



Oleh:

Handoko Wignjowargo

Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Sharing

Mahasiswa Program Doktorat bidang Strategic Management FE UI.

Guest Lecturer Program Pascasarjana di sejumlah universitas.

email: handoko@wignjowargo.com

Tulus Hati

Suatu malam saya ditelepon seorang pemilik kantor broker properti ternama. Dia bercerita bahwa dia mendapat SMS berisi ucapan selamat ulang tahun dari sebuah merek *franchise* tempat dia pernah bernaung dulu. Saya berkomentar singkat, "Hubungan persaudaraan kan tidak berakhir hanya karena kita sudah tidak berhubungan bisnis lagi." Dari seberang telepon, broker yang dikenal sukses karena memiliki hubungan baik dengan klien-kliennya ini tertawa. Saya tidak tahu arti dari tawa itu, tetapi kemudian dia berkata, "Lihat dulu deh isi SMSnya, baru kasih komentar"

Tak lama kemudian saya menerima forward SMS-nya. Sekilas saya tidak melihat ada yang janggal. Ketika saya membaca dengan cermat untuk kedua kalinya, saya baru menyadari bahwa ternyata pesan SMS dari *franchisor* tadi masih menyebutkan nama lengkap kala broker tadi masih bernaung di bawah merek *franchise* tersebut. Padahal teman saya ini sudah hampir setahun tidak di bawah bendera merek tersebut. Saya terdiam, berbeda dengan teman saya yang bisa tertawa, saya hanya bisa menggeng-gelengkan kepala tidak mengerti mengapa bisa terjadi demikian.

Saya jadi teringat cerita yang

serupa tetapi tak sama. Seorang teman saya pernah menelepon saya sambil marah-marah. Asal kemarahannya adalah karena dia dikecewakan oleh sebuah perusahaan tempat di mana dia konon dimasukkan dalam kategori pelanggan utama. Dia menerima SMS selamat ulang tahun yang bersifat pribadi

jamin Anda tidak akan merasa tersanjung tetapi bahkan sebaliknya. Saya menduga apa yang dilakukan dua perusahaan tadi didasari pada niat yang baik. Dugaan yang lain, mereka menggunakan komputer untuk mengirimkan secara otomatis ucapan selamat kepada relasi-relasi mereka.

Yang dilupakan adalah bahwa **sentuhan kemanusiaan** tidak bisa dilakukan oleh **teknologi**.

dari pimpinan perusahaan. Karena terkesan akan perhatiannya dia langsung menelepon pimpinan perusahaan tersebut untuk berterima kasih. Yang membuatnya kecewa adalah pimpinan perusahaannya dengan sopan dan polos bertanya kepadanya, "Mohon maaf, Bapak terima kasih untuk apa ya?"

Mengucapkan selamat ulang tahun adalah salah satu cara yang baik untuk menjaga hubungan. Tetapi bila yang terjadi adalah dua peristiwa di atas, saya

Keuntungannya jelas, mereka tidak lupa tanggal pengirimannya karena teknologi ikut berperan membantunya. Yang dilupakan adalah bahwa sentuhan kemanusiaan tidak bisa dilakukan oleh teknologi. Yang kurang adalah ketulusan hati dalam melakukannya.

Saya termasuk orang yang percaya bahwa mengucapkan selamat ulang tahun kepada relasi adalah suatu tindakan yang memiliki nilai yang tinggi kepada relasi saya. Saya tidak dapat

memungkiri dengan jumlah relasi yang ribuan sangatlah mustahil bahwa saya akan mampu mengingat-ingat tanggal lahir mereka satu per satu. Apa yang saya lakukan adalah memasukkan data tersebut ke dalam *smart phone* saya, sehingga bila harinya tiba saya diingatkan dengan *alarm*. *Smart phone* atau PDA ada yang memiliki fungsi mengirimkan pesan otomatis, tetapi saya sadar betul akan konsekuensinya seperti dua kejadian di atas. Yang saya lakukan adalah melakukan *personal call* atau *personal SMS*.

Mengirimkan ucapan selamat memang dapat bermata dua. Bisa memberi kesan baik bisa juga justru sebaliknya. Ada seorang teman yang pernah bercerita bahwa dia pernah kena maki-maki konsumennya karena dia mengirimkan ucapan selamat ulang tahun. Tentu saja teman saya ini terheran-heran. Selidik punya selidik ternyata memang konsumen ini orangnya sangat temperamental dan uniknyanya dia sangat tidak suka menerima ucapan selamat di hari ulang tahunnya, karena konon kabarnya membuat dia makin sadar bahwa dia sudah tua!

Cerita nyata lain adalah waktu seorang teman sekerja, kebetulan wanita, dilabrak oleh istri dari klien yang dikirim SMS olehnya. Tentu saja teman sekerja saya ini *shock* berat karena seakan-akan dia melakukan sesuatu yang tidak benar. Dia menunjukkan SMS yang dikirimkannya yang menurut sejumlah orang yang membacanya tidak ada yang salah. Usut punya usut rupanya sang istri sedang cemburu berat dengan suaminya, sehingga semua SMS dibuka secara diam-diam oleh istrinya. Kebetulan SMS yang dikirim teman sekerja saya ini cukup puitis, maka terjadilah peristiwa itu.

Dua kejadian di atas sangat mungkin sekali bisa terjadi dalam kehidupan kita. Tetapi jangan kemudian menyurutkan kita untuk melakukannya, selama dilandasi dengan ketulusan hati. Seorang teman saya yang bijak pernah mengatakan bahwa kalau kita mengirimkan sesuatu dengan ketulusan hati, maka orang yang menerima akan merasakannya. Terus terang saya tidak mendapat penjelasan ilmiah dari 'teori' tersebut, tetapi hingga kini saya percaya dan jalankan dalam kehidupan saya sehari-hari.

Berjalannya waktu menjadi ujian bagi ketulusan hati. Banyak orang memberikan ucapan selamat saat berhubungan dekat atau bahkan saat mempunyai kepentingan. Pada saat kita melakukan dengan ketulusan hati, maka berjalannya waktu seharusnya tidak menjadi halangan bagi kita untuk mengucapkan selamat. Mengubah sedikit kalimat saya di alinea pertama tadi kurang lebih berbunyi "Hubungan persaudaraan 'kan tidak berakhir hanya karena kita sudah tidak mempunyai kepentingan lagi." Ketulusan hati jauh dari apa yang disebut orang dengan "*transactional relationship*".

Belum lama saya mengirimkan ucapan selamat ulang tahun perkawinan kepada seorang Dirut BUMN yang hampir setahun sudah tidak berhubungan. Beliau ternyata membalasnya dan menunjukkan keheranannya mengapa saya demikian perhatian sampai-sampai hari ulang tahun perkawinannya saja saya tahu. Saya hanya tersenyum menanggapi keheranannya. Rahasiannya: setahun lalu saya ada pertemuan panjang di ruang *meeting* beliau, saat tidak lama kemudian ajudannya mengingatkan beliau untuk segera ke bandara. Beliau minta maaf kepada seluruh yang hadir karena beliau harus ke suatu tempat merayakan ulang tahun perkawinan bersama dengan keluarga. Saya menyalami beliau saat itu, dan memasukkan informasi pendek tadi ke *smart phone* saya, dan setahun kemudian baru mengucapkan selamat yang membuat beliau terkesan.

Ada demikian banyak jenis ucapan selamat, baik untuk yang berhubungan dengan pribadi, religius, maupun peristiwa-peristiwa yang dirayakan secara internasional. Bahkan untuk jenis terakhir mungkin karena faktor globalisasi jenisnya menjadi semakin banyak. Manapun jenisnya, kapanpun dilakukannya, bagaimanapun melakukannya, berapapun banyaknya, ada satu yang tidak boleh dilupakan adalah ketulusan hati dalam menyampaikannya. Sekaligus dalam kesempatan ini meskipun agak terlambat saya dengan tulus hati mengucapkan Selamat Hari Raya Idul Fitri bagi yang merayakan. Perkenankanlah juga saya dengan tulus hati sekali lagi mengucapkan terima kasih atas ucapan selamat ulang tahun kepada saya yang sudah dikirimkan baik lewat telepon, SMS maupun lewat *email*. ■

Manapun jenisnya,
kapanpun
dilakukannya,
bagaimanapun
melakukannya,
berapapun
banyaknya, ada satu
yang tidak boleh
dilupakan adalah
ketulusan hati
dalam
menyampaikannya.
