



## Penerapan Kepemimpinan Otentik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Po. Haryanto Divisi Madura

Muhammad Rizki Adilla Fatah<sup>1</sup>, Kania Fitri Alyaa Nugraha<sup>2</sup>, Febri Dwi Prakoso<sup>3</sup>  
Firnanda Noeria Rizkiana<sup>4</sup>, Mochammad Isa Anshori<sup>5</sup>

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura

Email : <sup>1</sup>[adillafatah1@gmail.com](mailto:adillafatah1@gmail.com), <sup>2</sup>[kaniafitri08@gmail.com](mailto:kaniafitri08@gmail.com),

<sup>3</sup>[Febridwip08@gmail.com](mailto:Febridwip08@gmail.com), <sup>4</sup>[firnanda.haryanto990@gmail.com](mailto:firnanda.haryanto990@gmail.com), <sup>5</sup>[isa.anshori@trunojoyo.ac.id](mailto:isa.anshori@trunojoyo.ac.id)

**Abstract.** *Constantly changing business dynamics and changing customer preferences require company management to adapt. Customers who now have higher levels of wealth not only want efficient transportation, but also value comfort during travel. This means they need a comfortable vehicle, friendly service and a pleasant atmosphere to enjoy their trip. Therefore, companies must provide first-class service and satisfy their customers by highlighting added value compared to their competitors. The aim of the article is to analyze the application of authentic leadership in improving the quality of passenger service at PO. Haryanto Madura Division. The researcher used descriptive observational research methods. The descriptive research method is an Approach that aims to create an objective picture or description of a situation.*

**Keywords:** *authentic leadership, organizational behavior, service quality..*

**Abstrak.** Dinamika bisnis yang terus berubah dan preferensi pelanggan yang terus berubah mengharuskan manajemen perusahaan untuk beradaptasi. Pelanggan yang kini memiliki tingkat kekayaan lebih tinggi tidak hanya menginginkan transportasi yang efisien, namun juga menghargai kenyamanan selama perjalanan. Artinya mereka membutuhkan kendaraan yang nyaman, pelayanan yang ramah dan suasana yang menyenangkan untuk menikmati perjalanannya. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan pelayanan kelas satu dan memuaskan pelanggannya dengan menonjolkan nilai tambah dibandingkan pesaingnya. Tujuan artikel untuk menganalisis penerapan kepemimpinan autentik dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di PO. Haryanto Divisi Madura. peneliti menggunakan metode penelitian observasional deskriptif. Metode penelitian deskriptif merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk menciptakan gambaran atau deskripsi objektif terhadap suatu keadaan.

**Kata kunci:** kepemimpinan otentik, perilaku organisasi, kualitas pelayanan.

### LATAR BELAKANG

Banyaknya perusahaan yang bergerak di sektor jasa transportasi, khususnya di sektor bus, menyebabkan persaingan yang ketat dalam menarik dan mempertahankan pelanggan (Boimau & Bessie, 2021). Salah satu faktor utama persaingan ini adalah perang tarif antar penyedia layanan bus yang seringkali memaksa konsumen berpindah karena alasan harga.

Dinamika bisnis yang terus berubah dan preferensi pelanggan yang terus berubah mengharuskan manajemen perusahaan untuk beradaptasi. Pelanggan yang kini memiliki tingkat kekayaan lebih tinggi tidak hanya menginginkan transportasi yang efisien, namun juga menghargai kenyamanan selama perjalanan (Mar'ati, 2022). Artinya mereka membutuhkan

kendaraan yang nyaman, pelayanan yang ramah dan suasana yang menyenangkan untuk menikmati perjalanannya.

Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan pelayanan kelas satu dan memuaskan pelanggannya dengan menonjolkan nilai tambah dibandingkan pesaingnya. Hal ini juga mencakup upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan (Wahyuni et al., 2018). Prasarana dan fasilitas transportasi perlu lebih ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan yang lebih besar kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dari penyedia jasa transportasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

PO. Haryanto Divisi Madura, sebagai bagian dari perusahaan yang telah lama beroperasi dalam industri transportasi di Indonesia, menghadapi tantangan besar dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya. Seiring dengan perkembangan zaman, ekspektasi pelanggan terhadap layanan transportasi semakin tinggi, menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu faktor kunci yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan adalah dengan menetapkan gaya kepemimpinan bagi organisasinya (Wahyu et al, 2022).

Gaya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi dan mengarahkan orang atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Pemimpin memilih dan menerapkan gaya kepemimpinan mereka untuk memengaruhi perasaan, sikap, dan tindakan anggota organisasi di bawahnya. (Zaharuddin 2021) Dalam konteks organisasi, kepemimpinan yang efektif memerlukan pengembangan staf dan pembentukan lingkungan moral yang mendukung untuk meningkatkan tingkat kinerja. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin untuk memilih gaya kepemimpinan yang tepat. (Putri, R. D. Z., Yulianti, S., & Anshori, M. I. 2024) Dengan hal ini, digunakanlah kepemimpinan otentik yang dikira cukup sesuai dengan tujuan organisasi yang sedang berlangsung.

Kepemimpinan otentik menekankan pada kejujuran, integritas, keberanian, dan pemahaman yang mendalam tentang diri sendiri dan orang lain (Suhartini, 2020). Dengan penerapan kepemimpinan otentik, diharapkan manajemen PO. Haryanto Divisi Madura dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang.

Selain itu, kepemimpinan otentik juga dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan merasa dihargai dan didukung oleh pimpinan, karyawan cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (Juhaeni, 2023). Hal ini sangat penting mengingat kualitas pelayanan yang baik

dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Dalam konteks ini penerapan kepemimpinan otentik dalam PO. Divisi Haryanto Madura menjadi sangat relevan. Perusahaan dapat menggunakan nilai-nilai kepemimpinan yang otentik seperti kejujuran, integritas dan keberanian sebagai landasan untuk membangun budaya kerja yang positif dan membangun hubungan yang lebih baik antara manajemen dan karyawan (Alia et al., 2023).

Pada artikel kali ini akan dibahas lebih lanjut mengenai penerapan kepemimpinan autentik dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di PO. Haryanto Divisi Madura. Melalui pendekatan ini diharapkan perusahaan dapat mencapai keseimbangan yang baik antara kebutuhan bisnis dan kebutuhan karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya.

Jadi artikel ini tidak hanya berguna untuk manajemen PO saja. Haryanto Divisi Madura dalam merumuskan strategi kepemimpinan yang efektif, namun juga bagi pembaca yang tertarik untuk memahami bagaimana penerapan kepemimpinan autentik dapat meningkatkan kualitas layanan dalam konteks bisnis nyata.

## **KAJIAN TEORI**

Teori artikel ini berdasarkan dari beberapa sumber seperti buku, jurnal-jurnal terdahulu, serta beberapa sumber terpercaya lainnya yang memiliki keterkaitan mengenai gaya kepemimpinan otentik yang sedang kami bahas. data yang kami dapat baik dari sumber maupun hasil observasi kemudian diolah dan disajikan sesuai dengan pola gaya kepemimpinan tersebut.

### **Kepemimpinan Otentik**

Kepemimpinan otentik adalah tipe kepemimpinan di mana seseorang memimpin dengan cara yang jujur, terbuka, dan autentik (Risda & Kustiawan, 2018). Seorang pemimpin otentik biasanya tidak akan menyembunyikan identitas atau nilai-nilai aslinya dalam memimpin sebuah organisasi (Risda & Kustiawan, 2018). Kepemimpinan otentik telah menjadi subjek yang semakin menarik minat dalam studi manajemen dan organisasi (Zahroh & Aluf, 2023). Dalam konteks perubahan yang cepat dan kompleks, organisasi membutuhkan pemimpin yang dapat menginspirasi, memotivasi, dan mengarahkan anggota tim mereka menuju tujuan bersama<sup>2</sup>. Kepemimpinan otentik melibatkan keaslian, transparansi,

kepercayaan, dan komitmen terhadap kepentingan kolektif (Zahroh & Aluf, 2023). Seorang pemimpin otentik mampu mengembangkan hubungan yang kuat dengan anggota timnya, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, dan mendorong pertumbuhan pribadi dan profesional mereka.

### **Kualitas Pelayanan Penumpang**

Kualitas pelayanan penumpang sangat penting dalam industri transportasi. Terdapat 5 dimensi yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan jasa untuk mencapai kepuasan penumpang, yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), tangibles (bukti fisik) (Ramadan, 2019). Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang (Junawan & Candra, 2022). Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang (Levyda, 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian observasional deskriptif. Metode penelitian deskriptif merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk menciptakan gambaran atau deskripsi objektif terhadap suatu keadaan. Proses penelitian ini meliputi langkah-langkah pengumpulan data, klasifikasi, pengolahan/analisis data, penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan. Sedangkan penelitian observasional dilakukan dengan mengamati atau mengukur berbagai variabel yang menjadi subjek penelitian.

Metode penelitian deskriptif observasional digunakan untuk menggambarkan suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi di lapangan. Jenis penelitian deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus dilakukan dengan menganalisis suatu permasalahan secara mendalam melalui kasus-kasus yang melibatkan satu kesatuan. Entitas tunggal tersebut dapat berupa seseorang, sekelompok warga yang mempunyai permasalahan, atau sekelompok orang dalam suatu wilayah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Konsep Kepemimpinan Autentik**

Autentisitas berasal dari kata Yunani "Authento" yang berarti memiliki kekuatan penuh. Dalam konteks kepemimpinan organisasi, autentisitas mengacu pada kemampuan dan proses yang menekankan kapasitas psikologis yang positif, yang menghasilkan kesadaran diri, pengembangan diri, dan perilaku positif yang lebih besar pada pemimpin

dan pengikutnya. Menurut Budiharto (2018), kepemimpinan autentik adalah pola perilaku pemimpin yang menekankan kapasitas psikologis positif dan mempromosikan iklim etika yang positif melalui kesadaran diri yang mendalam, perspektif moral yang diinternalisasi, pengolahan informasi yang seimbang, dan hubungan yang transparan antara pemimpin dan pengikut untuk mendorong pengembangan diri yang positif.

Definisi lain mengatakan bahwa kepemimpinan autentik melibatkan pola perilaku pemimpin yang memanfaatkan dan meningkatkan kapasitas psikologis positif dan iklim etis yang positif, untuk mendorong kesadaran diri yang lebih besar, perspektif moral yang diinternalisasi, pemrosesan informasi yang seimbang, dan transparansi relasional antara pemimpin dan pengikut, yang mendorong pengembangan diri yang positif (Winbaktianur & Sutono, 2019).

Kepemimpinan otentik adalah perilaku yang mencerminkan seorang pemimpin yang menggunakan keterampilannya secara efektif. Hal ini mencakup penguatan keterampilan psikologis positif, penciptaan iklim etika positif, rasa percaya diri yang tinggi, bertindak sesuai dengan prinsip moral, penggunaan informasi yang seimbang dan transparan dalam hubungan, serta mendorong pengembangan diri yang positif (Abidin, 2021). Kepemimpinan otentik dapat meningkatkan komitmen dan kepuasan bawahan serta memperkuat identitas positif bawahan terhadap organisasi.

Menurut Walumbwa dkk (2008), kepemimpinan otentik dapat didefinisikan sebagai pola perilaku yang meningkatkan kesadaran diri, menginternalisasikan perspektif moral, dan menciptakan proses yang seimbang dan transparan dalam hubungan kepemimpinan. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan autentik mengacu pada keadaan mental dan perilaku positif seorang pemimpin berdasarkan nilai-nilai dan keyakinan pribadi.

Walumbwa dan rekannya (2018) mengidentifikasi empat komponen kunci untuk menjelaskan kepemimpinan otentik:

- a. Kesadaran diri, yaitu kemampuan pemimpin dalam memahami dan menilai kekuatan dan kelemahan dirinya serta mengenali dampak tindakannya.
- b. Transparansi hubungan mengacu pada cara seorang pemimpin mengungkapkan sifat aslinya kepada orang lain. Hal ini mencakup keterbukaan dalam pertukaran informasi dan hubungan interpersonal.
- c. Manajemen yang seimbang (pemrosesan yang seimbang) mengacu pada kemampuan manajer untuk menganalisis data yang relevan secara objektif,

mengambil keputusan, dan menyatakan pendapat. Selain itu, ini juga tentang bagaimana manajer bereaksi terhadap perbedaan pandangan orang lain.

- d. Perspektif moral yang terinternalisasi menunjukkan konsistensi dan keyakinan inti pemimpin, yang tercermin dalam sikap, perilaku, dan tindakan mereka sehari-hari.

## **B. Faktor Kepemimpinan Otentik**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan otentik, termasuk yang tercantum di bawah ini.

### **1. Kapasitas psikologi positif**

Ada beberapa karakteristik psikologi positif yang dapat menguntungkan kepemimpinan otentik, termasuk kepercayaan diri, harapan, optimisme, dan ketahanan. Psikologi positif dan kinerja organisasi (Luthans & Avolio, 2003). Karakteristik positif dapat meningkatkan atau mengoptimalkan komponen-komponen kepemimpinan autentik yang telah dibahas sebelumnya. Setiap sifat memiliki sifat situasional yang sesuai.

### **2. Interpretasi moralitas**

Interpretasi moral mengacu pada kemampuan untuk mengidentifikasi suatu masalah sebagai baik atau buruk, benar atau salah. Perkembangan moral adalah proses seumur hidup. Interpretasi moral lebih kepada menafsirkan perbedaan individu dan membimbing individu menuju tujuan bersama.

### **3. Peristiwa Penting Dalam Hidup**

Faktor ketiga yang berkaitan dengan kepemimpinan adalah pentingnya nilai-nilai pribadi dalam kehidupan. Peristiwa penting adalah peristiwa yang membentuk kehidupan seseorang. Peristiwa ini bisa berupa peristiwa positif, seperti kenaikan jabatan yang sukses, memiliki anak, atau membaca buku yang berharga; atau bisa juga berupa peristiwa negatif, seperti diagnosis kanker, hasil ujian yang buruk, atau kematian orang yang dicintai. (Safitri, A. B., Putri, A. K., Al Farizi, F., dan Isa, M. 2023).

## **C. Analisis PO. Haryanto Divisi Madura**

Perusahaan Otobus (PO) Haryanto merupakan salah satu contoh perusahaan angkutan yang menyediakan angkutan berjadwal antar kota (AKAP) dan bus pariwisata. Kantor pusat perusahaan ini terletak di Jl. Lingkar Ngembal Kulon, Jati, Krasak, Ngembal Kulon, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59341, dengan cabang di

Tangerang dan Bangk, Solo. PO Haryanto merupakan bagian dari PT. Haryanto Motor Indonesia dan bertindak sebagai operator. Wilayah layanan PO Haryanto mencakup pulau Jawa-Madura, dengan itinerary mulai dari jarak menengah hingga jarak jauh. Jalur terpanjang adalah Jakarta-Madura sedangkan jalur terpendek adalah Yogyakarta-Pati (BKPPKutim, 2023).

Perusahaan ini saat ini dipimpin oleh seorang CEO bernama Rian Mahendra yang merupakan anak dari pendiri PO Haryanto, Haji Haryanto. Slogan utama PO Haryanto adalah “Selalu Utama dalam Pelayanan”. Perusahaan ini telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dan memiliki jaringan rute yang luas di Pulau Jawa dan Madura, mencakup beberapa divisi antara lain divisi Muria, Madura, Solo, Wonogiri, Bojonegoro, Cepu, Malang, Patas dan Pariwisata.

Selain dari ciri fisik yang membedakan kendaraan adalah PO. Haryanto juga menonjolkan keunikan dan keunggulannya dengan memiliki penggemar dari berbagai daerah yang menamakan dirinya “Haryanto Mania”. Para penggemar ini akhirnya menarik perhatian perusahaan dan pada tahun 2009, sebuah forum bernama "Haryanto Mania" diciptakan untuk memenuhi keinginan para penumpang PO dan penggemar setianya. Haryanto. Forum ini diawasi dan dikelola langsung oleh Rian Mahendra, CEO PO. Haryanto memastikan forum tersebut menjadi wadah yang konstruktif tanpa melakukan tindakan yang menjatuhkan pihak lain. Forum Haryanto Mania dapat ditemukan di grup media sosial seperti Facebook, YouTube, dan Instagram. Sejauh ini, grup Facebook “Haryanto Mania” memiliki 173.357 anggota (per 3 Juni 2021), dengan penambahan anggota sebanyak 1.696 orang dalam seminggu terakhir. Di Instagram, P.O. Haryanto memiliki 74.800 pengikut dan 314.000 pelanggan di YouTube. Forum ini berfungsi untuk menerima kritik, saran dan keluhan dari penggemar dan penumpang.

Dari segi armada kendaraan, PO Haryanto menggunakan kendaraan yang sesuai, tipe utamanya adalah Mercedes-Benz dan Hino. Seri bus Mercedes-Benz yang digunakan antara lain HR 01, HR 03, HR 04, HR 12, HR 13 dan lain-lain. Seri bus Hino yang digunakan saat ini antara lain HR 02, HR 05, HR 06, HR 10 dan HR 42. Kode nomor seri dicantumkan untuk setiap bus, dengan lebih dari 100 nomor seri bus berbeda.

Visi: Menjadi perusahaan transportasi yang terbaik di Indonesia dengan menjalankan kerangka kerja terpadu dan pelayanan yang luar biasa

Misi:

- a. Merakit pelayanan transportasi darat yang nyaman, aman, tepat waktu dan memenuhi klien
- b. Memberikan jasa transportasi darat dengan prinsip dan kualitas terbaik

#### **D. Kepemimpinan Otentik pada PO. Haryanto Divisi Madura**

Para pengusaha bersaing keras untuk menciptakan strategi bisnis yang optimal demi pertumbuhan dan relevansi usaha mereka. Terutama dalam industri jasa, mereka harus pintar dalam mengembangkan strategi yang dapat mengikuti persaingan yang ketat saat ini. Di tengah persaingan yang semakin ketat, manajemen perusahaan harus responsif dan memahami dinamika pasar agar tidak kehilangan pelanggan (Afandi et al, 2022). Penting bagi para pengusaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan agar dapat memberikan layanan yang memuaskan. Sebagai contoh, PO. Haryanto harus mengadopsi strategi bisnis yang relevan dengan evolusi kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan tetap setia menggunakan produknya.

Dalam layanan yang diberikan oleh PO. Haryanto, perusahaan ini berusaha memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen. Mereka menyediakan armada yang nyaman, dilengkapi dengan fasilitas seperti selimut, wifi, dan layanan makanan. PO. Haryanto juga memiliki sistem pengaduan konsumen yang memastikan bahwa kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Dalam menangani tantangan di Divisi Madura Perusahaan Otobus (PO) Haryanto, kepemimpinan otentik menjadi kunci kesuksesan. Pemimpin di divisi Madura harus memiliki kesadaran diri yang tinggi terhadap kelebihan dan kekurangannya, serta dampak keputusan dan tindakannya terhadap tim dan perusahaan. Ini juga membutuhkan integritas yang tinggi, di mana pemimpin harus konsisten dengan nilai dan prinsip yang dipegang teguh. Selain itu, keterbukaan dalam komunikasi menjadi penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan membangun kepercayaan di antara anggota tim. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan juga menjadi kunci mengingat divisi Madura mungkin menghadapi berbagai tantangan seperti perubahan peraturan dan persaingan yang ketat. Selain itu, pemimpin harus dapat berempati dengan anggota tim, memahami, dan merespons perasaan serta kebutuhan mereka. Dengan menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan otentik ini, para pemimpin di Divisi Madura PO. Haryanto dapat



mengelola masalah dan tantangan dengan lebih efektif, sambil menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif bagi seluruh tim.

PO. Haryanto memiliki keunggulan dalam kecepatan busnya, yang sangat dihargai oleh mayoritas konsumennya yang terdiri dari kuli bangunan dan pedagang yang sangat memperhatikan waktu. Di sisi lain, armada bus wisata PO. Haryanto memiliki keunggulan yang hampir sebanding dengan armada bus wisata lainnya, seperti kenyamanan, layanan jok yang baik, dan awak yang ramah dan sopan.

Kepemimpinan yang otentik dapat menjadi elemen kunci dalam membentuk dan mempertahankan keunggulan PO. Haryanto dalam bisnis transportasi mereka. Dalam situasi ini, kepemimpinan yang otentik memiliki potensi untuk membentuk budaya perusahaan yang mengutamakan kecepatan, kenyamanan, dan pelayanan yang prima kepada pelanggan (Ilim et al., 2024). Seorang pemimpin yang otentik di PO. Haryanto akan mendorong kesadaran yang mendalam akan kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga armada bus dapat dikelola secara efisien untuk memenuhi permintaan akan kecepatan.

Selain itu, kepemimpinan autentik juga dapat menciptakan iklim kerja yang positif di antara kru bus. Dengan hubungan yang transparan dan perspektif moral yang diinternalisasi, seorang pemimpin otentik dapat menginspirasi kru bus untuk memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada pelanggan. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memotivasi kru untuk bekerja dengan baik (Ranteallo, 2020).

Pemimpin autentik di PO. Haryanto juga akan mendorong pengembangan diri yang positif di antara kru busnya. Mereka akan memberikan dukungan dan bimbingan yang dibutuhkan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kru, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan (Inna Nisawati Mardiani & Yon Darwis Sepdiana, 2021). Dengan demikian, pemimpin autentik tidak hanya fokus pada memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga pada pengembangan kualitas dan kemampuan kru busnya.

Selain itu, kepemimpinan autentik juga dapat mempengaruhi citra dan reputasi PO. Haryanto di mata masyarakat. Seorang pemimpin otentik yang memiliki integritas dan etika kerja yang tinggi akan menciptakan citra positif bagi perusahaan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PO. Haryanto dan membuat mereka lebih memilih menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan otentik dapat berkontribusi secara signifikan terhadap keunggulan yang dimiliki oleh PO. Haryanto

dalam bisnis transportasi mereka. Melalui kepemimpinan autentik, PO. Haryanto dapat mempertahankan kecepatan, kenyamanan, dan pelayanan yang baik kepada pelanggan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memotivasi kru bus untuk memberikan yang terbaik.

## KESIMPULAN

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri transportasi, penerapan kepemimpinan autentik dapat menjadi strategi yang efektif bagi PO. Haryanto Divisi Madura dalam meningkatkan kualitas layanan penumpang. Kepemimpinan autentik memungkinkan pemimpin untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dengan lebih baik, menciptakan budaya perusahaan yang mempromosikan pelayanan yang baik, serta menginspirasi kru bus untuk memberikan layanan yang ramah dan profesional. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip kepemimpinan autentik dapat membantu PO. Haryanto Divisi Madura untuk mempertahankan keunggulan kompetitif mereka dan memperkuat posisi mereka di pasar.

## DAFTAR REFERENSI

- Abidin, Z. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Autentik Terhadap Kinerja Guru SMP Man Ana Kecamatan Pamijahan Bogor. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* Volume 3 Nomor 2 199-205 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691.
- Afandi, A., Wicaksono, B., & Satwika, P. A. (2022). Peran Kepemimpinan Autentik dan Person-Job Fit terhadap Turnover Intention pada Karyawan Generasi Z. *Jurnal Psikologi Teori dan Terapan* 2022, Vol. 13, No. 3, p-ISSN: 2087-1708; e-ISSN: 2597-9035, 282-293.
- Alia, Maudina, Putri Meliana Santoso, Isa Anshori, dan Universitas Trunojoyo Madura. 2023. "Kepemimpinan yang Melayani Menghadapi Tantangan dan Manfaat dalam Era Bisnis yang Berkembang." *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen* 1(3):224–37.
- Andrianto, F., & Ratnaningsih, I. Z. (2020). Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Autentik Dengan Keterkaitan Kerja Pada Perawat Rumah Sakit "X" Semarang. *Empati*, 7(2), 640–646.
- Anisa, S. N. (2020). Kepemimpinan Autentik dan Keterikatan Kerja Pada Karyawan Millennial. *Prosiding Seminar Nasional Milleneial 5.0 Fakultas Psikologi UMBY*.
- Anshori, M. I. (2023). KEPEMIMPINAN OTENTIK: JALUR MENUJU KESUKSESAN ORGANISASI YANG. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(3), 125-136.
- BKPPKutim. (2023). *Po. Haryanto Divisi Madura*. Dipetik April 15, 2023, dari Profil Bisnis: Informasi Kontak, Ulasan Pelanggan, Peringkat & Akreditasi, Keluhan Pelanggan,

Detail                      Bisnis:                      [https://bkppkutim.com/po-haryanto-divisi-madura-4284226797517196964/#google\\_vignette](https://bkppkutim.com/po-haryanto-divisi-madura-4284226797517196964/#google_vignette)

- Boimau, Hezron, dan Juita L. D. Bessie. 2021. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grabbike.” *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)* 14(2):169–87. doi: 10.35508/jom.v14i2.4014.
- Fadhilah, G. A., Komariah, A., & Herawan, E. (2018). Kepemimpinan Autentik Dan Kualitas Kehidupan Kerja Dalam Disiplin Kerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 25(2), 169–179.
- Ihsan, R. M. (2021). Pengaruh penerapan gaya kepemimpinan otentik, motivasi kerja, disiplin kerja, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. *Ekonis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 23(2).
- Ilim, Nafisatul, A. Khairul Wahyudi, Fadlan Kurniadi, Siti Hairunnisa, M. Isa Anshori, Universitas Trunojoyo Madura, Alamat Jl, Raya Telang, Perumahan Telang Indah, Kec Kamal, dan Kabupaten Bangkalan. 2024. “Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan, dan Motivasi Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.” 2(1).
- Inna Nisawati Mardiani, dan Yon Darwis Sepdiana. 2021. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.” *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan* 1(1):1–10. doi: 10.37366/master.v1i1.23.
- Juhaeni, S. (2023). PENGARUH KEPEMIMPINAN AUTENTIK DAN BUDAYAORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAN IINDRAMAYU. *Edum Journal, Vol 6, No 1, P-ISSN: 2620-4363 & E-ISSN: 2622-1098*.
- Jumawana, Primadi Candra S. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Aviasi : Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan, Volume 19 Number 2*.
- Levyda, Levyda. 2021. Kualitas Pelayanan Kereta Api dengan Pendekatan Pengalaman Penumpang dan Dampaknya pada Kepercayaan Penumpang. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG) Vol. 08 No. 03*, <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Mar’ati, Nafisa Choirul. 2022. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA).” *Unesa* (8):14–20. doi: 10.56304/s0040363622080021.
- Nursalim, M. Fahri, Agustin Pratiwi, Sanida Nisa Farasi, dan Mochammad Isa Ansori. 2023. “Kepemimpinan Pendekatan Sifat Dalam Organisasi.” *Journal of Management and Social Sciences (JMSS)* 1(3):86–108.
- Putri, R. D. Z., Yulianti, S., & Anshori, M. I. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan; Literature Review. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(2), 298-310. e-ISSN :2985-7732, p-ISSN :2985-6329, Hal 298-310 DOI: <https://doi.org/10.54066/jikma.v2i2.1761>
- Ranteallo, Niken Herawati; Asrah Tandirerung. 2020. “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT JMS JAKARTA.” *INTELEKTIVA: JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA* 01(1):1–14. doi: 10.56338/jsm.v8i1.1429.

- Ririn Risda P, Unggul Kustiawan. 2018. Pengaruh Kepemimpinan Autentik Dan Kepercayaan Kepemimpinan Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) dan Kinerja Karyawan. *Universitas Esa Unggul*.
- Safitri, A. B., Putri, A. K., Al Farizi, F., & Isa, M. (2023). Aunthentic Leadership. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 1(3), 102-122.
- Sudjono, E., & Nugraha, R. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Kepala Sekolah. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*,1(1).
- Suhartini, T. (2020). Implementasi Kepemimpinan Otentik dan Person-Organisation Fit serta Hubungannya dengan Kontrak Psikologis dan Komitmen Organisasional Islami. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia Vol. X No. 2, ISSN 2089-3566 (Print), 2503-1872 (Online)* , 132-149.
- Wahyu Gunawan Putra, Andreas, Deasy Aseanty, dan Cut Anzani Syahputri Arif. 2022. “Dampak Leadership Style untuk Perilaku Innovative di Sektor Jasa Transportasi, Jakarta.” *Formosa Journal of Science and Technology* 1(3):127–42. doi: 10.55927/fjst.v1i3.850.
- Alia, M., Santoso, P. M., Anshori, I., & Madura, U. T. (2023). Kepemimpinan yang Melayani Menghadapi Tantangan dan Manfaat dalam Era Bisnis yang Berkembang. *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, 1(3), 224–237. <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v1i3.801>
- Boimau, H., & Bessie, J. L. D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grabbike. *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 14(2), 169–187. <https://doi.org/10.35508/jom.v14i2.4014>
- Ilim, N., Wahyudi, A. K., Kurniadi, F., Hairunnisa, S., Anshori, M. I., Madura, U. T., Jl, A., Telang, R., Indah, P. T., Kamal, K., & Bangkalan, K. (2024). *Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan, dan Motivasi Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. 2(1).
- Inna Nisawati Mardiani, & Yon Darwis Sepdiana. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.37366/master.v1i1.23>
- Mar’ati, N. C. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA). *Unesa*, 8, 14–20. <https://doi.org/10.56304/s0040363622080021>
- Ranteallo, N. H. A. T. (2020). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT JMS JAKARTA. *INTELEKTIVA : JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 01(1), 1–14. <https://doi.org/10.56338/jsm.v8i1.1429>
- Wahyu Gunawan Putra, A., Aseanty, D., & Arif, C. A. S. (2022). Dampak Leadership Style untuk Perilaku Innovative di Sektor Jasa Transportasi, Jakarta. *Formosa Journal of Science and Technology*, 1(3), 127–142. <https://doi.org/10.55927/fjst.v1i3.850>
- Wahyuni, N., Katili, P. B., & Husain, B. (2018). Importance Perfomance Analysis pada Jasa Transportasi (Studi Kasus PT. X). *Seminar Nasional IENACO*, 346–351. 2337-4349
- Zahroh, F., & Aluf, wilda al. (2023). Kepemimpinan Otentik : Jalur Menuju Kesuksesan Organisasi. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, 2(3), 125–136.

- Walumbwa, F., Avolio, B., Gardner, W., Werbsung, T., & Peterson, S. (2018). Kepemimpinan Otentik: Development and Validation of a Theory Based Measure. Vol. 34. No 1. Hal 89-126.
- Winbaktianur, & Sutono. (2019). Kepemimpinan Otentik Dalam Organisasi. *Al-Qalb : Jurnal Psikologi Islam*, 10(1), 71–78. <https://doi.org/10.15548/alqalb.v10i1.830>
- Wulandari, R. A. S. (2019, October). Kepemimpinan Otentik: Telaah Konseptual dan Isu Metodologis. In *Proceeding of International Conference Sustainable Competitive Advantage* (Vol. 9, No. 1).
- Zahroh, F., & Aluf, wilda al. (2023). Kepemimpinan Otentik : Jalur Menuju Kesuksesan Organisasi. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, 2(3), 125–136.