



Okyakusama wa Osama

Pelangi » Refleksi | Senin, 30 Mei 2011 09:45

Penulis : Lizsa Anggraeny

Stasiun Shin Urayasu tampak begitu padat dari biasanya. Di depan pintu masuk, terlihat beberapa orang berwajah tegang. Sedang di depan mesin pembelian karcis beberapa orang memasang wajah cemas sambil melihat jadwal pemberangkatan. Di depan loket penjaga stasiun, tampak orang-orang berderet berusaha meminta penjelasan.

"Kyoufuu no eikyou de densha no unten ga miawasemasu" (Pemberangkatan kereta mengalami penundaan karena pengaruh angin kencang). Terdengar petugas kereta memberi pengumuman melalui corong pengeras suara.

Wah, jadi ikutan tegang, terbayang akan telat datang ke acara. Perasaan mulai cemas, berkali-kali melihat jam di tangan serta jadwal pemberangkatan. Baiklah kalau begitu, coba memberanikan diri mendekati petugas jaga, untuk menanyakan apa ada cara selain menggunakan kereta untuk pergi ke tempat tujuan.

Lega, begitu ramahnya petugas kereta api menjelaskan rute jalan berbeda menggunakan bus untuk berhenti di stasiun lain yang kondisi cuacanya lebih stabil. Sebelum berlalu, petugas tersebut memberikan dua kertas putih. "Satu untuk bus, satu untuk kereta," katanya. Meski bingung fungsinya untuk apa, setelah mengucapkan terima kasih, berlari diri menuju tempat pemberhentian bus.

Setelah naik bus, baru tahu bahwa kertas putih tersebut adalah sebagai tanda 'karcis gratis'. Pelayanan khusus dari pihak stasiun karena keterlambatan kereta. Alhamdulillah, memang nggak salah kalau Jepang punya slogan "Okyakusama wa Osama" (Pembeli/tamu adalah raja).

Menghargai customer bak seorang raja bagi Jepang nampaknya bukan hal istimewa. Karena hal tersebut sudah merupakan suatu keharusan. Dari kelas manapun datangnya customer, akan diperlakukan baik. Tidak salah jika sikap "Okyakusama wa Osama" ini pula yang kadang membuat warga Indonesia betah jika berada dalam suasana 'publik' Jepang. Dan tentu tidak salah pula jika teman-teman tanah air selalu mengembar-gemborkan bahwa kita harus meniru pelayanan orang Jepang jika kembali ke tanah air nanti.

Bagaimana dengan Indonesia? Mungkin beberapa orang ada yang tertawa kecut, bahkan mencibir jika teringat pelayanan di tanah air. Sikap baik, sopan santun biasanya akan tampak jika lawan di depan kita adalah orang-orang 'besar'. Dengan mobil licin, pakaian perlente, dandanan glamour.

Teringat tadi malam, seorang teman yang bekerja di kedutaan mengatakan bahwa minggu-minggu ini begitu sibuk bekerja. Terkadang pulang sampai larut malam hanya sekedar untuk rapat. "Biasalah, R-1 mau datang!" ucapnya dari seberang horn telpon. Beda jika 'orang besar' akan datang, segala tetek bengek harus diurus. Khawatir pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Pasti akan berbeda sekali jika yang datang hanya rakyat biasa. Jangankan dijamu dengan pelayanan memuaskan, disuguhi teh alakadarnya saja mungkin sudah untung.

Tiba-tiba, tak sengaja ingatan meloncat ke acara bazaar yang diadakan di sebuah masjid beberapa hari yang lalu.

Ada beberapa stand bazaar yang tampak familiar karena penjualnya adalah sesama warga tanah air. Nggak kuat dengan masakannya yang mengugah selera, didekati juga satu stand jajanan Indonesia. Setelah berbasa-basi, saya katakan ingin beli jajanan tersebut, tapi minta dibungkus.

"Kata panitia nggak boleh dibungkus," ucap datar terdengar darinya.

"Lagi puasa ya? Buka aja," sayup terdengar kembali ia berkata.

"Untung (saya) sudah selesai syawalannya."

Kali ini, bibirnya tersenyum merekah, terlihat nada puas di wajah. Berbangga dirikah? Entahlah, tidak tahu apa maksudnya berkata demikian. Yang tertangkap adalah kesan ia sedang tidak berusaha menjaga perasaan sang pembeli yang sedang puasa. Serta tidak adanya keinginan untuk melayani pembeli. Akhirnya, diri berlalu dengan hati berkicau sendiri, "Puasa syawal emang bisa dibatalin. Nah, kalau lagi bayar utang?!"

Daripada dipikirin mendingan mampir ke stand lain yang juga setanah air. Beberapa orang Jepang nampak pula berdiri di stand tersebut. Setelah minta ijin pada mereka buat nyela, saya menunjuk jajanan yang akan dibeli dengan tidak lupa mengatakan, minta dibungkus. (Keukeuh!)

"Nggak ada plastik besar, yang kecil aja ya," ucap ibu penjual. Mengangguk kepala tanda setuju. Nggak apa-apa, yang penting bisa dibawa pulang buat tajil. Tiba-tiba, di sebelah ibu penjual, seorang penjual muda berkata. "Kok pake plastik itu? Kenapa nggak pake yang ini?" sambil mengeluarkan kotak plastik bagus segi empat.

Dengan cuek ibu penjual berkata, "Nggak apa-apa, buat yang ini kok." sambil menunjuk ke arah saya.

"Oh... buat yang ini, kirain yang itu (nunjuk orang Jepang). Iyalah buat sesama orang Indonesia, plastik kecil udah cukup," sekilas ucapan itu mampir di telinga. Eh, apa maksudnya nih? tanya diri dalam hati.

"Orang Indonesia sama orang Jepang ya jangan dibedain dong, service harus sama," sedikit tegas saya berkata.

"Enggak. Bukan gitu loh. Maksudnya kan kalau sesama teman, segini udah cukup," kembali penjual muda menjelaskan. Mendengar kata-kata itu, selusup, ada perasaan sedih mengiris.

Bagaimana dengan stand Jepang? Seperti yang dibayangkan, stand dengan penjaga orang Jepang lebih menghargai pembeli. Keramahan nampak ketika tawar menawar barang terjadi. Bikin betah berlama-lama di sana. Ada kepuasan tersendiri sebagai pembeli.

Ternyata, Indonesia tetep Indonesia, sama saja. Rasa menghargai pembeli masih sangat kurang. Keinginan melayani customer dengan hasil memuaskan mungkin hanya sebatas gambar-gembor. Ucapan "Okyakusama wa Osama" hanya berupa slogan yang belum sepenuhnya dipraktikkan.

Di akhir penjelajahan stand, akhirnya bisa bernapas lega. Ada satu stand Indonesia yang menyambut kedatangan saya dengan baik. Begitu pula ketika saya memesan jajanan untuk dibawa pulang tiga bungkus. Dengan ramah pesanan segera dikemas. Membuat bibir tak segan berulang kali mengucapkan "Terima kasih".