

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat merupakan instrumen penting dalam membangun ekonomi, pendidikan, dan kesejahteraan masyarakat muslim di Indonesia. Oleh karenanya, banyak bermunculan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang bertujuan untuk mengoptimalkan penghimpunan dan penyaluran dana zakat untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan zakat agar dapat mewujudkan kesejahteraan yang diharapkan. Kehadiran LAZ di Indonesia memegang peranan penting untuk memudahkan muzakki dalam menyalurkan zakat dan agar lebih mudah menjangkau pendistribusian zakat untuk para penerima zakat atau mustahik. LAZ merealisasikannya dengan program-program kerja yang dibuat agar dapat bermanfaat untuk masyarakat. Para mustahik, melalui LAZ ini diberdayakan, baik dengan berbagai program pelatihan, pendidikan, pemberian bantuan, penanganan bencana, motivasi kerja dan lain sebagainya. Dengan adanya program-program yang diselenggarakan LAZ untuk masyarakat juga diharapkan dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan kesejahteraan, pengentasan kemiskinan, mengatasi kesenjangan sosial sehingga LAZ dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap masyarakat.

Munculnya lembaga-lembaga amil zakat menampilkan sebuah harapan akan tertolongnya kesulitan hidup kaum dhuafa. Masalah kemiskinan dan pengangguran yang terjadi di Indonesia akan terselesaikan (Ramadhita, 2012). Namun, pencapaian ini akan sulit tercapai jika LAZ tidak memiliki orientasi dalam pemanfaatan dana yang tersedia. Dana yang telah terkumpul harus didistribusikan sesuai sasaran yang telah direncanakan sebelumnya. Untuk menjaga kepercayaan publik, dana tersebut harus dikelola berdasarkan proses pertanggungjawaban agar para

sumber dana yakin bahwa zakat yang dikeluarkan, disalurkan dan dimanfaatkan sesuai ketentuan Syariah (Khasanah, 2010). Oleh karenanya dalam mencapai kepercayaan publik, sebuah LAZ harus mempunyai dasar dan strategi dalam pelaksanaannya. Salah satunya adalah mempunyai dasar brand value yang harus terwujud di masyarakat. Hal ini agar pendirian LAZ sebagai lembaga yang bertujuan untuk memasalahkan umat dapat tersampaikan dengan baik. Nilai yang diciptakan oleh sebuah brand menjadi sangat berarti bagi masyarakat yang berhubungan langsung dengan lembaga tersebut. Bagi lembaga, nilai tambah yang diciptakan oleh sebuah brand berarti semakin dikenal luasnya kehadiran lembaga dan tersampainya nilai-nilai dengan baik (Wasiyati, Ransus, 2005).

Sebuah program dalam suatu organisasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja secara optimal. Setiap program kerja yang dibentuk tidak lepas dari andilnya SDM yang termuat didalamnya. SDM merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah lembaga atau organisasi untuk menjalankan kegiatan operasional yang baik yang mana merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi. Apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia. Pentingnya SDM dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi (Kalangi, 2015). Maka dari itu, dalam sebuah LAZ sebagai Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) sangat penting untuk menggunakan SDM yang terdapat di lingkungan masyarakat secara efisien dan efektif untuk suatu proses kegiatan.

SDM tak mesti harus terlibat kontrak dalam sebuah organisasi, ada SDM yang mengabdikan dirinya secara sukarela, yang sering kita sebut *volunteer* atau relawan. Relawan adalah orang yang sepenuh hati bersedia dan rela untuk melakukan sebuah aktivitas tertentu tanpa syarat dan tanpa mengharapkan imbalan. Mereka mengabdikan diri mereka tanpa pamrih dan tanpa tendensi kepentingan. Meskipun ada kepentingan tersirat, itu

semata-mata adalah untuk kepentingan bersama, bukan kepentingan pribadi atau golongan (Purbaningsih, 2015). Aktif dalam kegiatan sosial dan kerelawanan menjadi salah satu upaya dalam menumbuhkan rasa kepekaan untuk saling peduli terhadap sesama. Relawan yang baik terhitung dengan seberapa banyak kontribusi yang mereka lakukan terhadap masyarakat. Relawan merupakan SDM yang tergabung dalam sebuah organisasi yang juga tidak kalah penting peranannya. Menghasilkan para relawan yang memiliki motivasi tinggi untuk kegiatan kemanusiaan dan berkompeten dapat meningkatkan kontribusi organisasi tersebut terhadap masyarakat yang nantinya dapat berdampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan mereka.

Berbagai lembaga zakat memfasilitasi para individu yang ingin menjadi SDM yang bermanfaat untuk sesama dengan program kerelawanan, salah satunya adalah Dompet Dhuafa Yogyakarta. Dompet dhuafa adalah lembaga nirlaba milik masyarakat Indonesia yang berfokus untuk mengangkat harkat sosial kemanusiaan kaum dhuafa dengan dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf, serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga). Saat ini, Dompet Dhuafa menjadi salah satu LAZ yang dikenal masyarakat luas karena program-program kerja yang digagas sebagai bentuk program kepedulian dan juga pemberdayaan masyarakat. Pada LAZ Dompet Dhuafa, dibuatlah sebuah program yang bernama Dompet Dhuafa *Volunteer* (DDV). Program ini dibentuk sebagai wadah bagi orang-orang yang tergerak dalam misi kemanusiaan dan membantu kegiatan pemberdayaan masyarakat. Selain itu, DDV ini bertujuan untuk menciptakan komunitas relawan berbasis dukungan masyarakat untuk gerakan kemanusiaan dan kampanye zakat melalui program-program yang diadakan oleh Dompet Dhuafa. Peran relawan juga sebagai pemberdaya agar dapat membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat ke arah yang lebih baik.

DDV terbagi atas tiga kategori, yaitu relawan umum, relawan spesialis, dan relawan super. Relawan umum adalah setiap orang yang

bersedia untuk menjadi relawan Dompot Dhuafa serta berpartisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh Dompot Dhuafa. Relawan spesialis adalah relawan yang memiliki ketrampilan khusus, baik dalam hal kebencanaan, kesehatan, dan sebagainya. Sedangkan relawan super adalah publik figur (artis, CEO, cendekiawan, serta tokoh masyarakat) yang bersedia membantu Dompot Dhuafa sebagai mitra ataupun dalam menggiring opini masyarakat terkait tema-tema kemanusiaan. Dengan program kerelewanan diharapkan dapat menjadi ujung tombak dalam melakukan perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik. Perekrutan DDV sendiri bisa melalui tiga cara, datang langsung ke kantor Dompot Dhuafa, mendaftar melalui web atau melalui grup whatsapp. Hingga saat ini Dompot Dhuafa Volunteer yang telah bergabung ada sekitar 200 relawan. DDV mempunyai struktur kepengurusan dengan melibatkan mahasiswa dari berbagai universitas di Yogyakarta. Struktur kepengurusan yang ada di DDV diantaranya terdiri dari: ketua atau koordinator, sekretaris dan bendahara. Lalu dibawahnya terdapat tiga divisi yaitu divisi program, divisi pengembangan sumber daya relawan (PSDR), dan divisi publikasi dan komunikasi.

Keberadaan relawan atau *volunteer* yang telah bekerjasama dengan Dompot Dhuafa tentunya diharapkan untuk dapat membantu jalannya program-program yang telah digagas oleh Dompot Dhuafa, oleh karenanya dari LAZ Dompot Dhuafa melakukan *upgrading skill* berupa pelatihan-pelatihan internal yang ditujukan kepada para relawan, misalnya seperti pelatihan kebencanaan, pelatihan fotografi, pelatihan jurnalistik, pelatihan desain grafis dan lain sebagainya yang diadakan minimal enam kali dalam setahun. Selain itu, dilakukan pula pengembangan potensi secara individu untuk para relawan yang mempunyai minat dan bakat untuk bisa saling tukar ilmu, seperti contohnya pelatihan penulisan karya ilmiah yang bisa dituangkan ke dalam buku, pelatihan bahasa arab dan lain sebagainya. Sehingga adanya DDV ini perlu dikaji karena tumbuhkembangnya dalam melakukan *upgrading* untuk relawan sangat baik, apalagi citra Dompot

Dhuafa di kalangan masyarakat sangat positif sehingga dengan adanya relawan merupakan salah satu potensi untuk meningkatkan dampak positif tersebut di kalangan masyarakat. Program-program volunteer dari Dompot Dhuafa tersebut diantaranya adalah:

1. Program Kebencanaan

Pada kebencanaan, para relawan dari DDV biasa turun di bagian *trauma healing* dan dapur umum serta adapula DDV yang sudah memiliki kemampuan dalam bidang evakuasi, ikut serta dalam proses evakuasi korban bencana. Biasa DDV turun di kebencanaan-kebencanaan di Indonesia, mulai dari banjir, tanah longsor, kebakaran, dll. Dalam partisipasi di bidang kebencanaan ini, DDV selalu didampingi oleh *Disaster Management Center (DMC)* Dompot Dhuafa.

2. Program Kesehatan

Dalam program ini DDV menyelenggarakan aksi-aksi berupa: kampanye kesehatan, pekan gizi seimbang, aksi layanan sehat, penyuluhan gigi, skrinning kesehatan.

3. Program Lingkungan

Dalam program ini DDV menyelenggarakan aksi-aksi dalam bidang lingkungan, antara lain: *demi bumi demi kita*, kampanye hari air, penanaman mangrove, pelatihan hidroponik.

4. Program pendidikan

Dalam program ini DDV menyelenggarakan aksi-aksi di dalam bidang pendidikan, antara lain: kelas ceria (voluntrip), serambi inspirasi, SATU ASA, historia tanah dipijak, *DDV goes to school*.

5. Sosial

Dalam program ini DDV menyelenggarakan aksi-aksi dalam bidang sosial, antara lain: *charity with adik unyu*, *kiki nini happy*, *jalin sahabat penyintas*, *miracle in cell*, *foodventure*.

Seperti penjelasan diatas, bahwa SDM merupakan faktor yang sangat penting dalam menghasilkan program yang optimal. Layaknya pada relawan di sebuah LAZ, pengembangan relawan dapat memberikan dampak

terhadap masyarakat yang mana hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap peningkatan brand value LAZ yang ingin tersampaikan kepada masyarakat.

Kita ketahui bahwa negara Indonesia adalah salah satu negara yang rawan bencana. Seperti beberapa periode terakhir, Indonesia sudah terkena dampak bencana seperti gempa bumi, tsunami, tanah longsor, banjir, dan letusan gunung berapi. Bencana akan menimbulkan dampak yang merugikan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Selain kerugian materiil, kerugian moril yang timbul adalah kondisi mental yang menurun atau terganggu karena orang kehilangan harta benda dan keluarga akibat bencana. Sementara itu, sebagian orang akan mengalami gangguan psikologis setelah terjadinya bencana. Kehadiran LAZ Dompot Dhuafa Yogyakarta sebagai lembaga keagamaan dan kemanusiaan dibutuhkan perannya. Karena dana infaq dan shodaqoh salah satu penyalurannya adalah pada program kebencanaan. LAZ berperan dalam mengatasi segala dampak yang ditimbulkan dari adanya bencana tersebut, seperti contohnya dalam pemberian bantuan, evakuasi korban, *trauma healing* dan lain sebagainya. Seperti contohnya LAZ Dompot Dhuafa Yogyakarta melalui DDV berkontribusi secara langsung dalam penanganan bencana tersebut, diantaranya adalah:

1. Pada tahun 2017, terjadi cuaca ekstrim di Gunungkidul dan Bantul yang menyebabkan banjir, DDV memberikan bantuan yang diberikan diantaranya logistik (nasi bungkus, air mineral), paket makanan tambahan untuk balita, pos hangat, dan layanan kesehatan bagi warga terdampak. Selain itu, DDV juga melakukan pembukaan jalan yang tertutup oleh lumpur dan melakukan penyemprotan disinfektan di pemukiman warga.
2. Pada tahun 2018, terjadi letusan freatik Gunung Merapi, DDV bekerjasama dengan *Junior Chamber International (JCI)* mengadakan acara untuk para pengungsi yang mengusung tema "*Trauma Healing For Children Merapi*" dengan berbagai rangkaian

acara yaitu cek kesehatan dan obat-obatan gratis untuk warga lereng merapi, acara edukasi dan lomba menggambar serta dongeng untuk anak-anak, membagikan masker, takjil, dan juga menu buka puasa untuk para warga yang mengungsi.

3. Pada tahun 2018 terjadi gempa dan tsunami di Lombok, para DDV juga diberangkatkan ke lokasi gempa dengan memberikan kontribusi berupa ALS (Aksi Layanan Sehat) dengan mengikutsertakan tenaga medis dan Rumah Sakit keliling, kemudian membangun Hunian Sementara di beberapa titik, dan pembangunan infrastruktur sekolah dan masjid darurat.
4. Pada tahun 2018 terjadi gempa bumi dan tsunami di Donggala, Sulawesi Tengah. Dompot Dhuafa sebagai lembaga kemanusiaan langsung melakukan tanggap darurat dengan menurunkan tim respon darurat ke DMC yaitu dengan memberangkatkan relawan dengan tim kesehatan lengkap seperti perlengkapan medis termasuk ambulance.
5. Pada akhir tahun 2018, terjadi tsunami di Banten. Dompot Dhuafa mengirimkan 2 tim relawan DDV untuk membantu tanggap darurat bencana dan evakuasi korban bencana alam tsunami
6. Pada tahun 2019 ini, tepatnya beberapa bulan terakhir, tingginya intensitas hujan di wilayah Yogyakarta menyebabkan wilayah Gunungkidul terkena dampaknya, yaitu banjir dan tanah longsor yang terjadi di beberapa ruas jalan. Tim respon Dompot Dhuafa Yogyakarta bekerjasama dengan pemerintah setempat melakukan evakuasi terhadap korban bencana. Selain itu, mereka juga terjun langsung untuk membersihkan ruangan yang terkena dampak banjir.

Partisipasi dalam program kebencanaan yang dilakukan para relawan Dompot Dhuafa Yogyakarta atau yang disebut DDV selain bertujuan untuk meningkatkan nilai kemanusiaan dan kepedulian terhadap sesama, juga untuk meningkatkan *brand value* LAZ kepada masyarakat. Karena salah tujuan Dompot Dhuafa Yogyakarta berdiri agar dapat menyebarkan *brand*

value tersebut kepada masyarakat. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan dampak positif berupa pembenahan hidup yang lebih baik setelah terjadi bencana, juga mengatasi trauma psikologis korban. LAZ didirikan untuk dapat mencapai kemaslahatan umat yang sangat penting untuk diwujudkan dalam mencapai tujuan dari adanya penyaluran zakat agar sejalan dengan prinsip ekonomi Islam. Dengan kehadiran relawan salah satunya adalah DDV ditengah-tengah LAZ Dompot Dhuafa Yogyakarta tentunya sangat membantu para amil dalam menjalankan tugasnya agar dapat mencapai tujuan program dengan indikator keberhasilan yang telah lembaga tetapkan. Dengan adanya pelatihan-pelatihan yang telah dilakukan, diharapkan relawan dapat mengembangkan ilmunya sehingga dapat memberikan kontribusi yang baik untuk masyarakat. Indikator keberhasilan dalam meningkatkan peran LAZ Dompot Dhuafa tersebut bisa dilihat ketika telah terpenuhinya beberapa aspek yang ada di *brand value* tersebut. Dengan adanya DDV yang semakin berkembang khususnya dalam program kebencanaan yang diimbangi dengan berbagai pelatihan atau *workshop* di bidang kebencanaan, maka sangat penting untuk dikaji dampak yang ditimbulkan dari adanya volunteer tersebut untuk melihat adakah peningkatan kontribusi dari yaitu islami, universal, peduli, inovatif, responsif, amanah, dan profesional. LAZ Dompot Dhuafa kepada masyarakat terkhusus dalam program kebencanaan, mengingat beberapa tahun terakhir ini, Indonesia sering terkena dampak bencana, apakah dengan adanya DDV yang membantu Dompot Dhuafa Yogyakarta dalam program kebencanaan telah mencapai seluruh aspek *brand value* yang diharapkan agar tersampaikan kepada masyarakat? Lalu dengan adanya DDV sendiri adakah peningkatan *brand value* yang bisa dilihat dari dampak yang diterima masyarakat? Karena dengan adanya peningkatan *brand value* tersebut maka, indikator keberhasilan dari adanya Dompot Dhuafa Yogyakarta sebagai LAZ akan semakin terlihat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Iswanto (2008) menunjukkan bahwa motif proposal memiliki peran dalam meningkatkan semangat kerja

relawan PMI Yogyakarta yang akan dilakukan dalam bentuk penyesuaian diri dengan cepat, kemampuan dalam mengontrol emosi, serta keterlibatan relawan dalam pekerjaan yang mereka lakukan akan memaksimalkan tugas dan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Jadi aktivitas yang dilakukan relawan tersebut akan berdampak pada organisasi atau lembaga yang dinaungi para relawan. Penelitian yang dilakukan oleh Mashita dan Wenty (2016) yang menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa relawan memiliki nilai-nilai kepekaan sosial yang terinternalisasi dalam diri mereka. Internalisasi kepekaan ini ditunjukkan dengan aktivitas mereka yang konsisten dalam melakukan pekerjaan di masyarakat. Beberapa tahun setelah menjadi relawan, mereka melanjutkan untuk berkontribusi dengan bergabung ke dalam organisasi relawan yang lebih besar. Berbeda pada penelitian yang dilakukan Rizkiawati dkk (2017) yang mendapatkan hasil bahwa pada sebuah lembaga kemanusiaan, kekurangan dari lembaga tersebut adalah tidak memiliki kualifikasi terkait bidang-bidang yang diinginkan oleh para *volunteer* atau relawan sehingga tak jarang beberapa *volunteer* baru tidak mengetahui pekerjaan apa yang harus dilaksanakannya. Dari beberapa penelitian tersebut, menunjukkan sebuah eksistensi bahwa relawan harapannya dapat berperan dalam membantu sebuah lembaga dalam menunjukkan kredibilitasnya terhadap masyarakat. Walaupun tidak semuanya menunjukkan hasil yang signifikan terhadap apa yang diinginkan oleh lembaga. Oleh karenanya dalam penelitian ini, penyusun ingin melihat adanya pengaruh tersebut.

Adanya relawan dalam sebuah lembaga, salah satu tujuannya adalah untuk memberikan kontribusi dan dampak yang luas kepada masyarakat dengan membawa nama lembaga yang dinaungi para relawan tersebut. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang jelas dan disertai dengan bukti ilmiah mengenai aktivitas yang dilakukan *volunteer* pada program mitigasi kebencanaan terhadap peningkatan *brand value* LAZ kepada masyarakat, dimana yang dijadikan objek penelitian ini adalah Dompet Dhuafa Yogyakarta sebagai LAZ yang memiliki komunitas

relawan didalamnya untuk menjalankan berbagai program kerja kemanusiaan atau gerakan kampanye zakat yang dibuat Dompot Dhuafa untuk masyarakat. Alasan pemilihan judul karena program kebencanaan tersebut adalah program yang akhir-akhir ini sering dibuat oleh LAZ karena Indonesia yang sedang rawan bencana. Dengan semakin berperannya LAZ Dompot Dhuafa Yogyakarta dalam program kebencanaan ini, maka indikator *brand value* yang ditetapkan lembaga untuk menyampaikan nilai-nilainya akan semakin terlihat, mengingat dalam situasi bencana, peran LAZ sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengatasi masalah yang terjadi di lokasi bencana. Oleh karenanya penyusun ingin mengetahui, terbentuknya DDV tersebut apakah mampu dalam meningkatkan *brand value* lembaga agar nilai-nilai positifnya dapat tersampaikan sehingga berhasil mewujudkan indikator keberhasilan dari LAZ.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana aktivitas volunteer dalam meningkatkan *brand value* LAZ Dompot Dhuafa Yogyakarta kepada masyarakat dalam program kebencanaan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan proposal penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan aktivitas yang dilakukan volunteer dalam meningkatkan *brand value* LAZ Dompot Dhuafa Yogyakarta kepada masyarakat dalam program kebencanaan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat diharapkan mampu memberikan ilmu dan pengetahuan yang lebih bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan dapat di jadikan sebagai rujukan atau dokumentasi ilmiah dan refrensi selanjutnya tentang upaya pengembangan relawan untuk meningkatkan kontribusi terhadap masyarakat.

2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian yang diperoleh, diharapkan dapat menjadi masukan bagi para LAZ Dompot Dhuafa Yogyakarta agar lebih meningkatkan upaya dalam pengembangan relawan yang tergabung didalamnya agar dapat memberikan dampak yang positif dalam kegiatan kemanusiaan untuk masyarakat atau kegiatan pemberdayaan lainnya khususnya dalam program mitigasi kebencanaan. Sehingga mampu berperan secara aktif dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada volunteer agar dapat secara aktif dan meningkatkan partisipasi pada program-program yang telah dibuat LAZ Dompot Dhuafa khususnya pada program kebencanaan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan susunan pembahasan agar lebih mudah untuk dianalisa, maka penulis akan menjelaskan dalam sistematika penulisan penelitian ini. Pada umumnya, penelitian ini terdiri atas lima bab yang akan dibagi-bagi menjadi beberapa sub bab, dan dalam sub bab tersebut akan mempunyai batasan-batasan yang saling berkaitan satu sama lainnya, yaitu:

Pada bab satu berisi pendahuluan, bab ini akan memberikan penjelasan mengenai uraian hal-hal secara umum yang terkait dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Dari keseluruhan sub bab tersebut nantinya akan diperoleh kajian pustaka dan landasan teori pada bab selanjutnya.

Pada bab dua berisikan tentang teori yang digunakan penyusun sebagai acuan atau landasan, baik berupa pengertian atau definisi yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Hal-hal yang dibahas pada landasan teori adalah mengenai upaya pengembangan manusia yang berkaitan dengan volunteer, lalu mengenai *brand value* dari LAZ untuk melihat peningkatannya kepada masyarakat melalui adanya volunteer yang mana landasan teori tersebut diambil dari buku maupun jurnal ilmiah atau literature review yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Selain itu, pada bab dua juga terdapat kajian pustaka yang berisikan berbagai macam literatur dari penelitian-penelitian terdahulu.

Pada bab tiga berisi metode penelitian, yang mana dalam bab ini akan menerangkan desain penelitian, lokasi penelitian, waktu pelaksanaan penelitian, obyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknis analisis data yaitu teknik *coding*, yang mana menggunakan tiga jenis prosedur, yaitu pengkodean terbuka, pengkodean berporos, dan pengkodean berpilih.

Pada bab empat berisi hasil penelitian dan pembahasan, yang mana merupakan ini dari kegiatan penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini akan menyajikan analisa menyeluruh atas temuan penulis sekitar aktivitas volunteer dalam meningkatkan *brand value* LAZ Dompet Dhuafa Yogyakarta kepada masyarakat dalam program kebencanaan. Sehingga setelah dilakukan analisa, dapat menjawab masalah yang diuraikan dan memberikan kesimpulan penelitian serta saran untuk berbagai pihak yang terkait dalam penelitian ini.

Pada bab lima berisi penutup, bab ini merupakan bab terakhir yang akan membahas kesimpulan penelitian dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis untuk menjawab pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah. Selain itu, juga berisikan saran dari penulis yang bersifat rekomendasi yang mungkin dapat digunakan untuk mengatasi

permasalahan pihak terkait yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

