

**SIKAP IKHLAS DAN *SELF AWARENESS* PETUGAS DALAM
MELAYANI PENUMPANG SUROBOYO BUS**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Agama (S.Ag) dalam Program
Studi Tasawuf dan Psikoterapi



Oleh :

Lilis Suryaningsih
NIM : 07040620076

PROGRAM STUDI TASAWUF DAN PSIKOTERAPI
FAKULTAS USHULUDDIN DAN FILSAFAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lilis Suryaningsih

NIM : 07040620076

Program Studi : Tasawuf dan Psikoterapi

dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 06 Desember 2023
Saya yang menyatakan,



Lilis Suryaningsih
07040620076

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Sikap Ikhlas dan *Self Awareness* Petugas dalam Melayani Penumpang Suroboyo Bus” yang ditulis oleh Lilis Suryaningsih ini telah disetujui pada tanggal 6 Desember 2023

Surabaya, 6 Desember 2023

Pembimbing,



Dr. Nailatin Fauziah, S.Psi, M.Si. M.Psi.Psi
NIP. 197406122007102006

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul "Sikap Ikhlas dan *Self Awareness* Petugas dalam Melayani Penumpang Suroboyo Bus" yang ditulis oleh Lilis Suryaningsih ini telah diuji di depan Tim Penguji pada tanggal 3 Januari 2024

Tim Penguji:

1. Dr. Nailatin Fauziah, S.Psi, M.Si, M.Psi.Psi (Penguji I)
2. Dra. Khodijah, M.Si (Penguji II)
3. Prof. Dr. Muktafi, M.Ag (Penguji III)
4. Herliyana Isnaeni, M.Psi, Psikolog (Penguji IV)

Malaya, 3 Januari 2024



Abdul Kadir Rivadi, Ph.D
NIP.197008132005011003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Lilis Suryaningsih
NIM : 07040620076
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ushuluddin dan Filsafat / Tasawuf dan Psikoterapi
E-mail address : liliss2451@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

SIKAP IKHLAS DAN SELF AWARENESS PETUGAS DALAM MELAYANI

PENUMPANG SUROBOYO BUS

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 09 Januari 2024

Penulis

(Lilis Suryaningsih)

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tantangan dan hambatan dalam pelayanan operasional Suroboyo Bus, terutama mengingat beragamnya penumpang dari berbagai latar belakang suku, budaya, dan bangsa. Sikap ikhlas karyawan dianggap sebagai kunci dalam mengatasi gejolak tersebut. Fokus penelitian ini adalah pada peran *Self Awareness* (kesadaran diri) karyawan dalam mengembangkan sikap ikhlas.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan keabsahan data diverifikasi melalui triangulasi. Analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap ikhlas petugas dalam melayani penumpang Suroboyo Bus adalah telah menerapkan dimensi sikap ikhlas, motif transendental telah berusaha untuk terus diterapkan di pelayanan Suroboyo Bus, hal ini bentuk implementasi yang dilakukan ialah rasa tanggung jawab yang dilakukan oleh para petugas bus. Pengendalian emosi yang ada di Suroboyo Bus masih berlatih hingga sekarang. Hal ini terbukti bahwa terdapat kode etik yang ada di SOP pelayanan Suroboyo Bus bahwa harus sabar dalam menghadapi disabilitas. Terkait superiority feeling pihak petugas Suroboyo Bus tidak pernah merasa lebih hebat dari yang lain. Semua memiliki posisi yang berbeda-beda namun masih saling menghargai. Terakhir terkait konsep diri sebagai hamba tuhan merupakan bentuk menyadari sebuah kesalahan. Hal ini pihak petugas pastinya melakukan sebuah evaluasi diri sendiri agar menjadi pribadi yang lebih baik. *Self Awareness* Petugas Dalam Melayani Penumpang Suroboyo Bus adalah telah memiliki sebuah kemampuan untuk mengenali dan memahami perasaan serta perilaku pribadi meski terkadang tidak selalu benar sikap yang dimiliki. Pelaksanaan identifikasi kekurangan dan kelebihan pribadi pastinya menjadi suatu bahan evaluasi. Bersikap mandiri menjadi salah satu bentuk tanggungjawab diri sendiri terhadap suatu amanah yang telah diterapkan. Pada pengambilan keputusan tergantung sejauhmana peran yang dilibatkan pada permasalahan yang dihadapi.

Kata Kunci: Sikap Ikhlas, *Self Awareness*, Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Terdahulu	5
F. Metodologi Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	14
A. Konsep Sikap Ikhlas.....	14
B. Konsep <i>Self Awareness</i>	28
C. Konsep Pelayanan	31
D. Implementasi Pelayanan Suroboyo Bus	35
BAB III SIKAP IKHLAS DAN <i>SELF AWARENESS</i> DALAM MELAYANI PENUMPANG SUROBOYO BUS	47
A. Sikap Ikhlas Petugas terhadap Pelayanan Suroboyo Bus	47
B. <i>Self Awareness</i> Petugas terhadap Pelayanan Suroboyo Bus.....	54
BAB IV ANALISIS SIKAP IKHLAS DAN <i>SELF AWARENESS</i> PETUGAS DALAM MELAYANI PENUMPANG SUROBOYO BUS.....	61
A. Analisis Sikap Ikhlas Petugas Dalam Melayani Penumpang Suroboyo Bus	61
B. Analisis <i>Self Awareness</i> Petugas Dalam Melayani Penumpang Suroboyo Bus	68
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78

<http://digilib.uinsby.ac.id/http://digilib.uinsby.ac.id/http://digilib.uinsby.ac.id/>

B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80



x

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Fathani, Abdul Halim. *Ensiklopedia Hikmah* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media Group, 2008), 258
- Usman, F. & Syukur, A. *Terapi Hati*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2012), 79.
- Kurniawan, Anugrah Ary. *Implementasi Suroboyo di dinas perhubungan Kota Surabaya, jurnal mahasiswa unesa, Vol 6, No 9, 2018.*
- Rifa'i, Bachrun. & Mud;is, Hasan. *Filsafat Tasawuf*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010) ,228-229.
- Arief, Fadhlina. “Wangsa Konsep Ikhlas Dalam Alquran (Kajian Tafsir Tematik Surat Al-Ikhlas)”, *Sulesana*, 1 (2012), 33.
- Faishal bin Ali Al-Ba'dani, *Jangan Biarkan Sedekah Anda Sia-sia!*, 2009, Solo: Qiblatuna.
- Goleman, D. Emotional Intelligence*. (London: Blowsbury, 1996).
- Ibnu Al-Qayyim Al-jauziyyah, *I'lâmu Al-Mauqi'in 'an Rabbi Al-Âlamin*, Terj.Tahqiq Thaha Abdurrauf Sa'ad, Jilid IV (Baerut : Dar Al-Jail, 1973), 199.
- Indriani, W. *Kontribusi Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Dosen. El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 1(2), (2015). 173-188.*
- Makmum, Hana. *Life Skill Personal Self Awareness (Kecakapan Mengenal Diri)*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Daud, Miss Rosidah Haji. *Ikhlas dalam Perspektif Al-Qur‘An*, (Banda Aceh: Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Ranirydarussalam, 2017), 38.
- Okpara, Atuma, Agwu M. Edwin, “*Self Awareness and Organizational Performance in the Nigerian Banking Sector*”. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*. Vol. 3 No. 1, 2015.
- Oktaviani, E. *Kualitas Pelayanan Transportasi Perkotaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Surabaya (Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus)* (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jatim, 2019).
- Prijodarminto, S. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya Offset. 1994.
- Rifa, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press, 2021.

- Rochmat, A. Muchlison. 2018, 3 Tanda Ikhlas Menurut Dzun Nun Al-Misri, <https://nu.or.id/hikmah/3-tanda-ikhlas-menurut-dzun-nun-al-misri-Sfz5C>, diakses pada tanggal 02 Januari 2024
- Saputra, A. B., & Siswanti, Y. Pengaruh Kompetensi dan *Self-Awareness* Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Keterikatan Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(2), 225-234. (2022).
- Sentanu, E. *Quantum ikhlas: teknologi aktivasi kekuatan hati*. Elex Media Komputindo. (2007).
- Setiawan, D. A. *Kualitas Pelayanan Transportasi Suroboyo Bus Di Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UPN" VETERAN" JATIM, 2020)
- Smrithi, P., Vivien K.G, L., & Don J.Q, C. *Self-Regulation*, Individual Characteristic and Cyberloafing. AIS Electronic Library (AISeL), 1-9. (2010).
- Suharso, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Lux) (p. 37). Semarang: Widya Karya. Harahap, S. S. (2009).
- Suharto, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Semarang, Widya Karya, 2012, h. 629.
- Tamami HAG, Psikologi Tasawuf, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 201.
- Totok Jumanoro dan Samsul Munir Amin, Kamus Ilmu Tasawuf, (Jakarta:AMZAH, 2012), 85-86
- Yahya ibn Hamzah al-Yamani al-Dzimari, Terjemahan Lengkap Tazkiyatun Nafs, Terj. Maman Abdurrahman Assegaf, (Jakarta: Zaman, 2012), 488-490