



**EMPLOYEE ASSISTANT PROGRAM (EAP)**  
**PROGRAM PENDAMPINGAN KARYAWAN YANG BERMASALAH**

**Gede Umbaran Dipodjoyo (umbaran13@gmail.com)**  
**Fakultas Psikologi Universitas Persada Indonesia YAI Jakarta**

*Employee Assistant Program (EAP)* atau dikenal dengan nama Program pendampingan bagi karyawan bermasalah merupakan hal yang “baru” di masyarakat industri, khususnya di Indonesia. Tidak dipungkiri bahwa masalah individu sebagai pekerja sangatlah kompleks seperti permasalahan motivasi yang menurun, pekerja dengan teman sekerja, atasannya, lingkungan kerja hingga permasalahan keluarga dan lingkungannya, serta hal-hal yang berkaitan dengan masalah-masalah finansial. Apalagi ditambah dengan permasalahan kompetisi yang ketat, baik itu sesama teman maupun dengan pekerja asing yang ada di Indonesia.

Persaingan bertambah lagi dengan dibukanya kran diijinkan masuknya pekerja asing, yang mempunyai keterampilan tidak jauh berbeda tetapi dengan semangat dan ethos kerja tinggi. Hal ini sedikit banyak akan mempunyai dampak negatif pada produktivitas kerja.

Program pendampingan ini, dilakukan oleh psikolog bidang industri yang mendalami dan memahami serta bisa melakukan konseling kerja untuk membantu individu menemukan “jati diri” nya kembali, sehingga pekerja akan pulih dan mempunyai motivasi tinggi untuk berkiprah dalam karya nyatanya, dan kembali berkompetisi dengan teman sekerjanya.

Selain dari pada itu, *Employee Assistant Program (EAP)* juga menysasar ke keluarga pekerja, sehingga pekerja merasa aman dan nyaman dalam bekerja

**Kata kunci :** *Employee Assistan Program (EAP)*, persaingan, pekerja dan keluarga, konseling kerja

Percakapan atasan (A) dan bawahan (B) di suatu perusahaan:

A : Kenapa sering terlambat akhir-akhir ini ?

B : Maaf pak, harus ngantar anak sakit, periksa dokter, ditambah lagi ibu di ...kampung sakit, jadi kepikiran ...

A : Urusan keluarga jangan dibawa ke kantor... tetap konsentrasi di kantor Ingat ya kantor ada aturannya.....

Dalam kehidupan, individu harus bergerak dan bekerja guna mempertahankan hidup, dan juga untuk memperoleh penghargaan. Bekerja (Tasmara, 2002) adalah suatu aktivitas dinamis yang mempunyai makna bahwa semua semua kegiatan yang dilakukannya harus dengan penuh tantangan (*challenging*), tidak monoton dan selalu berupaya untuk mencari terobosan-terobosan baru (*innovative*), dan tidak merasa puas dalam berbuat kebaikan. Lebih lanjut Tasmara mengutarakan bahwa hal tersebut harus mengacu pada rasa tanggung jawab sebagai bentuk ibadah untuk menunjukkan Tantangan berarti mencari sesuatu yang untuk berkompetisi secara jujur untuk mendapatkan sesuatu dan guna memperlihatkan keberhasilan yang

dicapainya. Oleh karena itu diperlukan terobosan-terobosan baru dengan memperhatikan perkembangan lingkungan, yang berarti memperhatikan perkembangan teknologi. .

Tasmara ( 2002), suatu upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengerahkan seluruh asset, pikir dan zikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai hamba Allah yang harus menundukkan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (*khairu ummah*) atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa hanya dengan bekerja manusia itu memanusiasiakan dirinya.

Guna mencapai memanusiasiakan diri itu, manusia bekerja dengan penuh persaingan, berkompetisi dengan orang lain dan berkompetisi dengan dirinya sendiri (mendorong dirinya) untuk mencapai tujuan hidup.

Masyarakat Ekonomi ASEAN yang telah menyetujui akan memperbolehkan tenaga kerja asing ke mana saja di kawasan ASEAN , dengan catatan tenaga kerja yang terampil (skilled labour) bukan tenaga kerja yang tidak terdidik dan terlatih dengan sertifikasi. Indonesia menyiapkan delapan profesi prioritas tersebut yakni akuntansi, teknik, survei, arsitektur, keperawatan, kesehatan, perawatan gigi dan pariwisata..

Persaingan atau kompetisi untuk mendapatkan sertifikasi profesi menjadi ketat dan ini akan menimbulkan hal yang tidak diinginkan.

## PERMASALAHAN

Kompetisi di dunia kerja, mau tak mau harus dihadapi. Individu sukses atau tidak tergantung dengan cara menghadapi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja yang penuh onak dan duri. Kompetisi yang berarti bersaing dengan teman, keluarga da masyarakat lain, di tambah lagi komotisi dengan tenaga kerja asing.

Oleh karena itu bagi seseorang yang penuh ambisi akan mencoba dengan sekuat tenaga dengan mempersiapkan diri berkompetisi dengan berbagai bekalnya. Bekal ini menurut untuk berkompetisi di era global (masyarakat ekonomi Asean) diutarakan oleh penulis Setyanti (<http://female.kompas.com/read/2014/06/17/1646578/Tingkatkan.Daya.Saing.untuk.Menangkulan.Kompetisi.di.Dunia.Kerja>) yaitu :

1. Kepercayaan diri dan mental yang kuat  
Anda harus melakukan banyak adaptasi dan penyesuaian terhadap sejumlah hal dan jangan ragu untuk berinovasi. Mental yang kuat menjadi faktor penting untuk meningkatkan kemampuan serta karier dan keinginan untuk belajar.
2. Ambil keputusan yang cepat dan tentukan prioritas  
Sebagai seorang pekerja, Anda memang dituntut produktif untuk memberikan semua kemampuan terbaik yang dimiliki untuk perusahaan. Maka dari itu, tentukan prioritas yang tepat, bekerja lebih produktif dan janganlah menunda-nunda pekerjaan.
3. Pelatihan  
Jangan ragu untuk mengikuti beragam pelatihan karier. Anda juga harus terus mengasah

kemampuan, berinovasi dan jangan malas mengikuti perkembangan terbaru di industri Anda. Perkuat kompetensi diri agar bisa bersaing secara global.

4. Pengembangan diri

Jangan bersikap sok pintar. Sebaliknya, lakukan berbagai upaya untuk bisa mengembangkan diri secara maksimal. Yang tak kalah penting, belajarliah untuk berkolaborasi dengan profesional antarbudaya (*cross cultural management*).

5. Patuhi aturan

Sekalipun sudah memiliki pengalaman kerja yang hebat, jangan pernah sombong dan berusaha untuk bekerja sendiri. Patuhi aturan-aturan yang sudah ada, dan jangan sok tahu mengubah aturan seenaknya.

6. Susun tim dengan cermat

Pastikan masing-masing anggota tim kerja Anda adalah orang-orang yang mudah diajak kerja sama, tidak mudah tersinggung, dan memiliki pikiran praktis. Sebab, keberhasilan tim adalah kesuksesan bersama, maka dari cermatlah menyeleksi tim kerja. Tujuannya, agar suasana kerja terasa kondusif, nyaman, dan bebas dari trik-trik murahan yang ketinggalan zaman.

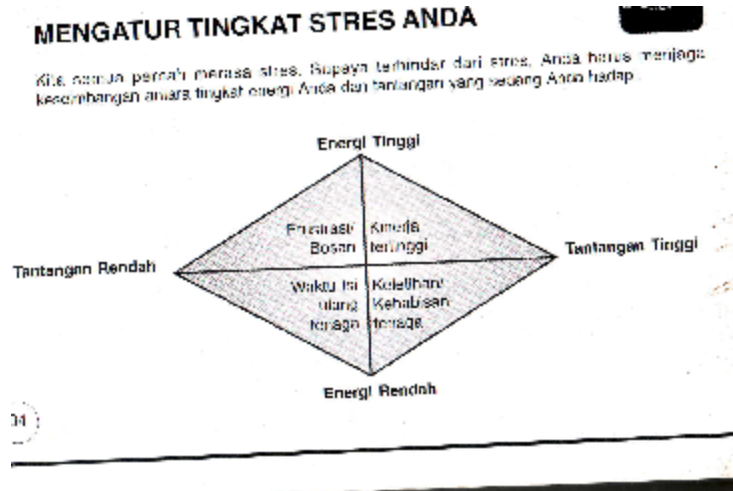
Ditambahkan lagi bahwa:

1. Kepercayaan diri dan mental yang kuat Anda harus melakukan banyak adaptasi dan penyesuaian terhadap sejumlah hal dan jangan ragu untuk berinovasi. Mental yang kuat menjadi faktor penting untuk meningkatkan kemampuan serta karier dan keinginan untuk belajar.
2. Ambil keputusan yang cepat dan tentukan prioritas Sebagai seorang pekerja, Anda memang dituntut produktif untuk memberikan semua kemampuan terbaik yang dimiliki untuk perusahaan. Maka dari itu, tentukan prioritas yang tepat, bekerja lebih produktif dan janganlah menunda-nunda pekerjaan.
3. Pelatihan Jangan ragu untuk mengikuti beragam pelatihan karier. Anda juga harus terus mengasah kemampuan, berinovasi dan jangan malas mengikuti perkembangan terbaru di industri Anda. Perkuat kompetensi diri agar bisa bersaing secara global.
4. Pengembangan diri Jangan bersikap sok pintar. Sebaliknya, lakukan berbagai upaya untuk bisa mengembangkan diri secara maksimal. Yang tak kalah penting, belajarliah untuk berkolaborasi dengan profesional antarbudaya (*cross cultural management*).
5. Patuhi aturan Sekalipun sudah memiliki pengalaman kerja yang hebat, jangan pernah sombong dan berusaha untuk bekerja sendiri. Patuhi aturan-aturan yang sudah ada, dan jangan sok tahu mengubah aturan seenaknya.
6. Susun tim dengan cermat. Pastikan masing-masing anggota tim kerja Anda adalah orang-orang yang mudah diajak kerja sama, tidak mudah tersinggung, dan memiliki pikiran praktis. Sebab, keberhasilan tim adalah kesuksesan bersama, maka dari cermatlah menyeleksi tim kerja. Tujuannya, agar suasana kerja terasa kondusif, nyaman, dan bebas dari trik-trik murahan yang ketinggalan zaman.

Sedangkan pendapat dari Sudewo (2011) dalam menghadapi persaingan ini perlu disiapkan karakter dasar yaitu tidak egois, jujur dan disiplin. Diuraikan lebih lanjut apabila ketiga hal tersebut dicapai akan didapatkan karakter unggul yang berupa ikhlas dan bertanggung jawab, sedangkan bagi pemimpin perlu mempunyai karakter adil dan ksatria. Apabila karakter dasar, karakter unggul dan karakter pemimpin bersatu padu dan ada pada diri setiap individu maka akan merupakan kekuatan untuk siap berkarya dan berkompetisi dengan siapa pun.

Karakter (Endarmoko, 2007) merupakan kepribadian, budi pekerti, perangai, watak, jiwa, semangat. Oleh karena apabila mempunyai semangat yang cukup maka diharapkan akan mampu bersaing serta diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah.

Dalam persaingan atau kompetisi akan terjadi gesekan-gesekan psikologis yang berupa konflik yang mengarah ke stres. Oleh karena itu karyawan diharapkan selalu siap sedia untuk menghadapi tekanan-tekanan itu, antara lain dengan melakukan selalu penyesuaian diri.



**Gambar 1: Dikutip dari Jones 2002**

Dijelaskan bahwa tingkatan tekanan atau stress sangatlah bervariasi, sehingga ada sebagian individu yang tidak berhasil untuk menyesuaikan dan memecahkan tekanan itu. Jones (2002) menulis bahwa

1. Apabila tantangan rendah tetapi energi tinggi maka akan berperilaku frustrasi/bosan
2. Apabila Tantangan rendah dan juga energi rendah, maka ini mengisi ulang tenaga yang berarti perlu dipikirkan ulang dan perlu adanya penambahan *knowledge*, *skill* dan *attitude* yang baru
3. Apabila tantangan tinggi dan energi tinggi maka diharapkan kinerja tinggi
4. Apabila tantangan tinggi tetapi energi rendah maka adanya kelelahan/kehabisan tenaga.

Keempat hal di atas, individu diharapkan bisa menjaganya karena bisa menimbulkan tekanan/stressor apabila tidak tercapainya apa yang dikehendakinya.

Landy & Conte,(2004) , mengatakan bahwa tekanan atau stressor terdapat2 hal yang besar dan akan mempunyai dampak baik positif atau negatif, yaitu :

1. Physical/Task Stressor:

- a. tanggung jawab
- b. beban kerja,
- c. waktu kerja,
- d. lingkungan kerja,

2. *Psychological Stressor:*

- a. *Lack of control*
- b. *Interpersonal conflict*
- c. *Role*
- d. *Work-family conflict*
- e. *Emotional labor*

Kesemuanya apabila tidak ditangani secara serius dan berkinambungan akan mengakibatkan beberapa gangguan fisik, psikologis dan akan mengarah ke perilaku yang tidak di hadapkan.

Landy & Conte ( 2004) menjelaskan lebih lanjut, bahwa gangguan tersebut bisa berupa:

1. *Physical/Medical/Physiological ]*

- a. *Heart disease and stroke*
- b. *Ulceirs*
- c. *Back pain and arthritis*
- d. *Headaches*
- e. *Increased blood pressure and heart rate*
- f. *Hormones (adrenalie, noradrenalise, cortisol)*

2. *Psychological*

- a. *Burnout*
- b. *Depression*
- c. *Anxiety*
- d. *Family problem*
- e. *Sleep problem*
- f. *Job dissactifaction*

3. *Behavioral*

- a. *Absence*
- b. *Lateness*
- c. *Drug, alcohol, tobacco abuse*
- d. *Accidents*
- e. *Sabotage/violence*
- f. *Poor decision making/information processing*

- g. *Job performance*
- h. *Turnover*

Sedang Boden (2008) mempertanyakan mengapa karyawan berperilaku negative/buruk di tempat kerjanya, dijelaskan beberapa perilaku tersebut adalah :

1. Terus menerus terlambat
2. Angin-anginan sebelum minum kopi/istirahat
3. Merokok walaupun yang bersangkutan tahu ada larangan
4. Terlalu kritis
5. Mengintimidasi untuk memperoleh hasil
6. Membanting pintu dan laci serta berteriak untuk melampiaskan kemarahan
7. Diam/membisu selama sehari-hari

#### **TAWARAN SOLUSI :**

*Employee Assistant Program* adalah suatu program pendekatan yang didedikasikan oleh perusahaan untuk membantu peningkatan kualitas hidup karyawan dan keluarganya dengan memberikan bantuan dan dukungan dalam mengatasi persoalan pribadi maupun permasalahan yang berasal dari tempat kerja. Dijelaskan lebih lanjut pengertian EAP dalam Federal Occupational Health adalah *Worksite-based, confidential assessment, referral and short-term consultative service for any personal problem that has a negative impact on work performance* (Comisiak,2011)

Sejarahnya diawali di Amerika Serikat di tahun 1900 (Verina, 2002) pendampingan karyawan yang menderita alkoholisme, psikosomatis,usia yang semakin lanjut dari karyawan, problem emosional dari para eksekutif, teknik manajemen, dan membina lingkungan kerja.Ini disebut sebagai Era pertama.

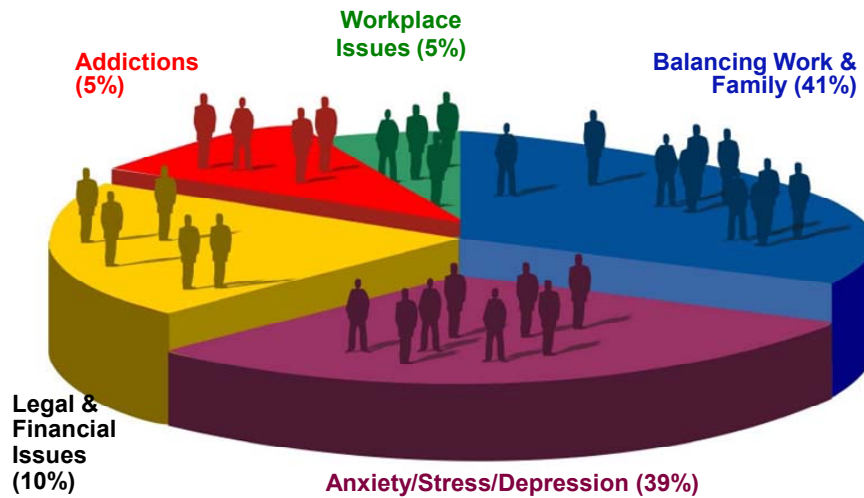
Era kedua, dijelaskan oleh Verina (2002)diarahkan pada pelayanan untuk membantu pengembangan karyawan. Walaupun masih ada penekanan pada karyawan yang kurang sehat dan bagaimana menolong mereka untuk kembali efektif dalam bekerja, dan cakupan EAP adalah kondisi kesehatan mental karyawan secara luas, yakni :

1. *To do more about problems in the workplace*
2. *To act upon the realization that the workplace is both a human-problem breeder, and a problem-resolver*
3. *To humanize the workplace*
4. *To develop new work practices based on the awareness that areas are interrelated in the workplace, i.e. health, wholeness, work, relationships, etc.*

Verina (2002) menulis lebih lanjut mengenai kondisi saat ini yaitu era ketiga yang mulai bergeser menjadi pelayanan hukum dan keuangan, manajemen stress, konseling melalui telepon (hot-line) ataupun tatap muka.

Saat ini di Amerika Serikat penanganan EAP bukan hanya masalah kerja saja tetapi sudah lebih luas cakupannya. Seperti tergambar di bawah ini :

## Use of EAP Services - Sample



Gambar 2 : Dikutip dari [www.corporatecareworks.com](http://www.corporatecareworks.com)

Terlihat bahwa yang menjadi isu utama adalah *Balancing Work & Family* (41 %), kemudian *Anxiety/Stress/Depression* (39%), *Legal & Financial* (10%), *Workplace issues* dan *Addictions* masing-masing (5 %). Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan keluarga merupakan mempunyai dampak positif maupun negatif terhadap kinerja karyawan.

Mengacu pada percakapan data dan juga grafik pada Gambar 2, maka karyawan yang bermasalah dalam penyesuaian diri dan juga mempunyai gangguan psikologik perlu diadakan konseling kerja.

Dalam persaingan ini, baik di tempat kerja maupun guna mendapatkan sertifikasi profesi, yang pasti berpengaruh pada kehidupan karyawan dan keluarganya. Serta adanya dorongan untuk menuji “sukses” yang begitu di gaungkan yaitu bentuk materi., seperti yang disampaikan oleh Prof. Ng Aik Kwang ([www.idearesort.com/trainers/T01.p](http://www.idearesort.com/trainers/T01.p)), menjelaskan bahwa ukuran sukses dalam hidup adalah banyaknya materi yang dimiliki (rumah, mobil, uang, dan barang-barang pribadi yang dianggap canggih eg. HP, BB, dll).

### Bagaimana ?

*Employee Assistant Program (EAP)* merupakan program pendampingan yang bertujuan membuat karyawan tenang, aman dan nyaman meninggalkan keluarga dirumah, serta ada rasa yang sama bagi keluarga yang dirumah melepas orang tua/anak/suami untuk bekerja.

EAP yang awalnya hanya konseling yang dilakukan pada karyawan, saat ini meluas ke keluarga karyawan, yaitu dengan mencoba membantu pelayanan konseling oleh konselor yang terlatih.

Perusahaan saat ini dituntut untuk adil, yaitu menuntut karyawan berprestasi lebih baik dengan juga memperhatikan pemenuhan kebutuhan dasar bagi keluarga yaitu menyediakan konselor di poliklinik (psikolog).

Verina (2002) menegaskan bahwa manajemen stress tidak bisa dilakukan sendirian, harus dilakukan berbagai pihak, apalagi dalam dunia nyata yang penuh persaingan, seperti saat ini. Perasaan gagal dalam menempuh sertifikasi pastinya ditanggapi berbeda antara satu individu dengan individu yang lain; ada ditanggapi dengan senyum tetapi ada yang ditanggapi sangat kecewa yang berkepanjangan.

Psikolog Industri dan Organisasi dan Psikolog Klinis akan banyak membantu dalam menangani dan bagaimana mengelola stress yang berkepanjangan yang di akibatkan kompetisi di dunia kerja. Walaupun sebetulnya bisa juga profesi lain yang telah mendapat pelatihan khusus konseling.

Menurut Lesmana (2011) yang mengutip pendapat Brammer, Abrego & Shostrom di tahun 1993 ada empat langkah konseling yaitu:

1. Langkah 1: Membangun hubungan yaitu dengan cara membangun saling percaya antara konselor dan konseli
2. Langkah 2: Identifikasi dan Penilaian masalah yaitu dengan mencari akar permasalahan dan mencoba melakukan diagnosis
3. Langkah 3: Memfasilitasi perubahan terapeutis, yaitu intervensi dan perubahan yang diharapkan
4. Langkah 4: Evaluasi dan terminasi, merupakan hasil akhir dari serangkaian konseling dan memonitor kelanjutan.

Banyak perusahaan yang tidak mempunyai psikolog, maka bias mengirimkan karyawan ke biro-biro konsultasi psikologi yang membuka layanan konseling atau di beberapa rumah sakit dan Puskesmas.

## **PENUTUP**

*Employee Assistant Program (EAP)* merupakan program yang dipersiapkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan juga membantu permasalahan karyawan yang berkompetisi secara ketat dalam dunia kerja. Apalagi dengan adanya MEA yang mau tidak mau karyawan harus siap. Dan EAP merupakan salah satu alat (tools) untuk membantu meningkatkan daya saing itu .

Di samping itu percakapan di atas akan tidak perlu lagi ada, karena antara atasan-bawahan akan mempunyai pemahaman yang sama akan pentingnya daya saing.





## DAFTAR PUSTAKA

Endarmoko, E (2002), Tesaurus bahasa indonesia, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Comisiak S (2011), *The Employee Assistance Program:A Brief Review for Managers*, Federal. Occupational Heath, May 3, 2011

*Jones, P (2002), Buku pintar : manajemen kinerja, PT Qreator Tata Qreasi, Jakarta*

*Landy, F J& Conte J.M (2004), Work in the 21<sup>st</sup> century, McGraw-Hill, New York*

*Lesmana, J.M, (2011), Dasar dasar konseling, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta*

*Sudewo, E (2011), Character Building, Republika Penerbit, Jakarta*

Nelson-Jones, R (2011), *Teori dan praktek konseling dan terapi* (terjemahan) edisi . keempat, Pustaka Palajar Yogyakarta

Toto Tasmara, KH (2002), Membudayakan etos kerja islami, Gema Insani Jakarta

Verina H. Secapramana (2002), Program pendampingan karyawan (Employee assistance Program): salah satu alternative untuk membantupengembangan kompetensi individu dan organisasi, *Makalah Konferensi APIO*, Surabaya 2-3 Agustus 2002

*www. corporatecareworks. .com*, diunduh tanggal 30 Atril 2014

*www.idearesort.com/trainers/T01.p*