

Dr. Wahyu Riawanti, M.P.

PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM BERBASIS KECERDASAN SOSIAL

DALAM

PERSPEKTIF NEUROSAINS:

Mengapa Netizen Indonesia Dianggap Paling Tidak Sopan di Dunia?



Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

Lingkup Hak Cipta

Pasal 1

Hak Cipta adalah hak eksklusif pencipta yang timbul secara otomatis berdasarkan prinsip deklaratif setelah suatu ciptaan diwujudkan dalam bentuk nyata tanpa mengurangi pembatasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Ketentuan Pidana

Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf i untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 100.000.000, 00 (Seratus Juta Rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang hak cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000, 00 (Lima Ratus Juta Rupiah).
3. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang hak cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 1.000.000.000, 00 (Satu Miliar Rupiah).
4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000, 00 (Empat Miliar Rupiah).

PEMBAJAKAN BUKU ADALAH PERBUATAN KRIMINAL !

Jangan menggunakan buku bajakan, demi menghargai jerih payah pengarang yang notabene adalah para guru.



Dr. Wahyu Riawanti, M.P.

PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM BERBASIS KECERDASAN SOSIAL

DALAM

PERSPEKTIF NEUROSAINS:

Mengapa Netizen Indonesia Dianggap Paling Tidak Sopan di Dunia?

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM
BERBASIS KECERDASAN SOSIAL DALAM PERSPEKTIF NEUROSAINS:
Mengapa Netizen Indonesia Dianggap Paling Tidak Sopan di Dunia?**

Penulis:

Dr. Wahyu Riawanti, M.P.

Editor:

Susatyo Herlambang, S.E., M.M.

Desain Cover & Layout:

Johan Catur Harsono

Diterbitkan oleh:



Pustaka Larasan

Anggota IKAPI No. 020/BAI/2018

Bekerjasama dengan:



HEHA PUSTAKA - Yogyakarta

Cetakan Pertama: Desember 2022

ISBN: 978-623-6013-98-4

KATA PENGANTAR

Joseph LeDoux, seorang neuroscientist, yang tulisannya menjadi referensi utama buku ini pernah mengutip frase motivasi berikut: Think. Think. Think. Frase yang mengingatkan bahwa salah satu tugas dan laku utama manusia adalah berpikir. Dan sumber dari kutipan kata-kata mutiara tersebut adalah Winnie The Pooh (LeDoux, 2011:18).

Tidak berbeda dengan Winnie The Pooh, tugas kita sebagai bagian dari masyarakat terdidik adalah untuk berpikir dan berkontribusi melalui hasil proses pikiran tersebut. Tulisan ini dibuat sebagai kontribusi memberikan gagasan berupa argumen berdasarkan potret masyarakat kita, manusia Indonesia, sebagai Sumber Daya Manusia (SDM). Kesimpulan dalam buku ini akan menjadi substansi rekomendasi dalam pengembangan SDM tersebut.

Pemantik bahasan ini adalah pertanyaan apakah SDM kita adalah termasuk manusia yang bahagia? Jika jawabannya tidak, maka pertanyaan berikutnya adalah apa yang menjadi penyebabnya. Tentu, konteks pertanyaan ini harus kita tempatkan pada satu koridor tertentu sehingga pembahasan kita tidak bias-subyektif. Titik pijak diskusi harus berada dalam satu track yang sama. Koridor tersebut ada pada ranah kompetensi SDM, sehingga kebahagiaan yang dimaksud dibatasi oleh indikator yang terukur.

Selanjutnya buku ini berangkat dari asumsi awal yang menggarisbawahi 3 hal berikut: (i) kualitas SDM kita belum cukup baik dan memadai, (ii) globalisasi mengubah tuntutan kesiapan dan kemampuan adaptasi, (iii) SDM kita belum siap menghadapi tantangan di pasca pandemi. Tiga poin ini lebih dari cukup untuk memberikan gambaran situasi SDM kita saat ini.

Karena ketiga hal di atas semata-mata diletakkan pada asumsi, maka kita perlu dan harus membuktikannya dengan fakta, data dan analisis yang komprehensif. Titik pijak ini perlu ditegaskan sebagai positioning buku ini: bahwa meskipun disampaikan dengan bahasa yang cair dan informal, argumen dalam buku ini dibangun berdasarkan bukti.

Bukti tersebut berasal dari pendapat scholars yang kompeten, hasil penelitian para peneliti sebelumnya dan atau hasil kajian dan penelitian penulis sendiri. Pada prinsipnya cara membangun argumen dalam buku ini adalah evidence based.

Sebagai penutup, dinamika pembahasan dibatasi pada diskursus kebijakan publik, sehingga pembaca diajak melihat poin bahasan sebagai entitas hasil insight produk kebijakan. Pembatasan ini penting sesuai dengan latar belakang pendidikan penulis dengan segala keterbatasannya. Karenanya pembahasan bab-bab dalam buku ini tidak akan lari atau trespassing ke ranah ilmu yang lain. Sekali lagi, sesuai dan sebatas keilmuan yang dialami penulis.

Yogyakarta, 27 November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar ~ v

Daftar Isi ~ vii

BAB I PENGANTAR ~ 1

A Sumber Daya Manusia dalam Diskursus *Social Capital* ~ 1

B Kecerdasan Emosi *Emotional Intelligence* (EI) dan Kecerdasan Sosial ~ 4

C Mengapa Neurosains? ~ 6

BAB II KOMPETENSI SDM PASCA PANDEMI ~ 13

A Tantangan SDM Pasca Pandemi ~ 13

B Tuntutan Kompetensi SDM dan Tantangannya ~ 15

BAB III KECERDASAN SOSIAL BAGI SDM ~ 19

A Emotional Brain dan Kecerdasan Sosial ~ 19

B Kecerdasan Sosial dan Kecerdasan Individu ~ 21

C Collaboration instead of Competition ~ 23

D Empati, Kunci Kecerdasan Publik ~ 26

BAB IV SDM DAN PERSPEKTIF NEUROSAINS ~ 31

A Perspektif Cognitive Neuroscience dan Kualitas SDM ~ 31

B Social Brain: Jawaban pertanyaan SDM yang berempati ~ 35

C Kajian Sosio-Neurosains di Indonesia ~ 37

BAB V SEBUAH EPILOG ~ 43

A Epilog Simpulan ~ 43

B What's Next? ~ 44

DAFTAR PUSTAKA ~ 47

DAFTAR GLOSSARY ~ 50

TENTANG PENULIS ~ 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Infografis Indeks Kebahagiaan Indonesia 2021 ~ 2

Gambar 2 Netizen Indonesia Paling Tidak Sopan menurut DCI (2020) ~ 3

Gambar 3 Ranah Kajian dan Penelitian Neurosains Sosial ~ 8

Gambar 4 Profesi yang dibutuhkan dan yang akan segera hilang ~ 13

Gambar 5 Antisipasi Rendahnya Tingkat Kesopanan Netizen di Media Sosial ~ 18

Gambar 6 Konsep Le Doux ~ 19

Gambar 7 Otak Amygdala Goleman ~ 20

Gambar 8 Kerjasama dan Pulih Bersama G20 ~ 23

Gambar 9 Kecerdasan Kawanan (Swarm Intelligence) ~ 25

Gambar 10 Empati ~ 27

Gambar 11 Empati dalam Dunia Kerja ~ 29

Gambar 12. Teamwork ~ 33

Gambar 13 Terori Tapal Kuda (Horseshoe Theory) ~ 33

BAB I

Pengantar

Bagian pertama ini akan menjelaskan mengapa topik ini diangkat, bagaimana pembahasannya dan apa yang diharapkan pada akhir kajian. Bab awal ini sekaligus memberikan alasan pentingnya dan menempatkan objek pembahasan dalam buku ini pada posisi utama, yaitu sumber daya manusia.

A. Sumber Daya Manusia dalam Diskursus *Social Capital*

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah bagian terpenting dalam pembangunan suatu negara. SDM menjadi modal sosial andalan terutama ketika suatu negara tidak memiliki sumber daya alam. Tidak heran, salah satu ukuran yang menjadi barometer keberhasilan suatu negara adalah manusianya.

Menakar kualitas manusia salah satunya diukur dengan *Human Development Index* atau Indeks Pembangunan Manusia (IPM). IPM adalah cara melihat kualitas hidup dari besaran pendapatan, kesejahteraan dan umur harapan hidup. IPM Indonesia tahun 2021 mencapai 72,29, meningkat 0,35 poin (0,49 persen) dibandingkan capaian tahun sebelumnya (71,94). Peningkatan IPM 2021 terjadi pada semua dimensi yaitu umur panjang, hidup sehat, pengetahuan, dan standar hidup layak (BPS, 2022).

Pada 2021 tersebut, dimensi hidup layak yang diukur berdasarkan rata-rata pengeluaran riil perkapita yang meningkat 1,30% persen. Pada dimensi pendidikan, penduduk berusia 7 tahun memiliki harapan lama sekolah selama 13,08 tahun atau setara dengan Diploma I. Pada dimensi umur harapan hidup kita rata-rata sebesar 71,57 tahun.

Bagaimana mengukur IPM? Mari kita lihat indikator apa saja yang menjadi penentunya. Jika nilai IPM kita dinyatakan sudah baik, tentu besaran angka menjadi relatif dan obyektifitasnya tergantung pada negara pembanding. Tetapi apakah benar jika rapor IPM kita di atas rata-rata maka SDM kita sungguh berkualitas? Kita dapat membuktikannya dengan cara ukur dan beberapa indikator yang berbeda, sementara angka 71,57 adalah pencapaian yang baik.

Sebaik apapun nilai rapor, dan berapapun angka yang didapatkan, kita patut berbesar hati jika dianggap memiliki SDM yang berkualitas. Meski demikian *number is just number*, bicara tentang kualitas perlu dari sekadar membaca angka dan data.

Selanjutnya IPM atau HDI ini bukan satu-satunya indeks yang menjadi tolok ukur kualitas SDM kita. Salah satu bentuk pengukuran yang juga penting adalah Indeks Kebahagiaan, *Happiness Index*. Nilai kebahagiaan manusia Indonesia diukur secara nasional oleh BPS dan secara internasional oleh The World Happiness Index.



Gambar 1. Infografis Indeks Kebahagiaan Indonesia 2021

Sumber: BPS, 2022

Pemeringkatan kebahagiaan dalam The World Happiness Index didasarkan pada laporan penilaian responden tentang kehidupan mereka sendiri dan artikel tentang kebahagiaan nasional yang disertakan. Laporan tersebut juga membandingkan dengan elemen lain yang mempengaruhi kualitas kehidupan. Pada Maret 2022, World Happiness Report merilis urutan negara paling bahagia yaitu Finlandia, Denmark serta Swiss.

Meski didominasi oleh negara-negara Eropa, beberapa negara Asia Tenggara yang masuk 40 besar termasuk Singapura dan Thailand. Sementara, agak bisa dibayangkan, Indonesia berada di peringkat ke-80 sebagai negara paling bahagia di dunia berdasarkan World Happiness Report 2022.

Indeks Kebahagiaan juga bukan satu-satunya indikator penentu kualitas SDM suatu negara. Salah satu pengukuran indeks yang sempat viral di ranah media sosial adalah *Digital Civility Index (DCI)* yang mengukur tingkat kesopanan. Hasil pengukuran adalah anggapan publik internasional bahwa netizen atau warganet Indonesia adalah netizen yang paling tidak sopan di dunia.

Survei tersebut dilakukan oleh Microsoft pada 2020 tersebut mengukur tingkat kesopanan digital pengguna internet sepanjang tahun. Hasil survei dalam Digital Civility Index (DCI) tersebut melaporkan bahwa tingkat kesopanan netizen Indonesia menempati urutan terbawah se-Asia Tenggara (indonesiabaik.id, 2022).



Gambar 2. Netizen Indonesia Paling Tidak Sopan menurut DCI (2020)

Sumber: indonesiabaik.id (2022)

Tingkat kesopanan warganet kita bahkan lebih buruk 8 poin dari tahun sebelumnya, yaitu di angka 76, di mana semakin tinggi angkanya tingkat kesopanan semakin buruk. Untuk tingkat Asia Tenggara angka terbaik dimiliki netizen Singapura sebesar 59 poin. Singapura bahkan menempati tingkat ke-4 secara global. Tentu kita boleh dan berhak membela diri. Pembelaan diri dan analisis data akan dielaborasi secara lebih dalam pada Bab II.

B. Kecerdasan Emosi Atau *Emotional Intelligence* (EI) dan Kecerdasan Sosial

Pengukuran survei DCI dan kesopanan di atas berdasarkan elemen hoax, penipuan, dan ujaran kebencian. Elemen hoax dan ujaran kebencian ini kemudian diangkat menjadi isu kontemporer yang didiskusikan secara mendalam saat pelatihan dasar para calon PNS dan pegawai BUMN.

Perspektif psikologi sudah lama mengkonfirmasi bahwa tindakan melontarkan ujaran kebencian dipengaruhi oleh kematangan emosi seseorang. Tingkat kematangan emosi yang baik mengurangi kecenderungan melakukan ujaran kebencian terutama di media sosial (Afif dkk, 2020).

Poin di atas memberikan dasar teori pentingnya Kecerdasan Emosi atau *Emotional Intelligence* (EI). Kecerdasan emosi ini menjadi syarat terwujudnya Kecerdasan Sosial. Dalam pembahasan ini penulis menggunakan koridor pembahasan kecerdasan emosi dan sosial menurut serangkaian kajian akademis berdasarkan penelitian Goleman (1995; 1998; 2000). Daniel Goleman membangun gagasan, kajian dan penelitian tentang kecerdasan sosial dengan pijakan awal kecerdasan emosional. Meski demikian keduanya memakai titik tekan yang sama yaitu pada kata: empati.

Sebenarnya terdapat kontroversi tentang definisi yang tepat bagi “kecerdasan emosional”, yang sebenarnya mengacu pada jenis baru kecerdasan. Sejumlah peneliti menunjukkan bahwa pengukuran EI secara fundamental berbeda dari pengukuran IQ. Komunitas ilmuwan lain mengakui perbedaan ini tetapi berpendapat bahwa pengukuran EI memang tidak harus serupa IQ, banyak aspek dalam EI yang tidak terkait dengan IQ. Hanya saja yang konsisten diakui oleh intuisi

umum adalah bahwa orang pintar bisa menjadi bodoh secara emosional (Goleman, 1996).

Secara umum penggunaan istilah kecerdasan dibenarkan karena EI memiliki nilai pragmatis label kecerdasan emosional sangat kuat dalam membuat orang mengenali nilai adaptif emosi dan untuk memahami kecerdasan kognitif. Kecerdasan atau *intelligence* bukanlah satu-satunya faktor yang penting untuk kinerja yang efektif. Buku dan kajian Goleman (1995; 1998) telah mengusung konsep tersebut ke dalam banyak komunitas berbeda. Dari ruang rapat dan mimbar seminar hingga kelompok orang-orang yang ingin meningkatkan fungsi emosional mereka.

Selanjutnya pengikut Goleman percaya bahwa istilah kecerdasan emosional dapat didefinisikan dalam koridor ilmiah yang sangat ketat. Hal ini dapat dilakukan, bahkan jika ukuran yang digunakan untuk menilai kecerdasan emosi tersebut berbeda dari tes kecerdasan kognitif pada umumnya (Joseph Chiarrochi dalam Druskat et. al, 2006).

Prinsip gagasan Goleman adalah pada tindakan rasional seseorang yang sering dibajak oleh tindakan emosional. Secara tindakan emosional tadi dilakukan saat netizen Indonesia berinteraksi dengan netizen lain termasuk yang dari luar negeri. Pembahasan tentang kecerdasan emosi dan kecerdasan sosial ini bukan barang baru. Di Indonesia sendiri kajian tentang keduanya banyak ditemukan terutama di dunia pendidikan, psikologi kognitif, dan manajemen organisasi.

Pada pembahasan tentang indikator ketidaksiapan netizen digarisbawahi 3 faktor yaitu hoaks, ujaran kebencian dan diskriminasi. Mengkonfirmasi penjelasan di atas Pengamat Psikososial dan Budaya, Endang Mariani, setuju untuk mengetahui metodologi dan analisis data, untuk menentukan apakah hasil penelitian dapat digeneralisasi (Kompas, 26 Maret 2022).

Meski demikian ia setuju bahwa tak bisa dipungkiri penggunaan media sosial meningkat selama pandemi sesuai data DCI tersebut hoax, penipuan, dan ujaran kebencian yang mengalami kenaikan 5-13%, kemungkinan terkait dengan beredarnya berita-berita seputar Covid-19 yang berdampak pada berbagai hal.

Secara khusus dilakukan penelitian perihal ujaran kebencian. Abdul Afif dkk (2021) melaporkan hasil penelitian psikologi tentang ujaran kebencian. Hasil dari penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif antara kematangan emosi dengan perilaku ujaran kebencian. Seseorang dengan tingkat kematangan emosi yang baik memiliki kecenderungan rendah melakukan ujaran kebencian di media. Dengan kematangan emosi yang rendah seseorang cenderung lebih sering melakukan ujaran kebencian di media sosial. Publik diharapkan dapat mereduksi ujaran kebencian dengan meningkatkan kematangan emosi setiap individu.

Catatan penelitian Abdul Latif dkk menyatakan bahwa kematangan emosi dapat membaik dengan berbagai cara. Di antaranya adalah dengan bersosialisasi dengan orang lain, melihat masalah yang datang dari berbagai sudut pandang dan meningkatkan keterbukaan dalam hubungan sosial. Untuk menghindari perilaku ujaran kebencian di media sosial sebaiknya tidak membaca/melihat berita atau informasi dari satu sumber saja dan menyaring ulang kebenaran berita.

C. Mengapa Neurosains?

Secara sederhana Neurosains pada dasarnya adalah sains biologis yang mempelajari otak dan sistem saraf. Agar lebih spesifik menjawab pertanyaan pada sub-bab ini neurosains digambarkan sebagai bagian ilmu yang menjelaskan bagaimana otak manusia memutuskan setiap tindakannya. Hal ini juga menjelaskan contoh kasus DCI di awal tulisan. Otak manusia menentukan tindakan seorang netizen, apakah dia harus berperilaku sopan atau melakukan ujaran kebencian pada seseorang yang tidak dikenalnya di media sosial.

Joseph LeDoux menjelaskan bahwa otak kita terdiri dari 10 milyar neuron yang terhubung satu sama lain dalam pola jaringan yang sungguh rumit. Percik listrik dan reaksi kimia antar sel-sel tersebut menghasilkan emosi-emosi yang membingungkan sekaligus menakutkan (LeDoux, 2011:13).

Ketika setiap neuron bisa terkoneksi dengan puluhan ribu neuron lainnya pada setiap saat artinya ada ribuan triliun kemungkinan koneksi yang terjadi setiap detiknya di dalam otak. Otak manusia adalah struktur yang menakutkan telah

berevolusi begitu lama dengan tujuan mempertahankan kehidupan manusia.

Otak manusia adalah big boss dari kegiatan tubuh fisik si empunya. Sebuah organ tunggal yang mengendalikan semua aspek diri manusia yang hidup dari detak jantung dan pencernaan, pergerakan dan emosi, serta segala sesuatu di antaranya. Otak juga mengendalikan respon dari sistem imunitas terhadap penyakit. Ia juga membentuk pemikiran, kepercayaan, motivasi, rasa takut, mimpi, dan khayalan kita.

Kemampuan otak untuk menjalankan fungsi-fungsi tersebut merupakan faktor yang sentral terhadap pembentukan diri kita sebagai manusia. Dalam pengelolaan perilaku, otak membuat kita mempelajari pengetahuan dan keahlian baru, mengingat apa yang kita pelajari di sekolah, dan membantu seorang pegawai menerapkan sudah dilatih dan dipelajari.

Tentu, saking rumitnya urusan otak bahkan para *neuroscientist* level Ivy League belum sepenuhnya menemukan apa yang bisa dikerjakan oleh otak manusia secara utuh. Para pakar masih melakukan dan melanjutkan penelitian untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana miliaran neuron tersebut bekerja.

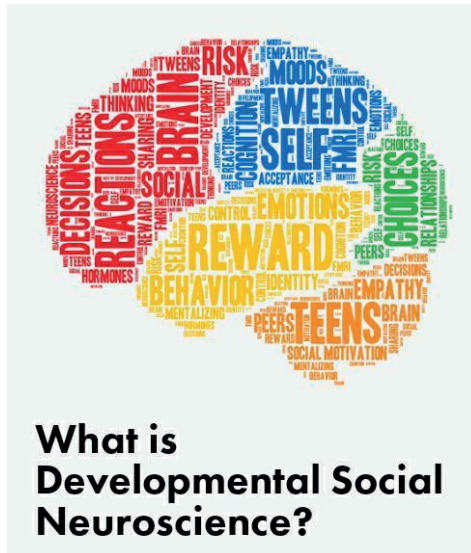
Ilmu neurosains mempelajari bagaimana neuron tersebut tumbuh, saling terkoneksi satu sama lain, kemudian menjadi sirkuit-sirkuit yang efektif dan fungsional untuk keberlangsungan hidup manusia. Pada tahun-tahun terakhir ini para pakar neurosains semakin dipermudah pekerjaannya dengan bantuan dari teknologi canggih seperti pemindaian oleh fMRI (*functional magnetic resonance imaging*) yang dapat menembus sampai jauh ke dalam otak dan melihat apa yang sebenarnya terjadi pada miliaran neuron.

Dalam hal kajian tentang kualitas SDM menjadi tanggung jawab semua ilmu baik ilmu sosial maupun ilmu eksak. Jika neurosains adalah an sich termasuk dalam ilmu biologi maka neurosains-sosial merupakan kombinasi keduanya.

Cabang ilmu paling dekat dengan neuro sosial adalah ilmu psikologi. Data neurosains menjadi daya tarik karena kebaruannya. Untuk mengawali revidu, sejumlah kajian dipilih sebagai dasar literatur yang relevan dalam mengantarkan pembahasan sekaligus menjadi dasar teori dan data empiris

awal. Sejumlah penelitian telah dilakukan tersebut dilakukan di sejumlah negara dan hasilnya ditata ulang secara deduktif sampai pada fokus kajian yang paling relevan dengan karakter kasus sesuai lokalitas dalam tulisan ini.

Pendekatan dalam diskusi buku ini adalah dengan pendekatan ilmu social neuroscience atau neurosains-sosial (NS). Titik pijak ini dipilih untuk menjembatani antara kajian neurosains biologi yang secara intens memandangi fisiologi cara kerja otak dengan ilmu kebijakan publik yang berada pada ranah ilmu sosial politik. Neurosains memiliki kebaruan dalam hal pendekatan secara keilmuan yaitu dalam melihat dinamika sosial yang selalu berkembang. Sementara itu analisis kebijakan publik memungkinkan hasil kajian ini nantinya dapat mempengaruhi output kebijakan.



Gambar 3. Ranah Kajian dan Penelitian Neurosains Sosial

Sumber: <https://dsn.uoregon.edu/research/>

Sebagai moderasi kedua disiplin ilmu tersebut, metode kajian dan meminjam perangkat ilmu psikologi. Seperti diketahui neuro-psikologi masuk dalam ranah neurosains sosial dan modifikasi metode tes psikologi dipakai untuk menganalisis hasil uji responden. Dalam neurosains, kerja otak dilihat dalam merespon hal-hal yang melibatkan emosi seseorang. Karenanya indikator emosi ini menjadi bagian

utama. Metode yang dipakai secara lebih spesifik untuk menggabungkan antara ilmu *social psychology* dan *neuroscience* adalah juga pendekatan yang dipakai Cacioppo & Bernston (1992) dan dikembangkan oleh Ochsner & Lieberman (2001).

Dalam tradisi ilmu psikologi kajian dengan indikator emosi masuk pada ranah psikologi sosial. Hal ini disebabkan pendekatan kajian tradisional yang menganggap perilaku adalah bagian kognitif sehingga masuk pada ranah psikologi kognitif, sementara indikator emosi berada di ranah psikologi sosial. Perilaku, dalam ilmu psikologi dianalogikan sebagai prosesor komputer, sehingga dianggap tidak memiliki emosi. Analogi yang sama dipakai pada saat meletakkan dasar ilmu ekonomi karena teori *Rational Choice*. Pilihan rasional, dengan alasan yang sama, juga dianalisis tanpa melibatkan emosi sehingga masuk dalam ilmu ekonomi sebagai ilmu yang lebih eksak. Pertanyaan penting selanjutnya adalah bagaimana emosi individu (dan kelompok) tersebut mempengaruhi pengambilan suatu keputusan. Emosi yang mana yang terlibat sehingga pengambilan suatu keputusan dirasa tepat.

Dalam tradisi ilmu psikologi, emosi dikaji dalam domain psikologi klinis dan psikologi sosial. Hal ini bukan berarti ia tidak penting bagi domain psi yang lain (seperti halnya kognisi dan ekonomi, misalnya) tetapi lebih karena pendekatan tradisional dilakukan pada dua disiplin ilmu tersebut. Psikologi kognitif misalnya, sangat dipengaruhi oleh anggapan bahwa psi kognitif adalah metafora komputer dari "information processing" (Miller, 2003). Dengan analogi tersebut di mana tidak seperti pemikiran manusia, komputer tidak membutuhkan aspek emosi sehingga emosi tidak dimasukkan dalam psikologi kognitif (Elizabeth A. Phelps, 2021: 210).

Studi Kebijakan Publik memakai logika yang sama. Dengan cara yang mirip, dalam studi ekonomi yang menjadi dasar pilihan kebijakan-- sampai saat ini masih-- sangat dipengaruhi oleh Teori Pilihan Rasional (rational choice theory). Teori ini tidak menganggap emosi sebagai faktor penting dalam proses decision making. Karena pendekatan berbagai disiplin ilmu tersebut maka penelitian tentang emosi manusia lebih banyak dieksplorasi oleh psikologi sosial yang

tidak memiliki (menuntut) batasan-batasan teori dan historis (Kahneman, 2003).

Isu utama kajian ini adalah polarisasi yang dapat berujung perpecahan politik. Untuk mengelaborasi hal tersebut tiga penelitian dipakai sebagai acuan dengan fokus pada dehumanisasi dan tindakan rasial. Tiga kajian tersebut tentang dilakukan oleh Van Bavel dan Jensen (2008), kajian neuropolitik dan rasial oleh Amodia (2011), dan polarisasi politik oleh Ambady & Adams (2010). Darren Scheiberg (2017) menjelaskan tentang kerja otak kita yang tidak hanya dikendalikan oleh dua proses sederhana yang disebut *dual process*. Model dual proses ini lebih dahulu berkembang tetapi Scheiberg menjelaskan sistem rumit yang dilakukan oleh sejumlah sistem yang sangat beragam dari yang sifatnya otomatis hingga yang terkendali. Kompleksitas tersebut mendorong penelitian Amodia yang mengkaji tentang bias masalah rasial (Amodia, David M dalam Todorov et.al., 2011).

Hubungan antara psikologi dan neurosains digambarkan oleh John Searle yang diparafrasekan ulang oleh Kihlstrom: setelah kita menyelesaikan masalah yang pelik ada baiknya lemparkan saja masalah tersebut pada ahli neurosains untuk melihat bagaimana otak bekerja dan menyelesaikannya. Statemen tersebut adalah awal kerjasama antara dua ranah ilmu berbeda untuk memberikan alternatif jawaban atas masalah sosial yang sering tak mudah dipecahkan.

Jika analisis fungsi mental yang dilakukan ternyata salah juga, maka neurosains akan melakukan *souped-up phrenology*. Pada titik inilah menurut Kihlstrom mengatakan bahwa mungkin sudah saatnya kita melakukan kajian social neurosain. Teori psikologi sosial sebagai pendekatan utama ilmu sosial dalam melihat perilaku intoleran. Teori psiko-sosial yang baik akan menjadi dasar kajian neurosains sosial yang baik pula.

Alasan pertama memakai pendekatan neurosains adalah karena kebaruannya. Alasan kedua adalah karena neurosains belum dikembangkan dalam konteks nonklinis.

Diskursus neurosains dalam ilmu sosial akan memberikan warna baru dan memperkaya kajian. Sederhananya, dengan pendekatan yang berbeda kita sepakat bahwa kecerdasan sosial

penting, tetapi dengan pendekatan yang berbeda masing-masing disiplin akan dapat menjelaskan dengan caranya sendiri mengapa kecerdasan sosial penting. Alasan lain adalah potensi untuk memberikan alternatif jawaban dan membuka jalan penelitian yang baru.

BAB II

Kompetensi SDM Pasca Pandemi

Bagian kedua ini akan lebih membicarakan mengapa kecerdasan sosial penting dan bagaimana peran SDM dapat dipengaruhi oleh kondisi kecerdasan sosialnya. Bagian ini sudah spesifik membahas bagaimana kinerja suatu individu dengan kecerdasan yang dimilikinya.

A. Tantangan SDM Pasca Pandemi

Pandemi menyisakan banyak hal. Ia juga memiliki daya paksa sehingga manusia mau tidak mau dan suka tak suka harus beradaptasi, Kelas klasikal menjadi kelas daring, Makan diluar menjadi makan pesan antar melalui penyedia online.

Demikian pula dunia kerja pun berubah. Dalam rangka membahas tantangan SDM selama pandemi kita bisa lebih dulu mencatat apa saja yang berubah dibandingkan sebelum pandemi.

PEKERJAAN YANG AKAN PUNAH	PEKERJAAN BARU YANG DIBUTUHKAN
1 Entri data	1 Data analyst dan scientists
2 Akuntansi	2 Artificial intelligence dan machine learning specialists
3 Pembukuan dan penggajian	3 General and operations managers
4 Administrasi dan sekretaris eksekutif	4 Software and applications developers and analysts
5 Customer service	5 Sales and marketing professional
6 Buruh pabrik	6 Big data specialists
7 Petugas layanan pos	7 Digital transformation specialists
8 General and operation manager	8 New technology specialists
9 Akuntan dan auditor	9 Organisational development specialists
10 Layanan bisnis dan manajer administrasi	10 Information technology services

www.jawapos.com |    [jawapos](https://www.instagram.com/jawapos)

Tabel 4. Profesi yang dibutuhkan dan yang akan segera hilang

Sumber: World Economic Forum, 2020

Secara konkrit perkembangan SDM telah dikaji oleh World Economic Forum. Gambar 4 di atas tersebut menjelaskan dan mengkonfirmasi sejumlah pekerjaan yang ditenggarai akan hilang dan sejumlah pekerjaan baru yang akan muncul.

Mari kita lihat profesi apa saja yang akan segera punah karena kehadiran AI dan fungsi kerja luring menjadi sangat terbatas seperti dijelaskan dalam Gambar 4. Sebaliknya sejumlah profesi baru memiliki potensi lebih baik untuk berkembang merespon kebutuhan masyarakat digital. Secara khusus Yuval Noah Harari dalam bukunya *21 Lessons in 21 Century* membahas khusus tentang pekerjaan yang akan hilang. Segera, pemakaian tenaga manusia akan sangat terbatas dan SDM kita harus bersaing dengan robot dan kecerdasan buatan (Harari, 2020: 21).

Menurutnya pada tahun 2050 pasar kerja akan berubah secara total. Hari ini saja machine learning dan robotika telah mengubah semua lini pekerjaan. Contoh paling konkrit adalah saat kita kehilangan A=kartu ATM. Satu dekade lalu kita harus repot melaporkan kehilangan dan mendaftarkan kartu baru. Di tahun 2922 kita hanya perlu memencet mesin Kartu ATM untuk melaporkan dan pada menit yang sama mendapatkan ATM baru.

Harari mengingatkan bahwa manusia memiliki dua jenis kemampuan yaitu fisik dan kognitif. Kemampuan kognitif yaitu termasuk analisa dan memahami emosi. Sayangnya kemampuan kognitif ini saat sekarang dapat dilakukan oleh Artificial Intelligence (AI). Yang dimaksud AI sebenarnya tidak hanya perkara komputer tetapi juga life science dan social-science.

Neurosain dan ekonomi perilaku saat ini memungkinkan peneliti untuk meretas manusia. Tujuan meretas ini terutama untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana manusia mengambil keputusan (Harari, 2020: 22).

Artificial Intelligence ini bukan barang baru dalam pembahasan neuroscience. Joseph LeDoux sudah menyinggung AI dalam buku awal kajiannya tentang neuroscience. Penelitian AI pada awalnya menuai keberhasilan besar dengan menemukan model proses logis. Penelitian AI terbaru justru lebih progresif dengan melibatkan model aspek emosi yaitu

dengan menggunakan naskah atau bagan emosional (LeDoux: 38).

Jumlah pekerjaan yang hilang dan yang muncul tersebut nantinya akan memengaruhi peta demografi generasi milenial yang mendominasi jumlah SDM. Ketika pekerjaan sebagai akuntan dan pelayanan pos segera hilang dan semua sektor membutuhkan *big data specialist*, lalu apa konsekuensinya? Kita tak bisa berharap jumlah pekerjaan baru akan dapat menampung profesi yang punah. Selanjutnya hilangnya profesi tertentu akan mempengaruhi gaya hidup dan tuntutan di era baru. SDM manapun harus beradaptasi menjadi lebih mandiri dalam menghadapi tatanan dan tantangan baru. Hal ini memerlukan respon cepat di mana tuntutan kemampuan adaptasi menjadi bagian terpenting.

B. Tuntutan Kompetensi SDM dan Tantangannya

Tiba tiba kita dihadapkan pada satu pertanyaan: mana yang terjadi lebih dahulu: kompetensi SDM yang memang tidak berkualitas atau pandemi yang terjadi dan menjadikan SDM kita terlihat tidak berkualitas. Mana yang lebih sesuai? Pertanyaan ini seperti analogi ayam dan telur, Mana yang ada lebih dulu, antara ayam dan telur. Pertanyaan seperti ini bisa menjadi *excuse* bahwa rendahnya kualitas SDM disebabkan oleh pandemi sebagai faktor eksternal Jadi bukan salah manusianya. Benarkah?

Kalau mau memakai alasan pandemi, sesungguhnya tingkat kebahagiaan masyarakat Indonesia justru meningkat di saat pandemi (Rilis BPS, 2021). Mestinya indikator ini mendukung kualitas SDM kita. Sementara fakta menjelaskan yang sebaliknya: kualitas SDM menjadi lebih buruk pada masa dan pasca pandemi.

Jadi bagaimana tantangan SDM ke depannya? Selain IT semua SDM di dunia harus bisa bekerjasama. Fenomena dan arah ini sudah sangat jelas terlihat. Negara berkembang menekankan pada kebijakan luar negeri yang dapat memperkuat kerjasama dan kemitraannya. Hajat internasional G20 adalah contohnya. Hari ini yang menjadi pemenang adalah dia yang paling bisa bekerjasama dengan orang atau negara lain dan memperoleh keuntungan dalam kerjasama tersebut.

Bekerjasama menuntut kecerdasan sosial dan bukan kecerdasan individu. Bagaimana mungkin kita bisa bekerjasama kalau kita tidak bisa menghargai orang lain dan kita dituding sebagai netizen paling tidak sopan di Asia Tenggara?.

Meski demikian, kita punya hak untuk membela diri. Mari kita pastikan datanya. Siapa yang membuat ukuran sopan tidaknya, bagaimana mengukurnya, dan seterusnya. Meski demikian perlu dicatat bahwa mundurnya tingkat kesopanan dari 2019 ke 2020 tersebut disebabkan oleh pengguna dewasa. Sebagai catatan proporsi pengguna dewasa adalah 68% dan remaja 32%.

Sebaliknya, pengguna remaja tidak berkontribusi terhadap memburuknya nilai dari 67 menjadi 76. Sistem penilaian laporan tersebut berkisar dari skala nol hingga 100. Di mana semakin tinggi skor maka semakin rendah kesopanan warga internet di negara tersebut.

Survei Microsoft diikuti oleh 16.000 responden di 32 negara. Sebanyak 503 responden survei berasal dari Indonesia dan penelitian dilakukan pada April dan Mei 2020 kemudian dipublikasi pada Februari 2021. Survei tersebut menanyakan indikator keterpaparan responden terhadap 21 risiko online berbeda yang dikategorikan dalam empat kategori. Kategori tersebut adalah perilaku, seksual, reputasi, dan mengganggu secara personal.

Dari segi jumlah responden, 503 orang memang tidak mencerminkan populasi seluruh masyarakat Indonesia. Semua riset bisa saja salah, tapi mari kita berasumsi bahwa hasil survey tersebut benar, atau setidaknya sebagian besar benar. Melihat indikator di atas setidaknya ada kesahihan klaim bahwa netizen Indonesia dianggap yang paling tidak sopan, setidaknya dilihat dari 4 indikator di atas.

Secara spesifik Survei tersebut mencakup responden dewasa dan remaja tentang interaksi online mereka dan pengalaman mereka menghadapi risiko online. Seperti yang telah disebutkan Kompas.com sebelumnya, ada tiga faktor yang mempengaruhi risiko kesopanan netizen di Indonesia.

Menariknya, tercatat tiga faktor penyebab rendahnya tingkat kesopanan tersebut di atas. Tiga faktor tersebut adalah (1) hoax dan penipuan yang naik 13 poin ke angka 47 persen,

(2) ujaran kebencian yang naik 5 poin, menjadi 27 persen, dan (3) diskriminasi sebesar 13 persen, yang turun sebanyak 2 poin dibanding tahun lalu.

Secara umum jawaban tersebut bisa disarikan dalam dua hal yaitu : (a) ketidaksiapan netizen dalam menerima dan mengelola perbedaan dan (b) ketidakmampuan netizen membedakan mana ranah pribadi dan mana ranah publik dalam bermedia sosial. .. referensi tentang privat-public nya (5)

Poin kedua di atas sangatlah penting: netizen kita (sebagai wakil publik) tidak memiliki kemampuan dapat membedakan hal pribadi dan hal publik. Pada titik ini kelompok orang yang trespassing pada urusan orang lain adalah mereka yang tidak memiliki cukup empati.

Inilah alasannya mengapa pemantik di awal pengantar buku ini adalah pertanyaan *apakah SDM kita adalah termasuk manusia yang bahagia?* Dalam koridor indikator kebahagiaan yang formal dipakai oleh WHI dijelaskan bahwa masyarakat yang tidak bahagia cenderung menganggap negatif pada lingkungan sekitarnya dan pada orang yang bahkan tidak dikenalnya. Hal ini cukup mengkonfirmasi bahwa dalam kehidupan mayanya netizen menunjukkan ketidakbahagiaan.

Empati ini adalah unsur paling penting dalam kecerdasan sosial. Seseorang bisa saja sangat terlihat empatik dan altruis, tetapi hanya pada kelompoknya saja, atau terhadap mereka yang memiliki identitas yang sama. Dalam hal cntoh di atas, netizen Indonesia menganggap kelompok netizen lain sebagai "liyan" sehingga boleh diperlakukan dengan berbeda.

Seseorang yang berempati pada kelompoknya sendiri adalah pseudo empati, bukan empati yang sesungguhnya. Kelompok ini menurut Goleman, ahli psikologi kognitif, memiliki kecerdasan sosial yang buruk (Goleman, 1995)... referensi Goleman (6). Mari kembali pada pertanyaan di ats: mengapa netizen kita dianggap sebagai netizen yang paling tidak sopan di dunia? Jawaban sementara dari argumen buku ini adalah: karena kita, diwakili oleh para netizen di dunia maya tidak memiliki kecerdasan sosial yang baik.

Secara empiris, apa yang disarankan oleh Microsoft berdasarkan hasil DCI di tahun 2020? Poin poin dalam saran tersebut adalah sara supaya dapat mengurangi buruknya

indikator kesopanan kita. Jika Secara empiris, apa yang disarankan oleh Microsoft berdasarkan hasil DCI 2020?



Gambar 5. Antisipasi Rendahnya Tingkat Kesopanan Netizen di Media Sosial

Sumber: indonesiabaik.id (2022)

Empati dan Kecerdasan Sosial memang bukan hal generik yang dimiliki oleh suatu individu. Konfirmasi oleh Richard Dawkins. Dawkins (2017) menyatakan bahwa sifat ditentukan oleh replikasi sifat genetik. Replikasi sifat genetik ini didorong dan merupakan kekuatan utama evolusi, dan bukan semata-mata bersifat individu suatu organisme atau spesies.

Gazzaniga menjelaskan konstelasi otak ini bagi awam sebagai analog (Gazzaniga, 2014). Dalam penelitian neurosains kognitif yang dilakukan oleh Bevelier dkk, (2011) neuroplastisitas dilakukan dengan bermacam cara. Bagi responden muda bermain video game dapat mendorong kemampuan dalam menemukan target visual, mengamati obyek visual dan memproses informasi visual (Beve,ier, 2011:153).

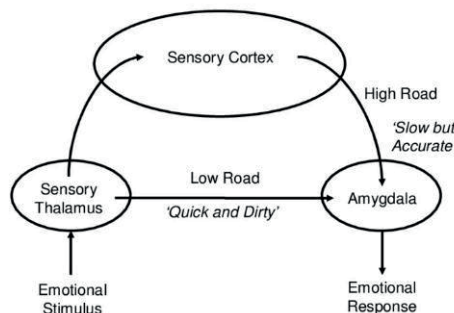
BAB III

Kecerdasan Sosial bagi SDM

Bagian ini adalah bagian terpenting dari gagasan utama buku ini tentang kecerdasan sosial sekaligus menunjukkan kebaruannya. Kecerdasan sosial sudah sering diangkat menjadi topik dalam banyak diskusi, kajian dan penelitian. Umumnya diskursus ini diangkat dalam bahasan psikologi perkembangan. Bagian ini penting dalam menjelaskan kebaruan gagasan dengan menggali kecerdasan sosial dari perspektif neurosains dengan mengemukakan gagasan ahli saraf Joseph LeDoux dan psikolog Daniel Goleman.

A. Emotional Brain dan Kecerdasan Sosial

Titik pijak awal dalam membahas kecerdasan sosial adalah kecerdasan emosi. Seseorang yang cerdas secara emosi dicirikan dapat mengelola emosi dengan baik dan menjadikannya mampu berinteraksi sosial. Joseph Le Doux seorang ahli neurosains, ilmuwan saraf yang memberikan kontribusi terbesar dalam pengembangan neurosains menyebutnya sebagai otak emosi atau *emotional brain* (LeDoux, 2010).



Gambar 6. LeDoux' model for emotional processing

Sumber: LeDoux (1996, 2002)

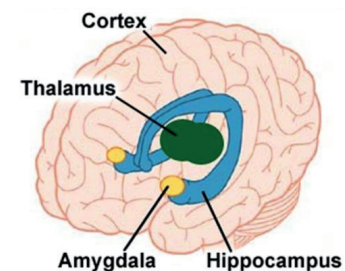
Secara spesifik referensi utama tulisan ini merupakan gagasan, dan hasil penelitian oleh Daniel Goleman (1996, 2006) yang terinspirasi dan jatuh cinta pada gagasan LeDoux. Ide utama Goleman adalah pentingnya *Emotional Intelligence* yang disebutnya sebagai *A new social model of intelligence*. Indikator utama kecerdasan emosi adalah kemampuan dasar untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera. Kecerdasan emosional juga merupakan ciri orang yang menonjol dalam kehidupan nyata: mereka memiliki hubungan yang hangat di tempat kerja. Ini juga merupakan karakter utama orang yang memiliki disiplin diri, altruisme serta welas asih (Goleman 2006: 29).

Kerugian akibat rendahnya kecerdasan emosi dapat terjadi terhambatnya perkembangan intelektual, depresi, hingga kinerja yang buruk. Tetapi kerugian terbesar adalah potensi munculnya agresivitas, kejahatan dan tindak kekerasan (Goleman 2006: 29).

Kabar baiknya adalah kecerdasan emosional tidak ditentukan sejak lahir. Pelajaran-pelajaran emosional yang didapatkan seseorang akan membentuk sirkuit otaknya.

Kontribusi utama Goleman adalah memberikan pedoman mendetail tentang bagaimana keluarga, lingkungan dan institusi pendidikan dapat memanfaatkan masa pertumbuhan dan pendidikan ini dengan sebaik baiknya (Goleman 2006: 29). Kontribusi ilmu Psikologi Sosial, Neurosains Sosial, dan Pilihan Rasional menjadi dasar dalam kajian emosi, empati, kesadaran diri, dan kecerdasan emosional maupun sosial.

Kecerdasan emosional yang baik akan menghasilkan society yang cerdas secara sosial, yaitu masyarakat yang memiliki empati. *Emphatic society* adalah target akhir program maupun aktivitas terkait pengembangan kompetensi SDM.



Gambar 7. Ilustrasi Oleh Goleman

Sumber: Goleman (1996)

Goleman memberikan landasan yang kuat dalam mengembangkan konsep kecerdasan. Meski demikian gagasan Goleman tak lepas dari kritik. Salah satu kritik atas gagasan Daniel Goleman adalah bahwa ia hanya memberi batasan tentang kecerdasan emosi dan sosial, tetapi tidak menunjukkan cara untuk mengukurnya.

B. Kecerdasan Sosial dan Kecerdasan Individu

Mengapa kompetensi SDM membutuhkan kecerdasan sosial? Jawabannya ada pada terminologi *emphatic society*. SDM yang memiliki kecerdasan sosial dan memiliki empati tinggi akan mewujudkan organisasi maupun masyarakat yang tidak mudah terpecah belah dan terpolarisasi.

Hal ini juga merupakan jawaban atas tendensi perilaku SDM dengan ujaran kebencian dan diskriminasi. Ketiganya dalam hubungan masyarakat akan berpotensi menyebabkan polarisasi masyarakat yang terbelah. Pada saat warga masyarakat tidak mudah terpolarisasi maka pada titik itu pula kesatuan suatu komunitas dapat terjaga. Beberapa hasil penelitian berikut akan memperkuat gambaran polarisasi ini:

Penelitian yang dilakukan oleh Ambady dan Adams menjelaskan tentang perilaku intoleran salah satunya digambarkan dengan sikap bias rasial. Perilaku rasial ini merupakan ciri utama masyarakat yang mudah terpolarisasi. Neurosains sosial menjelaskan bagaimana mengenali dan memahami kelompok di luar kelompok sendiri (Ambady dan Adams, 2011).¹

Ambady dan Adams menjelaskan dalam spektrum yang lebih ekstrim di mana suatu kelompok bahkan melakukan dehumanisasi kepada kelompok yang lain dan memperlakukannya secara tidak manusiawi. Konteks dehumanisasi ini dilakukan dalam penelitian sebelumnya dan menekankan pada reaksi emosi negatif terhadap kelompok di luar kelompoknya atau *liyan* (Ambady dan Adams, 2011).

Dalam konteks medis neurosains ini, Harris and Fiske menjelaskan bahwa persepsi dehumanisasi terkait dengan

1 Us versus Them: The Social Neuroscience of Perceiving Out-groups
Nalini Ambady & Reginald B. Adams, Jr.

aktivasi di area insula di mana di area ini respon saraf yang terjadi dikaitkan dengan perasaan tidak suka/jijik (*emotion of disgust*) dan cenderung tidak mengaktifkan saraf yang memberikan atribusi kepedulian pada kelompok lain (*the medial prefrontal cortex*). Mereka mengkonfirmasi temuan ini bahwa dehumanisasi diasosiasikan dengan respon saraf yang paralel dengan reaksi perilaku ketidaksukaan (*disgust*) dan atribusi pada sikap tidak memanusiakan hingga pada perilaku stigmatisasi terhadap kelompok lain (Ambady dan Adams, 2011).

Evaluasi tentang sejumlah kajian neurosains sosial dilakukan oleh Cunningham (2021). Dalam salah satu penelitian Van Bavel dan Jensen (2008) kepada responden diberikan nama nama tokoh terkenal dan harus memilih salah satu di antaranya. Responden harus fokus pada tokoh yang dipilih -- yang paling familiar di antaranya-- dan diminta untuk menjelaskan serta mewajibkan responden untuk menulis aspek negatif maupun positif si tokoh. Aktivitas di area amigdala dan insula kemudian dievaluasi dengan hasil sangat beragam. Saat fokus pada sikap negatif, lebih banyak ditemukan aktivitas di amygdala dan insula. Pola sebaliknya terjadi pada kondisi sikap yang positif di mana mayoritas aktivitas di area yang lain (Packer et.al, dalam Todorov, 2011:147) .²

Secara spesifik kajian tentang emosi juga dijelaskan dalam pendekatan sosial-neurosains. Gagasan dan indikator emosi menempati porsi utama dalam penelitian ini sekaligus merupakan irisan dalam banyak penelitian dengan disiplin ilmu berbeda. Hal ini disebabkan penelitian tentang emosi tidak hanya menyangkut interaksi sosial atau proses sosial belaka, tetapi mencakup seluruh aspek penting dalam perilaku (Elizabeth A. Phelps dalam Todorov, 2021: 210).³

Manusia juga dikenal membiarkan pergulatan emosional mereka merusak keefektifan yang sudah ada. Dalam kondisi tekanan tertentu orang seringkali menjadi saling menghina, menindas, mengeluh terus-menerus, bersikap ragu-ragu berlebihan, menunda-nunda, dan selanjutnya menciptakan

2 Self-Regulation and Evaluative Processing Dominic J. Packer , Amanda Kesek , & William A. Cunningham dalam Todorov (2011:147)

3 Elizabeth A. Phelps dalam Todorov (2021: 210). Emotion in Social Neuroscience