

Behind the Rule

Mari kita mulai kolom kita kali ini dengan sebuah teka-teki: Suatu pagi di hari libur ada sepuluh anak bermain petak umpet di taman. Ada satu anak berhasil diketemukan bersembunyi di balik pagar, seorang bersembunyi di dekat patung, dan seorang lagi bersembunyi di belakang tempat sampah. Kalau ditanya masih berapa lagi anak yang belum diketemukan, berapa jawaban Anda?

Dari pengalaman kami selama ini sebagian besar yang ditanya akan menjawab 7. Padahal

hal yang perlu digarisbawahi adalah bahwa bagaimanapun bagusnya sebuah aturan main, dalam pelaksanaannya tidak sepenuhnya bisa berjalan dengan baik, karena banyak alasan. Beberapa contoh pengalaman pribadi saya di bawah ini barangkali bisa menjadi ilustrasi.

Saya punya janji dengan klien di sebuah restoran di sebuah hotel bintang lima ternama di Jakarta. Kebetulan saya datang bersama seorang *personal assistant*. Waktu kami akan masuk resto seorang petugasnya menegur bahwa tas beroda yang kami bawa tidak boleh masuk dan harus dititipkan ke *concierge*. Waktu ditanya, mengapa, jawabannya singkat: peraturan di sini begitu, *luggage* tidak boleh masuk ke resto. Waktu kami jelaskan bahwa yang kami bawa adalah *laptop* si petugas tetap *ngotot* tidak mengijinkan.

Akhirnya kami meminta si petugas tadi membuka tas kami, untuk memeriksanya. Tetapi si petugas tetap *ngotot* dengan aturan yang melarang *luggage* untuk dibawa masuk ke dalam resto. Untung akhirnya datang petugas lain, yang kelihatannya justru lebih rendah pangkatnya dibandingkan petugas pertama, yang dengan senyum mengangkat tas *laptop* beroda kami itu dan menjinjingnya seakan seperti tas kerja biasa, sampai ke meja tempat kami akan mengadakan *lunch meeting*. Saya mengucapkan terima kasih kepada petugas kedua, dan masih sulit mengerti dengan apa yang dilakukan petugas pertama.

Dalam peristiwa lain, suatu hari saya harus mengantar famili yang sakit ke sebuah rumah sakit. Begitu sampai di sana, saya segera mendaftar dan petugasnya menanyakan kartu berobat pasien. Saya bilang, tidak sempat bawa karena keadaan darurat, dan saya jelaskan bahwa pasien sudah sering datang ke rumah sakit ini. Si petugas tadi menerangkan bahwa ada peraturan setiap pasien harus membawa kartu berobat. Dan



Oleh:

Handoko Wignjowargo

Public Speaker bidang People & Business Development.

Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Sharing.

(handoko@wignjowargo.com;

www.handokowignjowargo.com)

jawaban tersebut salah, yang benar adalah 6. Mengapa? Kalau yang main sepuluh maka yang sembunyi hanya 9, yang satu bertugas mencari. Begitulah aturan mainnya.

Aturan permainan dibuat agar permainan berjalan dengan baik. Dan itu untuk dipatuhi, bukan untuk dilanggar. Bayangkan, kalau aturan main petak umpet tidak diikuti dan semua *ngumpet*, pasti dari pagi sampai entah kapan, tidak ada yang bisa ditemukan.

Dalam hal apapun aturan main menjadi sangat penting. Dengan aturan main yang baik maka permainan akan berjalan dengan lancar seperti yang diharapkan. Tetapi ada satu

dia menganjurkan saya untuk membuat kartu baru dulu dan berdasarkan peraturan harus membayar sejumlah uang tertentu. Akhirnya dengan terpaksa dan dengan hati jengkel saya menuruti apa kata si petugas ini.

Selesai diperiksa, saya ajukan protes ke dokter yang memeriksa famili saya tadi. Menurut sang dokter, kartu itu untuk menuntun petugas mencari data pasien yang dibutuhkan dokter. Diinformasikan juga, sebenarnya dengan memasukkan tanggal lahir pasien, semua datanya bisa keluar. Kalaupun ternyata banyak pasien yang mempunyai tanggal lahir sama maka cukup dimasukkan nomor telepon rumah dan data akan muncul. Peraturan membawa kartu diberlakukan untuk mempercepat proses pencarian, untuk mengantisipasi antrian panjang.

Kejadian lainnya, pada suatu hari dalam perjalanan ke sebuah kota di Kalimantan dengan menggunakan maskapai penerbangan ternama. Saat pesawat siap tinggal landas dan tanda kenakan sabuk pengaman dipadankan saya mengeluarkan *smartphone* saya.

Tengah saya mengedit *schedule* di *gadget* itu, seorang pramugari menghampiri dan menegur dengan ramah bahwa berdasarkan peraturan penerbangan, *handphone* tidak boleh digunakan di pesawat. Saya jelaskan bahwa *gadget* saya mempunyai fungsi *flight mode*. Lagi-lagi pramugari ini tetap *ngotot* agar *gadget* saya tidak dipergunakan. Akhirnya saya mengalah, biarpun dengan hati jengkel.

Waktu menjelang mendarat, saya sempat ke *lavatory* dan melewati *pantry*. Pramugari yang tadi menegur saya ternyata ada di sana. Saat saya sedang mengantri dia mendekati dan minta maaf soal teguran tadi. Rupanya dia tahu bahwa ada alat yang menggunakan *flight mode*, tetapi dia tetap menegur saya, karena ada seorang bapak berwajah sangar yang duduk di sebelah saya, protes ke pramugari itu, saat saya menggunakan *smartphone* di pesawat. Saya

memandang dalam ke dia, terdiam tidak bisa mengerti, mengapa membela yang galak bukan membela yang benar.

Ilustrasi nyata di atas bukan untuk menyatakan: aturan main ada untuk dilanggar. Ketiga ilustrasi di atas saya angkat hanya untuk menyatakan bahwa aturan main harus diadakan agar permainan dapat berjalan dengan lancar, tetapi dibutuhkan lebih dari sekedar peraturan agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Begitulah akhirnya muncul, petugas resto yang dengan kaku menjalankan peraturan tanpa tahu apa makna dari peraturan sebenarnya, petugas rumah sakit yang tidak paham alasan mengapa harus pakai kartu, dan petugas penerbangan yang tidak berani menegakkan peraturan yang benar.

Kalau mau ditelaah lebih jauh, apakah itu terjadi di sebuah lingkungan properti? Banyak masalah terjadi, misalnya: orang marah karena

Aturan main harus diadakan agar permainan dapat berjalan dengan lancar, tetapi dibutuhkan lebih dari sekedar peraturan agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan.

memasuki kompleks harus menyerahkan tanda pengenalan, karena untuk melakukan renovasi rumah harus membayar uang jaminan kepada pengurus RW, karena ditegur saat menaruh jemuran pakaian di halaman depan, karena binatang peliharaan dilarang berkeliaran di jalan, atau harus didenda karena terlambat dalam membayar iuran. Ada banyak hal lagi yang bisa memicu seseorang marah, sehingga seakan-akan aturan sengaja dibuat untuk membuat orang marah.

Jika mau ditelaah lebih jauh maka tampaknya gejalanya akan mirip dengan apa yang saya alami dan ilustrasikan di atas: bukan aturan mainnya yang salah! Dalam pelaksanaan aturan itu yang dibutuhkan bukan hanya tahu untuk bisa menjalankannya dengan benar dan sesuai dengan semangat dan tujuan saat aturan main dilahirkan. ▲