

**PROSIDING****Konferensi Nasional
Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia*****Employee Assistance Programme (EAP): Layanan Organisasi dalam Mengurangi Stres
Karyawan pada Masa Pandemi COVID-19*****Yarmmani**

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral

yarmmani@esdm.go.id**Siti Mutia Anindita**

Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia

mutia.anindita@unusia.ac.id**Mardiyah Hasanati**

International SOS

dyah.san@gmail.com**Abstrak**

Pandemi virus corona Covid-19 berdampak pada berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya pada kehidupan pekerjaan individu dimana pandemi ini mewajibkan sebagian besar karyawan di seluruh dunia bekerja dari rumah, tentu hal ini menimbulkan masalah baru yang berkaitan dengan permasalahan psikologis. Dampak pandemi terhadap kesehatan mental dapat bertahan lebih lama daripada dampak terhadap kesehatan fisik. Strategi untuk meminimalkan penyebaran virus seperti karantina dapat memiliki dampak negatif, salah satunya adalah dapat menimbulkan gejala stres terkait dengan pekerjaan maupun kehidupan personal. Selain itu, kurangnya kebermaknaan hidup selama pandemi yang disebabkan oleh isolasi sosial membuat individu menjadi stres karena terbatasnya interaksi sosial secara fisik. Hal ini memunculkan pertanyaan bagaimana individu dan organisasi dapat secara proaktif mengambil tindakan untuk mencegah timbulnya stres dalam menghadapi situasi ketidakpastian saat ini. Perkembangan *Employee Assistance Programme (EAP)* saat ini belum banyak diterapkan pada organisasi di Indonesia sebagai bentuk inisiatif pengadaan layanan kesehatan mental terutama untuk mengurangi tingkat stres karyawan. EAP adalah program yang diberikan kepada karyawan yang meliputi kebijakan dan prosedur untuk mengidentifikasi atau menanggapi permasalahan karyawan yang mengganggu kinerjanya. Salah satu contoh penerapan EAP berupa penyediaan konseling untuk membantu karyawan dalam mengatasi masalah psikologis di masa pandemi. Tujuan dari studi literatur ini adalah untuk menambah kekayaan pengetahuan akan manfaat penerapan EAP pada organisasi khususnya untuk diterapkan di Indonesia, dimana EAP dapat menjadi salah satu solusi bagi organisasi untuk menyediakan program layanan kesehatan mental bagi karyawannya yang memiliki permasalahan psikologis, khususnya permasalahan stres yang dapat berpengaruh

pada kinerja karyawan di masa pandemi. Metode yang digunakan adalah studi literatur yang dibatasi pada topik-topik terkait EAP. Studi literatur ini menyatakan pentingnya penerapan program EAP untuk mengatasi permasalahan karyawan terutama dalam pengelolaan stres pada masa pandemi COVID-19.

Kata kunci: *Employee Assistance Program (EAP)*, Pandemi, Stres, Kesehatan Mental, Karyawan

Pendahuluan

Keberadaan karyawan di organisasi sangat berperan untuk menjalankan fungsi tertentu sehingga tujuan organisasi dapat direalisasikan. Ketika karyawan sehat secara emosional, mental dan fisik, mereka dapat bekerja dengan produktif di dalam sebuah organisasi. Saat ini, tekanan untuk melaksanakan pekerjaan menciptakan lingkungan yang jauh lebih kompetitif. Tekanan ini bisa memiliki pengaruh negatif pada kesejahteraan karyawan (Kruger, 2011). Karyawan yang menderita akan masalah emosional, masalah keluarga dan konflik rumah tangga, masalah kesehatan mental, masalah penyalahgunaan zat, dan masalah kesehatan lainnya dapat mengganggu karyawan dalam bekerja secara efektif (Attridge, 2012). Sifat pekerjaan itu sendiri kadang-kadang juga dapat berkontribusi pada masalah kinerja karyawan. Selain itu, perubahan sosial dan masalah masyarakat (seperti bencana alam, kekerasan, kesulitan ekonomi) dapat mempengaruhi kesehatan dan perilaku karyawan (Attridge, 2012).

Pandemi COVID-19 merupakan bencana yang memberikan dampak pada kesehatan jiwa dan psikososial setiap orang (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Menurut WHO (2020), kondisi pandemi ini menimbulkan stres pada masyarakat. Sejumlah penelitian terkait pandemi menunjukkan adanya dampak negatif terhadap kesehatan mental penderitanya. Martin (2014), memaparkan kondisi pandemi berpengaruh terhadap kondisi psikologis karyawan, yaitu kekhawatiran terhadap keselamatan pribadi dan keluarga, kedukaan atas kehilangan anggota keluarga atau teman, rasa khawatir akan keuangan dan pemenuhan kebutuhan sehari-hari, ketidakberdayaan dan kekhawatiran akan masa yang akan datang, dan kemarahan terhadap pemerintah dan/atau perusahaan apabila terdapat persepsi bahwa respon terhadap pandemi kurang memadai.

Risiko penyebaran virus dan adanya pembatasan berskala besar menyebabkan banyak perusahaan mengubah sistem kerja menjadi bekerja jarak jauh atau dari rumah (Roberts, 2020; Papandrea, dkk., 2020). Yang menjadi tantangan bagi karyawan adalah menjaga efektifitas komunikasi, kedisiplinan, dan perawatan diri sendiri sementara menghasilkan kesuksesan karir yang berkelanjutan dari rumah yang nyaman atau penuh gangguan. Mereka harus berbagi ruang dengan pasangan, anak, atau anggota keluarga lainnya. Memisahkan kehidupan pribadi dari pekerjaan dapat menjadi sangat sulit. Selama bekerja dari rumah, batasan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menjadi kabur, dengan konsekuensi negatif pada kesejahteraan karyawan.

Dikarenakan penutupan sekolah dan program perawatan anak serta penghentian layanan perawatan dan pengasuhan di rumah, banyak pekerja harus mengerjakan pekerjaan rumah tangga dan tugas pengasuhan (Papandrea, dkk., 2020). Para karyawan tidak hanya dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang tinggi, tetapi juga harus mengelola kehidupan rumah tangga dan merawat tanggungan mereka, khususnya jika mereka mempunyai anak, lansia, atau anggota

keluarga yang sakit atau difabel (Papandrea, dkk., 2020). Hal ini menimbulkan stres tambahan dan kesulitan dalam menyesuaikan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga, serta penurunan keseimbangan kehidupan-pekerjaan yang dapat berdampak negatif pada kesehatan mental karyawan.

Karyawan yang bekerja dari rumah dapat terkena risiko psikososial spesifik seperti isolasi, batasan yang kabur antara pekerjaan dan keluarga, meningkatnya risiko kekerasan dalam rumah tangga, dan lain-lain (Lund, 2018). Ketakutan akan kehilangan pekerjaan, pemotongan gaji, pemutusan hubungan kerja, dan pengurangan tunjangan pun membuat banyak pekerja mempertanyakan masa depan mereka. Rasa ketidakamanan pekerjaan tersebut dapat berdampak berat pada kesehatan mental, serta berkontribusi pada peningkatan tingkat stres kerja, kelelahan, kecemasan, ketidakhadiran kerja, dan penyalahgunaan zat adiktif (Brooks dan Ling, 2020).

Karyawan yang bekerja di lini terdepan seperti tenaga kesehatan, karyawan yang terlibat dalam produksi bahan pokok, bidang transportasi, atau pihak penjaga keamanan menghadapi situasi stres di tempat kerja sebagai akibat dari pandemi COVID-19 (Lai, 2020). Permasalahan utama mereka adalah peningkatan beban kerja, jam kerja yang lebih panjang, dan waktu istirahat yang berkurang. Selain itu, mereka juga khawatir terinfeksi di tempat kerja dan menularkan virus ke orang terdekat. Dvorkin dkk, (2020) juga merinci beberapa stresor yang kerap muncul di dunia kerja pelayanan kesehatan, di antaranya kekhawatiran terhadap keselamatan diri, peningkatan beban dan waktu kerja, tekanan untuk meminimalisir kontaminasi serta meningkatkan kecepatan kerja dan akurasi, ketidakpastian efektifitas penyembuhan COVID-19, ketidakpastian pekerjaan dan finansial perusahaan, kesedihan akibat sakitnya orang terdekat, perasaan bersalah atau frustrasi karena ketidakmampuan untuk membantu, berkurangnya kedekatan interpersonal, stigma masyarakat terhadap profesi tenaga kesehatan dengan risiko paparan yang tinggi, tuntutan untuk tetap terkini dengan perkembangan informasi kesehatan, perubahan besar pada protokol kerja, pengambilan keputusan tanpa informasi yang memadai, tuntutan untuk mempelajari hal baru dalam situasi yang berisiko, serta terbatasnya jumlah tenaga kesehatan akibat terpaparnya beberapa staf di lingkungan klinik atau rumah sakit.

Menurut Papandrea, dkk (2020), stres terkait kerja dapat menimbulkan perilaku yang tidak sehat seperti konsumsi alkohol, peningkatan merokok, kebiasaan makan yang buruk, kurangnya olahraga dan pola tidur yang tidak teratur. Seluruh perilaku ini dapat mempengaruhi kesehatan mental dan berdampak negatif pada kinerja. Untuk orang yang bekerja dari rumah, kelebihan waktu terpapar layar, khususnya larut malam dapat memperburuk kualitas tidur. Kurangnya waktu tidur juga dapat berisiko bagi pekerja di bidang perawatan seperti tenaga kesehatan, karena hal ini dapat membahayakan kualitas mereka dalam memberikan perawatan kepada pasien. Selain itu, pembatasan jarak fisik selama pandemi COVID-19 turut membatasi kesempatan untuk melakukan latihan fisik, padahal latihan tersebut sangat dibutuhkan untuk mengatasi tekanan dan stres.

Dalam rangka untuk menjaga kesehatan karyawan, beberapa pilihan yang tersedia yaitu menyediakan pelayanan kesehatan kerja dan dukungan karyawan melalui *Employee Assistance Program (EAP)*. *Employee Assistance Program* adalah sistem intervensi formal yang mengidentifikasi dan membantu karyawan dengan berbagai masalah pribadi di mana dapat mempengaruhi perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan mereka (Blum & Roman,

1988 dalam Cohen & Schwartz, 2002). Lowe (2004 dalam Ndhlovu, 2010) menyatakan bahwa program dukungan untuk karyawan seperti EAP tidak hanya berkembang di AS, namun juga di Jepang, Singapura, dan Afrika Selatan. Saat ini, keuntungan dari layanan EAP ditawarkan oleh puluhan ribu pengusaha dan digunakan oleh jutaan karyawan di dunia. Menurut survei nasional di Amerika dalam perusahaan sektor swasta yang dilakukan pada tahun 2008, EAP disediakan oleh 89% dari pengusaha besar (lebih dari 500 karyawan), 76% dari pengusaha menengah (100 s/d 499 karyawan) dan 52% pengusaha kecil (1 s/d 99 karyawan) (Society for human resources management, 2008 dalam Attridge, 2012). Perkembangan EAP di Asia Pasifik pun telah diaplikasikan di lingkup negara. Di Hong Kong, misalnya, konsultan eksternal membantu karyawan dan anggota keluarga mengelola pekerjaan dan stres, masalah keluarga, kesehatan mental, kesedihan atau trauma, dan tantangan lainnya. Di Jepang, layanan ini tersedia melalui tim konsultan yang mengkhususkan diri dalam konseling, hukum, akuntansi dan psikologi (UBS, 2013).

Tidak dapat dipungkiri bahwa penelitian yang berhubungan dengan EAP di Asia belum ada banyak khususnya di Indonesia. Dave (2013) menyatakan bahwa EAP merupakan konsep baru di Asia sehingga referensi mengenai penelitian kebutuhan akan EAP tidak banyak ditemukan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kosala (2013) bahwa masih belum ada penelitian di Indonesia mengenai EAP yang disebabkan oleh hanya sedikit EAP konsultan di Indonesia dimana EAP merupakan suatu konsep baru. Salah satu penelitian mengenai sumber EAP di Asia tenggara oleh O'Donnell (1994) menyatakan bahwa EAP di Jakarta pada tahun tersebut berbentuk ICAC (International Community Activity Center) yang mengadakan kontrak dengan layanan EAP bagi korporat U.S. yang memiliki karyawan yang bekerja di Indonesia. Namun demikian, penelitian tersebut terbatas pada penggunaan penyalahgunaan alkohol dan penyalahgunaan narkoba dengan menawarkan pelayanan konseling.

Kajian Literatur

Stres Karyawan pada Masa Pandemi COVID-19

Saat dihadapkan pada situasi stres, individu dapat mengalami goncangan secara fisik, mental, perilaku, dan/atau emosional (The Canadian Association of Blue Cross Plans, 2020). Gangguan fisik yang dapat terjadi seperti sakit kepala, sakit perut, kedinginan, kelelahan, dan gangguan tidur. Selain reaksi fisik tersebut, dapat terjadi kebingungan, kesulitan konsentrasi, dan mengingat kembali situasi tersebut di benaknya. Beberapa orang mengalami perubahan seperti menjadi mudah terkejut, menghindari tempat dimana insiden tersebut terjadi, atau menarik diri dari teman dan keluarga. Orang lain mungkin menjadi mudah marah, sedih, merasa bersalah, takut, kehilangan atau mati rasa. Meskipun reaksi tersebut adalah respon yang wajar terhadap peristiwa stres, orang dapat merasa kewalahan dan tidak mampu mengatasi tuntutan sehari-hari. Ketika individu menemui bahaya, tubuh mempersiapkan diri untuk *fight*, *flight*, atau *freeze* (Martin, 2014). Individu dengan tendensi *fight* cenderung terlibat dalam konflik interpersonal. Individu dengan karakter *flight* akan menolak untuk bekerja dan mungkin mengambil cuti atau absen. Mereka yang *freeze* akan merasa mati rasa, tidak berdaya, dan tidak mampu berfungsi secara optimal.

Pada hakikatnya, stres dapat berguna (The Canadian Association of Blue Cross Plans, 2020). Perasaan stres dapat membuat karyawan terus bekerja dan memfokuskan tujuan. Merasa stres adalah respon yang cukup banyak dialami dalam situasi pandemi seperti ini. Karyawan dapat merasa bahwa mereka tidak cukup baik di pekerjaan, bahwa terdapat tuntutan yang tinggi di pekerjaan, dan tekanan tambahan termasuk mengikuti protokol kesehatan yang ketat. Beberapa stresor dari kehidupan pribadi juga dapat mempengaruhi kesehatan mental karyawan di pekerjaan sehari-hari.

Tubuh manusia dirancang untuk mengalami stres dan bereaksi terhadapnya. Stres dapat berdampak positif yaitu menjaga individu tetap waspada, termotivasi, dan siap untuk menghindari bahaya. Stres menjadi negatif ketika individu menghadapi tekanan terus menerus tanpa pelepasan atau relaksasi antar stresor. Sebagai akibatnya, individu menjadi bekerja berlebihan dan terbentuk ketegangan terkait stres. Stres yang berkelanjutan tanpa pelepasan dapat mengarah kepada kondisi yang disebut *distres*, yaitu reaksi stres yang negatif. *Distres* dapat mengganggu keseimbangan internal tubuh dan menimbulkan gejala fisik seperti sakit kepala, sakit perut, tekanan darah tinggi, nyeri dada, penyakit disfungsi seksual, dan gangguan tidur. *Distres* juga dapat mengakibatkan gangguan emosional seperti depresi, serangan panik, kekhawatiran berlebihan, dan bentuk kecemasan lainnya.

Edenfield dan Blumenthal (2011) memaparkan beberapa dampak stres pada individu. Secara fisik, reaksi stres dapat muncul dalam gejala seperti kurang tidur, masalah pencernaan atau pernapasan, peningkatan tekanan darah, kelelahan, sakit kepala, penurunan nafsu makan, nyeri otot. Dari segi perilaku, reaksi stres dapat mengambil berbagai bentuk seperti respon saraf atau *tics* (misalnya menggigit kuku), peningkatan konsumsi alkohol, dan menurunnya frekuensi aktifitas. Selain itu juga dapat terjadi perubahan perilaku seperti permusuhan, impulsivitas, penyalahgunaan alkohol dan obat-obatan terlarang, atau performa kerja yang buruk (Martin, 2014). Akumulasi stres juga dapat mengurangi akurasi kerja dan meningkatkan kemungkinan kesalahan, memperketat risiko kecelakaan kerja (ILO, 2016). Secara psikologis, reaksi terhadap stres dapat berefek pada perubahan suasana hati (misalnya depresi, kecemasan atau agresi), mengurangi tingkat toleransi dan kesabaran, serta mengganggu proses kognisi (misalnya penurunan konsentrasi, mudah lupa, kurang memperhatikan detail). Dari sisi organisasi, beberapa dampak stres yang paling umum yaitu peningkatan ketidakhadiran, penurunan kinerja, berkurangnya keterlibatan karyawan, yang dapat mengakibatkan meningkatnya tingkat kecelakaan kerja, konflik interpersonal, miskomunikasi, serta kurang efektifnya pengambilan keputusan dalam organisasi.

Apabila tidak diukur dan dikelola dengan tepat, risiko psikososial dapat meningkatkan stres dan mengakibatkan masalah kesehatan mental dan fisik (Stansfeld & Candy, 2020). Respon psikologis mencakup perasaan murung, kurang termotivasi, kelelahan, kecemasan, depresi, dan pikiran untuk bunuh diri. Dimungkinkan juga terdapat perubahan perilaku seperti perubahan kemampuan sesorang untuk relaks, tingkat iritabilitas, peningkatan penggunaan tembakau, minuman beralkohol dan obat-obatan terlarang sebagai cara untuk mengatasi stres.

Peristiwa stres dapat secara serius mempengaruhi kesehatan emosional, bagaimana individu merespon dapat mempengaruhi pemulihan seseorang dan membatasi risiko lebih jauh (The Canadian Association of Blue Cross Plans, 2020). Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan selama stres oleh individu yang bersangkutan dan organisasinya yang dapat membantu individu kembali ke kehidupan dan pekerjaannya secara efektif. Secara personal,

terdapat beberapa hal yang dapat individu lakukan untuk mengelola efek dari peristiwa stres, yaitu olah raga secara teratur, pola makan yang sehat, menjaga keterhubungan sosial, istirahat dan relaksasi, menulis jurnal pribadi, melakukan aktivitas hobi, menghindari narkoba dan alkohol, dan penerimaan diri sendiri.

Lingkungan kerja dapat terdampak ketika individu merasa kewalahan dengan peristiwa stres (The Canadian Association of Blue Cross Plans, 2020). Karyawan dapat menjadi kecewa dengan tempat kerjanya jika mereka merasa masalah mereka tidak ditanggapi secara serius atau mereka tidak diberikan dukungan yang memadai. Melindungi karyawan dari stres dapat membantu mereka untuk berkinerja lebih baik dalam mengemban perannya. Atasan dapat memberikan dukungan kepada karyawan dalam menindaklanjuti situasi sulit di pekerjaan. Setelah kejadian stres, karyawan yang terdampak perlu diberikan kesempatan untuk membicarakan apa yang terjadi. Selama pandemi ini, atasan dan organisasi perlu beralih ke saluran atau platform digital untuk melakukan hal tersebut. Karyawan diberi waktu untuk menceritakan tentang apa yang terjadi dan menentukan apakah memerlukan bantuan tambahan. Selanjutnya, memastikan bahwa setiap karyawan terinformasi mengenai bagaimana mengakses dukungan tersebut. Ketika posisi pemimpin terdampak oleh situasi stres, membantu bawahannya untuk mengatasi stres dapat menjadi sulit. Pimpinan dapat memanfaatkan dukungan dari tim EAP untuk berkonsultasi mengenai bagaimana berespon secara suportif dan sesuai dengan peristiwa yang telah terjadi. Respon yang sesuai dengan situasi sulit tersebut dapat membantu individu terlibat dan meningkatkan kesehatan organisasi secara keseluruhan.

Pimpinan, supervisor dan manajer lainnya memiliki peran penting dalam mengatasi dampak COVID-19 pada kesehatan mental (National Safety Council, 2020). Memimpin dengan memberi contoh dan membangun budaya keselamatan mental adalah penting. Membangun keselamatan mental, emosional dan psikologis dalam setiap proses (komunikasi, pelatihan, dan lain-lain) dapat membangun resiliensi di dunia kerja. Buruknya kesehatan mental dan stresor di tempat kerja dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap serangkaian penyakit fisik, kelelahan, dampak finansial dari *work from home*, dampak negatif pada produktifitas, serta peningkatan biaya perawatan kesehatan. Secara lebih rinci, langkah yang dapat dilakukan oleh lini Manajer untuk membantu mengatasi permasalahan stres karyawan yaitu:

1. Menyadari bahwa stres dan distraksi mental dapat membahayakan kesehatan pekerja dan lebih waspada dengan pekerja yang menjalankan tugas beresiko tinggi (National Safety Council, 2020).

2. Mempromosikan dialog terbuka mengenai kesehatan mental di tempat kerja (The Canadian Association of Blue Cross Plans, 2020). Pemimpin perlu secara reguler memantau kesejahteraan karyawan dan memelihara lingkungan yang mendukung komunikasi terbuka mengenai kesehatan mental. Pemimpin dapat memberikan ruang kepada karyawan untuk menyuarakan aspirasi, misalnya dengan mengizinkan karyawan untuk menyuarakan pendapat, menanyakan pertanyaan, dan mendorong dukungan sebaya di antara karyawan.

3. Memastikan ketersediaan informasi terkini yang akurat mengenai langkah menjaga efektifitas kerja selama pandemi. Hal ini dapat membantu karyawan mengurangi kekhawatiran atas ketidakpastian dan membantu karyawan mengambil kendali atas situasi.

4. Memberikan contoh, mendorong dan mendukung *work life balance* selama bekerja jarak jauh. Pemimpin dapat mengizinkan karyawan untuk beristirahat. Istirahat saat bekerja penting untuk kesehatan mental karyawan. Waktu istirahat ini memungkinkan karyawan untuk menerapkan kegiatan perawatan diri yang bermanfaat.

5. Memberikan dukungan pelatihan apabila memungkinkan, misalnya Pelatihan terkait Pertolongan Psikologis Pertama (*Psychological First Aid*) sehingga dapat meningkatkan keterampilan karyawan dalam mengenali gejala stres dan memberikan dukungan yang berguna untuk diri sendiri maupun koleganya. Lebih lanjut, pemimpin dapat menginisiasi kelompok dukungan dan memberikan pelatihan kepada pemimpin kelompok terkait keterampilan moderator, menangani topik sensitif, dan lain-lain.

6. Memfasilitasi akses terhadap layanan penunjang. Pemimpin perlu memastikan bahwa karyawan memahami cara mengakses layanan dukungan psikososial dan kesehatan mental, khususnya program EAP.

Employee Assistance Program (EAP)

Employee Assistance Program (EAP) adalah program yang diberikan kepada karyawan, yang meliputi kebijakan dan prosedur untuk mengidentifikasi atau menanggapi kesulitan karyawan yang mungkin atau mungkin tidak mengganggu kinerja (Walsh, 1982 dalam Gellman & Turner, 2013). *Employee Assistance Professionals Association (EAPA, 2020)* mendefinisikan EAP sebagai program berbasis tempat kerja yang dirancang untuk membantu dalam identifikasi dan penyelesaian masalah produktivitas yang terkait dengan karyawan terganggu oleh kekhawatiran terkait kesehatan, perkawinan, keluarga, keuangan, alkohol, narkoba, hukum, permasalahan psikologis, emosional, stres, atau keprihatinan pribadi lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja kerja karyawan. Kegiatan inti spesifik EAP meliputi konsultasi ahli dan pelatihan kepada personel yang tepat dalam identifikasi dan resolusi masalah kinerja yang terkait dengan keadaan pribadi karyawan tersebut, serta asesmen, diagnosis, pengobatan dan bantuan, pembentukan hubungan antara tempat kerja dan sumber daya eksternal yang menyediakan layanan yang relevan, dan tindak lanjut layanan bagi karyawan yang menggunakan layanan tersebut. Salah satu proses EAP adalah konseling, Adisti (2006) menyatakan bahwa terdapat beberapa kelebihan EAP dibandingkan dengan konseling yaitu:

Tabel 1. Kelebihan EAP Dibanding Konseling

Konseling	EAP
Dilakukan saat terdapat masalah	Dilakukan secara terus menerus sebagai sarana pencegahan awal dari suatu masalah yang mungkin timbul
Cakupan bantuan terbatas masalah pribadi atau pekerjaan	Cakupan bantuan menyeluruh, terdiri dari masalah pribadi, pekerjaan, keluarga dan perkawinan, keuangan, hukum dan Kesehatan
Dilakukan oleh klien itu sendiri	Dapat dilakukan oleh klien maupun anggota keluarganya

Bantuan diberikan dengan keterbatasan waktu	Bantuan dapat diberikan 24 jam penuh
Klien hanya mendapatkan solusi masalah	Selain solusi masalah, klien juga mendapatkan bantuan informasi mengenai <i>childcare</i> dan <i>elder care</i> .
Dipungut biaya	Tidak dipungut biaya

(sumber: Adisti, 2006)

Pada awalnya layanan EAP diberikan oleh Staff EAP dari internal perusahaan yang menyediakan seluruh layanan yang dibutuhkan (Attridge dkk., 2013). Selanjutnya, *internal EAP* menjadi semakin langka karena *external EAP* (layanan yang dikontrak dari vendor eksternal) dan *hybrid EAP* (kombinasi Staff EAP Internal di dalam organisasi yang berpartner dengan vendor eksternal) menjadi lebih lazim. Beberapa perusahaan yang menyediakan program EAP khusus selama pandemi di antaranya:

1. *Starbucks* memberikan benefit kesehatan mental melalui EAP bagi karyawan yang bekerja 20 jam atau lebih per minggu (misalnya, setiap karyawan dan anggota keluarganya dapat mengakses 20 sesi konseling gratis setiap tahun) (Business Insider, 2020).
2. *Target* menambahkan sumber daring secara gratis (biasanya 5 sesi konseling gratis) untuk membantu kesehatan fisik, mental, dan emosional.
3. *M Health Fairview* menugaskan staf internal mereka untuk menyediakan layanan EAP virtual dan menambahkan materi yang diperluas dengan tip tentang bekerja dari rumah, pembelajaran jarak jauh, dan kebutuhan lainnya (Dvorkin dkk., 2020).
4. *Intermountain Healthcare* membuat halaman web khusus COVID-19 untuk karyawan dengan webinar terkini mengenai manajemen stres dan layanan pendukung (Intermountain Healthcare Employee Assistance Program, 2020).

EAP Workshop Manual of the Department of Traditional and Corporate Affairs (2000 dalam Ndhlovu, 2010) membuat daftar keuntungan dari pengadaan EAP yaitu meningkatkan produktifitas kerja, mengurangi pergantian staf, menurunkan ketidakhadiran kerja, meningkatkan citra perusahaan yang lebih baik untuk perekrutan, mengurangi tingkat kecelakaan kerja, dan menghemat biaya premi asuransi kesehatan karyawan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Dickman & Emener (dalam Emener, Hutchison & Richard, 2003) bahwa keuntungan tersedianya EAP di perusahaan bagi manajemen perusahaan, bagi karyawan, dan bagi program EAP sendiri adalah sebagai berikut:

Bagi manajemen, EAP dapat meningkatkan kerjasama antara supervisor perwakilan pihak manajemen dan serikat buruh dan meningkatkan semangat kerja karyawan. Ketika serikat dan manajemen bekerjasama untuk membantu masalah karyawan melalui program EAP, semangat kerja karyawan cenderung meningkat dan menjadi positif. Karyawan yang bermasalah pun lebih banyak terbantu. Dengan membantu karyawan meraih fungsi diri yang lebih fungsional, akan membawa dampak yang positif pada produktivitas.

Bagi karyawan, EAP memberikan bantuan yang nyata ketika karyawan mendapatkan masalah. Stigma budaya selalu menyarankan bahwa seseorang harus dapat memecahkan masalahnya sendiri. Dengan adanya lingkungan pekerjaan yang diliputi rasa percaya, membuat karyawan menjadi lebih nyaman dalam meminta bantuan dan menerima bantuan,

karena tidak mudah bagi seseorang untuk mengakui bahwa ia membutuhkan bantuan. Selain itu, karyawan dapat mengakses bantuan tanpa harus mengkhawatirkan mengenai biaya yang harus dikeluarkan.

Bagi tim EAP sendiri, tim berwenang untuk menyelenggarakan program seperti promosi EAP, tindak lanjut, evaluasi persepsi karyawan terhadap efektifitas program. Tim EAP juga mendapatkan kesempatan untuk bekerjasama dengan manajemen puncak dan serikat pekerja dalam implementasi program EAP di perusahaan.

Metodologi

Desain penelitian yang digunakan adalah metode studi literatur yang dibatasi pada topik-topik terkait *Employee Assistance Program* (EAP). Jurnal yang digunakan dalam studi literatur ini didapatkan melalui *database* penyedia jurnal internasional *Elsevier* dan jurnal terkait EAP, pandemi COVID-19 dan stres melalui *google scholar*. Penulis membuka website www.elsevier.com, SHRM, EAPA dan www.google scholar.com, menuliskan kata kunci *employee assistance program* dan dipilih *full text*. Dari pencarian tersebut, muncul 1.429 temuan, kemudian dipersempit dengan kata kunci *review article* dan *research article* sehingga ditemukan 814 temuan yang selanjutnya diurutkan dari yang terbaru. Kemudian penulis mempersempit lagi dengan menuliskan kata kunci *employee assistance program* dan *pandemic* sehingga muncul 81 temuan. Demikian juga untuk *google scholar* didapatkan 8.800 temuan, disesifikan dalam 10 tahun terakhir serta menambahkan kata kunci *pandemic* dan *stres* sehingga didapatkan sebanyak 310 temuan. Mengenai pemilihan bahasa tidak dilakukan karena semuanya jurnal yang ditemukan telah menggunakan bahasa Inggris. Sifat dari penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu penguraian secara teratur data yang telah diperoleh, kemudian diberikan pemahaman dan penjelasan agar dapat dipahami dengan baik oleh pembaca.

Implementasi EAP di Perusahaan Selama Pandemi COVID-19

Penerapan *Employee Assistance Program* (EAP) selama masa pandemi COVID-19 tak lepas dari keberadaan HRD di organisasi. Beberapa peran HRD dalam penyediaan *Employee Assistance Program* yaitu (Norton dan Currens, 2020):

1. HRD menghubungkan karyawan dengan layanan kesehatan mental, mendorong penyedia EAP untuk lebih aktif dalam layanan konseling daring.
2. Membentuk kelompok advokasi sebaya yang melibatkan pekerja lini terdepan, serikat pekerja, dan lainnya untuk membina komunikasi dan mengurangi stigma terkait mencari bantuan untuk permasalahan kesehatan mental, emosional, dan stres.
3. Membentuk gugus tugas kesehatan mental dengan perwakilan dari seluruh area fungsional. Memberikan pelatihan mengenai bagaimana mengenali tanda-tanda masalah kesehatan, pendekatan untuk menanganinya, dan cara menghubungi petugas EAP.
4. Memastikan bahwa EAP menawarkan konseling finansial untuk membantu karyawan mengelola stres finansial.
5. Memastikan bahwa EAP menawarkan konseling untuk stres akibat penyalahgunaan zat, kelelahan, masalah keluarga, dan bantuan kesehatan mental umum khususnya bagi karyawan yang positif COVID-19 atau kehilangan orang terdekat.

6. Melatih karyawan mengenai strategi untuk mengatasi stres yaitu *locus of control*, bersyukur, meditasi, *mindfulness*, relaksasi, latihan pernafasan, yoga, visualisasi, *cognitive reframing tapping*, manajemen waktu, serta aktifitas fisik seperti olah raga, berkebun, bermain musik, menari, kesenian, dan humor.
7. Mengedukasi karyawan mengenai: Pengaruh COVID-19 terhadap stres, kesehatan mental, dan penggunaan zat; Mengenali tanda-tanda penyalahgunaan zat atau gangguan kesehatan mental; Bagaimana memberikan pertolongan pertama pada kesehatan mental; Menyediakan sumber informasi terpercaya yang dapat diakses oleh masing-masing karyawan.

Layanan EAP tetap beroperasi selama pandemi untuk membantu orang yang memerlukan layanan konseling (The Canadian Association of Blue Cross Plans, 2020). Layanan diberikan melalui media telepon, video konferensi, dan konseling berbasis teks. Tim EAP menyediakan informasi untuk menjaga kesehatan mental selama pandemi. Di sepanjang tahun 2020, Mayo Clinic Rochester melakukan survey kepada pengguna EAP dan ditemukan bahwa pengguna EAP banyak berkonsultasi tentang topik-topik seperti permasalahan hubungan dalam rumah tangga dan pekerjaan, stres, keseimbangan pekerjaan dan kehidupan, ketergantungan, permasalahan pekerjaan, kekhawatiran akan kesehatan dan pekerjaan di masa depan (Couser dkk., 2020). Perubahan di pekerjaan yang terjadi selama pandemi yaitu perubahan situasi kerja termasuk tanggung jawab dan tugas-tugas baru, pekerjaan menjadi lebih sibuk, penyesuaian dengan metode bekerja dari rumah, perasaan tidak berdaya dengan perubahan cepat yang dipaksakan, ketidakpuasan dengan perubahan rutinitas harian, serta menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan rumah tangga.

Couser dkk. (2020) memaparkan bentuk-bentuk layanan EAP yang disediakan oleh perusahaan untuk karyawan di masa pandemi COVID-19 antara lain menyediakan asesmen untuk memeriksa kesehatan mental dan tingkat stres karyawan; mengadakan pelatihan pertolongan psikologis pertama seperti pelatihan *mindfulness* guna meningkatkan kapasitas karyawan dalam melakukan pencegahan dan penanganan stress; penyediaan layanan dukungan psikososial dan kesehatan mental di masa pandemi seperti program konseling dan *virtual coaching* (Papandrea, dkk., 2020). Terdapat beberapa format yang ditawarkan seperti tatap muka, video dan telepon. Karyawan dapat memilih metode yang sesuai dengan preferensinya; membuat *website* sebagai sumber informasi utama dari pihak otoritas perusahaan, termasuk akses ke sumber-sumber seperti EAP dan artikel dan video mengenai metode pengelolaan stres selama masa pandemi COVID-19; menyediakan teknik pengurangan stres dan penenangan diri yang dapat diakses karyawan seperti relaksasi daring, kelas meditasi, tutorial, dan aplikasi (Papandrea, dkk., 2020); *newsletter* bulanan yang diemailkan kepada karyawan; menyebarkan brosur maupun pengumuman yang berisi fakta-fakta dan tips terkait manajemen stres bagi pribadi dan keluarga; pembuatan kelompok di media sosial sebagai wadah untuk saling berbagi pengalaman dan dukungan terkait stres di masa pandemi; membentuk kelompok dukungan sebaya ataupun *buddy system* untuk memonitor stres dan kelelahan dan memberikan dukungan psikologis.

Bagi jajaran Manajer, EAP juga menyediakan layanan guna meningkatkan kapasitas Manajer dalam mengelola timnya di masa pandemi COVID-19 (Couser dkk., 2020). Beberapa bentuk layanan yang disediakan perusahaan yaitu video, artikel, webinar, dan presentasi yang berfokus pada permasalahan kepemimpinan dalam situasi pandemi dan ketidakpastian;

memberikan bimbingan mengenai implementasi protokol kesehatan di unit kerja; melatih jajaran pimpinan mengenai pentingnya manajemen stres dan dukungan psikososial; menyediakan pelatihan untuk manajer mengenai bagaimana mengidentifikasi karyawan yang membutuhkan bantuan psikologis; menyediakan konsultasi untuk manajer yang sedang mengatasi situasi dan permasalahan karyawan yang rumit yang muncul selama wabah pandemi.

Pembekalan lebih lanjut yang dapat diberikan oleh gugus tugas EAP kepada Manajer dalam menindaklanjuti masalah kesehatan mental akibat pandemi sesuai dipaparkan oleh Papandrea, dkk. (2020) yaitu melatih Manajer untuk bertindak sebagai teladan dalam mempromosikan perilaku sehat dan lingkungan yang mendukung; melatih Manajer untuk mengenali dan memantau berbagai tanda gangguan stres seperti sikap ketidakpuasan, perilaku destruktif, menarik diri, penurunan kinerja, dan absensi; menginformasikan kepada Manajer mengenai berbagai inisiatif dukungan psikologis yang tersedia di tempat kerja termasuk akses ke layanan EAP yang dapat digunakan oleh karyawan; melatih Manajer dalam membimbing karyawan yang bekerja dari rumah mengenai bagaimana bekerja secara aman dan efektif, serta memperhitungkan risiko psikologis lainnya; mengedukasi Manajer mengenai praktik terbaik untuk menangani pekerja jarak jauh sehingga mereka dapat lebih baik dalam memberikan mentor dan dukungan kepada timnya; dan mengedukasi Manajer untuk tetap menghargai privasi karyawan. Informasi terkait kesehatan karyawan, permasalahan pribadi atau keluarga seharusnya tidak disebarluaskan ke orang lain tanpa persetujuan dari karyawan yang bersangkutan.

Implementasi EAP untuk Tenaga Kesehatan

Lingkungan kerja pelayanan kesehatan menimbulkan stres yang dapat mengakibatkan penurunan kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan perawatan pasien sesuai standar (Walsham & Kilner, 2020). Kemungkinan memberikan perawatan kepada rekan, kemungkinan dirinya terinfeksi, dan kemungkinan menularkan virus kepada anggota keluarga dapat meningkatkan stres tenaga kesehatan tersebut. Isolasi sosial dan gangguan pada kehidupan keluarga yang ditimbulkan oleh pembatasan sosial dan *lockdown* dapat memperburuk kesehatan karyawan. Beberapa perusahaan telah merencanakan layanan untuk mengurangi dampak negatif secara psikologis dari pandemi ini. Kuncinya adalah mengidentifikasi pemicu stres di setiap fase pandemik dan bagaimana hal itu dimitigasi. Dukungan EAP untuk mengatasi stres karyawan dapat diimplementasikan dalam beberapa fase. Fase pertama yaitu persiapan krisis dengan langkah sebagai berikut:

1. Mengalokasikan pelatihan untuk karyawan mengenai situasi yang berpotensi stres.
2. Mengidentifikasi staf yang rentan terhadap stres sejak dini.
3. Mengalirkan informasi yang akurat dari sumber tunggal mengenai Covid-19 yang mencakup video mengenai saran-saran atau berita terkini, bagian tanya jawab terkait topik kesejahteraan karyawan dan stres kerja, serta menyediakan dukungan dan konseling karyawan secara virtual.

Fase aktif dijalankan ketika situasi kerja menimbulkan risiko psikologis yang tinggi. Langkah yang diambil dalam fase ini yaitu:

1. Membentuk tim khusus untuk mengidentifikasi kebutuhan psikososial dan mengukur kesejahteraan emosional karyawan.

2. Mengidentifikasi tokoh kunci dalam tim, menetapkan peran yang jelas, dan menentukan anggota tim yang berkoordinasi dengan layanan HR.

3. Menyampaikan perawatan psikologis formal secara bertahap.

4. Mempromosikan kelompok dukungan sebaya.

5. Mengusulkan rotasi karyawan dari bagian dengan tingkat stres tinggi ke bagian dengan tingkat stres yang lebih rendah.

Fase pemulihan dijalankan saat telah terjadi penurunan tingkat stres karyawan. Langkah yang diambil meliputi:

1. Monitoring aktif, berkoordinasi dengan tim *wellbeing* di rumah sakit untuk memfasilitasi monitoring berkelanjutan.

2. Pemberian dukungan sebaya secara berkelanjutan.

3. Pengukuran dan asesmen secara reguler terkait kebutuhan psikologis karyawan guna mengantisipasi munculnya gangguan di kemudian hari.

Hasil dan Diskusi

Pandemi COVID-19 adalah peristiwa berkelanjutan yang menghadirkan tantangan khusus. Dampak kesehatan mental jangka panjang dari pandemi COVID-19 tetap harus ditentukan karena diasumsikan bahwa beberapa petugas kesehatan akan berjuang dan membutuhkan perawatan kesehatan mental yang tepat. Layanan untuk mendukung sektor kritis tenaga kerja ini sangat penting. EAP membutuhkan studi longitudinal lebih lanjut dan pengembangan yang inovatif. Hal ini sejalan dengan penelitian Sandys (2015) mengenai evolusi EAP di Amerika Serikat yang dilakukan selama 20 tahun terhadap 26 penyedia layanan EAP. Penelitian ini menggunakan metode studi kualitatif dengan teknik wawancara kepada 26 pemimpin teratas vendor EAP eksternal di Amerika Serikat yang telah menyediakan layanan EAP sejak tahun 1993 atau sebelumnya. Hasilnya bahwa EAP diharapkan dapat mengembangkan programnya guna menunjang kelangsungan hidup karyawan sehingga lebih kompetitif. Program EAP dapat mengikuti kemajuan teknologi, namun tetap diupayakan berjalan secara efisien dan efektif.

Davina Smith (2019) mengeksplorasi persepsi karyawan yang tersebar secara geografis mengenai akses ke layanan manajemen stres EAP. Studi tersebut mendukung proposisi bahwa karyawan yang tersebar secara geografis memiliki persepsi unik mengenai akses ke sumber daya manajemen stres EAP. Beberapa partisipan sepakat bahwa jarak fisik berpengaruh pada tingkat kesadaran dan pemahaman mereka mengenai layanan EAP yang tersedia dan menimbulkan peningkatan waktu dan upaya yang diperlukan untuk mengakses layanan yang tersedia. Para peserta pun menyarankan untuk meningkatkan komunikasi EAP dengan pengingat berkala, pelatihan dan tautan akses langsung sehingga informasinya dapat dipahami, familiar, dan mudah diakses untuk mengatasi masalah langsung secara tepat waktu.

Pada layanan EAP, kegiatan promosi atau sosialisasi akan layanan EAP juga menjadi sangat penting, sesuai dengan hasil dari penelitian Smith (2019), Shepps & Greer (2018), dan Erhard (2019) yang menemukan bahwa materi promosi menjadi sumber rujukan utama untuk pengenalan program EAP agar dapat diakses dan digunakan oleh karyawan dengan efektif. Sehingga perlu adanya penelitian lanjutan terkait efektivitas materi promosi EAP dengan peningkatan penggunaan layanan EAP.

Smith (2019), Shepps & Greer (2018), dan Erhard (2019) memiliki kesamaan dalam penekanan masalah pada hal sosialisasi EAP, karena menurut materi promosi EAP adalah sumber rujukan utama untuk pengenalan program EAP agar dapat diakses dan digunakan oleh karyawan dengan efektif. Hal ini diperkuat dengan penelitian Erhard (2019) dengan mengadakan studi kasus dan wawancara kepada 15 orang yang terdiri dari pekerja sosial profesional dan perwakilan perusahaan (HRD) untuk mengetahui bagaimana pekerja sosial memberikan penilaian terhadap karyawan yang diberikan bantuan dan bagaimana perusahaan memandang layanan EAP. Hasilnya, promosi terkait EAP di perusahaan sudah cukup efektif dalam memberikan informasi yang tepat sasaran untuk karyawan mengenai EAP sebagai program layanan untuk karyawan. Erhard (2019) pun mengusulkan agar promosi EAP kepada karyawan harus disampaikan dengan tepat, agar penggunaan EAP tersebut dapat berjalan dengan efektif.

Penelitian mengenai penggunaan EAP dilakukan oleh Brooks dan Ling (2020) yang melakukan survei persepsi kesehatan mental karyawan dari 300 orang, untuk memeriksa apakah terdapat peningkatan kebutuhan pelayanan kesehatan mental karyawan dan penggunaan EAP selama masa pandemi COVID-19. Hasilnya mengindikasikan bahwa kebutuhan penggunaan EAP meningkat selama masa pandemi COVID-19. Penekanan pada peningkatan penggunaan EAP pada masa pandemi dijabarkan pada penelitian Hughes & Fairley (2020) yang membahas mengenai dampak dari Pandemi COVID-19 dilihat dari perspektif EAP. Dibuat berdasarkan hasil studi literatur terkait efek psikologis yang dialami oleh tenaga kerja kesehatan di New York City (NYC) selama kondisi pandemi yang ekstrim dan merugikan. Meskipun ini adalah studi observasi berdasarkan peristiwa baru-baru ini di USA, studi ini berdasarkan peninjauan data survei yang dikumpulkan di Wuhan China dan NYC. Hasil dari perbandingan aktivitas EAP sebelum dan sesudah COVID-19 adalah selama tahun 2020 total penggunaan layanan EAP meningkat sebanyak 2.351 aktivitas dibandingkan pada tahun 2019 sebanyak 1.082 aktivitas.

Penelitian Zarkin, dkk. (2000) membahas tentang penggunaan EAP pada asuransi kesehatan untuk mengamati perbedaan antara kecenderungan individu dalam penggunaan asuransi kesehatan dan program EAP, dengan peserta sebanyak 488 orang. Hasilnya ditemukan bahwa program EAP memiliki pengaruh terhadap karyawan yang memiliki asuransi kesehatan. EAP mampu mengidentifikasi masalah perilaku dan kesehatan lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja dan ketepatan waktu di tempat kerja. Dengan asuransi kesehatan yang menawarkan EAP, karyawan dapat dengan mudah mengakses program EAP sehingga karyawan dapat menggunakan program EAP secara konsisten dan tuntas. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya bukti penelitian berupa klaim kesehatan asuransi terkait EAP selama 33 bulan setelah kontak awal EAP dilakukan.

Beberapa studi terkait efektifitas penerapan EAP telah dilakukan di beberapa wilayah di dunia. Roche, dkk (2018), Richmond, dkk. (2016) Kirk & Brown (2003), dan Zarkin, dkk (2000) mengangkat masalah yang sama sebagai poin penting dalam penelitiannya yaitu pengaruh EAP terhadap masalah perilaku dan kesehatan karyawan di tempat kerja. EAP memberikan dampak positif terhadap kesehatan mental karyawan seperti pengurangan gejala depresi dan kecemasan karyawan, peningkatan produktivitas, dan pengurangan ketidakhadiran kerja.

Kirk dan Brown (2003) melakukan studi kasus dengan memberikan intervensi secara individual kepada karyawan dari 24 perusahaan di Australia untuk mengetahui bahwa program EAP dapat membantu permasalahan karyawan. Hasilnya, program EAP berdampak positif pada kesehatan mental karyawan dan memberikan solusi dalam menempatkan karyawan sesuai dengan minatnya. Hal ini diperkuat dengan penelitian Richmond (2016) yang menguji dampak EAP terhadap pengurangan depresi karyawan, kecemasan, dan penggunaan alkohol yang berisiko, serta apakah perbaikan gejala klinis mengarah pada hasil kerja yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan desain quasi-eksperimental prospektif dengan kecenderungan pencocokan skor dari 344 peserta dari 20 wilayah. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa EAP mengurangi gejala depresi dan kecemasan karyawan sehingga meningkatkan produktivitas dan mengurangi tingkat ketidakhadiran kerja.

Temuan dari penelitian Roche, dkk (2018), Richmond, dkk. (2016) Kirk & Brown (2003), dan Zarkin, dkk (2000) sejalan dengan Blum & Roman (1988, dalam Cohen & Schwartz, 2002) yang menyatakan bahwa *Employee Assistance Program* adalah sistem intervensi formal yang mengidentifikasi dan membantu karyawan dengan berbagai masalah pribadi dimana dapat mempengaruhi perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan mereka sehingga dapat memberikan dampak positif bagi kinerja mereka di organisasi. EAP dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan produktivitas kerja yang disebabkan oleh masalah personal karyawan seperti masalah emosional, stres, kesehatan, keluarga, keuangan atau masalah pribadi lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja di pekerjaan (Emener dkk., 2003). Namun, dampak positif yang dirasakan karyawan kualitasnya dapat berbeda-beda karena belum adanya perizinan, persyaratan, peraturan, standar atau kualifikasi yang konsisten dari program EAP untuk diterapkan secara universal. EAP yang belum bersifat konsisten dan universal menyebabkan berkurangnya kualitas profesionalisme dan keahlian staf penyedia layanan EAP serta bervariasinya layanan EAP yang didapat sehingga pengukuran dari penyelesaian permasalahan produktivitas kerja dengan menggunakan layanan EAP kurang dapat digeneralisir. Sehingga perlu adanya penelitian lanjutan terkait penetapan standar dan kualitas EAP secara universal.

Roche, dkk., (2018) melakukan penelitian mengenai pengembangan dan karakteristik EAP di seluruh dunia. Ia mempresentasikan temuan dari survei eksplorasi internasional pertama terkait EAP yang diperoleh dari 74 responden untuk mengetahui persepsi responden terhadap efektivitas EAP dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja di wilayah Afrika, Asia, Australia, Eropa, dan Amerika. Masalah EAP yang fundamental terkait dengan standar dan pengendalian kualitas layanan EAP. Dalam penelitiannya, Roche dkk. (2018) mengidentifikasi kurangnya standar atau kualifikasi yang konsisten dari program EAP untuk dapat diterapkan secara universal, demikian pula dengan perizinan, persyaratan dan peraturan terkait layanan EAP yang kurang konsisten mengakibatkan kualitas profesionalisme, dan keahlian staf dan layanan EAP dapat sangat bervariasi antara negara, wilayah, dan bahkan antar perusahaan.

Kesimpulan

Employee Assistance Program (EAP) merupakan layanan pendampingan yang dirancang untuk membantu karyawan dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan

produktivitas kerja yang disebabkan oleh masalah pribadi karyawan seperti masalah emosional, stres, kesehatan, keluarga, keuangan atau masalah pribadi lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja di pekerjaan (Emener dkk., 2003). Hal ini sesuai dengan penelitian Roche, dkk (2018), Richmond, dkk. (2016) Kirk & Brown (2003), dan Zarkin, dkk (2000) yaitu EAP berpengaruh terhadap masalah perilaku dan kesehatan karyawan di tempat kerja. EAP mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan produktivitas kerja yang disebabkan oleh masalah pribadi karyawan seperti pengurangan gejala depresi dan kecemasan karyawan, peningkatan produktivitas, dan pengurangan ketidakhadiran kerja. Agarwal & Kaur, 2016; Bennett, dkk., 2017; Gong, dkk., 2011; Grawitch, dkk., 2015; Quick & Henderson, 2016; Richardson, 2017 dalam Smith (2019) juga menyatakan bahwa EAP adalah sumber daya yang memiliki potensi berharga untuk dapat digunakan oleh karyawan dan anggota keluarga karyawan dalam mengelola stres di tempat kerja, mengelola konflik, dan masalah terkait kesehatan dan produktivitas lainnya.

Saran dari kajian ini adalah EAP disarankan untuk masuk ke dalam salah satu program jaminan kesehatan di Indonesia, sehingga organisasi dapat bekerjasama dengan program pemerintah dalam bidang kesehatan yang mencakup kesehatan fisik dan jiwa individu. Sebaiknya Pemerintah melalui program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan) selain memberikan jaminan kesehatan fisik bagi warga negara Indonesia, juga memberikan jaminan kesehatan mental bagi warga negara Indonesia. Penelitian lanjutan dibutuhkan terkait penetapan standar dan kualitas EAP untuk dapat diterapkan secara universal dan penelitian lanjutan terkait efektivitas materi promosi EAP dengan peningkatan penggunaan layanan EAP. Penelitian lanjutan terkait dengan kondisi pandemi saat ini, organisasi diharapkan dapat menyesuaikan metode penerepan EAP dengan mengikuti kemajuan teknologi, serta dievaluasi efektivitasnya secara berkelanjutan. Peneliti selanjutnya diharapkan mengoptimalkan segala bentuk data yang diperoleh, baik data dari kuisioner, wawancara, observasi atau metode lainnya demi pengayaan data atau hasil penelitian

Referensi

- Adisti, Ditalia. (2006). Usulan rancangan pengadaan employee assistance program (EAP) sebagai salah satu metode untuk mengatasi masalah stres kerja pada account officer bank X PKL. Tesis ilmu psikologi, Pasca Sarjana Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia, Jakarta
- Attridge, M. (2012). Employee Assistance Programs: evidence and current trends. dalam R.J. Gatchel & I.Z. Schultz (Eds), *The Handbook of Occupational Health & Wellness*, (hlm. 441-467). New York: Springer. [DOI:10.1007/978-1-4614-4839-6_21](https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4839-6_21)
- Attridge, M., Cahill, T., Granberry, S.W., & Herlihy, P. (2013). The National Behavioral Consortium Benchmarking Study: Industry profile of 82 external EAP providers. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 28(4), 251-324. DOI:10.1080/15555240.2013.845050.
- Business Insider. (2020). 9 Companies boosting benefits so employees don't feel isolated or lonely in the middle of the coronavirus crisis. <https://www.businessinsider.com/companies-offering-more-mental-health-benefits-amid-coronavirus-2020-4>. Diakses tanggal 11 Mar 2021.
- Brooks, C.D.& Ling.J. (2020). "Are We Doing Enough": An Evaluation of the Utilization of Employee Assistance Programs to Support the Mental Health Needs of Employees During

- the Covid-19 Pandemi. *Journal of Insurance Regulation*, vol. 39 no. 8C.
- Cohen, Aaron, & Schwartz, Hanit. (2002). Determinants of the need for employee's assistance program (EAP) An empirical examiner among Canadian teacher. Israel: University of Haifa
- Couser, G.P., Nation, J.L., Hyde, M.A. (2020). Employee Assistance Program response and evolution in light of COVID-19 pandemic. *Journal of Workplace Behavioral Health*. <https://doi.org/10.1080/15555240.2020.1821206>
- Crisis Care Network. (2006). Pandemic Influenza preparedness. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*.
- Dvorkin, J., Hemmila, T., Neely, C. (2020). Mental health playbook: An actionable guide to support our healthcare workers. Minneapolis, MN: ICSI. <https://www.icsi.org/mental-health-playbook/>. Diakses 12 Mar 2021.
- Edenfield, T.M., & Blumenthal, J.A. (2011). Exercise and stress reduction dalam R.J. Contrada & A. Baum (Eds), *The Handbook of stres Science: Biology, psychology, and health* (hlm. 301–319). Springer Publishing Company.
- Emener, William G., Hutchison JR, William S., & Richard, Michael A. (2003). Employee Assistance Programs, *Wellness/Enhancement Programming*. Third Edition. USA: Charles C Thomas Publisher, ltd.
- Employee Assistance Professionals Association. (2020). Definitions of an Employee Assistance Program (EAP) and EAP core technology. <https://www.eapassn.org/About/About-Employee-Assistance/EAP-Definitions-and-Core-Technology>. Diakses tanggal 13 Mar 2021.
- Employee Assistance. (2013, Juli). UBS [on-line]. Diakses pada tanggal 21 Juli 2013 dari https://www.ubs.com/global/en/about_ubs/about_us/ouremployees/our_commitment/assistance.html167
- Erhard, M. C. (2019). Branding social work in employee assistance: A case study of occupational social workers' branding for their employee assistance in Austria. *Tesis Bisnis dan Ekonomi*. Lund University. <http://lup.lub.lu.se/student-papers/record/8988443>. Diakses tanggal 13 Mar 2021.
- Gellman, M.D. & Turner, J.R. (2013). *Encyclopedia of behavioral medicine*. New York: Springer Science+Business Media
- Gonzales A., dkk. (2020). Supporting Health Care Workers During the COVID-19 Pandemic: Mental Health Support Initiatives and Lessons Learned From an Academic Medical Center. *Psychol Trauma Aug; 12(S1):S168-S170*. DOI: 10.1037/tra0000893.
- Hughes, D. & Fairley, A. (2020). The COVID Sheeps & Greer (2012) Chronicles An Employee Assistance Program's Observations And Responses To The Pandemic. *Journal of Workplace Behavioral Health*. DOI: 10.1080/15555240.2020.1844569
- ILO. (2016). Management of psychosocial risk at work: An analysis of the findings of the European survey of enterprises on new and emerging risks. European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA).
- Intermountain Healthcare Employee Assistance Program. (2020). COVID-19. <https://intermountainhealthcare.org/services/employee-assistance-program/covid-19/>. Diakses tanggal 10 Mar 2021.
- Sandys, J. (2015). The Evolution of Employee Assistance Programs in the United States: A 20-

Year Retrospective from 26 EAP Vendors. *EASNA Research Notes*, Vol. 5 (1). Tersedia di :
<http://www.easna.org/publication>

- Kementerian Kesehatan RI. (2020). Pedoman Pendamping Gangguan Jiwa. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kirk, A.K. & Brown, D.F. (2003). Employee Assistance Programs: A Review Of The Management Of Stres And Wellbeing Through Workplace Counselling And Consulting. *Australian Psychologist*, Vol. 38 (2). Hlm. 138-143. DOI: [10.1080/00050060310001707137](https://doi.org/10.1080/00050060310001707137)
- Kruger, W.H. (2011). Employee assistance programme in health care: A framework for best practice and quality management. *Disertasi ilmu kesehatan komunitas*, University of the free state, Bloemfontein, South Africa.
- Lai, J. (2020). Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to Coronavirus disease. *JAMA Network Open*, 3(3): e203976.
- Lund, C. (2018). Social determinants of mental disorders and the sustainable development goals: A systematic review of reviews. *The Lancet Psychiatry*, 5(4), 357-369.
- Martin, R. (2014). EAP and work-life services: Psychological preparation for pandemic Influenza in organizational settings. *Humana*.
- National Safety Council. (2020). stres, emotional & mental health considerations: Providing employees the support needed to return to work. Safer, Safe Actions for Employee Returns.
- Ndhlovu, M.J. (2010). Exploring positive psychological strengths in employees attending EAP in the public service: a qualitative study. *Disertasi ilmu psikologi*, University of South Africa
- Norton, B., & Currens, C. (2020). Managing stres & working from home and what about the holidays. UMB Digital Archive, University of Maryland Baltimore.
- O'Donnell, W.J. (1994, Januari). Researching employee assistance program resources in southeast asia. Makalah ini dipresentasikan pada pertemuan *the Second International Conference on Health, Safety & Environment in Oil & Gas Exploration & Production*, Jakarta, Indonesia.
- Papandrea, D., Azzi, M., Alwani, D. (2020). Managing work-related psychosocial risks during the COVID-19 pandemic. Geneva: International Labour Organization.
- Richmond, M.K., dkk. (2016). Impact Of Employee Assistance Services On Depression, Anxiety, And Risky Alcohol Use. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 5 (7). Juli 2016. DOI: [10.1097/JOM.0000000000000744](https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000744)
- Roberts, S. (2020). Flattening the Coronavirus curve. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2020/03/11/science/coronavirus-curve-mitigation-infection.html>. Diakses tanggal 13 Mar 2021.
- Roche, A., dkk. (2018). The Development And Characteristics Of Employee Assistance Programs Around The Globe. *Journal of Workplace Behavioral Health*. DOI: [10.1080/15555240.2018.1539642](https://doi.org/10.1080/15555240.2018.1539642)
- Shepps, H. & Greer, K. (2018). Exploring the Impact of Promotion on the Use of EAP Counseling: A Retrospective Analysis of Postcards and Worksite Events for 82 Employers at KGA. *EASNA Research Notes* Vol. 7(2), Juni 2018, Hal 1-17
- Stansfeld, S., & Candy, B. (2020). Psychosocial work environment and mental health - A meta analytic reiew. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32, 43-462.
- The Canadian Association of Blue Cross Plans. (2020). Mental health support through the

Coronavirus (Covid-19) pandemic.

Walsham, N., & Kilner, T. (2020). Managing healthcare worker wellbeing in an Australian Emergency Department during the COVID-19 pandemic. *Emergency Medicine Australasia*. doi: 10.1111/emm.13547.

WHO. (2020). Mental Health and Psychosocial Considerations During the Covid-19. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>.

Diakses tanggal 13 Maret 2021

Zarkin, G.A, Bray, J.W., and Qi,J. (2000). The Effect of Employee Assistance Programs Use on Healthcare Utilization. *HSR: Health Services Research*. 35 (1) part 1 terbit April 2000

Lampiran

Tabel 2. Literatur Review

No.	Penulis	Judul	Desain	Responden	Hasil
1.	Andrea K. Kirk dan David F. Brown (2003)	<i>Employee Assistance Programs: A Review of The Management of Stres And Wellbeing Through Workplace Counselling and Consulting</i>	Studi kasus dengan memberikan intervensi secara individual kepada karyawan perusahaan.	Karyawan dari 24 perusahaan di Australia	Program EAP berdampak positif pada kesehatan mental karyawan dan memberikan solusi dalam menempatkan karyawan sesuai dengan minatnya.
2.	C. Darren Brooks & Jeff Ling (2020)	<i>"Are We Doing Enough?": An Evaluation of The Utilization of Employee Assistance Programs to Support the Mental Health Needs of Employees During The COVID-19 Pandemi</i>	Menggunakan: 1. Pengumpulan data dengan Survei Persepsi Kesehatan Mental 2. Analisis ganda	300 karyawan	Kebutuhan penggunaan EAP meningkat selama masa pandemi COVID-19
3.	Melissa K. Richmond, PhD, Fre C. Pampel, PhD., Randi C. Wood., LCSW, CEAP, Ana Pnunes, PhD (2016)	<i>Impact Of Employee Assistance Services On Depression, Anxiety, And Risky Alcohol Use</i>	Penelitian ini menggunakan desain quasi-experimental prospektif dengan kecenderungan pencocokan skor	344 peserta dari 20 wilayah	EAP mengurangi gejala depresi dan kecemasan karyawan, meningkatkan produktivitas dan mengurangi ketidakhadiran kerja.
4.	Ann Roche, Victoria Kostadinov, Jacqui Cameron, Ken	<i>The Development and Characteristics Of Employee Assistance Programs Around The Globe</i>	desain studi eksplorasi metode campuran yang terdiri dari: survei online; tinjauan pustaka;	74 responden dari Afrika, Australia, Amerika Utara, Asia, Eropa, Utara,	Masalah EAP yang fundamental terkait dengan standar dan pengendalian kualitas layanan EAP. Tidak ada standar atau kualifikasi yang konsisten

	Pidd, Alice McEntee & Vinita Duraisingam (2018)		wawancara informan kunci. Artikel ini hanya melaporkan hasil survei online.	Amerika Selatan	untuk dapat diterapkan secara universal, demikian pula dengan perizinan, persyaratan dan peraturan terkait layanan EAP yang tidak konsisten mengakibatkan kualitas profesionalisme, dan keahlian staf dan layanan EAP dapat sangat bervariasi antara negara, wilayah, dan bahkan perusahaan
5.	Daniel Hughes & Acanthus Fairley (2020)	<i>The COVID Chronicles An Employee Assistance Program's Observations And Responses To The Pandemic</i>	Studi Observasi	42.000 karyawan dari Mount Sinai Health System (terdiri dari 8 Rumah Sakit)	Hasil dari perbandingan aktivitas EAP sebelum dan sesudah COVID-19 adalah selama 2020 total penggunaan layanan EAP sebanyak 2.351 dibandingkan pada tahun 2019 sebanyak 1.082.
6.	Gonzales A., Cervoni C., Lochner M., Marangio J., Stanley C., Marriott S. (2020)	<i>Supporting Health Care Workers During the COVID-19 Pandemic: Mental Health Support Initiatives and Lessons Learned from an Academic Medical Center</i>	Diskusi kelompok terarah dengan pertemuan rutin sebanyak dua kali seminggu	6 peserta	Selama bencana, petugas kesehatan mungkin tidak mencari dukungan tradisional seperti psikoterapi. Berikan opsi dukungan secara langsung (jika memungkinkan). Telah ditemukan bahwa dukungan langsung secara langsung telah menjadi salah satu cara paling efektif untuk melibatkan pekerja rumah sakit
7.	Davina Smith (2019)	<i>Geographically Distributed Employees Perceptions of Employee Assistance Program Access</i>	Studi kualitatif	15 peserta	Sebuah konsensus muncul di antara para peserta bahwa pemisahan fisik dari kantor perusahaan memengaruhi persepsi akses Peserta setuju bahwa berada di luar lokasi membuat

				penurunan tingkat kesadaran dan pemahaman tentang layanan yang tersedia dan peningkatan waktu dan upaya yang diperlukan untuk menemukan layanan yang tersedia. Peserta menganggap akses ke layanan manajemen stres EAP memakan waktu dan sulit Para peserta menyarankan untuk meningkatkan komunikasi EAP dengan memasukkan pengingat berulang, pelatihan dan tautan akses langsung sehingga informasinya dapat dipahami, familiar, dan mudah diakses untuk mengatasi masalah langsung secara tepat waktu	
8.	Hallie Shepps & Kathleen Greer (2018)	<i>“Exploring the Impact of Promotion on the USA of EAP Counseling: A Retrospective Analysis of Postcards and Worksite Events for 82 Employers at KGA.”</i>	Wawancara Analisis data kuantitatif dari data pemanfaatan	Wawancara terhadap lima perusahaan yang sudah sebagai klien KGA Data kuantitatif dari 82 perusahaan klien KGA, dengan total karyawan	Menemukan bahwa "materi promosi" adalah sumber rujukan nomor satu untuk pengenalan program EAP.
9.	Jay Sandys (2015)	<i>“The Evolution of Employee Assistance Programs in the United States: A 20-Year Retrospective from 26 EAP Vendors”</i>	Studi Kualitatif	Wawancara kepada 26 pemimpin teratas di eksternal, non-MBHO, vendor di A.S. yang telah	EAP diminta untuk mengembangkan programnya untuk mengutamakan kelangsungan hidup karyawan, agar tetap kompetitif. Program EAP dapat mengikuti kemajuan Teknologi, tetapi

			berbisnis dan diterapkan secara efisien dan efektif. menyediakan layanan EAP sejak 1993 atau sebelumnya.	
10.	Gary A. Zarkin, Jeremy W Bray, and Junfeng Qi (2000)	<i>“The Effect of Employee Assistance Programs Use on Healthcare Utilization”</i>	Menggunakan model ekonometrik "efek tetap" yang mengontrol untuk mengamati perbedaan antara kecenderungan individu untuk menggunakan asuransi kesehatan dan program EAP.	488 orang yang mengikuti program EAP dengan klaim asuransi kesehatan Program EAP memiliki pengaruh terhadap karyawan yang memiliki asuransi kesehatan. EAP mampu mengidentifikasi masalah perilaku dan kesehatan lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja dan ketepatan waktu di tempat kerja.
11.	Maria Christina Erhard (2019)	<i>“Branding social work in employee assistance A case study of occupational social workers’ branding for their employee assistance in Austria”</i>	Studi kasus dan wawancara	15 orang yang terdiri dari pekerja sosial profesional dan perwakilan perusahaan (HRD) Memperkenalkan branding EAP untuk membangun eksistensi profesional pekerja sosial.