

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1. Ruang Lingkup Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta**

Menurut Terblanche dalam *Standards Committee of EAPA-SA (2015)*, keberhasilan pelaksanaan *Employee Assistance Program* dipengaruhi oleh ruang lingkup yang meliputi desain program, implementasi, manajemen dan administrasi, layanan klinis, layanan non-klinis, layanan pencegahan, jaringan, serta pemantauan dan evaluasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap keempat informan penelitian, dapat diketahui bahwa pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah meliputi komponen yang ada pada ruang lingkup *Employee Assistance Program*.

##### **5.1.1. Desain Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap dua informan utama serta teori mengenai desain *Employee Assistance Program* menurut Terblanche dalam *Standards Committee of EAPA-SA (2015)*, dapat diketahui bahwa *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah cukup memenuhi komponen dari desain program yang berisi menyusun profil, identifikasi dan pemilihan model penyampaian layanan yang tepat hingga pembiayaan.

Penyusunan profil *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dapat dilihat melalui tujuan awal adanya program yang merupakan upaya untuk menunjang kebutuhan karyawan sehingga tidak hanya berfokus kepada kegiatan yang represif saja, tetapi juga membantu agar setiap karyawan bisa bertumbuh dengan maksimal yang fokus utamanya berada pada tiga aspek yaitu, fisik, mental, dan finansial.

Tidak hanya itu, tahap lanjutan dari penyusunan profil adalah memperhatikan model penyampaian *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta yang terbagi menjadi dua ekosistem, yaitu *Assistance* yang berkaitan dengan bantuan profesional. Kegiatan *Assistance* dilakukan melalui tiga layanan utama yaitu, *medical center* yang berfokus kepada kesehatan fisik, lalu ada pojok konseling yang berfokus kepada kesehatan mental, serta ada pojok finansial yang berfokus kepada kesehatan finansial. Tidak hanya *Assistance*, ada ekosistem *Enhancement* yang berkaitan dengan upaya pemberian temuan-temuan baru berupa artikel, webinar, maupun *e-course well-being* yang dapat ditemukan di dalam *platform* internal karyawan Kompas Gramedia Jakarta (MyKG.id).

Selain itu, SDM yang berperan sebagai modal dalam *Employee Assistance Program* diatur oleh Terblanche, dkk (2021) yang menyatakan bahwa *Employee Assistance Program* memiliki 4 peran kunci utama, yaitu *Employee Assistance Program Coordinator*, *Employee Assistance Program Practitioner*, *Employee Assistance Program Professional*, serta *Employee Assistance Program Specialist*. Di Kompas Gramedia, terdapat peran *Employee Assistance Program Coordinator* yang berperan untuk memahami ekosistem dan kebutuhan karyawan di Kompas Gramedia Jakarta terkait dengan *well-being* yang diselaraskan oleh konteks maupun referensi dari fenomena yang berkaitan dengan *well-being* karyawan di Kompas Gramedia Jakarta. Selain itu, ada peran *Employee Assistance Program Practitioner* yang disebut sebagai *Person in Charge* (PIC) sebagai penanggung jawab dan penghubung pihak internal dan mitra eksternal di layanan pojok konseling dan pojok finansial.

Terdapat juga peran *Employee Assistance Program Professional* di Kompas Gramedia Jakarta, namun peran tersebut tidak termasuk internal karena jasa profesional yang digunakan merupakan mitra eksternal yang bekerjasama dengan tim internal

*Employee Assistance Program* sehingga peran psikolog dan konsultan finansial yang terlibat tidak terikat secara langsung ke dalam ekosistem *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta. Sejauh penelitian yang dilakukan oleh peneliti, belum ada informasi mengenai peran *Employee Assistance Program Specialist* di Kompas Gramedia Jakarta karena peran tersebut harus melibatkan seseorang yang mampu memberi nasihat strategis bagi eksekutif dan perancang kebijakan yang memengaruhi desain program, pembuatan profil, perencanaan strategis, kebijakan dan prosedur, serta penerapan praktik pemantauan dan evaluasi pelaksanaan *Employee Assistance Program*.

Untuk fasilitas fisik *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta, hanya satu dari tiga layanan utama yang memiliki fasilitas fisik. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, *medical center* menjadi satu-satunya layanan yang memiliki kliniknya dan apotek sendiri, sedangkan pojok konseling dan pojok finansial masih dilakukan secara *online* sehingga belum tersedia fasilitas fisik bagi layanan pojok konseling dan pojok finansial di Kompas Gramedia Jakarta.

*Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta tentunya mengatur pembiayaan dan alokasi anggaran untuk setiap layanan yang ada di program tersebut. Untuk biaya pojok konseling berkisar antara 200 hingga 300 ribu rupiah dan untuk pojok finansial berkisar 500 ribu hingga 1 juta rupiah, sementara itu tidak ada informasi mengenai pembiayaan dari layanan *medical center*. Jika dirata-ratakan, *budget* untuk satu orang berkisar dari 500 hingga 750 ribu yang dibayarkan oleh perusahaan berdasarkan layanan pojok konseling dan pojok finansial saja. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa memang layanan *Employee Assistance Program* tidak dipungut biaya sama sekali yang artinya seluruh biaya yang berkaitan dengan *Employee Assistance Program* ditanggung oleh

perusahaan Kompas Gramedia Jakarta. Ini selaras dengan yang dilaporkan oleh *The Journalist's Resource* pada tahun 2022 yang menyatakan bahwa *Employee Assistance Program* tidak dikenakan biaya untuk karyawan karena biaya tersebut ditanggung oleh tempat kerja.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa untuk desain *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah hampir memenuhi seluruh komponen dari desain program menurut *Standards Committee of EAPA-SA (2015)* seperti adanya penyusunan profil, identifikasi dan pemilihan model penyampaian layanan yang tepat serta prosedur hingga pembiayaan. Hanya saja, *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta belum membentuk komite penasihat program yang mempunyai peran yang sama dengan *Employee Assistance Program Specialist*.

### **5.1.2. Implementasi Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap seluruh informan serta teori mengenai implementasi *Employee Assistance Program (Standards Committee of EAPA-SA, 2015)* yang membahas mengenai pengembangan kebijakan program serta formulasi perencanaan pelaksanaan program hingga perumusan pedoman operasional kebijakan implementasi, dapat diketahui bahwa *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah mengembangkan kebijakan program serta perencanaan pelaksanaan program yang didasari oleh tiga aspek utama, yaitu fisik, mental, dan finansial.

*Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta memiliki layanan *medical center* yang berfokus kepada kesehatan fisik dengan tersedianya klinik kesehatan di kawasan perusahaan yang di dalamnya ada apotek dan dokter sebagai tenaga profesional.

Selanjutnya ada layanan pojok konseling yang berfokus kepada kesehatan mental dengan bantuan mitra psikolog yang terlibat, serta pojok finansial yang berfokus kepada kesehatan finansial melalui bantuan konsultan finansial.

Dapat diketahui juga bahwa layanan yang disediakan oleh *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta memiliki aksesibilitas yang bersifat umum, artinya memang bisa digunakan dan diakses oleh seluruh karyawan Kompas Gramedia Jakarta terlepas itu karyawan tetap maupun *freelancer* dan mahasiswa magang karena dipengaruhi oleh tidak adanya ketentuan khusus dalam mengaksesnya, tidak adanya biaya yang dikeluarkan, serta durasi layanan yang fleksibel. Ini artinya, pengembangan kebijakan program tidak mempersulit karyawan dalam mengakses layanan yang disediakan oleh *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta karena memang tujuan awalnya untuk memaksimalkan potensi karyawan yang bekerja di Kompas Gramedia Jakarta.

Berdasarkan penjabaran informasi di atas, dapat diketahui bahwa implementasi *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah mencakupi komponen mengenai pengembangan kebijakan program dan formulasi perencanaan pelaksanaan program yang telah dijelaskan oleh *Standards Committee of EAPA-SA* (2015). Namun, belum ada informasi mengenai perumusan pedoman operasional kebijakan implementasi sehingga tidak ada kejelasan mengenai pedoman operasional pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta yang terorganisir.

### 5.1.3. Manajemen dan Administrasi Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap seluruh informan serta teori mengenai manajemen dan administrasi *Employee Assistance Program (Standards Committee of EAPA-SA, 2015)* yang mengatur mengenai kepegawaian *Employee Assistance Program*, dapat diketahui bahwa karyawan yang terlibat sebagai tim pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta tidak memiliki kualifikasi khusus karena memang karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta merupakan bagian dari unit Growth Center yang dinaungi oleh *Corporate Human Resources* dan karyawan yang menjadi tim pelaksana program harus memiliki kemampuan untuk *capturing data* dan mengetahui fenomena yang berkembang di lingkungan karyawan. Selain itu, koordinator program memiliki tim yang berisi *freelancers* dan *interns* dengan berlatar belakang psikologi untuk membantu berjalannya *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta yang bertugas sebagai *researcher* mengenai tataran keilmuan dari fenomena karyawan di tempat kerja secara empiris.

Pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta memiliki prinsip yang sangat menjunjung tinggi kerahasiaan. Prinsip kerahasiaan ini telah menjadi budaya di kalangan pelaksana program tersebut karena tim pelaksana program tidak mengetahui sama sekali mengenai identitas dan diagnosis dari karyawan yang mengakses layanan tersebut kecuali yang berperan profesional seperti psikolog, bahkan karyawan yang pernah menggunakan layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia merasa bahwa privasi mereka diutamakan serta sangat dijaga dan dihargai.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan, dapat diketahui bahwa manajemen dan administrasi pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah mengatur mengenai kepegawaian *Employee Assistance Program* yang di dalamnya membahas tentang penyediaan staf dan promosi kerahasiaan. Namun, *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta belum menyediakan asuransi kewajiban profesional yang berlandaskan etika menurut *Standards Committee of EAPA-SA* (2015).

#### **5.1.4. Layanan Klinis Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap seluruh informan serta teori tentang layanan klinis dari pelaksanaan *Employee Assistance Program* (*Standards Committee of EAPA-SA*, 2015), dapat diketahui bahwa pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah meliputi berbagai bentuk intervensi, manajemen trauma, hingga penilaian.

Mekanisme layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dapat dilihat sebagai berikut:

1. Karyawan melakukan registrasi layanan melalui *Google Form* yang disediakan.
2. Setelah itu, karyawan menunggu waktu untuk menggunakan layanan.
3. Untuk layanan *medical center*, karyawan bisa menggunakan layanan tersebut di hari yang sama ketika registrasi dengan mendatangi klinik yang tersedia di lingkungan kantor.
4. Untuk layanan pojok konseling dan pojok finansial, karyawan perlu menunggu sekitar satu hingga tiga hari untuk menggunakan layanan tersebut.
5. Setelah itu, profesional yang terlibat akan menghubungi karyawan yang sudah registrasi melalui media *Whatsapp*

untuk menentukan dan menyesuaikan jadwal dalam menggunakan layanan.

6. Jika belum ada kecocokan dalam menyesuaikan jadwal, maka bisa melakukan *reschedule* dengan profesional yang terlibat.
7. Setelah menyepakati jadwal, karyawan yang mengambil layanan pojok konseling akan diasesmen oleh psikolog yang terlibat untuk mengetahui kasus karyawan dan akan melakukan penilaian terhadap kasus tersebut sehingga bisa menentukan teknik intervensi yang tepat.
8. Setelah menggunakan layanan pojok konseling, psikolog yang terlibat akan melakukan penilaian kembali apakah memerlukan adanya penambahan sesi atau tidak. Jika tidak ada, maka akan dicukupkan dalam pertemuan tersebut dan jika ada, maka karyawan dan psikolog yang terlibat perlu untuk membuat rencana pertemuan kembali.

Dalam layanan pojok konseling, psikolog yang terlibat dalam *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta menggunakan berbagai macam teknik intervensi dalam membantu karyawan yang menggunakan layanan tersebut dan bentuk intervensi yang diberikan oleh psikolog disesuaikan dengan kebutuhan karyawan yang melakukan konseling. Bentuk intervensi yang diberikan ada *brainspotting* yang berfungsi sebagai manajemen trauma, terapi perilaku dan CBT (*Cognitive Behavior Therapy*) sebagai terapi yang bertujuan untuk mengubah perilaku dan melatih cara berpikir, *mindfulness* yang berfungsi untuk membantu karyawan agar lebih sadar terhadap sekitarnya, serta meditasi untuk menjernihkan pikiran.

Tidak hanya itu, psikolog yang terlibat menggunakan *Emotion Focused Coping* yang menurut Lazarus dalam Asih, Widhiastuti & Dewi (2018) merupakan suatu strategi mengatur stres dengan memberikan respon kepada situasi stres secara emosional dan



penilaian defensif seperti melakukan relaksasi. Hal tersebut dapat diketahui ketika ada salah satu informan yang mengalami *burnout* dan psikolog yang terlibat menyarankan untuk mengambil cuti selama seminggu hingga dua minggu yang artinya tindakan ini membantu karyawan berjarak dengan sumber masalahnya yang dalam konteks ini adalah pekerjaannya dan membantu karyawan lebih santai untuk melakukan kontrol diri. Memberi jarak (*distancing*) dan kontrol diri (*self-control*) merupakan komponen dari *Emotion Focused Coping*.

Untuk pengawasan kasus terhadap karyawan dilakukan oleh tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta ketika ada karyawan yang terlibat sudah berulang kali mengakses salah satu layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dengan kasus yang sama sehingga perlu adanya evaluasi dan pemantauan terhadap karyawan yang terlibat selama tiga kali pertemuan untuk mengetahui apakah ada perkembangan dalam mengatasi kasus tersebut atau tidak. Pengawasan kasus ini dilakukan selama sebulan sekali oleh tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta.

Selain itu, dapat diketahui juga layanan yang sering digunakan adalah *medical center* karena layanan yang memang berdiri sudah lama di lingkungan kantor. Menurut dokter di *medical center* sendiri, isu utama karyawan yang mengakses layanan tersebut adalah asam lambung yang ada kaitannya dengan fenomena stres pada karyawan. Untuk layanan pojok konseling, isu utama karyawan adalah *anxiety* dan stres, dan untuk pojok finansial adalah manajemen finansial untuk masa depan sebagai isu utama karyawan.

Melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui adanya berbagai kasus yang menjadi penyebab karyawan mengakses *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia. Kasus tersebut yaitu, masalah relasi karyawan dengan keluarga,

gangguan kecemasan, hingga kurangnya regulasi emosi karyawan yang termasuk ke dalam kategori *stressor interpersonal* yang meliputi kurang baiknya dukungan sosial kepada karyawan serta kurangnya pengelolaan diri karyawan dan kategori *stressor* pekerjaan rumah yang meliputi tercampurnya masalah pekerjaan dan pribadi karyawan yang merangsang hadirnya stres (Cooper dalam Asih., Widhiastuti & Dewi, 2018).

Tidak hanya itu, diketahui beberapa faktor yang menjadi penyebab munculnya kondisi stres hingga *burnout*. Faktor tersebut di antaranya adalah tekanan *deadline* pekerjaan, kondisi kerja yang tidak pasti, beban kerja tambahan, ambiguitas peran, serta lingkungan kerja yang terlalu fleksibel menjadi faktor adanya stres pada karyawan. Hal ini selaras dengan yang dijelaskan oleh Handoko (2001) dalam Asih, Widhiastuti & Dewi (2018) bahwa ambiguitas peran kerja, beban kerja yang berlebihan, hingga tekanan terhadap *deadline* pekerjaan yang menjadi penyebab adanya stres dan *burnout* pada karyawan.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa layanan klinis *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia sudah menyediakan berbagai bentuk intervensi, baik intervensi krisis maupun intervensi jangka pendek, manajemen trauma, evaluasi dan pengawasan kasus, serta penilaian yang diberikan oleh profesional yang terlibat. Hal tersebut dapat diketahui ketika profesional dari setiap layanan mampu memberikan intervensi yang tepat guna, dengan didasari oleh fenomena kasus yang ada pada lingkungan karyawan di Kompas Gramedia Jakarta.

Namun, *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta belum menyediakan rujukan karena layanan yang ada memang sudah ditangani langsung oleh profesional di bidangnya masing-masing, seperti dokter yang terlibat *medical center*, psikolog di pojok konseling, dan konsultan finansial di pojok finansial. Untuk perawatan (*aftercare*) dan reintegrasi pun belum dilakukan secara

spesifik oleh profesional terhadap karyawan karena prioritas *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta masih mengutamakan layanan agar bisa efektif dalam membantu karyawan Kompas Gramedia Jakarta.

#### **5.1.5. Layanan Non-Klinis Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap seluruh informan serta teori tentang layanan non-klinis dari pelaksanaan *Employee Assistance Program* (*Standards Committee of EAPA-SA*, 2015), dapat diketahui bahwa pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah meliputi pemasaran yang dinilai sebagai cara efektif untuk bisa diakses oleh karyawan. Hal ini dapat dilihat melalui pengenalan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta yang dilakukan melalui *platform* internal karyawan Kompas Gramedia Jakarta (*MyKG.id*). ini artinya, strategi pengenalan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dilakukan melalui media yang mudah diakses langsung oleh karyawan.

Informasi mengenai layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dikenalkan secara berkala terhadap karyawan di Kompas Gramedia melalui melalui iklan di salah satu *platform* internal karyawan (*MyKG.id*). Tidak hanya itu, kegiatan promosi dan sosialisasi *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta menggunakan *platform* bernama kognisi dan informasi mengenai layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta juga disisipkan melalui *Instagram live* yang dilaksanakan sehingga informasi yang diberikan bisa tersampaikan.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa layanan non-klinis *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia sudah melaksanakan pemasaran *Employee*

*Assistance Program* dengan cara yang mudah diketahui oleh karyawan Kompas Gramedia Jakarta dan akan terus dipromosikan ke ranah yang lebih luas. Namun, promosi layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta perlu menekankan bahwa layanan yang ada sangat menjaga kerahasiaan sehingga karyawan yang mengakses layanan bisa lebih nyaman dan merasa aman untuk menceritakan apapun yang berhubungan dengan dirinya. Untuk sejauh ini, belum ada informasi mengenai konsultasi dan pelatihan organisasi *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta karena fokus program masih terhadap pemasaran dan memaksimalkan pemberian layanan *Employee Assistance Program*.

#### **5.1.6. Layanan Pencegahan Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan serta teori tentang layanan pencegahan dari pelaksanaan *Employee Assistance Program* (*Standards Committee of EAPA-SA*, 2015), dapat diketahui bahwa pelaksanaan layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia sudah mengacu pada pengembangan pelayanan pencegahan secara holistik dan proaktif. Hal ini dapat diketahui dengan adanya promosi pencegahan yang dilakukan melalui media *Instagram* dengan mengangkat kasus *burnout* pada karyawan dengan tujuan meningkatkan kesadaran karyawan terhadap fenomena *burnout* sehingga karyawan yang mengalami *burnout* bisa mengakses layanan pojok konseling dalam mengatasinya.

Layanan pencegahan *Employee Assistance Program* mampu menjadi mitra yang strategis bagi para profesional yang terlibat dalam mempromosikan kesehatan secara kolaboratif untuk meningkatkan kesehatan mental di tempat kerja yang lebih layak (Sonnenstuhl & Trice, 1990; Attridge, 2019). Hal tersebut dilakukan oleh tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia

Jakarta yang melakukan sosialisasi kolaboratif dengan memanfaatkan mitra profesional (psikolog yang terlibat) mengenai kesehatan mental seperti mengenal *burnout* dan cara mengatasinya dalam promosi kesehatan mental melalui *platform Instagram* sebagai bentuk kegiatan preventif.

#### **5.1.7. Jaringan Employee Assistance Program di Kompas Gramedia**

##### **Jakarta**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan serta teori tentang jaringan dari pelaksanaan *Employee Assistance Program (Standards Committee of EAPA-SA, 2015)*, dapat diketahui bahwa pelaksanaan layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia sudah meningkatkan jaringan organisasi kepentingan internal dengan eksternal. Hal ini dapat diketahui bahwa layanan yang menjadi bagian dari *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta bekerjasama dengan mitra eksternal seperti psikolog yang terlibat merupakan mitra psikolog eksternal yang memang seorang profesional dengan berjumlah dua orang. Tidak hanya itu, pojok finansial juga bekerjasama dengan *vendor* finansial eksternal dalam mengimprovisasi masalah finansial karyawan Kompas Gramedia Jakarta.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa tim *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia sudah memaksimalkan jaringan dengan baik terkait dengan mitra yang menjadi bagian dari ekosistem program tersebut. Baiknya relasi antara organisasi internal dengan eksternal dapat digambarkan dengan promosi kolaboratif ketika tim *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia memanfaatkan psikolog yang terlibat untuk terlibat dalam layanan pencegahan dengan memberikan sosialisasi terkait kesehatan mental karyawan melalui media *Instagram*.

### **5.1.8. Pemantauan dan Evaluasi Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan serta teori tentang pemantauan dan evaluasi dari pelaksanaan *Employee Assistance Program* (*Standards Committee of EAPA-SA, 2015*), dapat diketahui bahwa pelaksanaan layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia sudah dilengkapi dengan adanya pemantauan dan evaluasi layanan karena pemantauan dan evaluasi dinilai memengaruhi efektivitas layanan (Naicker & Fouché, 2003).

Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dilakukan oleh tim pelaksana program terhadap profesional yang terlibat dalam memberi layanan yang khususnya untuk layanan pojok konseling. Untuk teknisnya, kedua psikolog yang terlibat dalam layanan pojok konseling akan memberikan informasi mengenai proses pelaksanaan layanan dan melaporkan hasil dari pelaksanaan layanan kepada koordinator, PIC, dan tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dalam pertemuan yang dilakukan selama tiga bulan sekali. Psikolog yang terlibat akan melaporkan jumlah karyawan dari setiap unit yang pernah mengakses layanan pojok konseling serta kategori kasus yang pernah dialami hingga bentuk intervensi apa saja yang sudah diberikan.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan, dapat diketahui bahwa proses pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta terhadap layanan pojok konseling sudah berjalan dengan baik. Namun, pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta kepada karyawan yang pernah mengakses layanan pojok konseling belum dilakukan karena tim pelaksana program mengalami kesulitan untuk

menghubungi langsung karyawan terkait adanya kerahasiaan sehingga belum terlaksana. Tetapi, tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta berencana untuk melakukan evaluasi terhadap karyawan yang pernah mengakses layanan tersebut dengan bantuan psikolog melalui *feedback* yang tentunya dengan ketersediaan karyawan.

## **5.2. Tantangan dan Hambatan Pelaksanaan Employee Assistance Program di Kompas Gramedia**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, dapat diketahui bahwa hambatan dari pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta masih dipengaruhi oleh kurangnya kesadaran karyawan terhadap kebutuhan layanan yang sudah disediakan serta masalah komunikasi yang belum efektif sehingga belum menciptakan budaya partisipasi secara sukarela yang cukup tinggi. Adanya asumsi kurang baik mengenai konsultasi melalui pojok konseling membuat layanan tersebut belum terlalu disadari karena karyawan masih terbawa oleh label buruk ketika seseorang berkonsultasi dengan psikolog sehingga karyawan cenderung enggan untuk melakukan konsultasi walaupun nyatanya mereka membutuhkan pertolongan tersebut.

Mogorosi (2009) menyatakan mengetahui bahwa *Employee Assistance Program* perlu disediakan oleh tempat kerja perlu menciptakan iklim yang bebas dari segala bentuk paksaan sehingga karyawan perlu diberikan kebebasan dalam berkonsultasi melalui program tersebut dan karyawan memiliki hak untuk melepaskan diri dari layanan program tersebut. Namun nyatanya, kebebasan tersebut mampu menjadi salah satu hambatan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta karena karyawan menjadi kurang partisipatif secara sukarela terhadap layanan yang ada sehingga belum mampu meningkatkan kesadaran karyawan atas layanan yang disediakan, khususnya layanan pojok konseling yang masih mempunyai *stereotype* di lingkungan karyawan.

Tidak hanya itu, tantangan yang harus dihadapi oleh tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta adalah mencari cara untuk bisa meningkatkan kesadaran karyawan akan layanan yang ada sehingga layanan tersebut bisa digunakan secara efektif karena pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta tidak memaksa karyawan untuk menggunakannya secara terus-menerus sehingga perlu untuk mencari solusi dalam meningkatkan partisipasi karyawan dalam menggunakan layanan yang ada tanpa ada unsur paksaan. Selain itu, tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta masih mencari cara untuk bisa meningkatkan kesadaran karyawan atas layanan yang ada dengan berusaha memaksimalkan cara yang sudah ada seperti melalui *platform* internal karyawan Kompas Gramedia Jakarta (dengan media MyKG.id maupun *Instagram*).

Meskipun memiliki hambatan dan tantangan, tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta mengatakan bahwa peran *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dinilai sebagai sebuah pencapaian secara strategis terkait *well-being* di Kompas Gramedia Jakarta dengan melahirkan inovasi layanan baru seperti pojok konseling dan pojok finansial sebagai bagian dari *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta. Walaupun masih terbilang program baru dan dampak yang dihasilkan belum besar secara persentase, pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah mampu membantu karyawan yang membutuhkan pertolongan secara profesional sehingga mampu menjadi jembatan untuk karyawan dalam mencapai versi terbaik dari dirinya sehingga lebih efektif dalam bekerja maupun dalam hidupnya.