

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

*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). Sebagai program yang bertujuan untuk mengatasi masalah karyawan terkait fisik, mental, dan finansial untuk membantu pertumbuhan karyawan agar lebih efektif, pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dapat dilihat melalui ruang lingkungannya (*Standards Committee of EAPA-SA*, 2015).

##### **6.1.1. Ruang lingkup Employee Assistance Program di Kompas Gramedia Jakarta dalam mengelola stres kerja karyawan**

Berdasarkan hasil temuan lapangan, dapat disimpulkan bahwa layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah meliputi komponen ruang lingkup EAP mulai dari desain program, implementasi, manajemen dan administrasi, layanan klinis, layanan non-klinis, layanan pencegahan, jaringan, hingga pemantauan dan evaluasi yang bisa dilihat sebagai berikut:

1. Desain *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah memiliki tujuan yang jelas untuk dicapai dengan membagi program ke dua ekosistem (*Assistance & Enhancement*) serta pembiayaan yang sudah jelas dari setiap layanan yang ada. Namun, *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta belum membentuk komite penasihat program serta belum adanya fasilitas secara fisik untuk pojok konseling dan pojok finansial.
2. Implementasi *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta telah mengembangkan perencanaan program

melalui tiga layanan utama, yaitu *medical center*, pojok konseling, dan pojok finansial dengan kemudahan aksesibilitas bagi karyawan yang ingin menggunakan layanan. 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.

3. Manajemen dan administrasi *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah mengatur kepegawaian dengan penyediaan staf yang membantu koordinator untuk melakukan riset. Promosi kerahasiaan juga dilakukan di setiap layanan dalam *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta. Namun, *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta belum menyediakan asuransi kewajiban profesional yang berlandaskan etika menurut *Standards Committee of EAPA-SA* (2015).
4. Layanan klinis *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta memiliki mekanisme layanan yang dimulai dari registrasi hingga pemberian intervensi oleh profesional. Untuk isu utama dari seluruh layanan adalah asam lambung, *anxiety*, stres, dan manajemen finansial untuk masa depan. Dapat diketahui berbagai macam intervensi yang diberikan oleh pojok konseling untuk menangani masalah mental, yaitu terapi perilaku, CBT, *mindfulness*, *brainspotting*, hingga meditasi. Dapat diketahui juga bahwa 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 di Kompas Gramedia Jakarta. Namun, *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta belum melakukan perawatan (*aftercare*) dan reintegrasi secara spesifik oleh profesional terhadap karyawan.

5. Layanan non-klinis *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta mengenalkan dan mempromosikan *Employee Assistance Program* melalui *platform* internal milik karyawan Kompas Gramedia (MyKG.id). Namun, promosi layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta perlu menekankan adanya prinsip kerahasiaan sehingga karyawan yang mengakses layanan bisa lebih nyaman dan aman untuk bercerita. Untuk sejauh ini, belum ada informasi mengenai konsultasi dan pelatihan organisasi *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia.
6. Layanan pencegahan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta telah 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.
7. Jaringan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sudah memaksimalkan jaringan dengan baik terkait dengan mitra yang menjadi bagian dari ekosistem program tersebut karena setiap layanan bekerjasama dengan mitra profesional eksternal.
8. Pemantauan dan evaluasi layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dilakukan untuk mengetahui efektivitas layanan serta perkembangan fenomena masalah yang hadir di lingkungan karyawan Kompas Gramedia Jakarta yang dilakukan secara konsisten. Namun, pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta kepada karyawan yang pernah mengakses layanan belum dilakukan karena tim pelaksana program mengalami kesulitan untuk menghubungi langsung karyawan terkait adanya kerahasiaan.

9. Kurangnya kesadaran karyawan terhadap kesehatannya dan kebutuhan layanan yang sudah disediakan serta masalah komunikasi yang belum efektif masih menjadi hambatan pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sehingga belum menciptakan budaya partisipasi secara sukarela yang begitu tinggi dan tantangan yang perlu dihadapi adalah mencari cara untuk bisa meningkatkan kesadaran karyawan akan layanan yang ada dengan terus memaksimalkan cara yang sudah ada.

#### **6.1.2. Tantangan dan hambatan pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta**

Dapat disimpulkan bahwa hambatan yang *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 serta tantangan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dalam mencari cara untuk bisa meningkatkan kesadaran karyawan atas layanan yang ada dengan berusaha memaksimalkan cara yang sudah ada. Meskipun memiliki tantangan dan hambatan yang perlu ditingkatkan, *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta telah dianggap sebagai sebuah pencapaian secara strategis terkait *well-being* di Kompas Gramedia Jakarta dengan melahirkan inovasi baru. 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.

## 6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan beberapa saran bagi tim pelaksana *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta sebagai berikut:

1. *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta mampu meningkatkan kualitas layanan yang ada dengan menggunakan *Standards Committee of EAPA-SA* (2015) sebagai landasan program untuk bisa memastikan tolak ukur keberhasilan dan melengkapi komponen-komponen yang sebelumnya tidak ada.
2. Membentuk komite penasihat *Employee Assistance Program* yang ahli dalam bidangnya untuk membantu pelaksanaan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dalam memberi nasihat strategis bagi eksekutif dan merancang kebijakan yang memengaruhi desain program, pembuatan profil, perencanaan strategis, kebijakan dan prosedur, serta penerapan praktik pemantauan dan evaluasi pelaksanaan *Employee Assistance Program*.
3. Membuat alur mekanisme dalam menggunakan layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta seperti berikut:
  - a. Karyawan melakukan registrasi layanan melalui *Google Form* yang disediakan.
  - b. Setelah itu, karyawan menunggu waktu untuk menggunakan layanan.
  - c. Untuk layanan *medical center*, karyawan bisa menggunakan layanan tersebut di hari yang sama ketika registrasi dengan mendatangi klinik yang tersedia di lingkungan kantor.
  - d. Untuk layanan pojok konseling dan pojok finansial, karyawan perlu menunggu sekitar satu hingga tiga hari untuk menggunakan layanan tersebut.
  - e. Setelah itu, profesional yang terlibat akan menghubungi karyawan yang sudah registrasi melalui media *Whatsapp* untuk

menentukan dan menyesuaikan jadwal dalam menggunakan layanan.

- f. Jika belum ada kecocokan dalam menyesuaikan jadwal, maka bisa melakukan *reschedule* dengan profesional yang terlibat.
  - g. 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.
  - h. 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.
4. Menyediakan alur untuk menggunakan layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta dalam setiap pemasaran program yang dilakukan agar karyawan dapat mengetahui kemudahan aksesibilitas layanan yang ada.
  5. Memberikan layanan pencegahan kepada pemberi kerja seperti sosialisasi mengenai kesehatan mental di lingkungan kerja sehingga bisa memperhatikan beban kerja yang diberikan kepada karyawan agar meminimalisir fenomena stres kerja pada karyawan akibat beban kerja yang berlebihan.
  6. Meningkatkan layanan perawatan (*aftercare*) oleh profesional yang terlibat kepada karyawan yang menggunakan layanan *Employee Assistance Program* di Kompas Gramedia Jakarta. Seperti misalnya psikolog yang melakukan pemantauan secara berkala setelah sesi konseling terhadap karyawan yang pernah mengakses layanan pojok konseling sehingga bisa mengetahui perkembangan kondisi karyawan.