

INTEGRITAS PELAYANAN

Seorang pramugari membangunkan penumpang di belakang saya dengan mengatakan permisi pak beberapa kali. Suara pramugari cukup lantang sehingga cukup mengganggu. Namun saya berpikir, mengapa sang pramugari membangunkan penumpang yang tertidur? Bukankah jika sang penumpang tidak dilayani karena ybs tertidur, tentu bukanlah salah pramugari?

Saya kembali menyadari bahwa melayani adalah melakukan kewajiban kita dan memberikan hak orang lain, meskipun dalam situasi yang tidak tepat. Tugas kita adalah menawarkan dan membiarkan pelanggan yang memutuskan mau menerima pelayanan kita atau tidak. Terkadang yang terjadi adalah sebaliknya. Jika tidak diminta, kita pura-pura tidak tahu dan mengambil kesempatan untuk tidak melayani. Sebenarnya memang tidak ada yang dirugikan. Pelanggan tidak tahu dan kita tidak membohongi pelanggan. Yang terjadi hanya: pelanggan tidak meminta dan saya tidak menawarkan.

Inilah integritas sebuah pelayanan. Dalam melayani butuh keinginan yang kuat untuk menuntaskan tugas kita. Walaupun orang lain tidak tahu, namun karena saya tahu, maka saya harus menawarkannya. Saya memilih melakukannya karena saya melakukan apa yang seharusnya dilakukan, meskipun orang lain tidak mengetahuinya.

Integritas pelayanan akan mendorong seseorang mampu memberikan pelayanan meskipun tidak dimonitor atau tidak ada reward dari perusahaan atau pengakuan dari pelanggan. Saya melakukannya bukan karena pelanggan sudah tahu apa yang seharusnya saya lakukan untuk mereka. Akan tetapi, saya melayani karena sudah merupakan kebutuhan dasar jiwa saya. Saya tidak akan tenang jika saya tidak melayani, karena melayani adalah panggilan di dalam pekerjaan saya.

Sudahkah Anda melayani dengan integritas?