

GUIDANCE BOOK LAYANAN EMPLOYEE CARE CENTER (ECC) DI INSTANSI X GUNA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN

**Aurellia Indah Pramesti¹, Lintang Alisya Ramadhanti², Rezky Moudya Muis³, Azizah
Aulia⁴, Muhammad Ramadhan⁵, Rostiana⁶**

Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara

Email: rostiana@fpsi.untar.ac.id

ABSTRACT

Several factors can influence the realization of quality human resources, namely by paying attention to welfare, communication and work facilities. One of the facilities in Institution X to improve employee welfare is to provide Employee Care Center (ECC) services. The purpose of the establishment of the Employee Care Center (ECC) is to improve psychological well-being, performance and productivity for employees and maintain a balance between personal and work life. Some of the services available in the Employee Care Center (ECC) include counseling, psychological education, psychological assistance, an advisory team on marital and divorce issues and special treatment. There are three ways for employees to provide counseling services, namely self-referral by coming directly to the Employee Care Center (ECC) room, self-referral through e-counseling, and referral to superiors or work units. The result of the implementation of the Employee Care Center (ECC) service guidance book is to be used in the Employee Care Center (ECC) socialization activities at the head office and all representative offices of Institution X to introduce Employee Care Center (ECC) services to all bureaus and work departments in Institution X, and it is also hoped that with this guidance book, employees at Institution X can use the Employee Care Center (ECC) service to assist in solving problems that occur and can improve well-being and productivity at work.

Keywords: *Employee Care Center (ECC), Employee Assistance Program (EAP), Employee Well-Being, Psychological Service.*

ABSTRAK

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu dengan memperhatikan kesejahteraan, komunikasi dan fasilitas kerja. Salah satu fasilitas dalam Instansi X untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan adalah dengan menyediakan layanan *Employee Care Center* (ECC). Tujuan dari dibentuknya *Employee Care Center* (ECC) ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis, kinerja dan produktivitas bagi karyawan dan menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Beberapa layanan yang tersedia di dalam *Employee Care Center* (ECC) antara lain, konseling, edukasi psikologis, pendampingan psikologis, tim penasehat masalah perkawinan dan perceraian dan penanganan khusus. Untuk melakukan layanan konseling terdapat tiga alur yang dapat dilakukan karyawan, yaitu secara self-referral dengan datang langsung ke ruang *Employee Care Center* (ECC), self-referral dengan melalui e-counseling, dan rujukan atasan atau unit kerja. Hasil dari penerapan guidance book layanan program *Employee Care Center* (ECC) adalah untuk digunakan dalam kegiatan sosialisasi *Employee Care Center* (ECC) di kantor pusat dan seluruh kantor perwakilan Instansi X guna memperkenalkan layanan *Employee Care Center* (ECC) ke seluruh biro dan bagian kerja di dalam Instansi X, dan diharapkan juga dengan adanya guidance book ini maka karyawan di Instansi X dapat menggunakan layanan *Employee Care Center* (ECC) untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi serta dapat meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas dalam bekerja.

Kata Kunci: *Employee Care Center (ECC), Employee Assistance Program (EAP) Kesejahteraan Karyawan, Layanan Psikologis.*

1. PENDAHULUAN

Pada era modern seperti saat ini, peningkatan teknologi dan informasi yang semakin pesat membuat suatu perusahaan dan institusi membutuhkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

yang berkompeten. SDM adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga perlu dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Susan, 2019). Pertumbuhan fleksibilitas karyawan, seperti halnya perkembangan teknologi yang beragam dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan (Guest, 2017).

Kesejahteraan karyawan yang berpengaruh pada kinerja karyawan terwujud dari diri sendiri, selain dari fasilitas kerja. Kesejahteraan karyawan membantu menjaga moral karyawan tetap tinggi sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan mempertahankan mereka untuk jangka waktu yang lebih lama. Pemenuhan kesejahteraan karyawan bisa dengan menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan, memastikan keharmonisan industri dengan menyiapkan tunjangan kesehatan, memperluas tunjangan kesehatan kepada karyawan dan anggota keluarga mereka, dan lain-lain. Alasan di balik pemberian tunjangan kesejahteraan tersebut adalah untuk menciptakan tenaga kerja yang efisien, sehat, loyal dan termotivasi untuk organisasi. Memperluas tunjangan kesejahteraan tersebut akan memastikan kondisi kehidupan karyawan yang lebih baik dan juga akan meningkatkan standar hidup mereka (Gopalakrishnan & Brindha, 2017).

Guna meningkatkan kesejahteraan karyawan, perusahaan maupun institusi mulai menawarkan layanan *employee assistance program*. Menurut EAP Association (EAPA), *employee assistance program* dapat didefinisikan sebagai suatu program di dalam perusahaan yang dirancang untuk menangani masalah yang berkaitan dengan pekerjaan seperti produktivitas dalam bekerja, dan juga dapat digunakan untuk menangani masalah pribadi seperti masalah kesehatan, keluarga, pernikahan, keuangan, alkohol, narkoba, hukum, gangguan emosional, stres, serta masalah pribadi lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Employee Assistance Professionals Association, 2010). *Employee assistance program* yang disediakan oleh perusahaan menawarkan kepada karyawan untuk meminta bantuan kepada ahli profesional untuk berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai masalah yang terkait dengan pekerjaan maupun masalah pribadi mereka. Melalui intervensi yang tepat, maka karyawan dapat mengembangkan strategi koping untuk mengelola masalah, meningkatkan ketahanan mereka, serta membantu dalam penyelesaian masalah (Joseph et al., 2017). Layanan yang disediakan oleh *employee assistance program* juga mencakup pendekatan komprehensif seperti adanya dukungan penuh dari atasan atau pimpinan serta unit kerja untuk berkonsultasi dengan ahli profesional. Apabila layanan *employee assistance program* dilengkapi dengan adanya promosi kesehatan, kesejahteraan, dan keselamatan, maka dapat lebih efektif untuk diintegrasikan ke seluruh bagian atau divisi perusahaan sehingga layanan *employee assistance program* dapat lebih dimanfaatkan oleh karyawan (Attridge, 2019).

Berdasarkan informasi yang telah Tim Pelaksana PKM dapatkan, permasalahan yang terjadi di dalam Instansi X adalah mengenai permasalahan karir, seperti misalnya terdapat beberapa karyawan yang merasa sulit untuk beradaptasi dengan perubahan di lingkungan kerja terutama bagi karyawan mutasi dari kantor perwakilan di daerah, kurang mampu untuk berinteraksi dengan atasan dan rekan kerja, serta merasa tertekan akibat beban kerja yang harus diselesaikan. Permasalahan berikutnya merupakan masalah dalam keluarga, seperti misalnya adalah masalah pernikahan hingga perceraian dan pola asuh anak yang menyebabkan menurunnya produktivitas karyawan dalam bekerja. Selanjutnya, permasalahan yang terjadi di Instansi X adalah masih banyak karyawan yang kurang *aware* terhadap kesehatan mental, terdapat pula karyawan yang memberikan stigma terhadap layanan konseling ini, serta adanya perasaan takut dan khawatir untuk melakukan konseling. Hal ini akan berdampak pada menurunnya minat karyawan untuk melakukan sesi konseling. Tim pelaksana PKM

memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan membuat *guidance book* yang akan menjadi media informasi mengenai program *Employee Care Center (ECC)* di Instansi X, agar karyawan bisa lebih terbuka dalam menyampaikan keluhan dan permasalahannya sehingga dapat menemukan cara penyelesaian dari keluhan dan permasalahan yang dialami karyawan.

KAJIAN LITERATUR

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi guna mencapai tujuan perusahaan. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa permasalahan yang dihadapi oleh karyawan merupakan salah satu permasalahan yang sering ditemui dalam suatu perusahaan. Permasalahan yang dihadapi oleh karyawan mencakup permasalahan yang dapat mengganggu kesejahteraan dan kinerja karyawan dalam bekerja, seperti:

1. Permasalahan Interpersonal

Konflik interpersonal merupakan sebuah persepsi yang muncul ketika terdapat pandangan yang berbeda diantara pihak-pihak atau ketika konflik dihasilkan dari ketidakcocokan antar pribadi (Jehn, 1995). Konflik interpersonal dapat dikatakan konflik yang paling sederhana dan juga merupakan jenis konflik yang paling umum dijumpai di tempat kerja (Dana, 2006). Reid et al. (2004) berpendapat bahwa konflik interpersonal terdiri dari dua jenis konflik yaitu *task conflict* dan *relationship conflict*. Kemudian, Luthans (2008) menyatakan bahwa konflik interpersonal bersumber dari: perbedaan personal (*personal differences*), defisiensi informasi/masalah komunikasi (*information deficiency*), ketidaksesuaian peran (*role incompatibility*), dan tekanan lingkungan (*environmental stress*). Penelitian yang dilakukan oleh Hasby et al. (2017) menyatakan bahwa konflik interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja. Semakin tinggi konflik interpersonal, maka stres kerja akan meningkat. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Indriana et al. (2020) menyatakan bahwa konflik interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Permasalahan Intrapersonal

Menurut Flipppo (1996) konflik intrapersonal merupakan sebuah konflik yang terjadi pada suatu individu terhadap dirinya sendiri. Konflik intrapersonal dapat terjadi apabila seseorang memiliki dua keinginan berbeda yang tidak mungkin untuk dipenuhi dalam satu waktu. Konflik intrapersonal yang terjadi pada karyawan dapat dilihat dari mudah atau sulitnya karyawan dalam mengambil sebuah keputusan, terjadinya stres kerja yang dialami oleh karyawan, adanya indikasi menghindari pekerjaan, serta adanya perasaan ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan karyawan dengan kenyataan yang harus mereka hadapi (Flipppo, 1996). Irawati dan Sudarsono (2016) berpendapat bahwa salah satu cara untuk mengatasi konflik intrapersonal adalah dengan melakukan manajemen stres. Menurut Wirawan (dalam Irawati & Sudarsono, 2016) individu yang tengah menghadapi konflik intrapersonal maupun interpersonal sering kali merasakan emosi negatif, seperti khawatir, takut, tidak percaya, marah, hingga kecewa.

3. Permasalahan Keluarga

Work family conflict merupakan adanya bentuk tekanan peran dari pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan dalam beberapa hal. Kewajiban di tempat kerja mengurangi peran <https://doi.org/10.24912/jssh.v1i1.25067>

keluarga dan begitu juga sebaliknya (Greenhaus & Beutell, 1985). Penelitian yang dilakukan Liu et al. (2019) menyatakan bahwa konflik yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga dapat menyebabkan kinerja karyawan menurun. Pada beberapa penelitian, *work family conflict* menunjukkan korelasi signifikan yang konsisten terhadap stres kerja (Armstrong et al., 2015; Liu et al., 2017) karena adanya upaya individu untuk menyeimbangkan kehidupan kerja dan keluarga (Riggio, 2017).

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) terdapat tiga bentuk *Work family conflict* yaitu: *time-based conflict*, *strain-based conflict*, dan *behavior-based conflict*. *Time-based conflict* atau konflik berbasis waktu muncul ketika penjadwalan *shift* kerja atau jumlah waktu yang dihabiskan di tempat kerja mengganggu kehidupan rumah tangga (Vickovic & Morrow, 2020). *Strain-based conflict* atau konflik yang disebabkan oleh ketegangan yang dipengaruhi karena adanya ketegangan dalam satu peran yang berpengaruh terhadap kinerja, contohnya seperti seorang karyawan yang lelah karena pekerjaannya dan ia juga terlalu lelah untuk bermain dengan anak-anaknya. *Behavior-based conflict* atau konflik berdasarkan perilaku, konflik ini dapat terjadi jika perilaku yang dibutuhkan dalam satu peran akan menghalangi peran lainnya.

4. Permasalahan Kinerja

Burnout adalah kondisi ketika individu mengalami penurunan energi secara fisik maupun mental. Seseorang yang tidak berhasil mengatasi stres kerja berkepanjangan dapat menimbulkan *burnout*. Efek dari *burnout* dapat membuat individu memiliki perasaan terisolasi, sikap negatif, sinisme terhadap lingkungan, penurunan motivasi dalam bekerja dan berujung pada kegagalan dan harga diri rendah (Jesse et al., 2015).

Menurut Maslach et al. (1997) mengatakan bahwa terdapat tiga dimensi dari *burnout* yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya prestasi diri.

Menurut EAP Association (EAPA), *employee assistance program* dapat didefinisikan sebagai suatu program di dalam perusahaan yang dirancang untuk menangani masalah yang berkaitan dengan pekerjaan seperti produktivitas dalam bekerja, dan juga dapat digunakan untuk menangani masalah pribadi seperti masalah kesehatan, keluarga, pernikahan, keuangan, alkohol, narkoba, hukum, gangguan emosional, stres, serta masalah pribadi lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Employee Assistance Professionals Association, 2010). Menurut Nunes et al. (2017) *employee assistance program* menggunakan berbagai macam perawatan dan strategi, seperti wawancara motivasi, *mindfulness*, dan manajemen stres. *Employee Assistance Programs* melayani organisasi dan karyawan dalam berbagai cara, mulai dari konsultasi tentang masalah di seluruh organisasi hingga bantuan individu karyawan dan anggota keluarga yang mengalami kesulitan pribadi (International Employee Assistance Professionals Association, 2010). Tujuan dari *employee assistance program* (EAP) adalah untuk membantu para karyawan agar mampu mengembangkan *coping stress* untuk mengelola masalah yang sedang mereka hadapi. Hargrave et al. (2008) berpendapat bahwa *employee assistance program* (EAP) juga dapat membantu karyawan dalam menghadapi permasalahan yang sedang dialami sehingga jumlah karyawan yang mengambil cuti untuk menangani permasalahan mereka semakin berkurang.

Untuk memperkenalkan layanan EAP kepada seluruh karyawan, maka diperlukan sebuah kegiatan promosi terhadap layanan EAP. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Smith (2019) bahwa promosi menjadi sumber rujukan utama pengenalan layanan EAP agar dapat digunakan oleh karyawan secara efektif. Sama halnya dengan layanan

employee care center (ECC) pada Instansi X yang sudah melakukan beberapa promosi seperti membuat konten psikologis untuk media sosial di Instagram, mengadakan *sharing time*, membuat *flyer* yang diterbitkan setiap bulannya dengan mengangkat tema yang berbeda, serta melalui *guidance book* yang telah dibuat oleh Tim Pelaksana PKM. Menurut Walter et al. (2015) pengembangan *guidance book* memiliki tujuan untuk merancang media beserta dengan isinya guna memudahkan dalam memberikan pengetahuan dan informasi secara efektif. Buku saku juga merupakan media yang ringkas dan sederhana, namun dapat berisi banyak informasi dengan buku saku pula dapat memperluas jangkauan pesan (Hidayah & Sopiandi, 2019).

2. METODE PENELITIAN

Kegiatan PKM ini dilakukan dengan lima langkah. Langkah pertama adalah salah satu dari tim pelaksana PKM melakukan wawancara dengan supervisor terkait fenomena apa saja yang terjadi di instansi. Langkah kedua, setelah melakukan wawancara dengan supervisor, tim pelaksana PKM melakukan analisis terkait fenomena yang terjadi. Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa instansi belum memiliki *guidance book* untuk mensosialisasikan *Employee Care Center* (ECC) kepada para karyawan. Langkah ketiga, menentukan intervensi

Tim pelaksana PKM memilih untuk membuat *guidance book* sebagai hasil dari analisis berdasarkan fenomena yang terjadi pada instansi.

Langkah keempat, menyusun isi dari *guidance book*. Tim pelaksana PKM melakukan kajian pustaka menggunakan jurnal terkait *guidance book*. Tim pelaksana PKM juga mencari beberapa contoh dari berbagai sumber di internet mengenai contoh dari *guidance book*. Adapun isi dari *guidance book* yang akan tim pelaksana PKM susun ialah berupa gambaran mengenai *Employee Care Center* beserta dengan tujuan hingga program layanan yang tersedia di dalamnya. Langkah kelima, mengajukan *guidance book* kepada pihak instansi. *Guidance book* yang sudah jadi akan dikirimkan melalui *WhatsApp* untuk dikaji ulang, apabila *guidance book* telah disetujui oleh pihak instansi, maka *guidance book* dapat digunakan untuk sosialisasi *Employee Care Center* (ECC).

Gambar 1

Guidance Book Layanan Program Employee Care Center (ECC)



Gambar 1 menunjukkan halaman depan (*cover*) dari *guidance book* layanan program *employee care center* (ECC) yang dapat digunakan bagi karyawan di perusahaan. Pendahuluan *guidance book* ini berisi pengertian dan tujuan dari *employee care center* (ECC) agar karyawan yang menggunakan *guidance book* ini dapat memahami terlebih dahulu mengenai *employee care center* (ECC). Di dalam *guidance book* ini dijelaskan mengenai tema permasalahan yang dapat ditangani dan fasilitas layanan yang tepat untuk karyawan. Pada halaman selanjutnya, terdapat beberapa alur layanan konseling yang tersedia dalam program *employee care center* (ECC) seperti alur prosedur secara *self-referral*, *e-counselling* dan surat rujukan atasan atau unit kerja. Karyawan dapat menyesuaikan dari beberapa pilihan alur layanan konseling dari program *employee care center* (ECC) yang tepat. Pada halaman lampiran, terdapat *form intake* yang dapat diisi karyawan sebelum melakukan konseling yang berisi data pribadi konseli, surat pengantar rujukan, nota dinas permohonan konseling dan nota dinas penyampaian laporan konseling yang digunakan apabila konseling diajukan dari atasan atau unit kerja setingkat Eselon II kepada Kepala Biro SDM dan nota yang telah ditandatangani dirangkap sebanyak dua kali untuk dikirim kepada kepala atasan atau unit kerja pemohon konseling dan disimpan dalam arsip *employee care center* (ECC) di dalam lampiran *guidance book* ini juga terdapat *form evaluasi* yang berisi pertanyaan mengenai kinerja konselor dalam pelaksanaan konseling.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel *Guidance book Employee Care Center* (ECC) yang telah disusun oleh tim pelaksana PKM mencakup sebagai berikut: (a) Pengertian ECC; (b) Tujuan ECC;

(c) Layanan yang terdapat dalam ECC; (d) Tema atau masalah yang dapat ditangani di ECC; dan (e) Alur untuk melakukan konseling di ECC. Bagian pertama dalam penyusunan *guidance book*, yaitu mengetahui terlebih dahulu apa pengertian dari *Employee Care Center*. *Employee*

Care Center (ECC) merupakan program yang disediakan oleh Biro Sumber Daya Manusia (SDM) melalui Bagian Kesejahteraan yang membawahi Sub Bagian Konsultasi. Program ini diperuntukkan untuk karyawan yang merasa perlu dan membutuhkan layanan pendampingan bagi permasalahan yang sedang dihadapi baik dari lingkungan kerja maupun di luar lingkungan pekerjaan yang memengaruhi kinerja karyawan.

Program ini diperuntukkan untuk karyawan agar dapat memberikan motivasi kepada karyawan yang sedang merasa jenuh dan diharapkan dapat mempersempit persaingan tidak sehat yang muncul antar sesama karyawan.

Bagian kedua adalah mengetahui tujuan dari dibentuknya program *Employee Care Center*. Tujuan dari ECC ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis bagi para karyawan Instansi X, meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan selama bekerja, membangun kesadaran mengenai pentingnya dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, serta membangun keterampilan dalam memecahkan masalah secara efektif dalam mengatasi permasalahan dalam kehidupan sehari-hari baik di tempat kerja maupun di rumah. Bagian ketiga adalah mengetahui layanan yang tersedia di dalam *Employee Care Center* (ECC). Menurut Nunes et al. (2017) *employee assistance program* menggunakan berbagai macam perawatan dan strategi, seperti wawancara motivasi, *mindfulness*, dan manajemen stres. *Employee Assistance Programs* melayani organisasi dan karyawan dalam berbagai cara, mulai dari konsultasi tentang masalah di seluruh organisasi hingga bantuan individu karyawan dan anggota keluarga yang mengalami kesulitan pribadi (International Employee Assistance Professionals Association, 2010). Hal tersebut serupa dengan beberapa layanan yang tersedia di dalam ECC antara lain: konseling, edukasi psikologis, pendampingan psikologis, tim penasehat penyelesaian masalah perkawinan dan perceraian (TP 4), dan penanganan khusus.

Layanan konseling merupakan layanan yang disediakan di dalam ECC untuk mendukung program bimbingan dan penyuluhan karyawan di lingkungan Instansi X dengan praktik konseling secara *self-referral* (karyawan Instansi X datang atas keinginan diri sendiri) dan rujukan atasan atau unit kerja. Layanan edukasi psikologis yang berada di ECC antara lain kegiatan *sharing time* dan konten psikologis. *Sharing time* merupakan upaya pendekatan yang dilakukan oleh ECC kepada karyawan yang diusahakan dilakukan dalam waktu satu bulan sekali, dengan tujuan untuk menarik karyawan sehingga memiliki keinginan untuk datang ke ECC. Selain kegiatan *sharing time*, salah satu upaya yang dilakukan oleh ECC adalah dengan mengunggah dan menerbitkan konten-konten psikologi contohnya adalah konten pada Instagram ECC, *flyer*, *standing banner*, dan Bincang ECC yang diterbitkan pada setiap bulannya. Pendampingan psikologis merupakan layanan dari ECC yang bertujuan untuk mendampingi karyawan Instansi X dalam melakukan proses persidangan atau peradilan guna memberikan keterangan ahli atau saksi.

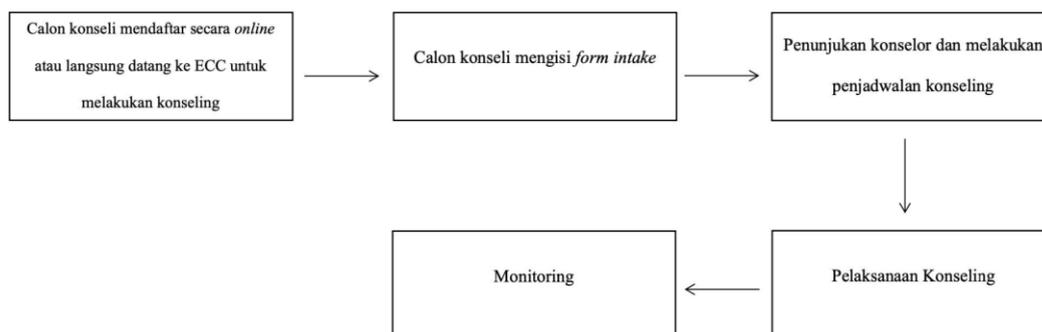
Tim Penasehat Penyelesaian Masalah Perkawinan dan Perceraian (TP 4) merupakan suatu tim yang dibentuk untuk menangani masalah pernikahan dan perceraian karyawan Instansi X. Layanan penanganan khusus merupakan layanan dari kesehatan, konsultasi, dan bimbingan karyawan untuk memfasilitasi karyawan yang membutuhkan pendampingan intensif dengan tujuan agar pemulihan karyawan dapat lebih optimal dan mampu kembali bekerja dengan baik. Layanan penanganan khusus ini biasanya digunakan untuk menangani masalah yang lebih klinis dan melakukan komunikasi bersama unit kerja, rekan kerja, dan juga karyawan yang bersangkutan. Layanan yang tersedia di dalam ECC dapat digunakan oleh seluruh karyawan Instansi X, mulai dari karyawan tetap hingga karyawan kontrak di kantor pusat maupun kantor perwakilan. ECC juga dapat digunakan untuk keluarga batih, seperti suami, istri, anak, dan orang tua dari karyawan Instansi X.

Bagian keempat, mengetahui tema atau permasalahan yang dapat ditangani di dalam *Employee Care Center* (ECC). Menurut Nunes et al. (2017) *employee assistance program* membantu karyawan mengenai masalah di tempat kerja, hubungan dengan keluarga, perawatan anak atau orang tua, depresi dan kecemasan. Hal tersebut sejalan dengan tema atau permasalahan yang dapat ditangani di dalam ECC, antara lain: (a) Tema keluarga yang membahas mengenai masalah dalam pernikahan dan pengasuhan anak; (b) Tema pribadi yang membahas mengenai pengenalan diri, kesempatan dalam peningkatan kepercayaan diri karyawan, mengelola emosi, mengatasi kecemasan, serta mempelajari *problem solving* dan *decision making* secara efektif; dan (c) Tema pekerjaan dan karir yang membahas mengenai bagaimana cara untuk beradaptasi dengan perubahan, interaksi *interpersonal* di tempat dan unit kerja, hingga rencana karir.

Bagian kelima, mengetahui alur atau prosedur untuk melakukan layanan konseling di *Employee Care Center* (ECC). Terdapat tiga alur atau prosedur yang dapat dilakukan oleh karyawan untuk melakukan layanan konseling di ECC. Alur atau prosedur yang pertama adalah secara *self-referral* dengan datang langsung ke ruang ECC, alur kedua adalah secara *self-referral* melalui *e-counseling*, dan alur ketiga adalah secara rujukan permohonan atasan atau unit kerja.

Gambar 2

Alur Layanan Konseling secara Self-referral dengan Datang Langsung ke Ruang ECC



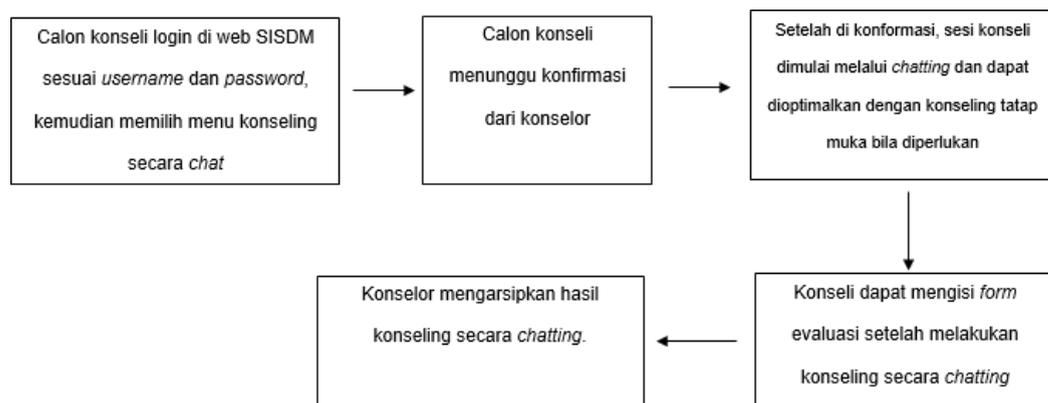
Gambar 2 merupakan alur layanan konseling di ECC yang dilakukan secara *self-referral*. Dalam pelaksanaannya, langkah pertama yang dilakukan oleh karyawan sebagai calon konseli yang akan melakukan sesi konseling harus melakukan pendaftaran dengan menghubungi *contact person* yang tersedia di setiap kantor pusat dan kantor perwakilan atau bisa juga melakukan pendaftaran dengan datang langsung ke ruang ECC. Langkah kedua, konseli diminta untuk mengisi *form intake* yang berisi mengenai informasi secara singkat terkait dengan permasalahan yang tengah dihadapi. Langkah ketiga, *Person In Charge* (PIC) Konseling akan memberikan informasi terkait permohonan konseling kepada Kepala Sub Bagian Konsultasi untuk penunjukan konselor. Konselor yang ditunjuk oleh Kepala Sub Bagian Konsultasi akan menghubungi konseli untuk melakukan penjadwalan sesi konseling. Langkah keempat, sesi konseling dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, apabila membutuhkan konseling lebih lanjut, maka konseli akan dirujuk pada psikolog yang bertugas.

Langkah terakhir, melakukan *monitoring* pelaksanaan konseling dan konselor yang bertugas akan membuat catatan hasil konseling. Laporan konseling yang dilakukan secara *self-referral*

hanya berisi informasi mengenai permasalahan umum dan unit kerja sebagai data pelaksanaan konseling.

Gambar 3

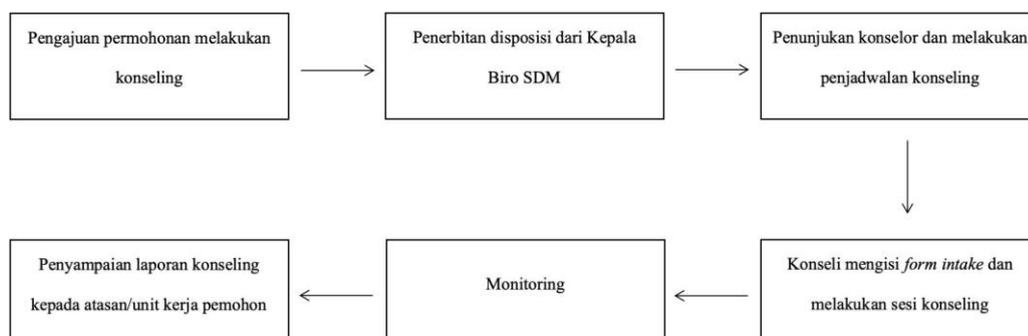
Alur Layanan Konseling secara E-Counselling melalui e-counselling



Gambar 3 merupakan alur layanan konseling yang tersedia di program *employee care center* (ECC) secara daring. Dalam pelaksanaannya, langkah pertama yang harus dilakukan yaitu karyawan atau konseli membuka web SISDM dan *login* sesuai *username* dan *password* yang telah didaftar, kemudian memilih menu konseling secara daring melalui *chat*. Setelah itu, konseli menunggu untuk dikonfirmasi dari konselor yang ditugaskan. Setelah menerima konfirmasi dari konselor maka sesi konseling dapat dilakukan secara *chatting*. Namun, apabila konseli ingin hasil yang lebih optimal, maka konselor dapat mengarahkan untuk melakukan konseling secara tatap muka. Langkah selanjutnya yaitu, konseli mengisi *form* evaluasi penilaian kepuasan konseling secara *chat* dan pada tahap terakhir yaitu, konselor mengarsipkan (menyalin, mencetak dan memberi nomor) hasil sesi konseling secara *chat* tersebut.

Gambar 4

Alur Layanan Konseling secara Rujukan Permohonan Atasan atau Unit Kerja



Gambar 4 merupakan alur layanan konseling di ECC yang dilakukan secara rujukan atas permohonan atasan atau unit kerja pemohon. Dalam pelaksanaannya, langkah pertama adalah pimpinan unit kerja setingkat Eselon II dapat mengajukan permohonan konseling untuk calon konseli yang telah melakukan pembinaan oleh atasan langsung dan masih membutuhkan bantuan konselor dengan mengirimkan nota dinas kepada Kepala Biro SDM. Selanjutnya, Kepala Biro SDM akan mendisposisikan nota dinas kepada Kepala Sub Bagian Konsultasi secara bertahap melalui Kepala Bagian Kesejahteraan. Setelah disposisi diterima oleh Kepala Sub Bagian Konsultasi, Kepala Sub Bagian Konsultasi akan menunjuk konselor yang bertugas untuk melakukan komunikasi dengan atasan atau unit kerja pemohon untuk melakukan penjadwalan konseling. Langkah berikutnya, konseli mengisi *form intake* dan dilanjutkan dengan sesi konseling sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, apabila membutuhkan konseling lebih lanjut, maka konseli akan dirujuk pada psikolog yang bertugas. Selanjutnya, melakukan *monitoring* pelaksanaan konseling dan konselor akan membuat catatan hasil konseling sebagai bahan untuk pembuatan Laporan Konseling, dan apabila konseli dirujuk ke psikolog maka akan dibuat laporan hasil rujukan. Langkah terakhir, konselor akan menyiapkan *draft* nota dinas Kepala Biro SDM tentang penyampaian laporan konseling. Setelah nota dinas disetujui oleh Kepala Biro SDM, maka konselor dapat mengirimkan nota dinas tersebut beserta dengan laporan konseling kepada atasan atau unit kerja pemohon.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penyusunan *Guidance Book Employee Care Center* (ECC) pada Instansi X dikarenakan adanya fenomena berikut, antara lain: (a) Karyawan di Instansi X merasa sulit untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, (b) Terdapat beberapa karyawan di Instansi X yang kurang mampu untuk berinteraksi dengan atasan atau rekan kerja, (c) Adanya karyawan di Instansi X yang merasa tertekan akibat beban kerja yang harus diselesaikan, (d) Adanya permasalahan dalam pernikahan hingga perceraian dan pola asuh anak di dalam keluarga, (e) Karyawan di Instansi X masih kurang *aware* terhadap kesehatan mental, (f) Masih terdapat karyawan Instansi X yang memberikan stigma terhadap layanan konseling, (g) Adanya perasaan takut dan khawatir yang sering kali dirasakan oleh karyawan Instansi X untuk melakukan sesi konseling. Berdasarkan fenomena tersebut, hal yang dikhawatirkan oleh Instansi X adalah menurunnya produktivitas karyawan dalam bekerja dan juga kesejahteraan karyawan. Selain itu, dengan adanya stigma terhadap layanan konseling, serta perasaan takut dan khawatir yang karyawan rasakan, dikhawatirkan dapat menyebabkan menurunnya minat karyawan Instansi X untuk melakukan konseling atas keinginan dan kebutuhan diri mereka sendiri.

Guidance Book Employee Care Center (ECC) yang disusun oleh Tim Pelaksana PKM berisi pengertian, tujuan, tema atau masalah yang dapat ditangani, layanan yang terdapat di ECC dan alur untuk melakukan konseling di ECC. Hasil yang diterima dari penyusunan *Guidance Book Employee Care Center* (ECC) oleh Tim Pelaksana PKM adalah *guidance book* ini dapat diterima dengan baik dan mendapatkan hasil yang positif dari Instansi X. Berdasarkan tanggapan yang diberikan oleh supervisor magang pada Instansi X, *guidance book* yang telah tim penyusun PKM buat akan digunakan untuk kegiatan sosialisasi *Employee Care Center* di kantor pusat dan seluruh kantor perwakilan Instansi X, serta mampu mengemas informasi mengenai *Employee Care Center* (ECC) dengan singkat, jelas, dan mudah untuk dipahami. Diharapkan dengan adanya *guidance book* yang telah disusun oleh Tim Pelaksana PKM dapat memberikan kemudahan kepada para

karyawan Instansi X untuk melakukan konseling terkait dengan permasalahan yang dialaminya baik dalam segi pekerjaan hingga keluarga, dapat menurunkan stigma serta perasaan takut dan khawatir terkait konseling, sehingga ECC dapat bekerja secara optimal dalam meningkatkan kinerja serta kesejahteraan karyawan.

Terdapat keterbatasan dalam penyusunan *Guidance Book Employee Care Center* (ECC) ini yaitu Tim Pelaksana PKM tidak dapat menyosialisasikan *guidance book* secara langsung kepada seluruh karyawan Instansi X. Maka dari itu Tim Pelaksana PKM menyarankan Instansi X terutama pada Biro Sumber Daya Manusia Bagian Kesejahteraan Sub Bagian Konsultasi untuk mensosialisasikan dan menyampaikan *guidance book* yang telah disusun oleh Tim Pelaksana PKM kepada seluruh karyawan Instansi X baik di kantor pusat maupun di seluruh kantor perwakilan sehingga dapat meningkatkan minat bagi karyawan Instansi X untuk datang melakukan konseling di *Employee Care Center* (ECC).

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Tim Pelaksana PKM mengucapkan terima kasih kepada Instansi X dan *supervisor* magang yang telah memberikan izin, dukungan, informasi serta kerjasama untuk membantu terlaksananya Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan baik. Selain itu Tim Pelaksana PKM juga mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, dosen pembimbing magang kami, Bapak Muhammad Ramadhan dan Ibu Rostiana yang membantu serta membimbing tim pelaksana, sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu.

REFERENSI

- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A., & Wells, J. (2015). The relationship between work–family conflict, correctional officer job stress, and job satisfaction. *Criminal Justice and Behavior*, 42, 1066–1082. <https://doi.org/10.1177/0093854815582221>
- Attridge, M. (2019). A global perspective on promoting workplace mental health and the role of employee assistance programs. *American Journal of Health Promotion*, 34(4), 622–627. <https://doi.org/10.1177/0890117119838101c>
- Dana, D. (2006). *Resolusi konflik: Alat bantu mediasi untuk kehidupan kerja sehari-hari*. Bhuana Ilmu Populer.
- Flippo, E. B. (1996). *Manajemen personalia* (6th ed.). Erlangga.
- Gopalakrishnan, G., & Brindha, G. (2017). A study on employee welfare in construction industry. *International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)*, 8(10), 07-12.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76–88.
- Guest, D. E. (2017). Human resource management and employee well-being: Towards a new analytic framework. *Human Resource Management Journal*, 27(1), 22–38.
- Hargrave, G. E., Hiatt, D., Alexander, R., & Shaffer, I. A. (2008). EAP treatment impact on presenteeism and absenteeism: Implications for return on investment. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 23(3), 283-293.
- Hasby, M., Hendriani, S., & Indarti, S. (2017). Pengaruh konflik kerja, beban kerja dan komunikasi terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap (pada RSUD. Petala Bumi Pekanbaru). *Doctoral dissertation, Riau University*
- Hidayah, M., & Sopiandi, S. (2019). Efektifitas penggunaan media edukasi buku saku dan leaflet terhadap pengetahuan dan kepatuhan diet pasien rawat jalan diabetes melitus tipe

- 2 di puskesmas. *Pontianak Nutrition Journal (PNJ)*, 1(2), 66-69.
- Indriana, Y., Saroh, S., & Zunaida, D. (2020). Pengaruh konflik intrapersonal dan konflik interpersonal terhadap kinerja karyawan: Studi pada karyawan MNC play Malang Soekarno Hatta. *JIAGABI*, 9(2), 447-453.
- International Employee Assistance Professionals Association. (2010). *Definition of an employee assistance program (EAP) and EAP core technology*. EAPA. <https://www.eapassn.org/About/About-Employee-Assistance/EAP-Definitions-and-Core-Technology>
- Irawati, S. A., & Sudarsono, B. (2016). Pengaruh konflik intrapersonal perempuan wirausaha terhadap tingkat kesejahteraan keluarga (Studi kasus pada perempuan wirausaha Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jembatan Suramadu sisi Madura). *Eco-Entrepreneur*, 2(1), 132-155.
- Jehn, K. A. (1995). A multi method examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40, 256–282.
- Joseph, B., Walker, A., & Fuller-Tyszkiewicz, M. (2017). Evaluating the effectiveness of employee assistance programmes: A systematic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(1), 1-15. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1374245>
- Liu, J., Lambert, E. G., Jiang, S., & Zhang, J. (2017). A research note on the association between work–family conflict and job stress among Chinese prison staff. *Psychology, Crime & Law*, 23, 633–646. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2017.1296148>
- Luthans, F. (2008). *Organizational behavior* (11th ed.). McGraw Hill.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education.
- Nisa, A. H. (2019). *Pengaruh kesejahteraan kerja, komunikasi kerja dan fasilitas kerja terhadap semangat kerja karyawan pada pt dua kelinci di kabupaten pati* (Doctoral dissertation, UMK).
- Nunes, A. P., Richmond, M. K., Pampel, F. C., & Wood, R. C. (2017). The effect of employee assistance services on reductions in employee absenteeism. *Journal of Business and Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s10869-017-9518-5>
- Reid, D. A., Pullins, E. B., Plank, R. E., & Buehrer, R. E. (2004). Measuring buyers perception of conflict in business-to-business sales interactions. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 19, 236–249. <http://dx.doi.org/10.1108/08858620410540973>
- Riggio, R. E. (2017). *Introduction to industrial/organizational psychology* (7th ed.). Routledge.
- Smith, D. A. (2019). *Geographically distributed employees' perceptions of employee assistance program access* (Doctoral dissertation, Walden University).
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2). <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v9i2.429>
- Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. (2020). Examining the influence of work-family conflict on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among correctional officers. *Criminal Justice Review*, 45(1), 5-25. <https://doi.org/10.1177/0734016819863099>
- Walter, D., Carey, L., & Carey, J. O. (2015). *The systematic design of instruction* (8th ed.). Pearson.