***SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW*: PERAN *AUTHENTIC LEADERSHIP* DALAM INDUSTRI PENERBANGAN**

Bernard Irianto Toding1\*, Rany Adiliawijaya Putriekapuja2

1,2Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Indonesia Email: bebasjuga110103@gmail.com

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Received :** | **Revised :** | **Accepted :** |
| 13 Mei 2024 | 31 Mei 2024 | 30 Juni 2024 |

# ABSTRAK

Penerbangan memegang peran vital dalam mendukung aktivitas ekonomi, pariwisata, dan mobilitas manusia internasional. Namun, industri ini menghadapi berbagai tantangan, termasuk masalah manajemen dan konflik dengan pelanggan. Kepemimpinan autentik (*authentic leadership*) dianggap mampu mengatasi tantangan ini dengan menciptakan budaya kerja positif dan dengan meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memahami pengaruh *authentic leadership* dalam industri penerbangan melalui metode *Systematic Literature Review* (SLR). Literatur dicari menggunakan *Google Scholar* dengan kata kunci terkait dan menghasilkan 18 jurnal potensial yang kemudian diseleksi menjadi 6 jurnal berkualitas tinggi. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa authentic leadership memiliki dampak signifikan terhadap budaya kerja, motivasi karyawan, dan kepuasan pelanggan. Kepemimpinan autentik meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasional perusahaan penerbangan. Penelitian ini menyediakan pemahaman penting bagi para praktisi dan akademisi dalam mengembangkan kepemimpinan autentik untuk meningkatkan efektivitas manajemen dan keberhasilan operasional dalam industri penerbangan.

**Kata kunci**: *authentic leadership*, penerbangan, *systematic literature review*

**ABSTRACT**

*Aviation plays a vital role in supporting economic activity, tourism and international human mobility. However, the industry faces various challenges, including management issues and conflicts with customers. Authentic leadership is thought to address these challenges by creating a positive work culture and by increasing customer satisfaction. This research is expected to help in understanding the influence of authentic leadership in the aviation industry through the Systematic Literature Review (SLR) method. Literatures was search by utilizing Google Scholar using related keywords and resulted in 18 potential journals which were then selected into 6 high-quality journals. The results indicated that authentic leadership pose a significant impact on work culture, employee motivation, and customer satisfaction. Authentic leadership increases employee trust and engagement, which in turn improves service quality and operational performance of airlines. This research provides important insights for practitioners and academics in developing authentic leadership to improve management effectiveness and operational success in the aviation industry.*

***Keywords****: authentic leadership, aviation, Systematic Literature Review*

# PENDAHULUAN

Transportasi penerbangan merupakan salah satu bentuk transportasi modern yang memanfaatkan pesawat terbang untuk mengangkut penumpang dan barang melalui udara. Dengan kecepatan dan efisiensi yang tinggi, transportasi ini memungkinkan perjalanan jarak jauh menjadi lebih singkat dibandingkan dengan moda transportasi darat atau laut (Fatimah, 2019). Di era globalisasi, penerbangan memainkan peran vital dalam mendukung aktivitas ekonomi, pariwisata, dan mobilitas manusia secara internasional (Luturlean & Se, 2019). Selain itu, teknologi dan inovasi dalam industri penerbangan terus berkembang, seperti pengembangan pesawat yang memiliki efisiensi lebih tinggi dalam penggunaan bahan bakar dan juga ramah terhadap lingkungan. Penggunaan teknologi digital juga semakin umum, baik dalam pemesanan tiket secara online maupun dalam proses check-in dan manajemen bagasi. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan penumpang, menjadikan penerbangan sebagai salah satu pilihan utama untuk perjalanan jarak jauh (Atmadjati, 2018).

Meskipun efisien dan cepat, penerbangan menghadapi berbagai masalah internal dan konflik dengan pengguna jasa, seperti manajemen yang tidak efektif dan penundaan penerbangan akibat masalah teknis. Konflik dengan pelanggan sering kali muncul dari penundaan, pelayanan yang kurang memadai, atau kesalahan penanganan bagasi yang dapat menimbulkan ketidakpuasan dan hilangnya kepercayaan (Amri, 2023). Oleh karena itu, peran pemimpin dalam industri ini sangat krusial. Pemimpin yang efektif mampu mengelola tim dengan baik, memastikan komunikasi yang jelas, dan membuat keputusan cepat dalam situasi darurat. Pemimpin juga bertanggung jawab menciptakan budaya kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi karyawan, dan menangani keluhan pelanggan secara proaktif. Kepemimpinan yang kuat dapat mengurangi risiko konflik internal dan eksternal, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Hasibuan, 2024).

Seorang pemimpin perlu memiliki keterampilan untuk memengaruhi, mengarahkan, dan menginspirasi orang lain sehingga dapat mencapai tujuan bersama (Syahril, 2019). Dalam organisasi, pemimpin dengan visi yang jelas dapat menginspirasi tim untuk bekerja menuju pencapaian visi tersebut (Nurhayuni dkk., 2023). Pemimpin harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, integritas, dan kemampuan membuat keputusan di bawah tekanan, serta memahami dan mendukung kebutuhan anggota tim (Solikin dkk., 2017). Dalam industri penerbangan yang dinamis, pemimpin yang efektif dapat signifikan mempengaruhi operasional dan kesuksesan maskapai (Lakatua, 2016). *Authentic leadership* sangat penting dalam industri penerbangan karena membantu membangun kepercayaan, meningkatkan motivasi karyawan, dan mengatasi konflik internal maupun eksternal. *Authentic leadership* adalah gaya kepemimpinan yang menunjukkan keaslian, integritas, dan konsistensi dalam tindakan dan nilai (Anshori, 2023). Pemimpin autentik memiliki kesadaran diri tinggi dan mampu menginspirasi orang lain dengan jujur dan tulus, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan membangun hubungan kuat antara pemimpin, karyawan, dan pengguna jasa (Fatah dkk., 2024).

*Authentic leadership* sangat penting dalam industri penerbangan. Pemimpin autentik dapat menjadi teladan bagi karyawan dalam menghadapi berbagai tantangan dan membina hubungan yang solid antara manajemen, karyawan, dan pengguna jasa. Dengan *authentic leadership*, perusahaan penerbangan dapat memunculkan budaya kerja positif di mana karyawan merasa lebih dihargai dan semakin termotivasi untuk memberikan pelayanan

terbaik, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan setiap pelayanan sesuai dengan nilai-nilai perusahaan (Fatah dkk., 2024). Selain itu, *authentic leadership* juga berperan penting dalam mengelola krisis dan situasi darurat. Pemimpin autentik mampu mengeluarkan arahan juga dukungan yang dibutuhkan tanpa kehilangan integritas, serta mengambil ketetapan yang tepat dan bertanggung jawab atas ketetapan tersebut. Dengan *authentic leadership*, perusahaan penerbangan dapat mengatasi tantangan dan perubahan dengan lebih baik, menjaga reputasi, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan (Syahril, 2019).

Oleh karena pentingnya peran *authentic leadership* dalam industri penerbangan, maka penelitian akan dilakukan untuk lebih memahami secara mendalam bagaimana kepemimpinan autentik dapat mempengaruhi kinerja dan keberhasilan perusahaan penerbangan. Penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih baik terkait bagaimana pemimpin yang autentik sanggup mempengaruhi budaya kerja, motivasi karyawan, dan kepuasan pelanggan dalam konteks transportasi udara. Dengan itu, penelitian ini akan memberikan pengetahuan yang berharga bagi praktisi dan akademisi dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan dan manajemen dalam industri penerbangan.

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengumpulkan, meninjau, dan menganalisis berbagai literatur dan artikel yang relevan dengan topik leadership autentik dalam industri penerbangan. Dengan menggunakan metode SLR, penelitian ini akan memastikan bahwa semua informasi yang digunakan adalah yang terbaru dan dapat diandalkan, dan akan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang peran leadership autentik dalam industri penerbangan. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara signifikan dalam pengembangan konsep dan praktik kepemimpinan autentik. Mereka juga diharapkan dapat membantu perusahaan penerbangan mengembangkan kepemimpinan autentik untuk meningkatkan kinerja dan keberhasilan mereka.

# METODE

Penelitian ini menemukan, mengevaluasi, dan menginterpretasikan penelitian relevan secara sistematis dengan menggunakan metode Sistematic Literature Review (SLR). Prosesnya dimulai dengan perumusan pertanyaan penelitian yang jelas, dilanjutkan dengan pencarian literatur komprehensif melalui berbagai sumber seperti database akademik, jurnal ilmiah, dan buku. Penelitian yang relevan kemudian diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi demi memastikan hanya penelitian berkualitas yang diikutsertakan. Proses ini membantu peneliti mengumpulkan bukti yang dapat diandalkan dan memberikan gambaran menyeluruh tentang topik yang diteliti (Shobikhah & Sari, 2024). Setelah tahap seleksi, penelitian yang terpilih dievaluasi secara mendalam untuk mengidentifikasi temuan utama, tren, kesenjangan penelitian, dan implikasi praktis. Analisis ini mencakup sintesis hasil berbagai studi untuk pemahaman yang lebih holistik. SLR memberikan ringkasan bukti yang ada, mengidentifikasi bidang yang membutuhkan penelitian tambahan, dan menawarkan panduan praktis bagi praktisi dan pembuat kebijakan, sehingga berperan penting dalam menyediakan landasan untuk penelitian masa depan dan pengambilan keputusan berbasis bukti (Shobikhah & Sari, 2024). *Research question* merupakan pertanyaan yang dirumuskan dengan tujuan mengarahkan fokus penelitian dan mencari pemahaman mendalam tentang suatu topik. Dalam konteks peran *authentic leadership* dalam penerbangan, *research question* membantu mengidentifikasi variabel relevan dan merumuskan tujuan penelitian yang jelas. Ini menjadi landasan dalam merancang metodologi dan menganalisis hasil penelitian secara sistematis. Adapun *research question* dalam pada penelitian ini antara lain:

1. RQ1. Apa saja metodologi yang digunakan dalam penelitian terdahulu?
2. RQ2. Bagaimana *authentic leadership* mempengaruhi budaya kerja dan motivasi karyawan dalam industri penerbangan?
3. RQ3. Apa hubungan antara *authentic leadership* dengan kepuasan pelanggan dalam layanan penerbangan?
4. RQ4. Bagaimana pengaruh *authentic leadership* terhadap kinerja operasional dan keberhasilan perusahaan penerbangan dalam menghadapi tantangan industri yang dinamis?

Proses pencarian literatur dilakukan menggunakan *Google Scholar* sebagai sumber data utama karena menyediakan akses ke berbagai artikel ilmiah, tesis, dan makalah konferensi. Pencarian menggunakan kata kunci seperti "*authentic leadership in aviation*" difokuskan pada jurnal yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir (2019-2024) untuk memastikan relevansi dan kekinian. Pencarian juga mencakup referensi dari artikel yang ditemukan. Seleksi awal dilakukan berdasarkan judul dan abstrak untuk memastikan studi memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup studi-studi yang membahas peran *authentic leadership* dalam industri penerbangan, termasuk manajemen, budaya kerja, motivasi karyawan, dan kepuasan pelanggan, yang dipublikasikan dalam artikel jurnal dalam rentang waktu 2019-2024. Sementara itu, kriteria eksklusi digunakan untuk mengecualikan studi-studi yang tidak relevan dengan topik tersebut atau tidak tersedia secara lengkap dalam bentuk artikel jurnal, serta yang tidak fokus pada kepemimpinan dalam konteks industri penerbangan.

Proses Penilaian Kualitas (*Quality Assessment*) dalam penelitian ini merupakan langkah krusial untuk menilai kualitas studi atau penelitian yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Proses evaluasi bertujuan agar memastikan bahwa hanya studi-studi yang memenuhi standar kualitas tinggi yang akan digunakan dalam analisis, sehingga hasil penelitian menjadi dapat diandalkan dan valid. Terdapat tiga pertanyaan evaluasi kualitas yang digunakan dalam penelitian ini:

* 1. QA1: Apakah penelitian ini menggunakan metode penelitian yang sesuai dan relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang peran *authentic leadership* dalam penerbangan?
	2. QA2: Apakah sampel atau populasi yang digunakan dalam penelitian ini representatif dan cukup besar untuk menghasilkan hasil yang dapat diandalkan?
	3. QA3: Apakah penelitian ini menggunakan analisis data yang tepat dan valid untuk menginterpretasikan temuan tentang peran *authentic leadership* dalam penerbangan?

Kemudian dilakukan evaluasi terhadap jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan sebelumnya berdasarkan jurnal yang telah dipilih. Evaluasi ini akan menggunakan indikator- indikator berikut:

1. Y (Ya): Jurnal yang digunakan memenuhi kriteria pada *Quality Assessment*.
2. T (Tidak): Jurnal yang digunakan tidak memenuhi kriteria pada *Quality Assessment*.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang paling efisien, yang memanfaatkan pesawat terbang untuk mengangkut atau memindahkan penumpang, kargo, atau pos dari satu bandar udara ke bandar udara lain (Setiani, 2015). Keunggulan utama transportasi ini terletak pada kecepatan dan efisiensi yang tinggi, memungkinkan perjalanan jarak jauh diselesaikan dalam waktu singkat dibandingkan dengan moda transportasi darat atau laut. Pesawat yang digunakan dalam penerbangan meliputi pesawat komersial, pesawat

kargo, dan pesawat pribadi. Infrastruktur pendukung seperti bandara, menara pengawas lalu lintas udara, dan berbagai fasilitas teknis lainnya sangat penting untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan penerbangan. Bandara biasanya dilengkapi dengan landasan pacu, terminal penumpang, hangar, serta layanan pendukung seperti bea cukai, keamanan, dan layanan makanan, yang semuanya berperan dalam kelancaran operasi penerbangan (Fatimah, 2019).

*Authentic leadership* adalah tipe kepemimpinan yang menempatkan kesadaran diri di atas aspek lain, dan dalam praktiknya, itu harus mempertimbangkan lima dimensi utama: memahami tujuan mereka (*understanding their purpose*), mempraktikkan nilai-nilai yang kokoh (*practicing solid values*), memimpin dengan hati (*leading with heart*), menjalin hubungan yang terhubung (*establishing connected relationships*), dan menunjukkan disiplin diri (*demonstrating self- discipline*) (Rukayat, t.t.). Pemimpin autentik memiliki kemampuan untuk mengenali dan memahami diri mereka sendiri, termasuk nilai-nilai, keyakinan, emosi, identitas diri, dan kemampuan mereka. Dengan mendalami pemahaman tentang diri mereka, pemimpin autentik dapat memberikan pengarahan yang jelas dan konsisten kepada tim mereka, serta memastikan bahwa tindakan mereka selalu sejalan dengan visi dan misi yang telah ditentukan.

Pemimpin autentik memiliki konsep diri yang kuat, jelas, stabil, dan konsisten. Mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang siapa sebenarnya mereka, apa yang mereka percayai, yang memungkinkan mereka untuk bertindak dengan integritas dan ketulusan dalam setiap situasi (Dewayanti dkk., 2022). Kekuatan identitas diri ini memungkinkan pemimpin autentik untuk menciptakan hubungan kepercayaan yang kuat dengan karyawan dan *stakeholder* lainnya, membangun lingkungan kerja yang positif dan produktif. Dengan identitas yang jelas dan konsisten, pemimpin autentik dapat menjadi teladan bagi tim mereka, menginspirasi karyawan untuk bekerja dengan dedikasi dan komitmen tinggi, serta menghadapi tantangan dan perubahan dengan sikap yang proaktif dan penuh keyakinan.

Pada penelitian ini, yang membahas mengenai peran kepemimpinan *authentic leadership* dalam penerbangan, masih sedikit ditemukan penelitian yang relevan. Dalam pencarian melalui *Google Scholar*, teridentifikasi 18 jurnal yang potensial. Tahap seleksi dilakukan dengan beberapa langkah untuk menyaring jurnal yang relevan dan berkualitas tinggi. Dari 18 jurnal tersebut, awalnya terpilih 12 jurnal berdasarkan kriteria umum. Namun, setelah seleksi ulang yang lebih ketat berdasarkan kriteria eksklusi dan inklusi yang ditetapkan, hanya 10 jurnal yang dianggap memenuhi syarat. Selanjutnya, penilaian kualitas dilakukan terhadap 10 jurnal yang terpilih, menggunakan pertanyaan dan indikator yang telah ditentukan. Hasil penilaian kualitas menunjukkan bahwa hanya enam jurnal yang memenuhi standar kualitas untuk dievaluasi lebih lanjut.

. Informasi mengenai hasil penilaian *Quality Assessment* ini dapat dilihat dalam Tabel 1.

**Tabel 1.**

**Hasil *Quality Assessment***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Author** | **Judul** | **Tahun** | **QA1** | **QA2** | **QA3** | **Hasil** |
| 1 | Fatah, M. R. A.,Nugraha, K. F. A.,Prakoso, F. D.,Rizkiana, F. N., & Anshori, M. I. | Penerapan Kepemimpinan Otentik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Po.Haryanto Divisi Madura | 2024 | Y | Y | Y | ✓ |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Thụy, N. V., & Văn,C. V. Đ. | The impact of authentic leadership on employee’s engagement at Tan Son Nhat Operation Center in the COVID-19 period: The mediating role of jobsatisfaction | 2022 | Y | Y | Y | ✓ |
| 3 | KONYALILAR, N. | THE EFFECT OF AUTHENTIC LEADERSHIP BEHAVIOR ON PERCEPTIONS OF WELLBEING OF EMPLOYEES | 2021 | Y | Y | Y | ✓ |
| 4 | 고선희 | The Effects of Authentic Leadership on Psychological Well-being and Job Performance-Focused onAirline Flight Attendants | 2019 | Y | Y | Y | ✓ |
| 5 | Lee, Y. C. | Effects of Transformational and Authentic Leadership on Crew Member's Job Satisfaction and Organizational Commitment: Mediating Effects of Crew Member's Self-efficacy andLMX | 2019 | Y | Y | Y | ✓ |
| 6 | Min, P. J., & Ko, S. H. | The structutal relationship among authentic leadership, trust in supervisor, innovative behavior and organizationalcitizenship behavior | 2016 | Y | Y | Y | ✓ |

**Sumber : Penulis (2024)**

## RQ1. Apa saja metodologi yang digunakan dalam penelitian terdahulu?

Metodologi penelitian dalam penelitian terdahulu mengenai *authentic leadership* dalam industri penerbangan bervariasi tergantung pada tujuan dan pendekatan penelitian. Dalam penelitian oleh Fatah dkk. (2024) yang menganalisis penerapan kepemimpinan otentik dalam meningkatkan kualitas layanan penumpang di PO. Haryanto Divisi Madura, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif observasional. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan gambaran atau deskripsi objektif tentang suatu situasi. Penelitian lain oleh Thụy dan Văn (2022) yang menginvestigasi pengaruh *authentic leadership* terhadap keterlibatan

karyawan di Tan Son Nhat Operation Center dalam periode COVID-19, menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 155 karyawan melalui metode convenience sampling; metode kualitatif menggunakan diskusi kelompok terfokus dengan 10 karyawan.

Penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Min dan Ko (2016) yang meneliti hubungan struktural antara *authentic leadership*, *trust in supervisor*, *innovative behavior*, dan *organizational citizenship behavior*, menggunakan metode survey dengan sampel sebanyak 210 responden. Penelitian ini mengumpulkan data dari pramugari dan pegawai layanan darat dalam maskapai penerbangan. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS 21.0 dan AMOS

22.0 dengan melakukan pengujian hipotesis melalui *structural equation modeling*.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa metodologi penelitian yang digunakan mencakup metode deskriptif observasional, kualitatif, kuantitatif, dan survey menggunakan berbagai teknik analisis data seperti *structural equation modeling*. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pengaruh dan aplikasi *authentic leadership* dalam industri penerbangan, serta implikasi praktisnya dalam meningkatkan kualitas layanan dan keterlibatan karyawan.

## RQ2. Bagaimana *authentic leadership* mempengaruhi budaya kerja dan motivasi karyawan dalam industri penerbangan?

Dalam industri penerbangan, *authentic leadership* memiliki efek yang besar terhadap budaya kerja dan motivasi karyawan. Kepemimpinan bersifat autentik mampu membangun lingkungan kerja yang inklusif dan mendukung, di mana karyawan merasa dihargai dan didengar. Menurut Konyalilar (2021), seorang pemimpin autentik adalah orang yang dapat turun tangan bersama karyawan saat diperlukan. Sikap dan bahasa tubuhnya selalu terkait dengan gagasan karyawan, yang ditunjukkan melalui senyum dan pendengaran aktif. Perilaku ini menunjukkan bahwa pemimpin tersebut peduli terhadap karyawan, dan siap untuk memperbaiki diri berdasarkan ide dan saran yang diberikan. Karyawan yang merasa dihargai dan didengar oleh pemimpin autentik akan merasakan kebahagiaan dalam bekerja, sehingga memicu kesejahteraan baik bagi pemimpin maupun karyawan yang lain.

Selain itu, penelitian oleh Min dan Ko (2016) memberikan wawasan bahwa kepemimpinan autentik memiliki dampak yang positif akan tingkat kepercayaan karyawan terhadap atasan (*trust in supervisor*), yang pada gilirannya memengaruhi perilaku inovatif dan perilaku kewargaan organisasi. Pemimpin autentik mendorong terciptanya relasi kepercayaan yang kuat antara atasan dan karyawan, di mana hal tersebut adalah elemen kunci dalam membuat budaya kerja yang positif dan mendorong karyawan untuk melakukan yang terbaik. Dengan demikian, kepemimpinan autentik memiliki peran penting dalam merealisasikan budaya kerja yang inklusif dan berdaya guna, serta dalam meningkatkan motivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal dalam industri penerbangan.

**RQ3. Apa hubungan antara *authentic leadership* dengan kepuasan pelanggan dalam layanan penerbangan?**

Dalam industri penerbangan, hubungan antara *authentic leadership* dengan kepuasan pelanggan dapat dijelaskan melalui beberapa faktor. Seorang pemimpin yang autentik dapat membangun lingkungan kerja yang positif di mana karyawan merasa dihargai dan terdorong untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Penelitian oleh Lee (2019) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang bersifat transformasional dan autentik mempunyai efek positif terhadap kepuasan kerja karyawan, yang akhirnya dapat mengoptimalkan komitmen organisasional. Hal ini penting dalam industri penerbangan, di mana kualitas pelayanan karyawan seperti awak kabin memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan kepada pelanggan.

Selain itu, studi oleh Min dan Ko (2016) menunjukkan bahwa kepemimpinan autentik berhubungan dengan peningkatan kepercayaan karyawan terhadap atasan, yang dapat membentuk dasar kepuasan pelanggan. Karyawan yang percaya pada pemimpin mereka cenderung menyandang motivasi yang hebat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dalam konteks ini, *authentic leadership* dapat berperan sebagai katalisator dalam mewujud budaya kerja yang positif, di mana kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan saling terkait dan saling memperkuat. Oleh karena itu, implementasi *authentic leadership* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam layanan transportasi penerbangan.

## RQ4. Bagaimana pengaruh *authentic leadership* terhadap kinerja operasional dan keberhasilan perusahaan penerbangan dalam menghadapi tantangan industri yang dinamis?

Pengaruh *authentic leadership* terhadap kinerja operasional dan keberhasilan perusahaan penerbangan dalam menghadapi tantangan industri yang dinamis sangatlah penting. Seorang pemimpin yang autentik dapat mewujudkan lingkungan kerja yang terasa inklusif dan menyemangati karyawan untuk berinovasi dalam menghadapi perubahan yang cepat. Penelitian oleh Lee (2019) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang bersifat transformasional dan autentik memiliki efek positif terhadap kepuasan kerja karyawan serta komitmen organisasional, yang dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan. Karyawan yang merasa dihargai dan termotivasi oleh pemimpin mereka cenderung bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selain itu, studi oleh 고선희 (2019) menunjukkan bahwa *authentic leadership* juga berpengaruh pada kesejahteraan psikologis karyawan dan kinerja kerja. Karyawan yang merasa didukung oleh pemimpin autentik cenderung berada di tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja operasional mereka. Dalam menghadapi tantangan industri yang dinamis, kepemimpinan autentik dapat menjadi kunci keberhasilan perusahaan penerbangan. Dengan menciptakan budaya dan lingkungan kerja yang positif dan memberikan dorongan kepada karyawan dalam berinovasi, perusahaan dapat menghadapi tantangan dengan lebih baik dan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang.

# KESIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan di atas adalah bahwa *authentic leadership* memiliki peran yang signifikan dalam industri penerbangan. Metodologi penelitian yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya antara lain metode deskriptif observasional, kualitatif, kuantitatif, dan survey dengan teknik analisis data seperti structural equation modeling. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pengaruh dan aplikasi *authentic leadership* dalam industri tersebut, serta implikasi praktisnya dalam meningkatkan kualitas layanan, keterlibatan karyawan, kinerja operasional, dan keberhasilan perusahaan dalam menghadapi tantangan industri yang dinamis.

Dari segi pengaruh terhadap budaya kerja dan motivasi karyawan, *authentic leadership* memiliki kekuatan besar untuk menciptakan lingkungan dan budaya kerja yang positif, di mana karyawan merasa dihargai, didengar, dan termotivasi untuk menunjukkan pelayanan terbaik kepada konsumen atau pelanggan. Hal ini mampu meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kualitas layanan kepada pelanggan. Di sisi yang lain, dalam menjumpai tantangan industri yang dinamis, kepemimpinan autentik juga dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan dan kinerja operasional perusahaan. Dengan menciptakan budaya dan lingkungan kerja yang inklusif dan mendorong karyawan untuk berinovasi, perusahaan mampu mengatasi tantangan dengan lebih baik dan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang.

# DAFTAR PUSTAKA

Fatimah, S. (2019). *Pengantar transportasi*. Myria Publisher.

Luturlean, B. S., & Se, M. M. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Humaniora.

Atmadjati, A. (2018). *Sinopsis Dunia Bisnis Penerbangan Indonesia 2013 S*. Deepublish.

Syahril, S. (2019). Teori-teori kepemimpinan. *Ri’ayah: Jurnal Sosial dan Keagamaan*, *4*(02), 208–215.

Nurhayuni, N., Syaifudin, M., & Andriani, T. (2023). Peran Kepemimpinan Dalam Membangun Tim. *Al-Mujahadah: Islamic Education Journal*, *1*(1), 81–90.

Syahril, S. (2019). Teori-teori kepemimpinan. *Ri’ayah: Jurnal Sosial dan Keagamaan*, *4*(02), 208–215.

Nurhayuni, N., Syaifudin, M., & Andriani, T. (2023). Peran Kepemimpinan Dalam Membangun Tim. *Al-Mujahadah: Islamic Education Journal*, *1*(1), 81–90.

Solikin, A., Fatchurahman, M., & Supardi, S. (2017). Pemimpin yang melayani dalam membangun bangsa yang mandiri: A serving leader in developing independent nation. *Anterior Jurnal*, *16*(2), 90–103.

Lakatua, I. R. (2016). Studi Hermeneutika Tipe Kepemimpinan Emirsyah Satar di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Agora*, *4*(1), 186–191.

Anshori, M. I. (2023). KEPEMIMPINAN OTENTIK: JALUR MENUJU KESUKSESAN ORGANISASI

YANG. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, *2*(3), 125–136.

Fatah, M. R. A., Nugraha, K. F. A., Prakoso, F. D., Rizkiana, F. N., & Anshori, M. I. (2024). Penerapan Kepemimpinan Otentik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Po. Haryanto Divisi Madura. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, *2*(3), 36–48.

Shobikhah, L., & Sari, A. D. I. (2024). Implementasi Permainan Tradisional Gobak Sodor Dalam Meningkatkan Kerjasama Anak. *Sindoro: Cendikia Pendidikan*, *2*(10), 41–50.

Setiani, B. (2015). Prinsip-prinsip pokok pengelolaan jasa transportasi udara. *Jurnal Ilmiah Widya*, *3*(2), 103–109.

Rukayat, Y. (t.t.). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Iklim Sekolah, Kinerja Mengajar Guru terhadap Produktivitas Sekolah. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, *16*(1), 38–46.

Dewayanti, D. A. M., Dewi, N. P. S., & Rustiarini, N. W. (2022). Pengaruh kepemimpinan autentik, nilai etika perusahaan, tekanan anggaran waktu dan kompleksitas tugas terhadap perilaku disfungsional auditor pada Kantor Akuntan Publik di Provinsi Bali. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, *4*(1), 364–375.

Thụy, N. V., & Văn, C. V. Đ. (2022). The impact of authentic leadership on employee’s engagement at Tan Son Nhat Operation Center in the COVID-19 period: The mediating role of job satisfaction. *Science & Technology Development Journal: Economics-Law & Management*, *6*(2), 2427-2439.

KONYALILAR, N. (2021). THE EFFECT OF AUTHENTIC LEADERSHIP BEHAVIOR ON

PERCEPTIONS OF WELL BEING OF EMPLOYEES. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, *18*(1), 3280-3293.

고선희. (2019). The Effects of Authentic Leadership on Psychological Well-being and Job Performance-Focused on Airline Flight Attendants. 한국융합학회논문지, *10*(9), 283-289.

Lee, Y. C. (2019). Effects of Transformational and Authentic Leadership on Crew Member's

Job Satisfaction and Organizational Commitment: Mediating Effects of Crew Member's

Self-efficacy and LMX. *Journal of the Korean Society for Aviation and Aeronautics*, *27*(3), 54-69.

Min, P. J., & Ko, S. H. (2016). The structutal relationship among authentic leadership, trust in supervisor, innovative behavior and organizational citizenship behavior. *Indian Journal of Science and Technology*.