

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Permasalahan mengenai bagaimana meningkatkan retensi relawan perlu mendapatkan perhatian (Garner & Garner, 2011; Jamison, 2003). *Volunteer retention* merupakan masalah mendesak yang dihadapi program *volunteer* (Johnson, Willard, & Kappelides, 2018; McBride & Lee, 2012; Mutawa & Ali, 2015). Penurunan tingkat relawan serta upaya mempertahankan relawan dari tahun ke tahun merupakan tantangan yang terus meningkat bagi organisasi nirlaba yang menyediakan program *volunteer* (Sveda, 2017). Beberapa organisasi nirlaba melaporkan peningkatan partisipasi relawan serta permasalahan mengenai *volunteer retention*. *Volunteer retention* menjadi salah satu elemen terpenting dari penelitian mengenai relawan sehingga menjadi pertimbangan banyak organisasi nirlaba (McBride & Lee, 2012; Netting, Connor, Thomas, & Yancey, 2005). Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa relawan melayani untuk periode waktu yang lebih pendek, dan 1 dari 3 relawan di Amerika Serikat yang pernah menjadi relawan, tidak melanjutkan untuk menjadi relawan pada tahun berikutnya (Ellis, 2013), penelitian lain mendapatkan kesimpulan masalah serupa dalam mempertahankan relawan di negara lain (Maas, 2014).

Cuskelly, Taylor, Hoye dan Darcy (2006) menyimpulkan bahwa sebagian besar partisipasi relawan menunjukkan penurunan pada program *volunteer* bidang olahraga di Australia, serta keberlanjutan relawan dalam kegiatan atau program *volunteer* merupakan penurunan yang meningkat secara signifikan. Hager & Brudney (2004) mengatakan persentase relawan untuk melakukan kegiatan yang sama sebagai relawan pada tahun berikutnya sebesar 3 % mengatakan bersedia, dan 17 % masih ragu-ragu untuk menjadi relawan di tahun berikutnya, sehingga disimpulkan tingkat permasalahan *volunteer retention* yang terjadi sebesar 80% (Cuskelly et al., 2006; Hager & Brudney, 2004). Menurut Johnson, Willard dan Kappelides (2018) dalam laporan VolunteerPro 2018 menyatakan bahwa *volunteer retention* merupakan permasalahan yang berkembang untuk kemajuan manajemen relawan, permasalahan *volunteer retention* yang terjadi di Amerika Serikat, Kanada, Australia dan Inggris meningkat 7% selama tiga tahun terakhir tercatat

pada 2018 tingkat permasalahan *volunteer retention* sebesar 13% naik dari 8% pada tahun 2016 dan 6% pada tahun 2015.

Organisasi nirlaba telah mengalami pertumbuhan yang besar dalam dua dekade terakhir dan meningkatkan daya saing yang tinggi (Hyde, Dunn, Bax, & Chambers, 2014). Dengan pertumbuhan sektor nirlaba, kebutuhan relawan juga meningkat. Terdapat banyak program *volunteer* pada organisasi nirlaba yang menawarkan bagaimana relawan saling terkait dengan kegiatan amal (*charity*) serta peran relawan dalam pembangunan global. Minat yang semakin besar dalam menjadi relawan secara internasional telah dikaitkan dengan kesadaran akan isu-isu dunia khususnya pada bidang sosial, dan peningkatan pada minat individu untuk bepergian ke luar negeri, terutama berkat keterjangkauan dan aksesibilitas yang lebih mudah (Barbieri, Santos, & Katsube, 2012; Boluk, Kline, & Stroobach, 2017).

Menurut Stegmaier (2014:20) terdapat beberapa motivasi relawan berdasarkan lokasi kegiatan seperti relawan taman rekreasi, relawan sumber daya alam, relawan kegiatan olahraga, relawan *event* dan relawan lingkungan, baik di dalam negeri ataupun luar negeri. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *volunteer* menginginkan program yang lebih menghibur, bermakna, dan/atau moderen (Fu, 2011:2). Relawan melihat upaya mereka berkontribusi dalam pembangunan internasional sebagai bagian dari liburan mereka, kegiatan relawan berkembang menjadi kegiatan untuk membantu suatu lingkungan masyarakat di luar negeri, perjalanan yang dilakukan relawan menuju negara dimana mereka melakukan program *volunteer* menjadikan kegiatan tersebut lebih dekat dengan kegiatan pariwisata (Grimm & Needham, 2012:26). Organisasi nirlaba menggunakan rencana pemasaran sebagai upaya penggalangan dana dan pemberdayaan, serta untuk membangun kesadaran masyarakat dan mendorong pariwisata (Kotler & Keller, 2016:77). Organisasi yang menyediakan program *volunteer* memiliki keterlibatan dalam pariwisata (Atkinson et al., 2006:35). Pengalaman perjalanan yang menyenangkan serta berbeda dan pengalaman membangun karakter merupakan hal yang bernilai sekaligus pembeda dalam pemasaran sejumlah organisasi nirlaba (Butcher & Smith, 2015:1). Berikut Tabel 1.1 menjelaskan persentase perjalanan relawan berdasarkan tujuan dan rata-rata pengeluaran tahun 2013.

TABEL 1.1
PERSENTASE PERJALANAN RELAWAN INTERNASIONAL
BERDASARKAN TUJUAN DAN RATA-RATA
PENGELUARAN TAHUN 2013

TUJUAN RELAWAN	JUMLAH RELAWAN	RATA-RATA PENGELUARAN
<i>Holidays</i>	47%	€2.600
<i>Language Learning</i>	21%	€3.500
<i>Work Experience</i>	14%	€3.500
<i>Study</i>	13%	€3.500
<i>Volunteering</i>	4%	€3.400
<i>Au Pair</i>	1%	€2.900

Sumber : New Horizons III, WYSE Travel Confederation, 2013

Berdasarkan Tabel 1.1 Persentase Perjalanan Relawan Berdasarkan Tujuan dan Rata-Rata Pengeluaran Tahun 2013 dari laporan WYSE (The World Youth Student and Educational) Travel Confederation (Chapman, 2016) total perjalanan relawan yang dilakukan didunia pada tahun 2013, persentase terbesar dari tujuan relawan adalah sebesar 47% untuk berlibur (*holiday*), 21% dengan tujuan mempelajari bahasa (*language learning*), sedangkan untuk mencari pengalaman kerja (*working experience*) sebesar 14%, dan untuk belajar/penelitian (*study*) sebesar 13%, persentase untuk relawan yang bertujuan menjadi *volunteer* (sepenuhnya menjadi relawan) sebesar 4% dan 1% untuk menjadi *au pair* (membantu kegiatan). Sedangkan dalam rata-rata biaya perjalanan yang dikeluarkan oleh relawan berdasarkan tujuannya sebesar €3.500 untuk belajar/penelitian (*study*), mempelajari bahasa (*learning language*), dan pengalaman bekerja (*work experience*), sebesar €3.400 untuk menjadi *volunteer*, €2.900 untuk menjadi *au pair* (membantu kegiatan), dan sebesar €2.600 untuk berlibur. Kebanyakan relawan internasional melakukan kegiatan relawan dengan tujuan berlibur dibandingkan dengan tujuan menjadi relawan penuh. Sehingga perkembangan pariwisata internasional tidak terlepas dengan adanya program *volunteer abroad* (Callanan & Thomas, 2015). Jenis relawan ini menjadi segmen industri pariwisata alternatif yang berkembang jauh melampaui konsep tradisional dari sukarelawan (*volunteering*) dan pariwisata massal (Wearing, Benson, & McGehee, 2016:275).

Konsep pariwisata alternatif tersebut merupakan perpanjangan dari beberapa konsep pariwisata seperti *responsible tourism*, *charity tourism*, *moral tourism*, *cultural tourism* dan *sustainable tourism* (Callanan & Thomas, 2015), serta konsep

pariwisata yang berkembang di negara-negara tertinggal ataupun berkembang (Bailey & Russell, 2012). Konsep pariwisata tersebut dikenal dengan pariwisata relawan atau *volunteer tourism*, konsep ini berawal dari keinginan wisatawan akan sebuah hasil berupa pembangunan dan pengembangan walaupun hanya berfokus pada skala kecil seperti fokus kepada masyarakat untuk mendorong pelestarian dan kesejahteraan masyarakat (Butcher & Smith, 2010). Menurut Wearing (2003) industri *volunteer tourism* telah tumbuh dengan sangat pesat dan dianggap penting sejak tahun 1970. Sedangkan menurut Callanan dan Thomas (2015) baik sektor relawan maupun pariwisata internasional mengalami pertumbuhan yang signifikan selama akhir abad ke-20. Orang-orang yang terlibat dalam *volunteer tourism* membayar untuk melakukan perjalanan ke lokasi dimana mereka dapat terlibat dalam pengalaman yang berarti, yang umumnya melibatkan kegiatan membantu masyarakat lokal dengan cara menyediakan sumber daya yang dibutuhkan serta membantu memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, memulihkan dan melestarikan lingkungan, atau mendukung penelitian lapangan terkait dengan perlindungan lingkungan atau spesies hewan yang terancam punah (Polus & Bidder, 2016). Costa Rica, Guatemala, Belize, Thailand, Indonesia, Filipina, Malaysia serta beberapa negara di selatan pasifik merupakan negara - negara berkembang yang menjadi tujuan utama wisatawan untuk melakukan *volunteer tourism* (S. Wearing, 2003). Berikut Tabel 1.2 mengenai negara dengan jumlah program *volunteer tourism* terbanyak di dunia tahun 2015.

TABEL 1.2
NEGARA DENGAN JUMLAH PROGRAM VOLUNTEER TOURISM
TERBANYAK DI DUNIA TAHUN 2015

NO	NEGARA	JUMLAH PROGRAM RELAWAN
1	India	51 program
2	Ekuador	47 program
3	Costa Rica	43 program
4	Ghana	37 program
5	Honduras	28 program
6	Guatemala	26 program
7	China	23 program
8	Kenya	21 program
9	Brazil	15 program
10	Italia	15 program
11	Inggris	13 program
12	Indonesia	13 program

Sumber : Niche Tourism, Callanan & Thomas, 2015

Berdasarkan Tabel 1.2 Negara dengan Jumlah Program *Volunteer Tourism* Terbanyak di Dunia Tahun 2015, Indonesia berada di urutan ke sepuluh bersamaan dengan Inggris sebagai negara dengan jumlah program *volunteer* terbanyak yang diminati di dunia. Urutan pertama yaitu India dengan jumlah program *volunteer* sebanyak 51 program, diikuti oleh Ekuador, Costa Rica dan Ghana sebagai negara dengan urutan 2 sampai dengan 4 yang memiliki banyak program *volunteer* dengan jumlah secara berturut-turut sebanyak 47, 43 dan 37 program *volunteer*. Posisi selanjutnya, 5 dan 6 adalah Honduras dan Guatemala yaitu sebanyak 28 dan 26 program *volunteer*. China dan Kenya menjadi urutan ke-7 dan ke-8 dengan jumlah program *volunteer* secara berturut-turut sebanyak 23 dan 21 program *volunteer*, dan urutan ke-9 adalah Brazil dan Italia dengan jumlah program sebanyak 15 program. Program yang dihitung terbagi menjadi beberapa kategori seperti program pekerjaan bangunan, program kesejahteraan masyarakat, program pengajaran, program regenerasi lingkungan, program bisnis, program pengembangan budaya, program penelitian dan pendidikan lingkungan, program perlindungan lingkungan dan alam, program pengobatan, dan program jurnalis.

Jumlah program *volunteer* di Indonesia tersebar menjadi beberapa kawasan seperti di Pulau Sumatera, Pulau Kalimantan, Pulau Bali dan Nusa Tenggara, serta wilayah Indonesia Timur bahkan di Pulau Jawa. Kawasan yang menjadi tempat konservasi hewan endemik seperti Kalimantan yang terdapat orang utan serta Sumatera yang terdapat Gajah Sumatera dan harimau Sumatera serta Bali yang memiliki Burung Jalak Bali menjadi tujuan utama pariwisata ini. Selain alam keragaman budaya di Indonesia menjadi salah satu destinasi yang diminati untuk konsep *volunteer tourism*, keinginan wisatawan ikut berkontribusi dalam pelestarian budaya ataupun pengembangan suatu masyarakat menjadi salah satu daya tarik dari *volunteer tourism*. Pertumbuhan akan permintaan *volunteer tourism* telah disertai dengan peningkatan jumlah dan ragam organisasi yang memfasilitasi pengalaman relawan (Nyahunzvi, 2013). Banyak tur operator atau organisasi yang membuat suatu kegiatan pariwisata yang terstruktur serta menyusun program-program sosial yang dirasa dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan namun tanpa melupakan faktor timbal balik antara wisatawan dan masyarakat (Callanan & Thomas, 2015).

Terdapat beberapa organisasi nirlaba di Indonesia yang menyediakan program relawan di berbagai bidang seperti sosial, lingkungan, maupun bidang lainnya. Salah satu organisasi nirlaba yang memberikan pengalaman *volunteer* adalah AIESEC. AIESEC merupakan organisasi internasional untuk para pemuda yang membantu mengembangkan potensi kepemimpinan mereka. Organisasi yang berfokus pada pengembangan kepemimpinan para pemuda dan menjadikan pemuda sebagai *ambassador* di luar negeri untuk menjalankan *project social*. AIESEC menyediakan beberapa program seperti *Volunteer Aboard*. Anggota AIESEC tersebar di 126 negara, 2400 perguruan tinggi dan lebih dari 70.000 orang di dunia termasuk Indonesia (aiesec.or.id).

Selain AIESEC terdapat organisasi nirlaba lainnya yang menyediakan program relawan pada bidang sosial yaitu Indonesia Mengajar. Indonesia Mengajar merupakan organisasi nirlaba yang memiliki tujuan untuk ikut berkontribusi dalam menyelesaikan permasalahan pendidikan di Indonesia (indonesiamengajar.org). Organisasi ini memfasilitasi para guru untuk tinggal, hidup, dan belajar dari masyarakat sekitar selama satu tahun, untuk menjadi seorang guru di sekolah dasar. Bidang lingkungan alam terdapat banyak organisasi nirlaba yang menyediakan program nirlaba, seperti Orangutan Foundation International (OFI). OFI merupakan organisasi nirlaba yang didedikasikan untuk konservasi orangutan liar dan habitat hutan hujan mereka, serta mendukung penelitian mengenai orangutan dan hutan, pendidikan inisiatif antara lokal dan internasional dan meningkatkan kesadaran pada masyarakat akan pentingnya orangutan. OFI beroperasi di Camp Leakey, Taman Nasional Tanjung Puting (orangutan.org).

World Wildlife Indonesia (WWF) Indonesia menyediakan program *volunteer* dan *internship* untuk memberikan pengalaman besar dan langsung menghadapi tantangan bagaimana Indonesia menjaga lingkungan dan asetnya. Target dari program ini adalah masyarakat Indonesia dengan umur berkisar diantara 19 sampai 40 tahun dengan durasi melakukan kegiatan relawan selama 3 sampai 6 bulan (wwf.or.id). Selain WWF masih banyak organisasi di bawah Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang menyediakan program relawan di Indonesia seperti UNICEF (United Nation Children's Fund), UNDP (United Nation Development Program), UNHCR (United Nation High Commissioner for Refugees) dan

UNWTO-Volunteers, bahkan PBB sendiri membuka program United Nations Volunteer (UNV) yang merupakan sebuah organisasi perdamaian dan pengembangan melalui kesukarelawanan diseluruh dunia (unv.org). Selain organisasi tersebut terdapat penyedia perjalanan (*tour operator*) yang menyediakan perjalanan sosial yaitu Wonderlust Indonesia. Wonderlust Indonesia adalah perusahaan sosial yang berkepentingan mempromosikan dua sudut pandang utama dalam perjalanan, yaitu perjalanan bertanggung jawab dan sukarelawan (idwanderlust.com).

Selain beberapa organisasi di atas, terdapat organisasi nirlaba yang bergerak pada bidang sosial dan lingkungan hidup yaitu Yayasan Pecinta Taman nasional atau yang lebih dikenal dengan Friends of The National Park Foundation (FNPF). Friends of The National Park Foundation (FNPF) adalah organisasi nirlaba konservasi Indonesia yang bekerja untuk melindungi satwa liar dan habitatnya, pada saat yang sama sebagai pendukung komunitas lokal. Program Friends of The National Park Foundation telah diakui secara global oleh organisasi seperti United Nation Development Program (UNDP), Whitley Fund untuk jaringan aksi alam dan hutan hujan. FNPF didirikan tahun 1997 oleh sekelompok dokter hewan, dan konservasionis. FNPF tidak menerima dana pemerintah dan hanya mengandalkan dukungan dari sukarelawan dan donor.

FNPF menyediakan beberapa program relawan yang tersebar di beberapa lokasi, seperti Kalimantan, Nusa Penida dan Bali Wildlife Rescue Center. Sebagai yayasan atau organisasi nirlaba, Friends of The National Park Foundation mengalokasikan biaya yang dibayarkan oleh wisatawan untuk mengelola program konservasi dan pengembangan masyarakat yang dikonsepsi pada suatu kegiatan yang dapat dilakukan oleh para relawan. Friends of National Park Foundation (FNPF) bergerak pada bidang pendidikan, penjagaan dan pelestarian lingkungan serta konservasi habitat (fnpf.org). Tabel 1.3 menunjukkan jumlah peserta program *volunteer* Friends of The National Parks Foundation tahun 2016-2017.

TABEL 1.3
JUMLAH PESERTA PROGRAM *VOLUNTEER* FRIENDS OF THE
NATIONAL PARKS FOUNDATION
TAHUN 2016 – 2017

DESTINASI	PESERTA	
	2016	2017
Nusa Penida, Bali	258 orang	158 orang

DESTINASI	PESERTA	
	2016	2017
Kalimantan	17 orang	42 orang
Bali Wildlife Rescue Center	13 orang	17 orang
Total	288 orang	217 orang

Sumber : Friends of The National Parks Foundation, 2017

Berdasarkan Tabel 1.3 Jumlah Peserta Program *Volunteer* di Friends of The National Park Foundation Tahun 2016-2017, dapat dilihat jumlah peserta pada program Nusa Penida, Bali pada tahun 2016 sebanyak 258 peserta, dan terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2017 menjadi 158. Sedangkan peserta program *volunteer* di Kalimantan pada tahun 2016 sebanyak 17 orang dan meningkat menjadi 42 orang pada tahun 2017. Jumlah peserta pada program *volunteer* di Bali Wildlife Rescue Center pada tahun 2016 sebanyak 13 orang dan pada tahun 2017 sebanyak 17 orang. Penurunan yang signifikan terjadi pada program relawan di Nusa Penida, Bali, dan peningkatan peserta secara signifikan terjadi pada program relawan di Kalimantan, namun peningkatan belum stabil terjadi pada program relawan Bali Wildlife Rescue Center yang hanya meningkat sebanyak 4 orang dalam setahun. Dilihat dari total peserta FNPF yang mengikuti program relawan baik di Nusa Penida, Kalimantan dan Bali Wildlife Rescue Center pada 2017 mengalami penurunan sebesar 71 orang menjadi sebanyak 217 orang dari jumlah peserta tahun 2016 sebanyak 288 orang.

Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan masih kurangnya minat relawan mengikuti kembali program-program *volunteer* di beberapa tempat yang disediakan oleh FNPF. Selain itu, banyaknya organisasi nirlaba lain yang menyediakan program serupa pada lokasi yang sama menyebabkan relawan memiliki banyak pilihan. Dua tantangan manajemen nirlaba adalah menarik dan mempertahankan relawan, serta keberlanjutan aktivitas relawan mereka (Newton, Becker, & Bell, 2014; Sefora & Teodora, 2016). Penurunan jumlah peserta baik *first timer* ataupun *repeater* dapat berdampak pada penurunan jumlah donasi yang didapat oleh organisasi tersebut, dimana donasi dari relawan merupakan sumber keuangan untuk menjalankan program. Bapak I Gede Nyoman Bayu Wirayudha selaku pimpinan dari Friends of The National Park Foundation menyatakan bahwa tingkat melakukan kegiatan relawan ulang wisatawan yang pada program *volunteer* di Friends of The National Park Foundation sangat rendah. *Volunteer retention* telah

menjadi salah satu aspek paling penting dari mengelola organisasi nirlaba dan untuk memelihara kesetiaan relawan (Finkelstein, 2011). *Volunteer retention* juga penting karena relawan sering menjadi donatur keuangan yang loyal kepada organisasi (Hager & Brudney, 2004:20). Namun penurunan *repeaters* akan berdampak pada biaya penyebaran informasi yang besar untuk mendapatkan relawan baru (*first-timer*).

Penurunan pada *volunteer retention* mengakibatkan tekanan terus untuk merekrut relawan baru dan dapat berakibat pada berkurangnya ketersediaan relawan, tingginya tingkat pergantian relawan dan peningkatan biaya untuk organisasi nirlaba (Hyde et al. 2014:2). *Volunteer recruitment* adalah pekerjaan yang mahal dan memakan waktu, sehingga *nonprofit organization* umumnya ingin memaksimalkan *volunteer retention* (Hager & Brudney, 2004). Organisasi nirlaba harus mulai memikirkan *volunteer retention* secara serius (Dani, 2016), karena *volunteer retention* merupakan tujuan bagi sebagian besar badan amal dan organisasi nirlaba yang bergerak pada bidang relawan, serta indikasi keberhasilan program relawan (Hager & Brudney, 2004). Ketika organisasi nirlaba dapat mempertahankan relawan dari tahun ke tahun, dapat menghemat waktu persiapan, waktu pelatihan, dan mengurangi biaya seperti biaya pemasaran dan penyebaran informasi (Sveda, 2017). *Volunteer retention* dapat membantu dalam penyebaran informasi melalui rekomendasi dari *volunteer* yang pernah mengikuti program, 43,4% relawan menyatakan bahwa mereka bergabung dengan organisasi dan mengikuti program *volunteer* berdasarkan rekomendasi. Sehingga penurunan *volunteer retention* dapat mempengaruhi jumlah *volunteer* (Wilson, Mirchandani, & Shenouda, 2017:142).

Mitchell dan Taylor (2004) dalam jurnal Fu (2011) menyatakan bahwa biaya organisasi nirlaba setidaknya lima kali lebih banyak untuk merekrut relawan baru daripada untuk membina hubungan dengan relawan yang sudah ada. Retensi berpotensi menurunkan biaya operasi dan biaya pemasaran untuk organisasi nirlaba dan meningkatkan keberlanjutan organisasi tersebut. Sesuai dengan Michael J. Worth (2009) *volunteer management* dalam *nonprofit management* terdapat tiga tipe relawan, pertama *spot volunteer*, *regular volunteer*, dan *pressured volunteer*. *Spot volunteer* merupakan *volunteer* yang didapatkan melalui *recruitment* yang

dilakukan oleh organisasi, *regular volunteer* merupakan tipe *volunteer* yang memiliki retensi untuk menjadi *volunteer* kembali sedangkan *pressured volunteer* merupakan tipe *volunteer* yang dihasilkan dari komitmen *volunteer* itu sendiri. Dalam *volunteer management* biaya retensi ditunjukkan jauh lebih efisien daripada biaya merekrut *volunteer* baru (Claxton-Oldfield & Jones, 2013:267). Tingkat retensi rendah akan menunjukkan manajemen yang buruk, *volunteer* merasa bahwa kontribusi mereka untuk program tersebut tidak efektif, atau dihargai serta mereka tidak merasakan bahwa diri mereka berkembang saat melakukan peran *volunteer* (Beirne & Lambin, 2013).

Pendekatan teori dalam penelitian ini menggunakan teori Michael J. Worth (2016) dalam bukunya yang berjudul “*Nonprofit Management: Principles and Practices*” menyatakan bahwa *volunteer management* yang efektif merupakan hal yang penting bagi *nonprofit organization* karena *volunteer* merupakan komponen utama dari sektor *nonprofit*. Menurut Arlene Stepputat (1995) dalam Tracy D. Connors (2012:13) menjelaskan terdapat sepuluh aktivitas dalam *volunteer management* yang terdiri dari *recruitment; application, interview, dan screening; orientation dan training; placement; supervision dan evaluation; recognition; retention; record keeping; evaluation; serta advocacy dan education. Recruitment dan retention* merupakan fungsi manajemen yang penting di sektor nirlaba. Namun tingkat retensi yang tinggi merupakan indikasi keberhasilan suatu program ketika *volunteer* merasa bahagia, dihargai, dan belajar serta berkembang dalam tugas mereka, organisasi tidak perlu menginvestasikan sumber daya tambahan untuk mencari dan merekrut *volunteer* baru.

Penelitian Dwiggin-Beeler, Spitzberg, & Roesch (2011) menyatakan bahwa faktor-faktor dari *volunteer retention* adalah *volunteer motivation* (yang terdiri dari *social motivation, altruistic motivation dan material motivation*), *communication context* (yang terdiri dari *support, integration, information, work assignment, participation efficiency dan empowerment*) dan *volunteer satisfaction*. Menurut Peachey, Lyras, Cohen, Bruening dan Cunningham (2014) *volunteer retention* dipengaruhi oleh *satisfaction, individual motivation, dan stability/continuity in personal life*. Garner dan Garner (2011) dalam jurnal “*Volunteering an opinion: Organizational voice and volunteer retention*” menyatakan bahwa *volunteer*

retention dipengaruhi oleh *satisfaction*, *values motivation*, *consideration voice*, dan *loyal silence*. Hasil penelitian Mutawa dan Ali (2015) menyatakan *volunteer motivation* dan *volunteer satisfaction* mempengaruhi *volunteer retention*. Sedangkan menurut McBride & Lee (2012:347) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *volunteer retention* yaitu motivasi, durasi, dan aktivitas relawan serta pengalaman relawan itu sendiri. Dalam penelitian Claxton-Oldfield & Jones (2013:30) pada jurnal berjudul “*Holding on to What You Have Got: Keeping Hospice Palliative Care Volunteers Volunteering*” faktor yang sangat mempengaruhi *volunteer retention* adalah kepuasan *volunteer* akan pengalaman yang didapatkan. Pengaruh utama *volunteer retention* adalah *experiences*, yang terdiri dari *pre-experience*, *on-site experience*, dan *post-experience* (Stegmaier, 2014:163).

Martens (2017) menunjukkan lebih dari 80% faktor yang mempengaruhi *volunteer retention* adalah *volunteer experiences*. Sebagai salah satu organisasi nirlaba Friends of The National Park Foundation menawarkan *volunteer tourism experience* yang dapat dirasakan relawan ataupun wisatawan selama mengikuti program, selain itu sebagai FNPF tidak melakukan kegiatan pemasaran lain juga tidak menetapkan target untuk jumlah peserta yang mengikuti program *volunteer*. Menurut Proyrungroj (2017) dalam jurnal yang berjudul “*Orphan Volunteer Tourism in Thailand: Volunteer Tourists’ Motivations and On-Site Experiences*” menyatakan bahwa *volunteer tourism experience* yang terdiri dari *personal development and growth dimension*, *social dimension*, *cultural dimension* dan *feeling dimension*. Dimensi tersebut dapat diimplementasikan pada Friends of The National Park Foundation. FNPF menawarkan beberapa program yang dapat meningkatkan *soft-skill* pesertanya yang akan berguna untuk peserta dimasa yang akan datang, seperti pengalaman bekerja sebagai konservasionis dan pengajar, serta pengalaman kerja di bidang lingkungan seperti perlindungan habitat, pelestarian lingkungan dan hewan hampir atau terancam punah, pekerjaan di bidang budaya seperti kontribusi dalam pelestarian budaya (kesenian dan adat istiadat), dan bidang sosial seperti penyuluhan hidup sehat dan pelestarian lingkungan kepada masyarakat (*personal development and growth*). Selain itu FNPF menawarkan pengalaman berinteraksi (*social dimension*) baik dengan masyarakat lokal ataupun sesama relawan. Sedangkan *cultural dimension* yang ditawarkan FNPF adalah

mempelajari kehidupan dan kebudayaan lokal baik di wilayah Bali ataupun wilayah Kalimantan, mempelajari kebudayaan seperti bahasa, kesenian dan adat istiadat. Serta pengalaman yang ditawarkan selama melakukan kegiatan *volunteer tourism* seperti keindahan alam yang dapat dinikmati peserta baik di Nusa Penida, Bali Wildlife Center ataupun Kalimantan dan menikmati objek daya tarik wisata lainnya yang dapat dikunjungi selama program, serta pengalaman menjadi *role model*, pengajar dan *speaker* dalam bebarap kegiatan, dan pengalaman beramal seperti penyediaan Bank Domba di Nusa Penida dan penyediaan program beasiswa untuk masyarakat setempat serta fasilitas yang ditawarkan untuk kemudahan wisatawan dalam melaksanakan kegiatan *volunteer* seperti akomodasi dan fasilitas umum yang tersedia di lokasi kegiatan (*feeling dimension*).

Berdasarkan penjelasan di atas, untuk mengatasi masalah *volunteer retention* di Friends of National Park Foundation, maka penting dilakukan sebuah penelitian mengenai **“Pengaruh *Volunteer Tourism Experience* terhadap *Volunteer Retention* di Friends of The National Park Foundation”** (Survei terhadap Wisatawan Mancanegara yang Mengikuti Program *Volunteer* di Friends of The National Park Foundation).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai *volunteer retention* di Friends of The National Park Foundation;
2. Bagaimana gambaran mengenai *volunteer tourism experience* yang terdiri dari *personal development and growth dimension*, *social dimension*, *cultural dimension* dan *feeling dimension* di Friends of The National Park Foundation; dan
3. Bagaimana pengaruh *volunteer tourism experience* terhadap *volunteer retention* di Friends of The National Park Foundation.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. Gambaran mengenai *volunteer retention* di Friends of The National Park Foundation;
2. Gambaran mengenai *volunteer tourism experience* yang terdiri dari *personal development and growth dimension, social dimension, cultural dimension* dan *feeling dimension* di Friends of The National Park Foundation; dan
3. Pengaruh *volunteer tourism experience* terhadap *volunteer retention* di Friends of The National Park Foundation.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan baik secara teoritis maupun praktis:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pemasaran pariwisata, dengan mengkaji pemahaman mengenai *volunteer tourism experience* terhadap *volunteer retention*.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak manajemen Friends of The National Park Foundation mengenai implementasi *volunteer tourism experience* dalam meningkatkan *volunteer retention* pada wisatawan mancanegara yang mengikuti program relawan di FNPF yang merupakan salah satu bentuk dari pariwisata yang berkelanjutan dan bertanggung jawab.