

## BAIK HATI

Yang bikin resah itu salah satunya adalah: deadline beberapa kolom untuk teman-teman di media, di tengah jadwal ngamen (dalam kota, luar kota, dan luar negeri) yang sangat padat, ditambah dengan tidak punya ide mau nulis apa. Tapi waktu harus diluangkan dan ide harus dicari karena komitmen untuk menulis kolom harus dipenuhi. Karena masih dalam rangka perjalanan keliling untuk ngamen maka ditulisnya di hotel pagi-pagi sekali, dan idenya tidak jauh dari issue kekinian dan terkait dengan hotel.

Saya akan mulai dengan cerita pertama. Suatu hari datang ke sebuah hotel seorang ayah dengan seorang anak lelakinya untuk menginap beberapa hari. Mereka dilayani dengan cara yang luar biasa sehingga ayah dan anak ini merasa bahagia. Kedatangan ayah dan anak ini sebetulnya karena keinginan si anak yang oleh ayahnya ingin dibahagiakan. Anaknya terkena kanker yang menurut dokter termasuk dalam kategori yang mematikan.

Suatu malam sang ayah menemui manajer hotel. Diceritakan sebenarnya apa yang terjadi. Bahkan ayah tadi meminta kepada petugas hotel agar membriefing anak buahnya untuk tidak merespon yang berlebihan bila bertemu mereka esok paginya. Anaknya harus digunduli rambutnya malam itu, dan agar anaknya merasa lebih nyaman maka diapun akan menggunduli dirinya sebagai bentuk solidaritas. Manajer hotel mendengar dengan seksama dan berjanji akan membriefing anak buahnya sesuai permintaan.

Ketika ayah dan anak tadi makan pagi di restoran semua petugas menyapa ramah seperti biasa. Ayahnya tahu bahwa manajer hotel sudah melakukan tugasnya dengan baik. Ayahnya sebenarnya ingin meneteskan air mata haru karena kebaikan hati mereka, tetapi dia tahan agar anaknya jangan sampai tahu. Ayahnya memperhatikan bahwa semua petugas hotel pagi itu bukan hanya melayani dengan sepenuh hati tetapi juga berkepal gundul, ikut solid dengan kondisi kesehatan tamu yang mereka layani.

Cerita kedua, masih soal hotel. Di sebuah kota di Amerika Serikat ada sebuah hotel kecil di satu kota. Cuaca sedang buruk saat itu, badai salju menerpa kota itu. Ada sepasang suami istri yang berumur memasuki lobi hotel dan berharap dapat kamar. Ternyata malam itu hotel benar-benar penuh. Resepsionisnya menginformasikan itu meskipun dengan rasa kasihan kepada pasangan yang membutuhkan kamar untuk berlindung dari cuaca buruk yang menerpa.

Ketika pasangan tersebut hendak meninggalkan hotel kecil tadi, resepsionis memanggil mereka karena punya satu ide. Ditawarkannya kamar sederhana yang dia biasa pakai dan bukan standar kamar hotel untuk sekedar bisa untuk tidur malam itu tanpa bayaran. Pasangan tadi berpikir sejenak dan menyetujuinya. Keesokan harinya pasangan itu berpamitan, mengucapkan terima kasih kepada resepsionis tadi, dan merasakan bagaimana kebaikan hati dari resepsionis tadi.

Konon kabarnya beberapa tahun kemudian pasangan tadi mengontak si resepsionis untuk datang ke kota mereka tinggal. Resepsionis tadi diajak untuk pergi ke sebuah tempat dengan bangunan yang mewah. Kepada resepsionis tadi ditawarkan untuk mengelola bangunan yang adalah hotel kelas atas. Konon pula dikatakan bahwa resepsionis tadi berhasil membangun standard layanan yang luar biasa yang menjadikan hotel tadi terkenal di seluruh dunia karena layanannya.

Dan ini cerita ketiga. Satu keluarga yang terdiri dari Ayah, Ibu, dan Anak menginap dalam rangka liburan di sebuah hotel yang dikenal memiliki standar layanan yang luar biasa. Beberapa hari mereka menginap di sana mereka bertiga puas sekali. Liburan usai dan mereka kembali ke kota asal mereka dengan menumpang pesawat terbang. Si anak tersadar bahwa boneka kesayangannya tertinggal. Ayahnya berjanji untuk mengurusnya.

Dari komunikasi dengan pihak hotel ternyata bonekanya memang tertinggal. Petugas hotel berjanji akan mengirimkannya segera. Menjelang menutup telpon petugas hotel tadi mengusulkan agar ayah tadi menyampaikan kepada anaknya bahwa bonekanya masih memperpanjang liburannya di hotel. Ayahnya setuju dan berpikir sebaiknya begitu karena butuh waktu beberapa hari untuk mengirimkan boneka tadi dari hotel ke rumahnya.

Bonekanya tiba di rumah utuh. Bersama di paket boneka tadi ada album foto. Di foto terlihat boneka tadi: pakai kacamata berjemur di pinggir kolam renang, naik mobil golf, sedang pijat di spa, berkumpul bersama beberapa boneka lainnya, dan beberapa foto sejenis. Keluarga tadi makin terkesan bukan hanya terhadap pelayanan yang sudah diberikan melainkan juga kebaikan-hati dari petugas-petugas hotel yang mereka sudah rasakan.

Tiga cerita di atas biasanya saya pakai untuk contoh melayani dengan hati. Tetapi kali ini, dengan mempertimbangkan situasi ini, saya akan pakai untuk contoh bahwa di dunia ini masih banyak orang yang baik hati. Seperti yang kita semua sadari bahwa di media sosial dan media massa saat ini tersebar demikian banyak ujaran-ujaran kebencian, ancaman-ancaman mengerikan, dan tindakan-tindakan mengkhawatirkan. Semua sahut-menyahut dan bagi banyak orang semuanya bikin takut.

Saya bersyukur sepanjang tahun ini saya berkeliling ngamen ke 27 kota di Indonesia dan 6 kota di manca negara selalu menghadapi orang-orang yang baik hati. Mereka juga percaya bahwa perubahan menuju yang baik harus dilakukan dengan cara yang baik pula. Jumlah mereka banyak, dan saya percaya sekali bahwa jumlah orang yang baik hati lebih banyak dari jumlah orang yang jahat hati. Walaupun seakan mereka jumlahnya kalah banyak saya rasa karena mereka cenderung untuk berdiam diri.

Ada satu ajakan sebagai penutup kolom kekinian saya ini: jika anda berada di lingkungan yang jahat hati ajaklah mereka untuk berubah jadi baik hati. Jika kita berdiam diri, tidak mau merubah atau tidak juga keluar dari lingkungan tadi, bukannya tidak mungkin suatu hari tanpa disadari kita akan ikut menjadi jahat hati.

Handoko Wignjowargo

Consultant-Coach-Communicator on People and Business Development

Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Communicating

Properti Indonesia, Januari 2017