

# Etos Melayani Sepenuh Hati

<http://www.ekojalusantoso.com/?p=298> diunggah Saturday, May 04, 2013

Udin dengan pakaiannya yang sederhana datang ke sebuah salon perawatan rambut. Karyawan salon tersebut memperlakukan dia dengan kurang baik, membasuh rambutnya dengan kasar dan memijitnya dengan terburu-buru. Anehnya, meskipun diperlakukan dengan kurang menyenangkan, Udin memberi mereka tip yang besar. Kondisi ini tentu saja membuat karyawan salon tersebut merasa sangat senang.

Beberapa hari kemudian Udin kembali berkunjung ke salon yang sama. Pada kunjungannya kali ini karyawan bersikap amat baik dan melayaninya dengan sangat baik. Tetapi kali ini Udin memberi mereka tip yang sangat sedikit. Para pelayan pun merasa terkejut dan kemudian menanyakan sebabnya.

“Untuk tips pelayanan hari ini sudah saya bayar kemarin.” Kata Udin. ”sedangkan tips yang hari ini kalian terima itu adalah untuk layanan yang kalian berikan kemarin, agar kalian sadar bahwa kalian itu orang-orang yang serakah. Mulai sekarang layanilah semua pelanggan kalian dengan sebaik mungkin”, demikianlah nasehat Udin.

Kisah Udin ini tentu saja hanyalah kisah saduran semata. Tetapi pada kenyataannya kita mungkin pernah mengalami menerima layanan yang tidak standar seperti yang dialami oleh Udin. Mungkin ketika menginap di hotel, berkunjung ke rumah makan, belanja di mall, dan lain-lainnya. Pada sisi lain, kita mungkin juga sering melakukan hal yang sama dengan apa yang dilakukan oleh petugas salon tersebut. Sebagai karyawan, professional, manager, pimpinan perusahaan atau jabatan lainnya, mungkin kita sering memberikan pelayanan yang tidak standar kepada customer atau pelanggan. Barangkali dalam hal kualitas, ketepatan waktu, kecepatan pengiriman dan lain sebagainya. Mungkin juga pernah membeda-bedakan pelayanan kepada customer hanya atas dasar keuntungan yang akan kita peroleh, misalnya.

Pelayanan memiliki nilai penting bagi keunggulan. Persaingan yang semakin kompleks di dunia bisnis, menuntut adanya peningkatan kualitas dalam pelayanan. Setiap karyawan harus berorientasi pada “customer focus” untuk memberikan kepuasan pelanggan. Organisasi atau perusahaan yang ingin unggul dalam persaingan, tidak lagi mengizinkan seorang karyawan tidak memberikan pelayanan yang tidak standar. Karena karyawan merupakan bagian dari keunggulan organisasi atau perusahaan. Itulah pentingnya pelayanan itu datangnya dari hati. Bukank berdasarkan penampilan pelanggan atau harapan mendapatkan keuntungan yang lebih besar.

Martin Luther King pernah mengatakan, “Semua orang bisa menjadi orang hebat karena semua orang bisa melayani. Anda tidak memerlukan ijazah perguruan tinggi untuk dapat melayani. Anda tidak perlu menimbang-nimbang dan memutuskan untuk melayani. Yang Anda butuhkan hanya hati yang penuh belas kasihan. Jiwa yang digerakkan oleh kasih.”

Kekuatan melayani sepenuh hati dalam bekerja bisa menghebatkan seseorang. Perhatikan para professional dan para pemimpin bisnis yang sukses, apa sebenarnya kunci keberhasilan mereka ? Anda akan menemukan salah satu kunci terpentingnya adalah kemampuannya mengembangkan mentalitas melayani dengan hati pada bidang profesinya.

Demikian juga dalam skala organisasi atau perusahaan, perhatikan perusahaan yang dapat maju berkembang pesat ? Apa sebenarnya kunci keunggulannya ? Salah satu kuncinya adalah dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada para pelanggannya. Itulah mengapa banyak perusahaan yang kemudian mengangkat tema “kepuasan pelanggan.” Karena organisasi atau perusahaan yang senantiasa mau mendengarkan dan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, niscaya akan lebih mudah berkembang.

John Mackey, seorang pendiri Whole Food Market di Amerika Serikat mengatakan, “ Bagi kami stakeholder yang paling penting bukan pemegang saham, namun pelanggan.” Mengapa demikian ? Karena sesungguhnya kalau kita sebagai karyawan misalnya, penghasilan yang kita peroleh itu berasal dari pelanggan, bukan dari pemimpin perusahaan atau pemegang saham. Kalau kita sebagai pengusaha, sesungguhnya keuntungan yang kita peroleh asalnya dari pelanggan. Itulah mengapa kepuasan pelangganlah yang utama, sebab tidak ada pelanggan tidak ada keuntungan.

Etos melayani dengan hati tidak dapat ditawar lagi, kalau ingin berkembang dan meraih kemajuan. Sebagaimana pepatah bijak mengatakan, “Anda akan mendapatkan yang terbaik dari orang lain, kalau Anda memberikan yang terbaik dari diri Anda.” Pandangan ini sesungguhnya sudah diajarkan oleh para guru spiritual kita sejak dulu. Karenanya pelayanan itu sebaiknya datang dari hati. Kita perlu terus belajar dan mengembangkan etos melayani dengan hati.