

Pelajaran dari Perilaku Sopir Mobil Rental

Dalam suatu perjalanan dari Jakarta ke Bogor, saya menggunakan mobil rental. Tidak menggunakan taksi umum, karena berharap mobil sewaan tersebut mau menunggu hingga acara yang saya ikuti selesai dan kembali ke Jakarta bersama-sama lagi. Selain itu, menggunakan mobil rental terasa lebih aman, karena tas dan barang-barang lainnya yang saya bawa bisa ditinggal di dalam mobil dengan perasaan aman.

Pelajaran yang saya peroleh dari sopir mobil rental tersebut adalah terkait dengan upaya yang ia lakukan dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Tanpa disengaja, sopir tersebut datang terlambat dari janji yang telah sepakati. Kedatangannya yang tidak tepat waktu ketika menjemput saya, menurut pengakuannya, oleh karena jalan yang dilewati dari rumahnya ke hotel penginapan saya sedang macet.

Alasan itu bagi saya adalah sangat jelas sehingga mudah diterima. Akan tetapi perasaan salah olehnya ditunjukkan dengan permohonan maaf dan penyesalan yang mendalam. Ia merasa tidak berhasil melayani konsumen sebaik-baiknya. Untuk menebus kesalahannya itu, ia berusaha keras mengejar waktu agar saya tidak terlambat mengikuti acara yang saya maksudkan.

Usaha keras sang sopir tersebut, ternyata membawa hasil, saya sampai ke tempat acara di Bogor belum sampai terlambat. Namun begitu, saya perhatikan dari sopir tersebut adalah ekspresi kekecewaannya masih tampak, oleh karena dirasakan olehnya tidak berhasil melayani saya secara maksimal. Sopir mobil rental tersebut menganggap bahwa, sekalipun keterlambatannya tidak mengakibatkan kegiatan saya terganggu, tetapi perasaan salah dan menyesal berusaha ditunjukkan, agar saya benar-benar memahami dan memaafkan.

Sikap penyesalan atas kesalahan sopir mobil rental tersebut sebenarnya sederhana. Kasus tersebut sebenarnya juga sangat sederhana. Tetapi bagi saya, hal itu sebenarnya adalah sangat mendasar. Penjual jasa transportasi tersebut, sekalipun ia tampak tidak berpendidikan tinggi, ternyata mengerti tentang prinsip-prinsip bisnis. Bahwa siapapun yang sedang berbisnis, maka harus berhasil memuaskan pelanggan semaksimal mungkin. Dengan cara itu pelanggan tidak akan lari dan usahanya akan semakin maju.

Prinsip itu kiranya yang berhasil ditanamkan oleh pemilik usaha mobil rental kepada para pegawainya. Para sopirnya diminta untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Prinsip tersebut dipahami dan dilaksanakan dalam melaksanakan tugas mereka sehari-hari. Hubungan baik dengan pelanggan atau customer dijaga sebaik-baiknya oleh sang sopir yang bekerja di rental mobil tersebut.

Pelajaran yang saya dapatkan dari sopir mobil rental tersebut tidak selalu saya dapatkan dari tempat lain, termasuk juga dari institusi pendidikan sekalipun. Banyak guru dan atau dosen memberikan pelayanan kepada murid dan mahasiswanya hanya sekedarnya. Yang penting bagi mereka adalah telah mengajar dan atau memberi kuliah. Apakah dengan pelayanannya itu, murid atau para mahasiswanya berhasil menjadi cerdas dan kedewasaannya meningkat, tidak

selalu menjadi perhatian. Bagi sementara orang bahwa yang penting adalah tugas telah dilaksanakan.

Demikian pula para pelayan masyarakat lainnya, termasuk dari pejabat pemerintah, para wakil rakyat di DPR, hakim, jaksa, polisi dan lain-lain, ternyata belum semuanya memegang prinsip-prinsip sebagaimana yang dilakukan oleh sopir mobil rental tersebut. Banyaknya kasus-kasus korupsi di mana-mana terjadi adalah oleh karena mental untuk memberikan pelayanan terbaik belum dimiliki oleh kalangan luas. Sebaliknya yang justru terjadi adalah banyak orang mencari keuntungan bagi diri sendiri, sekalipun orang lain harus menderita kerugian. Pelajaran penting yang saya dapatkan, umpama mental sopir mobil rental tersebut dimiliki oleh semua orang, ----bekerja di manapun, maka negeri ini akan cepat maju dan pelayanan publik akan berhasil menyenangkan dan atau memuaskan semua pihak. *Wallahu a'lam.*