

Tradisi Memberikan Pelayanan Terbaik

Saya tidak tahu persis, kapan dan siapa yang mengajak para dosen dan karyawan kampus UIN Malang, jika kedatangan tamu selalu berusaha melayaninya semaksimal mungkin. Perilaku mulia ini rupanya sudah menjadi milik dan bahkan karakter mereka. Kita lihat, jika ada tamu, para sopir tanpa menunggu perintah mereka menjemputnya, apa di bandara, --jika tamu naik pesawat, atau di stasiun jika mereka datang dengan numpang kereta api. Kelihatan dengan jelas sekali, mereka dengan semangat berusaha memberikan pelayanan terhadap tamu-tamu kampus sebaik-baiknya. Mereka menunjukkan kebanggaannya jika para tamu yang datang ke kampus merasa puas dengan pelayanan mereka. Tidak mau kalah dengan para sopir, para karyawan administrasi dan juga dosen bahkan tidak ketinggalan para Kyai Ma'had sekalipun, melakukan hal yang sama terhadap para tamunya. Para dosen yang kebetulan tahu bahwa tamu yang hadir ingin melihat pelaksanaan pengembangan Bahasa Arab intensif, mereka segera mengantarkan para tamu menuju ke kantor PKPBA dan juga PKPBI, tergantung mana yang diinginkan. Para pengelola program Khusus Perkuliahan Bahasa, walaupun sedang aktif memberi kuliah, jika ada tamu maka akan dengan segera meninggalkan tugasnya dan segera memberikan pelayanan tamu yang hadir. Tampak mereka dengan gembira, sabar dan ikhlas mengantarkan tamu untuk melihat suasana pembelajaran, menjelaskan program yang dikembangkan dan bahkan sampai menunjukkan dari satu kelas ke kelas berikutnya agar tamunya puas bisa menyaksikan apa saja yang ingin diketahui. Bagi mereka, melayani tamu lebih dipentingkan dari menjalankan tugas rutinnnya, mengajar.

Suasana hangat terhadap para tamu juga dikembangkan oleh pimpinan di semua tingkatan, baik pimpinan universitas, fakultas, jurusan, unit dan juga mereka yang terlibat mengelola administrasi. Kepada para tamu, mereka kompak selalu menyambutnya dengan baik. Memuliyakan tamu sudah menjadi pribadi para warga kampus ini. Saya tidak begitu mengerti, siapa dan apa sesungguhnya yang memotivasi dan membentuk perilaku ini. Memang hadis nabi mengajarkan bahwa sebagai seorang beriman harus menghormati tamu. *Mangkaana yu'munuuna billahi wal yaumil akhir fal yuktrim dhoifah.* Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka muliyakanlah para tamu. Anjuran berbuat baik sebagai seorang yang menyandang keimanan, bukan saja dalam hal menghormati tamu. Islam menganjurkan selalu menunjukkan perangani yang terpuji. Akan tetapi tatkala mengimplementasikan anjuran menghormati para tamu, terasa lebih diutamakan daripada anjuran terhadap lainnya.

Melihat kenyataan ini, saya sebagai pimpinan kampus sangat gembira dan bangga. Namun yang selalu ingin saya ketahui, mengapa perilaku ini muncul secara merata, dimiliki oleh semua warga kampus, tanpa kecuali para mahasiswanya. Bahkan jika kita jujur, para mahasiswa yang menginginkan buka kantor 24 jam, tidak lain dimotivasi oleh keinginan mereka melayani tamu yang datangnya tidak terduga di setiap waktu dan bahkan tengah malam. Mereka ingin melayani para kolega yang menjadi tamu mereka sebaik-baiknya. Hanya saja, karena alasan keamanan dan ketertiban kampus, keinginan mahasiswa tersebut tidak dikabulkan, dan jalan keluarnya jika mereka mendapatkan tamu, maka ditampung di tempat yang bisa digunakan untuk istirahat para tamu.

Mengamati dan merasakan betapa indahnyanya perilaku tersebut, saya selaku pimpinan universitas membayangkan, yaitu alangkah indahnyanya kampus ini jika semangat menggembirakan dan memuliakan para tamu tersebut juga berkembang menjadi lebih luas lagi. Semangat menyenangkan orang, bukan sebatas terhadap tamu melainkan juga kepada warga kampus secara keseluruhan. Alangkah indahnyanya jika masing-masing warga kampus sehari-hari baru merasa sukses dan berhasil hidupnya pada hari itu, jika telah berbuat baik semaksimal mungkin terhadap siapa saja yang dijumpai di kampus ini. Sehingga, setiap pulang dari kantor hatinya merasa gembira dan bahagia, bahwa hari itu telah mendapatkan sukses besar, karena telah berhasil menggembirakan teman, sahabat, dan bahkan mahasiswa yang dijumpainya. Saya membayangkan, sungguh indah kampus ini, jika para penghuninya selalu saling berusaha menggembirakan dan bukan sebaliknya.

Sebagai bentuk usaha sekalipun dalam skala kecil, saya selaku pimpinan universitas selalu berusaha melakukan hal yang menggembirakan itu. Usaha-usaha menggembirakan itu misalnya, beberapa dosen yang semestinya sudah naik haji, tetapi karena berbagai alasan terpaksa kewajiban itu belum ditunaikan, maka saya usahakan agar mereka segera naik haji dengan berbagai cara yang bisa saya dilakukan. Mereka yang semestinya sudah naik pangkat, segera saya dorong untuk naik pangkat. Mereka yang masih S1 dicarikan jalan keluar agar segera menempuh S2, dan begitu pula yang sudah S2 didorong segera menempuh S3. Agar mereka mudah melakukan tugas-tugas akademik, secara bertahap dibelikan computer, laptop. Selain itu, sekalipun masih terbatas dan belum merata, secara bertahap para dosen dikirim ke luar negeri untuk studi banding, misalnya ke Australia, Malaysia, Singapura, Iran, Saudi Arabia dan lain-lain. Usaha-usaha seperti ini ----sekalipun berat, maksud saya adalah agar mereka gembira menjadi bagian warga kampus. Dan dengan modalkan kegembiraan itu pula, saya berharap agar mereka sehari-hari juga berusaha setidak-tidaknya berusaha menggembirakan orang lain.

Ajaran Islam memang indah sekali, jika dijalankan dengan ikhlas dan sungguh-sungguh akan mengantarkan pemeluknya menjadi sehat, baik jasmani maupun rokhani. Sebagai pertanda sehat rokhani jika seseorang selalu bergembira dan bahagia jika melihat orang lain bergembira, dan begitu juga sebaliknya. Seseorang sedang mengalami gangguan kesehatan, jika ia susah tatkala melihat orang lain gembira. Islam mengajarkan kita agar banyak beramal kebajikan terhadap orang lain, berusaha memahami, menghargai, menyayangi dan bahkan juga saling menolong antar sesama. Jika suasana indah seperti ini berhasil diwujudkan secara bersama-sama di kampus ini, maka perguruan tinggi Islam ini benar-benar akan menjadi taman kehidupan yang sedemikian indah. Tentu ini semua akan terwujud, jika ada kesediaan dari semua pihak bertekad mewujudkannya secara bersama-sama. Allohu a'lam.