

ABSTRAK

Dalam lingkungan persaingan bisnis yang semakin ketat, penting bagi pengusaha untuk mempertahankan posisi dan merencanakan strategi bisnis yang efektif. Salah satu faktor penting keberhasilan strategi bisnis adalah kepercayaan konsumen, yang disebabkan oleh persepsi kualitas. Untuk mencapai tujuan ini, komunikasi organisasi dan kepemimpinan yang efektif diperlukan untuk menggerakkan organisasi serta menetapkan tujuan yang jelas. Penelitian ini berfokus pada interaksi pimpinan dalam meningkatkan persepsi positif kualitas perusahaan pada karyawan Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta, sebuah bisnis pariwisata. Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus, pengumpulan data melalui wawancara kepada 8 informan, dan studi pustaka, serta menggunakan triangulasi sumber dan teknik untuk keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dan interaksi yang baik antara pimpinan dan karyawan membuahkan hasil dalam meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas perusahaan, melalui proses internalnya dalam pemberian informasi dan arahan yang jelas oleh pemimpin, pemberian motivasi berupa insentif, penerapan gaya kepemimpinan transformasional, serta pengaplikasiannya ke eksternal berupa interaksi yang baik antara karyawan dan pengunjung yang berbentuk pelayanan. Namun, permasalahan muncul dari tidak adanya struktur organisasi dan standar operasional yang tertulis secara formal serta sumber daya yang kurang memadai. Meskipun demikian, kontribusi dari pimpinan dan karyawan dapat mengatasi hal tersebut sehingga dapat mencapai tujuannya dalam meningkatkan persepsi positif kualitas perusahaan di mata konsumen.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Persepsi Positif Kualitas, Pimpinan, Interaksi, Organisasi