

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Regulasi Emosi *Salesperson* Berpengalaman dalam Menghadapi Penolakan Pelanggan” ini ditulis oleh Tria Dita Wulandari, NIM. 1860308223234, dengan pembimbing Dr. Zun Azizul Hakim, M.Psi., Psikolog.

Kata kunci: fenomenologi, penolakan pelanggan, pengalaman kerja, regulasi emosi, *salesperson*.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena yang menunjukkan bahwa *salesperson* dihadapkan pada penolakan secara berulang saat proses penjualan kepada pelanggan. Ketidaksesuaian antara harapan untuk berhasil menjual produk dan realitas penolakan yang dialami dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman menyesuaikan diri, meminimalisir penolakan, serta regulasi emosi yang digunakan untuk mengatasi dampak penolakan pada *salesperson*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali pengalaman subjektif individu. Informan penelitian terdiri satu orang *salesperson* yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria memiliki pengalaman kerja lima belas tahun serta berperan sebagai *salesperson* kunci dengan masa kerja terlama di perusahaan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan dianalisis menggunakan teknik *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) untuk menemukan kategori yang muncul dari pengalaman informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *salesperson* berpengalaman memiliki kemampuan regulasi emosi yang adaptif dalam menghadapi penolakan pelanggan. Strategi regulasi emosi yang digunakan mencakup pemilihan situasi, modifikasi situasi, pengalihan perhatian, perubahan kognitif, serta modulasi respons. Pengalaman kerja selama lima belas tahun membentuk mekanisme pertahanan psikologis yang kokoh melalui kombinasi evaluasi teknis, penerapan strategi regulasi emosi yang adaptif, dan kematangan emosional yang mendukung keberhasilan jangka panjang dalam pekerjaan.

ABSTRACT

The skripsi entitled “Emotional Regulation of Experienced *Salespersons* in Dealing with Customer Rejection” was written by Tria Dita Wulandari, NIM. 1860308223234, under the supervision of Dr. Zun Azizul Hakim, M.Psi., Psikolog.

Keywords: customer rejection, emotional regulation, phenomenology, salesperson, work experience.

This study was motivated by a phenomenon showing that salespersons were repeatedly confronted with rejection during the sales process when dealing with customers. The discrepancy between the expectation of successfully selling products and the reality of rejection could create psychological pressure for salespersons. Therefore, this study aimed to explore the experiences of adjustment, strategies to minimize rejection, and emotional regulation used by salespersons to cope with the impact of customer rejection.

This study employed a qualitative approach using a phenomenological method to explore individuals’ subjective experiences. The research informant consisted of one salesperson selected through purposive sampling, with the criteria of having fifteen years of work experience and serving as a key salesperson with the longest tenure in the company. Data were collected through observations and in-depth interviews and were analyzed using Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) to identify categories emerging from the informant’s experiences.

The results of this study indicated that experienced salespersons possessed adaptive emotional regulation abilities in dealing with customer rejection. The emotional regulation strategies identified included situation selection, situation modification, attentional deployment, cognitive change, and response modulation. Fifteen years of work experience had shaped strong psychological coping mechanisms through a combination of technical evaluation, the application of adaptive emotional regulation strategies, and emotional maturity that supported long-term success in their profession.

الملخص

إن هذا بحث علمي بعنوان: "تنظيم الانفعالات لدى مندوب المبيعات ذوي الخبرة في مواجهة رفض العملاء"، كتبته تريا ديتا ولانداري، رقم القيد: تحت إشراف الدكتور زون عزيز الحكيم، الماجستير في علم النفس، النفسي.

الكلمات المفتاحية: تنظيم الانفعالات، مندوب المبيعات، رفض العملاء، الظاهرية، الخبرة المهنية.

ينطلق هذا البحث من ظاهرة مفادها أن مندوبي المبيعات في شركة أرتا بوجا شمزلانج يواجهون حالات متكررة من رفض العملاء أثناء عملية البيع. وإنَّ عدم التوافق بين التوقعات بتحقيق نجاح في بيع المنتجات والواقع المتمثل في الرفض الذي يتعرضون له قد يؤدي إلى ضغوط نفسية لديهم. ولذلك، يهدف هذا البحث إلى استكشاف خبرات التكيف، وتقليل حالات الرفض، واستراتيجيات تنظيم الانفعالات التي يستخدمها مندوبو المبيعات للتغلب على الآثار الناتجة عن رفض العملاء.

اعتمد هذا البحث المنهج الكيفي باستخدام الطريقة الظاهرية (الفينومينولوجية) لاستكشاف المعاني الذاتية لخبرات الأفراد. ويتكوّن المشارك في البحث من مندوب مبيعات واحد تم اختياره باستخدام أسلوب العينة القصدية، وفق معايير تتمثل في امتلاكه خبرة مهنية تمتد إلى خمس عشرة سنة، مع تفاعل مباشر مع العملاء. جُمعت البيانات من خلال مقابلات متعمقة، وتم تحليلها باستخدام تقنية التحليل الظاهري التفسيري لاستخلاص الفئات الناشئة من خبرات المشارك.

أظهرت نتائج البحث أن مندوبي المبيعات ذوي الخبرة يمتلكون قدرة تكيفية على تنظيم الانفعالات في مواجهة رفض العملاء. وتشمل استراتيجيات تنظيم الانفعالات التي يستخدمونها: اختيار المواقف، وتعديلها، وتحويل الانتباه، وإعادة التقييم المعرفي، بالإضافة إلى تعديل الاستجابة. كما تلعب الخبرة المهنية دورًا محوريًا في تنمية هذه القدرة، بما يمكن الأفراد من تفسير الرفض بصورة أكثر إيجابية، والحفاظ على استقرارهم الانفعالي، والاستمرار في التركيز على تحقيق أهداف البيع. فضلاً عن ذلك، يتأثر مستوى فاعلية تنظيم الانفعالات بدعم البيئة المحيطة والقدرات المعرفية للفرد. ويسهم هذا البحث في إبراز أهمية تنظيم الانفعالات لدى مندوبي المبيعات في الحفاظ على الأداء المهني والرفاه النفسي.