

Semangat Memberikan Pelayanan Terbaik

Melewati jalan tol dari arah Waru menuju bandara Juanda Surabaya terasa ada yang khas. Pelayan pintu jalan tol tersebut selalu menunjukkan wajah ramah dan sopan. Sambil menyerahkan kartu masuk, petugas selalu menyapa mobil-mobil yang lewat dengan senyum dan mengucapkan “selamat pagi”, “selamat siang”, atau “selamat sore” tergantung jam berapa kita lewat. Petugas penjaga tol bergantian setiap saat, tetapi mereka selalu bersikap yang sama, menyapa dengan salam dan menunjukkan wajah gembira dan senyum.

Saya membayangkan, andaikan penjaga pintu jalan tol itu mengerti bahwa masing-masing pengendara mobil memiliki kesukaan sendiri-sendiri dalam menyampaikan salam, misalnya umat Islam lebih menyukai menerima salam dengan ucapan “assalamu alaiukum” dari pada selamat pagi atau selamat siang, saya yakin penjaga pintu tol itu akan menyesuaikan dengan kesenangan masing-masing pengendara mobil. Hanya sayangnya, rasanya sangat sulit mengetahui mana yang menyukai salam dengan assalamu alaikum atau mana yang lebih menyukai salam dengan mengucapkan selamat pagi atau selamat siang dan seterusnya.

Apa yang dimau oleh pengelola jalan tol dari caranya itu, adalah terkait dengan bisnis. Logika bisnis era sekarang harus selalu memberikan pelayanan terbaik kepada customers. Mereka berharap agar dengan pelayanan yang bagus, mobil yang lewat menjadi pelanggan setia. Karena keberhasilan pebisnis akan selalu ditentukan oleh sejauh mana mereka berhasil memuaskan pelanggan. Pelanggan yang puas akan kembali memanfaatkan jasa yang dijual dan begitu juga sebaliknya, akan tidak kembali manakala pelayanan yang diberikan mengecewakan.

Untuk memberikan pelayanan terbaik, pengelola belum merasa cukup sebatas membangun jalan yang halus, aman dan relatif tidak ada hambatan, seperti kemacetan jalan dan semacamnya. Para pengguna jalan tol agar puas dimanjakan lagi dengan kualitas pelayanan, yaitu dengan keramahan para pelayannya. Saya yakin bahwa sikap ramah dari para penjaga pintu tol itu, bukannya tidak disengaja, melainkan dikomando oleh managemya. Mereka harus melakukan pelayanan sebaik mungkin pada setiap pengendara mobil yang lewat.

Pengguna fasilitas jalan tol sesungguhnya berbeda dengan pelayanan jenis bisnis lainnya, seperti pelayanan di bank, di mall, toko, restoran, dokter dan sejenisnya. Pelayanan terhadap pengguna jalan tol tidak terlalu memerlukan sikap ramah penjaganya. Dunia bisnis saat ini banyak pesaing, maka di antara mereka akan berebut dengan cara memberikan pelayanan yang tnggunazang diperlukan oleh pengguna jalan tol, sesungguhnya hanyalah kualitas jalan, tidak terdapat hambatan dan biaya dianggap wajar. Namun begitu, manajer masih merasa perlu memberi nilai lebih. Apa hyang dilakukan manajer ini, menunjukkan betapa ia paham bahwasanya kualitas pelayanan dalam berbisnis, dan bisnis apa saja termasuk bisnis jalan tol pun pelayanannya harus sebaik mungkin.

Cerita tentang pelayanan jalan tol, yang memang agak berbeda sekalipun dibanding dengan pelayan pintu gerbong tol lainnya, adalah merupakan kasus sederhana. Tetapi sesungguhnya menjadi tidak sederhana jika dikaitkan dan ditarik pada skala kehidupan yang lebih luas. Apalagi jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan publik yang berkembang saat ini pada umumnya. Rasanya, mencari pelayanan yang

menyenangkan, apalagi dengan biaya murah sudah semakin sulit didapat. Padahal jika semangat memberikan pelayanan terbaik ini dimiliki oleh semua lembaga, baik pemerintah maupun swasta, organisasi maupun pada tataran pribadi, maka kehidupan ini akan menjadi indah. Apalagi kalau pemberian pelayanan itu bukan saja didasari semata-mata oleh niat bisnis agar selalu mendapat keuntungan lebih, melainkan atas dasar rasa tulus dan ikhlas, dalam bahasa agama, dipandang sebagai bagian dari amal ibadahnya karena Allah swt, maka pelayanan itu akan memiliki nilai lebih. Pelayanan itu tidak saja bersifat profan melainkan juga berdimensi transendental. Agama dalam hal ini Islam menganjurkan pada umatnya agar selalu menebar kasih sayang dan memberikan pelayanan yang terbaik, atau beramal sholeh.

Persoalan besar yang dihadapi oleh bangsa ini, berupa kemiskinan, kebodohan, ketertinggalan dan sejenisnya, berawal dari kemiskinan jiwa yang disandang oleh sebagian banyak masyarakat, tidak terkecuali oleh kalangan pemimpinnya. Kemiskinan jiwa yang dimaksudkan itu adalah masih selalu : (1) belum memiliki rasa syukur dan ikhlas yang tinggi, (2) bersifat egois, (3) selalu mengutamakan kepentingan diri sendiri dan kelompoknya, (4) berpikiran jangka pendek, (5) masih mengedepankan simbul dan kadang terlalu bersifat politis dalam pengertian semu dan palsu. Semangat melayani secara nyata baru akan terjadi jika kemiskinan jiwa itu bisa dienyahkan dan diubah menjadi selalu berusaha menyenangkan orang lain. Kesediaan selalu senang jika orang lain puas atas pelayanan yang mereka berikan adalah satu tanda bahwasanya, mereka dalam keadaan sehat jasmani dan rohani. Allahu a'lam.