

ANALISIS MANAJEMEN VOLUNTEER DALAM PENYELENGGARAAN EVENT: STUDI KASUS ASEAN FOR THE PEOPLE CONFERENCE 2025

Azzah Rihhadatul 'Ais^{1*}, Mochamad Amboro Alfianto¹

¹Program Studi D4 Pengelolaan Konvensi & Acara, Fakultas Pariwisata, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia

*Email Corresponding Author: azzahrihadatul8@gmail.com

ABSTRAK

Volunteer menjadi unsur operasional penting dalam konferensi internasional, tetapi karakter kerja yang episodik dan tanpa ikatan tetap menuntut sistem pengelolaan yang adaptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif pada ASEAN for the People Conference 2025. Informan terdiri atas 1 ketua volunteer dan 4 volunteer dari divisi Liaison Officer, Runner, Crowd Control, dan Usher. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui reduksi, penyajian, penarikan kesimpulan, dan verifikasi, lalu diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Manajemen *volunteer* berjalan melalui perencanaan kebutuhan, rekrutmen dan seleksi, pembekalan, pengarahan dan pengawasan, serta apresiasi dan evaluasi. Penempatan mempertimbangkan pengalaman, kemampuan bahasa Inggris, minat, karakter, serta preferensi. Tantangan utama mencakup perubahan jadwal pembicara, miskomunikasi lintas pihak, distribusi konsumsi, identifikasi *volunteer*, kelelahan, kepadatan peserta, serta ketidakpastian hasil seleksi. Sistem yang diterapkan mendukung kelancaran acara, tetapi perlu diperkuat melalui komunikasi lintas divisi, personel cadangan, jadwal istirahat, distribusi konsumsi berbasis daftar hadir, identitas seluruh *volunteer*, pemberitahuan hasil seleksi, serta evaluasi yang terdokumentasi.

Kata kunci: Manajemen *Volunteer*; Penyelenggaraan *Event*; Konferensi; MICE; Studi Kasus

ABSTRACT

Volunteers are central to international conference operations, yet their episodic and non-contractual work requires adaptive management. This qualitative descriptive case study examined volunteer management at the ASEAN For The People Conference 2025. Informants comprised one volunteer coordinator and four volunteers from the Liaison Officer, Runner, Crowd Control, and Usher divisions. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation. The analysis involved data reduction, display, conclusion drawing, and verification. Source and technique triangulation supported credibility. Volunteer management covered workforce planning, recruitment and selection, orientation and training, direction and supervision, and recognition and evaluation. Placement considered experience, English proficiency, interests, personal characteristics, and role preferences. Key challenges involved speaker schedule changes, cross-party miscommunication, meal distribution, volunteer identification, fatigue, crowd congestion, and unclear recruitment-result notifications. The system supported event continuity but requires integrated cross-division communication, backup personnel, structured breaks, attendance-based meal distribution, identification for all volunteers, complete recruitment notifications, and documented post-event evaluation.

Keywords: Volunteer Management; Event Organization; Conference; MICE; Case Study

History Article

Submitted 24 July 2026 | Revised 10 August 2026 | Accepted 20 August 2026

License and Copyright

Attribution-NonCommercial-ShareAlike
International CC BY-NC-SA 4.0

4.0



Website

<https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index>

Email

juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Dalam waktu yang terbatas, konferensi internasional melibatkan koordinasi lintas divisi, arus orang, pengelolaan pembicara, protokol, serta program. *Volunteer* bukan hanya pekerja tambahan di struktur ini. *Volunteer* berinteraksi langsung dengan pembicara dan peserta, mengubah rencana operasional menjadi layanan, serta menciptakan kesan penyelenggaraan yang profesional. Kajian peristiwa menunjukkan bahwa kepuasan dan keterlibatan sukarelawan berkorelasi dengan kualitas rekrutmen, penempatan, pelatihan, kondisi kerja, dukungan, dan pengakuan (Kim & Cuskelly, 2017; Wang et al., 2022).

Pengelolaan pekerja tetap tidak sama dengan pengelolaan *volunteer*. Keputusan untuk bertahan, keterlibatan yang berlangsung singkat, kompensasi yang terbatas, serta kecocokan antara kebutuhan individu dan dukungan organisasi dipengaruhi oleh pengalaman, makna pekerjaan, hubungan sosial, dan kecocokan antara pekerjaan dan dukungan organisasi. Ashfaq et al. (2021) menyatakan bahwa hanya dengan menghubungkannya dengan praktik dan kebijakan sumber daya manusia yang relevan, organisasi dapat mempertahankan motivasi sukarela. Selain itu, Liu dan Jia (2022) menunjukkan bahwa pengaruh praktik manajemen terhadap kepuasan *volunteer* diimbangi oleh kesesuaian kebutuhan serta dukungan.

Karena perubahan program dapat terjadi sampai hari pelaksanaan, konteks *event* menambah masalah. Informasi umum acara, detail tugas, jalur eskalasi, batas kewenangan, dan cara menangani situasi tak terduga harus dipahami oleh *volunteer*. Meskipun pelatihan menjadi penting, penyelenggara sering memilih untuk tidak menyediakannya karena keterbatasan waktu, biaya, dan sifat peristiwa yang bersifat episodik (Leigh et al., 2021). Selain itu, komunikasi dengan rekan kerja dan pemimpin memengaruhi motivasi, kepuasan, dan keinginan untuk berpartisipasi kembali (Kramer et al., 2021).

ASEAN *For The People Conference* (AFPC) 2025 adalah konferensi regional yang melibatkan akademisi, aktivis masyarakat sipil, pemuda, pembuat kebijakan, dan pembicara dari berbagai negara di Asia Tenggara. Acara berlangsung di Jakarta selama dua hari, dengan jadwal sesi yang padat serta berbagai persyaratan operasional. Mereka yang berpartisipasi dipekerjakan untuk peran *Liaison Officer* (LO), Runner, Kontrol Crowd, Usher, registrasi, dokumentasi, hubungan media, pengelolaan peserta, serta tugas pendukung lainnya. Konsep konferensi membutuhkan koordinasi yang konsisten, respons yang cepat, kemampuan berkomunikasi dengan orang dari berbagai budaya, serta ketepatan dalam penyampaian informasi.

Konteks olahraga besar telah banyak digunakan dalam studi *volunteer event*. Studi ini menunjukkan hubungan antara penerimaan, pengakuan, kepuasan, keterlibatan, dan keinginan untuk *volunteer* terus berkarya (Ahn, 2018; Angosto et al., 2021; Chiu et al., 2024; Cho et al., 2020). Namun, semangat *volunteer* di konferensi kebijakan regional berbeda. LO menghadapi protokol akses dan pembicara internasional. *Crowd Control* mengendalikan arus orang di ruang konferensi dan *booth*. Runner memenuhi permintaan di berbagai lokasi. Berdasarkan perubahan ruang dan jadwal, Usher mengarahkan para peserta. Kualitas komunikasi lintas divisi sangat penting karena ketergantungan pada tugas tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memeriksa implementasi manajemen *volunteer* AFPC 2025 serta menemukan masalah dan solusinya. Proses analisis dilakukan dalam lima tahap: perencanaan, rekrutmen dan seleksi, pembekalan, pengarahan dan pengawasan, serta apresiasi dan evaluasi. Kebaruan penelitian ini berfokus pada bukti nyata dari konferensi masyarakat sipil tingkat ASEAN di Indonesia serta pemetaan hubungan antara desain manajemen, koordinasi lintas divisi, kesejahteraan *volunteer*, dan respons terhadap perubahan operasional. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi dasar dalam menyusun peraturan operasi *volunteer* untuk konferensi serupa.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Event

Istilah "*event*" sekarang sudah menjadi bagian dari bahasa sehari-hari orang Indonesia. Kata ini digunakan untuk menyebut konser, seminar, konferensi, pameran, festival, perlombaan,

acara olahraga, pernikahan, peluncuran produk, kampanye sosial, serta pertemuan online. *Event* memiliki arti yang lebih khusus daripada aktivitas biasa, meskipun sering diterjemahkan sebagai "event" atau "kegiatan." Peristiwa yang dirancang dengan tujuan, melibatkan peserta atau audiens, berlangsung dalam ruang dan waktu tertentu, serta dikelola melalui proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi disebut *event*.

Menurut Bowdin et al. (2024), *event* harus diperiksa dalam konteks, perencanaan, operasi, dan evaluasi. Konseptualisasi *event*, perencanaan strategis, manajemen proyek, keuangan, sumber daya manusia, pemasaran, sponsor, desain produksi, logistik, pertimbangan hukum, risiko, dan evaluasi merupakan beberapa topik yang dibahas. Sebagaimana dinyatakan dalam cakupan, *event* bukan hanya kegiatan yang dilihat pada hari pelaksanaan. *Event* adalah sistem yang lengkap, dimulai sebelum kehadiran penonton dan dapat terus berdampak setelah *event* selesai.

Menurut Dolasinski et al. (2021), suatu kejadian didefinisikan sebagai peristiwa yang melibatkan 2 orang atau lebih, direncanakan sebelumnya, dan memberikan kesempatan atau pengalaman yang unik bagi para peserta. Definisi ini diperoleh melalui penelitian menyeluruh terhadap literatur tentang kejadian. Penelitian ini menunjukkan bahwa elemen perencanaan, keterlibatan peserta, waktu, dan keunikan merupakan ciri-ciri penting dalam suatu kegiatan.

2.2 Volunteer Event

Secara teoritis, *volunteer event* adalah kegiatan yang melibatkan seseorang secara sukarela dalam perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pelayanan, pengendalian, atau evaluasi suatu acara yang terikat pada periode, tujuan, struktur organisasi, dan uraian tugas tertentu. Keterlibatan tersebut dilakukan untuk membantu acara mencapai tujuannya sekaligus memungkinkan relawan memperoleh pengalaman sosial, pembelajaran, pengalaman kerja, serta kesempatan untuk memperoleh pekerjaan baru.

Relawan acara adalah aset penting bagi penyelenggara, menurut Senevirathna et al. (2023), karena mereka berkontribusi terhadap keberhasilan acara. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa baik acara berskala kecil maupun besar bergantung pada relawan untuk berbagai tugas operasional. Relawan dapat menjadi bagian besar dari tenaga kerja acara dan melakukan aktivitas yang biasanya dilakukan oleh tenaga kerja berbayar dalam situasi lain. Namun, ketika penyelenggara menerapkan praktik pengelolaan sumber daya manusia bagi relawan, perbedaan seperti tidak adanya imbalan finansial formal, sifat episodik, dan motivasi sosial harus dipertimbangkan.

Menurut Maharani et al. (2024), *volunteer event* sekarang merupakan bagian penting dari struktur kepanitiaan formal, bukan lagi sekadar "tenaga bantuan murah" atau pengisi kekosongan tenaga kerja. Untuk memastikan pemahaman, motivasi, dan kemampuan kerja relawan ini sejalan dengan standar operasional (*Standard Operating Procedure*) yang diinginkan penyelenggara acara (*Event Organizer*), sangat penting untuk melakukan manajemen relawan secara sistematis. Analisis kebutuhan tugas, kompilasi basis data, pelatihan orientasi, pembagian divisi operasional, dan penandatanganan kontrak kerja bersama (*Memorandum of Understanding*) merupakan contoh proses pengelolaan ini.

2.3 Manajemen Volunteer

Proses dan praktik organisasi yang mengelola relawan dikenal sebagai manajemen relawan. Proses ini mencakup perekrutan, penempatan, koordinasi, pemberian dukungan dan motivasi, serta upaya untuk mempertahankan keterlibatan relawan. Pengelolaan ini dilakukan agar kemampuan dan potensi relawan dapat dioptimalkan untuk mendukung kegiatan dan mencapai tujuan organisasi (Araque, 2025).

Merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi, memberikan apresiasi, dan mengevaluasi keterlibatan *volunteer* untuk mencapai tujuan acara dikenal sebagai manajemen *volunteer*. Studi ini menggunakan struktur manajemen relawan Indo Relawan (2023), yang mencakup tahapan berikut :

- 1) **Perencanaan (*Planning & Reflection*)** : analisis kebutuhan personel, kuota, deskripsi pekerjaan, dan pemetaan kebutuhan divisi.
- 2) **Perekrutan (*Recruitment & Regulation*)** : penyebaran informasi, seleksi administratif, wawancara, dan penyelarasan hak serta kewajiban.
- 3) **Pembekalan (*Orientation & Training*)** : pengenalan nilai peristiwa, pengetahuan teknis, lokasi, SOP, dan simulasi.
- 4) **Pengarahan dan Pengawasan (*Leading & Supervising*)** : koordinasi, pengawasan, dukungan, dan pengendalian masalah selama peristiwa.
- 5) **Apresiasi dan Evaluasi (*Reward & Retention*)** : pengakuan atas kontribusi, evaluasi kinerja, pembelajaran, dan kesempatan untuk mempertahankan *volunteer*.

Kerangka ini digunakan untuk menyelidiki proses manajemen *volunteer* AFPC 2025 dari hulu hingga hilir. Struktur koordinasi acara besar harus cukup terdesentralisasi agar masalah dapat diselesaikan pada tingkat PIC atau pemimpin lapangan sebelum dieskalasikan ke ketua *volunteer* (Polish Olympic Committee, 2024). Selain itu, pengalaman yang positif dan penghargaan nonmaterial sangat penting bagi hasil serta kemungkinan keterlibatan kembali sebagai *volunteer* (Senevirathna et al., 2023).

Tabel 1. Posisi Penelitian terhadap Literatur Manajemen *Volunteer*

No	Sumber	Fokus	Temuan Utama	Kontribusi Penelitian
1	Ahn, (2018)	Rekrutmen dan penghargaan	Pengakuan dan keterhubungan mendukung keinginan <i>volunteer</i> .	Menilai penempatan dan apresiasi pada konferensi.
2	Cho et al. (2020)	Manajemen kepuasan	Kepuasan membantu niat untuk melanjutkan dan mempraktikkan manajemen.	Menilai pengalaman dan keinginan kembali terlihat.
3	Leigh et al (2021)	Pelatihan <i>event</i>	Risiko, waktu, dan sumber daya merupakan faktor yang memengaruhi desain pelatihan.	Menganalisis briefing, mengunjungi venue, dan melakukan simulasi.
4	Kramer et al. (2021)	Motivasi komunikasi	Kepuasan didukung oleh komunikasi yang baik antara pemimpin dan rekan kerja.	Menganalisis komunikasi melalui grup Whatsapp, HT, PIC divisi, dan eskalasi.

Sumber : Peneliti, 2026

3. METODE

Studi ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dan dirancang sebagai studi kasus deskriptif. Desain ini dipilih karena sistem manajemen *volunteer* AFPC 2025 bergantung pada konteks organisasi, lokasi, waktu, pembagian peran, serta dinamika program. Studi kasus memungkinkan peneliti melihat bagaimana keputusan dibuat, bagaimana *volunteer* mengalami proses tersebut, dan bagaimana masalah diselesaikan dalam dunia nyata.

Fase pra-*event*, pelaksanaan selama dua hari, dan pasca-*event* merupakan bagian dari kasus penelitian. Salah satu unit analisisnya adalah praktik manajemen *volunteer* yang mencakup perencanaan, rekrutmen dan seleksi, pembekalan, pengarahan dan pengawasan, serta apresiasi dan evaluasi. Studi ini juga menganalisis masalah terkait perubahan jadwal, komunikasi, fasilitas, beban fisik, kepadatan peserta, serta pemberitahuan hasil seleksi.

Informasi dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dan variasi tugas. Kelima informan terdiri dari satu ketua *volunteer* dan empat *volunteer* dari Divisi Liaison Officer (LO), Runner, Crowd Control, dan Usher. Pemilihan ini tidak dimaksudkan untuk merepresentasikan secara statistik seluruh populasi *volunteer*; sebaliknya, itu bertujuan untuk memberikan analisis pada dua tingkat pengalaman: sudut pandang pengelola, yang memahami kebijakan dan koordinasi secara keseluruhan, dan sudut pandang pelaksana, yang melihat empat fungsi yang saling bergantung tetapi memiliki karakteristik risiko yang berbeda. Runner menunjukkan mobilitas lintas titik, LO

menunjukkan komunikasi pembicara dan protokol akses, *Crowd Control* mengontrol arus dan kepadatan peserta, dan Usher menunjukkan pengarahan peserta serta akses ke ruang. Pada titik-titik penting dalam penyelenggaraan, variasi ini memungkinkan perbandingan antara keputusan manajemen dan pengalaman operasional.

Tabel 2. Informan dan Fokus Data

Kode	Posisi	Jumlah	Fokus Informasi
KV	Ketua <i>Volunteer</i>	1	Perencanaan, penempatan, koordinasi, pengawasan, apresiasi, evaluasi
V-LO	Liaison Officer	1	Pendampingan pembicara, protokol akses, komunikasi eksternal
V-R	Runner	1	Mobilitas, kebutuhan lintas titik, konsumsi, kelelahan
V-CC	Crowd Control	1	Arus peserta, kepadatan, koordinasi lintas divisi
V-U	Usher	1	Arah peserta, akses ruang, informasi lokasi, penggunaan HT

Sumber : Data penelitian, 2026

Wawancara semi-terstruktur, dokumentasi, dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data. Alur kerja, interaksi, pergerakan *volunteer*, dan respons terhadap kondisi operasional dicatat melalui observasi. Pengalaman dan pertimbangan informan digali melalui wawancara. Materi rekrutmen, pembagian tugas, panduan *volunteer*, grup koordinasi, dan bahan evaluasi yang tersedia telah disertakan dalam dokumentasi.

Model interaktif diikuti oleh analisis yang mencakup kondensasi dan penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2020). Transkrip dibaca berulang, diberi kode yang disesuaikan dengan tahap manajemen dan jenis tantangan, lalu dibandingkan antarinforman. Rencana, pengalaman lapangan, respons, dan kebutuhan perbaikan dihubungkan dengan matriks. Melalui triangulasi sumber antara ketua dan *volunteer* serta triangulasi teknik antara wawancara, observasi, dan dokumentasi, keabsahan data diperkuat. Agar fokus analisis tetap pada proses dan pengalaman kerja informan, identitas informan ditampilkan melalui kode peran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Manajemen *Volunteer* AFPC 2025

Hasil analisis menunjukkan lima tema utama yang mengikuti siklus manajemen *volunteer*: perencanaan dan penempatan, perekrutan, pembekalan, pengarahan dan pengawasan, serta apresiasi dan evaluasi. Temuan dibuat dengan membandingkan perspektif *volunteer* leader dengan pengalaman mereka di 4 divisi operasional.

Tabel 3. Ringkasan Penerapan Siklus Manajemen *Volunteer* AFPC 2025

Tahap	Praktik	Kekuatan	Kebutuhan
Perencanaan	Analisis kebutuhan sesi dan divisi, serta penempatan berbasis pengalaman, bahasa, minat, dan karakter.	Adaptif terhadap perubahan jadwal	Siapkan matriks kompetensi, batas beban kerja, dan personel cadangan.
Rekrutemen	Instagram, jaringan komunitas, formulir, CV, dan wawancara LO	Menghasilkan <i>volunteer</i> sesuai peran	Kirim hasil kepada seluruh pelamar dan tetapkan kalender seleksi
Pembekalan	Dua sesi daring, dua sesi luring, visit venue, simulasi, dan panduan	Meningkatkan kesiapan dan <i>event knowledge</i>	Tambah simulasi kasus dan pemeriksaan pemahaman
Pengawasan	Ketua, PIC, grup Whatsapp, komunikasi langsung, dan HT	Reponsif dan berjenjang	Buat satu sumber pembaruan lintas divisi
Evaluasi	Stipend, konsumsi, sertifikat, ucapan terima kasih, pengalaman, dan networking	Memberi nilai material dan sosial	Seragamkan evaluasi dan dokumentasikan tindak lanjut

Sumber : Hasil reduksi data penelitian, 2026

4.2 Perencanaan (*Planning & Reflection*)

Perencanaan *volunteer* dimulai dengan menentukan kebutuhan personel per sesi dan per divisi. Penempatan LO paling dinamis karena mengikuti daftar pembicara dan moderator yang masih dapat berubah mendekati hari pelaksanaan. Ketua *Volunteer* menjelaskan bahwa penempatan harus disesuaikan kembali ketika pembicara membatalkan kehadiran atau berpindah sesi.

“Dari awal aku sudah menerima siapa saja yang sudah diterima. Setelah itu aku menunggu daftar sesi dan siapa saja speakernya. Prosesnya dilakukan cukup mepet karena ada speaker yang batal atau pindah sesi, sehingga penempatan LO juga harus berubah pada H-1, H-2, atau H-3.” (KV).

Selain jumlah personel, penempatan juga mempertimbangkan pengalaman, kemampuan berbahasa Inggris, minat, karakter, serta preferensi *volunteer*. Ketua *Volunteer* menilai bahwa kemampuan komunikasi dan pengalaman menjadi penting terutama bagi LO yang mendampingi pembicara internasional.

“Faktor utama yang dipertimbangkan adalah pengalaman sebelumnya, kemampuan berbicara bahasa Inggris karena banyak speaker internasional, kecocokan minat dan karakter, serta preferensi volunteer.” (KV).

Volunteer LO, Crowd Control, dan Usher juga menilai penempatannya sesuai dengan pengalaman sebelumnya. Temuan ini memperlihatkan penerapan prinsip kesesuaian individu dengan tugas, sejalan dengan Maharani et al. (2024) yang menempatkan kompetensi sebagai salah satu dasar penting dalam perekrutan dan penempatan *volunteer*. Meskipun demikian, fleksibilitas tetap diperlukan karena *event* memiliki karakter unik dan kondisi operasional dapat berubah selama pelaksanaan (Bowdin et al., 2024).

4.3 Perekrutan (*Recruitment & Selection*)

Informasi rekrutmen disebarkan melalui komunitas, jaringan pertemanan, dan Instagram FPCI. Setelah mengisi formulir digital, calon *volunteer* harus mengunggah CV atau riwayat pengalaman mereka. Wawancara dilakukan untuk posisi tertentu, terutama LO, untuk mengevaluasi komunikasi, kesiapan, pengalaman, serta kesesuaian dengan tugas. *Volunteer* LO menganggap proses seleksi cukup transparan dan membutuhkan sekitar 2 minggu untuk pengumuman penerimaan.

“Proses seleksinya cukup transparan, mulai dari waktu mengisi formulir sampai wawancara. Wawancaranya tidak terlalu lama dan setelah itu ada pengumuman penerimaan.” (V-LO).

Ketika kandidat yang tidak lolos diberitahu hasil seleksi, ada masalah. *Volunteer* Runner menilai semua pemohon untuk memastikan hasilnya.

“Kalau diterima, akan diberi tahu lewat email, tetapi kalau tidak diterima, sepertinya tidak akan dikirim email. Menurutku, baik diterima maupun tidak diterima, sebaiknya sama-sama diberi pemberitahuan.” (V-R).

Oleh karena itu, perekrutan AFPC 2025 telah mampu mendapatkan *volunteer* yang sesuai, tetapi pengalaman kandidat belum sepenuhnya memenuhi standar. Kualitas manajemen *volunteer* dapat memengaruhi kepuasan *volunteer* dan keinginan untuk kembali terlibat, sehingga komunikasi yang jelas selama rekrutmen harus dilihat sebagai bagian dari pengalaman *volunteer*, bukan hanya sebagai proses administratif (Yudhaputri et al., 2022).

4.4 Pembekalan (*Orientation & Training*)

Pembekalan dilakukan melalui 2 pertemuan daring dan 2 pertemuan luring. Pertemuan daring berisi gambaran umum *event*, pembagian divisi, alur kerja, dan breakout room per divisi,

sedangkan pertemuan luring digunakan untuk visit venue, pengenalan denah, simulasi, serta penegasan tugas. Divisi LO memperoleh pertemuan tambahan untuk memahami pembicara, moderator, lokasi, jadwal, serta situasi yang mungkin terjadi.

“Kami mengadakan briefing terstruktur, dua kali online dan dua kali offline. Pertemuan online memberikan pemahaman umum dan sesi spesifik per divisi, sedangkan pertemuan offline dilakukan untuk kunjungan ke venue. Untuk tim LO juga ada pertemuan khusus agar semua memahami tugas, lokasi, dan situasi yang mungkin terjadi.” (KV).

Volunteer Crowd Control menilai bahwa simulasi membantu memahami area strategis, alur keluar-masuk peserta, titik rawan penumpukan, serta SOP saat terjadi kepadatan. Volunteer LO juga menyatakan bahwa denah dan alur kegiatan telah dipahami sejak briefing awal.

“Pemberian materi dan simulasi singkat sebelum acara membuat saya sangat siap. Dari briefing pertama sampai keempat, kami tahu apa yang harus diatur sebelum mulai bertugas.” (V-CC).

Temuan ini menunjukkan bahwa pembekalan bukan hanya transfer informasi, tetapi juga proses membangun kesiapan dan self-efficacy volunteer. Kerangka Indo Relawan (2023) menempatkan orientasi dan training sebagai tahap untuk menyamakan pemahaman dan meningkatkan kemampuan teknis, sedangkan Senevirathna et al. (2023) menunjukkan pentingnya self-efficacy dan empowerment terhadap outcome volunteer. Untuk divisi dengan tugas yang sangat dinamis seperti Runner, simulasi berbasis kasus dan skenario perubahan penugasan perlu diperkuat.

4.5 Pengarahan dan Pengawasan (*Leading & Supervising*)

Pada hari pelaksanaan, koordinasi berjalan secara berjenjang. Ketua Volunteer berkomunikasi dengan PIC sesi atau koordinator divisi, kemudian PIC menyampaikan arahan kepada anggota melalui grup WhatsApp, komunikasi langsung, dan HT pada divisi tertentu. Volunteer dituntut memiliki knowledge event dan knowledge session agar dapat memahami konteks tugasnya.

“Setiap sesi punya PIC dan grup WhatsApp sendiri. PIC mengomunikasikan kapan volunteer harus berkumpul. Setiap volunteer harus memiliki pengetahuan tentang event dan session. Kalau PIC mengalami kesulitan, baru dikomunikasikan kepadaku.” (KV).

Volunteer Runner dan Crowd Control menilai Ketua Volunteer cukup informatif, mudah dihubungi, dan responsif saat area mulai ramai. Dukungan juga dilakukan melalui penggantian posisi secara sementara atau penambahan personel ketika kebutuhan meningkat.

“Ketua Volunteer tidak selalu berada di satu tempat untuk memantau seluruh area, tetapi mudah dihubungi dan cukup sering mengecek kondisi anggota. Saat area mulai sibuk, Ketua Volunteer atau PIC dapat hadir dan menambah personel sementara.” (V-CC).

Struktur tersebut sejalan dengan rekomendasi pengelolaan volunteer pada event berskala besar yang membutuhkan koordinasi terdesentralisasi melalui field leaders agar masalah tidak seluruhnya menumpuk pada satu koordinator (Polish Olympic Committee, 2024). Namun, ketergantungan pada pesan WhatsApp tetap menimbulkan risiko keterlambatan informasi ketika ketua volunteer menangani banyak kebutuhan secara bersamaan. Karena proses produksi dan konsumsi event berlangsung pada waktu yang sama, pengawasan dan koreksi real-time menjadi penting (Bladen et al., 2022)

4.6 Apresiasi dan Evaluasi (*Rewards & Retention*)

Volunteer memperoleh stipend, konsumsi, sertifikat, pengalaman, relasi, networking, serta apresiasi langsung dari koordinator dan pimpinan. Ketua Volunteer menilai keterlibatan kembali

volunteer pada *event* FPCI berikutnya sebagai salah satu indikator bahwa pengalaman *volunteering* dinilai positif.

“Volunteer mendapatkan sertifikat, relasi, networking, makanan, dan stipend. Aku melihat mereka cukup puas karena banyak volunteer yang ikut lagi pada acara berikutnya dan setelah acara tetap berhubungan atau hangout bersama.” (KV).

Volunteer LO menekankan bahwa apresiasi personal dari Ketua *Volunteer* dan koordinator LO memberikan kepuasan karena usahanya selama bertugas diakui. Bentuk penghargaan nonmaterial tersebut relevan dengan temuan bahwa outcome *volunteer* dipengaruhi oleh pengalaman psikologis dan rasa berdaya, bukan hanya imbalan material (Senevirathna et al., 2023).

“Aku menerima stipend dan sertifikat, tetapi apresiasi khusus dari ketua volunteer dan ketua LO juga memberi kepuasan karena usaha yang aku lakukan tidak terasa sia-sia.” (V-LO).

Evaluasi dilakukan secara umum dan secara personal. Ketua *Volunteer* menjelaskan bahwa masalah spesifik disampaikan secara pribadi agar evaluasi tidak berubah menjadi saling menyalahkan. Akan tetapi, pengalaman antardivisi berbeda; *Volunteer* Runner menyebut bahwa permintaan evaluasi tidak selalu berakhir pada forum yang jelas. Artinya, budaya evaluasi sudah ada, tetapi mekanisme, waktu, dokumentasi, dan tindak lanjutnya belum seragam. Standardisasi evaluasi penting untuk menjadikan pengalaman *event* sebagai sumber pembelajaran bagi organisasi dan sebagai dasar retensi *volunteer*.

4.7 Tantangan Pengelolaan dan Upaya Penyelesaian

Perubahan jadwal dan status kehadiran pembicara saat pelaksanaan mendekat merupakan tantangan pertama. Perubahan tersebut berdampak langsung pada penempatan LO, sehingga satu LO dapat menangani lebih dari satu moderator atau pembicara. Untuk mengatasi masalah ini, panitia mengubah penempatan dan menunjuk ketua sukarelawan sebagai staf cadangan. Untuk acara berikutnya, sistem harus diperkuat dengan daftar *volunteer* cadangan, batas beban kerja, serta opsi penempatan alternatif.

Miskomunikasi antara pembicara dan divisi merupakan masalah kedua. Dalam beberapa kasus, asisten pembicara menerima informasi, tetapi pembicara tidak. Akibatnya, akses kedatangan dapat berbeda dari yang direncanakan, sehingga menyebabkan perbedaan informasi antara LO dan Crowd Control. Penyelesaian dilakukan melalui koordinasi berjenjang, WhatsApp, telepon, HT, serta klarifikasi secara langsung. Untuk memastikan bahwa peristiwa tetap berjalan, sistem komunikasi lintas divisi harus terintegrasi. Hal ini diperlukan agar semua unit terdampak dapat menerima perubahan data secara serentak.

Di antara masalah ketiga yang berkaitan dengan kesejahteraan dan fasilitas *volunteer* adalah distribusi konsumsi yang tidak merata, identitas *volunteer* yang terbatas, kelelahan akibat jarak perjalanan dan waktu kerja, serta kebutuhan akan penggantian posisi sementara. Ketika anggota membutuhkan istirahat, sukarelawan saling menggantikan; namun, mekanisme ini masih bersifat situasional. Kesiapan operasional diperlukan melalui pembagian shift, waktu istirahat yang jelas, checklist konsumsi, kartu identitas untuk seluruh volunteer, serta personel cadangan. Ketahanan sumber daya manusia sangat penting untuk memastikan penyelenggaraan MICE berjalan dengan baik (Lekgau et al., 2022).

Pengendalian massa merupakan tantangan keempat. Untuk mengelola acara, diperlukan koordinasi lintas fungsi, adaptasi, serta pengawasan langsung. Divisi Crowd Control dan Usher bertanggung jawab untuk mengatur alur peserta dari area yang lebih padat ke lokasi yang lebih luas serta mencegah penumpukan massa (Bowdin et al., 2024).

Secara umum, solusi untuk AFPC 2025 cepat dan responsif, tetapi masih bergantung pada respons situasional. Menurut penelitian, tidak hanya jumlah *volunteer* yang menentukan efektivitas manajemen *volunteer*; kualitas informasi, kesesuaian penempatan, kesiapan pembekalan,

distribusi beban kerja, dan konsistensi evaluasi juga berperan penting. Hal ini memperluas hasil penelitian sebelumnya yang sering menunjukkan satu tahap manajemen tertentu serta hubungan antartahap dalam siklus pengelolaan *volunteer* pada konferensi regional.

Tabel 4. Tantangan Operasional dan Upaya Penanganannya

Tantangan	Dampak	Respon Saat Event	Perbaikan Sistem
Perubahan Pembicara	Benturan penugasan LO dan kebutuhan mendadak	Penempatan fleksibel, ketua sebagai backup	Daftar cadangan dan batas maksimal pembicara per LO
Miskomunikasi	Akses dan arahan berbeda antarpihak/divisi	Telepon, grup, eskalasi ke Ketua dan PIC	Satu dashboard pembaruan dan konfirmasi penerimaan informasi
Konsumsi dan ID Card	<i>Volunteer</i> tidak terverifikasi, pembagian tidak merata	Koordinasi ulang lokasi pembagian	Checklist hadir, jadwal per divisi, dan tali ID Card berwarna
Kelelahan	Penurunan stamina akibat jarak dan jam kerja panjang	Saling menggantikan sementara	Shift, waktu istirahat, dan lokasi konsumsi terdekat
Kepadatan peserta	Antrean tidak tertib dan akses terhambat	Mengurai kerumunan dan mengatur alur	Prediksi titik padat, signage, barrier, dan personel tambahan
Hasil seleksi	Ketidakpastian bagi pelamar tidak lolos	Belum seragam	Notifikasi otomatis kepada seluruh pelamar

Sumber : Peneliti, 2026

5. KESIMPULAN

Penyelenggaraan ASEAN For The People Conference 2025 telah dilaksanakan secara terstruktur dan berhasil. Perencanaan dilakukan berdasarkan kompetensi dan kebutuhan personel; rekrutmen dilakukan melalui jaringan komunitas dan media sosial; pembekalan dilakukan melalui 2 pertemuan online dan 2 pertemuan luring; pengarahan dan pengawasan dilakukan secara berjenjang melalui ketua sukarelawan dan PIC; serta penghargaan diberikan dalam bentuk konsumsi, stipend, sertifikat, pengalaman, jejaring, dan pengakuan secara personal. Namun, mekanisme evaluasi pasca-event dan pemberitahuan kepada pelamar yang tidak lolos belum seragam.

Perubahan jadwal pembicara, miskomunikasi antardivisi dan tim pembicara, distribusi konsumsi, kelelahan, serta identitas volunteer yang terbatas merupakan masalah utama. Untuk menyelesaikannya, panitia menggunakan komunikasi langsung, koordinasi berjenjang, saling menggantikan posisi, penyesuaian penempatan, serta penambahan staf sementara. Untuk acara berikutnya, diperlukan satu jalur komunikasi lintas divisi, daftar *volunteer* cadangan, pembagian shift dan waktu istirahat, distribusi makanan berbasis checklist, kartu identitas untuk setiap *volunteer*, pemberitahuan hasil seleksi kepada seluruh pelamar, serta evaluasi yang terjadwal, tercatat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian lanjutan dapat memperluas jumlah informan dan membandingkan berbagai peristiwa untuk mengetahui apakah pola manajemen *volunteer* konsisten.

6. REFERENSI

- Ahn, Y.-J. (2018). Recruitment of *volunteers* connected with sports mega-events: A case study of the PyeongChang 2018 Olympic and Paralympic Winter Games. *Journal of Destination Marketing & Management*, 8, 194–203. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.04.002>.
- Alfianto, M. A., et al, (2024). Analisis koordinasi pemangku acara studi kasus penanganan pengunjung berkebutuhan khusus pada Special Kids Expo 2024. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 34098–34104. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/18867>.
- Alfianto, M. A., Odoh, A. N., Bestama, M. A., & Putri, L. (2025). *Volunteer roles in supporting the smooth running of the Gaikindo Jakarta Auto Week event. An International Journal Tourism and Community Review*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.69697/tourcom.v2i1.175>.

- Alfianto, M. A., Rihhadatul'Ais, A., Syafiqah, I. N., Saputro, M. A., & Farouq, Z. U. E. (2023). Strategi komunikasi pemasaran dalam memperkuat brand awareness Pekan Raya Jakarta (PRJ). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 20760–20765. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.9563>.
- Angosto, S., Bang, H., Bravo, G. A., Díaz-Suárez, A., & López-Gullón, J. M. (2021). Motivations and future intentions in sport event volunteering: A systematic review. *Sustainability*, 13(22), 12454. <https://doi.org/10.3390/su132212454>.
- Araque, L. Y. (2025). Volunteer management in non-profit organizations: Experience of Huellas Foundation in Medellín, Colombia. *Administrative Sciences*, 15(3), 77. <https://doi.org/10.3390/admsci15030077>.
- Ashfaq, F., Butt, M. U., & Ilyas, S. (2021). Volunteering: What drives and retains it? An analysis of motivational needs together with organizational policies and practices. *Qualitative Research Journal*, 21(2), 189–205. <https://doi.org/10.1108/QRJ-04-2020-0024>.
- Bladen, C., Kennell, J., Abson, E., & Wilde, N. (2022). *Events management: An introduction* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003102878>.
- Bowdin, G. A. J., Allen, J., Harris, R., Jago, L., O'Toole, W., & McDonnell, I. (2023). *Events management* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003044963>.
- Chiu, W., Kang, H.-K., & Cho, H. (2024). The relationship between volunteer management, satisfaction, and intention to continue volunteering in sport events: An environmental psychology perspective. *Nonprofit Management and Leadership*, 35(1), 7–33. <https://doi.org/10.1002/nml.21600>.
- Cho, H., Wong, Z. E., & Chiu, W. (2020). The effect of volunteer management on intention to continue volunteering: A mediating role of job satisfaction of volunteers. *SAGE Open*, 10(2), 1–11. <https://doi.org/10.1177/2158244020920588>.
- Dolasinski, M. J., Roberts, C., Reynolds, J., & Johanson, M. (2021). Defining the field of events. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 45(3), 553–572. <https://doi.org/10.1177/1096348020978266>.
- Indorelawan. (2023). *Manajemen relawan*. Re.Search. <https://re-search.id/dokumen/manajemen-relawan-oleh-indorelawan/>.
- Kim, E., & Cuskelly, G. (2017). A systematic quantitative review of volunteer management in events. *Event Management*, 21(1), 83–100. <https://doi.org/10.3727/152599517X14809630271195>.
- Kramer, M. W., Austin, J. T., & Hansen, G. J. (2021). Toward a model of the influence of motivation and communication on volunteering: Expanding self-determination theory. *Management Communication Quarterly*, 35(4), 572–601. <https://doi.org/10.1177/08933189211023993>.
- Leigh, J., Cairncross, G., & Lamont, M. (2021). Training for event volunteers: Factors influencing event managers' resource allocation decision-making. *International Journal of Event and Festival Management*, 12(1), 16–35. <https://doi.org/10.1108/IJEFM-07-2020-0037>.
- Lekgau, R. J., & Tichaawa, T. M. (2022). Exploring the use of virtual and hybrid events for MICE sector resilience: The case of South Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 11(4), 1579–1594. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.310>.
- Liu, Z., & Jia, H. (2022). Testing the mediating effect of need–supply fit on the relationship between volunteer management practices and volunteer satisfaction in China. *Journal of Social Service Research*, 48(1), 28–44. <https://doi.org/10.1080/01488376.2021.1951924>.
- Maharani. (2024). Prosedur perekrutan volunteer event pada PT. Dyandra Promosindo. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 5 (2). <https://doi.org/10.32815/jpro.v5i2.2323>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

- Polish Olympic Committee. (2024). On volunteers management at large-scale events: Handbook for managers. https://olimpijski.pl/wp-content/uploads/2024/05/Handbook_Volunteers.pdf.
- Senevirathna, L., Jin, X., & Ma, E. (2023). An examination of event volunteer's motivation, self-efficacy and empowerment on volunteer outcomes. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 57, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.08.021>
- Wang, Z., Liu, Y., Zhang, J., Liu, X., Duan, H., & Zhang, L. (2022). How sports event volunteer management affects volunteers' satisfaction and engagement: The mediating role of social capital. *SAGE Open*, 12(2), 1–17. <https://doi.org/10.1177/21582440221101036>
- Yudhaputri, E. A., Emilisa, N., Baliartati, B. O., & Araf, W. (2022). The effect of volunteer management to motivation, job satisfaction and volunteer's on intention to continue volunteering. *Eurasia: Economics & Business*, 1(55), 178–185. <https://doi.org/10.18551/econeurasia.2022-01.16>.