

Efek Mediasi Adaptive Selling Behavior pada Pengaruh Stres Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja

Zulkifli¹, Maria Christiana², Sulistiowati³

^{1,2,3}Universitas Tanjungpura, Indonesia

*Corresponding Author e-mail: zulkifli.id91@gmail.com

Abstract: *This study aims to examine the effect of Job Stress, Work Experience, Adaptive Selling Behavior on Salesperson Performance at Anzon Toyota West Kalimantan Branch, using Adaptive Selling Behavior data as a Mediating Variable. Data was collected through questionnaires distributed to salespeople at Anzon Toyota West Kalimantan, especially at the branches of Anzon Toyota Pontianak, Anzon Toyota Singkawang and Anzon Toyota Sintang. Data analysis was performed using Partial Least Squares (PLS). The results showed that Job Stress has a positive and significant effect on Adaptive Selling Behavior, with a path coefficient of 0.215 or p-value (0.006 < 0.05). Work Experience has a positive and significant effect on Adaptive Selling Behavior, with a path coefficient of 0.625 or p-value (0.000 < 0.05). Job Stress has a positive and significant effect on salesperson performance with a path coefficient of 0.354 or p-value (0.000 > 0.05). Work Experience has a positive and insignificant effect on salesperson performance with a path coefficient of 0.041 or p-value (0.789 < 0.05). Adaptive Selling Behavior has a positive and significant effect on salesperson performance with a path coefficient of 0.438 or p-value (0.001 < 0.05). Job Stress affects performance through Adaptive Selling Behavior with a mediation path coefficient of 0.094 or p-value (0.020 < 0.05). Work Experience affects performance through Adaptive Selling Behavior with a mediation path coefficient of 0.274 and p-value (0.005 < 0.05). These findings conclude that Anzon Toyota needs to further improve the skill and competency development program of salespeople, especially on the implementation of adaptive selling behavior, more proactive management of work stress and balancing work experience with knowledge and skills of salespeople.*

Key Words: Job Stress, Work Experience, Adaptive Selling Behavior, Salesperson Performance, Toyota, Anzon Toyota

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Stres Kerja, Pengalaman Kerja, Adaptive Selling Behavior terhadap Kinerja Tenaga Penjual di Anzon Toyota Cabang Kalimantan Barat, dengan menggunakan data Adaptive Selling Behavior sebagai Variabel Mediasi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada tenaga penjualan Anzon Toyota Kalimantan Barat khususnya pada cabang Anzon Toyota Pontianak, Anzon Toyota Singkawang dan Anzon Toyota Sintang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Adaptive Selling Behavior, dengan koefisien jalur sebesar 0,215 atau p-value (0,006<0,05). Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Adaptive Selling Behavior, dengan koefisien jalur sebesar 0,625 atau p-value (0,000<0,05). Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan dengan koefisien jalur sebesar 0,354 atau p-value (0,000 > 0,05). Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan dengan koefisien jalur sebesar 0,041 atau p-value (0,789<0,05). Adaptive Selling Behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga penjualan dengan koefisien jalur sebesar 0,438 atau p-value (0,001<0,05). Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja melalui Adaptive Selling Behavior dengan koefisien jalur mediasi sebesar 0,094 atau p-value (0,020 < 0,05). Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Kinerja melalui Adaptive Selling Behavior dengan koefisien jalur mediasi sebesar 0,274 dan p-value (0,005 < 0,05). Temuan ini menyimpulkan bahwa Anzon Toyota perlu lebih meningkatkan program pengembangan keterampilan dan kompetensi tenaga penjualan terutama pada penerapan perilaku penjualan adaptif, pengelolaan stres kerja yang lebih proaktif dan menyeimbangkan pengalaman kerja dengan pengetahuan dan keterampilan tenaga penjualan.

Kata Kunci: Stres Kerja, Pengalaman Kerja, Perilaku Penjualan Adaptif, Kinerja Tenaga Penjual, Toyota, Anzon Toyota

Pendahuluan

Persaingan di dunia bisnis semakin kompetitif terutama organisasi yang bergerak dibidang penjualan, mereka berlomba-lomba dalam meningkatkan pangsa pasar atau *market share*. Tuntutan untuk terus meningkatkan pangsa pasar sejalan dengan berbagai tekanan yang dihadapi, hal tersebut mendorong pentingnya peningkatan kinerja individu seorang wiraniaga. Kinerja wiraniaga atau tenaga penjual menjadi salah satu indikator penting keberhasilan organisasi dalam mencapai *market share* yang lebih luas.



PT. Anzon Autoplaza atau Anzon Toyota merupakan dealer resmi penjualan kendaraan Toyota di area Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah dan Bekasi. Pada akhir tahun 2023 Anzon Toyota bersama dengan Toyota Auto2000 cabang Kalimantan Barat berhasil memimpin *market share* otomotif di Kalimantan Barat dengan perolehan 36,49% yang mana 72% nya adalah kontribusi dari Anzon Toyota. Sebagai *market leader* Anzon Toyota harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan *market share*, mengingat peringkat kedua ditempati oleh Daihatsu sebesar 33,06%. Kondisi yang sangat kompetitif ini mengharuskan Anzon Toyota untuk mampu meningkatkan kinerja setiap wiraniaganya. Pencapaian *market share* otomotif di Kalimantan Barat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Market Share Otomotif Kalimantan Barat Tahun 2023

No	Kab / Kota	Toyota	Daihatsu	Mitsubishi	Honda	Suzuki
1	Pontianak	39,9%	18,5%	11,1%	11.3%	4.6%
2	Singawang	49.5%	13.9%	9.7%	7.6%	6.7%
3	Kubu Raya	34.6%	28.9%	12.1%	5.6%	5.6%
4	Bengkayang	41.6%	32.6%	7.0%	2.3%	2.7%
5	Mempawah	35.0%	35.8%	9.4%	4.5%	4.1%
6	Sintang	37.3%	28.0%	15.9%	2.6%	2.1%
7	Melawi	53.9%	20.8%	10.5%	0.5%	4.3%
8	Kapuas Hulu	36.7%	31.3%	13.0%	0.8%	2.5%
9	Ketapang	31.7%	37.2%	16.0%	0.7%	2.2%
10	Kayong Utara	21.1%	53.3%	18.2%	1.1%	1.4%
11	Sambas	32.0%	37.6%	7.9%	2.2%	9.2%
12	Landak	27.3%	48.4%	10.0%	1.9%	2.9%
13	Sanggau	28.2%	41.3%	12.0%	1.7%	4.3%
14	Sekadau	42.1%	35.2%	9.3%	1.4%	1.8%
Rata – Rata		36,49%	33,06%	11,58%	3,16%	3,89%

Sumber: Samsat Kal-Bar 2023

Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan bahwa kinerja wiraniaga Anzon Toyota di Kalimantan Barat periode Januari hingga Juni 2024 belum mencapai target yang diharapkan yaitu hanya sebesar 88,96%. Salah satu penyebab tidak tercapainya kinerja wiraniaga tersebut diprediksi karena adanya stres kerja yang mereka alami. Dugaan ini semakin diperkuat dengan diberlakukannya regulasi terbaru pada awal tahun 2024 tentang *reward & punishment* yang dirasa semakin menambah stres wiraniaga walaupun dengan adanya mekanisme *reward* yang diterapkan. Regulasi tersebut berisikan *reward* jika wiraniaga dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan dan akan diberikan setiap bulan dengan periode evaluasi per 3 bulan. Jika wiraniaga tidak mampu mencapai target penjualan per bulan, maka diberlakukan pemotongan gaji pokok sebesar 25% dan pemotongan bonus/insentif khusus untuk pembelian kredit sebesar 25% setiap unit kendaraan jika terjadi keterlambatan pembayaran dari *leasing* sesuai dengan ketentuan yang telah diatur.

Tabel 2
Sales Performance Anzon Toyota Kalimantan Barat

Cabang	Target Q1 (Jan – Mar)	Target Q2 (Apr – Jun)	Capaian Q1 (Jan – Mar)	Capaian Q2 (Apr – Jun)
Pontianak	278 Unit/M	261 Unit/M	239 Unit (85,9%)	220 Unit (84,3%)
Singkawang	42 Unit/M	37 Unit/M	34 Unit (80,95%)	40 Unit (108%)
Sintang	51 Unit/M	46 Unit/M	36 Unit (70,59%)	48 Unit (104%)
Rata-Rata			79,15%	98,77%

Sumber: Anzon Toyota 2024

Stres kerja adalah salah satu elemen yang memberikan pengaruh kinerja seorang tenaga penjual. Memang sulit bagi setiap karyawan, khususnya tenaga penjual, untuk terhindar dari stres kerja (Mangkunegara, 2015). Stres kerja terjadi ketika karyawan merasa tertekan dalam menangani pekerjaannya. Sedangkan menurut Robbins (2009) *dalam* Karim (2022) stres bisa memberikan pengaruh emosi dan suasana hati. Akumulasi stres dan ketegangan di tempat kerja dapat merusak suasana hati karyawan, menyebabkan mereka mengalami emosi negatif. Menurut Wani (2013) stres kerja timbul akibat permasalahan yang semakin meningkat dalam suatu organisasi yang berdampak kerja karyawan dan kehidupan keluarganya. Bagi seorang wiraniaga, stres kerja sering kali menjadi tantangan besar untuk mencapai target penjualan di bawah tekanan waktu dan persaingan yang ketat. Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik bisa membuat karyawan merasa tidak mampu lagi bertahan di perusahaan tersebut (Syaharudin, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Christian, *et al* (2019) menyatakan adanya pengaruh positif antara stres kerja dan kinerja, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati (2022) dan Timotius, *et al* (2022) menunjukkan adanya hubungan negatif antara stres kerja dan kinerja, wiraniaga yang mengalami stres cenderung mengalami penurunan produktifitas dan efektifitas dalam mencapai kinerja.

Selain stres kerja, pengalaman kerja menjadi variabel yang dipilih oleh penulis sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja wiraniaga. Pengalaman kerja dianggap memiliki peranan yang penting untuk mengukur kemampuan wiraniaga dalam beradaptasi, mengatasi permasalahan di lapangan dan mampu mencapai target penjualan yang diharapkan. Pengalaman kerja juga memungkinkan seorang wiraniaga untuk tidak hanya bekerja keras tetapi juga bekerja cerdas saat menghadapi berbagai situasi (Franke and Park, 2006 *dalam* Wibawa *et al*, 2017). Menurut Eckert (2006), prestasi dari kinerja seorang wiraniaga dapat dihasilkan dari pengalaman penjualan, sehingga wiraniaga dapat mengetahui cara untuk melakukan pendekatan kepada pelanggan dengan cara yang tepat dan untuk dilakukan secara konsisten. Wiraniaga yang berpengalaman cenderung mempunyai pemahaman yang lebih baik terkait produk yang dijual, kebutuhan pelanggan, serta strategi penjualan yang efektif. Penelitian yang dilakukan Ratnawati *et al* (2020), Parmei *et al* (2022), Sucihati & Eka (2023), Nurdin (2023) menunjukkan adanya pengaruh positif antara pengalaman kerja dan kinerja. Berdasarkan hasil observasi penulis menemukan adanya ketidaksesuaian antara pengalaman kerja dan pencapaian target penjualan di Anzon Toyota. Hal ini menunjukkan bahwa lamanya usia kerja seorang wiraniaga tidak selalu berbanding lurus dengan tingginya level/target penjualan yang dicapai. Wiraniaga dengan usia kerja yang lebih pendek bisa saja memiliki target penjualan yang lebih tinggi daripada wiraniaga dengan pengalaman kerja lebih panjang.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas pengaruh stres kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja tenaga penjual, di mana hasilnya menunjukkan bahwa stres kerja cenderung berpengaruh negatif terhadap kinerja, sementara pengalaman kerja memiliki korelasi positif

dengan peningkatan kinerja. Namun, sebagian besar penelitian ini tidak mempertimbangkan adanya faktor-faktor mediasi yang dapat mempengaruhi bagaimana stres dan pengalaman kerja berinteraksi dalam menentukan kinerja. Keterbatasan ini meninggalkan *gap*, khususnya terkait peran kemampuan adaptasi tenaga penjual dalam menghadapi tekanan pekerjaan dan situasi pasar yang semakin dinamis.

Untuk mengisi *gap* penelitian terdahulu, penulis menambahkan variabel *adaptive selling behavior* sebagai variabel mediasi untuk memperjelas hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Dengan memasukkan variabel *adaptive selling behavior* diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterkaitan antar variabel dalam penelitian ini. Perilaku penjualan adaptif adalah kemampuan untuk menyesuaikan pendekatan penjualan berdasarkan situasi dan preferensi pelanggan (Spiro & Weitz, 1990). Umumnya, wiraniaga yang mengimplementasikan sistem penjualan adaptif cenderung tidak menggunakan metode penjualan yang seragam. Sebaliknya, mereka menyadari bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan unik yang mendorong mereka untuk sesuaikan cara mereka berjualan agar sesuai dengan kebutuhan spesifik masing-masing pelanggan (Spiro & Weitz, 1990). Wiraniaga perlu mengidentifikasi kebutuhan dan kemampuan pelanggan sehingga mereka dapat meningkatkan interaksi secara lebih produktif (Simintiras *et al.*, 2013). Menurut Chang (2006) dan Spiro & Weitz (1990), tingkat adaptasi dalam perilaku penjualan sangat bergantung pada kapasitas tenaga penjualan untuk mengamati, menafsirkan, dan memanfaatkan sinyal dari pelanggan secara tepat sebagai informasi untuk menyesuaikan strategi penjualan. Hasil observasi penulis menunjukkan belum meratanya wiraniaga dalam menerapkan perilaku penjualan adaptif yang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kurangnya pemahaman *product knowledge*, keterbatasan waktu saat interaksi, ketidakmampuan wiraniaga dalam menggali kebutuhan pelanggan, penjelasan yang berfokus pada diskon, dll. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Harindranath & Bharadhwaj (2020), Peerayuth & Pornprom (2020), Jihong Zhou & Peerayuth (2020), Fortune Edem *et al* (2022), Szu-Yu Kuo *et al* (2023) menunjukkan adanya pengaruh positif antara perilaku penjualan adaptif dengan kinerja penjualan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa perlu untuk mengeksplorasi lebih lanjut hubungan stres kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja dengan menambahkan variabel mediasi *adaptive selling behavior*. Sehingga, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema Efek Mediasi *Adaptive Selling Behavior* pada Pengaruh Stres Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja: Studi pada PT. Anzon Autoplaza Kalimantan Barat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode eksplanatif dengan pendekatan survei dalam desain kuantitatifnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis terkait hubungan antara variabel-variabel atau untuk menjelaskan bagaimana hubungan antara variabel mempengaruhi interaksi tersebut. Melalui intervening perilaku penjualan adaptif, penelitian ini juga bertujuan untuk menunjukkan bagaimana variabel endogen, seperti kinerja, dipengaruhi oleh variabel eksogen, seperti pengalaman kerja dan stres kerja.

Penelitian ini memanfaatkan data primer yang dikumpulkan dari seluruh cabang penjualan Anzon Toyota yang ada di Kalimantan Barat. Menurut Sugiono (2021), data primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumbernya, yaitu pihak yang menyediakan data tersebut kepada pengumpul data.

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini memakai kuesioner sebagai metode, yang disebar kepada responden untuk memperoleh informasi. Sugiyono (2019) menguraikan bahwa kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dalam bentuk pertanyaan tertutup. Kuesioner ini disebarluaskan secara online melalui *Google Form*, dengan tautan yang dikirimkan melalui *WhatsApp*. Data yang diperoleh dari pengisian kuesioner berupa jawaban responden, yang mencerminkan pernyataan wiraniaga terkait variabel-variabel yang diukur pada penelitian ini.

Pada pelaksanaan penelitian, langkah awal yang krusial adalah menentukan populasi dan sampel untuk mengumpulkan data terkait variabel yang sedang diteliti. Sebelum memulai penelitian, peneliti harus terlebih dahulu mengidentifikasi populasi yang akan menjadi fokus studi. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa populasi adalah sekumpulan individu atau elemen dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang dijadikan objek penelitian untuk kemudian diambil kesimpulannya. Pada penelitian ini, populasi yang diteliti terdiri dari wiraniaga di PT. Anzon Autoplaza cabang Kalimantan Barat, dengan total sebanyak 110 orang. Jumlah ini tersebar di berbagai cabang, dan rincian distribusi tersebut dapat ditemukan pada tabel yang tertera di bawah ini.

Tabel 3
Sebaran Jumlah Populasi

No	Cabang	Jumlah Wiraniaga
1	Pontianak	83 Orang
2	Singkawang	12 Orang
3	Sintang	14 Orang
Total		109 Orang

Sumber: Anzon Toyota 2024

Penelitian ini menerapkan teknik sampling jenuh, yang menurut Sugiyono (2021) adalah metode dimana semua anggota populasi dipilih untuk menjadi bagian dari sampel penelitian. Dengan cara ini, seluruh populasi yang terdiri dari 109 responden juga digunakan sebagai sampel dalam studi ini. Pendekatan ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencakup keseluruhan populasi yang ada, tanpa perlu melakukan pemilihan sampel secara acak dan tanpa ada kriteria tertentu seperti masa kerja atau level tertentu.

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Partial Least Squares (PLS). Aplikasi SmartPLS digunakan untuk mengonfirmasi teori dengan menguji hipotesis dan mengeksplorasi hubungan-hubungan yang belum memiliki landasan teori sebagai bentuk pengujian proposisi, sesuai dengan penjelasan Solimun *et al.*, (2017). PLS adalah metode pemodelan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang menggunakan pendekatan berbasis *varians* atau *component-based structural equation modelling*. Menurut Ghazali dan Latan (2015), tujuan utama PLS-SEM adalah untuk mengembangkan atau membangun teori dengan orientasi prediksi. PLS digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten, atau dengan kata lain, untuk memprediksi hubungan tersebut.

PLS dapat diterapkan pada sampel kecil dan tidak memerlukan data dengan skala pengukuran tertentu, sehingga merupakan metode analisis yang sangat fleksibel dan kuat (Ghazali, 2011). Software SmartPLS digunakan dalam analisis data karena kemampuannya menangani model penelitian yang kompleks meskipun jumlah sampel terbatas. SmartPLS juga tidak memerlukan asumsi normalitas karena menggunakan metode bootstrapping atau penggantian acak, yang tidak memerlukan jumlah sampel minimum. Hal ini membuatnya

sangat cocok untuk penelitian dengan sampel kecil. Analisis PLS-SEM terdiri dari dua submodel utama: model pengukuran atau model luar, yang mengevaluasi hubungan antara indikator dan variabel laten, dan model struktural atau model dalam, yang mengevaluasi hubungan antara variabel laten itu sendiri

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan analisis *Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM PLS)*. Analisis *PLS* adalah analisis statistik multivarian yang lebih menekankan atau menitikberatkan pada studi prediksi dan eksplorasi, dan pengembangan model struktural (Hair *et al*, 2017). Dalam penelitian ini ada 4 (empat) variabel yang terlibat adalah X1 (Stress Kerja), X2 (Pengalaman Kerja), Z (Adaptive Selling Behavior) dan Y (Kinerja) dimana variabel Z (Adaptive Selling Behavior) berperan sebagai variabel mediasi. Data diolah dengan *SmartPLS* 4.0 dengan jumlah responden ada 109 orang.

Demografi Responden

- Sebaran Responden: Total responden sebanyak 109 wiraniaga dari 3 cabang Anzon Toyota Kalimantan Barat: Pontianak (83), Singkawang (12), Sintang (14). Jabatan terbanyak adalah Sales Eksekutif (42 wiraniaga, 39%).
- Jenis Kelamin: Mayoritas laki-laki (86 wiraniaga, 78.90%), dengan perempuan mendominasi jabatan Counter Sales (10 dari 10 wiraniaga).
- Usia: Mayoritas usia 20-40 tahun (89 wiraniaga, 81.65%) yang menunjukkan kelompok usia produktif.
- Pendidikan Terakhir: Sebagian besar lulusan SLTA/Sederajat (58 wiraniaga, 53.21%), diikuti lulusan S1 (37 wiraniaga, 33.94%).
- Masa Kerja: Mayoritas memiliki masa kerja 0-5 tahun (47 wiraniaga, 43.12%), menunjukkan banyak tenaga penjual baru di Anzon Toyota.

Statistik Deskriptif

1. Stres Kerja (X1)

- Rata-rata keseluruhan: 4.067 (Baik).
- Dimensi tertinggi: Tuntutan Tugas (4.229), terutama pada indikator "*Tugas/target memungkinkan belajar mengelola tekanan kerja*".
- Dimensi terendah: Tuntutan Peran (3.670), menunjukkan kebutuhan peningkatan komunikasi terkait target oleh atasan.
- Kesimpulan: Wiraniaga mampu mengelola stres kerja secara efektif, mengubah tekanan menjadi motivasi positif.

2. Pengalaman Kerja (X2)

- Rata-rata keseluruhan: 4.274 (Sangat Baik).
- Indikator tertinggi: "*Pengalaman kerja membantu menyelesaikan tugas efektif dan efisien*" (4.339).
- Dimensi utama: Lama kerja meningkatkan pemahaman tugas dan kemampuan mengelola tekanan.
- Kesimpulan: Pengalaman kerja mendukung wiraniaga dalam efisiensi kerja dan membangun kredibilitas.

3. Adaptive Selling Behavior (Z)

- Rata-rata keseluruhan: 4.288 (Sangat Baik).
- Dimensi tertinggi: Modifikasi (4.326), dengan indikator "*Modifikasi presentasi sesuai kebutuhan pelanggan*".

- Kesimpulan: Wiraniaga Anzon Toyota memiliki kemampuan tinggi dalam menyesuaikan teknik penjualan sesuai profil dan kebutuhan pelanggan.

4. Kinerja (Y)

- Rata-rata keseluruhan: 4.063 (Baik).
- Indikator tertinggi: "*Target penjualan tercapai melalui strategi tepat*" (4.174).
- Dimensi terendah: Jumlah Penjualan (3.936), mengindikasikan perlunya peningkatan konsistensi dalam pendekatan pelanggan.
- Kesimpulan: Strategi penjualan berbasis data dan pemetaan pelanggan mendukung pencapaian target perusahaan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap adaptive selling behavior (Z), yang berarti pengelolaan stres kerja yang baik mampu meningkatkan perilaku adaptif wiraniaga. Stres kerja yang dikelola secara sehat, seperti melalui target yang disesuaikan dengan kemampuan wiraniaga dan dukungan atasan, menciptakan "eustress," yakni jenis stres yang bersifat membangun. Hal ini konsisten dengan teori Quick dan Quick (1984) yang menyebutkan bahwa eustress dapat meningkatkan fleksibilitas dan performa individu. Wiraniaga di Anzon Toyota tidak hanya mampu mengelola tekanan kerja tetapi juga memanfaatkan tekanan tersebut untuk memperbaiki teknik penjualan mereka sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, pengalaman kerja (X2) terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap adaptive selling behavior (Z). Wiraniaga dengan pengalaman lebih tinggi memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami kebutuhan pelanggan dan situasi penjualan yang kompleks. Hal ini sejalan dengan penelitian Harini dan Ifran (2018) yang menunjukkan bahwa pengalaman kerja memberikan kemampuan dalam menghadapi situasi penjualan yang sulit dan membantu wiraniaga menerapkan informasi pelanggan dengan lebih baik. Di Anzon Toyota, pengalaman kerja ditunjang oleh pelatihan intensif dan keterampilan yang diperoleh baik dari perusahaan maupun dari pengalaman sebelumnya di dunia otomotif.

Pada variabel kinerja (Y), stres kerja (X1) juga berpengaruh positif signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan stres yang baik dapat mendukung wiraniaga dalam mencapai target penjualan. Penentuan target yang mempertimbangkan performa sebelumnya, bantuan biaya promosi, dan dukungan teknologi seperti aplikasi i-Talent menjadi faktor utama yang membantu wiraniaga dalam memenuhi target penjualan. Sebaliknya, pengalaman kerja (X2) tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja, yang mengindikasikan bahwa lamanya masa kerja tidak selalu menjamin peningkatan penjualan tanpa didukung oleh pengetahuan, keterampilan, atau motivasi internal yang memadai.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa adaptive selling behavior (Z) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y). Wiraniaga yang mampu memodifikasi pendekatan dan presentasi penjualan sesuai kebutuhan pelanggan cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Kemampuan untuk menggali kebutuhan pelanggan melalui teknik seperti *qualifying* menjadi kunci utama keberhasilan penjualan. Teknik ini memungkinkan wiraniaga memahami motif utama pelanggan dan menyampaikan informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka. Hal ini sesuai dengan penelitian Charoensukmongkol dan Suthatorn (2020), yang menyatakan bahwa perilaku penjualan adaptif secara langsung memengaruhi kinerja wiraniaga.

Penelitian ini juga menemukan bahwa adaptive selling behavior memainkan peran penting sebagai mediator. Pada hubungan antara stres kerja dan kinerja, adaptive selling behavior bertindak sebagai partial mediator, yang berarti stres kerja memengaruhi kinerja baik secara langsung maupun melalui perilaku adaptif wiraniaga. Di sisi lain, pada hubungan antara pengalaman kerja dan kinerja, adaptive selling behavior berperan sebagai full mediator, yang menunjukkan bahwa pengalaman kerja hanya memengaruhi kinerja secara tidak langsung melalui peningkatan perilaku adaptif. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya perilaku adaptif sebagai faktor penentu keberhasilan penjualan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan stres kerja yang efektif, pengalaman kerja yang didukung pelatihan, dan kemampuan adaptasi wiraniaga adalah faktor penting yang berkontribusi terhadap pencapaian kinerja. Untuk meningkatkan hasil penjualan, perusahaan dapat terus mendukung wiraniaga melalui pelatihan intensif, teknologi pendukung, dan kebijakan target yang realistis serta memberikan fleksibilitas dalam pendekatan penjualan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh stres kerja, pengalaman kerja, dan perilaku penjualan adaptif (*adaptive selling behavior*) terhadap kinerja wiraniaga Anzon Toyota Kalimantan Barat. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode Partial Least Squares (PLS), ditemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penjualan adaptif. Pengelolaan stres kerja yang baik menciptakan suasana kerja yang mendukung wiraniaga untuk meningkatkan kemampuan adaptasi mereka dalam menyesuaikan teknik penjualan dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat mengubah tekanan menjadi motivasi positif, sehingga meningkatkan perilaku adaptif wiraniaga.

Pengalaman kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penjualan adaptif. Wiraniaga yang memiliki pengalaman kerja lebih lama cenderung lebih mampu beradaptasi dengan berbagai situasi penjualan yang kompleks. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya memanfaatkan pengalaman kerja sebagai landasan untuk pengembangan keterampilan penjualan adaptif melalui pelatihan, mentoring, dan evaluasi berbasis kompetensi. Namun, pengalaman kerja tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja wiraniaga. Hal ini menunjukkan bahwa masa kerja saja tidak cukup untuk meningkatkan kinerja tanpa adanya pengetahuan, keterampilan, dan dukungan organisasi yang memadai.

Selain itu, perilaku penjualan adaptif terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja wiraniaga. Kemampuan wiraniaga untuk menyesuaikan teknik penjualan berdasarkan kebutuhan pelanggan berkontribusi secara moderat terhadap pencapaian kinerja mereka. Implementasi perilaku penjualan adaptif yang baik memungkinkan wiraniaga untuk lebih efektif dalam memahami kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan keberhasilan penjualan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja melalui perilaku penjualan adaptif sebagai variabel mediasi. Mediasi ini bersifat sebagian (*partial mediation*), karena stres kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga memengaruhi kinerja melalui peningkatan perilaku adaptif. Di sisi lain, pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja melalui perilaku penjualan adaptif sebagai mediasi penuh (*full mediation*). Meskipun pengalaman kerja tidak secara langsung memengaruhi kinerja, pengalaman tersebut dapat meningkatkan kemampuan adaptasi wiraniaga, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja mereka.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan stres kerja yang efektif, pemanfaatan pengalaman kerja, dan pengembangan perilaku penjualan adaptif dalam mendukung kinerja wiraniaga. Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan lingkungan kerja yang mendukung, menyediakan pelatihan berbasis kompetensi, dan mendorong perilaku adaptif sebagai strategi utama untuk mencapai target penjualan yang lebih baik.

Referensi

- Agustina, L. (2016). Pengaruh Penjualan Adaptif, Kemampuan Mendengar dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjual Jasa Hotel Bintang 4 & 5 di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Aula, S., Hanoum, S., & Prihananto, P. (2022). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Resiliensi Organisasi: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 11(1), 143–148.
- B.M., Purwanto. (2015). The effect of salesperson stress factors on job performance. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 17(2):74362-. doi: 10.22146/JIEB.6730.
- Buulolo, Festinahati., Dakhi, Paskalis., Zalogo, E.F.. (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan Volume 4, Nomor 2*.
- Chang, C.C. (2006), “When service fails: the role of the salesperson and the customer”, *Psychology and Marketing*, Vol. 23 No. 3, pp. 203-24.
- Charoensukmongkol, P. and Suthatorn, P. (2018), “Salespeople’s Trait Mindfulness And Emotional Exhaustion Of Salespeople: The Mediating Roles Of Optimism, Resilience, and Self-Efficacy”, *International Journal of Services, Economics and Management*, Vol. 9 No. 2, pp. 125-42.
- Chin (1998), The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling, dalam *George A Marcoulides Modern Methods for Business Research*.
- Eckert, J.A. (2006), "Adaptive Selling Behavior: Adding Depth and Specificity to the Range of Adaptive Outputs", *American Journal of Business*, Vol. 21 No. 1, pp. 31-40. <https://doi.org/10.1108/19355181200600003>
- Ghozali. I. 2006. *Structural Equation Modeling Dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali. (2011). *Structural Equation Modeling Dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. Iatan (2015), *Partial Least Square, Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. Edisi2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN, 979(300.2).
- Guridno, E., & Efendi, S. (2021). The Effect of Organizational Climate, Work Stress, and Conflict on Motivation and Its Impact on the Performance of Labor Inspectors at the Directorate General of Labor Inspection. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* vol 5(4), 189-201. www.ajhssr.com.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- Hair et al (2021), *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*, Springer.
- Harini, Abrilia, Setyawati., Irfan, Helmy. (2018). *Pengaruh Goal Orientation Dan Selling Experience Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan Dengan Perilaku Penjualan Adaptif Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Lembaga Keuangan Mikro di Kabupaten Kebumen)*.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>

- Ilham, Muhammad. (2022). Peran Pengalaman Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris. *Jurnal Magister Manajemen Unram Vol. 11, No1*.
- Indrawati, Sari. (2021). Effect Of Ability On Salesperson Performance Through Adaptive Selling Behavior As An Intervening Variable: *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 5, No. 1, Hal. 31 – 37*. <http://dx.doi.org/10.25139/ekt.v5i1.3354>.
- Itani, O.S., Agnihotri, R. and Dingus, R. (2017), “Social Media Use In B2B Sales And Its Impact On Competitive Intelligence Collection and Adaptive Selling: Examining The Role Of Learning Orientation As An Enabler”, *Industrial Marketing Management, Vol. 66 No. 10, pp. 64-79*.
- Jeong, Eun, Park., Betsy, Bugg, Holloway. (2013). Adaptive Selling Behavior Revisited: An Empirical Examination of Learning Orientation, Sales Performance, and Job Satisfaction. *Journal of Personal Selling and Sales Management, 23(3):239-251*. doi: 10.1080/08853134.2003.10749001.
- Johlke, M.C. (2006), “Sales presentation skills and salesperson job performance”, *Journal of Business and Industrial Marketing, Vol. 21 No. 5, pp. 311-319*.
- Karim, Kurniati. (2022). The Effect of Work Stress on Employee Performance. *Asean International Journal of Business. Vol., No.1*. <https://doi.org/10.54099/aijb.v1i1.68>.
- Kohli, A. K., Shervani, T. A., & Challagalla, G. N. (1998). Learning and Performance Orientation of Salespeople: The Role Of Supervisors. *Journal of Marketing Research, 263-274*.
- Kriskito, T. J., & Rini, H. P. (2022). Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB), 4(2), 1164-1173*.
- Kurniawan, Ignatius Soni dan Saputra, Yogi. 2021. *Analisis Kompetensi, Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY)*. UPAJIWA Vol. 5 No. 2.
- Lengkong, F., Lengkong, V. P., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Keterampilan, Pengalaman dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Tri Mustika Cocominaesa (Minahasa Selatan). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 7(1)*.
- Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu & Pustpitasari, M. (2015). The Emotional Intelligent, Working Stress, And Performance Of Senior High School Teacher. *Jurnal Kependidikan, Volume 45, Nomor 2, November 2015, Hal.145*
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manullang, M. 2002. *Manajemen*. Yogyakarta : UGM Press.
- Oliver, R. L., & Anderson, E. (1994). An Empirical Test of the Consequences of Behavior-and Outcome-Based Sales Control Systems. *Journal of Marketing, 58(4), 53-67*. <https://doi.org/10.1177/002224299405800405>
- Pahira, Siti Hapsah & Rinaldy, Rio. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat - Vol. 03 (03)*.
- Peerayuth, Charoensukmongkol., Pornprom, Suthatorn. (2021). Linking Improvisational Behavior, Adaptive Selling Behavior and Sales Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, doi: 10.1108/IJPPM-05-2019-0235.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stress And Preventive Management*. USA: McGraw-Hill, Inc.
- Ratnawati, Epi., Sukidjo., Efemdi, Riyanto. (2020). The Effect of Work Motivation and Work Experience on Employee Performance. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding. Vol. 7, No. 8*.
- Sandy. (2015). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. PT. Raja Grafindo: Jakarta
- Shmueli, G., Ray, S., Estrada, J. M. V., & Chatla, S. B. (2016). The Elephant in the Room: Predictive Performance of PLS Models. *Journal of Business Research, 69(10), 4552-4564*.

- Simintiras, A.C., Ifie, K., Watkins, A. and Georgakas, K. (2013), “Antecedents Of Adaptive Selling Among Retail Salespeople: A Multilevel Analysis”, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 20 No. 4, pp. 419-28.
- Simamora, Henry. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Siskadilah. (2019). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sinjai*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Solimum, Achmad, Adji, R.F., & Nurjannah. (2017). *Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS*. UP Press.
- Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A., & Gutman, E. G. (1985). A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: *The Service Encounter*. *Journal of Marketing*, 49(1), 99. doi:10.2307/1251180.
- Spiro, R.L. and Weitz, B.A. (1990), “Adaptive Selling: Conceptualization, Measurement, and Nomological Validity”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 27 No. 1, pp. 61-69.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujan, H., Sujan, M. and Bettman, J.R. (1988), “Knowledge Structure Differences Between More Effective and Less Effective Salespeople”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 25 No. 1, pp. 81-86.
- Sudjana. (2015). *Metoda Statistika*. Bandung: Edisi ke 5.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syahrudin, M., Utami, W., & Andini, A. P. (2017). *Pengaruh Job Insecurity dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intentions Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT. Wonokoyo Jaya Corporindo Pasuruan*. Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Paper Ekonomi Dan Bisnis, 2017, 312–325.
- Wani, S. K. (2013). Job Stress and Its Impact On Employee Motivation: A Study Of A Select Commercial Bank. *International Journal Of Business And Management Invention*, 2(3), 13-18.
- Weitz, B.A., Sujan, H. and Sujan, M. (1986), “Knowledge, Motivation, and Adaptive Behavior: A Framework For Improving Selling Effectiveness”, *Journal of Marketing*, Vol. 50 No. 4, pp. 174-91.
- Wibawa, H.T., Rahardja, Edy., Sukresna, I.M. (2017). The Influence Of Sales Training Quality, Sales Experience, And Smart Working On Salesman Performance (A Case Study On Consumptive Loans At PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Semarang Branch Office). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Volume XVI, No. 2, halaman 126-144.
- Wijaya, A. 2019. *Metode Penelitian Menggunakan Smart PLS 03*. Innosain. Yogyakarta.
- Wolor, C.W., Supriyanto, Yetti., & Purwana, Dedi. (2019). The Effect of Work Stress, Compensation and Motivation on the Performance of Sales People. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. Volume 9.
- Yamin Sofyan (2023), *Olah Data Statistik SmartPLS 3 SmartPLS4 AMOS STATA*, Cetakan Ketiga, Penerbit Dewangga Energi Internasional.