

Faktor Penghambat Implementasi Employee Assistance Program di ARK Cafe Gading Serpong

Almira Anindita Annabila^{1*}, Avrill Riby Hiariej², Jenny³, Kallista Olivia Christiana⁴, Sim Wen Ching⁵

Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia

Email: ^{1*}almiraanindita@gmail.com, ²avrillriby@gmail.com, ³jenny@gmail.com, ⁴kallistaolivia@gmail.com, ⁵simwen@gmail.com

Email Coresponding Author: almiraanindita@gmail.com

Abstrak-Employee Assistance Program (EAP) adalah program yang disediakan oleh sebuah perusahaan atau organisasi untuk menjaga kesehatan mental karyawan dan mendampingi setiap karyawan dalam mengatasi masalah pribadi maupun menyangkut pekerjaan yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Program ini dapat menjadi salah satu strategi pengelolaan SDM perusahaan untuk menjaga performa karyawan dan perusahaannya. Bagi sektor pariwisata seperti Food and Beverage Service yang berfokus pada menjual atau menyediakan layanan atau jasa, para pekerja tentu menjadi aset utama dari perusahaan dan memegang peran yang sangat penting dalam berjalannya operasional restoran atau cafe. Para pekerja di bidang Food and Beverage Service seperti restoran dan cafe bertugas untuk berinteraksi dengan tamu dan banyak menerima komplain dan tekanan dari tamu yang dapat mengganggu kesehatan mental. Maka dari itu, pendampingan kesehatan mental para karyawan restoran dan cafe sangat diperlukan untuk keberlangsungan bisnis. Meskipun jelas bahwa Employee Assistance Program dibutuhkan oleh karyawan restoran dan cafe, sayangnya belum banyak pengelola restoran dan cafe yang menyediakan fasilitas Employee Assistance Program untuk karyawannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab atau penghambat diberlakukannya Employee Assistance Program di cafe Gading Serpong.

Kata Kunci: Employee Assistance Program, Kesehatan Mental, ARK Cafe Gading Serpong

Abstract-The Employee Assistance Program (EAP) is a program provided by a company or organization to maintain the mental health of employees and to assist each employee in addressing personal or work-related issues that may affect employee productivity. This program can be one of the company's human resource management strategies to maintain employee and company performance. For the tourism sector such as Food and Beverage Service, which focuses on selling or providing services, employees are certainly the main asset of the company and play a very important role in the operation of restaurants or cafes. Workers in the Food and Beverage Service area, such as restaurants and cafes, are tasked with interacting with guests and often receive complaints and pressure from guests that can affect their mental health. Therefore, mental health support for restaurant and cafe employees is essential for business sustainability. Although it is clear that Employee Assistance Programs are needed by restaurant and cafe employees, unfortunately, there are not many restaurant and cafe managers who provide Employee Assistance Program facilities for their employees. The aim of this study is to identify the causes or obstacles to the implementation of Employee Assistance Programs in cafes like Gading Serpong.

Keywords: Employee Assistance Program, mental health, ARK Cafe Gading Serpong

1. PENDAHULUAN

Kesadaran kesehatan mental sedang gencar dikampanyekan/digaungkan. Fenomena sadar kesehatan mental atau mental health awareness terjadi di seluruh dunia, termasuk Indonesia, sehingga saat ini sudah banyak masyarakat Indonesia yang peduli terhadap kesehatan mental. Dilansir dari halaman web World Health Organization (WHO), kesehatan mental atau kesehatan jiwa adalah keadaan kesejahteraan mental yang memungkinkan manusia mengatasi atau bertahan dari tekanan hidup, menyadari kemampuan mereka, belajar dengan baik dan bekerja dengan baik, serta berkontribusi pada komunitas mereka. Menurut survei yang diadakan pada tahun 2023 oleh konsultan manfaat kesejahteraan dan kesehatan karyawan, Mercer Marsh Benefit, tingkat stres karyawan di Indonesia terhitung yang paling rendah se-Asia, yaitu 26%. Namun, angka ini tetap tidak boleh dihiraukan. Managing Director Mercer Marsh Benefits Indonesia, Wulan Gallacher mengatakan bahwa rasa stres atau burnout karyawan harus diatasi dengan memastikan para karyawan merasa aman secara psikologis di tempat kerja mereka. Salah satu cara untuk memberikan rasa aman secara psikologis ini adalah dengan menerapkan Employee Assistance Program (EAP) untuk seluruh karyawan di tempat kerja. Menurut Kirk dan Brown (2003), Employee Assistance Program atau program pendampingan karyawan dapat diartikan sebagai kegiatan yang didanai oleh pemberi pekerjaan yang menyediakan penilaian profesional, rujukan, dan konseling jangka pendek yang ditujukan pada masalah pribadi, keluarga, dan masalah terkait pekerjaan yang dapat mengganggu kinerja atau kesehatan

pekerja. Program ini adalah salah satu cara suatu perusahaan atau organisasi untuk menjamin dan menunjang kesejahteraan para pekerjanya. Untuk dapat berfungsi dengan baik dan efektif, setiap organisasi atau perusahaan perlu menyelaraskan program atau metode EAP dengan kebutuhan dan latar belakang dari para pekerja mereka. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi dapat memiliki ketentuan dan metode yang beragam satu dengan yang lainnya dalam menerapkan Employee Assistance Program. Masalah-masalah pekerja yang dapat ditangani oleh EAP antara lain: konflik keluarga, seperti perceraian, pendampingan adopsi, penitipan anak, hubungan sosial atau profesional, seperti penyelesaian konflik di tempat kerja, networking atau membangun jaringan, pemulihan dari kekerasan dan peristiwa traumatis, seperti kecelakaan atau kehilangan orang yang dicintai, dukungan kesehatan mental untuk membantu karyawan mengatasi stres atau masalah kesehatan mental, masalah keuangan, dukungan karir, seperti transisi karir, baik itu peralihan lateral atau promosi, stres dan kecemasan, isolasi dan kesepian, pengelolaan waktu dan work life balance, dan lainnya.

Studi tahun 2018 yang dilakukan oleh Federal Occupation Health (FOH) menunjukkan perusahaan-perusahaan yang menerapkan EAP mengalami penurunan ketidakhadiran karyawan sebanyak 69,2%, peningkatan 22,8% dalam "kehadiran kerja", dan penurunan 10% dalam "kesulitan di tempat kerja". Dampak baik ini tentunya hanya akan dicapai apabila EAP berfungsi dengan efektif bagi semua pekerja sehingga penting bagi perusahaan, terutama tim HR untuk memantau berjalannya EAP dan melakukan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas EAP dalam perusahaan mereka.

Sayangnya, penerapan EAP ini masih terhitung belum berkembang di Asia, terutama di Indonesia. Faktanya, pekerja di semua bidang membutuhkan keadaan mental yang baik untuk dapat bekerja dengan optimal. Terutama sektor pekerjaan yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa, seperti Food and Beverage Service di industri pariwisata yang paling rentan mengalami depresi atau burnout. Hal ini disebabkan oleh tugas mereka yang mengharuskan mereka menghadapi klien atau tamu yang berbeda-beda dengan berbagai komplain dan emosi, sementara mereka harus mengatasinya dengan tenang, ramah, dan profesional. Bertentangan dengan fakta butuhnya pendampingan kesehatan mental, nyatanya banyak perusahaan di bidang Food and Beverage Service, seperti cafe-cafe yang tidak mengaplikasikan EAP dalam lingkungan kerja mereka. Kasus serupa dapat dijumpai di Ark Cafe Gading Serpong. Ark Cafe adalah kedai kopi yang berlokasi di Jl. Gading Golf Boulevard No.Kav 888, Cihuni, Pagedangan, Tangerang, Banten, Indonesia dan telah beroperasi sejak tahun 2017 dan belum menyediakan fasilitas EAP untuk karyawannya. Maka dari itu, lewat penelitian ini tim penulis ingin mencari tahu alasan belum diimplementasikannya EAP di Ark Cafe Gading Serpong. Penelitian ini akan dilakukan dengan mengumpulkan data primer melalui proses interview atau wawancara dengan pengelola cafe di Ark Cafe Gading Serpong. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian pengelola cafe akan pentingnya EAP bagi kesehatan mental para pekerja di cafe.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, atau penelitian yang diambil dari perspektif subjek. Menurut Bogdan dan Biklen, S (1992:21), jenis penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan data dalam bentuk tulisan atau ucapan dari orang-orang, juga perilaku dan tindakan orang yang diamati. Selain itu, menurut Nasution (2003:5), para peneliti melakukan penelitian kualitatif jika mereka mencermati orang-orang dalam lingkungan, berinteraksi dengan orang-orang tersebut, dan memahami pandangan mereka terhadap dunia dan lingkungan di sekelilingnya. Menurut McCusker, K. dan Gunaydin, S. (2015), penggunaan metode penelitian kualitatif adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan *how* (bagaimana), *what* (apa), dan *why* (mengapa).

Metode penelitian kualitatif digunakan oleh peneliti untuk memahami faktor-faktor apa saja yang menghambat adanya penerapan Employee Assistance Program (EAP) di Ark Cafe Gading Serpong.

2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat berlangsungnya proses penelitian, juga tempat dimana informasi yang dibutuhkan untuk data penelitian bisa didapatkan. Penentuan tempat dilakukannya penelitian sangat penting dan perlu diperhatikan, karena berkaitan dengan data-data yang ingin diteliti. Maka dari itu, peneliti memilih untuk meneliti Ark Cafe yang berada di dalam sebuah gereja bernama Christ Cathedral, berlokasi di Jalan Gading Golf Boulevard, Cihuni, Pagedangan, Kota Tangerang, Banten. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 27 Maret 2024 sampai dengan 2 Mei 2024.

2.3 Sumber Data

Data kualitatif adalah data-data yang diperoleh dalam bentuk kata, bukan berbentuk angka. Data ini dapat diambil melalui beberapa metode pengumpulan data, seperti melalui wawancara, observasi, dan juga melalui penganalisisan dokumen. Data penelitian dapat dibagi menjadi dua— data primer dan sekunder. Data primer adalah data penelitian yang diambil secara langsung dengan cara bertemu dengan narasumber di lapangan, sedangkan data sekunder adalah data penelitian yang sudah ada, dibuat oleh para peneliti yang sudah meneliti sebelumnya.

Sumber data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dari wawancara dengan narasumber yang merupakan bagian dari karyawan Ark Cafe, yang mencakup informasi bersangkut-paut dengan faktor-faktor penghambat implementasi Employee Assistance Program (EAP) di Ark Cafe Gading Serpong. Untuk sumber data sekunder, peneliti mengumpulkan data dari situs web dan juga jurnal penelitian lain.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ridwan (2010: 51), teknik pengumpulan data adalah metode-metode yang digunakan peneliti untuk mengelompokkan atau mengumpulkan data. Untuk penelitian ini, para peneliti melibatkan diri secara langsung di lapangan agar data yang didapatkan valid. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Wawancara, atau interview, adalah metode yang menggunakan lisan, seperti melalui percakapan atau tanya jawab untuk mendapatkan sebuah jawaban. Metode ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dari narasumber secara langsung, untuk mengetahui dan memahami pengalaman dan pendapat narasumber akan suatu kejadian atau fenomena.

Para peneliti mewawancarai pengelola Ark Cafe mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pengimplementasian Employee Assistance Program (EAP) di Ark Cafe.

b. Studi Dokumen

Melakukan studi dokumen merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari, membaca, mempelajari, dan menganalisis dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian, dari dokumen yang sudah ada dan sudah dibuat oleh peneliti lain,

Dokumen-dokumen yang peneliti gunakan untuk membuat jurnal ini berasal dari buku, jurnal, dan situs web, yang relevan dengan faktor-faktor penghambat implementasi EAP di Ark Cafe.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Stress dalam pekerjaan menjadi hal umum ketika kita bekerja. Workload yang terlalu besar bagi karyawan akan menyebabkan kinerja yang tidak maksimal. Sebagian besar masih bisa kita lihat masih banyak perusahaan yang bersikap acuh tak acuh terhadap kondisi mental karyawan. Padahal menurut hasil studi Harvard Business Review, dijelaskan bahwa perusahaan dapat lebih cepat balik modal jika menerapkan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Strategi inilah yang dikenal dengan EAP (Employee Assistance Program). Sesuai dengan topik yang tim penulis ambil, EAP (Employee Assistance Program) menjadi faktor utama dalam meningkatkan target perusahaan dan kinerja karyawan. Namun, banyaknya perusahaan, cafe, restoran, masih belum sadar pentingnya program tersebut. Salah satunya yaitu Ark Cafe yang kami teliti bahwa belum memiliki standar resmi terkait program yang semestinya dijalankan. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara oleh karyawan yang menjelaskan bahwa tidak diterapkannya program ini dikarenakan atasan dan karyawan yang sudah saling mengenal satu sama lain semenjak dibukanya cafe tersebut.

Namun, dibalik itu manajemen Ark Cafe mengemukakan dukungan psikologis dan emosional bagi karyawan di lingkungan cafe itu penting dan sangat dibutuhkan. Dikarenakan setiap cafe pasti memiliki target mereka masing-masing dan dukungan psikologis serta emosional itu diperlukan agar kinerja karyawan terus meningkat tiap bulannya untuk mengejar target. Karyawan Ark Cafe sendiri mempunyai masalah psikologis yang sering dialami seperti hubungan percintaan dan keluarga, yang dimana sebagian besar karyawannya berusia muda dan anak kuliah. Ark Cafe yang tidak memiliki program dukungan psikologis khusus, namun terkadang diadakan konseling one-on-one dengan manager Ark Cafe atau diskusi bersama dengan sesama karyawan.

Manajer Ark Cafe juga mendorong karyawannya mengasah kemampuan mereka dengan memberi kesempatan untuk dapat melayani tamu dalam jumlah besar yang juga mengutamakan kekeluargaan

sehingga jam kerjanya juga fleksibel, yang dimana manajer Ark Cafe akan menyortir dan membagi pekerjaan serta jadwal kepada masing-masing karyawan sehingga dapat disesuaikan dengan keadaan karyawan. Berdasarkan diskusi dari tim penulis, EAP ini seharusnya diterapkan pada seluruh usaha dan kantor yang mempekerjakan karyawan. Indonesia harus lebih meningkatkan awareness terhadap kinerja selain berfokus pada target yang ingin dicapai. EAP serta-merta juga bukan hanya konseling atau memperhatikan karyawan, tetapi bisa juga dilakukan dengan penyediaan fitness centre, daycare dan yang lebih mudah yaitu diskusi antar tim ataupun sesama pekerja. EAP yang diterapkannya ini nantinya akan menimbulkan dampak positif yang bisa dilihat dari jangka panjang mulai dari produktivitas karyawan yang akan membuat perusahaan sejahtera baik dari sisi hubungan antar individu sampai kepada hasil target yang ingin dituju.

4. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, kami menemukan bahwa sebenarnya pemimpin di Ark Cafe telah menyadari sungguh tentang pentingnya penggunaan Employee Assistance Program (EAP) pada cafe mereka. Namun, hal ini belum begitu diterapkan dengan baik karena dari pihak Ark Cafe merasa bahwa kedekatan antara atasan dan bawahan dalam menangani kesehatan mental karyawan saja sudah cukup sehingga mereka belum membutuhkan EAP. Namun, kita lebih menyarankan agar Ark Cafe tetap menyediakan tenaga profesional juga agar karyawan dapat lebih leluasa untuk bercerita tentang masalah mereka apalagi jika masalah itu berhubungan dengan sesama karyawan atau bahkan atasan.

REFERENCES

- Andina, Y. R. (2023, February 28). Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/2232/pentingnya-mental-health-awareness-di-lingkungan-kerja
- Hakim, L. (2024, April 1). Pengertian Teknik Pengumpulan Data Menurut Para Ahli. Deepublish Store. Retrieved May 3, 2024, from https://deepublishstore.com/blog/teknik-pengumpulan-data-menurut-para-ahli/#1_Djaman_Satori_dan_Aan_Komariah_2011_103
- Johanson, M. (2021, October 20). Mengapa orang-orang yang bekerja di sektor jasa alami kelelahan mental parah? BBC. Retrieved April 30, 2024, from <https://www.bbc.com/indonesia/vert-cap-58964330>
- Long, T., & Cooke, F. L. (2022, November 14). Advancing the field of employee assistance programs research and practice: A systematic review of quantitative studies and future research agenda. NCBI. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9664754/>
- Nursyafitri, G. D. (2021, December 23). Kenali Sumber Data Sekunder dan Primer untuk Penelitian. DQLab. Retrieved May 3, 2024, from <https://dqlab.id/kenali-sumber-data-sekunder-dan-primer-untuk-penelitian>
- Syafii, M. (2022, December 4). Metode Penelitian Kualitatif. UMSU. Retrieved May 3, 2024, from <https://umsu.ac.id/metode-penelitian-kualitatif-adalah/>
- Tysara, L. (2023, May 30). Jenis Penelitian Kualitatif Menurut Para Ahli, Pahami Karakteristiknya. Liputan 6. Retrieved May 3, 2024, from <https://www.liputan6.com/hot/read/5299910/jenis-penelitian-kualitatif-menurut-para-ahli-pahami-karakteristiknya?page=2>
- Wardhani, A. W., & Gischa, S. (2023, December 3). 4 Teknik Pengumpulan Data Kualitatif. Kompas.com. Retrieved May 3, 2024, from <https://www.kompas.com/skola/read/2023/12/03/130000369/4-teknik-pengumpulan-data-kualitatif>
- Wooll, M. (2021, June 23). What Is an Eap? A Guide to Employee Assistance Programs. BetterUp. <https://www.betterup.com/blog/what-is-an-eap>