



**EVALUASI PEMAHAMAN PENGETAHUAN KUALITAS
DAN PEMELIHARAAN LAPANGAN GOLF PADA
DEPARTEMEN GOLF OPERASIONAL
IMPERIAL KLUB GOLF DI LIPPO VILLAGE, TANGERANG**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
ERSIA RAHMA DEWI
55112110083

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**



**EVALUASI PEMAHAMAN PENGETAHUAN KUALITAS
DAN PEMELIHARAAN LAPANGAN GOLF PADA
DEPARTEMEN GOLF OPERASIONAL
IMPERIAL KLUB GOLF DI LIPPO VILLAGE, TANGERANG**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**ERSIA RAHMA DEWI
55112110083**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Pemahaman Pengetahuan Kualitas dan
Pemeliharaan Lapangan Golf pada Departemen Golf
Operasional Imperial Klub Golf di Lippo Village,
Tangerang
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Ersia Rahma Dewi
Nim : 55112110083
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 26 November 2014

Pembimbing,


Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Magister Manajemen

 
MERCU BUANA

Prof. DR. Didik J. Rachbini

DR. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Evaluasi Pemahaman Pengetahuan Kualitas dan Pemeliharaan Lapangan Golf pada Departemen Golf Operasional Imperial Klub Golf di Lippo Village, Tangerang
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Ersia Rahma Dewi
Nim : 55112110083
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 26 November 2014

Merupakan hasil studi penelitian mengenai evaluasi pemahaman pengetahuan kualitas dan pemeliharaan lapangan golf pada departemen golf operasional Imperial Klub Golf di Lippo Village, Tangerang, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS Lippo Village, 26 November 2014

METERAI TEMPEL
6000
Ersia Rahma Dewi
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-NYA pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Evaluasi Pemahaman Pengetahuan Kualitas dan Pemeliharaan Lapangan Golf pada Departemen Golf Operasional Imperial Klub Golf di Lippo Village, Tangerang.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada, Ir. Ery Rimawan, MBAT selaku Penguji pada Seminar Proposal, Dr. Farida Elmi, MM. dan Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya selaku Penguji pada Ujian Tesis, Prof. DR. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen DR. Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada suami tercinta Djoko Susatrio dan anak-anak tersayang Elang Satria Dewa dan Ganesha Asmara Dewa, yang telah memberi kesempatan untuk belajar dan kepada Bapak Simon Subiyanto sebagai General Manager, Ibu Wiwien Puspa Ariandini sebagai Human Resources Departement Manager, Bapak Jan Robin Girsang, sebagai Superintendent dan

Bapak I Nyoman Sirna sebagai Golf Operation Manager di Imperial Klub Golf, Lippo Village, Tangerang yang turut serta mendukung penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam meningkatkan pengetahuan tentang kualitas dan pemeliharaan lapangan golf dan juga meningkatkan implementasinya sehingga membawa dampak positif di dalam organisasi Imperial Klub Golf.

Lippo Village, 26 November 2014

Penulis

Ersia Rahma Dewi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Perumusan dan Batasan Masalah	10
1.2.1. Identifikasi Masalah	10
1.2.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1. Maksud Penelitian	11
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	12
1.4.1. Manfaat Penelitian	12
1.4.2. Kegunaan Penelitian.....	13

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan.....	14
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	15
2.3. Sumber Daya.....	16
2.4. Tantangan Bisnis.....	18
2.5. Proses atau Kegiatan Fungsi Bisnis	18

BAB III. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

3.1. Kajian Teori.....	21
3.1.1. Definisi Pemahaman.....	21
3.1.2. Definisi Pengetahuan	51
3.1.3. Definisi Kualitas.....	53
3.1.4. Definisi Pemeliharaan.....	57
3.1.5. Definisi Implementasi.....	61
3.2. Penelitian Terdahulu	62
3.3. Kerangka Pikir	65

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Desain Penelitian.....	68
4.2. Variabel Penelitian	68
4.2.1. Definisi Konsep.....	69

4.2.2. Definisi Operasional	70
4.3. Jenis dan Sumber Data	72
4.4. Teknik Pengumpulan Data	73
4.4.1 Kuesioner	73
4.4.2. Studi Literatur	76
4.4.3. Dokumentasi Perusahaan	76
4.5. Populasi dan Sampel Penelitian	76
4.5.1. Populasi Penelitian	76
4.5.2. Sampel Penelitian	77
4.6. Teknik Analisis Data	78

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	91
5.2. Analisis Hasil Penelitian	111
5.2.1. Pemahaman Pengetahuan Kualitas dan Pemeliharaan Lapangan Golf	111
5.2.2. Usulan Strategi dan Metode yang dapat digunakan oleh Manajemen untuk Meningkatkan Pengetahuan Tentang Kualitas dan Pemeliharaan Lapangan Golf	114
5.3. Pembahasan Hasil Penelitian	126

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	129
6.2. Saran	130

DAFTAR PUSTAKA	132
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	136
-----------------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	163
-----------------------------------	-----

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu.....	63
Tabel 4.1. Definisi Operasional.....	70
Tabel 4.2. Nama dan Kualifikasi Pakar Ahli.....	79
Tabel 4.3. Hasil Skor Pakar Ahli.....	80
Tabel 4.4. Tabulasi Silang 2 Orang Pakar Ahli.....	81
Tabel 4.5. Hasil Analisis Validitas Butir Soal.....	83
Tabel 4.6. Kriteria Reliabilitas Soal.....	86
Tabel 4.7. Kategori Nilai Persen.....	87
Tabel 4.8. Kemungkinan Pola Jawaban Karyawan dan Kategorinya.....	88
Tabel 4.9. Interpretasi Skor Kuesioner.....	89
Tabel 5.1. Kategori Nilai Persen.....	92
Tabel 5.2. Kriteria Tingkat Pemahaman.....	93
Tabel 5.3. Hasil Total Presentase Jawaban.....	94
Tabel 5.4. Interpretasi Skor Kuesioner.....	95
Tabel 5.5. Kategori Pemahaman Interpretasi (<i>interpreting</i>).....	97
Tabel 5.6. Kategori Pemahaman Mencontohkan (<i>exemplifying</i>).....	99
Tabel 5.7. Kategori Pemahaman Mengklasifikasikan (<i>classification</i>).....	101
Tabel 5.8. Kategori Pemahaman Meringkas (<i>summarizing</i>).....	103
Tabel 5.9. Kategori Pemahaman Menyimpulkan (<i>inferring</i>).....	106
Tabel 5.10. Kategori Pemahaman Membandingkan (<i>comparing</i>).....	108
Tabel 5.11. Kategori Pemahaman Menjelaskan (<i>explaining</i>).....	111
Tabel 5.12. Kategori Pemahaman.....	111
Tabel 5.13. Interpretasi Skor Kuisisioner.....	113

Tabel 5.14. Interpretasi Skor Kuisisioner Per Kategori	113
Tabel 5.15. Usulan Strategi dan Metode Meningkatkan pemahaman Kualitas dan Pemeliharaan Lapangan Golf, Kategori Interpretasi (<i>interpreting</i>).....	114
Tabel 5.16. Usulan Strategi dan Metode Meningkatkan pemahaman Kualitas dan Pemeliharaan Lapangan Golf, Kategori Klasifikasi (<i>clasification</i>).....	116
Tabel 5.17. Usulan Strategi dan Metode Meningkatkan pemahaman Kualitas dan Pemeliharaan Lapangan Golf, Kategori Menemukan (<i>inferring</i>).....	117
Tabel 5.18. Usulan Strategi dan Metode Meningkatkan pemahaman Kualitas dan Pemeliharaan Lapangan Golf, Kategori Membandingkan (<i>comparing</i>).....	119
Tabel 5.19. Usulan Strategi dan Metode Meningkatkan pemahaman Kualitas dan Pemeliharaan Lapangan Golf, Kategori Menjelaskan(<i>explaining</i>).....	121
Tabel 5.20. Perbedaan Pembelajaran Konvensional dan Aktif	122



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Lapangan Golf Posisi 5 (lima) Teratas di Area Jabodetabek..	2
Gambar 1.2. Posisi Lapangan Golf No.1 di Area Tangerang.....	3
Gambar 1.3. Data Skorsing Karyawan Tahun 2010 sampai dengan Sep 2013.....	5
Gambar 1.4. Kenaikan Pendapatan dan Kenaikan Biaya.....	6
Gambar 1.5. Hasil Evaluasi Training Departemen Golf Operasional Januari sampai dengan Oktober 2013.....	9
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Imperial Klub Golf, PT Lippo Karawaci Tbk. Departemen Golf Operasional	17
Gambar 2.2. Proses Kegiatan dan Fungsi Bisnis Departemen Golf Operasional.....	20
Gambar 3.3. Kerangka Pikir.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Lembar Validasi Pakar Ahli (1).....	136
Lampiran 2. Lembar Validasi Pakar Ahli (2).....	137
Lampiran 3. Kuesioner Two-Tier Diagnostik	138
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas	152
Lampiran 5. Uji Realibilitas Menggunakan Teknik Split Half (Ganjil)	155
Lampiran 5. Uji Realibilitas Menggunakan Teknik Split Half (Genap).....	156
Lampiran 6 Hasil Jawaban Kuesioner	157



UNIVERSITAS
MERCU BUANA