

Interaksi Pimpinan dalam Peningkatan *Perceived Quality* pada Karyawan Waterboom Jaya Tirta Abadi

Alma Yuditha^{1*}, Indra Novianto Adibayu Pamungkas², Jasmine Alya Pramesti³

^{1,2,3}Universitas Telkom, Bandung, Indonesia

*almayudithaa@student.telkomuniversity.ac.id

Abstract

In an increasingly competitive business environment, it is important for entrepreneurs to maintain their position and plan effective business strategies. One important factor is consumer trust, which is influenced by positive perceive quality. To achieve this goal, effective organizational communication and leadership are needed to drive the organization and set clear goals. This study focuses on the leadership interaction in enhancing the positive perception of company quality among employees of Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta, a tourism business. The research used a qualitative approach with a case study methode, collecting data through interviews and literature reviews, and using source and technique triangulation for data validity. The results indicate that organizational communication and the interaction between leaders and employees has successfully enhanced the positive perception of company quality, particularly through clear information and guidance as well as positive interactions between employees and visitors. However, issues arise from the lack of formal organizational structure and operational standards, as well as inadequate resources. Nevertheless, the contributions of leaders and employees are expected to enhance the positive perception of company quality by consumers.

Keywords: Organizational Communication; Perceived Quality; Leader; Interaction

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. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode 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 membawa hasil dalam meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas perusahaan, melalui pemberian informasi dan arahan yang jelas oleh pemimpin, serta 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

PENDAHULUAN

Bisnis memiliki peran yang terus berkembang dan semakin kompleks di berbagai sektor di Indonesia, baik sektor industri maupun sektor jasa. Dalam situasi persaingan ini, para pelaku usaha akan berusaha meningkatkan kemampuan produk atau jasa yang mereka hasilkan (Rizkia & Rahmawati, 2021). Setiap perusahaan pada dasarnya memiliki strategi sendiri untuk mengembangkan bisnisnya, yang melibatkan usaha untuk membangun kerja sama di dalam organisasi atau perusahaan (Zamzami & Sahana, 2021). Oleh karena itu, dibutuhkan komunikasi organisasi yang berperan sebagai

sarana untuk menghubungkan setiap anggota yang memungkinkan organisasi mencapai tujuan yang akan dicapai (Riono et al., 2020).

Di tengah persaingan seperti ini membuat perusahaan manapun harus memiliki kemampuan untuk merencanakan strategi bisnis yang efektif (Hasoloan, 2018). Salah satu kunci keberhasilan strategi bisnis adalah kepercayaan konsumen, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk *perceived quality* atau persepsi kualitas (Rahma Izzati, 2019). *Perceived quality* merujuk pada cara konsumen menilai kualitas keseluruhan atau superioritas suatu produk atau layanan berdasarkan ekspektasi mereka (Sirait & Sisnuhadi, 2021). Pembentukan persepsi ini sering terkait dengan eksistensi merek dengan reputasi yang baik akan lebih menarik bagi calon konsumen untuk melakukan *engagement* karena dianggap memiliki kualitas yang tinggi, dan dapat dipercaya (Wasil, 2017). Kepercayaan konsumen nantinya menjadi salah satu keunggulan kompetitif melalui produk dan layanan yang lebih dibandingkan pesaingnya (Safitri&Fajrin , 2019).

Upaya pencapaian tujuan tersebut , sebuah perusahaan memerlukan kehadiran pimpinan sebagai komunikator yang dapat menggerakkan organisasi, menetapkan tujuan spesifik, mengawasi, dan mengenali penghargaan yang diberikan kepada karyawan jika tujuan tercapai (Pradana et al., 2018). Hal ini berkenaan dengan kepentingan masa depan suatu perusahaan melalui tata kelola secara internalnya. Oleh karena itu, dalam hal ini, pimpinan bertanggung jawab untuk menjamin bahwa komunikasi berlangsung sesuai dengan struktur yang ada dalam organisasi. Dalam sebuah organisasi, penting bagi seorang pemimpin untuk mengelola kualitas komunikasi, yang mengharuskan mereka menguasai dan memahami cara membangun komunikasi yang efektif (Firdaus et al., 2021). Dalam konteks ini, peran pemimpin menjadi sangat krusial.

Perlu diakui bahwa kepemimpinan memiliki peran yang penting dalam mendorong kemajuan pada perusahaan. Hal ini berkenaan dengan struktur organisasi dan disiplin karyawan. Namun, peneliti menemukan kesenjangan bahwa adanya faktor-faktor yang menyebabkan ketidakseimbangan suatu bisnis yaitu kepemimpinan transformasional yang belum optimal, struktur organisasi yang belum efektif, serta kinerja karyawan yang belum optimal (Ratnasari et al., 2020). Pada dasarnya, upaya sebuah organisasi dalam pencapaian kinerja unggul oleh karyawan dipengaruhi oleh kepemimpinan yang sesuai. Hal ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara pemimpin dan karyawan. Ketika pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan yang efektif, hal ini akan berdampak positif pada kinerja karyawan (Pangarso et al., 2021).

Kinerja karyawan yang belum optimal diduga dipengaruhi oleh kepemimpinan dan motivasi yang belum optimal yang menciptakan kesenjangan keseimbangan suatu bisnis (Syahidah et al., 2021). Tanpa adanya struktur organisasi, akan sulit untuk mengetahui aktivitas yang dilakukan dalamnya, karena dalam organisasi tersebut terdapat departemen-departemen dengan daftar nama dan jabatan beserta tanggung jawab masing-masing. Mengacu kepada pandangan tersebut, sering ditemukan pemimpin mengalami kesulitan mengarahkan dan membimbing karyawan yang kurang kompeten (Moh Khusnuridlo & Haya, 2020). Ketidakseimbangan dalam aspek-aspek ini dapat menjadi hambatan serius bagi internal organisasi perusahaan dan juga akan berdampak pada performa perusahaan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan telaah pustaka dalam kurun waktu 7 tahun (2017- 2023) dengan menyertakan jurnal nasional maupun internasional dari penelitian sebelumnya guna menemukan *state of the art*. Penelitian terdahulu menemukan bahwa keberhasilan suatu bisnis dapat diraih karena adanya kepercayaan konsumennya melalui persepsi konsumen tentang merk tersebut (Rahma Izzati, 2019). Kepercayaan konsumen bisa sangat dipengaruhi oleh persepsi mengenai kualitas produk atau merek (Kurniawan & Indriani, 2018). Untuk membangun kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk atau jasa, penting untuk memperhatikan kinerja karyawan dan peran pimpinan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian organisasi (Jufrizien, 2017).

Peneliti berpeluang untuk melakukan penelitian dari sudut pandang ilmu komunikasi dengan menggunakan Structuration Theory sehingga pendekatan yang digunakan adalah kualitatif serta teknik pengambilan data menggunakan Nvivo 12 Pro. Alasan peneliti menggunakan teori tersebut ialah karena berada dalam tradisi Socialcultural yang mengacu pada topik kajian komunikator (Littlejohn &

Foss, 2008). Peneliti akan mencari data melalui wawancara, serta studi pustaka. Melalui wawancara, peneliti akan mewawancarai pimpinan dan karyawan Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta guna mengetahui detail proses komunikasi dan proses peran agen dan struktur yang efektif dalam meningkatkan persepsi positif pada konsumen. Selain itu, Peneliti juga akan melihat perkembangan *review* yang diberikan konsumen yang dijelaskan secara langsung.

Dari pemaparan penelitian terdahulu, peneliti menemukan celah penelitian dan menjadi *state of the art* penelitian ini. Peneliti berpeluang melakukan investigasi dari sisi interaksi pimpinan perusahaan dalam meningkatkan penilaian positif melalui proses komunikasi organisasi dalam suatu perusahaan. Proses komunikasi organisasi yang terjadi akan berkontribusi pada kinerja perusahaan yang dapat dirasakan oleh pihak eksternal. Pemaparan ini menjadikan alasan peneliti untuk melakukan investigasi terkait interaksi pimpinan sebagai agen dalam upaya peningkatan persepsi positif kualitas perusahaan pada karyawan sebagai objek dalam penelitian ini.

Penelitian mengenai komunikasi organisasi dan peran agen dalam menciptakan *perceived quality* ini memiliki urgensi yang sangat penting dalam dunia bisnis yang kompetitif. Seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya bahwa salah satu kunci keberhasilan strategi bisnis adalah kepercayaan konsumen yang disebabkan berbagai faktor termasuk *perceived quality*. Dalam konteks perusahaan, agen dan struktur organisasi berperan sebagai pengambil keputusan. Oleh karena itu, tujuan dari adanya penelitian ini yaitu untuk memahami bagaimana komunikasi yang terjadi antara pimpinan kepada karyawan dan peran agen serta struktur organisasi berinteraksi dalam meningkatkan *positive perceived quality* adalah esensial untuk membantu perusahaan meningkatkan daya saing dan memahami kebutuhan konsumen. Penelitian ini akan memberikan wawasan berharga untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk atau layanan yang dapat mengarah pada pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Fokus utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan penekanan pada penyediaan gambaran yang komprehensif tentang hal yang sedang dikaji (Nina Adlini et al., 2022). Pada tahap selanjutnya, dilakukan metode studi kasus yang mengacu pada serangkaian kegiatan ilmiah yang dijalankan secara menyeluruh, terstruktur, dan mendalam terhadap suatu peristiwa atau aktivitas, entah itu pada tingkat individu, kelompok, lembaga, atau organisasi. metode ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai peristiwa tersebut dengan memanfaatkan berbagai sumber data yang tersedia (Rahardjo & Si, 2017).

Adapun Subjek penelitian mengacu pada informan yang dapat memberikan informasi seputar komunikasi dan interaksi dalam mengarahkan, mengelola, dan menjalankan instruksi yaitu pimpinan dan karyawan Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta. Lalu, informan yang dapat memberikan *review* pengalaman mereka terhadap kualitas dan fasilitas waterboom yaitu pengunjung. Sementara itu, objek penelitian mengacu pada interaksi pimpinan sebagai *corporate agent* pada karyawan dalam upaya peningkatan *positive perceived quality* di Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode seperti wawancara dan studi pustaka. Wawancara dilakukan kepada 4 informan kunci yang terdiri komisaris, direktur, karyawan *ticketing* waterboom, dan karyawan *receptionist* hotel. Selanjutnya peneliti juga mewawancarai 3 informan pendukung yang seluruhnya terdiri dari pengunjung Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta, serta 1 informan ahli yang merupakan dosen Ilmu Komunikasi di Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung. Selain itu, Pada penelitian ini, studi pustaka digunakan sebagai referensi bagi peneliti dalam menganalisis topik kajian komunikasi organisasi.

Dalam penjagaan keabsahan data, penelitian ini menerapkan metode triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Untuk memastikan akurasi informasi yang diperoleh dari penelitian, penting untuk menguji keabsahan informasi tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan hal ini adalah metode triangulasi. Metode ini melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber dan

teknik yang berbeda untuk memvalidasi hasil riset (Alfansyur & Mariyani, 2020). Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber dan triangulasi teknik yang menggunakan berbagai metode untuk mengonfirmasi temuan atau menyelidiki suatu fenomena seperti wawancara dan studi pustaka (Mekarisce, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metodologi pengambilan data melalui kegiatan wawancara serta studi pustaka. Bab ini menguraikan terkait tentang penelitian yang sudah dilakukan berdasarkan semua hasil wawancara secara online melakukan *platform Zoom Meetings* dan *Whatsapp Video Call*. Pada bagian ini juga peneliti menjelaskan hasil dengan membaginya menjadi tiga tahapan untuk setiap masing masing unit analisis. Tahap pertama, peneliti menyajikan berupa tabel *Coding Reference* pada setiap unit analisis yang peneliti angkat.

Peneliti memaparkan hasil penelitian melalui bagan kontribusi berupa jawaban yang diberikan oleh para informan pada setiap unit analisisnya. Tahapan terakhir, peneliti akan menyajikan data berupa gambar *Word Cloud* yang mencerminkan kata-kata yang sering muncul dari jawaban dari masing masing informan. Hasil yang disajikan oleh peneliti juga akan dipaparkan secara berurutan dalam unit analisis penelitian ini.

Agenzi dan Refleksivitas

Berdasarkan hasil coding NVIVO, peneliti mendapatkan data terkait Agenzi dan Refleksivitas pada *Coding Reference* dari jawaban yang telah informan sampaikan, mayoritas mengarah ke persentase yang paling besar yaitu *Leadership*. Koding *Leadership* hadir dari jawaban informan yang mengarah pada kemampuan seseorang untuk memimpin, mempengaruhi, dan membimbing orang lain dalam mencapai tujuan bersama yang mendapat posisi teratas dengan persentase 40% dari total koding.

Pada posisi kedua, koding terkait *perception* dari jawaban informan yang mengarah pada persepsi yang ditimbulkan oleh karyawan kepada kepemimpinan owner dan mendapat persentase koding sebesar 38% dari total koding. Pada posisi ketiga, koding terkait *motivation* sebesar 22% dari total koding. Koding *motivation* hadir dari jawaban informan yang mengarah pada motivasi yang diberikan pimpinan kepada karyawan dan motivasi yang dimiliki karyawan dalam melakukan pekerjaannya seperti yang tercermin pada tabel 1.

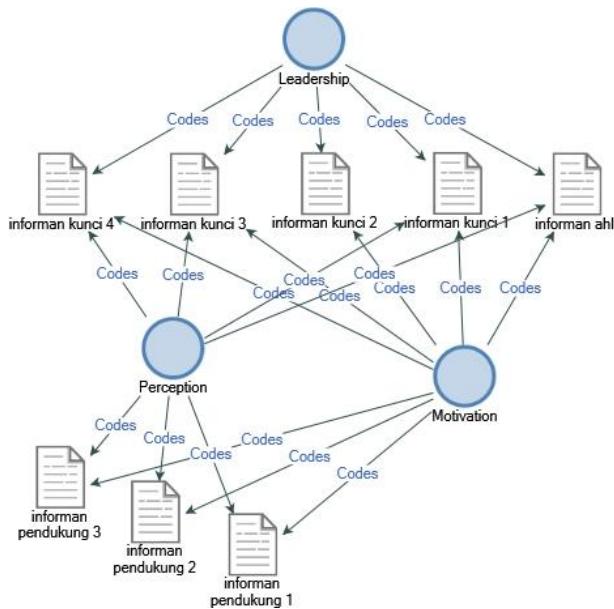
Tabel 1. Coding of Reference Agenzi dan Refleksivitas

Codes	Number of coding references	Percentage
Nodes\\Agenzi dan Refleksivitas\\Leadership	41	40%
Nodes\\Agenzi dan Refleksivitas\\Perception	39	38%
Nodes\\Agenzi dan Refleksivitas\\Motivation	22	22%
Total	102	100%

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Koding yang dihadirkan pada penelitian ini merupakan hasil dari kontribusi informan. Koding leadership hadir dari kontribusi 5 lima dari 8 informan dalam penelitian ini. Semua informan kunci memberikan pernyataannya dan didukung oleh informan ahli pada koding *leadership*. Disisi lain, koding *perception* hadir dari tiga dari empat informan kunci, tiga informan pendukung, dan satu

informan ahli. Koding terkait dengan *motivation*, hadir dari kontribusi keseluruhan informan kunci, pendukung, dan ahli seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Informan Contribution on Coding for Agensi dan Refleksivitas

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Kontribusi informan pada setiap koding hadir dari jawaban-jawaban yang diberikan sebagai data. Hasil penelitian akan fokus pada koding *Leadership* dikarenakan koding ini mewakili persentase terbesar dalam unit analisis ini. Jawaban informan terkait dengan koding *leadership* dimunculkan peneliti melalui wordcloud seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Word Cloud for Agensi dan Refleksivitas

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Pada gambar 2 terlihat kata-kata yang sering muncul dalam coding *leadership* adalah *leadership*, komunikasi, dan pendapat. Pada dasarnya kemampuan seorang pimpinan dalam memimpin, mempengaruhi, dan membimbing karyawannya dalam mencapai tujuan bersama merupakan suatu hal yang penting dalam suatu bisnis.

Dualitas Struktur

Berdasarkan hasil coding NVIVO, peneliti mendapatkan data terkait Dualitas Struktur pada *Coding Reference* dari jawaban yang telah informan sampaikan, mayoritas mengarah ke persentase yang paling besar yaitu *Implementation*. Koding *Implementation* hadir dari jawaban informan yang mengarah kepada implementasi dari segala operasional yang ada di Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta yang mendapatkan posisi teratas dengan persentase 45% dari total koding.

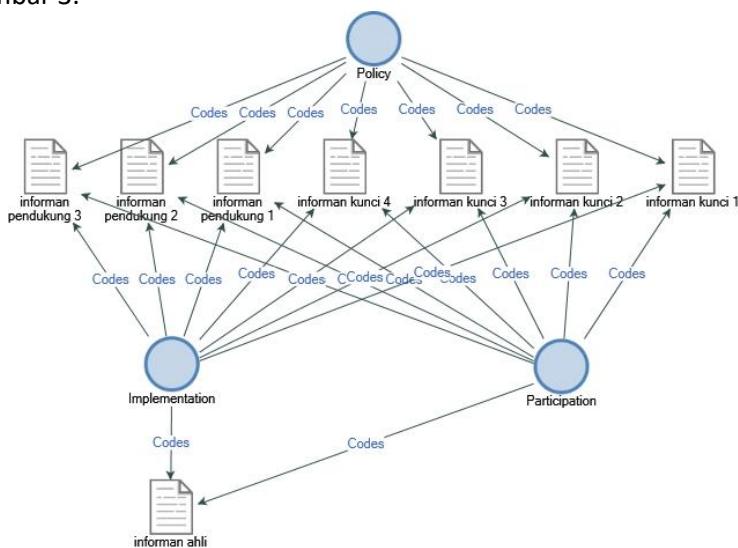
Pada posisi kedua, koding terkait *Policy* hadir dari jawaban informan yang mengarah kepada kebijakan yang diterapkan di Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta dengan persentase 38% dari hasil total koding. Pada posisi ketiga, koding terkait *Participation* sebesar 17% dari total koding. Koding *participation* hadir dari jawaban informan yang mengarah kepada peran serta dan keterlibatan karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan seperti yang tercermin pada tabel 2.

Tabel 2. Coding of Reference Dualitas Struktur

Codes	Number of coding references	Percentage
Nodes\\Dualitas Struktur\\Implementation	42	45%
Nodes\\Dualitas Struktur\\Policy	35	38%
Nodes\\Dualitas Struktur\\Participation	16	17%
Total	93	100%

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Koding yang dihadirkan pada penelitian ini merupakan hasil dari kontribusi informan. Koding *Implementation* hadir dari pernyataan keseluruhan informan yang berjumlah 8 informan dalam penelitian ini. Semua informan kunci dan informan pendukung memberikan pernyataannya serta didukung oleh informan ahli pada koding *Implementation*. Disisi lain, koding *policy* hadir dari empat informan kunci dan tiga informan pendukung dalam penelitian ini. Koding terkait *participation*, hadir dari kontribusi keseluruhan informan kunci, informan pendukung, dan informan ahli seperti yang tercermin pada gambar 3.



Gambar 3. Informan Contribution on Coding for Dualitas Struktur

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Kontribusi informan pada setiap koding hadir dari jawaban-jawaban yang diberikan sebagai data. Hasil penelitian akan fokus pada koding *Implementation* dikarenakan koding ini mewakili

persentase terbesar dalam unit analisis ini. Jawaban informan terkait dengan coding *Implementation* dimunculkan peneliti melalui wordcloud seperti pada gambar 4.



Gambar 4. Word Cloud for Dualitas Struktur

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Pada gambar 4 terlihat kata-kata yang sering muncul dalam coding *Implementation* adalah operasional, *training*, Waterboom. Pada dasarnya implementasi operasional pada pekerjaan yang ada di perusahaan merupakan suatu hal yang penting.

Integrasi Sosial

Berdasarkan hasil coding NVIVO, peneliti mendapatkan data terkait Integrasi Sosial pada Coding Reference dari jawaban yang telah informan sampaikan sehingga mayoritas mengarah ke persentase yang paling besar yaitu *Interaction*. Koding *Interaction* hadir dari jawaban informan yang mengarah pada interaksi antara pimpinan dan karyawan dan interaksi berupa keramahan antara karyawan kepada pengunjung di Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta yang mendapat posisi teratas dengan persentase 41% dari total koding.

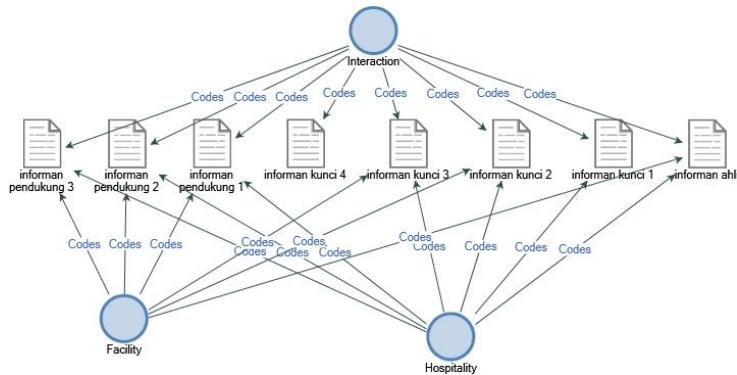
Pada posisi kedua, koding terkait *Hospitality* dari jawaban informan yang mengarah pada pelayanan pengunjung di Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta dengan persentase 31% dari hasil total koding. Pada posisi ketiga, koding terkait *Facility* sebesar 27% dari hasil total koding. Koding *Facility* hadir dari jawaban informan yang mengarah pada fasilitas yang disediakan oleh Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta seperti yang tercermin pada tabel 3.

Tabel 3. Coding of Reference Integrasi Sosial

Codes	Number of coding references	Percentage
Nodes\\Integrasi sosial\\Interaction	42	41%
Nodes\\Integrasi sosial\\Hospitality	32	31%
Nodes\\Integrasi sosial\\Facility	28	27%
Total	102	100%

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Koding yang dihadirkan pada penelitian ini merupakan hasil dari kontribusi informan. Koding *Interaction* hadir dari kontribusi keseluruhan informan kunci, pendukung, dan ahli. Disisi lain, koding *Hospitality* hadir dari kontribusi tiga dari empat informan kunci, tiga informan pendukung, dan informan ahli. Koding terkait dengan *Facility* didapatkan dari kontribusi pernyataan dua dari total empat informan kunci, tiga informan pendukung, dan pernyataan seorang informan ahli yang tercermin dalam gambar 5.

**Gambar 5. Informan Contribution on Coding for Integrasi Sosial**

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Kontribusi informan pada setiap koding hadir dari jawaban-jawaban yang diberikan sebagai data. Hasil penelitian akan fokus pada koding *Interaction* dikarenakan koding ini mewakili persentase terbesar dalam unit analisis ini. Jawaban informan terkait dengan koding *Interaction* dimunculkan peneliti melalui wordcloud seperti pada gambar 6.

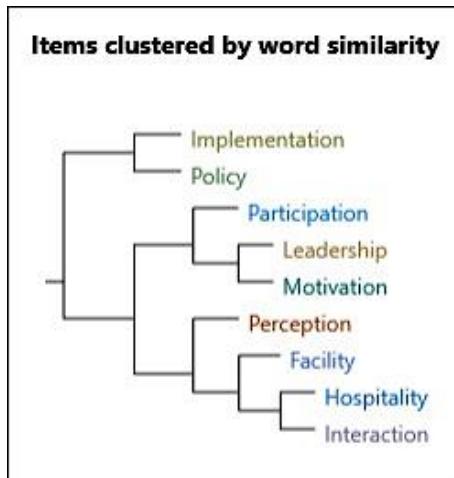
**Gambar 6. Word Cloud for Integrasi Sosial**

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Pada gambar 6 terlihat kata-kata yang sering muncul dalam coding *Interaction* adalah komunikasinya, *experience*, dan dibawain. Pada dasarnya interaksi antara pimpinan dan karyawan dan interaksi berupa keramahan antara karyawan kepada pengunjung di Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta adalah suatu hal yang penting di bisnis bidang jasa.

Pembahasan

Peneliti membahas hasil temuan dengan menggunakan acuan pada Cluster Analysis melalui program yang disediakan oleh NVIVO untuk melihat Coding Similarity antar temuan Coding Reference dalam penelitian ini. Cluster Analysis yang telah peneliti olah, dapat dilihat pada gambar 7. Setiap Coding Similarity dari temuan Coding Reference akan dibahas melalui Pustaka yang mendukung pada penelitian ini.

**Gambar 7. Cluster Analysis Penelitian**

Sumber: Olahan Penelitian, 2024

Peneliti melakukan pembahasan mulai dari koding pada unit analisis pertama yaitu *leadership*. Interaksi pimpinan dalam perusahaan sangat erat hubungannya dengan unsur *leadership*. *Leadership* berkontribusi pada hadirnya motivasi karyawan dan berdampak pada organisasi yang dimulai dari personal atau individu yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok guna mencapai serangkaian tujuan (Hajar, Lubis, et al., 2018). Kepemimpinan menjadi kunci dalam mempengaruhi motivasi karyawan, sikap kerja, seperti perilaku proaktif, dan kinerja mereka (Semedo et al., 2022). Berbagai gaya kepemimpinan memegang peranan penting dalam struktur organisasi, terutama dalam mempengaruhi semangat kerja karyawan, kepuasan dalam bekerja, dan kerjasama tim. Gaya kepemimpinan transformasional, sebagai contohnya, terbukti memberikan dampak positif dalam memacu semangat kerja, menjamin kepuasan kerja, serta memperkuat kerjasama tim di kalangan karyawan (Musinguzi et al., 2018).

Dalam hal ini pimpinan Waterboom Jaya Tirta Abadi melakukan tugasnya sebagai pimpinan yang ideal yang mengarahkan dan mencontohkan langsung tindakannya di depan karyawan-karyawannya. Hal ini tercermin melalui pernyataan informan kunci 2 bu Rosidah sebagai direktur menyatakan bahwa Beliau tidak hanya memerintahkan bawahannya, tetapi juga turun langsung ke lapangan untuk bekerja. Tindakan tersebut merupakan contoh penerapan dimensi utama teori *stucturation* Anthony Giddens yaitu *morality*. Dimensi *morality* menyoroti nilai, norma, dan moralitas yang mempengaruhi tindakan individu (Demartoto, 2013). Dalam konteks ini, tindakan pemilik tersebut mencerminkan nilai-nilai seperti kebersamaan dan kerja sama. Ekapriawati, seorang informan kunci, juga mengkonfirmasi bahwa pemilik Waterboom Jaya Tirta Abadi sering ikut membantu membersihkan area waterboom yang membuat semangat karyawan yang mengetahuinya juga meningkat. Hal tersebut mengindikasikan bahwa perilaku pimpinan yang menanamkan rasa kebersamaan terhadap karyawannya dengan memberikan contoh akan meningkatkan komitmen organisasional bawahan (Kamanjaya et al., 2017).

Beberapa informan pun menyatakan bahwa pentingnya pimpinan memiliki jiwa *leadership* yang kuat dan baik. Dengan kepemimpinan yang efektif, seorang pemimpin akan memberikan arah yang jelas kepada karyawan melalui komunikasi yang efektif. Komunikasi efektif terjadi ketika pesan yang disampaikan oleh pengirim memiliki interpretasi yang sama oleh penerima pesan (Asriadi, 2020). Banyak organisasi telah berhasil mengembangkan bisnis mereka karena menerapkan cara berkomunikasi yang baik dan memahami gaya komunikasi yang efektif (Puspitasari & Putra Danaya, 2022). Pernyataan keempat informan kunci mengungkapkan bahwa dalam interaksi sehari-hari, pimpinan dan karyawan menggunakan bahasa yang santai untuk mengurangi tekanan yang mungkin dirasakan oleh karyawan, terutama karena tugas mereka melibatkan interaksi langsung dengan

pengunjung. Dari hal tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi organisasi yang terjadi pada waterboom ini berjalan dengan baik sehingga dapat mempermudah karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan operasional yang telah ditetapkan oleh pimpinan (Zahara, 2018).

Selain itu, melalui komunikasi yang terbuka dan mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan, seorang pimpinan dapat membangun hubungan yang baik dengan karyawannya. Penting untuk dicatat bahwa keterampilan komunikasi tidak hanya terkait dengan interaksi komunikasi antara pemimpin dan karyawannya, tetapi juga dengan memberikan umpan balik untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan (Aliekperova & Aliekperov, 2023). Kondisi yang penuh keterbukaan ini tentunya dapat memberikan kesempatan bagi individu yaitu karyawan dalam menyuarakan pendapat atau keluhan dengan bebas dan memiliki fleksibilitas dalam menjalankan tugas-tugas mereka (Mega Pratiwi & Adrie Manafe, 2018). Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari kedua informan kunci, yaitu karyawan Waterboom dan hotel, yang menyatakan bahwa pimpinan mereka sangat responsif terhadap informasi pekerjaan yang perlu diperbaiki dan menanggapinya dengan tegas. Selain itu, jika terjadi masalah antara karyawan, masalah tersebut akan dibicarakan secara perlahan melalui diskusi. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor kepemimpinan yang terbuka dengan karyawan memungkinkan mereka untuk berbicara tentang kendala yang mereka hadapi.

Adapun aspek *leadership* dan *motivation* yang dilakukan pimpinan berkontribusi besar terhadap pembentukan *participation* atau partisipasi keterlibatan di diri seorang karyawan. Tindakan ini dapat dianggap sebagai contoh penerapan 3 dimensi utama Anthony Giddens yaitu *power* karena kekuasaan ini dianggap berdampak pada semangat dan komitmen karyawannya (Demartoto, 2013). Seorang pemimpin hanya dapat menginspirasi orang untuk mencapai tujuan melalui komunikasi dan interaksi yang baik dengan anggotanya (Aliekperova & Aliekperov, 2023). Hal ini didukung dengan pernyataan meskipun isi kebijakan telah dijelaskan dengan jelas dan konsisten, namun jika implementor kurang memiliki sumber daya untuk berpartisipasi dalam melaksanakan implementasi, maka proses tersebut tidak akan berjalan dengan efektif (Wahyudi, 2020). Partisipasi atau keterlibatan karyawan dalam penelitian ini ditunjukkan dengan sikap mengikuti segala arahan pimpinan sesuai dengan kebijakan atau regulasi operasional yang sudah terbentuk sebelumnya. Keterlibatan karyawan secara penuh terhadap pekerjaan membuat karyawan dapat menciptakan kinerja yang baik dan teratur dan tentunya akan berpartisipasi aktif dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya (Panjaitan, 2018).

Selanjutnya, Peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan kunci 1 dan 2, yang merupakan pimpinan Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta, tentang bagaimana mereka membangun kepercayaan dan keterlibatan karyawan dalam mencapai peningkatan kualitas. Kedua informan menekankan pentingnya bagi setiap karyawan untuk memiliki kesadaran akan tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan jelas, serta jika ada yang sedikit melenceng atau melanggar dari tugasnya, akan diberikan teguran. Informan kunci 2 juga mengungkapkan bahwa ia biasanya mengatakan kepada karyawan bahwa pekerjaan mereka harus sesuai dengan harapan, dan terkadang memberikan tips tambahan di luar yang sudah ditetapkan untuk meningkatkan dan menjaga keterlibatan karyawan. Dari kedua pernyataan informan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat aspek ekspetasi yang ditimbulkan oleh seorang pimpinan kepada bawahannya di suatu perusahaan.

Perusahaan senantiasa mengharapkan karyawannya untuk memiliki kinerja tinggi dan diharapkan dapat membuat perusahaan bersaing dengan kompetitor. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan motivasi sebagai pendorong yang dapat membangkitkan semangat kerja seseorang, sehingga mereka bersedia bekerja sama dan bekerja secara efektif (Abdul Sadat et al., 2020). Selain itu, kinerja yang tinggi juga harus disertai dengan keterlibatan dalam pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan (Yongky & Siwi Agustina, 2021). Namun sebagai manusia, perilaku kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor emosional. Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang dapat menjadi sumber kepuasan karyawan. Sikap dan perilaku positif pemimpin terhadap karyawan berdampak positif pada kondisi psikologis mereka. Model kepemimpinan yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan produktif (Mugira, 2022).

Selain motivasi, kinerja karyawan dapat menjadi lebih tinggi lagi jika mereka juga mendapatkan kompensasi sesuai dengan beban kerja (Djaya, 2021). Kompensasi dalam konteks penelitian ini merujuk pada praktik pimpinan yang memberikan bonus tambahan kepada karyawan yang berhasil menyelesaikan tugas mereka dengan baik, terutama jika jumlah pengunjung melebihi hari-hari biasanya. Hal ini didukung oleh informasi dari kedua informan kunci 3 dan 4 selaku karyawan yang mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih senang dan termotivasi ketika menerima *reward* dari pimpinan mereka, terutama dalam bentuk tips atau bonus tambahan. Di sisi lain indikator untuk mengukur tingkat motivasi kerja karyawan dapat dilihat melalui kebutuhan fisik, seperti pemberian gaji, pemberian bonus, uang makan, uang transport (Mariani Rajagukguk & Sylia Intan, 2017). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa reward memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi keterlibatan karyawan (Mentang, 2021).

Dari pernyataan informan ahli dalam penelitian ini yang menyebutkan bahwa “Kalo *leadership*nya baik walaupun sistemnya ancur-ancuran tapi dia bisa memanage orang-orangnya pasti akan berpengaruh ke motivasi juga”. Pernyataan tersebut menggambarkan keyakinan bahwa kepemimpinan yang efektif memiliki dampak yang signifikan pada motivasi karyawan, bahkan dalam situasi di mana sistem dalam organisasi mungkin tidak optimal. Dengan kata lain, seorang pemimpin yang mampu mengelola timnya dengan baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif, meskipun ada kekurangan dalam sistem organisasi. Hal ini sejalan dengan kepemimpinan dianggap sebagai tindakan sosial yang efektif karena agensi tidak hanya mencakup kemampuan untuk melakukan perubahan, tetapi juga kemampuan untuk menjaga atau mengubah kondisi yang ada, di mana para pemimpin memiliki peran dalam mempertahankan, mereproduksi (*reproduce structure*), atau mengubah struktur sosial tersebut (A. Kinseng, 2017).

Di sisi lain, Pada perusahaan di sektor pariwisata, terutama di bidang jasa seperti waterboom, fokus utamanya adalah pada *interaction* atau interaksi dengan pengunjung melalui pelayanan (*hospitality*) dan fasilitas (*facility*) yang disediakan. Interaksi antara karyawan dan pengunjung di waterboom memiliki potensi untuk memberikan dampak positif pada kesejahteraan sosial pengunjung. Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa interaksi yang baik antara karyawan dan pengunjung tidak hanya relevan dalam layanan *hospitality*, tetapi juga penting dalam konteks pengaturan layanan waterboom dan perhotelan (Feng et al., 2023). Hal ini mencakup kemauan membantu pelanggan, memberikan informasi yang akurat dan relevan, merespons kebutuhan dan permintaan pengunjung dengan cepat dan efektif, serta menciptakan lingkungan yang ramah dan menyenangkan (Ahmadia, 2017). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta bersikap ramah dan responsif terhadap pengunjung, yang dapat menjadi pendukung terhadap rasa aman mereka.

Selain interaksi, faktor lain yang mendukung ialah *facility* atau fasilitas. Fasilitas merupakan elemen penting dalam layanan jasa, sehingga kondisi, desain, dan kebersihan fasilitas harus diperhatikan, terutama yang berhubungan langsung dengan pengalaman konsumen (Awaluddin & Haryati, 2021). Waterboom Jaya Tirta Abadi adalah salah satu destinasi waterboom populer di Bojong Purwakarta yang dikenal dengan udaranya yang sejuk dan kolam renangnya yang luas serta kebersihan tempatnya. Tempat ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas, termasuk watersliding, area khusus foto, musholla, toilet umum, dan tempat ganti pakaian. Pengunjung juga dapat menemukan tempat duduk santai untuk beristirahat. Selain itu, Waterboom Jaya Tirta Abadi menyediakan berbagai makanan dan minuman untuk pengunjung di area *foodcourt* serta menyewakan alat-alat renang seperti karpet renang dan pelampung. Informan pendukung pada penelitian ini pun memberikan pernyataan yang sama terkait fasilitas terutama pada kebersihannya.

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada seberapa baik interaksi yang terjalin antara karyawan dan pengunjung dalam upaya menciptakan pelayanan yang berkesan di benak konsumen. Hal ini diperkuat dengan data yang telah diolah oleh peneliti dengan mendapatkan hasil dari Coding of Reference yang memperlihatkan persentase *interaction* lebih tinggi daripada kedua aspek lainnya dengan mendapatkan jumlah *percentage* 41%. Partisipasi karyawan dalam berinteraksi dan melayani

pengunjung akan membentuk sebuah persepsi atau kesan terhadap kualitas Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta akibat dari adanya kepedulian karyawan pada pelanggan (Ahmadia, 2017). Kualitas pelayanan sendiri merupakan hasil dari penilaian konsumen terhadap sejauh mana produk atau jasa memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka yang tercermin dalam persepsi konsumen (M. Ibrahim & Thawil, 2014).

Sejalan dengan pernyataan informan ahli yang mengungkapkan bahwa interaksi dapat mencerminkan nilai inti dari suatu bisnis dan menjadi bagian dari *branding* yang membedakannya dari kompetitor lain. Dalam penelitian ini didapatkan hasil, nilai inti yang dimiliki oleh Waterboom Jaya Tirta Purwakarta adalah keramahan dan keresponsifan karyawannya dalam berinteraksi dan melayani pengunjung. Faktor-faktor seperti sikap karyawan menjadi hal terpenting yang membedakan pelayanan yang baik (M. Ibrahim & Thawil, 2014). Sikap dan cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*) (Riana putri et al., 2017)).

Menurut Aaker, 1996 (Kevin & Sisnuhadi, 2021), *perceived quality* atau persepsi kualitas adalah bagaimana konsumen melihat secara keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berupa *interaction*, *hospitality*, dan *facility* yang sesuai dengan harapannya. Menurut Dib dan Alhaddad (2014) dalam (Chandra & Keni, 2019), *perceived quality* merupakan penilaian dari pelanggan mengenai keunggulan merk dibandingkan merek alternatif, yang pada akhirnya dapat memberikan motivasi pelanggan untuk melakukan pembelian produk. *Perceived quality* yang tinggi akan mendorong mereka untuk melakukan pembelian yang berulang (Aprillia & Vidyanata, 2022). Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan pendukung pada penelitian ini yang mayoritas menyatakan bahwa mereka akan kembali lagi mengunjungi Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta di lain waktu.

Dari pemaparan sebelumnya didapatkan hasil dari kepemimpinan yang baik dan motivasi yang memadai akan mendorong partisipasi karyawan dalam bekerja, sedangkan interaksi yang baik dengan pengunjung melalui pelayanan dan fasilitas yang baik akan membentuk persepsi positif di mata pengunjung. Kedua faktor ini merupakan landasan utama yang akan dijadikan dasar untuk merumuskan implementasi kebijakan untuk operasional yang efektif. Implementasi operasional mengacu pada upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan. Upaya ini berfokus pada mengubah keputusan menjadi pola operasional (Mulyadi, 2015 (Anggraeni & Fauziah, 2022)). Perencanaan operasional memusatkan perhatian pada apa yang akan dikerjakan, perencanaan ini berfungsi untuk memberikan petunjuk konkret tentang bagaimana suatu program dilaksanakan menurut aturan, prosedur, dan ketentuan lain yang ditetapkan secara jelas sebelumnya (Mappasiara, 2018).

Dari hasil koding melalui metode analisis data cluster analysis ditemukan bahwa *implementation* atau implementasi berhubungan erat dengan *policy* atau seperangkat kebijakan berupa aturan yang ditetapkan oleh perusahaan mencakup semua pedoman untuk operasional perusahaan yang merujuk pada struktur organisasi perusahaan dan SOP. Hal ini disebabkan karena kebijakan yang telah dibentuk akan mendorong keinginan karyawan untuk mengimplementasikannya agar aturan tersebut dapat dijalankan dengan baik. Kontribusi di sini berhubungan dengan keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan dan apa yang menjadi tujuan dan sasaran (Wahyudi, 2020). Waterboom Jaya Tirta Abadi menerapkan implementasi kebijakan yang melibatkan pengaturan proses operasional kerja, penentuan peran dan tanggung jawab karyawan, serta pengawasan yang dilakukan pimpinan untuk memastikan bahwa aturan tersebut dijalankan sesuai dengan yang telah ditetapkan (Trabka, 2017).

Dengan implementasi yang efektif, kebijakan dapat memberikan arah dan panduan yang jelas bagi karyawan dalam menjalankan tugas mereka, serta menciptakan lingkungan kerja yang teratur dan efisien (Syahyuni, 2018). Implementasi kebijakan operasional ini berfungsi untuk memberikan petunjuk konkret tentang bagaimana suatu pekerjaan dilaksanakan menurut aturan, prosedur, dan ketentuan lain yang ditetapkan secara jelas sebelumnya (Mappasiara, 2018). Dalam penelitian ini, implementasi operasional sendiri dapat dilakukan dengan baik apabila terdapat aspek *leadership* di

dalamnya. Aspek *Leadership* atau sifat penerapan pengaruh oleh seseorang dalam suatu organisasi untuk mendorong kelompok atau organisasi mencapai tujuan mereka (Lussier, 2010) dalam (Hajar, Rahman Lubis, et al., 2018). Hal ini disebabkan karena kepemimpinan mempunyai pengaruh yang kuat dan positif terhadap kinerja operasional dengan menggunakan pengalaman yang ada dari masing-masing pemimpin (A. Ibrahim, 2016).

Dalam penelitian ini, Waterboom Jaya Tirta Abadi mengandalkan aspek *leadership* dalam pengimplementasian kebijakan operasionalnya akibat tidak adanya struktur dan SOP yang tertulis secara formal sebagai sebuah pedoman. Didapatkan hasil dari pernyataan informan kunci yang menyatakan bahwa Struktur organisasi dicatat dan dipegang oleh karyawan bagian *ticketing*, namun tidak dipajang atau ditampilkan secara terbuka. Ketika ramai, terkadang ada tambahan karyawan yang diperlukan. Namun, ketika sepi, hanya karyawan yang tersedia yang digunakan, yang mengakibatkan kurangnya kejelasan mengenai anggota organisasi yang tetap. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dalam organisasi, terutama dalam hal penempatan karyawan dan pengetahuan tentang siapa yang bertanggung jawab dalam situasi tertentu. Selain itu informan kunci juga menambahkan bahwa belum terdapat standar operasional tertulis secara formal di Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta karena semua operasional masih dilakukan secara manual, dengan penjelasan dan arahan langsung dari pimpinan serta didukung oleh *briefing* dan *meeting* bulanan.

Aspek *leadership* ini lah yang akan berperan dalam mengarahkan anggotanya (Suwarno & Yudha Bramantyo, 2019). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah rangkaian petunjuk tertulis tentang proses pelaksanaan kegiatan organisasi, termasuk detail tentang cara, waktu, lokasi, dan pelaku yang terlibat dalam pelaksanaan tersebut (Muhaling et al., 2021)). Melalui pertanyaan yang peneliti ajukan kepada informan kunci berupa pengelolaan operasional sehari-hari, informan kunci 3 dan 4 pun menjawab bahwasanya operasional di Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta sudah terjalankan cukup baik karena pimpinan mereka mengarahkan tugas dan operasional kerja dengan optimal walaupun belum terdapat struktur dan ketentuan SOP yang tertulis secara formal.

Dalam hal komunikasi dan arahan kepada karyawan, bu Rosidah, sebagai pimpinan, secara rutin mengawasi keadaan operasional sehari-hari, termasuk kebersihan area kolam dan antrian tiket. Waterboom Jaya Tirta Abadi juga sering mengadakan dua kali pertemuan setiap bulan untuk membahas operasional, baik di dalam maupun di luar Waterboom. Pertemuan di luar Waterboom sering dijadikan kegiatan *outing* bersama, yang dapat menyegarkan para karyawan, terutama setelah hari libur besar atau musim ramai. Pimpinan berharap bahwa kedekatan dengan karyawan akan terus berjalan baik, sehingga komunikasi antara atasan dan bawahan menjadi lancar. Meskipun tidak ada struktur dan SOP tertulis secara formal, jika terjadi kendala dalam operasional, karyawan akan langsung menghubungi pimpinannya. Komunikasi terbuka antara atasan dan bawahan memungkinkan kendala tersebut dapat teratasi.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan kunci 3 dan 4 selaku karyawan di Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta dengan menjawab pertanyaan peneliti berupa "Semisal tidak ada ketentuan SOP yang tertulis, Apakah arahan yang diberikan oleh pimpinan dapat membantu Anda dalam memahami sistem operasional kerja?". Kedua informan mayoritas menjawab bahwasanya mereka memahami dengan baik apa saja tugas dan tanggung jawab yang dipegang masing-masing. Hal itu disebabkan karena penjelasan dan arahan dari pimpinan yang memiliki jiwa *leadership* yang kuat dapat mengkomunikasikan dan memudahkan karyawannya dalam memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Selain itu informan kunci pun memberikan pernyataan bahwasanya pimpinan mereka ikut bekerja langsung di lapangan, memberikan contoh langsung, dan tidak asal menyuruh saja.

Hal ini didukung dengan pernyataan keempat informan kunci yang menyatakan bahwa dalam sehari-harinya antara pimpinan dan karyawan menggunakan bahasa yang santai dengan tujuan agar karyawan tidak akan merasa tertekan karena tugas mereka sebagian besar adalah menghadapi dan melayani pengunjung. Hal ini tentunya akan memudahkan karyawan dalam mengimplementasikan tugas sesuai operasional yang ditetapkan oleh pimpinan. Selanjutnya, Informan kunci menambahkan bahwa kebijakan untuk karyawan baru akan mendapatkan sesi *training* dan *briefing* terlebih dahulu

untuk proses pertama mengenali dan memahami operasional pekerjaannya. Selain itu, informan kunci 2 menyatakan bahwa jika terdapat karyawan baru maka ia akan dibimbing dan ditemani oleh karyawan lama sehingga ia akan terbiasa dengan operasional yang telah ditetapkan sebelumnya. Baik dukungan dari atasan maupun dukungan dari rekan kerja dianggap penting untuk pengembangan dan pemeliharaan komitmen (Newman et al., 2011).

Dari pernyataan-pernyataan informan pada penelitian ini dapat dipahami bahwa pemimpin di suatu perusahaan dalam menciptakan dan mempertahankan implementasi struktur operasional dapat dilakukan dengan berbagai cara. Dalam penelitian ini, pimpinan Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta melakukannya dengan cara mengarahkan karyawan mengenai tugasnya masing-masing sesuai prosedur yang telah ditetapkan, mengawasi dan mengecek langsung keadaan operasional sehari-harinya, menjaga kedekatan antar pimpinan dan karyawan sebagai upaya menciptakan komunikasi yang terbuka, dan yang terakhir mencontohkan dengan cara terjun langsung di lapangan. Meskipun pada kenyataannya informan kunci 2 bu Rosidah sebagai pimpinan juga mengharapkan adanya pembuatan struktur dan SOP yang tertulis secara formal. Namun, beliau menyatakan bahwa terdapat kendala di sumber daya yang kekurangan sehingga belum ada seseorang yang dapat membantu beliau.

Dapat diketahui dari pernyataan tersebut yang didapatkan dari hasil wawancara bahwa pimpinan memainkan peran yang penting pada implementasi operasional kerja suatu perusahaan. Hal ini sejalan dengan pernyataan kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap operasional (A. Ibrahim, 2016). Mengingat banyak faktor dan indikator yang dapat mempengaruhi operasional kinerja karyawan, yang semuanya tergantung pada kondisi kepemimpinan. Maka keberadaan pimpinan organisasi memiliki peranan yang sangat menentukan atas jalannya organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Suwarno & Yudha Bramantyo, 2019). Penjelasan lanjut mengenai kepemimpinan yang efektif pada penelitian ini merujuk pada *Transformational Leadership* yaitu pemimpin yang akan memberikan perhatian dan penghargaan kepada bawahannya, sehingga membuat mereka merasa penting bagi perusahaan (Almaududi Ausat et al., 2022). Gaya kepemimpinan inilah yang dipakai oleh pimpinan Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta dalam menjalankan perusahaannya yang tercermin dari pernyataan-pernyataan yang diberikan melalui hasil wawancara pada penelitian ini.

SIMPULAN

Keberhasilan interaksi antara pimpinan pada karyawan Waterboom Jaya Tirta Abadi Purwakarta dalam menjalakan operasional perusahaan guna meningkatkan *positive perceived quality* pada penelitian ini ditinjau dari Agensi dan Refleksivitas, Dualitas Struktur, dan Integrasi Sosial. Permasalahan ditimbulkan dari Dualitas Struktur yang menjelaskan mengenai tidak adanya struktur organisasi dan standar operasional yang tertulis secara formal akibat kurangnya sumber daya yang memadai. Kondisi ini tertutupi jika aspek Agensi dan Refleksivitas melalui pemberian informasi dan arahan yang jelas oleh pimpinan, pemberian motivasi berupa insentif kepada karyawan, pimpinan menerapkan gaya kepemimpinan trasnformasional, dan aspek integrasi sosial berupa interaksi yang terjalin dengan baik antara pimpinan dan karyawan, serta interaksi antara karyawan dengan pengunjung berupa keramahan, keresponsifan pelayanan, dan kemauan dalam membantu kebutuhan pengunjung. Dengan demikian kontribusi yang pimpinan dan karyawan hasilkan dianggap dapat mengatasi permasalahan tersebut sehingga dapat mencapai tujuannya dalam meningkatkan *positive perceived quality* di benak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Kinseng, R. (2017). *STRUKTUGENSI: SEBUAH TEORI TINDAKAN Structugency: A Theory of Action*. 131.
- Abdul Sadat, P., Handayani, S., & Kurniawan, M. (2020). Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Inovator*, 9(1), 25. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/INOVATOR/index>

- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik Info Artikel Abstrak. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150. <Https://Doi.Org/10.31764/Historis.Vxiy.3432>
- Aliekperova, N., & Aliekperov, A. (2023). Leadership Traits as the Basis for Effective Interaction Between the Leader and the team. *Journal of Leadership in Organizations*, 5(1). <https://doi.org/10.22146/jlo.75402>
- Almaududi Ausat, A. M., Suherlan, S., Peirisal, T., & Hirawan, Z. (2022). The Effect of Transformational Leadership on Organizational Commitment and Work Performance. *Journal of Leadership in Organizations*, 4(1). <https://doi.org/10.22146/jlo.71846>
- Anggraeni, F., & Fauziah, S. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pt.Gapura Angkasa Mengenai Penanganan Special Cargo Di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang (Srg). In *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan* (Vol. 5, Issue 2).
- Aprillia, A., & Vidyanata, D. (2022). Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value of Cost terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Fresh.Co. *Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 19(1), 49–68. <https://doi.org/10.29259/jmbt.v19i1.17758>
- Asriadi, A. (2020). KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM ORGANISASI. *Jurnal Kajian Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 2(1). <http://journal.aimsingai.ac.id/index.php/retorika>
- Awaluddin, A., & Haryati, I. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Pada Water Boom Arema Raya Kota Bima. <http://jurnal.ustjogja.ac.id>
- Chandra, C., & Keni, K. (2019). Pengaruh Brand Awareness, Brand Association, Perceived Quality, Dan Brand Loyalty Terhadap Customer Purchase Decision. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3.
- Demartoto, A. (2013, February 5). TEORI STRUKTURASI DARI ANTHONY GIDDENS. <Https://Argyo.Staff.Uns.Ac.Id/2013/02/05/Teori-Strukturasi-Dari-Anthonny-Giddens/>.
- Djaya, S. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Moderasi Kompensasi. 26(1), 72–84. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/bse/>
- Feng, K., Altinay, L., & Alrawadieh, Z. (2023). Social connectedness and well-being of elderly customers: Do employee-to-customer interactions matter? *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 32(2), 174–195. <https://doi.org/10.1080/19368623.2023.2139036>
- Firdaus, A. J., Siregar, E. S. F., Pratiwi, T. A., & Saputra, D. (2021). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Organisasi. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 3(2), 134–140. <https://doi.org/10.31289/tabularasa.v3i2.637>
- Hajar, S., Rahman Lubis, A., & Honeyta Lubis, P. (2018). Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Dan Kepercayaan Terhadap Kinerja Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsyiah*, 2(1), 2018–2064.
- Ibrahim, A. (2016). Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif Di Sulawesi Utara (Studi Komparasi Pada Pertanian, Perikanan, dan Peternakan). *Jurnal EMBA*, 4(2), 859–869.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4.
- Jufrizien, J. (2017). Efek Moderasi Etika Kerja Pada Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis*, 18(2).
- Kamanjaya, I. G. H., Supartha, W. G., & Dewi, I. A. M. (2017). PENGARUH SERVANT LEADERSHIP TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KINERJA PEGAWAI (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil di RSUD Wangaya Kota Denpasar). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Kevin, S., & Sisnuhadi, S. (2021). Pengaruh Promosi Media Sosial, Celebrity Endorser, Dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian.
- Kurniawan, H. A., & Indriani, F. (2018). Pengaruh Product Knowledge, Perceived Quality, Perceived Risk, Dan Perceived Value Terhadap Purchase Intention Pada Motor Kawasaki Ninja 250 Fi Di Kota Semarang. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 7(4), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

- LITTLEJHON, S. W., & FOSS, K. A. (2008). *Theories of Human Communication*. Lyn Uhl.
- Mappasiara, M. (2018). Manajemen Strategik Dan Manajemen Operasional Serta Implementasinya Pada Lembaga Pendidikan. In *Jurnal Idaarah* (Vol. 2, Issue 1).
- Mariani Rajagukguk, S., & Syilia Intan, F. (2017). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Karyawan, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *9*(2), 131–136.
- Mega Pratiwi, N., & Adrie Manafe, L. (2018). Gaya Kepemimpinan Demokratis Dalam Memotivasi Kinerja Karyawan Democratic Leadership Style In Motivating Employee Performance. *Jurnal Visionida* <https://ojs.unida.ac.id/Jvs>,
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* (Vol. 12).
- Mentang, S. (2021). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Karyawan Serta Implikasinya Terhadap Kinerja. *JUIMA*, 22(1).
- Mugira, A. (2022). Leadership Perspective Employee Satisfaction Analysis. *Jurnal Mahasiswa Humanis*, 2(3), 127–135.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 9, 572–581.
- Musinguzi, C., Namale, L., Rutebemberwa, E., Dahal, A., Nahiryia-Ntege, P., & Kekitiinwa, A. (2018). The relationship between leadership style and health worker motivation, job satisfaction and teamwork in Uganda. *Journal of Healthcare Leadership*, 10, 21–32. <https://doi.org/10.2147/JHL.S147885>
- Newman, A., Thanacoody, R., & Hui, W. (2011). The impact of employee perceptions of training on organizational commitment and turnover intentions: A study of multinationals in the Chinese service sector. *International Journal of Human Resource Management*, 22(8), 1765–1787. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.565667>
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka (Vol. 6, Issue 1).
- Pangarso, A., Saragih, R., & Nuriz, W. A. (2021). Transformative Leadership And Organizational Culture Effect On Employee Performance: Evidence From The Indonesia Logistics Bureau. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 23(2), 148–158. <https://doi.org/10.9744/jmk.23.2.148-158>
- Panjaitan, M. (2018). Peran Keterlibatan Dan Partisipasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 4.
- Pradana, M. A., Sunuharyo, B. S., & Hamid, D. (2018). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap Pt. Mustika Bahana Jaya, Lumajang)*.
- Puspitasari, D., & Putra Danaya, B. (2022). Pentingnya Peranan Komunikasi Dalam Organisasi: Lisan, Non Verbal, Dan Tertulis (Literature Review Manajemen). *Jemsi*, 3(3). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3>
- Rahardjo, H. M., & Si, M. (2017). *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya*.
- Rahma Izzati, R. (2019). Pengaruh Perceived Quality Dan Brand Image Terhadap Brand Trust Produk Kosmetik Wardah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2). <https://doi.org/10.32502/jimn.vXiX.XXXX>
- Ratnasari, S. L., Fitri, D., Zulkifli, Z., Nasrul, H. W., & Supardi, S. (2020). Analisis Manajemen Perubahan, Kepemimpinan Transformasional, Struktur Organisasi, Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Benefita*, 5(2), 225. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5303>
- Semedo, C. S., Salvador, A., Dos Santos, N. R., Pais, L., & Mónico, L. (2022). Toxic Leadership and Empowering Leadership: Relations with Work Motivation. *Psychology Research and Behavior Management*, 15, 1885–1900. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S340863>
- Sirait, S. K., & Sisnuhadi, S. (2021). *Pengaruh Promosi Media Sosial, Celebrity Endorser, Dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian*.
- Suwarno, S., & Yudha Bramantyo, R. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi*.

- Syahidah, H., Fasha Nurhadian, A., Wawan Sam Adinata, U., & Rochyadi Suherman, A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada salah satu pemerintahan daerah di Kota Bandung). In *Acman: Accounting and Management Journal* (Vol. 1, Issue 2).
- Syahyuni, D. (2018). Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Disiplin Kerja Pada Badan Kepegawaian Negara Jakarta. *Jurnal Sekretaris Dan Manajemen*, 2(2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Trąbką, J. (2017). Modeling Organizational and Locational Structure in Enterprise Content Management System Adoptions: Experience from a Large Polish Medical Company. *Information Systems Management*, 34(4), 359–377. <https://doi.org/10.1080/10580530.2017.1366220>
- Wahyudi, E. (2020). Implementasi Kebijakan Tentang Kepegawaian Dan Motivasi Dalam Upaya Mencapai Kinerja Pegawai Di Perusahaan Daerah Pasar Bermartabat Kota Bandung. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 8.
- Wasil, M. (2017). Pengaruh brand awareness brand association dan percived quality. *FORUM EKONOMI*, 19(2).
- Yongky, V., & Siwi Agustina, T. (2021). *Peran Mediasi Work Engagement Pada Leader Member Exchange terhadap Job Performance pada Karyawan Resort "XYZ" Malang*.
- Zahara, E. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi. *Jurnal Warta*.
- Zamzami, Z., & Sahana, W. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 2.