

## Customer Service

Siapa yang tidak tergoda dengan pekerjaan yang memiliki gaji tinggi tanpa perlu mengeluarkan banyak tenaga? Semua orang pasti menginginkannya, tak terkecuali Sera. Gadis itu punya impian seperti itu. Buktinya ia menulisnya di secarik kertas dengan judul *Future Plans and Intentions* yang diperintahkan oleh guru BK di sekolahnya.

Saat itu, di umurnya yang menginjak 18 tahun, Sera berharap memiliki pekerjaan tetap tanpa mengurus tenaga namun dengan gaji di atas rata-rata. Sayangnya, mungkin itu hanyalah angan belaka. Di usianya yang menginjak 20 tahun, gelar sarjana yang ia miliki tak mampu membawa dirinya menggapai pekerjaan yang diimpikannya. Lihat saja, kini Sera hanya bekerja sebagai *customer service* salah satu perusahaan *smartphone* bermerek Samsul. Sangat berbanding terbalik dengan ekspektasinya hari itu.

Beruntung, ruangnya dilengkapi pendingin ruangan sehingga ia tidak merasa gerah di ruangan yang pengapnya minta ampun. Kalau tidak, mungkin sumpah-serapah akan ia lontarkan kepada siapa pun detik itu juga. Sera berpikir kalau saat ia menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana, ia akan mendapat pekerjaan yang diinginkannya dengan mudah. Ternyata semuanya tidak seperti pemikirannya. Sepertinya ungkapan 'kau tidak akan berhasil jika sainganmu punya orang dalam' ada benarnya. Kau akan kalah dengan mereka yang memiliki relasi langsung dengan instansi atau perusahaan lain. Sebagus apa pun nilaimu, kau bisa saja kalah hanya karena relasi dari sainganmu yang ada di tempat kau melamar pekerjaan dan Sera sudah mengalami itu semua. Bukan karena sombong, hanya saja ia sangat yakin kalau kemampuannya cukup kompeten jika sekedar mengerjakan berkas perusahaan.

Kembali lagi pada Sera. Ia berusaha semaksimal mungkin menjaga *attitude*-nya selama bekerja di sini. Ia masih bersabar menghadapi *customer* yang mempunyai banyak keluhan yang menurutnya cukup aneh. Atas dasar tata krama dan kontrak kerja, Sera memilih untuk meredam emosinya yang mungkin bisa meledak kapan pun ia mau.

Sejak itulah Sera tahu, mereka yang memakai *smartphone* itu belum tentu 'smart'. Ia masih memaklumi jika yang bertanya itu *customer* yang usianya sudah menginjak 40 tahun ke atas karena mereka perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Namun kali ini berbeda, bahkan penampilannya sangat *trendy*. Anak milenial. Tapi bagaimana mungkin pemuda di depannya tidak bisa mengganti *wallpaper* ponselnya sendiri?!

"Bisakah kau membantuku? Aku sangat bingung bagaimana caranya mengganti *wallpaper* ponselku," ucap sang pemuda sambil menggaruk tengukunya yang tidak gatal. Sera hanya bisa tersenyum pasrah. Tapi, apa yang ditunjukkan olehnya sangat berbanding terbalik dengan apa yang ada di batinnya. Terbukti bahwa Sera sedang mengutuk pemuda di depannya dengan seluruh makian yang ada.

"Aku tahu mungkin tiap orang mempunyai kemampuan beradaptasi yang berbeda satu sama lain. Tapi, bisakah Anda meluangkan waktu untuk membaca buku panduan atau sekedar *googling* agar mengetahui caranya? Ayolah! Anda masih muda!" Kata-kata itu sudah hampir keluar dari mulut Sera, ia masih cukup sabar kali ini.

"Baiklah. Boleh saya lihat ponselnya, Tuan? Saya akan membantu," kata Sera yang mencoba sesopan mungkin. Pemuda di depannya tersenyum, ia mengeluarkan ponsel dari sakunya dan memberikannya kepada Sera yang masih dalam posisi tetap tersenyum seikhlas yang ia bisa.

"Terlebih dahulu, cari gambar atau foto yang ingin Anda jadikan *wallpaper*. Dari semua gambar disini, mana yang ingin Anda pakai, Tuan?"

Sera menghadapkan ponsel itu ke pemuda di depannya. Jujur saja, ia sudah lelah tersenyum. Namun, demi *attitude* yang mesti dijaga Sera rela membiarkan pipinya terasa sakit karena terlalu lama tersenyum.

"Emm... yang ini saja," jawab pemuda itu. Ia menunjukkan salah satu foto yang menurutnya cukup *aesthetic*.

"Setelah itu, jika Anda sudah memilih foto yang ingin dijadikan *wallpaper*, Anda hanya perlu melakukan ini agar foto itu bisa menjadi *wallpaper* Anda." Sera menjelaskan setiap langkah untuk mengganti *wallpaper* itu. Pemuda di depannya mengangguk, tanda ia sudah mengerti. Sera masih saja tersenyum, dia mengembalikan ponsel itu pada pemiliknya.

"Baik, terima kasih sudah membantuku."

"Senang bisa membantu," jawab Sera. *Jangan pernah kembali*, hampir keluar dari mulutnya. Namun, "silahkan kembali jika perlu bantuan lainnya, Tuan." *Mulut sialan!*

Pemuda itu mengangguk lalu beranjak dari tempatnya. Sera yang melihat itu akhirnya bisa berhenti tersenyum. Ia memilih duduk di salah satu kursi yang tersedia. Meneguk air dari gelas sambil berharap bisa mengembalikan tenaganya. Namun, seakan dunia sedang tidak baik kepadanya pemuda itu kembali mendatangi *counter* sambil tersenyum kikuk.

"Permisi, bisakah kau membantuku lagi?" Sera berdiri. Baru saja dia senang karena bisa berhenti tersenyum namun ia kembali dipaksa untuk tersenyum agar *image* tempatnya bekerja terjaga. Sialan.

"Ada yang bisa saya bantu lagi, Tuan?"

Kali ini apa lagi yang ingin diketahuinya? Sera merasa ingin menangis. "Anda hidup dari zaman apa sih? Aku tidak habis pikir kalau Anda tidak bisa melakukan hal itu! Ini keterlaluhan! Ini sudah melewati batas! Ini sebuah dosa yang tidak bisa dimaafkan!"

"Baiklah Tuan, bisa saya pinjam lagi ponsel Anda?" Pemuda itu kembali menyodorkan ponselnya pada Sera.

"Bisa beritahu aku bagaimana caranya menelepon seseorang? Aku sangat bingung."

"Nomor siapa yang ingin Anda hubungi, Tuan?"

"Bagaimana jika nomor ponselmu saja? Aku baru saja membeli ponsel itu. Jadi, tak ada satupun kontak yang tersimpan disitu." Sera mengangguk. Ia mengetikkan beberapa digit nomor ponselnya.

"Jika Tuan sudah mengetik atau mencari kontak yang ingin Anda hubungi, Anda bisa menekan tombol yang ini, Tuan." Sera menunjukkan bahwa pemuda itu harus menekan tombol hijau dengan simbol telepon untuk menghubungi seseorang. Setelah menekan tombol itu, tak lama ponsel Sera berdering menandakan bahwa ponselnya mendapat sebuah panggilan.

"Ah, seperti itu rupanya. Baiklah, aku sudah paham. Terima kasih banyak... emm..."

"Sera. Nama saya Sera, Tuan"

"Terima kasih, Sera. Kau sudah banyak membantuku hari ini."

"Sama-sama, Tuan." Pemuda itu tersenyum hangat kepada Sera, dia mengambil ponselnya lalu pergi dari tempat itu.

"Kumohon, jangan kembali lagi!"

Sera benar-benar diuji kali ini.

"Ra, ada apa sampai Tuan Navriel mengunjungi *counter*-mu dua kali berturut-turut?" tanya Tania, teman dekat Sera.

"Tuan siapa? Aku tidak tahu."

"Astaga, pemuda yang mengunjungimu tadi. Kau lupa?"

"Pemuda yang gaptek itu? Ah! Dia menyebalkan sekali!" sungut Sera.

"Eh? Gaptek? Aku rasa kau salah, *Ra*. Kau serius tidak mengenalnya?"

"Dia memang gaptek, Tania. Ia tidak bisa mengganti wallpaper bahkan tidak bisa menelpon seseorang!"

"*Well*, kau harus tahu *Ra*. Orang yang kau bilang gaptek itu adalah CEO cabang perusahaan yang menaungi tempat kita bekerja sekarang. Dan aku yakin tuan Navriel tidak gagap akan teknologi, Sera." Sera terdiam. Pemuda *gaptek* itu CEO perusahaan? Wah! Kau menghancurkan kariermu karena sudah menghinanya dari belakang.

***Ting!***

Sebuah notifikasi masuk. Sera langsung mengambil ponselnya dan membaca pesan dari nomor tidak dikenal.

**+62 858 79XX XXXX**

***Halo, Manis. Terima kasih sudah membantu saya. Lain kali, senyumnya yang ikhlas ya. Kau tampak menggemaskan tadi. See you next time!***

Kubur Sera sampai tidak ada seorang pun yang tahu bahwa Sera pernah ada di dunia ini.