

**AMALAN PENGURUSAN PERTUBUHAN SUKARELA: ISU PENGEKALAN
MAHASISWA DALAM AKTIVITI KESUKARELAWANAN**

**[MANAGEMENT PRACTICES OF VOLUNTEER ORGANISATIONS: RETENTION
OF STUDENTS IN VOLUNTEER ACTIVITIES]**

NORMAH AWANG NOH¹
SITI NURZIANA MOHD ZIN¹

Abstrak

Penglibatan dalam kesukarelawanan mendatangkan pelbagai manfaat bukan sahaja kepada individu tetapi juga kepada masyarakat dan negara. Walau bagaimanapun, ketidakaktifan penglibatan generasi muda terutamanya mahasiswa membimbangkan pelbagai pihak. Selain ketidakaktifan, isu pengekalan sukarelawan dalam organisasi juga menjadi satu cabaran terutamanya kepada pihak pengurusan sukarelawan. Keadaan ini menyebabkan berlakunya krisis sumber tenaga sukarelawan yang menyukarkan pelaksanaan sesuatu program kesukarelawanan. Isu pengekalan sukarelawan dapat dikaitkan dengan pelbagai faktor sama ada disebabkan kewujudan pelbagai halangan ataupun disebabkan oleh kelemahan dalam pengurusan pertubuhan sukarela itu sendiri. Sehubungan itu, kajian ini dijalankan untuk mengkaji apakah amalan-amalan pengurusan pertubuhan sukarela dalam memastikan pengekalan atau komitmen sukarelawan bagi jangka masa yang lama. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan soal selidik melalui online survey yang disediakan melalui google form. Seramai 50 orang mahasiswa yang menganggotai persatuan Sukarelawan Siswa Unisza (PERSIS) telah dipilih sebagai responden kajian. Data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS versi 26. Amalan pengurusan sukarela dilihat daripada enam aspek iaitu melibatkan skop kerja, perancangan dan penyusunan program yang baik, sokongan dan motivasi pihak pengurusan, pembahagian tugas yang bersesuaian, penghargaan dan pengiktirafan serta pemberian autonomi kepada sukarelawan. Hasil kajian menunjukkan sebilangan besar responden bersetuju (>80%) bahawa aspek tersebut perlu diberi perhatian oleh pengurusan sukarelawan bagi memastikan pengekalan sukarelawan dalam aktiviti kesukarelawanan.

Kata Kunci: Mahasiswa, Penglibatan, Kesukarelawanan, Amalan Pengurusan, Pengekalan

Abstract

Involvement in volunteerism brings multiple benefits not only to individuals but also to society and the country. However, lack of participation by the younger generation especially university

¹ Fakulti Sains Sosial Gunaan, Universiti Sultan Zainal Abidin, 21300 Kuala Nerus Terengganu.

Corresponding Author:

NORMAH AWANG NOH, Fakulti Sains Sosial Gunaan, Universiti Sultan Zainal Abidin (UniSZA), Kampus Gong Badak, 21300 Kuala Nerus, Terengganu, MALAYSIA.
E-mail: normahawang@unisza.edu.my

students is worrying to many parties. Apart from this lack of participation, the issue of volunteer retention in an organisation is also becoming a challenge, particularly to the the management of volunteer organisations. This situation has caused a manpower crisis that makes it difficult to execute volunteer programmes. The issue of volunteer retention can be attributed to many factors, including the existence of many obstacles or weakness in the management of volunteer organisations. Therefore, this research was conducted to study the management practices of volunteer organisations in ensuring the retention of or commitment from volunteers in the long term. This study uses the quantitative approach, through questionnaires via online surveys that are prepared in the google form format. There were 50 students chosen as respondents, from members of Sukarelawan Siswa Unisza (PERSIS). Data acquired were analysed using the SPSS version 26 software. The management of volunteers was examined from six aspects, namely scope of work, planning of programmes, support and motivation from the management, appropriate delegation of tasks, appreciation and recognition, and the granting of autonomy to the volunteers. Results from the study show that a big portion of the respondents (>80%) agree that the aspects mentioned should be given attention by the management of volunteer organisations to ensure the retention of volunteers in volunteerism activities.

Keywords: Academic Authorship, Group Writing, Academia, Unethical

Cite This Article:

Normah Awang Noh & Siti Nurziana M.Z. (2021). Amalan Pengurusan Pertubuhan Sukarela: Isu Pengkalan Mahasiswa Dalam Aktiviti Sukarelawan. *Asian Journal of Civilizational Studies (AJOCS)*, 3(3), 120-128.

PENGENALAN

Kesukarelawan bukan satu perkara baru dalam sesebuah masyarakat dan sejarah kewujudan kesukarelawan antara negara berbeza bergantung kepada sejarah, ideologi, politik, sosioekonomi dan budaya sesebuah negara (Normah et al., 2020; UNV, 2011). Tragedi kemanusiaan yang berlaku seperti peperangan, konflik politik, kemelesetan ekonomi serta bencana alam mendorong kepada tindak balas individu dan masyarakat untuk terlibat dalam kesukarelawan (Mardhiyyah et al., 2013, Normah et al., 2018). Justeru itu, penglibatan dalam kesukarelawan bukan lagi bersifat lokaliti dan setempat, tetapi bersifat global yang merentasi sempadan negara, budaya, agama dan masyarakat (Normah & Lukman, 2020; Saifuddin, 2001).

Walaupun kesukarelawan dilihat sebagai sektor yang penting pada masa kini terutamanya ketika dunia dilanda pandemic Covid 19, namun sektor ini masih lagi mempunyai cabaran yang besar terutamanya melibatkan isu kemerosotan penglibatan individu terutamanya golongan muda dalam aktiviti kesukarelawan. Kemerosotan penglibatan ini berkait dengan pelbagai faktor sama ada kekangan yang wujud dalam diri individu ataupun disebabkan oleh faktor-faktor luaran. Kemerosotan penglibatan atau ketidakaktifan individu dalam aktiviti kesukarelawan memberi satu cabaran yang besar kepada organisasi sukarela untuk menjayakan sesuatu program kesukarelawan. Wood (2006) berpendapat organisasi sukarela perlu merangka pelan dan strategi yang berkesan, bersesuaian dan sistematik untuk merekrut sukarelawan untuk memberikan khidmat dan seterusnya kekal berkhidmat bagi jangka masa yang lama. Kegagalan amalan pengurusan yang baik oleh organisasi sukarela boleh mempengaruhi penglibatan sukarelawan dalam aktiviti kesukarelawan. Chacon et al. (2011)

dalam kajiannya berpendapat bahawa aspek pengorganisasian dalam pertubuhan sukarelawan masih berada dalam keadaan yang lemah. Nurfarahin et al. (2018) juga menyatakan sukarelawan akan berhadapan dengan beberapa masalah disebabkan oleh sistem pengurusan organisasi yang masih lemah. Isu dan permasalahan yang berlaku akan memberi kesan terhadap emosi sukarelawan seterusnya melunturkan semangat mereka untuk terus kekal dalam aktiviti kesukarelawanan.

Pengurusan sukarelawan merupakan satu elemen penting dalam sektor kesukarelawanan yang melibatkan skop yang luas melibatkan aspek-aspek pentadbiran sukarelawan secara sistematik dari permulaan seseorang individu diambil sebagai sukarelawan sehingga individu meninggalkan atau kekal berkhidmat dalam organisasi. Pengurusan kesukarelawanan yang efisien dapat memudahkan organisasi merekrut sukarelawan baru serta mengekalkan sukarelawan sedia ada bagi jangka masa yang lama. Terdapat beberapa strategi yang perlu dilakukan oleh organisasi sukarela untuk menarik individu terlibat dalam aktiviti kesukarelawanan dan seterusnya mengekalkan mereka bagi jangka masa yang lama.

PENILAIAN KEPERLUAN

Pada peringkat awal, organisasi perlu membuat penilaian keperluan dalam organisasi tersebut (Azizan, 2016). Penilaian keperluan perlu dilakukan bagi memastikan kelompok sasar atau hanya individu berkecukupan sahaja dipilih untuk menjayakan misi organisasi (Woods, 2006). Misalnya organisasi perlu mengenal pasti berapa ramai sukarelawan yang diperlukan, menentukan tugas yang perlu dilakukan serta kemahiran yang diperlukan. Kejelasan tentang keperluan organisasi ini penting kerana dapat menjimatkan masa dan kos memandangkan proses pengambilan sukarelawan melibatkan penggunaan masa yang banyak serta kos yang tinggi (Cnaan dan Goldberg-Glen, 1991). Sehubungan itu, bagi mengurangkan kos dalam merekrut sukarelawan baru, organisasi perlu melakukan pengawalan dan penyaringan untuk mendapatkan sukarelawan yang berkecukupan.

PENGAMBILAN SUKARELAWAN

Krisis kemerosotan sukarelawan menjadi satu cabaran kepada organisasi di mana mereka perlu merangka pelan dan strategi yang berkesan, bersesuaian dan sistematik untuk merekrut sukarelawan (Woods, 2006). Pengambilan sukarelawan yang tepat adalah perlu memandangkan sukarelawan merupakan nadi penggerak kepada kejayaan sesebuah organisasi (Cnaan dan Goldberg-Glen, 1991). Proses pengambilan sukarelawan yang efisien juga dilihat mampu mengurangkan kos perbelanjaan organisasi (Martinez dan McMullin, 2004). Terdapat beberapa strategi yang perlu dilakukan oleh organisasi untuk menggalakkan penglibatan individu untuk terlibat dalam kesukarelawanan seperti mengadakan kempen dan iklan yang menarik, memenuhi keperluan dan kepuasan sukarelawan secara optimum, menggunakan pengaruh sosial yang berada di persekitaran individu seperti ahli keluarga dan rakan-rakan, menggunakan pendekatan yang bersesuaian, memperkenalkan solusi kepada setiap halangan serta penggunaan media sosial seperti Facebook, Instagram atau Twitter.

SOKONGAN ORGANISASI KEPADA SUKARELAWAN

Sokongan organisasi diperlukan terutamanya bagi individu yang masih baru menyertai aktiviti kesukarelawanan. Sokongan yang diberikan oleh organisasi dapat mewujudkan keberhasilan kepada sukarelawan, seterusnya dapat menyuntik semangat dan motivasi sukarelawan untuk terlibat dalam kesukarelawanan bagi jangka masa yang lama (Gruen et al., 2000). Tambah beliau lagi, sokongan organisasi terhadap sukarelawan dapat dilihat menerusi kepedulian organisasi terhadap keperluan, masalah dan aduan sukarelawan semasa melakukan aktiviti kesukarelawanan. Ketiadaan sokongan daripada organisasi memberi implikasi negatif kepada sukarelawan dan secara tidak langsung menjejaskan kualiti perkhidmatan yang diberikan (Siddall, 2000).

PENDEDAHAN ASAS DAN LATIHAN KEPADA SUKARELAWAN

Pendedahan asas kesukarelawanan merupakan aspek penting yang perlu diterapkan kepada setiap sukarelawan dalam mana-mana organisasi. Pendedahan asas ini boleh dilakukan menerusi penyampaian taklimat, kursus jangka pendek, seminar, latihan atau induksi kepada sukarelawan terutamanya melibatkan sukarelawan baru (Woods, 2006; Schugurensky dan Mundel, 2005; Eadie, 2007). Ini penting bagi membolehkan sukarelawan memahami perkara-perkara asas berhubung dengan skop kerja, matlamat organisasi, mengenal pasti kelompok sasaran, pihak-pihak yang terlibat dalam kerja sukarela, harapan dan sasaran pencapaian, kekangan-kekangan yang dihadapi dalam kesukarelawanan, prinsip dan sikap yang perlu dimiliki oleh sukarelawan, hak-hak sukarelawan dan sebagainya. Menurut Janes lagi, tempoh dan bentuk latihan kepada sukarelawan adalah berbeza bagi setiap organisasi bergantung kepada kewangan dan kepimpinan organisasi. Menurut Eadie (2007) terdapat juga sukarelawan yang meragui kemampuan diri untuk membangunkan pengetahuan dan kemahiran walaupun telah melalui induksi atau latihan daripada organisasi. Sehubungan itu, pemberian induksi dan latihan tidak boleh dilakukan sekali sahaja selepas pengambilan dibuat tetapi perlu dilakukan secara berterusan atau berkala kepada sukarelawan (Siddall, 2000). Perlaksanaan latihan yang efektif, berterusan dan mantap kepada sukarelawan dapat membangunkan kemahiran mereka, membolehkan mereka menjalankan tugas dan peranan dengan berkesan, mampu berhadapan dengan pelbagai cabaran, memastikan keberkesanan hubungan antara sukarelawan dengan organisasi serta menyumbang kepada pembentukan imej dan pencapaian organisasi (The National Committee on Volunteering, 2002; Woods, 2006; Byrne et al. 2004). Pemberian latihan dan induksi ini merupakan salah satu proses pembelajaran yang bermakna kepada sukarelawan (Schugurensky dan Mundel, 2005) serta merupakan salah satu bentuk sokongan daripada organisasi kepada sukarelawan (Willis, 1991).

PERANCANGAN TUGASAN DAN AKTIVITI KESUKARELAWANAN

Perancangan merupakan elemen penting dalam pengurusan sukarelawan yang baik dan perlu dilakukan dalam pelbagai aspek sama ada melibatkan tugas dan peranan sukarelawan mahupun aktiviti kesukarelawanan yang akan dilaksanakan (Forsyth, 1999). Bagi mengekalkan sukarelawan bagi jangka masa yang lama, organisasi perlu mengagihkan tugas yang realistik

dan bersesuaian dengan kebolehan dan kemahiran sukarelawan (Schugurensky dan Mundel, 2005; Azizi dan Noordin, 2006). Kebanyakan sukarelawan lebih suka jika tugas yang diberikan membolehkan mereka mengaplikasikan segala kemahiran dan pengetahuan yang mereka ada. Organisasi perlu mengelak daripada memberi beban tugas berat yang boleh menyebabkan berlaku ketegangan dan tekanan kepada sukarelawan (Caracciolo, 2003). Tugas yang tidak bersesuaian menyebabkan sukarelawan melakukannya dalam keadaan terpaksa. Paksaan dalam kesukarelawanan merupakan satu amalan tidak sihat yang mendatangkan implikasi negatif di mana menyebabkan individu menjadi tidak produktif.

PEMBENTUKAN BUDAYA ORGANISISASI YANG POSITIF

Organisasi bertanggungjawab untuk mencorak budaya dan iklim yang positif bagi memberi keselesaan kepada sukarelawan (Woods, 2006). Pembentukan budaya positif ini dapat membina kepercayaan sukarelawan terhadap organisasi, menggalakkan komitmen dan motivasi sukarelawan serta mengekalkan sukarelawan dalam organisasi. Pembentukan budaya organisasi yang positif dapat dicapai melalui pemberian penghargaan dan pengiktirafan, pemberian autonomi kepada setiap sukarelawan, menyelesaikan konflik dalam organisasi, kepimpinan yang berkesan serta proses pembelajaran yang berterusan.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif bagi mencapai objektif kajian. Objektif utama kajian adalah untuk mengkaji amalan pengurusan pertubuhan sukarela yang mendorong kepada pengekalan sukarelawan. Dalam kajian ini, kaedah survey melibatkan soal selidik berstruktur telah digunakan. Survey menggunakan satu set soal selidik berstruktur telah dilakukan terhadap mahasiswa yang menjadi keahlian dalam persatuan kesukarelawanan terpilih iaitu Pertubuhan Sukarelawan Siswa Unisza (PERSIS). Pemilihan PERSIS berdasarkan kepada 'nature' penubuhan persatuan tersebut adalah berfungsi menjalankan kerja-kerja kesukarelawanan dan persatuan ini adalah persatuan yang aktif menjalankan aktiviti kesukarelawanan di universiti Sultan Zainal Abidin Terengganu (UniSZA). Seramai 50 orang responden telah dipilih dengan menggunakan pensampelan rawak mudah. Bagi mencapai objektif kajian, analisis deskriptif seperti taburan dan peratusan digunakan bagi memahami amal amalan yang diamalkan oleh pengurusan pertubuhan sukarelawan.

PENEMUAN DAN PERBINCANGAN

Amalan pengurusan pertubuhan sukarelawan memberi kesan terhadap pengekalan mahasiswa dalam aktiviti kesukarelawanan. Bahagian ini akan menjelaskan penemuan dan perbincangan mengenai amalan pengurusan yang diamalkan oleh pertubuhan sukarelawan.

Amalan Pengurusan yang Diamalkan Pertubuhan Sukarelawan

Amalan pengurusan pertama yang dilihat adalah melibatkan skop kerja kesukarelawanan. Hasil kajian menunjukkan hampir keseluruhan responden iaitu seramai 47 orang (94%) daripada

keseluruhan responden bersetuju bahawa pertubuhan sukarela memberi penerangan skop kerja yang jelas mengenai aktiviti-aktiviti yang perlu dilakukan oleh sukarelawan. Tidak dinafikan bahawa skop kerja sangat penting bagi membolehkan sukarelawan memahami dengan baik tugas dan peranan mereka dalam memenuhi matlamat pertubuhan sukarela dan juga sukarelawan.

Seterusnya, amalan pengurusan yang kedua adalah melibatkan perancangan dan penyusunan program yang baik. Hasil kajian menunjukkan seramai 46 orang (92%) bersetuju bahawa setiap pertubuhan sukarela perlu merancang dan menyusun program kesukarelawanan dengan teliti agar dapat menarik minat individu untuk menyertai aktiviti kesukarelawanan bagi jangka masa yang lama. Sesuatu program kesukarelawanan memerlukan perancangan yang teliti dan efisien kerana kebanyakan organisasi sukarela berhadapan kesukaran untuk membangunkan program-program yang efektif dan pada masa yang sama perlu mengimbangi keperluan sukarelawan.

Amalan pengurusan yang ketiga adalah dari segi sokongan dan motivasi daripada pihak pengurusan sukarelawan. Seramai 45 orang bersamaan 90 peratus responden bersetuju mendapat sokongan dan galakan yang baik daripada pertubuhan sukarela. Sokongan dan motivasi terutamanya daripada pihak kepimpinan diperlukan terutamanya bagi sukarelawan yang baru kerana mereka masih lagi tidak jelas tentang tugas dan peranan yang perlu mereka lakukan. Sokongan daripada pihak pengurusan ini memberi keyakinan kepada sukarelawan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik dan memberi keselesaan kepada mereka. Ketiadaan sokongan yang baik daripada pihak pengurusan mempengaruhi pengedaran sukarelawan dalam aktiviti kesukarelawanan.

Seterusnya adalah melibatkan pembahagian tugas yang bersesuaian kepada sukarelawan. Sebilangan besar responden (86%) bersetuju tugas yang diberikan perlu adil dan bersesuaian kepada setiap sukarelawan tanpa melibatkan bias atau pilih kasih bagi setiap sukarelawan. Pembahagian tugas perlu realistik dan mengikut kemahiran yang ada pada setiap sukarelawan. Ini penting bagi mengelakkan rasa terbeban dengan tugas yang diberikan, seterusnya mengganggu produktiviti dan kualiti gerak kerja. Selain itu, pemberian tugas juga perlu bersesuaian dengan motivasi penglibatan sukarelawan dalam aktiviti kesukarelawanan. Misalnya, sekiranya motivasi utama penglibatan sukarelawan adalah bagi tujuan sosial, maka aktiviti berkaitan dengan hubungan atau interaksi dengan orang lain lebih sesuai diberikan berbanding dengan melakukan kerja-kerja pentadbiran. Sukarelawan diandaikan akan lebih berpuas hati atau mencapai tahap kepuasan yang tinggi sekiranya mereka menerima manfaat yang sepadan dan bersesuaian dengan tujuan mereka menyertai kesukarelawanan.

Seterusnya adalah penghargaan dan pengiktirafan daripada pihak pengurusan sukarelawan. Hasil kajian menunjukkan hampir keseluruhan responden iaitu seramai 49 orang (98%) bersetuju bahawa pihak pengurusan perlu menghargai dan mengiktiraf sumbangan setiap sukarelawan. Pengiktirafan dan penghargaan merupakan salah satu strategi penting untuk mengekalkan sukarelawan dalam organisasi. Organisasi perlu meraikan sukarelawan dengan memberi pengiktirafan dan insentif sama ada dalam bentuk material (pingat, hadiah dan wang) atau dalam bentuk bukan material (pujian, sokongan dan kata-kata semangat). Kegagalan organisasi memberi pengiktirafan dan penghargaan menyebabkan sukarelawan tidak teragak-agak untuk meninggalkan organisasi kerana merasakan sumbangan mereka tidak mendatangkan apa-apa makna.

Memberi autonomi bermakna pertubuhan sukarela perlu menjadikan sukarelawan sebagai sebahagian daripada organisasi dengan memberi peluang kepada sukarelawan untuk terlibat dalam proses membuat keputusan, membuka peluang kepada mereka untuk mengeluarkan idea dan pandangan sendiri, memberi keyakinan dan kepercayaan untuk menyelesaikan sesuatu tugas atau masalah, memberi mereka hak yang sewajarnya, melayan mereka dengan adil dan saksama serta memberi mereka kebebasan dalam membuat pilihan. Hasil kajian menunjukkan seramai 44 orang responden (88%) bersetuju pemberian autonomi mampu mempengaruhi pengekalan sukarelawan dalam aktiviti kesukarelawanan.

Amalan pengurusan	Jumlah (N)	Peratusan (%)
Skop kerja yang jelas		
Tidak pasti	3	6%
Setuju	21	42%
Sangat setuju	26	52%
Total	50	100%
Program yang tersusun		
Tidak pasti	4	8%
Setuju	22	44%
Sangat setuju	24	48%
Total	50	100%
Sokongan dan motivasi		
Tidak pasti	5	10%
Setuju	19	38%
Sangat setuju	26	52%
Total	50	100%
Pembahagian tugas yang bersesuaian		
Tidak setuju	2	4%
Tidak pasti	5	10%
Setuju	17	34%
Sangat setuju	26	52%
Total	50	100%
Pengiktirafan & penghargaan		
Tidak pasti	1	2%
Setuju	17	34%
Sangat setuju	32	64%
Total	50	100%
Memberi Autonomi		
Sangat tidak setuju	1	2%
Tidak pasti	5	10%
Setuju	20	40%
Sangat setuju	24	48%
Total	50	100%

KESIMPULAN

Penglibatan dan pengekalan sukarelawan dalam pertubuhan sukarela adalah aspek yang perlu diberi perhatian. Ini kerana sukarelawan adalah tulang utama dan menjadi nadi kepada kejayaan sesebuah pertubuhan sukarela. Walau bagaimanapun, pengekalan sukarelawan dalam aktiviti kesukarelawanan bergantung kepada amalan atau corak pengurusan sesebuah pertubuhan sukarela. Amalan pengurusan yang baik dan memuaskan akan memberikan kesan yang positif kepada sukarelawan seterusnya dapat meningkatkan semangat mereka untuk terus berkhidmat dan kekal dalam aktiviti kesukarelawanan.

RUJUKAN

- Azizan, B. (2016). *Kesukarelawanan*. Pustaka Qarya. Perlis: Kangar.
- Azizi, Y. & Noordin, Y. (2006). *Belia: Sejauhmanakah budaya kesukarelawanan boleh dipupuk melalui persatuan?* Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Caracciolo, G.L. (2003). Volunteerism: A perspective. *American Speech-Language-Hearing Association (ASHA Leader)*, 8(18), 1-10
- Chacón, F., Pérez, T., Flores, J., & Vecina, M. L. (2011). Motives for volunteering: Categorization of volunteers' motivations using open-ended questions. *Psychology in Spain*, 15(1), 48-56.
- Cnaan, R.A. & Goldberg-Glen, R.S. (1991). Measuring motivations to volunteer in human services. *Journal of Applied Behavioral Sciences*, 27(3), 269–284.
- Eadie, D. (2007). How to prepare board members to govern effectively? *Nonprofit World Economic Literature*, 25(6), 10.
- Forsyth, J. (1999). Volunteer management strategies: Balancing risk and reward. *Nonprofit World*, 17(3), 40-43.
- Gruen, T.W., Summers, J.O. & Acito, F. (2000). Relationship marketing activities, commitment and membership behaviors in professional associations. *Journal of Marketing*, 64 (3), 34-49.
- Mardhiyyah, S., Khairudin, M., Asmidar, A. & Mohd Dasuqkhi, M.S. (2013). Empowering youth volunteerism: The importance and global motivating factors. *Journal of Educational and Social Research*, 3 (7), 502–507.
- Martinez, T.A. & McMullin, S.L. (2004). Factors affecting decisions to volunteer in non-governmental organizations. *Environment and Behavior*, 36(1), 112-126.
- Normah A.N., Kamal M.Y. & Fazil, A. (2018). Contributions of Volunteering University's Student to National Economy. *International Journal of Asian Social Science*, Vol 7 (12), 971-976.
- Normah A.N., Lukman Z.M & Fazil Ahmad. (2020). Motivasi Penglibatan Sukarelawan dalam Aktiviti Kesukarelawan Mahasiswa Universiti Awam. *Asian Journal of Civilizational Studies (AJOCS)*, 2(4), 26-36.
- Normah, A.N & Lukman, Z.M. (2020). Volunteerism Declined Among University Students: Why Do They Not Volunteer? *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 4 (10), 276-280.
- Nurfarahin, S., Bukhari, W. M. Y., Azlini, C., Kamal, M. Y., Normala, R., & Lukman, Z. M. (2018). The Relationship between Management Practices and Volunteer's Retaining. vol. II, no, 12, 33-38.
- Saifuddin, A. (2001). *Gerakan kesukarelawanan: Menjana perubahan bermakna*. Kuala Lumpur: Majlis Belia Malaysia.
- Schugurensky, D. & Mundel, K. (2005). Volunteer work and learning: Hidden dimensions of labour force training. Dalam Bascia, N., Cumming, A., Leithwood, K. & Livingstone, D. (eds.). *International Handbook of Educational Policy*. Britain: Springer. (m/s. 997-1022).
- Siddall, J. (2000). *Managing volunteers: A good practice guide*. Comhairle.

- Siti Hawa, A. (2002). *Volunteerism and the development of Malaysia social care system*. Pulau Pinang: School of Health Science, University Science Malaysia.
- United Nations Volunteer (UNV) (2011). *State of the world's volunteerism report*. United Nations.
- Willis, E. (1991). *Managing volunteers*. Dalam Batsleer, J., Cornforth, C., Paton, R. (eds.). *Issues in voluntary and non-profit management*. Addison-Wesley Publishing Company. (m/s.82-95).
- Woods, T.B. (2006). *The rhetoric of volunteerism: Strategies to recruit and retain volunteers in nonprofit organizations*. (Thesis). Georgia State University, Georgia, United States.