



## GILLETTE ADALAH AYAHKU

---

Ayahku lahir di dalam sebuah luka.

Umurnya sepuluh tahun ketika ibunya menerima dua helai pakaian bernoda darah. Pakaian itu milik saudara laki-laki ibunya—seorang perwira Angkatan Darat Italia, hilang dalam kampanye Rusia. Tanpa kepastian. Tanpa makam. Tanpa tanda tangan. Hanya utang sebuah perang yang mengembalikan sobekan kain dan kebisuan.

Hari itu, sementara ibunya menangis, ayahku mempelajari aturan pertama:  
Hidup tidak memberi diskon.

Dua pamannya yang lain masuk Carabinieri dan menjadi bintang senior. Disiplin bukan nilai keluarga. Disiplin adalah udara yang mereka hirup.

Ia lulus dari sekolah Salesian di LAGONEGRO dan memilih jalan sebagai taruna perwira cadangan. Ibunya, yang ngeri kehilangan seorang anak lagi karena kehidupan militer, mengupayakan agar ia diberhentikan dari dinas setelah dua tahun. Umurnya dua puluh dua tahun. Sudah Kapten.

Sudah berada di dalam karier yang menjanjikan.

Tapi ia menggambarkan dengan caranya sendiri:  
“Keberhasilan yang senyap. Tak perlu publisitas.”

Ia pulang ke LUNGRO.

Ia menjadi pengelola sebuah klub pantai di COPANELLO. Lalu ia bekerja di Napoli sebagai inspektur sebuah perusahaan asuransi. Ia langsung paham bahwa itu bukan dunianya: terlalu banyak kata, terlalu sedikit etika.

Setelah enam bulan, ia mengundurkan diri dan kembali ke Castrovillari, tempat ia menumpang di rumah saudara perempuannya.

Suatu hari, di sebuah bar, ia memungut secarik kertas berminyak. Di situ tercetak iklan baris dari Corriere della Sera. Mereka mencari tenaga penjualan. Nama perusahaannya tidak disebut.

Ia melamar.

Ada 120 pelamar untuk satu posisi.

Ia menempati urutan ketiga.

Dua pelamar teratas mencoba menawar gaji yang lebih tinggi. Mereka dicoret.

Ayahku menerima 80.000 lira sebulan.

Waktu itu Januari 1962. Seorang pegawai pos bergaji sekitar 15.000 lira.

Dua bulan kemudian, Gillette menaikkan gajinya menjadi 120.000 lira. Bulan berikutnya, menjadi 150.000.

Itu bukan sedekah.

Itu pengakuan.

Gillette paham bahwa yang direkrutnya bukan seorang penjual.

Gillette telah berinvestasi pada seorang pria.

### **KURSUS FREGA**

Di Milan, diputuskan bahwa setiap karyawan baru harus menghabiskan satu minggu di wilayah ayahku.

Sebagian besar tidak selamat.

Mereka ambruk. Mereka minta diantar ke bandara supaya bisa menandatangani surat pengunduran diri. Hanya mereka yang lolos dari tiga hari pertama—tanpa kabut di kepala, tanpa remuk, tanpa kehilangan kendali saraf yang boleh berkata:

“Aku keluar hidup-hidup dari kursus Frega.”

Di antara mereka ada Piero Chiummo.

Ia datang sebagai kepala periklanan dan promosi. Lalu ia terhantam gelombang kejut metode Frega.

Teguran tajam. Aturan yang jelas:

“Kalau kamu datang ke sini untuk main-main, pulang saja ke Milan. Pelanggan didahulukan di atas segalanya. Merekalah yang membayar gaji kita.”

CHIUMMO kelak menjadi Direktur Pelaksana Gillette Italia selama dua puluh lima tahun.

Ia bukan orang yang mudah.

Tapi di hadapan ayahku, ia belajar tata bahasa profesi ini.

### **KALABRIA ADALAH UJIANNYA**

Angka-angka ayahku bergema di kantor pusat: distribusi, kehadiran produk, pangsa pasar Nielsen—99,5 persen di seluruh wilayahnya.

Ritual perusahaan itu sederhana:

“Kalau Frega bisa melakukannya di Calabria, di wilayah yang porak-poranda, maka kalian bisa melakukannya di mana saja.”

Rute-rutenya direncanakan empat minggu sebelumnya.

Hotel. Restoran. Bar. Toko tembakau. Setiap perhentian dipetakan. Setiap janji temu diperhitungkan. Tanpa improvisasi. Tanpa gangguan.

Pertama, masalah diselesaikan di lapangan.

Baru kemudian Milan diberi tahu.

Geometri yang sempurna.

Gillette sudah menjadi perusahaan global dengan jejak internasional yang terus meluas, dan awal 1960-an adalah masa tekanan komersial dan inovasi besar di pasar pisau cukur. Tapi di Calabria, keunggulan kompetitif perusahaan yang sesungguhnya punya nama: Frega.

### **“DAY OUTSTANDING”**

Lalu datanglah orang-orang pengendalian kredit Gillette, bersenjatakan sebuah frasa Inggris yang terdengar penting, nyaris mengancam:

“Day Outstanding.”

Bahasa Inggris tidak lazim dipakai di sana. Bagi sebagian orang, frasa itu saja sudah cukup menimbulkan kecemasan.

Maksudnya rata-rata jumlah hari yang dibutuhkan pelanggan untuk membayar faktur mereka.

Tim kredit mengambil laporan rekening kuartalan yang menjadi tanggungan setiap penjual dan menganalisisnya bersama-sama. Mereka bisa saja melakukannya di Milan. Tapi mereka ingin melihat Calabria dengan mata kepala sendiri. Mereka penasaran. Mereka punya pertanyaan.

Bagaimana mungkin?

Bagaimana mungkin Calabria, daerah yang dalam sejarahnya dianggap miskin, dengan sedikit pabrik, sedikit industri, dan peringkat ekonomi yang lebih rendah—punya keandalan pembayaran yang sebanding dengan Milan?

Ayahku memandang Direktur Penjualan, Dr. Di Tullio.

Di Tullio menyambar kesempatan itu.

“Kalian tidak tahu? Frega ke mana-mana bersenjata. Pelanggan pertama yang tidak membayar dapat sebutir peluru.”

Ketiga pria itu pucat pasi.

Mereka mengemasi laporan mereka, angka-angka mereka, dokumen-dokumen mereka—lalu pergi.

Legenda tentang penjual Gillette yang berpistol menyebar di kalangan pelanggan.

Sesudah itu, tak seorang pun pernah bertanya apa yang ia simpan di balik jasnya.

Tapi ia tidak membawa senjata.

Ia hanya membawa hatinya—untuk perusahaan dan untuk keluarganya.

Dan baginya, keduanya sama saja.

### UJIAN JUMAT MALAM

Gillette International mulai bertanya-tanya apakah cerita itu benar.

Suatu pagi, tanpa pemberitahuan, MR. DE WAKEFIELD, CEO Gillette Eropa, tiba di Milan. Ia meminta DR. DI TULLIO segera berangkat ke Calabria.

Ia ingin bertemu orang yang membuat angka-angka menggila.

Taruhannya sederhana.

Pada Jumat malam, pukul 20.00, mustahil Frega sedang bekerja seratus kilometer dari rumah.

Di Tullio menjamin bahwa ia sedang bekerja.

Mereka mendapatinya sedang keluar dari toko tembakau terakhir di rutanya.

Ia tidak tampak terkejut.

Ia menyapa mereka dan bertanya apakah mereka ingin memeriksa pekerjaan yang sudah ia lakukan.

Mereka tidak berani.

Orang Inggris itu bertanya apakah ini suatu pengecualian.

Ayahku menjawab seperti sebilah silet:

“Beginilah cara kerja saya yang biasa. Kalau Anda tidak puas, saya tanda tangani surat pengunduran diri saya sekarang juga.”

Mereka minum kopi.

Mereka hendak pergi.

Lalu ayahku menahan mereka.

“Anda harus membayar kopi Anda. Anda bukan tamu saya. Itu tidak termasuk dalam rute yang sudah ditandatangani.”

Mereka mengira ia bercanda.

Mereka membayar.

Lalu mereka mengerti.

Semuanya ada di situ:

Sebuah kode kehormatan.

Sebuah kode etik.

Sebuah kode hukum.

Satu teorema tunggal.

Inilah orang-orang yang membangun Gillette.

Inilah sistemnya.

Inilah ayahku.

GILLETTE ADALAH AYAHKU.

---

*Ferdinando*