

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dunia kerja, individu dihadapkan pada berbagai tuntutan yang tidak hanya berkaitan dengan pencapaian kinerja, tetapi juga kemampuan dalam menyesuaikan diri terhadap dinamika pekerjaan yang terus berkembang.² Setiap individu dituntut untuk tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga kesiapan psikologis dalam menghadapi berbagai tekanan yang muncul selama menjalankan peran pekerjaan.³ Pekerjaan yang memiliki interaksi sosial yang tinggi rentan terhadap tekanan emosional, salah satu pekerjaan yang memiliki tingkat interaksi sosial tinggi adalah profesi *salesperson* yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan dalam proses penjualan.⁴

Salesperson dihadapkan pada penolakan secara berulang saat proses penjualan kepada pelanggan. Selain itu, *salesperson* harus mampu membangun komunikasi yang efektif, memahami kebutuhan pelanggan, serta mencapai target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.⁵

² Dustin K. Jundt and Mindy K. Shoss, "A Process Perspective on Adaptive Performance: Research Insights and New Directions," *Group and Organization Management* 48, no. 2 (2023): 405–435.

³ Dawn Holford et al., "Supplemental Material for Planning Engagement With Web Resources to Improve Diet Quality and Break Up Sedentary Time for Home-Working Employees: A Mixed Methods Study," *Journal of Occupational Health Psychology* 28, no. 4 (2023): 224–238.

⁴ A.N. Kamnev, T.A. Mikhailova, and I.B. Shilina, "Emotional Burnout and Stress in Social Workers," *Journal of Modern Foreign Psychology* 12, no. 4 (2024): 145–156.

⁵ Syahani Wardhania Fahirah Zaelani Islami et al., "Analisis Fungsi Self-Talk Sebagai Prediktor Strategi Regulasi Emosi Pada Karyawan Sales Di PT. Bosowa Berlian Motor Makassar," *Jurnal Psikologi Karakter* 3, no. 1 (2023): 174–180.

Ketidaksesuaian antara harapan untuk berhasil menjual produk dan realitas penolakan yang dialami dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi mereka. Tekanan psikologis tersebut dapat muncul dalam bentuk perasaan kecewa, frustrasi, stress, menurunnya kepercayaan diri, serta berkurangnya motivasi untuk kembali menawarkan produk kepada pelanggan berikutnya.⁶ Apabila penolakan pelanggan berulang secara terus-menerus tanpa pengelolaan emosi yang efektif, maka dapat berkembang menjadi *burnout* yang berdampak pada penurunan kinerja dan kesejahteraan psikologis *salesperson*.⁷ Hal ini menunjukkan kemampuan regulasi emosi merupakan proses penting dalam kehidupan individu yang berkaitan dengan bagaimana seseorang memahami, mengelola, dan menyesuaikan emosinya dengan situasi. Menurut Gross regulasi emosi adalah proses dimana individu memengaruhi emosi yang mereka alami, kapan emosi itu muncul serta bagaimana mereka merasakan dan mengekspresikannya.⁸

Penelitian oleh Huma dan Stokoe menunjukkan bahwa dalam interaksi *cold calling*, pelanggan secara aktif melakukan resistensi terhadap penawaran penjualan seperti menolak, menunda, atau mengakhiri percakapan. Studi tersebut menemukan bahwa dalam 159 percakapan penjualan yang dianalisis, praktik resistensi seperti *blocking* dan *stalling*

⁶ Lucy M. Matthews and Diane R. Edmondson, "The Role of Grit and Emotional Exhaustion in the Selling Process," *Journal of Business-to-Business Marketing* 29, no. 3–4 (2022): 239–246.

⁷ Rıfıqı Buğra Bağcı et al., "Untangling the Double-Edged Role of Emotional Demands in Resilience and Presenteeism in B2B Salespeople: The Analysis of Ingredients and Recipes," *Industrial Marketing Management* 134, no. February 2025 (2026): 78–92.

⁸ James J. Gross, "The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review," *Review of General Psychology* 2, no. 3 (1998): 271–299.

muncul secara konsisten, yang menegaskan bahwa penolakan merupakan fenomena yang dominan dalam interaksi penjualan.⁹ Data lain juga menunjukkan bahwa dalam konteks layanan pelanggan, perilaku penolakan dapat terlihat dari fenomena *customer abandonment*, di mana sekitar 30%-67% pelanggan menghentikan interaksi tanpa respons lebih lanjut, yang mencerminkan bentuk penolakan pasif terhadap layanan atau penawaran.¹⁰ Selain itu, penelitian oleh Valerie *et al.* menunjukkan bahwa pengalaman penolakan pelanggan memperburuk kondisi psikologis *salesperson*. Studi tersebut menemukan bahwa penolakan memperkuat perasaan ketidakamanan sosial (*social insecurity*), yang kemudian meningkatkan kecenderungan *sales call reluctance* serta menurunkan kinerja penjualan.¹¹

Data tersebut menunjukkan bahwa penolakan dari pelanggan berdampak pada kondisi psikologis seorang *salesperson*, baik dalam bentuk tekanan emosional maupun penurunan kinerja. Tingginya frekuensi penolakan pelanggan baik secara aktif maupun pasif, menunjukkan bahwa penolakan merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dalam proses penjualan. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman terkait regulasi emosi agar *salesperson* mampu mengelola tekanan psikologis akibat penolakan yang di alami secara berulang.

⁹ Bogdana Humă and Elizabeth Stokoe, "Resistance in Business-to-Business 'Cold' Sales Calls," *Journal of Language and Social Psychology* 42, no. 5–6 (2023): 630–652.

¹⁰ Antonio Castellanos, Galit B. Yom-Tov, and Yair Goldberg, "Silent Abandonment in Contact Centers: Estimating Customer Patience from Uncertain Data" (2023).

¹¹ Valerie Good, Amy Greiner Fehl, and Stephanie M. Mangus, "Lonely and Insecure: How Salesperson Well-Being Impacts Performance," *Journal of Business Research* 184 (2024).

Beberapa penelitian terkait regulasi emosi dalam menghadapi penolakan pelanggan sebenarnya telah banyak diteliti sebelumnya. Studi yang dilakukan Putri dan Syarifah menunjukkan peran regulasi emosi membantu karyawan mengurangi dampak negatif perlakuan tidak menyenangkan dari pelanggan terhadap kondisi emosional mereka.¹² Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian Reeck dan Onuklu menunjukkan bahwa strategi regulasi emosi yang dilakukan karyawan dapat memengaruhi emosi pelanggan, meningkatkan kepercayaan terhadap merek, dan memperkuat loyalitas pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa regulasi emosi tidak hanya berdampak pada kesejahteraan karyawan, tetapi juga pada kualitas hubungan dengan pelanggan.¹³ Selain itu, penelitian Matthews dan Edmondson menunjukkan bahwa *salesperson* yang memiliki ketangguhan lebih tinggi cenderung mampu mengelola tekanan emosional selama proses penjualan, sehingga dapat mempertahankan performa meskipun menghadapi tantangan.¹⁴

Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada hubungan antarvariabel, seperti regulasi emosi, kelelahan emosional, loyalitas pelanggan, dan performa penjualan. Pendekatan tersebut belum banyak mengungkap pengalaman subjektif bagaimana

¹² Farah Shabrina Putri and Dewi Syarifah, "Peran Regulasi Emosi Dalam Memoderasi Pengaruh Customer Incivility Terhadap Kelelahan Emosional Pada Frontliner Bank," *Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM)* 2, no. 1 (2022): 711–719.

¹³ C Reeck and N N Y Onuklu, "Interpersonal Emotion Regulation: Consequences for Brands in Customer Service Interactions," *Frontiers in Psychology* 13 (2022).

¹⁴ Matthews and Edmondson, "The Role of Grit and Emotional Exhaustion in the Selling Process."

salesperson menyesuaikan diri ketika menghadapi penolakan pelanggan, meminimalisir terjadinya penolakan pelanggan, serta regulasi emosi apa yang digunakan untuk mengatasi dampak emosional setelah mengalami penolakan pelanggan. Selain itu, masih terbatas penelitian yang secara khusus menyoroti *salesperson* berpengalaman padahal pengalaman kerja yang panjang memungkinkan individu mengembangkan cara-cara unik dalam menyesuaikan diri dan meregulasi emosi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi dengan tujuan menggali pengalaman subjektif bagaimana *salesperson* menyesuaikan diri ketika menghadapi penolakan pelanggan, meminimalisir terjadinya penolakan pelanggan, serta regulasi emosi apa yang digunakan untuk mengatasi dampak emosional setelah mengalami penolakan pelanggan. Penelitian dilakukan di perusahaan PT Arta Boga Cemerlang di wilayah Blitar, yang bergerak di bidang distribusi produk FMCG (*Fast Moving Consumer Goods*). Fokus penelitian ini pada *salesperson* yang memiliki pengalaman kerja selama lima belas tahun yang telah melalui berbagai dinamika penolakan dalam aktivitas penjualan serta berperan sebagai *salesperson* kunci dengan masa kerja terlama di perusahaan. Kondisi ini memiliki nilai keunikan dan daya tarik tersendiri bagi peneliti karena memungkinkan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana proses regulasi emosi berkembang seiring dengan pengalaman kerja yang dimiliki oleh *salesperson*. Oleh karena itu, diharapkan mampu memberikan

gambaran yang lebih mendalam mengenai proses regulasi emosi dalam menghadapi penolakan pelanggan secara berulang.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana *salesperson* berpengalaman menyesuaikan diri ketika menghadapi penolakan pelanggan?
2. Bagaimana *salesperson* berpengalaman meminimalisir terjadinya penolakan pelanggan?
3. Bagaimana *salesperson* berpengalaman memaknai penolakan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *salesperson* berpengalaman menyesuaikan diri ketika menghadapi penolakan pelanggan.
2. Untuk mengetahui *salesperson* berpengalaman meminimalisir terjadinya penolakan pelanggan.
3. Untuk mengetahui *salesperson* berpengalaman memaknai penolakan pelanggan?

D. Kegunaan Penelitian

Mengacu pada hasil penelitian yang diperoleh, besar harapan penelitian ini dapat berguna secara teoritis maupun praktis kepada pihak-pihak yang bersangkutan diantaranya:

- a. Kegunaan Teoritis

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan memperluas wawasan dalam ranah psikologi mengenai dinamika regulasi emosi pada

salesperson terutama dalam menghadapi penolakan pelanggan sebagai salah satu bentuk tekanan kerja yang khas. Namun, ada harapan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

a) Bagi *Salesperson*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya regulasi emosi dalam menghadapi penolakan pelanggan, serta menjadi bahan refleksi dalam mengembangkan strategi pengelolaan emosi yang lebih adaptif guna menjaga kinerja dan kesejahteraan psikologis.

b) Bagi Perusahaan PT Artaboga Cemerlang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang program pelatihan atau pengembangan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan penguatan kemampuan regulasi emosi, ketahanan psikologis, dan keterampilan interpersonal bagi *salesperson*.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan regulasi emosi, pengalaman penolakan, serta dinamika psikologis dalam konteks pekerjaan. Selain itu, penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan pendekatan, subjek, atau

variabel yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

E. Penegasan Istilah

Penelitian ini mengidentifikasi satu variabel utama yang akan dikaji, yaitu regulasi emosi. Regulasi emosi merupakan proses penting dalam kehidupan individu yang berkaitan dengan bagaimana seseorang memahami, mengelola, dan menyesuaikan emosinya dengan situasi. Pada *salesperson* berpengalaman regulasi emosi ini penting untuk memberikan dukungan yang tepat dalam menghadapi penolakan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang pengalaman regulasi emosi *salesperson* berpengalaman, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih baik dalam mendukung *salesperson* yang menghadapi situasi serupa.