

OPTIMALISASI KINERJA DEPARTEMEN SALES DAN MERCHANDISER MELALUI ETOS KERJA ISLAMI PT FRISIAN FLAG

¹Robbi Zidni Ilma, ²Agung Ismail

^{1,2}Universitas Teknologi Digital Bandung

Email: robbizidni@digitechuniversity.ac.id, agung10122283@digitechuniversity.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi kinerja *Sales* dan *Merchandiser* melalui penerapan etos kerja Islami di PT Frisian Flag Indonesia. Persaingan industri FMCG dalam praktiknya masih ditemukan beberapa tantangan bagi *stakeholder* perusahaan untuk bisa berkinerja baik seiring dengan penerapan etos kerja islami yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etos kerja Islami yang meliputi amanah, jujur, disiplin, tanggung jawab, dan kerja keras dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Masalah besar yang ditemukan pada penelitian ini adalah pihak perusahaan belum mengakomodir permasalahan yang dihadapi dalam mencapai target bagi tim *Merchandiser*, sehingga keadaan memaksa beberapa pihak untuk mencederai penerapan etos kerja islami. Pada akhirnya disarankan bahwa untuk mengoptimalisasi kinerja sesuai dengan penerapan etos kerja islami, perlu ada penyesuaian SOP atau KPI yang mengakomodir permasalahan yang terjadi di lapangan yang berhubungan dengan pihak ketiga.

Kata Kunci: Etos Kerja Islami; Kinerja Karyawan; Industri FMCG; Sales dan Merchandiser; Optimalisasi Kinerja

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance optimization of Sales and Merchandiser teams through the application of an Islamic work ethos at PT Frisian Flag Indonesia. In practice, the competitive landscape of the FMCG industry still poses several challenges for corporate stakeholders striving to achieve optimal performance alongside the sound implementation of an Islamic work ethos. Utilizing a qualitative approach, data was collected through observations and interviews. The findings indicate that implementing an Islamic work ethos—encompassing trustworthiness, honesty, discipline, responsibility, and hard work—contributes positively to enhancing employee performance. However, a major issue identified is that the company has not adequately addressed the target-achievement hurdles faced by the Merchandiser team, inadvertently forcing certain parties to compromise their Islamic work ethos. Consequently, to optimize performance in alignment with Islamic values, adjusting SOPs or KPIs to accommodate field-level challenges involving third parties is highly recommended.

Keywords: Islamic Work Ethics; Employee Performance; FMCG Industry; Sales and Merchandiser; Performance Optimization

1. PENDAHULUAN

Dalam Industri Fast Moving Consumer Goods (FMCG) pada tahun 2021 mengalami percepatan transformasi akibat perubahan perilaku belanja konsumen dan meningkatnya kompetisi antar merek. Menurut (Narayanan, 2021), keberhasilan perusahaan FMCG ditentukan oleh kemampuan mengeksekusi distribusi yang cepat, memastikan ketersediaan produk di pasar, serta menjaga visibilitas merek di rak-rak penjualan. Industri ini menuntut kecepatan rotasi stok, kontrol rantai pasok yang efisien, serta peran tenaga lapangan yang mampu menjaga keteraturan display di toko modern maupun tradisional. Kondisi tersebut menjadikan kualitas kerja merchandiser dan sales sebagai faktor kritis dalam mempertahankan daya saing perusahaan FMCG.

PT Frisian Flag Indonesia (FFI) sebagai perusahaan susu terbesar di Indonesia terus memperkuat strategi pemasaran dan distribusinya untuk menjaga posisi pasar di tengah dinamika industri FMCG. Pada tahun 2021, (Drucker & Maciariello, 2021) menekankan bahwa perusahaan yang bergerak di sektor kebutuhan cepat harus mengoptimalkan tenaga lapangan untuk memastikan implementasi strategi penjualan berjalan sesuai standar. Dengan portofolio produk yang luas, FFI sangat bergantung pada kemampuan tim lapangan dalam menjaga ketersediaan produk, memastikan eksekusi planogram, serta mengamati perubahan perilaku konsumen di titik penjualan. Hal ini membuat kualitas kinerja sales merchandiser menjadi elemen penting dalam keberhasilan operasional FFI.

Peran sales dan merchandiser dalam industri FMCG sangat penting karena mereka merupakan ujung tombak perusahaan dalam menjaga ketersediaan produk, penataan display, eksekusi promosi, serta hubungan dengan toko. Menurut (Johnston & Marshall, 2021), kinerja tenaga penjualan dipengaruhi oleh disiplin kerja, kemampuan teknis, efektivitas komunikasi dengan pelanggan, dan kepatuhan terhadap SOP operasional. Namun, di lapangan sering muncul kendala seperti ketidaktepatan laporan, display yang tidak sesuai standar, keterlambatan kunjungan, dan lemahnya koordinasi dengan pihak toko. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh strategi pemasaran, tetapi juga oleh efektivitas kerja sales dan merchandiser dalam menjalankan tugas harian secara konsisten.

Masalah kinerja pada sales dan merchandiser seperti kurangnya kedisiplinan, rendahnya rasa tanggung jawab, serta minimnya inisiatif dapat ditinjau melalui perspektif etos kerja Islami. Menurut (Al-Qaradawi, 2020), etos kerja Islami menekankan nilai amanah, kejujuran, kerja keras (ijtihad), profesionalisme, dan ihsan dalam setiap aktivitas pekerjaan. Apabila nilai-nilai tersebut belum tertanam dengan baik, maka perilaku kerja kurang produktif seperti keterlambatan tugas, laporan tidak akurat, hingga lemahnya komitmen dapat muncul. Dengan penerapan etos kerja Islami, diharapkan merchandiser memiliki motivasi intrinsik untuk bekerja dengan lebih disiplin, bertanggung jawab, serta berintegritas sehingga kinerjanya meningkat.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islami di tempat kerja mampu meningkatkan motivasi intrinsik, loyalitas, dan produktivitas karyawan. Namun, penerapannya masih belum optimal di banyak perusahaan, terutama di departemen yang berorientasi pada target seperti sales dan merchandising. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih dalam bagaimana etos kerja Islami dapat dioptimalkan dalam meningkatkan kinerja kedua departemen tersebut, sehingga tidak hanya memberikan dampak positif bagi perusahaan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih berintegritas dan bermakna.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada “Optimalisasi Kinerja Departemen Sales dan Merchandiser Melalui Etos Kerja Islami”, yang bertujuan untuk memahami sejauh mana penerapan etos kerja Islami dapat memengaruhi dan meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan dengan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan spiritual.

Kelebihan dalam kinerja departemen Sales dan Merchandiser melalui etos kerja Islami dari perusahaan Frisian Flag merupakan langkah strategis untuk meningkatkan produktivitas sekaligus membangun budaya kerja yang berintegritas di PT Frisian Flag Indonesia. Penerapan nilai-nilai Islami seperti kejujuran, amanah, disiplin, tanggung jawab, dan kerja keras terbukti mampu meningkatkan motivasi, kedisiplinan, serta kerjasama antar tim. Dengan etos kerja Islami, karyawan tidak hanya berorientasi pada pencapaian target penjualan, tetapi juga menumbuhkan kesadaran spiritual bahwa bekerja merupakan bentuk ibadah dan tanggung jawab moral.

Namun demikian, upaya optimalisasi ini masih menghadapi beberapa hambatan seperti kurangnya pemahaman karyawan terhadap nilai-nilai Islami, budaya kerja yang masih berorientasi pada target material, serta minimnya pembinaan berkelanjutan dari manajemen. Oleh karena itu, dukungan perusahaan dalam bentuk pelatihan, pembinaan karakter, dan teladan dari pimpinan sangat diperlukan agar penerapan etos kerja Islami dapat berjalan konsisten dan memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja, loyalitas, serta citra perusahaan secara keseluruhan. Indikator etos kerja Islami yang digunakan sebagai pedoman wawancara dalam penelitian ini adalah Amanah dan Tanggung Jawab menurut (Tasmara, 2020), amanah dalam etos kerja Islami tercermin dari sikap tanggung jawab individu dalam melaksanakan tugas secara sungguh-sungguh, menjaga kepercayaan yang diberikan, serta menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan komitmen dan aturan yang berlaku.

Sejalan dengan itu, (Al-Qaradawi, 2020) menegaskan bahwa amanah merupakan fondasi utama dalam bekerja, di mana setiap pekerja wajib menjalankan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab karena pekerjaan dipandang sebagai bentuk ibadah dan pertanggungjawaban moral. Kejujuran menurut (Al-Ghazali, 2019), kejujuran dalam bekerja merupakan kesesuaian antara perkataan, perbuatan, dan niat, yang menjadi dasar terciptanya kepercayaan serta keberkahan dalam aktivitas kerja. Selanjutnya, (Tasmara, 2020) menyatakan bahwa kejujuran dalam etos kerja Islami ditunjukkan melalui sikap transparan, tidak melakukan kecurangan, serta berkomitmen menyampaikan informasi yang benar dalam setiap aktivitas pekerjaan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengkaji optimalisasi kinerja Departemen Sales dan Merchandiser melalui penerapan etos kerja Islami, dengan menelusuri pengalaman, pandangan, serta persepsi para pihak yang terlibat secara langsung dalam aktivitas tersebut. Menurut (John W. Creswell, 2020), penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari individu atau kelompok terkait suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian melibatkan pengumpulan data di lingkungan alami partisipan, analisis data secara induktif, serta interpretasi makna dari data yang diperoleh. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap pengalaman, pandangan, dan perilaku manusia dalam konteks tertentu.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang mengacu pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2021). Model analisis ini menekankan bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif tidak dilakukan secara linier, melainkan berlangsung secara interaktif dan terus-menerus hingga data yang diperoleh dianggap jenuh atau tidak ditemukan informasi baru. Dalam model ini, terdapat tiga tahapan utama yang saling berkaitan, yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification). Ketiga tahapan tersebut dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian berlangsung, mulai dari pengumpulan data hingga tahap akhir analisis.

Tahap akhir dilakukan pengujian keabsahan data menggunakan teknik Triangulasi (Miles, Huberman, dan Saldana, 2021). Adapun teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi Teknik, dimana peneliti memperoleh data dari dua orang informan yang memiliki posisi dan peran yang berbeda dalam perusahaan, yaitu Team Leader Sales, Sales, dan Merchandiser di PT Frisian Flag Indonesia, serta peneliti (Penulis kedua) sendiri melakukan observasi secara langsung.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 GAMBARAN UMUM HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi kinerja departemen sales dan merchandiser melalui penerapan etos kerja Islami di PT Frisian Flag Indonesia. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan Team Leader Sales dan Merchandiser.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara penerapan nilai-nilai etos kerja Islami dengan peningkatan kinerja tim, baik dari segi pencapaian target maupun kualitas kerja di lapangan.

Tabel 1.1 Profil Informan

NO	NAMA	USIA	JABATAN	LAMA KERJA
1	Rizki Ginanjar	29 thn	Team Leader <i>Merchandiser</i>	6 tahun
2	Citra	33 thn	Team Leader <i>Sales</i>	9 tahun

Tabel 1.2 Pertanyaan 1 .(Amanah)

1.	Bagaimana team bapak memaknai amanah dalam menjalankan tugas sebagai Tim <i>sales/merchandiser</i> ?
Rizki	Tim saya tentunya memaknai amanah sebagai kepercayaan atau suatu bentuk tanggung jawab yang harus dijaga melalui kejujuran dan konsistensi dalam bekerja. Sebagai tim <i>merchandiser</i> kami harus memastikan setiap aktivitas dilapangan mulai dari <i>availability stock</i> , eksekusi <i>display/planogram</i> hingga laporan yang dilakukan sesuai kondisi yang sebenarnya, bagi kami amanah bukan hanya sekedar menyelesaikan tugas, akan tetapi juga menjaga kepercayaan perusahaan melalui <i>output</i> kerja yang bisa dipertanggungjawabkan
Citra	Bagi tim <i>sales</i> , amanah dimaknai sebagai tanggung jawab untuk melaksanakan setiap tugas dan kepercayaan yang diberikan perusahaan dengan penuh kejujuran, disiplin, dan komitmen. Amanah tidak hanya berarti mencapai target penjualan, tetapi juga menjalankan proses kerja sesuai aturan yang berlaku, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, serta memberikan laporan yang akurat tanpa manipulasi data. Dengan memegang prinsip amanah, tim <i>sales</i> berupaya menjaga kepercayaan perusahaan, pelanggan, dan rekan kerja sehingga pekerjaan dapat berjalan secara profesional dan memberikan hasil yang optimal. sebagai team <i>sales</i> yang pertama Tidak cheating/melakukan <i>Froud</i> menjaga tanggung jawab Kepada Team & Mengevaluasi Hasil Kalo misalkan ada <i>Froud</i> itu saya akan review & punsihment

Tabel 1.3 Pertanyaan 2 (Kejujuran)

2.	Bagaimana bentuk kejujuran Tim Bapak terapkan dalam bekerja?
Rizki	Bentuk kejujuran yang kami terapkan yaitu menyampaikan hasil data dan kondisi lapangan apa adanya, membuat laporan yang spesifik, tidak memanipulasi hasil kerja serta terbuka terhadap segala kendala atau hambatan yang terjadi
Citra	Kejujuran dalam bekerja kami terapkan dengan menyampaikan laporan penjualan, kunjungan toko, dan kondisi pasar sesuai fakta di lapangan tanpa mengubah atau memanipulasi data. Kami juga jujur dalam penggunaan fasilitas dan biaya operasional perusahaan, serta terbuka kepada atasan apabila terdapat kendala, kesalahan, atau target yang belum tercapai. Selain itu, kami memberikan informasi produk kepada pelanggan sesuai kondisi yang sebenarnya tanpa melebih-lebihkan. Dengan menerapkan kejujuran, kepercayaan perusahaan, pelanggan, dan rekan kerja dapat terjaga dengan baik

Tabel 1.4 Pertanyaan 3 (Kerja Sama)

3.	Bagaimana bentuk kerja sama dan komunikasi antara <i>sales</i> dan <i>merchandiser</i> dalam mendukung kinerja tim?
Citra	Kerja sama antara <i>sales</i> dan <i>merchandiser</i> dilakukan melalui komunikasi yang rutin dan terbuka mengenai kondisi toko, stok produk, kebutuhan pelanggan, serta pencapaian target penjualan. Sales berperan dalam membangun hubungan dengan pelanggan dan memperoleh <i>order</i> , sedangkan <i>merchandiser</i> memastikan ketersediaan produk, penataan <i>display</i> , dan pelaksanaan program promosi di toko. Melalui koordinasi yang baik, saling membantu di lapangan, serta berbagi informasi secara cepat dan akurat, kedua pihak dapat bekerja lebih efektif dalam meningkatkan penjualan dan mencapai target perusahaan
Rizki	Komunikasi saat Online melakukan Interaksi Di WA Grup menyampaikan Barang, kekosongan barang supaya bisa di <i>order</i> Komunikasi <i>Offline</i> berkoordinasi Dengan Team untuk kebutuhan <i>Stock/Buffer</i> yang ada di Store dengan Menghabiskan barang yang ada di distributor

Tabel 1.5 Pertanyaan 4 (Pencapaian Target)

4.	Bagaimana menilai kinerja kerja dalam mencapai target dan menjalankan tugas sehari-hari?
Citra	Beberapa point untuk menjalankan tugas & Achievement 1. Monitoring daily setiap hari nya 2. Analisa Team Setiap Weekly nya 3. Reviw team Dalam menjalankan Target & Actual setiap harinya
Rizki	Terkait pencapaian target disini saya selaku Team Leader <i>Menchardiser</i> sendiri kebetulan ranahnya dari sisi performance team dan report yang dikerjakan oleh <i>Menchardise</i> itu sendiri berbeda dengan <i>salesman</i> yang tolak ukur target nya dilihat dari sisi sales/penjualan, yang saya lakukan untuk mencapai target adalah yang pertama itu membangun komunikasi yg baik dan 2 arah dengan semua <i>Menchardise</i> , yang kedua mengarahkan <i>Menchardise</i> agar bisa mencapai target tersebut dengan cara memonitoring baik <i>daily</i> , <i>weekly</i> ataupun <i>monthly</i> , dan yang terakhir saya selali <i>share</i> tiap achievement yang sudah didapat oleh team tiap bulannya dan memberikan apresiasi berupa hadiah atau bonus terhadap tim

	<i>Menchardise</i> Bagian kedua tidak mencapai target atau kpi baik personal md atau secara tim tidak tercapai itu biasanya karena ada tuntutan dari head office semisal contohnya di perusahaan kami head office memuntut agar idx osa di store itu mencapai minimum 95% di tiap closing akhir bulan sehingga tersebut menyebabkan inkonsisten atau bahkan tidak fokusnya md ketika pengerjaan report Bagian kedua tidak mencapai target atau KPI baik <i>personal merchandiser</i> atau secara tim tidak tercapai itu biasanya karena ada tuntutan dari <i>head office</i> semisal contohnya di perusahaan kami <i>head office</i> memuntut agar kelengkapan produk di <i>store</i> itu mencapai minimum 95% di tiap <i>closing</i> akhir bulan sehingga tersebut menyebabkan inkonsisten atau bahkan tidak fokusnya <i>merchandiser</i> ketika pengerjaan <i>report</i>
--	---

3.1.1 Penerapan Etos Kerja Islami

Pemilihan informan berdasarkan keterkaitannya dengan topik penelitian dan kemampuan memberikan informasi yang relevan mengenai optimalisasi kinerja departemen sales dan merchandiser melalui etos kerja Islami di PT Frisian Flag.

a. Amanah dalam Pelaksanaan Tugas

Berdasarkan hasil wawancara, Kedua informan menyatakan bahwa amanah dimaknai sebagai tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Amanah tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target, tetapi juga menjaga kepercayaan perusahaan dan pihak toko. Sebagaimana disampaikan oleh dua informan Team Leader sales dan merchandiser

Menurut informan Team Leader sales dan merchandiser mengatakan “Kami menganggap target dan tugas dari perusahaan itu sebagai amanah. Jadi bukan hanya sekadar kerja cari angka dan kelengkapan produk di toko , tapi menjaga kepercayaan perusahaan dan pihak toko”.

Implementasi nilai amanah tercermin dalam kedisiplinan kerja, pelaksanaan kunjungan sesuai rute, serta tanggung jawab dalam menjaga ketersediaan dan penataan produk di outlet, yang dimana berdasarkan hasil observasi peneliti hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh para informan.

b. Kejujuran dalam Bekerja

Kejujuran menjadi prinsip utama dalam pelaksanaan tugas tim sales dan merchandiser. Hasil observasi yang diperoleh oleh peneliti, juga kedua informan menegaskan bahwa seluruh laporan harus sesuai dengan kondisi di lapangan.

Menurut informan Team Leader sales dan merchandiser mengatakan “Saya lebih menghargai anggota tim yang jujur mengakui target belum tercapai daripada yang memanipulasi data.”

Selain itu, kejujuran juga diterapkan dalam komunikasi dengan pelanggan serta dalam penggunaan program promosi. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi menjadi bagian dari budaya kerja yang ditekankan oleh Leader.

3.1.2 Kinerja Sales dan Merchandiser

a. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja dilakukan berdasarkan beberapa indikator utama, yaitu pencapaian target penjualan, kelengkapan display produk, serta kedisiplinan dalam pelaporan administrasi.

Menurut informan Team Leader sales dan merchandiser mengatakan Informan menyatakan:

“Kami memang fokus pada target, tapi kami juga melihat prosesnya. Kalau usahanya maksimal, biasanya hasil akan mengikuti.”

Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses kerja baik. Poin yg pertama terkait pencapaian target disini kami selaku Team Leader sales dan merchandiser sendiri kebetulan ranahnya dari sisi performance team dan report yang dikerjakan oleh merchandiser itu sendiri berbeda dengan sales yang tolak ukur target nya dilihat dari sisi sales/penjualan, yang kedua informan lakukan untuk mencapai target adalah yg pertama itu membangun komunikasi yang baik dan dua arah dengan semua merchandiser dan sales, dan kedua mengarahkan Merchandiser dan Sales agar bisa mencapai target tersebut dengan cara memonitoring baik daily, weekly ataupun monthly, serta yang terakhir selalu share tiap achievement yang sudah didapat oleh team tiap bulannya dan memberikan apresiasi berupa hadiah atau bonus terhadap team merchandiser dan sales.

Jawaban yang disampaikan para informan tersebut sesuai dengan apa yang didapat oleh peneliti saat melakukan observasi, hanya saja peneliti mendapat informasi tambahan, jika tidak mencapai target atau KPI baik personal merchandiser dan Sales atau secara tim tidak tercapai itu biasanya karena ada tuntutan dari head office semisal contohnya di perusahaan kami head office menuntut agar OSA (On Shelf Availability) di store itu mencapai minimum 95% di tiap closing akhir bulan sehingga merchandiser dan Sales bisa melakukan segala cara untuk mencapai hal tersebut, entah itu cheating atau mengada-ada barang yang seharusnya OSA, padahal OSA sering mengalami kendala karena permasalahan pihak eksternal (Distributor) dalam mendistribusikan stok, dan hal tersebut menyebabkan inkonsisten atau bahkan tidak fokusnya merchandiser dan Sales ketika pengerjaan report. Hal tersebut harus dilakukan karena berkaitan dengan KPI atau nominal value rupiah yang akan didapat oleh merchandiser, jika hal tersebut tidak dilakukan maka KPI tidak akan tercapai dan insentif tidak akan full atau bahkan nol. Terhadap merchandiser dan Sales sendiri dampaknya memang positif walaupun cara ini bisa dibilang menyalahi aturan atau SOP karena hal ini dilakukan juga untuk performance merchandiser dan Sales itu sendiri, SOP yang menyatakan bahwa merchandiser dan Sales akan direview setiap 3 bulan sekali apabila mereka tidak mencapai target, sedangkan untuk produknya tidak ada, hanya mungkin spesifik untuk distributor atau HO karena secara report barangnya ada padahal aktual dilapangan tidak ada atau kosong.

b. Kerja Sama dan Komunikasi Tim

Kerja sama antara sales dan merchandiser dilakukan melalui briefing rutin dan evaluasi berkala. Sales berperan dalam pencapaian order, sedangkan merchandiser bertanggung jawab dalam penataan produk. “Sales mencari order, merchandiser memastikan produk tertata dan menarik. Kalau dua-duanya jalan, penjualan pasti naik.” Komunikasi yang baik antar anggota tim menjadi faktor penting dalam mendukung pencapaian target perusahaan. Tercermin seperti apa yang didapat oleh peneliti dalam melakukan observasi, yang dimana dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, komunikasi yang efektif membantu menciptakan kesamaan pemahaman mengenai tugas, target, dan tanggung jawab masing-masing anggota tim. Seorang Team Leader memiliki peran penting dalam memastikan informasi dari perusahaan dapat tersampaikan dengan jelas kepada seluruh sales dan merchandiser. Melalui komunikasi yang terbuka, setiap anggota tim dapat memahami prioritas pekerjaan, standar operasional yang harus dijalankan, serta strategi yang perlu dilakukan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

Selain sebagai sarana penyampaian informasi, komunikasi juga berfungsi sebagai media untuk memberikan arahan, motivasi, dan evaluasi kepada anggota tim. Team Leader perlu membangun komunikasi dua arah sehingga sales dan merchandiser merasa nyaman untuk menyampaikan kendala, masukan, maupun kondisi yang mereka hadapi di lapangan. Dengan adanya komunikasi yang baik, berbagai permasalahan yang berpotensi menghambat pencapaian

target dapat segera diidentifikasi dan dicarikan solusi bersama. Hal ini juga dapat meningkatkan rasa percaya, kerja sama, dan kekompakan antar anggota tim dalam menjalankan tugasnya.

Lebih lanjut, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan semangat kerja dan kinerja karyawan. Team Leader tidak hanya bertugas memberikan instruksi, tetapi juga memberikan dukungan, apresiasi, serta motivasi kepada sales dan merchandiser agar tetap fokus dalam mencapai target. Pemberian masukan yang membangun dan evaluasi secara berkala dapat membantu anggota tim memahami kelebihan dan kekurangan dalam pekerjaannya. Dengan demikian, komunikasi yang baik mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan produktivitas tim, serta mendukung tercapainya target perusahaan secara optimal.

Ada konsekuensi yang diberikan perusahaan apabila target sales dan merchandiser tidak tercapai akibat kurangnya komunikasi dan koordinasi dalam tim. Berdasarkan hasil wawancara, sales dan merchandiser yang tidak mampu mencapai target akan menjalani proses review atau evaluasi kinerja oleh atasan. Evaluasi tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab tidak tercapainya target, baik yang berasal dari faktor individu maupun faktor kerja sama tim. Dalam proses review, perusahaan akan menilai tingkat pencapaian target, kedisiplinan kerja, kualitas pelaporan, serta kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Selain dilakukan evaluasi, perusahaan juga memberikan peringatan kepada sales dan merchandiser yang menunjukkan kinerja di bawah standar. Peringatan tersebut diberikan secara bertahap sesuai dengan kebijakan perusahaan, mulai dari teguran lisan hingga peringatan tertulis apabila permasalahan terus berulang. Tujuan pemberian peringatan bukan semata-mata sebagai bentuk hukuman, melainkan sebagai upaya pembinaan agar karyawan dapat memperbaiki kinerjanya dan lebih memahami pentingnya komunikasi serta koordinasi dalam mencapai target perusahaan.

Lebih lanjut, kurangnya komunikasi antar anggota tim dapat menghambat pelaksanaan tugas di lapangan, seperti keterlambatan penyampaian informasi terkait stok produk, program promosi, kondisi outlet, maupun kendala yang dihadapi sales dan merchandiser. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya efektivitas kerja tim dan berpotensi menyebabkan target perusahaan tidak tercapai. Oleh karena itu, Team Leader memiliki peran penting dalam membangun komunikasi yang efektif, memberikan arahan yang jelas, serta memastikan seluruh anggota tim saling berkoordinasi dengan baik agar tujuan dan target perusahaan dapat tercapai secara optimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Frisian Flag Indonesia, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan etos kerja Islami yang meliputi nilai amanah dan kejujuran telah berjalan dengan baik dalam aktivitas kerja harian tim sales dan merchandiser. Nilai amanah tercermin dalam tanggung jawab terhadap tugas, kedisiplinan kerja, serta komitmen dalam mencapai target. Aspek nilai kejujuran tercermin dalam transparansi laporan, komunikasi dengan pelanggan, serta integritas dalam menjalankan tugas. Kerja sama dan komunikasi yang baik antara sales dan merchandiser menjadi faktor pendukung utama dalam pencapaian kinerja. Penerapan etos kerja Islami terbukti mampu mengoptimalkan kinerja melalui peningkatan disiplin, tanggung jawab, dan budaya kerja yang positif. Hanya saja kinerja merchandiser dinilai berdasarkan pencapaian target, yang dimana KPI/SOP-nya tidak menghiraukan kondisi permasalahan di lapangan mengenai ketercapaian OSA yang bergantung pada pihak lain (Distributor). Dari hal tersebut ada kontradiksi antara penerapan etos kerja islami dengan satu aspek yang terjadi di lapangan, dimana penerapan etos kerja islami tercoreng atau tercederai oleh kondisi tim ingin

mencapai target, namun SOP/KPI tidak memfasilitasi pengecualian atas masalah yang terjadi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghazali. (2019). *Ihya' Ulumuddin* (Terjemahan). Jakarta: Republika Penerbit.
- Al-Qaradawi, Y. (2020). *Peran Nilai dan Moral dalam Islam*. Jakarta: Gema Insani.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). New York: Pearson Education.
- Fauzi, A., & Riyadi, S. (2019). Pengaruh etos kerja Islami terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(2), 112–123.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, R., & Tjahjono, H. K. (2020). Islamic work ethics and employee performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Islamic Management Studies*, 4(1), 45–58.
- Khan, M. A., Abbas, M., Gul, A., & Raja, U. (2021). Islamic work ethics and job performance. *Journal of Business Ethics*, 171(2), 345–358.
- Mangkunegara, A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Nurhayati, S., & Wibowo, A. (2020). Pengaruh etos kerja Islami dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(1), 34–45.
- Putra, A. R., & Lestari, E. (2021). Analisis kinerja sales dan merchandiser dalam meningkatkan penjualan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 89–101.
- Rahman, F., & Noor, M. (2019). Etos kerja Islami sebagai variabel peningkat kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5(3), 210–221.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational Behavior* (18th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Sutrisno, E., & Widodo, S. (2020). Manajemen kinerja berbasis nilai-nilai Islami. *Jurnal Manajemen SDM*, 14(1), 1–12.
- Tasmara, T. (2020). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Wibowo. (2021). *Manajemen Kinerja* (6th ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusuf, B. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.