

## 1. Hadapi Ketidakpastian

Richard Branson, sebelumnya lebih dikenal sebagai pengusaha rekaman, suatu saat mendapati bahwa penerbangannya ke Puerto Rico dibatalkan, tanpa suatu alasan yang jelas. Tanpa marah-marah, menggerutu, atau kesal, Richard Branson mencoba mencari alternatif mencari pesawat sewaan.

Setelah menghitung harga sewa pesawat, ia mencoba menghubungi semua calon penumpang yang batal, menghitung jumlahnya, kemudian membagi biaya sewa pesawat dengan jumlah penumpang, didapatkanlah ongkos untuk masing-masing penumpang. Semua penumpang *happy*, perjalanan dapat terus dilanjutkan, Branson pun happy karena selain bisa melanjutkan perjalanan, ia bisa membantu banyak orang, tapi sekaligus juga mendapat keuntungan finansial. Ia melukiskan bahwa kejadian itu merupakan awal mulanya ia mendirikan maskapai penerbangannya sendiri, *Virgin Airways*.

Tidak semua orang bisa tahan dengan *uncertainty* atau ketidakpastian. Kebanyakan orang stres, kecewa, atau marah-marah jika apa yang dia alami tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan atau rencanakan. Mereka mencari sumber kesalahan, kalau perlu segala sumber kekesalan mereka, mereka limpahkan kepada si kambing hitam ini.

Tetapi beberapa orang berbeda. Alih-alih berusaha mencari kesalahan atau sumber masalah untuk kemudian marah-marah, mereka mencari solusi, dan melihat ini sebagai peluang untuk melakukan suatu kebaikan. Tidak banyak yang bisa berbuat atau berpikir seperti ini, tapi bagaimanapun ini bisa dilatih dan dibiasakan.

Ketidakpastian, adalah suatu masalah. Tapi di sisi lain ia adalah peluang. Banyak bisnis yang berkembang dari ketidakpastian, dan ini sah-sah saja. Karena pada hakikatnya orang ingin kepastian, beberapa orang memberanikan diri untuk mencoba menganalisis

risiko dan menghitung secara objektif berapa persen probabilitas terjadinya kerugian, kerusakan, atau bencana. Semua ini bukan berarti mendahului kehendak Tuhan, tetapi ikhtiar manusia dalam membuat keadaan dan kondisi dunia yang lebih baik.

Menghadapi ketidakpastian, jangan terlalu khawatir. Kalau orang lain memandang ini sebagai masalah, cobalah lihat dari sudut pandang lain. Bagaimana cara memecahkannya. Bagaimana yang tidak pasti itu kemudian dibuat proses bisnisnya supaya jadi lebih pasti. Beberapa hal yang tetap tidak pasti, bisa kita simpan untuk penanganan kasus khusus atau perkecualian. Sementara bisnis utama bisa difokuskan untuk menangani hal-hal yang rutin dan sudah pasti. Dengan demikian, kita bisa sedikit terbebas dari sebagian ketidakpastian, dan mengubahnya menjadi sistem yang lebih pasti.

Manusia dianugrahi kemampuan untuk berpikir dan belajar. Dengan kemampuannya itu manusia mampu

mengubah hal-hal yang tidak pasti menjadi lebih bisa diukur dan diprediksi. Bencana kadang tak terelakkan. Musibah kadang tak terbendung. Kerugian bisa saja terjadi. Tapi dengan kalkulasi dan antisipasi, mampu mengubah manusia menjadi lebih kuat dan tahan terhadap segala ketidakpastian, dan memang sudah menjadi tugas manusia untuk selalu berikhtiar ketimbang merutuki nasib.

## 2. Jangan Cepat Marah

Menyaksikan apa yang tidak sesuai dengan apa yang kita kehendaki atau kita inginkan, kita terpancing untuk marah dan mengeluarkan emosi kita. Memang, emosi merupakan salah satu energi penggerak yang sungguh dahsyat.

Jika orang diajak untuk berpikir logis, ia akan mengerti dan memahami. Tapi saat orang dipancing emosinya, maka yang akan timbul adalah suatu gerakan yang mengikuti emosi itu. Minimal ucapan sumpah serapah, kutukan, atau amarah yang terpendam.

Jangan coba dipertentangkan antara emosi dan logika, karena itu adalah dua hal yang berbeda. Meskipun orang yang lebih banyak menggunakan akalinya cenderung untuk bisa mengendalikan emosinya. Tapi tidak selalu begitu.

Di sisi lain, orang yang tidak bisa marah atau menyalurkan emosinya juga kurang baik. Ia lempeng-lempeng saja. Tidak tahu kapan seharusnya dia marah. Bahkan jika kondisi salah sekalipun ia tidak marah dan berdiam diri, tidak berusaha untuk berbuat apa-apa, apalagi mencegah dan memperbaiki kesalahan.

Perlu keseimbangan antara penggunaan logika dan emosi. Emosi perlu dikendalikan, bukan dilarang sepenuhnya. Dengan perpaduan sinergi yang baik antara logika dan emosi, kita bisa menjadi manusia yang utuh, yang sehat pikiran dan perasaannya, jiwa dan raganya.

### 3. Kekuatan Maaf

Siapa orang yang tidak pernah berbuat salah? Saya pikir, tidak ada orang di dunia ini yang tidak pernah luput dari salah ya? Kecuali mungkin para nabi.

Berbuat salah adalah kewajaran bagi manusia. *To err is human*. Meskipun kalau berbuat salah sering-sering apalagi disengaja, bakal bikin orang jengkel dan marah. Apalagi kesalahan tanpa meminta maaf.

Banyak orang yang bilang bahwa kita adalah bangsa pemaaf. Mungkin benar, tapi kita juga pelupa. Kita maaf dan sering kita lupa pada kesalahan yang kita perbuat, sehingga kita sering melakukan kesalahan yang sama berulang kali. Padahal keledai saja tidak terjermus dalam lubang yang sama dua kali.

Kita berbuat salah, tapi tidak berani untuk memperbaiki kesalahan itu, keluar dari permasalahan,

dan senantiasa berputar-putar pada permasalahan yang sama. Padahal maaf adalah keluar dari beban kesalahan untuk melakukan pembebasan, kemerdekaan, dan pemurnian jiwa-jiwa kita.

Kadang kita tidak secara tulus meminta maaf. Kadang pula kita sulit memaafkan kesalahan orang lain yang tidak mau minta maaf. Kadang kita terlalu banyak minta maaf (yang malah jadi menjengkelkan, kan?). Jadi bagaimana?

Maaflah dengan kekuatan. Maaflah dengan elegan untuk tidak mengulangi lagi dengan kesalahan yang sama. Maaflah dengan niat untuk belajar, memperbaiki dan mengembangkan diri. Dan kepada Tuhanlah kita kembali.