

Pelaksanaan Model Layanan Employee Assistance Program (EAP) oleh PT XYZ sebagai Penyedia Jasa Layanan EAP bagi Pekerja =  
Implementation of Employee Assistance Program (EAP) Services Model by PT XYZ as an EAP Service Provider for Employees

Veronica Calistdria Divani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527246&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini membahas terkait pelaksanaan model layanan employee assistance program (EAP) yang dilakukan oleh PT XYZ sebagai penyedia jasa layanan EAP bagi pekerja pada perusahaan. Urgensi dari dilakukannya penelitian ini berangkat dari adanya peningkatan yang signifikan atas jumlah pekerja dan masalah pekerja yang tidak diikuti oleh peningkatan jumlah layanan EAP guna membantu pekerja di dalam mengatasi masalah dan meningkatkan kesejahteraannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan wawancara mendalam bersama 1 orang manajer EAP, 1 orang konsultan EAP, 3 orang psikolog EAP, dan 1 orang Business Operations. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melaksanakan layanan EAP, PT XYZ telah memenuhi lima belas dari enam belas elemen dari model komprehensif, yang terdiri dari desain, orientasi, prinsip, fungsi, objektif, konsep, intervensi, layanan, lingkup, kontak awal, klien, pencegahan, staffing, perspektif, dan komitmen. Dalam hal ini, elemen staffing terkait penyediaan tim disipliner yang melibatkan pekerja sosial industri belum terwujud dalam layanan EAP PT XYZ. Di samping itu, masih dibutuhkan perhatian khusus pada elemen fungsi, terkhusus fungsi pelatihan supervisor bagi pekerja di level manajerial yang berada di perusahaan-perusahaan, yang masih belum dijalankan oleh PT XYZ. Faktor pendukung yang memengaruhi pelaksanaan model layanan EAP terdiri dari adanya kesamaan pemahaman di antara perusahaan dan penyedia jasa, masalah dan kebutuhan yang disadari oleh perusahaan, adanya hubungan internal yang baik di antara perusahaan dan pekerja, kondisi pekerja yang masih dapat berfungsi dengan baik, dan sikap kooperatif dari pekerja. Sedangkan, faktor penghambat dari pelaksanaan model layanan EAP terdiri dari ekspektasi perusahaan yang tidak sejalan dengan prosedur layanan EAP, adanya pandangan bahwa EAP bukan tanggung jawab perusahaan, dan kurangnya pemahaman pekerja atas layanan EAP. Layanan EAP merupakan salah satu bentuk model intervensi yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam sektor industri. Kehadiran dan pengembangan layanan EAP ini menjadi bentuk kontribusi dari ilmu kesejahteraan sosial pada sektor industri dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, khususnya pada mata kuliah Kesejahteraan Sosial dalam Sektor Industri.

.....This study discusses the implementation of the employee assistance program (EAP) service model conducted by PT XYZ as an EAP service provider for workers in the company. The urgency of this study stems from a significant increase in the number of workers and the problem of workers not being followed by an increase in the number of EAP services to assist workers in addressing problems and improving their welfare. This study used a descriptive type of qualitative research method. Data collection was conducted through literature studies and in-depth interviews with one EAP manager, one EAP consultant, three EAP psychologists, and one Business Operations. The selection of informants is done by purposive sampling techniques. Research results show that in implementing EAP services, PT XYZ has met fifteen of the

sixteen elements of the comprehensive model, consisting of design, orientation, principle, function, objective, concept, intervention, service, scope, initial contact, client, prevention, staffing, perspective, and commitment. In this case, the staffing element related to the provision of disciplinary teams involving industrial social workers has not been realized in PT XYZ's EAP service. In addition, special attention is needed to the functional elements, especially the supervisor training function for workers at the managerial level who are in companies, which are still not being run by PT XYZ. Supporting factors influencing the implementation of the EAP service model include a common understanding between the company and the service provider, problems and needs realized by the company, a good internal relationship between the company and the worker, the condition of the worker who can still function properly, and the cooperative attitude of the worker. Meanwhile, the inhibitory factors of implementing the EAP service model consist of expectations of companies that do not match EAP service procedures, the view that EAP is not corporate responsibility, and workers' lack of understanding of EAP services. EAP services are a form of intervention model conducted by social workers in the industrial sector. The presence and development of EAP services is a form of contribution from the social welfare sciences to the industrial sector in improving workers' welfare. The results of this study are expected to contribute to the Social Welfare Studies program, especially in the Social Welfare in the Industrial Sector course.