

## EMOTICON UNTUK PENGUKURAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN

**Nining Suryani**

Program Studi Manajemen Informatika  
Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Bina Sarana Informatika (AMIK BSI)  
Jl. Rs. Fatmawati No. 24 Jakarta Selatan  
<http://www.bsi.ac.id>  
mimi\_raffa@yahoo.com

### Abstract

*Company as an organization has a number of objectives to be achieved. That's why human resources is the most important asset in the company. In order to improve employee performance measurement needs to be done to obtain an assessment of the employee. Job satisfaction has a large potential effect on job performance, counterproductive behaviors, work absentee rates, turnover, employee stress levels and physical and psychological health of both workers. Therefore required the measurement of employee performance to a balance between satisfaction and employee performance for each employee who is satisfied is expected to work at optimum level so that the objectives of the company's performance can be achieved. This study aims to measure employee satisfaction and determine the factors that cause job satisfaction or dissatisfaction with the conduct of employees rating and for measuring the performance of employees on the factors that support the success of the company's goals to be achieved and the level of significance of factor- factors affecting success in measuring employee performance. The instrument is used to make a list of questions and questionnaires. To measure employee satisfaction and determine the factors that cause job satisfaction or dissatisfaction of employees based on the dimensions of the work according to Herzberg's theory using the method / scoring with a Likert scale. Questions and questionnaires were dibuat dalam company's web. The answer to that question can use text and emoticons as a depiction of emotions from the answerer. Each employee is entitled to vote emoticons on each question so there will be feedback between employees and management through the emoticons.*

*Keyword : emoticon, job satisfaction*

### 1. PENDAHULUAN

Emoticon adalah icon yang menggambarkan suatu perasaan atau kondisi tanpa harus mengeluarkan kata-kata/lisan. Emoticon dikembangkan sebagai bentuk komunikasi pada internet messaging. Penggunaan emoticon bertujuan untuk mempermudah mengungkapkan perasaan hati kita kepada si lawan bicara.

Saat ini emoticon tidak hanya digunakan pada messenger, seperti yahoo messenger atau icq, namun penggunaannya sudah berkembang pada web atau jejaring sosial, seperti tampak pada gambar 1 dibawah ini.

Penilaian karyawan biasanya dilakukan dengan instrument yang nyata contohnya daftar penilaian yang berkaitan dengan kehadiran, kinerja kerja atau prestasi yang dihasilkan karyawan. Penilaian tersebut

dapat berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan.

Salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi atau instansi adalah kualitas sumber daya manusia. Karenanya diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja karyawan. Selama ini banyak perusahaan atau organisasi yang belum mempunyai karyawan dengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas karyawan dan sulitnya mengukur kinerja karyawan diperusahaan atau organisasi.

Produktifitas dan kinerja yang tinggi sangat berhubungan dengan kepuasan kerja seorang karyawan, ketidakpuasan kerja akan menurunkan performance kerja dan kepuasan kerja akan meningkatkan motivasi

kerja selanjutnya dapat meningkatkan performance. Kepuasan kerja mempunyai potensial efek yang besar pada job performance, perilaku kontraproduktif, tingkat absensi kerja, turn over, tingkat stress pekerja dan kesehatan baik fisik dan psikis pekerja. Karenanya diperlukan

pengukuran kinerja karyawan agar terjadi keseimbangan antara kepuasan dan kinerja karyawan karena setiap karyawan yang merasa puas diharapkan dapat bekerja pada tingkat optimum performance sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.



Sumber : Ganesan(2008, p.10)

Gambar 1. Penggunaan emoticon pada messenger

Adapun identifikasi permasalahannya adalah apakah kepuasan kerja karyawan dengan penilaian yang dilakukan saat ini sudah efektif atau diperlukan cara lain untuk penilaiannya.

Sedangkan tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk melihat apakah emoticon dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja karyawan berdasarkan dimensi-dimensi pekerjaan menurut teori Herzberg menggunakan metode rating.

## 2. STUDI PUSTAKA

Menurut Spector(1997, p.8), kepuasan kerja secara sederhana dapat didefinisikan bagaimana orang merasakan pekerjaan dan aspek-aspek yang terkait dengan pekerjaan mereka. Aspek-aspek tersebut dapat meningkatkan namun dapat juga menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Nurmianto dan Wijaya (2003, p.14) tujuan penilaian prestasi kinerja ada 2 (dua) tujuan pokok, yaitu:

1. Untuk tujuan administrasi personalia
  - a. Menjadi dasar pembuatan keputusan manajemen mengenai promosi, mutasi, demosi dan pemberhentian pegawai.
  - b. Menjadi dasar dalam pemberian balas jasa.
  - c. Menjadi dasar dalam menetapkan program pendidikan dan pelatihan guna mendukung efektivitas unit unit kerja organisasi.
  - d. Menjadi dasar penetapan criteria criteria untuk seleksi dan penetapan pegawai.
  - e. Memberikan data mengenai produktivitas organisasi secara keseluruhan atau unit unit kerja dan individu individu pegawai khususnya.
2. Untuk tujuan bimbingan dan konseling
  - a. Merupakan forum pembimbingan dan konseling antara atasan dan

- bawahannya untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan pegawai.
- b. Mengidentifikasi kelebihan atau kekurangan pegawai yang menjadi salah satu dasar pertimbangan dalam melibatkan pegawai pada program pelatihan dan pengembangan pegawai.
  - c. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai sehingga dapat dicapai kinerja yang baik dalam rangka pencapaian tujuan unit kerja dan organisasi.
  - d. Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan atau pejabat penilai mengamati perilaku kerja pegawai sebagai totalitas hingga diketahui minat minat kemampuan kemampuan, serta kebutuhan pegawai.

Menurut Wexley dan Yulk(1997, p.11) teori kepuasan dapat diterangkan menurut tiga macam teori, yaitu: Pertama, discrepancy theory mengemukakan bahwa untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan.

Kemudian, Locke (dalam Wexley dan Yulk, 1977, p. 25) menerangkan bahwa kepuasan kerja tergantung pada discrepancy antara should he (expectation,needs atau values) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Dengan demikian, orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataankarena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wanous dan Lawler (dalam As'ad, 2003: 105) mengemukakan bahwa sikap karyawan terhadap pekerjaannya tergantung pada bagaimana ketidaksesuaian(discrepancy) yang dirasakan.

Menurut Gilmer, kepuasan kerja, menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek social dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas (As'ad, 2003: 114).

Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan kerja tersebut menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu

yang akan datang. Jadi, hubungan prestasi dan kepuasan kerja menjadi suatu sistem yang berlanjut. Menurut Strauss dan Sayles (1980) kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi dini. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan tidak melakukan kesibukan yang tidak ada hubungan dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Sedangkan menurut Adam equity theory pada prinsipnya mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (equity). Perasaan equity dan inequity atas suatu situasi diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain. Teori ini mengidentifikasi elemen-elemen equity meliputi tiga hal,yaitu:

1. Input, adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan oleh pegawai sebagaimasukan terhadap pekerjaannya;
2. Out comes, adalah segala sesuatu yang berhargayang dirasakan sebagai dari hasil pekerjaannya;
3. Comparisons persona, adalah perbandingan antara input dan out comes yang diperolehnya.

Menurut Loeke dalam Sule( 2002: 211), kepuasan atau ketidakpuasan karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah daripada yang diharapkan akan menyebabkan karyawan tidak puas. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji atau upah, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh.

Menurut Dessler(1997, p.205) penilaian prestasi kinerja adalah suatu proses penilaian prestasi kinerja pegawai yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

Sedangkan dimensi kerja menurut Gomes(1995, p.217) memperluas dimensi prestasi kerja karyawan yang berdasarkan:

1. Quantity work yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
2. Quality of work yaitu kualitas kerja berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. Job knowledge yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.
4. Creativeness yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. Cooperation yaitu kesetiaan untuk bekerjasama dengan orang lain
6. Dependability yaitu kesadaran dan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. Initiative yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. Personal qualities yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

Menurut Handoko(1996, p.111) penilaian prestasi kinerja adalah proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Menurut Stoner et al. penilaian prestasi kinerja adalah proses yang meliputi:

1. Penetapan standar prestasi kerja;
2. Penilaian prestasi kerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar-standar ini
3. Memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan prestasi kerja.

Menurut Panggabean, ada banyak cara atau metode yang digunakan untuk penilaian prestasi dan cara mana yang dipilih tergantung pada kegunaannya. Metode-metode tersebut adalah sebagai berikut :

1. Rating Scales (Skala Rating), yaitu evaluasi subyektif dilakukan oleh penilaian terhadap prestasi kerja karyawan dengan skala waktu tertentu dari rendah sampai tinggi, dan evaluasi hanya di dasarkan pada pendapat penilai, dimana penilai membandingkan hasil pekerjaan karyawan dengan faktor-faktor (kriteria) yang dianggap penting terhadap pelaksanaan pekerjaan tersebut. Biasanya formulir penilaian

diisi oleh atasan langsung dengan menandai tanggapan yang paling sesuai untuk setiap dimensi pelaksanaan kerja. Tanggapan-tanggapan penilai bisa diberikan dengan nilai-nilai numerik agar memungkinkan skor rata-rata dihitung, kemudian diperbandingkan diantara para karyawan.

2. Critical Incidents (Insiden-insiden Kritis), metode ini merupakan metode penilaian yang berdasarkan pada catatan-catatan penilaian yang memperhatikan perilaku karyawan yang sangat baik atau sangat jelek di dalam hal pada saat pelaksanaan kerja. Berbagai peristiwa tersebut dicatat selama peristiwa evaluasi terhadap setiap karyawan. Kemudian peristiwa ini dibagi menjadi beberapa katagori, seperti : pengendalian bahaya keamanan, pengawasan sisa bahan atau pengembangan karyawan. Metode ini sangat berguna untuk bahan masukan kepada karyawan, sehingga dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan.
3. Work Standar (Standar Kerja), metode ini membandingkan kinerja karyawannya dengan standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Standar mencerminkan hasil yang normal dari rata-rata pekerja dalam usaha yang normal.
4. Ranking, dengan metode ini penilai sekedar menempatkan semua karyawan yang dinilai ke dalam urutan-urutan ranking. Penilai membandingkan karyawan yang satu dengan karyawan lainnya untuk menentukan siapa yang lebih baik daripada siapa dan kemudian menempatkan karyawan dalam urutan yang terbaik sampai yang terburuk. Kesulitan dihadapi apabila terdapat dua orang atau lebih yang memiliki prestasi yang hampir tidak dapat dibedakan.
5. Forced Distribution (Distribusi yang Dipaksakan), karyawan dibagi dalam kelompok yang berbeda prestasi kerjanya, misalnya kelompok berprestasi rendah, berprestasi tinggi dan kelompok instimewa.
6. Forced-choice and Weighted Checklist Performance Report (Pemilihan yang Dipaksakan dan Laporan Pemeriksaan Kinerja Tertimbang), laporan ini memerlukan penilai untuk memilih karyawannya mana yang dapat mewakili kelompoknya. Faktor yang dinilai adalah perilaku karyawan dan

penilai memberikan nilai positif atau negatif. Kesulitan yang dihadapi adalah untuk mengetahui faktor apa yang mengakibatkan mereka masuk dalam kategori sangat berprestasi, dan sebaliknya.

7. Behaviorally Anchored Rating Scales, merupakan metode penilaian berdasarkan catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan yang sangat baik atau sangat jelek dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja.
8. Metode Pendekatan Management By Objective, yaitu setiap karyawan dan penilai secara bersama untuk menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang. Kemudian dengan menggunakan sasaran-sasaran tersebut penilaian prestasi kerja dilakukan secara bersama pula.

Menurut Dessler(1997, p.194) penilaian kinerja terdiri dari 3 langkah, yaitu

- a. Mendefinisikan jabatan, yaitu memastikan bahwa penilai dan yang dinilai sepakat tentang tugas-tugasnya dan standard jabatan.
- b. Menilai kinerja, yaitu membandingkan antara kinerja aktual dengan standard-standard yang telah ditetapkan.
- c. Sesi umpan balik, yaitu saat membahas kinerja dan kemajuan bawahan serta membuat rencana pengembangan.

Frederick Herzberg mengembangkan teori kepuasan kerja yang disebut dengan dua faktor tentang motivasi. Dua faktor itu dinamakan faktor yang membuat orang merasa tidak puas dan faktor yang membuat puas.

Pertama, ada serangkaian kondisi ekstrinsik, keadaan pekerjaan yang menghasilkan ketidakpuasan dikalangan karyawan jika kondisi tersebut tidak ada. Jika kondisi tersebut ada maka tidak perlu memotivasi karyawan. Kondisi tersebut adalah faktor-faktor yang membuat orang merasa tidak puas (disstatifier) karena faktor tersebut tidak diperlukan untuk mempertahankan tingkat yang paling rendah. Faktor-faktor mencakup :

- a. Upah
- b. Jaminan pekerjaan
- c. Kondisi kerja
- d. Status
- e. Prosedur perusahaan

- f. Mutu supervisi
- g. Hubungan antar pribadi antara rekan kerja, atasan dan bawahan.

Kedua ada serangkaian kondisi intrinsik, isi pekerjaan yang apabila ada dalam pekerjaan tersebut akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat, yang menghasilkan prestasi kerja yang baik. Jika kondisi tersebut ada, maka akan menimbulkan kepuasan kerja. Faktor-faktor dari rangkaian ini disebut pemuas atau motivator (*statisfer*) yang meliputi:

- a. Prestasi
- b. Pengakuan
- c. Tanggung jawab
- d. Kemajuan
- e. Pekerjaan itu sendiri
- f. Kemungkinan berkembang.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah umur, masa kerja, pangkat atau jabatan, jenis kelamin dan pendidikan serta kepribadian.

Sebagai dasar pembuatan skala pengukuran kepuasan kerja karyawan, penelitian ini akan menggunakan dimensi-dimensi pekerjaan yang dikemukakan oleh Herzberg untuk dipakai. Dimensi-dimensi pekerjaan tersebut adalah

1. Kebijakan perusahaan (company policy and administration), tersedianya kebijakan (aturan-aturan) administratif khususnya yang menyangkut pegawai, baik dalam lingkungan perusahaan dan tingkat keadilan dari atasan.
2. Pengawasan atasan (supervision-technical), kemudahan akses dengan atasan, kompetensi dan tingkat keadilan dari atasan.
3. Hubungan antar karyawan (interpersonal relation), hubungan dengan atasan, bawahan, rekan kerja, kualitas sosial di tempat kerja.
4. Penghasilan(salary), keseluruhan total paket dari kompensasi perusahaan, seperti gaji atau upah dan tunjangan yang terkait.
5. Status, posisi dari seorang karyawan yang dibandingkan dengan orang lain, simbolisasi jabatan, tempat parkir mobil, peralatan dan ukuran ruangan kantor.
6. Keamanan kerja (job security), bebas dari rasa tidak aman seperti kehilangan jabatan atau status.
7. Kehidupan pribadi (personal life), efek yang timbul akibat kerja pada keluarga yang bersangkutan, seperti stress, kerja lembur dan pindah rumah.

8. Kondisi kerja (working conditions), kondisi fisik yang terkait dengan pekerjaan, seperti jumlah kerja, ketersediaan fasilitas, ventilasi, peralatan, ruangan, kebisingan dan aspek lingkungan yang lain.
9. Prestasi kerja (achievement), kesuksesan kerja seperti kesuksesan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, memberikan solusi pada suatu masalah, usaha untuk mempertahankan reputasi perusahaan dan melihat hasil dari pekerjaan tersebut.
10. Penghargaan (recognition), berkaitan dengan segala hal yang berhubungan dengan penghargaan perusahaan, seperti penghargaan tertulis atau pujian.
11. Kemungkinan berkembang (possibility of growth), kemungkinan untuk lebih mengembangkan diri atau profesionalitas karyawan di perusahaan seperti memperoleh kesempatan belajar dan menerapkan keterampilan baru yang dimiliki atau memperoleh pelatihan atau pengetahuan yang baru.
12. Peningkatan atau promosi (advancement), segala hal yang terkait dengan perubahan posisi atau status pada pekerjaan karyawan.
13. Tanggung jawab (responsibility), kesempatan untuk memperoleh tanggung jawab yang berkaitan dengan otoritas karyawan.
14. Pekerjaan itu sendiri (the work itself), bagaimana menyelesaikan pekerjaan atau langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hal tersebut maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah memang terdapat ketidakpuasan kerja karyawan pada perusahaan
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan

### 3. METODE PENELITIAN

Metode riset ini yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur, dengan mempelajari literatur-literatur yang berhubungan dengan performance dan kepuasan karyawan.

2. Analisis Masalah dan Kebutuhan penggunaan emoticon pada web, yaitu melakukan analisis terhadap faktor-faktor instrinsik dan ekstrinsik serta faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan, termasuk analisis terhadap representasi emoticon yang akan digunakan pada web untuk mendapatkan rating dan perbandingan antar karyawan.
3. Melakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan.
4. Menarik kesimpulan, yaitu memaparkan tingkat keakuratan pengukuran kepuasan dan kinerja karyawan yang telah dibuat dengan menggunakan berbagai strategi hasil dari kombinasi pengukuran.

Instrumen yang digunakan adalah membuat daftar pertanyaan dan kuisioner. Pengukuran kinerja karyawan dengan menggunakan alat ukur berupa pertanyaan dan kuisioner yang di buat dalam web perusahaan. Jawaban dari pertanyaan tersebut dapat menggunakan teks dan emoticon sebagai penggambaran emosi dari si penjawab. Untuk menunjukkan hasil yang baik dan mampu mengukur tingkat signifikansi dari variabel-variabel kepuasan kerja mulai dari yang paling kuat pengaruhnya hingga yang paling lemah, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan, memperbaiki maupun mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan memenuhi kriteria urutan elemen-elemen utama dari EMS (Environmental Management System) yang mengikuti prinsip PDCA (Plan-Do-Check-Action) yang dikembangkan dari konsep Total Quality Management (TQM). Dari hasil pengukuran terhadap variabel-variabel yang tercakup dalam faktor penilaian.

### 4. PEMBAHASAN

Emosi manusia memegang peran penting dalam berinteraksi dengan orang lain. Atribut emosi mengadopsi framework PAD. Pada framework ini, keadaan emosi (temperamen) dideskripsikan dalam tiga dimensi yaitu pleasure (P), arousal (A) dan dominance (D) (Mehrabian, 1996). Definisi bagi setiap dimensi adalah sebagai berikut:

(1) Pleasure: perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan terhadap suatu kondisi;

(2) Arousal: intensitas fisik dan kesiagaan yang ditunjukkan dalam menanggapi suatu kondisi;

(3) Dominance: kontrol diri yang dimiliki dalam menghadapi suatu kondisi.

Emosi yang ditunjukkan dapat dideskripsikan melalui kombinasi ketiga dimensi ini (Mehrabian). Pada keadaan ternormalisasi dengan rata-rata nol dan

standar deviasi 1, keadaan emosi dapat dikodekan dalam nilai dimensi pleasure, arousal, dan dominance {P;A;D} yang terstandarisasi seperti yang terlihat pada tabel 1.

Menurut Jiang, dkk, emosi yang ditunjukkan dapat digolongkan dalam keadaan emosi yang bersifat positif dan keadaan emosi yang bersifat negatif. Keadaan emosi dapat diformulasikan sebagai fungsi dari P, A, dan D sebagai berikut:

$$PE_i = P(1+A)-D\dots(1)$$

Tabel 1 Dimensi Pleasure, Arousal, Dominance

No	Dimensi	{P;A;D}		
1	Angry	{ - 0,51 ;	0,5 9	; 0,2 5 }
2	Bored	{ - 0,65 ;	- 0,62 ;	- 0,33 }
3	Curious	{ 0,22 ;	0,6 2	; - 0,01 }
4	Dignified	{ 0,55 ;	0,2 2	; 0,6 1 }
5	Elated	{ 0,50 ;	0,4 2	; 0,2 3 }
6	Hungry	{ - 0,44 ;	0,1 4	; - 0,21 }
7	Inhibited	{ - 0,54 ;	- 0,04 ;	0,4 1 }
8	Loved	{ 0,87 ;	0,5 4	; - 0,18 }
9	Puzzled	{ - 0,41 ;	0,4 8	; - 0,33 }
10	Sleepy	{ 0,20 ;	- 0,70 ;	- 0,44 }
11	Unconcerned	{ - 0,13 ;	- 0,41 ;	0,0 8 }
12	Violent	{ - 0,50 ;	0,6 2	; 0,3 8 }

Sumber: (Mehrabian, 1997)

Selain dimensi emoticon diatas, saat ini banyak sekali emoticon yang dapat digunakan sebagai symbol yang mewakili emosi kita. Penggunaan emoticon dapat menjadi salah satu cara untuk mengukur kepuasan karyawan karena ada umpan balik dari user(karyawan) pada saat melakukan pemilihan/jawaban daftar emoticon yang disediakan didalam web perusahaan dimana masing-masing symbol emoticon telah dibuatkan scoring yang nantinya akan dilakukan rating, perbandingan dan perhitungan sehingga didapatkan suatu

kesimpulan, apakah karyawan sudah puas atau tidak terhadap perusahaan.

Pengukuran kepuasan kerja pegawai dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Skala likert dirancang untuk mengukur persetujuan responden / seseorang terhadap pernyataan yang diajukan

**a. Menghitung Bobot**

Bobot ditentukan oleh angka nilai ordinal yaitu skala 1 sampai dengan 5. Untuk menghitung bobot menggunakan rumus (Sugiyono, 2009) :

**BOBOT = ( Jumlah Responden Yang Memilih X Nilai Level Maturity)**

**b. Menghitung Indeks**

Untuk menghitung indeks menggunakan rumus (Sugiyono, 2009) :

$$\text{Indeks} = \frac{\text{bobot}}{\text{Jumlah responden}}$$

Langkah-langkah merepresentasikan kedalam emoticon :

1. Membuat daftar kuesioner berdasarkan 14 dimensi kerja Herzberg.
2. Membuat teks yang berisi umpan balik. Teks ini kemudian dimasukkan ke dalam sebuah struktur data pohon

sufiks untuk dilakukan ekstraksi frase. Setelah Frase terpilih kemudian dipetakan sesuai emoticon dan akhirnya ringkasan umpan balik disajikan kepada pengguna.

3. Bobot dan skor  
Bobot dan skor menggunakan ukuran statistik yang digunakan untuk mengevaluasi setiap emoticon yang dipilih oleh pengguna.
4. Pemetaan emoticon  
Emoticon dibuat secara visual yang menunjukkan emosi user secara umum. Gambar 1 menggambarkan daftar emoticon yang digunakan untuk pemetaan emoticon, dimana menggunakan kombinasi gambar berbeda untuk memetakan emoticon.



Gambar 1. Daftar Emoticon

Setelah itu buat pemetaan emoticon seperti gambar 2 dibawah ini

Phrases/Words	Mapping
<i>fast, speed / deliver, ship, arrive/ fast, quick</i>	
<i>no, never/ receive, response, reply</i>	
<i>nice, beautiful, pretty, gorgeous, cute</i>	

Gambar 2. Pemetaan Emoticon

Lalu pemetaan emoticon kedalam penilaian

Tabel 2. Visualisasi Dimensi Pleasure, Arousal, Dominance

No	Dimensi	Visualisasi emoticon	{P;A;D}
1	Angry		{ -0,51 ; 0,59 ; 0,25 }
2	Bored		{ -0,65 ; -0,62 ; -0,33 }
3	Curious		{ 0,22 ; 0,62 ; -0,01 }
4	Dignified		{ 0,55 ; 0,22 ; 0,61 }
5	Elated		{ 0,50 ; 0,42 ; 0,23 }
6	Hungry		{ -0,44 ; 0,14 ; -0,21 }
7	Inhibited		{ -0,54 ; -0,04 ; 0,41 }
8	Loved		{ 0,87 ; 0,54 ; -0,18 }
9	Puzzled		{ -0,41 ; 0,48 ; -0,33 }
10	Sleepy		{ 0,20 ; -0,70 ; -0,44 }
11	Unconcerned		{ -0,13 ; -0,41 ; 0,08 }
12	Violent		{ -0,50 ; 0,62 ; 0,38 }

### KESIMPULAN

Emoticon tidak hanya digunakan untuk internet messaging namun dapat juga digunakan sebagai simbol penilaian suatu kinerja karyawan. Daftar pertanyaan diletakkan pada web dimana sistem web perusahaan sudah online. Setiap jawaban dari pertanyaan tersebut dapat menggunakan teks dan emoticon sebagai penggambaran emosi dari si penjawab. Setiap karyawan berhak melakukan pemilihan emoticon pada setiap pertanyaan yang diajukan sehingga akan ada umpan balik antara karyawan dengan pihak manajemen melalui emoticon tersebut.

Untuk pengukuran kepuasan kerja karyawan dapat menggunakan rating yang

kemudian diolah datanya menggunakan skala likert.

Pengembangan emoticon tidak hanya untuk pengukuran kepuasan kerja karyawan di suatu perusahaan namun dapat digunakan pada penilaian yang lain, misalnya untuk melakukan penilaian pelayanan pada rumah sakit atau yang lainnya.

### DAFTAR PUSTAKA

As'ad, M. 2003. Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Liberty

- Begelman, G.; Keller, P. and Smadja, F. 2006. Automated Tag Clustering: Improving search and exploration in the tag space. WWW2006, May 22–26, 2006, Edinburgh, UK. Retrieved from: <http://www.rawsugar.com/www2006/20.pdf>
- Dessler, Gary, 1997, Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi ke-7, Alih bahasa, Jilid 1 & Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta
- Gomes, Faustino Cardoso, 1995, Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi Offset, Yogyakarta.
- Gubrium, Jaber F and James A.Holstein, 1992. “Qualitative Methods”, dalam Encyclopedia of Sociology, Vol. 3. New York: Macmillan Publishing Company
- Handoko, Hani, 1996, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- Jiang, H, Vidal, J. M. & Huhns, M. N. 2006. Incorporating Emotions into Automated Negotiation.**
- Kavita A. Ganesan, eBay Inc. Neel Sundaresan, eBay Research Labs, Harshal Deo, eBay Inc. 2008. Mining Tag Clouds and Emoticons behind Community Feedback.
- Mehrabian, A. (1996).** Analysis of the Big-five personality factors in terms of the PAD Temperament Model. Australian Journal of Psychology
- Nurmianto, Eko dan Wijaya, Fajar Hengki, 2003, “Evaluasi Jabatan Dan Perancangan Sistem”
- Spector, Paul E. 1997. Job Satisfaction Application, assessment, cause and consequences. Sage Publications, Inc. California USA.
- Stoner, James A.F., Freeman Edward and Daniel Gilbert, 1996, Manajemen. Alih Bahasa. Jilid 1 & Jilid 2, Simon & Schuster (Asia Pte. Ltd.), Jakarta.
- Sugiyono (2009), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D. Alfabeta. Bandung
- Sule, E. 2002. “Keterkaitan antara Kepuasan Kerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Perusahaan” dalam Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol.2,No.2, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Wexley, K.N. and Yulk, G.A. 1977. Organizational Behavior and Personnel Psychology. Richard D. Irwin Inc. Illinois. USA.
- Wibisono, D. 2006. Manajemen Kinerja; Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya saing Perusahaan, Jakarta, INA:Erlangga.