



YANG MUSTAHIL MENGAJUKAN TAGIHANNYA

FERDINANDO FREGA · GILLETTENARRATIVE · GILLETTEVATICANO

PENGANTAR

Saya ingat ayah mengajak kami makan siang setiap hari Minggu ketika saya masih kecil. Selalu ke restoran yang sama: Sala Bella. Pemiliknya seorang perempuan bertubuh besar, selalu tersenyum, selalu ramah menyambut. Makanannya enak. Lezat. Tak ada duanya.

Cukup sering atasannya ikut bergabung. Berdarah Friuli, tingginya hampir dua meter, beratnya jauh di atas seratus dua puluh kilogram, dianugerahi selera makan yang sehat. Ia berkendara turun dari Messina bersama keluarganya.

Di akhir santapan, tagihan datang. Ayah tidak pernah sekali pun bangkit dari kursinya untuk membayar. Ia cukup meninggalkan uang terlipat di dalam serbet, di atas piring yang telah kosong.

Saya tidak pernah melihat mereka membagi tagihan. Tidak pernah melihat pengaturan lain. Tidak pernah mendengar perdebatan soal itu.

Ia atasannya. Ayah saya adalah tenaga penjual.

Dan yang membayar adalah tenaga penjual.

Lalu pada suatu malam, ketika kami memasukkan mobil ke garasi, ia berkata kepada saya:

“Kau selalu melihat ayah membayar. Selalu melihat ayah yang pertama merogoh uang. Karena itu kau mengira ayahlah yang membayar tagihan. Bukan ayah.”

Saya tidak mengerti.

Butuh sebulan bagi saya.

Suatu hari Minggu, di meja yang sama, atasan itu mengeluarkan buku catatan dari saku dalamnya dan mulai menulis sementara ayah berbicara.

Siapa yang membuka toko baru. Siapa yang menutup. Siapa yang terlambat membayar faktur. Anak siapa yang telah mengambil alih usaha keluarga. Siapa yang masih memajang produk pesaing di etalase.

Tidak ada yang memperhatikan saya, sebab saya masih anak-anak, dan anak-anak tidak dihitung di meja makan.

Senin pagi catatan itu berangkat ke Milan dengan tanda tangan sang atasan.

Ayah membayar makan malam. Atasan membayar segala sesuatu yang lain.

Dua puluh tahun tanpa satu pun surat peringatan. Tanpa satu pun catatan disiplin. Dan yang terpenting, tanpa satu pun kenaikan gaji yang ditolak.

Ayah saya bisa dianggap salah satu dari tiga orang dengan bayaran tertinggi di Gillette Italia, tepat setelah direktur utama dan direktur penjualan. Bukan karena ia menjual lebih banyak dari siapa pun. Melainkan karena tidak ada orang lain yang memiliki nilai tambah itu: kisah-kisah yang terbuka setiap hari di hadapan para pelanggan.

Tagihan selalu dibayar oleh seseorang yang tidak duduk di meja itu.

Ingatlah kalimat itu. Anda akan memerlukannya di akhir.

BAGIAN I

Mengapa pengantar sepanjang ini?

Untuk menjelaskan apa yang terjadi hari ini. Dan apa yang saya kisahkan, dengan harapan suatu hari hal itu benar-benar terjadi. Dalam waktu dekat atau jauh kemudian, saya tidak tahu.

Itu sore hari Minggu di pertengahan Agustus. Panas membakar. Udara kering. Suhu jenis itu yang justru terasa lebih membara karena kelembapannya begitu sedikit.

Pendingin ruangan bekerja keras dan istri saya, seperti biasa, mengingatkan agar mematikannya, sebab tagihan listrik sudah cukup asin tanpa perlu ditambahi garam.

Sekitar pukul setengah tujuh petang. Saya sedang berbaring di kursi berlengan merah ketika ponsel berdering.

Kode negaranya +1. Amerika Serikat. Siapa gerangan yang menelepon saya dari Amerika pada jam segini, padahal di sana mestinya masih waktu makan siang?

Saya menjawab.

“Halo?”

“Halo?”

Suara yang tenang. Dalam. Sedikit serak dari tenggorokan.

“Saya ingin berbicara dengan Ferdinando.”

“Saya sendiri. Dengan siapa saya berbicara?”

“Ini Robert. Selamat petang. Orang Amerika dengan nama keluarga Prancis.”

Saya tertawa.

“Terima kasih atas teleponnya, tetapi sejujurnya, siapa pun yang menyusun lelucon ini layak diberi pujian. Saya termakan seluruhnya. Meski, sekarang saya pikirkan, Anda menelepon saya dari nomor Amerika sementara Anda duduk di Roma?”

“Ya. Ini ponsel pribadi saya. Saya tidak memakai saluran resmi mana pun, sebab ini bukan komunikasi kelembagaan. Ini salah satu dari sedikit hak istimewa yang masih diizinkan bagi saya. Jika Anda ragu, saya berikan nomor sentral Vatikan dan Anda bisa memastikannya.”

“Tidak. Tidak apa-apa. Silakan lanjutkan.”

Saya skeptis. Curiga. Berhati-hati. Tetapi saya tidak ingin menutup telepon. Bersikap kasar tidak pernah menjadi bagian dari watak saya. Sebaliknya saya menaikkan sistem pendeteksi ancaman dalam diri saya ke tingkat tertinggi dan mencoba memahami di mana persisnya saya mendarat.

“Katakanlah, Yang Mulia. Apa yang bisa saya lakukan untuk Anda hari ini?”

“Kita bisa memanggil nama depan saja, Nando. Usia kita tidak terpaut jauh.”

“Benar. Kita hanya terpaut dalam peran. Anda Nomor Dua di Gereja Katolik. Saya yang terakhir dari para juru tulis.”

“Mengapa Nomor Dua? Saya berkesan bahwa saya Nomor Satu.”

“Maafkan bila ini terdengar tidak nyaman. Nomor Satu adalah dia yang membangun semuanya: Yesus. Bekas rekan kerja saya di Gillette. Satu-satunya yang tahu persis apa yang sedang ia kerjakan. Karena ia tidak dapat mengangkat para direktur utamanya secara terbuka, ia menciptakan gelar Paus dan memberi Anda kebebasan untuk mengisinya dengan cara Anda sendiri.”

Ia tertawa terbahak.

“Sekarang saya paham,” katanya, “mengapa setiap koridor di rumah saya bergema dengan pertanyaan yang sama: sudah lihat Gillette Narrative hari ini, apa yang ditulis rekan itu sekarang?”

Saya tidak kesulitan mengimbangi iramanya. Penjual yang baik mengenali sebuah permainan begitu permainan itu dimulai. Tetapi ia pun cukup cerdas untuk mengenalinya, dan segera menyesuaikan diri.

“Anda tahu saya menelepon dari nomor yang terhubung ke rekening bank Amerika saya? Beberapa waktu lalu saya menelepon bank itu langsung dan mereka menutup telepon, karena mengira itu lelucon.”

“Ya, Yang Mulia.”

“Tidak, Nando. Tolong. Panggil saya Robert. Setidaknya secara pribadi. Tanpa protokol. Hidup jadi lebih mudah.”

“Kalau begitu, Robert, Anda memilih bank yang salah. Dalam posisi Anda, merekalah yang seharusnya datang kepada Anda. Bahkan membuka kantor cabang di dalam Kota Vatikan semestinya dianggap nyaris wajib. Prestisianya saja sudah cukup membenarkannya. Peluang yang bahkan tidak berani diperdebatkan oleh bankir serius mana pun.”

“Anda benar. Tetapi ekonomi bukan bidang saya. Dan panggilan telepon ini bersifat penjajakan. Persis seperti surat yang Anda kirimkan kepada saya. Pada akhirnya kita mengerjakan pekerjaan yang sama.”

“Yaitu?”

“Kita berdua sedang berusaha memahami sesama manusia.”

BAGIAN II

“Tahukah Anda, Nando, saya sudah membaca semua kisah yang Anda tulis tentang Gillette Vatikan Anda. Pertanyaan pertama saya begini.”

Mengapa dua puluh dua bahasa? Dua puluh dua dunia? Bahkan di tempat-tempat di mana Gereja praktis berada di pinggiran. Ambil India.

“Karena ada aturan pasar yang tidak pernah benar-benar Anda terapkan.

Konsumen bukan pelanggan. Pelanggan adalah orang yang sudah membeli dari Anda. Konsumen adalah orang yang masih mungkin membeli.

Anda menghitung pelanggan. Yang dibaptis. Umat yang taat beribadah. Yang terdaftar. Dan Anda melupakan semua yang lain.

Pasar tidak dimenangkan di tempat Anda sudah kuat. Pasar dimenangkan di tempat Anda tidak hadir dan tidak seorang pun menduga Anda akan datang.

Dua puluh dua bahasa bukan dua puluh dua terjemahan. Itu dua puluh dua pintu yang terbuka.”

“Tunggu sebentar. Apakah Anda mengatakan iman adalah produk, dan orang berpindah agama seperti berpindah merek pasta gigi?”

“Saya mengatakan bahwa orang bergerak. Dan jika pernyataan itu menyinggung Anda, lihatlah apa yang terjadi pada keuskupan-keuskupan Anda di seluruh Amerika Latin selama tiga puluh tahun terakhir, lalu katakan kepada saya siapa yang menggerakkan mereka.

Artinya saya menyimpan hak untuk melakukan uji tuntas yang serius sebelum memberi Anda satu angka pun. Saya tidak menjanjikan imbal hasil yang belum saya verifikasi. Itu yang dilakukan para konsultan. Dan konsultan tetap mengirim tagihannya.

Yang bisa saya katakan sekarang juga adalah ini. Pemasaran Anda — karena ya, Anda melakukan pemasaran, dan melakukannya dengan buruk — sudah usang dua puluh tahun lalu. Tidak ada lagi yang mengumpulkan pengikut lewat kampanye. Di industri mana pun.

Satu hal yang berhasil. Menjadi gerak-gerik yang dilakukan seseorang sebelum ia memutuskan untuk melakukannya.

Maka tinggal satu pertanyaan. Dan itu untuk Anda.”

“Silakan.”

“Anda ingin dikenang sebagai Paus dalam sejarah? Atau sebagai Paus yang membuat sejarah?”

“Keduanya terdengar mirip.”

“Jaraknya sejauh dua dunia. Dan jawabannya sepenuhnya bergantung pada Anda.”

EPILOG

“Baiklah,” katanya, “terima kasih atas waktu Anda, atas kesediaan Anda, dan di atas segalanya atas perhatian Anda.

Saya harus mengatakan sesuatu. Saya berbicara kepada Anda bukan semata sebagai kepada seorang pencerita. Bukan sebagai kepada sosiolog. Bukan kepada penulis. Bukan kepada ekonom. Saya berbicara kepada Anda sebagai kepada seorang ahli strategi sistem.

Saya menyimpan hak untuk mengambil keputusan dan memberi tahu Anda secara resmi apa yang saya pikirkan.”

Lalu ia terdiam sejenak.

“Ada satu pertanyaan yang ingin saya ajukan, Nando. Semua ini. Dua puluh dua bahasa. Uji tuntas. Selebar kertas di dalam bungkus silet. Siapa yang membayarnya?”

Dan tiba-tiba saya kembali berada di sebuah garasi pada tahun 1975, berdiri di samping seorang lelaki yang baru saja membayar makan malam yang sebenarnya tidak ia bayar.

“Robert. Yang membayar selalu rakyat. Selalu orang-orang yang sama. Anda menyebutnya persembahan. Kami menyebutnya harga eceran. Tetapi tangan yang terbuka itu tangan yang sama.

Perbedaannya tidak pernah pada siapa yang membayar. Perbedaannya pada seberapa banyak uang itu kembali dalam bentuk sesuatu yang berguna, dan seberapa banyak yang tersangkut, memberi makan orang-orang yang dibayar terlalu mahal untuk menghasilkan terlalu sedikit.

Ayah saya membayar makan malam dan tidak membayar apa pun. Karena apa yang ia berikan lebih berharga daripada apa yang ia keluarkan.

Sekarang giliran Anda memutuskan di sisi meja yang mana Anda duduk.”

“Adakah yang ingin Anda tanyakan kepada saya?” katanya.

“Ada. Jagalah diri Anda. Perhatikan di mana Anda berada. Itu tempat terindah di dunia. Bukan yang teraman. Bahaya datang dari dalam. Dan bahaya itu justru tak terlihat ketika Anda mencoba membongkar apa yang belum Anda pahami.

Dan satu hal lagi, Yang Mulia. Terima kasih.”

TERPUJILAH YESUS KRISTUS.

Kami tidak menjual buku. Kami membangun hubungan.

Ferdinando