

Refleksi

Mitos dan Fakta EQ



Jennie M. Xue
Kolumnis Internasional dan Pengajar
Bisnis, tinggal di California, AS.
www.jennixue.com

mengelola emosi agar positivitas terjaga. Hubungan personal juga baik, tidak semata-mata karena ia "luwes" bergaul, namun karena ia mempunyai konsep diri yang baik dan matang. Hubungan yang dibangun didasari oleh rasa respek sehingga harmoni terjalin.

Perspektif holistik

Keempat, EQ tidak lebih penting dari IQ. Ini adalah fakta penting. Tanpa kecerdasan intelektual, seseorang dengan EQ tinggi bagaimana seseorang yang pandai membuat kotak namun tidak mempunyai isi yang berguna. Ibaratnya, baik kotak dan isi mempunyai fungsi tersendiri dan sama-sama penting. Tanpa kotak, isi akan berantakan. Tanpa isi, kotak tidak begitu berguna.

Kelima, EQ bukan harga mati. EQ dapat ditingkatkan. Pola pikir (mindset) bahwa segala sesuatu sudah merupakan "takdir" alias "dari sononya" merupakan pola pikir tidak sah alias "ngaco." Baik EQ maupun IQ dan kecerdasan-kecerdasan lainnya dapat terus diasah, diperbaiki, dan ditingkatkan.

Psikolog Stanford Carol Dweck dengan teori *growth mindset* menolak paradigma "takdir" (*fixed mindset*) tersebut. Sepanjang kita masih hidup dan mempunyai kognisi baik, kita dapat belajar dari pengalaman-pengalaman baik maupun buruk diri sendiri dan orang lain. Kecerdasan emosi juga dapat diperbaiki dengan kesadaran, niat, dan usaha sungguh-sungguh untuk menjadi lebih baik.

Keenam, ketika menggunakan EQ sebagai alat ukur, ia tidak bisa berdiri sendiri. Sebagaimana kesuksesan tidak pernah dihasilkan dari satu jenis kecerdasan belaka, EQ hanya punya makna apabila kecerdasan-kecerdasan lain juga diperhitungkan. Perspektif holistik perlu digunakan ketika "mengukur" kecerdasan-kecerdasan yang berperan dalam sukses.

Jadi, persepsi tentang EQ perlu diluruskan, terutama bagi mereka yang lebih percaya mitos atau miskonsepsi. IQ tetap merupakan faktor penentu penting, namun ketika karier telah mencapai titik tertentu, EQ akan lebih berperan dalam mempertahankan dan meningkatkannya.

Selamat meningkatkan EQ. □

ya sevafau perusahaan turut berbagi dengan sesama. Sayang manajemen belum bersedia membuka detail produk ini yang pasti produk yang ditawarkan tidak jauh berbeda dengan asuransi mudik tahun lalu. "Program ini akan diselenggarakan dengan tajuk Mudik Aman Bersama Jiwasraya pada 19-21 Juni nanti," ujarnya.

Edukasi efektif

Tahun lalu, Jiwasraya memberikan asuransi mudik gratis dengan uang pertanggungan Rp 2 juta untuk perlindungan asuransi jiwa selama dua bulan. Jiwasraya membagikannya pada 15.600 jiwa. Adapun mekanisme pengaktifan Asuransi Gratis Jiwasraya sangatlah mudah. Para pemudik cukup mengirimkan SMS.

Budi menambahkan asuransi mudik gratis cukup efektif dalam memberikan edukasi pada masyarakat akan pentingnya asuransi. Masyarakat tidak perlu cemas selama perjalanan karena resiko yang tidak diinginkan dialihkan pada perusahaan asuransi.

Program ini juga membuat Jiwasraya lebih dekat dengan masyarakat. Tingkat kesadaran (*awareness*) masyarakat terha-

dap Jiwasraya meningkat. "Program ini kami pertahankan karena dampaknya cukup baik untuk *branding* perusahaan," ujar Budi

Asuransi lain yang menyelenggarakan asuransi mudik gratis adalah Asuransi Astra Buana. *Head of Communication and Event Department*, Asuransi Astra Buana Laurentius Iwan Pranoto mengatakan, tahun ini, asuransi mudik gratis akan diberikan mulai 22 Juni hingga 1 Juli 2017. Pembagian asuransi mudik ini akan dibareng dengan pelatihan mengemudi yang aman dengan para supir dari perusahaan Bus. Ada juga pembagian asuransi mudik di Pos Siaga Astra 24jam yang tersebar di 10 lokasi. "Program mudik kami menggandeng perusahaan Astra lainnya," ujarnya.

Asuransi mudik dari Asuransi Astra menggunakan produk asuransi mikro Warisanku yang memberikan uang pertanggungan hingga Rp 10 juta bagi yang meninggal karena kecelakaan.

Laurensius menambahkan, asuransi mudik ini lebih ke misi sosial perusahaan dan mendukung program pemerintah *#berikanpeaceofmind* buat para pemudik. "*Awareness, branding* atau pengenalan produk itu bonus," ujarnya. □

Butuh Program yang Berkelanjutan

Memperkenalkan produk pada masyarakat luas sudah menjadi keharusan bagi perusahaan. Tanpa pengenalan akan manfaat produk itu, nilai dan keuntungan yang diberikan sebuah produk terasa minim. Jika berlanjut, hal ini bisa membuat bisnis perusahaan mandek bahkan harus gulung tikar.

Bagi Asnan Furinto, pengamat pemasaran dari Universitas Bina Nusantara, asuransi mudik gratis yang dilakukan oleh perusahaan asuransi merupakan sebuah aktivitas untuk memperkenalkan produk pada masyarakat pada saat yang tepat. Ketika mudik, tentu ada saja kemalangan yang tak terduga. "Program asuransi mudik gratis sama seperti pembuatan acara-acara yang menciptakan kesadaran (*awareness*), aktivasi *brand* untuk mengekspose sebuah produk," ujarnya.

Menurut Asnan, cara yang paling efektif untuk mendapatkan keuntungan optimal dari asuransi mudik gratis ini adalah cara yang ditempuh Asuransi Simasnet yang menggandeng Cermati. Sebab, perusahaan akan mendapatkan informasi mengenai pelanggan potensial. Informasi tersebut didapatkan dari formulir yang diisi konsumen ketika mengajukan permohonan. Informasi ini bisa ditindaklanjuti perusahaan untuk meningkatkan *awareness* hingga akuisisi nasabah baru.

Cara yang diambil Asuransi Jiwasraya dan Asuransi Astra Buana kurang efektif mengekspos produk dan *brand*. "Sangat lucu jika perusahaan menganggap menjadikan momentum Lebaran sebagai bentuk *corporate social responsibility* (CSR) murni. Mereka punya peluang dapat nasabah baru tetapi tidak dimaksimalkan," tambah Asnan.

Namun, agar bisa optimal, perusahaan asuransi harus mampu menghadirkan program yang berkelanjutan. Masyarakat yang dibidik merupakan masyarakat kelas menengah bawah yang tingkat literasi terhadap asuransi masih cukup rendah. Mereka biasanya menganggap asuransi bukan sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi.

Perusahaan asuransi juga harus bisa menciptakan fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka demi menciptakan pengalaman konsumen (*customer experience*) terhadap asuransi. Bila tidak, terbentuknya kesadaran akan pentingnya asuransi sulit diciptakan. Sebab, layanan utama asuransi adalah klaim. Mereka hanya akan memiliki pengalaman berasuransi jika terjadi kemalangan. "Bentuknya bisa seperti menciptakan aplikasi atau simulasi-simulasi yang menjawab kebutuhan yang mereka hadapi sehari-hari," terang Asnan. □

Ada kecerdasan intelektual yang dikenal dengan singkatan IQ. Ada pula kecerdasan emosional yang disingkat sebagai EQ. Konsep EQ ini dipopulerkan oleh psikolog lulusan Harvard bernama Daniel Goleman di tahun 1995 dengan buku *bestseller*-nya *Emotional Intelligence*.

Konsep EQ cukup menggunakan paradigma psikologi kala itu. Bahkan hingga hari ini, EQ dipandang "istimewa" dan "sangat penting," sehingga banyak tokoh yang "diduga" sukses dengan EQ tinggi. Goleman sendiri "menampik" pernyataan tersebut. Secara aktif, ia menepis mitos bahwa EQ adalah satu-satunya faktor atau faktor utama sukses.

Apa saja sebenarnya mitos dan fakta EQ? *Pertama*, EQ bukan determinan yang terbaik untuk memprediksi kesuksesan seseorang. Buang jauh-jauh mitos bahwa "kalau EQ tinggi, pasti sukses." Tergantung bidang yang ditekuni, kesuksesan membutuhkan gabungan beberapa kecerdasan yang bekerja sinergistik.

Misalnya, seorang komposer sukses membutuhkan kecerdasan intelektual untuk mampu membaca dan mencipta musik, kecerdasan musikal untuk mampu mengolah nada, kecerdasan fisik untuk mampu menggunakan alat musik dengan tangan dan tubuh, serta kecerdasan emosi untuk mampu bekerja sama dengan orang lain serta mempromosikan diri dalam karier.

Kedua, IQ adalah determinan yang lebih baik untuk memprediksi kesuksesan seseorang. Namun determinan ini mempunyai beberapa keterbatasan apabila digunakan secara independen. Tanpa kecerdasan intelektual, hampir mustahil seseorang akan mampu bertahan bekerja di suatu bidang hingga mencapai tingkat sukses tertentu. Semua bidang kerja membutuhkan kecerdasan intelektual untuk dapat belajar suatu ketrampilan (*skill*) dan berfungsi baik.

Bahkan aktivitas sederhana sekalipun perlu kecerdasan intelektual. Dan setiap ketrampilan membutuhkan kecerdasan intelektual yang berbeda. Sebagai contoh, menulis secara fungsional pasti dikuasai oleh mereka yang berpendidikan SD sekalipun. Menulis secara teknis hanya dapat dikuasai oleh mereka yang telah terbiasa menulis untuk

