

## DAFTAR ISI

RINGKASAN LAPORAN AKHIR .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	4
1.3.Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4.Perumusan Masalah.....	5
1.5.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.6.Tinjauan Literatur.....	7
1.6.1. Pengadaan .....	7
1.6.2.Teori Pelayanan.....	21
1.7.Metode Penelitian.....	24
1. Jenis Penelitian.....	24
2. Subjek dan Obyek Penelitian .....	25
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	26
4. Analisa Data.....	28

## BAB II GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

2.1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	29
2.1.1.Sejarah Singkat Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara XIII Pontianak.....	29
2.1.2.Visi dan Misi Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara XIII Pontianak.....	31
2.1.3.Struktur Organisasi Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara XIII Pontianak.....	33
2.1.4.Tugas dan Fungsi Bagian Pengadaan PT. Perkebunan Nusantara XIII Pontianak.....	37
2.1.5.Unit Layanan Pengadaan.....	43
2.1.6.Kelompok dan Jabatan Fungsional Tertentu.....	45
2.1.7.Sarana dan Prasarana.....	49
2.2.Pembahasan.....	52
2.2.1.Produktivitas karyawan pada Bagian Pengadaan PT. Perkebunan Nusantara XIII Pontianak .....	52
2.2.2.Kualitas Kerja Karyawan pada Bagian Pengadaan PT. Perkebunan Nusantara XIII Pontianak .....	55

## BAB III PENUTUP

3.1.Kesimpulan.....	58
3.2.Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN .....	61

UNIVERSITAS TANJUNGPURA