⁰

Materi pelatihan merupakan sesuatu yang disajikan penyelanggara pelatihan atas masalah yang ditemukan di lapangan. Materi pelatihan erat kaitannya dengan tujuan yang hendak dicapai, agar masalah tersebut bisa teratasi melalui pelatihan yang diselenggarakan. Dalam pelaksanaan pelatihan, relawan diajarkan materi terkait Daarul Qur'an dan kelembagaan. Diajarkan pula teori pelayanan, yaitu cara menyapa donatur atau *customer* yang datang ke gerai. Selain itu, PPPA Daarul Qur'an mendatangkan narasumber yang cukup terkenal, yaitu Manager bagian *marketing* Fave hotel sebagai pemateri pelatihan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh informan satu sebagai berikut.

"...Ya mungkin seharian memang untuk belajar teori" terkait Daarul Quran sama kelembagaannya, itu tadi seharian itu sama besoknya eee. Setelah tau teori-teori terus kita kasih teori layanan, terkait bagaimana caranya menyapa donatur, customer-customer yang datang, bagaimana caranya. Kadang kita datangkan narasumber yang mungkin cukup terkenal. Dulu sempet kita panggilkan eeee.. Manajer bagian marketingnya Fave hotel. Karena sempet kita lihat perbankan dan perhotelan pelayanannya

_

⁵⁰ Anwar Prabu Mangkunegara, 2006, *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, PT. Rafika Aditama, Bandung, 45-46

lebih ini yaaaaa dari pada lembaga-lembaga lainnya. Jadi kita belajarnya disitu. Baru nanti kalau sudah siap besoknya langsung di terjunkan ke lapangan..." (II, 22/08/17)⁵¹

Penjelasan lain dikemukakan oleh informan dua dan tiga, bahwa pemateri pelatihan relawan Ramadhan adalah dari pegawai internal dari PPPA Daarul Qur'an. Hal ini dikarenakan pegawai internal sudah memahami terkait kelembagaan Daarul Qur'an. Dengan demikian, materi pelatihan yang disampaikan adalah pengenalan seputar kelembagaan PPPA Daarul Qur'an, zakat, dan informasi tentang kegiatan yang akan dilakukan di lapangan, serta infromasi tempat berlangsungnay kegiatan. Sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut.

"...Pe<mark>materinya dari</mark> Daa<mark>rul</mark> Quran sendiri. Kan training yg dib<mark>a</mark>has tentang Daarul Quran bagaimana jaga gerai atau <mark>sebagainy</mark>a jadi yang faham orang Daarul Quran..."(12, 22/08/17)⁵²

"...Cuma dikasih materi' seputar zakat, presentasi, pengenalan Daqu, kegiatannya apa aja? Dimana aja? Pemateri internal dari Daqu..." (13, 30/08/17)⁵³

⁵²Hasil wawancara dengan informan 2 pada tanggal 22 Agustus 2017

⁵³Hasil wawancara dengan informan 3 pada tanggal 30 Agustus 2017

-

⁵¹Hasil wawancara dengan informan 1 pada tanggal 22 Agustus 2017