

## ABSTRAK

NGO (*Non Government Organization*) merupakan organisasi yang mandiri dan otonom dari negara. Sebagai organisasi yang mandiri, NGO diharuskan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki demi kelangsungan organisasi. Salah satu sumber daya yang vital bagi NGO adalah relawan. Relawan tidak hanya menjadi penyangga bagi NGO tetapi juga menjadi salah satu solusi dari permasalahan keuangan dan sumber daya manusia yang kerap kali dihadapi oleh NGO. Untuk itu penting bagi NGO untuk mengelola relawan sebagai sumber daya yang dimiliki demi kelangsungan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Rifka Annisa, sebagai salah satu NGO yang telah lama bekerja bersama relawan, melakukan pengelolaan relawan yang ada di organisasi. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk melihat sejauh mana keterlibatan relawan yang ada di Rifka Annisa serta bagaimana relasi di dalam organisasi.

Berdasarkan Analisa didapatkan kesimpulan Rifka Annisa melakukan pengelolaan relawan secara profesional tercermin dari pengelolaan yang dilakukan secara terstruktur dan konsisten. Namun pembagian peran dan struktur dilakukan secara fleksibel, disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Profesionalisme dalam pengelolaan relawan menunjukkan pertumbuhan yang baik bagi Rifka Annisa sebagai NGO. Rifka Annisa memiliki landasan yang digunakan dalam pengelolaan relawan yaitu dokumen Pedoman Manajemen Relawan. Dokumen ini mengatur proses assessment hingga evaluasi relawan. Selain pengelolaan administratif, Rifka Annisa juga mengatur pengembangan relawan sebagai salah satu sumber daya manusia yang dimiliki. Program pengembangan sumber daya manusia di Rifka Annisa disusun berdasarkan penilaian kebutuhan organisasi. Berbagai kegiatan peningkatan kapasitas yang diberikan oleh Rifka Annisa merupakan salah satu wujud dari kompensasi bagi relawan. Kegiatan peningkatan kapasitas berguna tidak hanya untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi, tetapi juga menarik relawan untuk bergabung dengan organisasi serta meningkatkan peluang retensi relawan.

**Kata kunci:** Pengelolaan relawan, administrasi, pengembangan, NGO, Rifka Annisa