

EMPLOYEE ASSISTANT PROGRAM: PENDAMPINGAN BAGI KARYAWAN YANG BERMASALAH DENGAN KARTU KREDIT (STUDI KASUS)

Gede Umbaran Dipodjoyo (1) dan Lilik Aslichati (2)

1) Fakultas Psikologi Universitas Persada Indonesia YAI
Jalan P. Diponegoro 78 Jakarta
umbaran13@gmail.com

2) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka Jakarta
Jalan Raya Pondok Cabe Pamulang Tangerang Selatan
aslichati@gmail.com

Abstrak. *Employee Assistant Program (EAP)* adalah proses pendampingan bagi karyawan yang bermasalah, dilakukan oleh psikolog bidang industri. Tidak dipungkiri bahwa permasalahan yang dibawa oleh karyawan, baik itu berupa masalah pribadi, keluarga, pola asuh anak, keuangan, hubungan dengan orang lain, masalah pekerjaan dan sebagainya, akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Masalah keuangan, menjadi masalah utama dalam pengelolaan keuangan, dan apabila pemecahan permasalahan tersebut dengan mengandalkan kartu kredit yaitu penggunaan kartu kredit yang berlebihan sehingga karyawan tidak bisa membayar, yang akhirnya didatangi oleh penagih di tempat kerja maupun di rumahnya. Hal ini akan berpengaruh pada kehidupan rumah tangga dan juga kinerja. Subyek penelitian 2 orang yang bekerja di perusahaan manufaktur, laki-laki, dan jabatan Kepala Seksi (jabatan menengah bawah yang membawahi Mandor dan Regu, dengan 20 – 30 orang bawahan). Atas dasar laporan dari atasannya maka dapat dilakukan pendampingan untuk dapat membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Kedua karyawan telah mendapatkan Surat Peringatan karena kurang konsentrasi dan lalai. Penanganan awal oleh staff Hubungan Industrial, tetapi melihat kasusnya diteruskan oleh psikolog yang ada di perusahaan. Dengan metode studi kasus memakai teknik konseling dan terapi menyarankan perlu adanya pengaturan keuangan dengan mengangsur tunggakan dan mencoba melihat prioritas kebutuhan.

Kata kunci: *masalah karyawan; peran psikolog; konseling dan terapi*

PENDAHULUAN

Pengertian kerja atau “*work*” dalam Webster’s New World Dictionary of the American Language (1956), antara lain “*bodily or mental effort exerted to do or make something; purposeful activity;*”, yang dapat diartikan secara bebas adalah usaha-usaha mental untuk mengerjakan atau membuat sesuatu ; kegiatan yang berarti. . Bekerja merupakan aktivitas mental yang berarti bahwa melibatkan pikiran disamping tenaga, sehingga diperlukan kreatifitas untuk dapat menyelesaikan tugas.

Tasmara (2002) menjelaskan bahwa aktivitas yang berarti, yang dibagi menjadi 2 (dua) yaitu adanya tanggung jawab dan adanya panggilan untuk memperoleh ridho Allah, kemudian yang kedua adalah adanya factor direncanakan secara sengaja untuk memperoleh kepuasan dan manfaat yang bermakna bagi dirinya.

Oleh karena itu, seseorang yang bekerja akan berupaya menunjukkan jati dirinya dengan mengoptimalkan prestasi kerjanya. Keinginan ini yang membuat seseorang untuk berusaha untuk mendapatkan kesejahteraan, baik itu berupa kesejahteraan fisik ataupun kesejahteraan psikologis

Sejarah kartu kredit tidak lepas dari peran penerbit kartu itu, awalnya hanya sebagai cara pembayaran yang dilakukan di belakang, sehingga pengguna kartu kredit dapat memakai untuk keperluan dan dilakukan pembayarannya di belakang lewat Bank penerbit kartu kredit. Expert Dictionary didefinisikan: "kartu yang dikeluarkan oleh pihak bank dan sejenisnya untuk memungkinkan pembawanya membeli barang-barang yang dibutuhkannya secara hutang" (<https://iwakbiro.wordpress.com/tag/sejarah-dan-pengertian-kartu-kredit/>)

Dijelaskan lebih lanjut bahwa di seluruh dunia, termasuk Indonesia ada berbagai macam perusahaan jasa keuangan penerbit kartu kredit, meskipun sebenarnya penyelenggara kegiatan kartu kredit di dunia ini hanya ada dua (dahulu tiga), yakni VISA dan Mastercard, serta sebelumnya American Express. Sedangkan yang banyak di tawarkan adalah *Visa Classic*, adalah jenis kartu kredit paling rendah persyaratan minimum penghasilannya, dan dapat dikatakan paling "mudah" mendapatkannya.

Penjualan kartu kredit pernah *booming* menyasar ke karyawan tertentu dengan penghasilan sedikit diatas Upah Minimum Kota/Kabupaten/Provinsi. Sehingga karyawan yang merasa "mampu" akan berlomba-lomba mencoba mendapatkan kartu kredit ini dengan berbagai cara, semisalnya memalsukan data penghasilan yang sebenarnya agar supaya dapat dikabulkan mendapatkan kartu kredit dari bank penerbit yang ternama.

Dalam kaitan ini, dengan penghasilan yang pas-pasan banyak karyawan yang "lupa" bahwa kartu kredit itu adalah hutang yang harus dilunasi dikemudian hari, dan apabila dilakukan pembayaran dengan pembayaran minimum akan dikenakan bunga.

Beberapa permasalahan muncul karena tidak bisa mengendalikan diri dalam memakai kartu kredit, sehingga dikejar-kejar "date line" pembayaran, sampai terkadang di datangi petugas penagih atau *debt collector*.

Hal diatas akan menjadikan karyawan dalam suasana tertekan/stress yang akan mengakibatkan kurang berkonsentrasi dalam bekerja. Maka atas usulan atasan karyawan yang bersangkutan dikirimlah ke tim yang menangani hal itu yaitu untuk dibuatkan suatu bentuk konseling untuk membantu memecahkan permasalahan tersebut. Hal ini dikenal dengan nama *Employee Assistant Program atau EAP*

Employee Assistant Program adalah suatu program pendekatan yang didedikasikan oleh perusahaan untuk membantu peningkatan kualitas hidup karyawan dan keluarganya dengan memberikan bantuan dan dukungan dalam mengatasi persoalan pribadi maupun permasalahan yang berasal dari tempat kerja. Dijelaskan lebih lanjut pengertian EAP dalam Federal Occupational Health adalah *Worksite-based, confidential assessment, referral and short-term consultative service for any personal problem that has a negative impact on work performance* (Comisiak,2011)

Sejarahnya diawali di Amerika Serikat di tahun 1900 (Verina, 2002) pendampingan karyawan yang menderita alkoholisme, psikosomatis, usia yang semakin lanjut dari karyawan, problem emosional dari para eksekutif, teknik manajemen, dan membina lingkungan kerja. Ini disebut sebagai Era pertama.

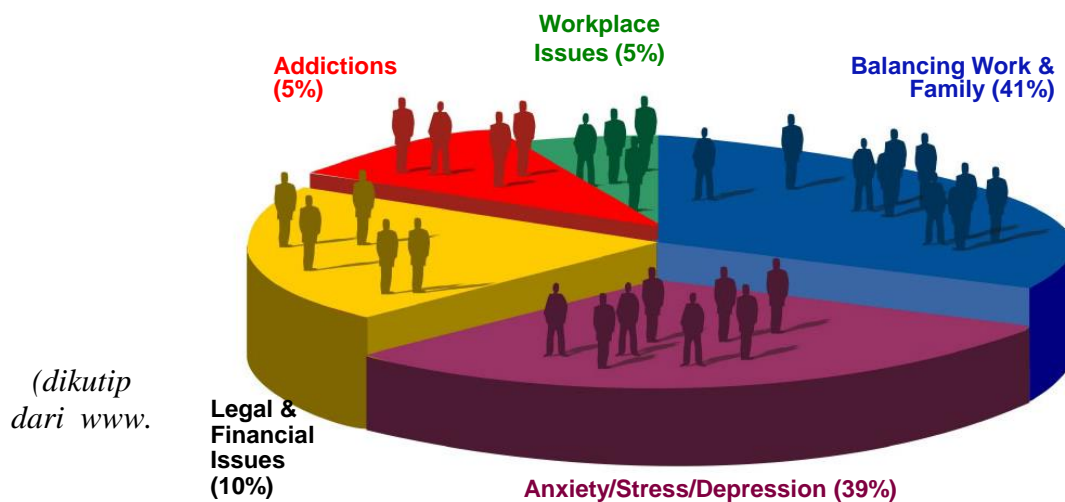
Era kedua, dijelaskan oleh Verina (2002) diarahkan pada pelayanan untuk membantu pengembangan karyawan. Walaupun masih ada penekanan pada karyawan yang kurang sehat dan bagaimana menolong mereka untuk kembali efektif dalam bekerja, dan cakupan EAP adalah kondisi kesehatan mental karyawan secara luas, yakni :

1. *To do more about problems in the workplace*
2. *To act upon the realization that the workplace is both a human-problem breeder, and a problem-resolver*
3. *To humanize the workplace*
4. *To develop new work practices based on the awareness that areas are interrelated in the workplace, i.e. health, wholeness, work, relationships, etc.*

Verina (2002) menulis lebih lanjut mengenai kondisi saat ini yaitu era ketigayang mulai bergeser menjadi pelayanan hukum dan keuangan, manajemen stress, konseling melalui telepon (hot-line) ataupun tatap muka.

Saat ini di Amerika Serikat penanganan EAP bukan hanya masalah kerja saja tetapi sudah lebih luas cakupannya. Seperti tergambar dibawah ini :

Use of EAP Services - Sample



Yang menjadi isu utama adalah Balancing Work & Family (41 %), kemudian Anxiety/Stress/Depression (39%), Legal & Financial (10%), Workplace issues dan Addictions masing-masing (5 %).

Penanganan issues itu bukan hanya ditangani oleh staff Human Resources saja, tetapi sudah merupakan lintas bagian dan profesi selain psikolog, seperti profesi kedokteran (psikiater, legal, HR, Finance, atau yang lainnya). Tetapi yang ditangani dalam kasus ini hanya dilakukan oleh psikolog yang kebetulan juga Manager serta supervisor bagian Industrial Relation dengan latar belakang pendidikan Sarjana Hukum.

METODE

Partisipan

Subyek dari studi kasus ini ada 2 orang dalam suatu perusahaan manufaktur, (tidak dalam satu waktu yan bersamaan), laki-laki, dan kesemuanya Kepala Seksi (suatu jabatan menengah bawah yang membawahi Mandor dan Regu dengan anak buah keseluruhan sekitar 20 – 30 orang).

Desain

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister (2007) yaitu deskripsi intensif dan analisis terhadap seseorang individu.

Prosedur

Dalam kaitan disini individu adalah mereka yang mempunyai masalah dalam penggunaan kartu kredit yang berlebihan sehingga kinerja di tempat kerjanya menurun. Atas dasar laporan atasan yang bersangkutan dikirimlah ke bagian Sumber Daya manusia untuk dilakukan pendampingan dengan konseling dan terapi. Dalam proses terapi (Nelson-Jones, 2011) ini memakai terapi analitik dari Jung, dan ada 4 tahap terapi analitik yaitu (1) Pengakuan (*Confession*); (2) Eludasi/Penjelasan (*Eludacion*) ; (3) Edukasi/Pendidikan (*Education*) dan Transformasi (*Transformation*).

ANALISIS & HASIL

Berdasarkan pengamatan atasannya terlihat bahwa subyek 1, kurang konsentrasi dalam menyelesaikan tugas, walaupun belum berkebabat fatal seperti kealahan produksi atau yang lain, tetapi terlihat pucat. Selain dari pada itu beberapa bulan ini sering kali berobat ke dolter poiklinik dengan keluhan pusing/migraine yang berkepanjangan. Sebelumnya belum ada riwayat sakit.

Atasannya mencoba untuk menanyakan langsung, tetapi tidak ada keterbukaan, sehingga atasannya ini melaporkan ke Divisi SDM untuk ditindak lanuti dengan pemberian Surat Peringatan 1. Divisi SDM dalam hal ini Bagian Hubungan Industrial memberikan \ Peringatan 1 dan yang bersangkutan menerima. Surat Pringatan itu, dan mesambil menjelaskan permasalahan yang sedang dihadapinya, yaitu Tagihan Kartu Kredit yang tidak bisa dibayar selama lebih dari 3 bukl\lan sehingga membengkak dan selalu ditunggu seseorang yang mengaku dari pretugas ban. Sang isteri pun ketakutan. Tagihan membengkak karena kebutuhan rumah tangganya yang meninginkan barang yang sebetulnya apabila dibeli dengan gaji yang ada per bulan kurang mencukupi.

Hal itulah yang membuatnya kurang tenang dalam bekerja. Apalagi akhir-akhir ini spetugas tadi bebrapa kali terlihat ke Divisi SDM. Menambah rasa takut, cemas dan sebagainya. Dari penjelasan tersebut Bagian Hubungan Industrial mencoba meneruskan ke Psikolog/ Divisi SDM yang kemudian mencoba menindak lanjuti dengan konseling. Uraian tersebut merupakan Pengakuan (*Confession*). Selanjutnya Divisi SDM melakukan cek ke Poliklinik di dapatkan bahwa keluhannya tidak bisa tidur, selain selalu pusing/migraine.

Tahapan selanjutnya, ditanyakan mengenai kegelisahan yang di hadapinya, yang bersangkutan mengakui bahwa sering mengigau, terkadang mimpi yang menakutkan dan sebagainya yang merupakan ekspresi bawah sadar akan ketakutan. Oleh karena itu yang bersangkutan selalu menghindar dan menghinar untu ditemui oleh petugas , yaitu dengan

cara pulang larut malam dan berangkat ke pabrik pagi sebelum subuh, dengan rasa tidak tenang karena meninggalkan isteri dan anak yang masih kecil.

Selanjutnya Psikolog di Divisi SDM mencoba berbicara dengan petugas penagih, dan didapatkan hasil yang mengatakan bahwa tunggakan kartu kredit sudah lebih dari 1 tahun tidak terbayar. Pada kesempatan itu dicoba dipertemukan dengan fasilitasi Divisi SDM. Terdapat kesepakatan bahwa Subyek akan mulai mengangsur dan akan mencoba melakukan prioritas kebutuhan.

Sedangkan pada Subyek 2, bekerja pada perusahaan yang sama, dan posisi yang sama, belum menikah. Subyek terlihat sehari-hari tidak biasanya dan sering berbuat kesalahan yang elementer. Kurang konsentrasi. Atasan yang bersangkutan sudah pernah memberikan Surat Peringatan 1, dan beberapa kali tegoran lisan karena kesalahannya (sekitar 1-2 bulan yang lalu). Atasan yang bersangkutan mengirim ke Divisi SDM/ Bagian Hubungan Industrial. Tetapi karena kasus mirip maka Bagian Hubungan Industrial langsung melibatkan Psikolog/Divisi SDM.

Pada subyek 2 ini lebih banyak digunakan untuk menarik tunai, guna membantu ibu yang sakit, sehingga ada kebutuhan yang mendesak dan tidak ada alternatif lainnya. Permasalahannya adalah pengembalian yang menjadi tertunda karena pengelolaan keuangan yang relative boros.

DISKUSI

Prof. Ng Aik Kwang(www.idearesort.com/trainers/T01.p) menjelaskan bahwa ukuran sukses orang Timur dalam hidup adalah banyaknya materi yang dimiliki (rumah, mobil, uang, dan barang-barang pribadi yang dianggap canggih seperti *Handphone*, *Blackberry*, dll). Oleh karena itu, banyak pekerja memaksakan diri untuk mempunyai barang mewah tanpa memperhitungkan resiko keuangan ke depannya. Dari dua kasus yang ada, karyawan tertarik memakai kartu kredit karena iming-iming petugas kartu kredit yang datang ke lokasi kerja dengan difasilitasi oleh Koperasi. Sedangkan surat pernyataan gaji dibuatkan kolektif.

Subyek pertama digunakan untuk kebutuhan yang sekunder, sedang subyek kedua digunakan untuk kasus mendesak. Dwita Ariani, *Yahoo News – Kamis, 6 Feb 2014* mengatakan bahwa kartu kredit hanya bisa digunakan dengan perencanaan yang matang dan mendesak. Bukan untuk pemakaian bulanan. Serta perlu diketahui mengenai tingkat bunga dan perhitungan bunga yang sangat tinggi yang biasanya diatas bunga deposito di bank.

SIMPULAN & SARAN

Pemahaman untuk pemakaian kartu kredit harus diberikan sehingga subyek memahami bahwa pemakaian kartu kredit adalah harus hati-hati dengan memperhitungkan berbagai hal, seperti kemampuan membayar (dari gaji dan penghasilan tambahan yang lain), bunga (yang tinggi), dan apabila membayar pembayaran minimum (akan dikenakan bunga berbunga).

Pemberian pemahaman ini merupakan tahapan ke tiga yaitu Edukasi/Pendidikan (*Education*), dan kebanyakan hanya terpesona oleh kemudahan menggunakan kartu kredit tetapi kurang memahami tata cara perhitungan bunga dan sebagainya. Pemahaman ini diberikan pada setiap pelatihan kepada karyawan, sehingga diadakan satu sesi khusus untuk memahami dan pengaturan financial/gaji keluarga.

Hal lain yang perlu disampaikan adalah kemampuan Psikolog yang ada di perusahaan diharapkan mempunyai ketrampilan dan kesabaran dalam melakukan konseling dan terapi yang lama dan terkadang membosankan. Pada kasus-kasus diatas proses konseling memakan waktu yang cukup lama, serta tidak mudah untuk memberikan pemahaman kepada yang sedang bermasalah. Karena keduanya merasa berbuat benar dan sesuai dengan kemampuannya.

Sedangkan untuk tahap *transformation*, diperlukan kesadaran karyawan untuk mengelola gaji/pendapatan bulannya secara tepat dan sesai kebutuhan. Tidak mudah memang, karena banyaknya pengaruh luar serta iming-iming yang lain. Kesadaran ini terus menerus melalui dimasukkan dalam salah satu sesi materi pelatihan yang diadakan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Comisiak S. (2011). The Employee Assistance Program: A Brief Review for Managers. *Federal Occupational Health*. May 3, 2011
- Nelson-Jones, R (2011), *Teori dan praktek konseling dan terapi* (terjemahan) edisi keempat. Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Shaughnessy, J J, Zechmeister E B & Zechmeister J S. (2007). *Metode Penelitian Psikologi*. Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Toto Tasmara, KH (2002), *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Gema Insani Jakarta
- Verina H. Secapramana. (2002). Program pendampingan karyawan (*Employee assistance Program*): Salah satu alternatif untuk membantu pengembangan kompetensi individu dan organisasi. *Makalah Konferensi APIO*. Surabaya 2-3 Agustus 2002
- Webster's new word dictionary of the american language*. (1956). The World Publishing Company, Cleveland and New York

Internet dan/atau Media Massa

- Dwita Ariani, Kenali 5 hal sebelum menggunakan kartu kredit, *Yahoo News – Kamis, 6 Februari . 2014*
- Ng Aik Kwang, Prof (2001) , Why Asians Are Less Creative Than Westerners, www.idearesort.com/trainers/T01.p diunduh tanggal 15 Mei 2014 .
- <https://iwakbiro.wordpress.com/tag/sejarah-dan-pengertian-kartu-kredit>, diunduh 30 April . 2014
- www.corporatecareworks.com, diunduh tanggal 30 April 2014