



IMPLEMENTASI EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP) DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI PT KANGKUNG MAJU BERSAMA

Damar Wira Pradopo¹, Edy Krisyanto²

¹Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

*Penulis Korespondensi: damarwirap8@gmail.com¹, dosen01108@unpam.ac.id²

Abstract. This study aims to determine the implementation of the Employee Assistance Program (EAP) at PT Kangkung Maju Bersama, the impact of the Employee Assistance Program (EAP) in increasing employee work productivity at PT Kangkung Maju Bersama, and the challenges and obstacles in implementing the Employee Assistance Program (EAP) at PT Kangkung Maju Bersama. The research method used is descriptive qualitative research. Data collection techniques are more on participant observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis techniques used in this study include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the Implementation of the Employee Assistance Program (EAP) at PT Kangkung Maju Bersama runs with a strategy of practical assistance services and intense psychological counseling socialized to all employees. This program has a significant impact on improving the mental and emotional well-being of employees, which leads to increased productivity through reduced absenteeism, increased focus, loyalty, and teamwork. However, the implementation of the EAP faces challenges such as lack of employee awareness, stigma and concerns about confidentiality, limited counselors, difficult to reach counseling schedules, and a company culture that is not yet fully supportive. Therefore, it is necessary to strengthen outreach, increase resources, and develop a work culture that cares about mental health so that the EAP can more optimally support employees and the company.

Keywords: *employee assistance program, productivity, employees*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi employee assistance program (EAP) di PT Kangkung Maju Bersama, Dampak employee assistance program (EAP) dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Kangkung Maju Bersama, Tantangan dan Hambatan Pelaksanaan Employee Assistance Program (EAP) di PT Kangkung Maju Bersama. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participian observation), wawancara mendalam (in depth interview), dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Employee Assistance Program (EAP) di PT Kangkung Maju Bersama berjalan dengan strategi layanan bantuan praktis dan konseling psikologis yang intens disosialisasikan ke seluruh karyawan. Program ini berdampak signifikan meningkatkan kesejahteraan mental dan emosional karyawan, yang berujung pada peningkatan produktivitas melalui penurunan absensi, peningkatan fokus, loyalitas, dan kerja sama tim. Namun, pelaksanaan EAP menghadapi tantangan seperti kurangnya kesadaran karyawan, stigma dan kekhawatiran kerahasiaan, keterbatasan tenaga konselor, jadwal konseling yang sulit dijangkau, serta budaya perusahaan yang belum sepenuhnya mendukung. Untuk itu, diperlukan penguatan sosialisasi, penambahan sumber daya, serta pengembangan budaya kerja yang peduli kesehatan mental agar EAP bisa lebih optimal mendukung karyawan dan perusahaan.

Kata Kunci : *employee assistance program, produktivitas, karyawan*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberadaan karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk menjalankan setiap roda kegiatan perusahaan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Namun, karyawan dalam perusahaan beberapa diantaranya seringkali mengalami stres kerja. Stres adalah salah satu masalah yang paling banyak menimpa karyawan. Stres di tempat kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang berdampak pada emosi, kondisi pikiran dan perilaku seseorang ketika berada di tempat kerja. Stres yang terlalu tinggi akan membuat karyawan sulit untuk menghadapi lingkungan dan tugas yang harus dikerjakan.

Stres kerja adalah suatu kondisi ketika satu atau beberapa faktor di tempat kerja bereaksi dengan karyawan sedemikian rupa sehingga mengganggu fisiologi dan perilaku mereka. Apabila terjadi ketidaksesuaian antara kemampuan seseorang dengan harapan dari pekerjaannya, maka akan timbul stres kerja. Stres terjadi akibat ketidaksesuaian antara apa yang dibutuhkan dan apa yang dapat disediakan oleh lingkungan (Nurul Maghfirah, 2023: 128).

Tabel 1.1
Data Empiris Implementasi *Employee Assistance Program* (EAP)
PT. Kangkung Sejahtera

No.	Area Layanan EAP	Bentuk Layanan	Temuan Empiris
1	Kesulitan pribadi	Konseling individual	Karyawan memanfaatkan layanan untuk mengatasi masalah emosional dan psikologis yang berdampak pada kinerja kerja
2	Stres kerja	Konseling dan pendampingan	Stres kerja muncul akibat beban kerja, target, dan tekanan operasional
3	Kesulitan hubungan	Konseling interpersonal	Permasalahan hubungan keluarga dan rekan kerja menjadi salah satu alasan karyawan mengakses EAP
4	Penatua	Konsultasi dan rujukan	Karyawan mengalami kesulitan dalam merawat orangtua lanjut usia
5	Pengasuhan anak	Konsultasi pengasuhan	Tantangan dalam mengasuh dan mendampingi anak memengaruhi fokus kerja
6	Kesulitan mengasuh anak	Konseling keluarga	Karyawan dengan anak usia dini atau

			remaja membutuhkan dukungan pengasuhan
7	Gangguan penyalahgunaan zat	Konseling dan rujukan profesional	Ditemukan indikasi perlunya dukungan bagi karyawan dengan risiko penyalahgunaan zat
8	Perpisahan dan kehilangan	Konseling krisis	Karyawan menghadapi duka akibat kehilangan anggota keluarga atau perceraian
9	Menyeimbangkan pekerjaan dan keluarga	Konseling manajemen waktu	Karyawan mengalami konflik peran antara pekerjaan dan kehidupan keluarga
10	Masalah keuangan atau hukum	Konsultasi dan bantuan keuangan	Permasalahan utang, perencanaan keuangan, dan isu hukum ringan
11	Kekerasan keluarga	Konseling dan rujukan aman	Ditemukan kebutuhan penanganan sensitive dengan pendekatan kerahasiaan

Untuk membahas lebih lanjut mengenai implementasi *employee assistance program* (EAP) untuk meningkatkan produktivitas kerja, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul “*Implementasi Employee Assistance Program* (EAP) Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Di PT Kangkung Maju Bersama”.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Manajemen

2.1.1.1 Definisi Manajemen

George R. Terry dalam (Yusuf et al., 2023) mendefinisikan bahwa manajemen adalah proses khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerak dan pengendalian, dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan sumber daya. Selain itu, Henry Fayol mengartikan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Menurut James A. F. Stoner dalam (Yusuf et al., 2023) mengartikan manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oey Liang Lee mengartikan manajemen adalah ilmu atau seni dalam perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengendalian terhadap sumber daya yang ada untuk capaian tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan. Hilman mengartikan manajemen adalah fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui perantara kegiatan orang lain serta mengawasi usaha-usaha setiap individu guna mencapai tujuan yang sama (Yusuf et al., 2023).

2.1.2 *Employee Assistance Programe (EAP)*

Menurut Almira Anindita Annabila, dkk, *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 (Almira Anindita Annabila, dkk, 2024: 212-213). Selain itu, menurut *Employee Assistance Professionals Association* (EAPA) 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 (Yarmmani et al., 2021).

2.1.3 Produktivitas Kerja

Menurut Vera Sylvia Saragi Sitio, produktivitas secara umum didefinisikan sebagai perbandingan rasio antara output dengan input. Input berasal dari tenaga kerja, bahan baku, kapital, energi yang akan diproses melalui proses transformasi sehingga menghasilkan produk atau jasa yang dinamakan output. Produktivitas kerja karyawan merupakan persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan. Persyarat tersebut tercermin pada sikap kerja karyawan untuk bekerja dengan penuh semangat serta tanggung jawab. Sikap kerja tersebut meliputi kesediaan karyawan untuk berkerja secara bergiliran, tingkat keterampilan, hubungan tenaga kerja dengan pimpinan serta manajemen produktivitas dan efisiensi tenaga kerja. Karyawan yang mampu memenuhi persyaratan kerja dianggap sebagai karyawan yang memiliki sikap mental, keterampilan dan penguasaan teknologi dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab untuk memenuhi kuantitas dan kualitas kerja yang memuaskan. Pada aspek tertentu apabila karyawan semakin terampil maka akan mampu menggunakan fasilitas kerja dengan dan tentunya berpotensi untuk meningkatkan produktivitas (Vera Sylvia Saragi Sitio. 2023: 36-37).

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian kualitatif sifatnya mendasar dan naturalistik atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan. Oleh sebab itu, penelitian semacam ini sering disebut dengan *naturalistic inquiry*, atau *field study* (Zuchri Abdussamad, 2021: 30)

Metode penelitian kualitatif mengacu pada pendekatan penelitian yang menghasilkan data berupa data deskriptif. Data-data deskriptif tersebut bersumber dari hasil pengamatan baik dalam bentuk tertulis, lisan atau perilaku dari subjek penelitian. Data deskriptif atau naratif terbentuk dari hasil eksplorasi dan pemaknaan peneliti

terhadap lingkungan sosial yang diteliti. Dengan demikian konsep ini menjadi dasar definisi pendekatan penelitian kualitatif. Berikut ini beberapa definisi pendekatan penelitian kualitatif yang terus berkembang seiring perkembangan konsep penelitian (Marinu Waruwu, 2024:1).

3.2 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali (Hardani, 2020: 21). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Milles dan Huberman.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data dalam penelitian kualitatif umumnya berupa narasi deskriptif kualitatif, walaupun ada data dokumen yang bersifat kuantitatif juga bersifat deskriptif. Tidak ada analisis data secara statistik dalam penelitian kualitatif. Analisisnya bersifat naratif kualitatif, mencari kesamaan- kesamaan dan perbedaan-perbedaan informasi.

Maka dalam hal ini peneliti melakukan proses memilah data dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data mentah yang didapatkan oleh peneliti diseleksi, dipilah, dan disederhanakan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Teks tersebut terpencar- pencar, bagian demi bagian dan bukan simultan, tersusun kurang baik, dan sangat berlebihan. Pada kondisi seperti itu, peneliti menjadi mudah melakukan kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan secara gegabah mengambil simpulan yang memihak, tersekat-sekat, dan tak berdasar.

Peneliti melakukan penyajian data yang umumnya dilakukan dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Selain itu, peneliti juga menggunakan gambar dan tabel yang dapat memperkuat data deskriptif dan mempermudah dalam memahami isi penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Setelah selesai mereduksi dan menyajikan data, langkah terakhir yang harus dilakukan oleh peneliti adalah menarik kesimpulan atau verifikasi. Simpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Simpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada (Hardani, 2020: 21). Setelah semua data terkumpul dan sudah direduksi, peneliti melakukan penyajian data secara sistematis sehingga mudah dipahami. Setelah sudah melakukan tahap tersebut, peneliti melakukan penarikan kesimpulan atas apa yang sudah didapatkan dan dibuktikan. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan untuk mendapatkan hasil yang jelas dari proses penelitian.

3.3 Pemeriksaan Keabsahan Data

Proses penelitian membutuhkan alat ukur yang tepat yang digunakan untuk mengukur agar tercapainya validitas dan reliabilitas data yang tepat. Data dapat dikatakan valid apabila hasil data yang didapatkan oleh peneliti sama dengan data yang

dilaporkan. Terdapat dua standar validitas yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkaitan dengan seberapa jauh suatu alat ukur berhasil mencerminkan obyek yang akan diukur pada suatu penelitian tertentu. Sedangkan validitas eksternal lebih terkait dengan keberhasilan suatu alat ukur untuk diaplikasikan pada penelitian yang berbeda.

Reliabilitas adalah kehandalan/ketepatan sebuah alat ukur /instrument dalam mengukur sebuah objek. Jika alat ukur dipergunakan dua (2) kali atau lebih untuk mengukur fenomena yang sama dan memperoleh hasil yang konsisten, maka alat yang dipakai dikatakan reliabel.

Dengan bahasa yang mudah dipahami reliabilitas adalah konsistensi sebuah alat ukur dalam mengukur fenomena yang sama. reliabilitas dapat ditempuh dengan memperpanjang proses pengamatan, proses wawancara sedemikian rupa sampai pada titik jenuh, maksudnya data atau informasi yang diperoleh akan tetap sama, tidak lagi berubah. Dalam penelitian kualitatif, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama (IAIN Tulungagung, 2024: 204-206).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan. Peneliti menganalisis data menggunakan berbagai teknik pengumpulan yang sesuai dengan metode penelitian yang telah ditulis, salah satunya dengan melakukan wawancara dengan *key informan* berikut:

Tabel 4.1
Daftar Key Informan

No.	Nama	Jabatan
1	dr. (Cand) Kamaluddin, S.Pd., M.E.	Direktur Utama
2	Manajer Operasional	Rian
3	Supervisor	Agus
4	Teknisi Operasional	Joko
5	Keuangan	Maya
6	Administrasi	Siti
7	Pengembangan Teknologi	Indah
8	Customer Service	Rina

4.2.1 Implementasi Employee Assistance Program (EAP) di PT Kangkung Maju Bersama

Penelitian mengenai implementasi Employee Assistance Program (EAP) di PT Kangkung Maju Bersama menunjukkan hasil yang sangat positif dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan serta produktivitas kerja. Program EAP ini menyediakan layanan bantuan karyawan dan konseling psikologis yang mendukung karyawan dalam menghadapi berbagai permasalahan pribadi maupun pekerjaan. Dengan akses mudah ke layanan ini, karyawan merasa lebih didengar dan dibantu sehingga mampu mengatasi stres, meningkatkan motivasi, dan fokus pada tugas.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu direktur utama, Bapak Kamaluddin, mengatakan bahwa EAP bukan sekadar program tambahan, tapi sebagai investasi utama dalam modal manusia perusahaan. Ketika karyawan mendapat

dukungan mental dan emosional, mereka bekerja lebih optimal dan lingkungan kerja menjadi lebih kondusif.

Bapak direktur juga mengatakan bahwa Implementasi EAP di PT Kangkung Maju Bersama kami desain menyeluruh untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Program ini terdiri dari dua layanan utama yaitu bantuan karyawan dan layanan konseling psikologis yang bisa diakses dengan mudah dan rahasia. Bantuan karyawan memberikan dukungan praktis seperti bantuan keuangan darurat dan pendampingan masalah keluarga, sehingga karyawan merasa lebih aman dan bisa fokus bekerja tanpa distraksi.

Direktur utama juga menekankan bahwa program ini membantu mencegah permasalahan yang berpotensi mengganggu produktivitas seperti *burnout* atau konflik interpersonal. Layanan konseling kami sediakan secara tatap muka maupun daring, memastikan kerahasiaan sehingga karyawan nyaman membuka masalahnya. Kami yakin kesehatan mental adalah modal penting produktivitas, jadi konseling membantu karyawan mengelola tekanan dan meningkatkan motivasi kerja. Sosialisasi program terus dilakukan agar seluruh karyawan memahami dan berani memanfaatkan EAP. Meskipun ada tantangan, kami berkomitmen memperkuat layanan demi menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan produktif.

Karyawan pun merasakan manfaat nyata dari program EAP. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Siti, seorang staf administrasi mengatakan bahwa Layanan konseling yang disediakan sangat membantu mengatasi tekanan pekerjaan dan masalah pribadi. Hal tersebut membuat jadi lebih tenang dan bisa fokus kerja. Demikian pula hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Rian dari bagian operasional mengungkapkan bahwa dengan adanya program ini, karyawan merasa perusahaan peduli dan suportif, jadi semangat kerja meningkat.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa sejak diterapkannya EAP, terjadi peningkatan signifikan dalam produktivitas dan penurunan kasus absensi serta ketidakhadiran karena stres atau masalah pribadi. Manajemen berhasil menciptakan suasana kerja yang lebih sehat secara psikologis, menguatkan loyalitas karyawan, serta menurunkan turnover. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Siti (Staf Administrasi) mengatakan bahwa Saat menghadapi masalah keluarga, program bantuan karyawan memberi solusi nyata, seperti pendampingan dan arahan yang membuat lebih tenang menghadapi situasi.

Secara keseluruhan, implementasi EAP di PT Kangkung Maju Bersama membuktikan bahwa dukungan holistik kepada karyawan melalui layanan bantuan dan konseling sangat efektif meningkatkan kinerja dan kesejahteraan. Langkah ini menjadi contoh bagi perusahaan lain untuk mengutamakan perhatian terhadap kesehatan mental sumber daya manusia demi keberlangsungan dan kemajuan bisnis. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Joko (Teknisi Operasional) mengatakan bahwa bantuan keuangan dari PT yang diterima beberapa waktu lalu ngebantu ia ngelewatin krisis tanpa harus khawatir kehilangan fokus kerja. Sangat membantu, karyawan berterimakasih kepada PT, pada akhirnya karyawan merasa betah di PT ini karena programnya banyak berpihak dengan karyawan juga.

Program bantuan karyawan di PT Kangkung Maju Bersama menawarkan dukungan praktis dan emosional dalam berbagai aspek kehidupan yang dapat memengaruhi kualitas kerja. Bantuan ini mencakup bantuan keuangan ringan, penanganan masalah keluarga, dan akses informasi terkait kesejahteraan. Melalui jalur komunikasi yang mudah dan rahasia, karyawan dapat mengajukan permohonan bantuan kapan pun dibutuhkan. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Indah (Pengembangan

Teknologi) mengatakan bahwa nyaman banget saat tahu perusahaan menyediakan dukungan bagi karyawan, bukan hanya soal kerja tapi juga persoalan pribadi. Karyawan bertahan di PT karena bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan keluarga tapi dirasa sebagai pribadi terpenuhi juga, secara emosional kebantu ada dukungan psikologis, itu menurut karyawan yang dibutuhkan karena kadang karyawan cape atau lelah gitu ya kerja tapi kadang tekanan entah dari mana ada aja, tapi disini ada dukungan secara psikologis, banyak bantuan juga disini. Insyaallah bertahan disini karna nyaman. Bantuan ini bukan hanya soal memberikan solusi cepat, tapi juga bertujuan meningkatkan rasa aman dan nyaman karyawan dalam menghadapi tekanan hidup sehari-hari. Dengan adanya dukungan ini, karyawan dapat meminimalisir gangguan pribadi yang berpotensi menurunkan produktivitas.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu direktur dalam wawancara lanjutan mengatakan bahwa dengan penuh kesadaran akan terus meningkatkan pelayanan terhadap karyawan di PT untuk memberikan rasa aman dan nyaman. Kami juga mendorong budaya terbuka. Jadi karyawan tidak ragu mencari bantuan saat menghadapi tekanan kerja, karena dukungan ini disediakan secara profesional dan rahasia. PT berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan dukungan bagi para karyawan. Ketika seorang karyawan menghadapi kesulitan keuangan tiba-tiba, program ini memberikan konsultasi dan arahan agar mereka bisa mengelola keuangan dengan lebih baik atau mendapatkan bantuan yang layak. Selain itu, bantuan untuk permasalahan keluarga, seperti pendampingan dalam masalah rumah tangga atau pendidikan anak, turut disediakan untuk mendukung stabilitas emosional karyawan. Banyak bantuan, pernah bantuan pendidikan anak juga. Tapi yang lebih sering karyawan minta pendampingan konseling. Melalui program bantuan dan konseling, kami berharap masalah personal karyawan tidak menjadi hambatan dalam pencapaian target kerja. Ini investasi jangka panjang agar perusahaan dan karyawan sama-sama berkembang.

Layanan konseling di PT Kangkung Maju Bersama dirancang untuk memberikan dukungan psikologis profesional kepada karyawan yang mengalami tekanan, stres kerja, konflik interpersonal, hingga masalah kesehatan mental seperti kecemasan dan depresi. Konseling dilakukan secara rahasia dan personal, baik tatap muka maupun melalui sesi online untuk fleksibilitas. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Rina (Customer Service mengatakan bahwa Konseling ngebantu karyawan kelola stres karena kadang deadline itu suka sering mepet. Setelah ikut sesi, karyawan ngerasa lebih rileks dan produktif. Kadang karyawan ikut sesuai waktu yang mereka punya karena boleh kapan saja sesuai kebutuhan karyawan.

Selain itu, hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Agus (Supervisor) menguraikan bahwa dengan adanya konseling membantu karena sifatnya fleksibel, kadang saya ikut online, tapi berguna banget karena belajar cara berkomunikasi lebih baik dengan tim sehingga konflik di tempat kerja bisa diminimalisir.

Karyawan yang mengikuti program konseling mendapatkan ruang aman untuk mengekspresikan beban pikirannya dan dibantu oleh konselor berpengalaman untuk menemukan solusi dan strategi coping yang efektif. Hal ini sangat berpengaruh pada peningkatan fokus kerja, kualitas keputusan, dan hubungan sosial di lingkungan kerja.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Direktur Utama Kamaluddin mengatakan bahwa dengan layanan konseling ini, PT ingin memastikan setiap karyawan merasa didukung tidak hanya dari sisi fisik tapi juga mental. Kesehatan mental adalah kunci produktivitas dan keberlangsungan kerja yang kami utamakan. Selain itu juga, layanan konseling dan bantuan pada PT ini juga utamanya ditujukan

untuk membantu karyawan dalam mengelola stres, konflik, atau masalah yang sifatnya personal. Konseling sifatnya rahasia. Jadi tidak ada yang tau. Yang perusahaan tau nanti karyawan sudah dapat solusi atau sudah tenang dan bisa fokus kerja. Sehingga secara keseluruhan produktivitas dapat meningkat.

Salah satu karyawan, Rina, dalam wawancara dengan peneliti berbagi pengalaman mengatakan bahwa Sebelum ikut konseling, sering ngerasa tertekan dengan deadline pekerjaan. Setelah beberapa sesi, karyawan belajar mengatur stres dan itu sangat membantu meningkatkan kinerja saya sehari-hari. Bantuan karyawan dan layanan konseling bekerja sinergis dalam EAP di PT Kangkung Maju Bersama untuk menciptakan lingkungan kerja yang suportif, menjaga kesehatan holistik karyawan, dan mau tidak mau mendorong produktivitas serta loyalitas pada perusahaan.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Maya (Staff Keuangan) mengatakan bahwa Waktu Ia merasa cemas dan lelah, sesi konseling memberikan ruang untuk berbagi dan menemukan strategi coping yang efektif. Ini benar-benar mengubah cara melihat masalah.

Dengan program ini, PT Kangkung Maju Bersama bukan cuma catat hasil bisnis tapi juga membina manusia di baliknya. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Direktur Utama PT Kangkung Maju Bersama menerangkan bahwa EAP ini kami terapkan sebagai bentuk komitmen perusahaan untuk memperhatikan aspek non-teknis yang sering terlupakan, yaitu kesehatan mental karyawan. Seorang karyawan yang sehat mentalnya tentu akan bekerja lebih optimal.

4.2.2 Dampak employee assistance program (EAP) dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan di PT Kangkung Maju Bersama

1. Meningkatkan Kesejahteraan Mental dan Emosional Karyawan

EAP membantu karyawan mengelola stres dan tekanan kerja, sehingga mereka lebih tenang dan fokus dalam menjalankan pekerjaan. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Direktur Utama Kamaluddin mengatakan bahwa EAP memastikan karyawan mendapatkan dukungan mental sehingga mereka bisa tenang dan fokus bekerja.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Karyawan Siti mengatakan bahwa Program ini sangat membantu dalam mengatasi tekanan keluarga jadinya saya bisa kembali produktif.

2. Memberikan Bantuan Praktis bagi Karyawan

Dukungan keuangan darurat dan pendampingan masalah keluarga mengurangi beban pikiran yang mengganggu konsentrasi kerja. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Joko, teknisi operasional mengatakan bahwa Dukungan keuangan darurat yang manfaat dari EAP menurut karyawan dapat meringankan beban dan membantu fokus kerja.

3. Memfasilitasi Layanan Konseling Profesional

Layanan konseling yang rahasia dan fleksibel membantu karyawan menangani masalah psikologis seperti kecemasan dan konflik interpersonal. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Kamaluddin mengatakan bahwa Kesehatan mental adalah kunci produktivitas, konseling membantu karyawan mengelola tekanan kerja. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Karyawan Rina menjelaskan bahwa Abis dari konseling, karyawan menjadi tenang dan efektif menghadapi beban kerja.

4. Menurunkan Tingkat Absensi dan Turnover

Dengan dukungan EAP, karyawan lebih sehat secara mental dan emosional, sehingga lebih jarang absen dan memilih bertahan di perusahaan. Adapun hasil

wawancara peneliti dengan narasumber Kamaluddin menjelaskan bahwa Penurunan absensi dan turnover menjadi bukti keberhasilan EAP.

5. Meningkatkan Loyalitas dan Komitmen Karyawan

Kehadiran program ini membuat karyawan merasa diperhatikan dan dihargai sehingga loyalitas dan semangat kerja meningkat. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Siti menjelaskan bahwa Perusahaan menurut karyawan peduli dengan kami jadi adain program EAP, jadinya saya makin semangat bekerja

6. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Lebih Supportif

Budaya kerja menjadi lebih ramah dan kolaboratif, yang turut mempercepat penyelesaian tugas dan peningkatan produktivitas. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Agus, supervisor mengatakan bahwa dari konseling itu jadi komunikasi dan kerja tim jadi lebih baik, produktivitas pun naik.

7. Meningkatkan Kreativitas dan Efisiensi Kerja

Karyawan yang sehat mentalnya cenderung lebih kreatif dan efisien dalam menghadapi tantangan dan mencapai target kerja. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Maya, staf keuangan mengatakan bahwa konseling membuat karyawan lebih percaya diri dalam bekerja dan menghadapi tantangan.

4.2.3 Tantangan dan hambatan pelaksanaan employee assistance program (EAP) di PT Kangkung Maju Bersama

1. Kurangnya Kesadaran Karyawan Tentang EAP

Salah satu hambatan utama adalah masih banyak karyawan yang belum sepenuhnya memahami apa itu EAP dan manfaatnya dalam mendukung kesejahteraan serta produktivitas kerja. Sosialisasi program belum menjangkau semua lapisan karyawan secara merata, sehingga partisipasi masih terbatas. Akibatnya, potensi EAP dalam membantu karyawan menangani stres atau masalah pribadi belum optimal dimanfaatkan.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber, Direktur Utama Kamaluddin menjelaskan bahwa Salah satu kendala terbesar adalah sosialisasi yang belum merata. Masih ada yang belum tahu EAP itu ada dan bagaimana cara memanfaatkannya. Ini menghambat efektivitas program.

2. Stigma dan Kekhawatiran Privasi

Kekhawatiran mengenai kerahasiaan data dan stigma negatif terhadap karyawan yang menggunakan layanan konseling menjadi penghalang lain. Beberapa karyawan enggan mengikuti program karena takut rekan kerja atau atasan tahu masalah pribadinya, sehingga mereka enggan terbuka atau mencari bantuan. Hal ini membuat potensi besar EAP kurang dimanfaatkan secara maksimal. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Karyawan Rina berbagi pengalaman menjelaskan bahwa Awalnya ada beberapa karyawan ragu ikut konseling karena takut diketahui orang lain di kantor. Tapi setelah dijelaskan bahwa semuanya rahasia, karyawan menjadi lebih nyaman dan terbantu.

3. Keterbatasan Sumber Daya dan Fasilitas

Pada tahap operasional, keterbatasan jumlah konselor profesional dan fasilitas pendukung menjadi kendala serius. Saat permintaan layanan meningkat, kapasitas konseling kurang memadai sehingga antrean terjadi dan kualitas layanan berisiko menurun. Perlu penambahan SDM dan fasilitas agar responsivitas layanan EAP meningkat.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber, Agus, mengatakan bahwa PT sadar kebutuhan konselor masih belum ideal. PT sedang berusaha menambah tenaga

ahli dan memperbaiki fasilitas agar karyawan yang butuh bisa mendapat bantuan tepat waktu.

4. Waktu dan Jadwal Konseling yang Tidak Fleksibel

Jadwal kerja yang padat membuat karyawan kesulitan mengatur waktu mengikuti sesi konseling, terutama untuk mereka yang jam kerjanya tidak fleksibel. Hal ini menyebabkan akses ke layanan EAP terkadang terhambat dan program kurang efektif. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber, Karyawan Agus mengungkapkan bahwa sulit menyesuaikan waktu konseling dengan jadwal kerja, apalagi ketika beban kerja sedang tinggi, jadi kadang melewatkan sesi yang sebenarnya penting.

5. Budaya Perusahaan yang Belum Sepenuhnya Mendukung

Tidak semua bagian atau divisi perusahaan memberikan dukungan aktif terhadap pelaksanaan EAP. Ada yang masih kurang paham pentingnya program ini, sehingga implementasi di lapangan tidak seragam dan dampak positifnya belum maksimal. Perlu upaya membangun budaya perusahaan yang lebih terbuka dan peduli kesehatan mental karyawan. Adapun hasil wawancara peneliti dengan narasumber Kamaluddin menambahkan bahwa PT terus berupaya membangun budaya kerja yang mendukung EAP, agar semua lini memahami dan memanfaatkan program ini sebagai bagian penting dari kesejahteraan karyawan.

Secara keseluruhan, tantangan ini wajar dalam tahap pengembangan program baru dan bisa diatasi dengan strategi perbaikan, seperti memperkuat sosialisasi, menjaga kerahasiaan, menambah sumber daya, memberi fleksibilitas layanan, dan membangun budaya perusahaan yang peduli. Dengan langkah tersebut, EAP di PT Kangkung Maju Bersama akan lebih efektif dalam meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas kerja karyawan.

4.2 Pembahasan Penelitian

PT Kangkung Maju Bersama menerapkan EAP sebagai bagian dari upaya menjaga kesejahteraan karyawan secara menyeluruh. Program ini mencakup dua layanan utama: bantuan karyawan dan layanan konseling psikologis. Bantuan karyawan fokus pada pemenuhan kebutuhan praktis seperti dukungan keuangan darurat dan pendampingan masalah keluarga. Sedangkan layanan konseling memberi ruang bagi karyawan untuk menangani stres, kecemasan, atau konflik pribadi secara profesional dan rahasia, baik secara tatap muka maupun daring. Sosialisasi program dilakukan intensif melalui pelatihan dan komunikasi internal agar semua karyawan memahami manfaat dan cara mengakses EAP.

Penerapan EAP di PT Kangkung Maju Bersama berhasil meningkatkan kesejahteraan mental dan emosional karyawan, yang berimbas positif pada produktivitas. Karyawan yang menerima dukungan EAP mampu mengurangi stres dan beban pikiran, jadi lebih fokus dan efisien. Program ini juga menurunkan tingkat absensi dan turnover karena karyawan merasa lebih diperhatikan dan nyaman bekerja. Selain itu, budaya kerja yang lebih suportif dan kolaboratif terbentuk, mendorong kreativitas dan semangat kerja yang lebih tinggi di berbagai divisi.

Meski memberikan dampak positif, pelaksanaan EAP menghadapi kendala seperti kurangnya kesadaran karyawan tentang program, adanya stigma negatif dan kekhawatiran soal kerahasiaan data, keterbatasan tenaga konselor profesional, serta jadwal konseling yang sulit dijangkau akibat padatnya jam kerja. Selain itu, budaya perusahaan yang belum sepenuhnya mendukung layanan ini juga menjadi hambatan untuk implementasi yang optimal. Manajemen terus berupaya mengatasi tantangan

tersebut dengan meningkatkan sosialisasi, menegaskan jaminan kerahasiaan, menambah sumber daya, serta membangun budaya kerja yang peduli kesehatan mental.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Employee Assistance Program (EAP) di PT Kangkung Maju Bersama berjalan dengan strategi layanan bantuan praktis dan konseling psikologis yang intens disosialisasikan ke seluruh karyawan. Implementasi EAP di PT Kangkung Maju Bersama membuktikan bahwa dukungan holistik kepada karyawan melalui layanan bantuan dan konseling sangat efektif meningkatkan kinerja dan kesejahteraan.
2. Program ini berdampak signifikan meningkatkan kesejahteraan mental dan emosional karyawan, yang berujung pada peningkatan produktivitas melalui penurunan absensi, peningkatan fokus, loyalitas, dan kerja sama tim. Dampak dari program tersebut yaitu meningkatkan kesejahteraan mental dan emosional karyawan, memberikan bantuan praktis bagi karyawan, memfasilitasi layanan konseling profesional, menurunkan tingkat absensi dan turnover, meningkatkan lingkungan kerja yang lebih suportif, meningkatkan kreativitas dan efisiensi kerja.
3. Pelaksanaan EAP menghadapi tantangan dan hambatan seperti kurangnya kesadaran karyawan, stigma dan kekhawatiran kerahasiaan, keterbatasan sumber daya dan fasilitas, waktu dan jadwal konseling yang sulit dijangkau, serta budaya perusahaan yang belum sepenuhnya mendukung. Untuk itu, diperlukan penguatan sosialisasi, penambahan sumber daya, serta pengembangan budaya kerja yang peduli kesehatan mental agar EAP bisa lebih optimal mendukung karyawan dan perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari wawancara, ditemukan beberapa saran kepada PT Kangkung Maju Bersama yang dapat bermanfaat. Adapun saran-saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Gunakan pelatihan rutin dan media komunikasi internal untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan tentang manfaat dan cara akses EAP.
2. Pastikan privasi konseling benar-benar terjaga dan sampaikan hal ini secara transparan agar stigma dan kekhawatiran karyawan berkurang.
3. Rekrut lebih banyak konselor dan sediakan fasilitas yang memadai supaya layanan bisa cepat dan responsif sesuai kebutuhan karyawan.
4. Sediakan opsi sesi konseling di luar jam kerja atau secara daring untuk memudahkan karyawan dengan jadwal padat.
5. Dorong semua divisi agar aktif mendukung dan memanfaatkan EAP, dengan mengintegrasikan program ini ke dalam nilai dan budaya kerja sehari-hari

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Zuchri. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press, 2021.

Annabila, Almira Anindita. Faktor Penghambat Implementasi Employee Assistance Program di ARK Cafe Gading Serpong. Jurnal Bangun Manajemen, Vol.3, No.1,

2024.

Anggoro, Satrio. Rancangan Employee Assistance Program (EAP) Untuk Menunjang Peningkatan Quality of Work Life (QWL) Pada Karyawan PT. X. *alypra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol.6 No.2, 2017.

Asih, Gusti Yuli, Hardani Widhiastuti, dan Rusmalia Dewi. *Stres Kerja*. Semarang: Semarang University Press, 2018.

Azmi, Fadilatul Nurul dan Elizabeth. *Employee Assistance Program (Eap) Dan Resiliensi Karyawan Galangan Kapal Batam : Sebuah Solusi Alternatif Dari Perspektif Psikologi*. *Jurnal Ilmiah Zona Psikologi* Volume xx Nomor xx Oktober 2022.

Baiti, Khairunisa Nur, DJumali, Eny Kustiyah. Produktivitas Kerja Karyawan Ditinjau Dari Motivasi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Pada PT. Iskandar IndahPrinting Fathonah. Vol 02 No 2 July 2023.

Bahauddin, Muhamad Fikri. (2024). Implementasi Employee Assistance Program (EAP) dalam meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan di PT Berlian Promosindo. Skripsi Sarjana, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/65290/>

Dinantara, Mohamad Duddy, Della Oktaviani. Pengaruh Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Alfabet Berkat Citrabuana. *Jenius: Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Volume 3 (1), September 2019.

Firdhayanti, Kadek. Pelaksanaan Employee Assistance Programs ((EAP)) Oleh Iradat Konsultan Sebagai Penyedia Jasa Layanan (EAP) Dalam Menangani Permasalahan Pekerja. *Jurnal Pembangunan Manusia*. Volume 3 (3), 2022.

Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group, 2020.

Harras, Hadyati. Meningkatkan Produktivitas Karyawan: Peran Disiplin Kerja dan Kompensasi di PT. Angkasa Pura Solusi. *Inovasi Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Vol. 10, No.2, 2023.

Hidayat, Rian. Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun). *Jurnal Sardin A. Anwar JSTAF: Siddiq, Tabligh, Amanah*. 2023.

Husain, Bachtiar Arifudin, Arif Budi Santoso, Edy Krisyanto. Pengaruh Keselamatan Kerja Dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Tirta Varia Intipratama (Depo Bintaro). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Volume 1 (2), April 2024.

IAIN Tulungagung. Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian Kualitatif, diakses dari http://repo.iaintulungagung.ac.id/7300/14/BAB14_Validita

s%20dan%20Reliabilit as%20Penelitian%20Kualitatif_3.pdf,

- Lestari, Endah Budi. Penerapan Employee Assistance Program Pada Pegawai Pemerintahan Kabupaten Sleman (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman). *Jurnal Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 5 (2), Desember 2018.
- Maduningtias, Lucia. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. L'ESSENTIAL. *Jenisu: Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Volume 2 (3), Mei 2019.
- Maghfirah, Nurul. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Doktor Manajemen*, Vol. 6 (2), September, 2023.
- Marinu Waruwu. Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan, dan Peran di Bidang Pendidikan. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, Volume 5 Nomor 2 tahun 2024.
- Pramono, Galih Panjalu. Pengelolaan Stres Kerja: Integrasi Alam Bawah Sadar dan Teknik Hypno Self dalam Lingkungan Kerja yang Sehat. Semarang: WeHa Press, 2024.
- Sartika, Dewi. Stres Kerja. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2023. *Textile Surakarta. Jurnal Edunomika*. Vol. 04, No. 01, Februari 2020.
- Sunarsih, Denok. Pengaruh Rekrutmen, Seleksi Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia, dan Keuangan*. Vol 6 (1), Januari 2018.
- Sunarsih, Denok, Gatot Kusjono. Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Konflik Dan Turn Over Intention Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Cv. Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 1, No.3, Juni 2019.
- Yarmmani. *EAP layanan organisasi dalam mengurangi stress Karyawan pada Masa Pandemi COVID-19*. Prosiding Konferensi Nasional Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia. Vol. 01, No. 01, 2021.
- Yusuf, Maulana Syekh. Adinda Mutia Gani, Nakzim Khalid Siddiq. *Hukum Perseroan Terbatas dan Perkembangannya di Indonesia Limited Liability Company Law and Its Development in Indonesia*. *Jurnal Fundamental Justice*, Vol. 5, No. 1, Maret 2024.