



20 Menit Penuh Senyum

Pelangi » Refleksi | Selasa, 23 Agustus 2011 10:35

Penulis : Rinna Fridiana

"Selamat siang Bu... selamat siang Pak..." suara satpam itu ramah menyapa setiap orang yang masuk ke dalam sebuah bank pemerintah. Selain membukakan pintu bagi yang akan masuk dan keluar ruangan, dia juga seringkali mengantar mereka dengan pertanyaan "ada yang bisa saya bantu?" dan kemudian dengan sigap tangannya mengarahkan pada kertas yang berjejer rapi. "Lembar ini kalau buat transfer.."

Siang ini saya hanya duduk diam saja di kursi tunggu bank itu karena memang tujuan datang kemari hanya untuk mengantar seorang teman yang hendak melakukan transaksi penyimpanan. Mata ini tertarik memperhatikan gerak dan sikap satpam yang tidak berhenti menarik dan menutup pintu, menyapa dan mengantarkan.. terus saja begitu tanpa berhenti melepas senyum. Pikiran saya mulai berjalan, pastilah dia capek sekali. Paling tidak sudah 15 menit saya duduk di sini (teman saya perlu waktu untuk menulis formulir dan memasuki antrian yang cukup panjang), sementara satpam itu terus berdiri entah sudah berapa lama, dari pagi mungkin dan itu juga tanpa duduk.

Apa yang terlintas di benak saya dulu saat mendengar kata 'satpam' adalah gambaran orang kekar, garang, sigap, kaku, dan begitulah.. namanya juga satpam, ya sudah seharusnya di takuti, di segani. Tapi ini berbeda, satpam kini membawa citra perusahaan juga karena dia berada di garis depan, orang pertama yang ditemui oleh tamu..

Dan satpam yang saya perhatikan ini tidak sekedar berbadan kekar dan sigap namun ia juga ramah, sopan dan senyumnya itu yang tidak pernah lupa ia lepaskan pada setiap tamunya pun ketika ia ditegur oleh seorang customer service karena mengizinkan seorang tamu duduk didepannya disaat customer service itu sedang menerima telepon (kursi tamu didepannya memang kosong).

MasyaAllah, saya perhatikan satpam itu mengangguk sambil agak membungkukkan badannya, dan masih dengan senyumnya kudengar ia meminta maaf. Agak gemas saya lihat itu semua, terutama karena polah sang customer service yang bicara kurang ramah pada satpam, menegurnya langsung di depan sang tamu terlebih karena ia menegur dengan wajah yang jauh dari senyum.

Bila saya uraikan dalam artian kalimat sepengetahuan saya, satpam = satuan pengamanan dan customer service (CS) = pelayanan pelanggan artinya tugas satpam itu adalah menjaga keamanan. Dan tugas CS itu ya melayani pelanggan, dalam hal bank sudah jelas pelanggan utamanya itu ya nasabah. Saya jadi agak bingung sesaat, apa mungkin satpam di bank pemerintah itu dikirim untuk mengikuti pendidikan yang biasa diikuti oleh CS sehingga ia bisa menjadi frontliner yang lebih baik dari CS itu sendiri? Atau mungkin gaji yang diterima satpam itu jauh lebih besar dari CS karena tugasnya kan jadi merangkap, tidak sekedar menjaga keamanan tapi juga melayani nasabah secara langsung? Dan pastinya ada tunjangan berdiri?

Duh, saya jadi geli juga dengan pikiran-pikiran yang berseliweran di benak kepala saya. Jam di dinding bank menunjukkan pukul 11 lewat 50 menit, artinya sudah 20 menit saya duduk di sini menanti teman saya yang kini sedang dilayani oleh teller. Dan selama itu saya hanya memperhatikan polah satpam itu, mengagumi kesabarannya, dan mensyukuri senyum tulus yang bisa dia tebarkan pada orang-orang disekelilingnya terlepas bahwa senyum itu mungkin sudah bagian dari tugasnya namun bisa kuraskan bahwa kadang kelelahan dan kebosanan bisa saja membuat seseorang jadi sulit tersenyum atau kalau pun tersenyum agak tidak enak dipandang mata namun tidak dengan senyum satpam ini.

"Ayo balik ke kantor" kudengar suara temanku dari arah belakang telinga. Aku berdiri dan melangkah bersamanya menuju pintu keluar. Satpam itu dengan sigap membuka pintu mempersilakan kami berjalan

keluar. "Terima kasih, selamat siang, hati-hati dijalan..."
Kami mengangguk dan mengucapkan terima kasih juga padanya.

Di atas motor aku masih sempat berpikir, jika seorang satpam saja bisa begitu ramah, sopan dan penuh senyum mengapa kita tidak? Dan bukankah senyum itu sedekah? Kita bisa sedekah dengan sangat mudah, tanpa biaya, bisa kapan saja dan di mana saja..

Allah SWT telah begitu baiknya memberi kita peluang dan kemudahan dalam mendapatkan pahala jadi kenapa kita sebagai mahlukNya terkadang malah mempersulitnya? Entahlah...

İ½