

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Fenomena stres yang berdampak terhadap banyaknya karyawan di tempat kerja bisa terjadi secara global yang artinya tempat kerja memainkan peran cukup penting terhadap kesehatan karyawannya. Gallup dalam *State of the Global Workplace: 2022 Report* menyatakan bahwa pada tahun 2022, fenomena stres di antara karyawan telah mencapai titik tertinggi dibanding tahun-tahun sebelumnya yang berada di angka 44%. Angka tersebut mencakup karyawan yang stres karena pekerjaan atau stres mereka yang dibawa ke tempat kerja. Survei tersebut didukung oleh survei global lainnya yang dilakukan oleh Glint dalam laporan bulan Maret tahun 2022 yang menyatakan bahwa fenomena burnout pada karyawan mengalami peningkatan sebesar 17% sejak bulan Februari 2020.

CIPD (*Chartered Institute of Personnel Development*) dalam laporan survei tahun 2021 yang berjudul *Health and Wellbeing at Work 2021* menyatakan bahwa banyaknya pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, gaya manajemen kerja, serta hubungan di tempat kerja masih menjadi faktor terjadinya stres pada karyawan yang diakibatkan oleh pekerjaan. Adapun faktor yang tidak berhubungan pada pekerjaan, seperti hubungan karyawan dengan pasangan maupun keluarga dan kesehatan (mental atau fisik) pribadi karyawan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka perlu adanya dukungan ekstra dari tempat kerja untuk mengurangi permasalahan tersebut dalam bentuk asistensi berupa penyediaan bantuan dalam memberikan pekerjaan yang optimal, termasuk optimalisasi jam kerja maupun bantuan untuk mengelola pekerjaan karyawan. Kesehatan karyawan juga perlu menjadi perhatian penting bagi tempat kerja untuk menciptakan kualitas karyawan yang stabil dalam menjalankan perannya di lingkungan pekerjaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Bhairav Prasad dan Charu Thakur pada tahun 2019 yang berjudul "*Chronic Overworking: Cause*

Extremely Negative Impact on Health and Quality of Life” mempunyai beberapa temuan bahwa *overworking* memberikan efek terhadap aspek kehidupan karyawan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa gaya *overworking* mampu memicu gangguan pada kesehatan mental, termasuk kurangnya kepuasan kerja, stres, depresi, hingga *anxiety*. Studi yang dilakukan di Korea Selatan tersebut menyimpulkan bahwa karyawan yang bekerja lebih dari 60 jam memiliki angka bunuh diri lebih tinggi 30% dibanding yang lainnya. Tidak hanya kesehatan mental saja, *overworking* juga memengaruhi kesehatan fisik. Bekerja dengan jam yang tidak normal mampu memicu kebiasaan karyawan untuk mengonsumsi banyak kafein, alkohol, hingga diet yang tidak sehat serta kurangnya aktivitas fisik. Bahkan mampu meningkatkan risiko kematian akibat CCVD (*Cerebrovascular and Cardiovascular Diseases*). Masalah ini juga bisa berdampak terhadap hubungan karyawan dengan keluarganya, bahkan mampu memengaruhi siklus menstruasi bagi karyawan wanita akibat *volume* pekerjaan yang berlebihan serta jam kerja yang tidak normal.

Setiap tempat kerja tentunya menginginkan kinerja karyawan yang baik sehingga mampu menghasilkan performa kerja yang memuaskan. Namun, perusahaan juga harus siap untuk memberikan suatu dorongan yang optimal bagi karyawan sehingga mampu menghindari dampak negatif yang diberikan kepada karyawan di lingkungan kerja. Ini juga menjadi indikator kesuksesan suatu perusahaan dengan tidak hanya memperhatikan kuantitas karyawannya saja, namun juga perlu untuk memperhatikan kualitasnya karena tingkat kesejahteraan karyawan yang diberikan mampu membangkitkan motivasi kerja dan kinerja karyawan (Hermanto & Darmanah, 2019; Daffa, 2019). Untuk itu, tempat kerja perlu untuk memenuhi segala kebutuhan karyawan untuk menciptakan dedikasi, loyalitas, kepuasan kerja, serta kedisiplinan karyawan terhadap perusahaan. Maka dari itu, tingkatan utama yang harus dipenuhi adalah kesehatan pada diri karyawan baik itu mental maupun fisik karena jika kondisi kesehatan karyawan belum terpenuhi, sudah bisa dipastikan nantinya akan memengaruhi aspek lainnya termasuk hubungan karyawan dengan tempat kerja maupun keluarganya.

Pada tahun 2018, *Global Wellness Institute* mengeluarkan daftar *Top 20 Workplace Wellness Markets in Asia and the Pacific* dengan Indonesia berada di urutan ke-6. Ini menandakan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara dengan tempat kerja yang ramah terhadap karyawannya. Namun, bukan berarti karyawan di Indonesia tidak memiliki masalah karena nyatanya lebih dari 67% karyawan di beberapa negara termasuk Indonesia merasa bahwa lingkungan kerja mereka mengakibatkan sakit tubuh dan lebih dari 60% karyawan mengaku lingkungan kerjanya mengakibatkan sakit kepala yang memengaruhi berkurangnya produktivitas secara signifikan.

Di Indonesia sendiri, sudah banyak tempat kerja yang mulai memberikan perhatian lebih terhadap kesejahteraan karyawannya sehingga mayoritas karyawan di Indonesia tidak segan dalam memberikan dedikasinya untuk menghargai tempat kerja yang memberikan fasilitas maupun dukungan baik lainnya di tempat kerja sehingga mampu mengembangkan pertumbuhan sumber daya manusia yang bekerja di tempat kerja. Hal tersebut didukung oleh survei terbaru yang dilakukan oleh *Mercer Marsh Benefit* (MMB) dalam *Mercer Marsh Benefit Health on Demand* pada tahun 2021. Survei yang dilakukan oleh *Mercer Marsh Benefit* (MMB) terhadap 1.000 karyawan di Indonesia menunjukkan bahwa sebanyak 58% karyawan di Indonesia memberikan kepercayaan penuh kepada perusahaan tempat mereka bekerja untuk memberikan asistensi yang baik, berkualitas, aman, serta nyaman dan terjamin untuk menunjang solusi kesehatannya.

Dalam survei tersebut juga menyatakan bahwa sebanyak 61% karyawan yang bekerja di Indonesia merasa bahwa perusahaan tempat mereka bekerja mampu memberikan perhatian terhadap kesejahteraannya, angka tersebut lebih tinggi daripada angka rata-rata Asia (48%) dan global (46%). Tidak hanya itu, MMB juga mengeluarkan hasil survei mengenai tingkat stress yang karyawan hadapi di Indonesia dengan berada di angka 37%. Angka tersebut lebih rendah dibandingkan tingkat stres karyawan rata-rata di Asia (51%) dan global (50%). Mengutip dari Douglas Ure yang merupakan Presiden Direktur dan CEO PT Marsh Indonesia dengan mengatakan bahwa setiap

perusahaan di Indonesia harus tetap melanjutkan dukungannya terhadap karyawan agar mampu menarik serta mempertahankan karyawan yang terbaik.

Salah satu upaya memberikan asistensi terhadap masalah karyawan di tempat kerja adalah melalui *Employee Assistance Program* (EAP) yang dinilai sebagai program intervensi proaktif dan reaktif dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah pada karyawan yang berdampak buruk terhadap kinerja dan kesejahteraannya (Terblanche, 2019). Seiring berjalannya waktu, kehadiran *Employee Assistance Program* di tempat kerja tidak hanya bertujuan untuk memberi layanan terhadap karyawan yang bermasalah saja, seperti karyawan yang tidak memiliki kecenderungan untuk berfungsi secara baik sebagai perannya, tetapi juga menjadi alat utama untuk mempertahankan individu yang berharga, menjaga dan meningkatkan kesehatan serta menjaga tingkat produktivitas karyawan melalui pencegahan, identifikasi, dan penyelesaian masalah karyawan guna meningkatkan efektivitas karyawan di tempat kerja (*Office of Disability Employment Policy, 2009*).

Dalam konteks pekerjaan sosial okupasi, *Employee Assistance Program* merupakan salah satu pengaruh utama yang berasal dari Amerika Utara (Du Plessis, 2001). Di Afrika Selatan sendiri, sudah banyak profesi pekerja sosial okupasi yang bekerja dalam kerangka *Employee Assistance Program* karena terjadinya proliferasi kontraktor *Employee Assistance Program* dengan mempekerjakan pekerja sosial okupasi dalam lingkup praktik swasta, praktik kelompok, maupun dalam divisi spesialis dari sebuah lembaga kesejahteraan (Du Plessis, 2001). Profesi pekerja sosial juga telah memasuki ranah industri di posisi non-pekerjaan sosial, seperti pengembangan karir individu maupun pengembangan organisasi dengan masih mengidentifikasikannya dengan profesi asal mereka (Du Plessis, 2001). Du Plessis juga menyatakan bahwa pekerja sosial okupasi menjadi profesi yang disukai dalam kepegawaian *Employee Assistance Program* dan bisa bekerja dengan profesi lainnya seperti psikolog dan perawat.

Employee Assistance Program biasanya tidak dikenakan biaya untuk karyawan karena biaya tersebut ditanggung oleh tempat kerja yang biasanya

dikelola oleh tim konselor kontraktor maupun karyawan dari tempat kerja itu sendiri dan konselor yang mengelola harus memiliki gelar di bidang yang relevan seperti psikolog maupun pekerja yang sudah disertifikasi oleh *International Employee Assistance Professionals Association (The Journalist's Resource, 2022)*. *Employee Assistance Program* paling sering ditawarkan oleh perusahaan menengah hingga besar. Di Amerika Serikat sendiri, setengah dari seluruh karyawan memiliki akses pelayanan *Employee Assistance Program* di perusahaan tempat mereka bekerja (*Federal Bureau of Labor Statistics* dari *The Journalist's Resource, 2022*). Secara keseluruhan, *Employee Assistance Program* menyediakan banyak layanan seperti edukasi, program kesehatan, intervensi krisis, serta bantuan dalam pengurangan beban kerja (Jacobson & Lamb 2008).

Data yang diperoleh dari *World Health Organization* (dari *The Journalist's Resource, 2022*) menunjukkan bahwa setiap \$1 (USD) yang dimasukkan oleh perusahaan ke dalam program kesehatan mental di tempat kerja, maka perusahaan akan mendapatkan kembali \$4 (USD) dalam peningkatan produktivitas dan hasil kesehatan karyawan yang lebih baik. Ini menunjukkan, tingginya produktivitas pada karyawan dipengaruhi oleh upaya eskalasi kesehatan mental yang disediakan oleh perusahaan tempat bekerja. Semakin baik pelayanan bantuan yang diberikan kepada karyawan, maka semakin tinggi angka pertumbuhan kualitas karyawan untuk mencapai produktivitas karyawan sehingga mampu mencapai tujuan suatu perusahaan.

Perkembangan *Employee Assistance Program* di Asia masih dinilai minim karena *Employee Assistance Program* merupakan konsep baru di Asia sehingga referensi mengenai penelitian terkait *Employee Assistance Program* belum banyak ditemukan (Dave, 2013). Akibat dari kurang meratanya informasi mengenai *Employee Assistance Program* di beberapa negara di Asia membuat banyak perusahaan yang belum menerapkan *Employee Assistance Program*, karena program tersebut dianggap sebagai konsep yang baru dikembangkan di beberapa negara maju di Asia, seperti Jepang dan Singapura (Lowe, 2004) (dalam Yarmmani, dkk., 2021). Di Indonesia sendiri, belum

banyak perusahaan yang menerapkan *Employee Assistance Program* selain perusahaan-perusahaan multinasional seperti *Starbucks* yang memberikan layanan kesehatan mental melalui *Employee Assistance Program* bagi karyawan yang bekerja lebih dari 20 jam selama seminggu berupa akses konseling gratis sebanyak 20 kali setiap tahunnya (*Business Insider*, 2020). Kosala (2013) juga menyatakan bahwa masih belum banyak penelitian mengenai *Employee Assistance Program* di Indonesia karena masih kurangnya konsultan *Employee Assistance Program* di Indonesia sehingga penerapannya masih sedikit.

Salah satu perusahaan di Indonesia yang menerapkan *Employee Assistance Program* adalah Kompas Gramedia Jakarta. *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta memulai kehadirannya di tahun 2020 sebagai salah satu program yang terstruktur, namun secara fasilitas sudah dikembangkan secara bertahap berupa sarana sebelum diresmikannya *Employee Assistance Program*. Menurut salah satu dari tim *Corporate Human Resources* di Kompas Gramedia Jakarta, sebelumnya memang sudah ada fasilitas penunjang kesehatan karyawan yang berdiri sendiri seperti *medical center* yang berdiri di Palmerah, Jakarta Barat dan komunitas karyawan bernama PORKA (Persatuan Olahraga Karyawan) serta komunitas seni lainnya yang melibatkan karyawan Kompas Gramedia Jakarta.

Ini dimulai pada tahun 2020 saat pandemi Covid-19 terjadi, ketika pihak perusahaan Kompas Gramedia melakukan inisiasi untuk membuat suatu program dalam membantu karyawannya sehingga *Employee Assistance Program* ini diadaptasikan menjadi program terstruktur oleh Kompas Gramedia Jakarta. Sebagai salah satu perusahaan media massa terbesar di Indonesia, ini merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menunjang pertumbuhan kualitas serta kesejahteraan karyawan yang bekerja di Kompas Gramedia Jakarta sehingga diharapkan mampu melahirkan pengaruh yang signifikan. Pada awalnya, program ini mempunyai fokus untuk memberikan improvisasi akibat dari pandemi Covid-19 yang menjadi ancaman bagi umat manusia di seluruh dunia, khususnya karyawan. Namun, karena ambisi

perusahaan yang cukup kuat untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi karyawannya, maka *Employee Assistance Program* yang diterapkan sebelumnya berkembang ke lingkup yang lebih luas. Inisiasi pembentukan program tersebut meluaskan ruang tujuannya untuk bisa menyatukan fasilitas-fasilitas penunjang kesehatan karyawan dan komunitas yang sudah berkembang di kalangan karyawan untuk bisa menjadi program yang terstruktur sehingga mampu untuk mencakup aspek kesejahteraan karyawan yang lainnya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang didapatkan dari *People Discovery & Engagement Analyst* yang merupakan salah satu informan dari tim *Corporate Human Resources*, *Employee Assistance Program* di perusahaan Kompas Gramedia Jakarta dikembangkan lagi menjadi 2 anak bagian, yaitu *Assistance Program* dan *Enhancement Program*. *Assistance Program* merupakan program berbasis *1-on-1 counseling*, baik itu fisik, mental, maupun finansial sehingga program ini mampu memberi ruang dan kesempatan bagi karyawan untuk bisa berkonsultasi mengenai masalah yang dialaminya dari segi fisik, mental, ataupun finansial. Di sisi lain, *Enhancement Program* disediakan oleh Kompas Gramedia Jakarta dengan menyediakan informasi dari berbagai sumber untuk menjawab kebutuhan serta keluhan karyawan mengenai apa yang dialaminya seperti kegiatan webinar serta kumpulan artikel berisikan apapun terkait kesejahteraan karyawan yang nantinya bisa diakses secara terus-menerus dalam jangka waktu yang lama.

Meskipun dinilai sebagai program yang baru berjalan beberapa tahun, namun *Employee Assistance Program* yang diterapkan oleh perusahaan Kompas Gramedia Jakarta menjadi salah satu program yang progresif dengan mempunyai kemajuan signifikan dalam membangun pertumbuhan kualitas karyawan yang bekerja di perusahaan Kompas Gramedia Jakarta. Ini bisa diamati langsung melalui media sosial Kompas Gramedia Jakarta yang giat dalam melakukan promosi program tersebut, seperti kegiatan survei kesehatan karyawan melalui kuesioner, promosi fasilitas penunjang untuk membantu karyawan mengatasi berbagai masalah, melaksanakan webinar dengan

menghadirkan ahli dari bidang fisik, mental maupun finansial, serta melakukan survei evaluasi *Employee Assistance Program* dengan *reward* yang diberikan kepada karyawan yang terpilih.

Seiring berjalannya *Employee Assistance Program* di perusahaan Kompas Gramedia Jakarta, maka semakin luas juga perkembangan tujuan yang akan dicapai. Untuk saat ini, *Employee Assistance Program* di perusahaan Kompas Gramedia Jakarta sedang dikembangkan kembali secara bertahap sehingga nantinya program ini tidak hanya berfokus secara represif saja seperti penanganan pasca Covid-19 yang berdampak kepada fisik, mental, maupun finansial. Tetapi, perusahaan Kompas Gramedia Jakarta ingin memberikan layanan ekstra sehingga mampu membantu setiap karyawannya untuk menjadi versi terbaik dari dirinya. Ini artinya, perusahaan Kompas Gramedia Jakarta memberikan *rebranding* kepada *Employee Assistance Program* agar tidak hanya memberikan layanan terhadap karyawan yang mempunyai masalah dan membutuhkan bantuan saja, tetapi mendefinisikan kembali sebagai alat utama perusahaan dalam menunjang kebutuhan karyawan serta mampu memberi dampak peningkatan dalam pertumbuhan kualitas kesejahteraan karyawan dengan maksimal.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh peneliti di latar belakang, maka yang dapat diidentifikasi sebagai masalah adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya penerapan *Employee Assistance Program* dan literatur mengenai *Employee Assistance Program* yang ada di Asia, khususnya di Indonesia.
2. Perusahaan Kompas Gramedia Jakarta menerapkan *Employee Assistance Program* di tengah pandemi tahun 2020 dengan tujuan untuk penanganan karyawan ketika pandemi.
3. Kompas Gramedia Jakarta melakukan promosi mengenai *Employee Assistance Program* di media sosial sebagai upaya sosialisasi

perusahaan yang peduli akan kesejahteraan karyawannya.

4. Kehadiran *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sebagai alat utama perusahaan dalam menunjang kebutuhan karyawan untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan karyawan.

1.3. Pembatasan Masalah

Employee Assistance Program bisa dilaksanakan di perusahaan mana saja dan dapat berkaitan dengan program-program lainnya yang bahkan bisa menarik fokus masalah lainnya. Oleh karena itu agar penelitian ini tidak meluas dan keluar dari fokus pembahasan, maka peneliti menetapkan pembatasan masalah yaitu ruang lingkup pelaksanaan *Employee Assistance Program* serta tantangan dan hambatan pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta untuk memudahkan alur penelitian sehingga penelitian ini bisa terarah sesuai yang sudah ditetapkan peneliti.

1.4. Rumusan Masalah

Setelah yang telah dipaparkan oleh peneliti di latar belakang dan penjabaran identifikasi masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ruang lingkup *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dalam mengelola stres kerja karyawan?
2. Bagaimana tantangan dan hambatan pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan oleh peneliti, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan ruang lingkup *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dalam mengelola stres kerja karyawan.
2. Mengetahui tantangan dan hambatan pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan serta memperbaharui pengetahuan berupa literatur yang sudah ada terkait Ilmu Kesejahteraan Sosial terutama pada sektor Kesejahteraan Sosial di dunia industri dalam membangun lingkungan kerja yang baik untuk kesejahteraan karyawan serta mengetahui gambaran dan prinsip program yang dibutuhkan untuk mengelola stres kerja karyawan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Peneliti diharapkan mampu mensosialisasikan kembali bahwa kesejahteraan karyawan menjadi faktor penting bagi setiap tempat kerja dan memanfaatkan penelitian ini sebagai bahan rekomendasi pelaksanaan program dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan bagi Kompas Gramedia Jakarta. Penelitian ini bisa digunakan perusahaan lain sebagai bahan *benchmarking* pelaksanaan *Employee Assistance Program* di perusahaannya.