**DAFTAR ISI**

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR TABEL viii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 3

1.3 Batasan Masalah 4

1.4 Rumusan Masalah 5

1.5 Tujuan Penelitian 5

1.6 Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

2.1 Kerangka Teori 7

2.1.1 Jasa 7

2.1.1.1 Pengertian Jasa 7

2.1.1.2 Klasifikasi Jasa 7

2.1.1.3 Karakteristik Jasa 10 2.1.1.4 Penentuan Harga Jual Jasa 13

2.1.2 Harga Pokok Jasa 13 2.1.2.1 Pengertian Harga Pokok Jasa 13

2.1.2.2 Komponen Harga Pokok Jasa 14

2.1.2.3 Penetapan Tarif 15

2.1.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Tarif 16

2.1.2.5 Metode Penentuan Harga Jual 17

2.2 Penelitian Terdahulu 23

2.3 Kerangka Berpikir 26

BAB III METODE PENELITIAN 29

3.1 Desain Penelitian 29

3.2 Subjek dan Objek Penelitian 29

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 30

3.4 Variabel dan Indikator 31

3.5 Instrumen Penelitian 31

3.6 Teknik Pengumpulan Data 31

3.7 Teknik Analisis Data 33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 34

4.1 Hasil Penelitian 34

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Akbar Putra Mandiri 34

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 36

4.1.3 Uraian Tugas 39

4.1.4 Aktivitas Perusahaan 41

4.1.5 Komponen Harga Pokok Jasa Pada PT. APM Medan 42

4.1.6 Perhitungan Harga Pokok Jasa Dalam Penetapan Tarif

Pengiriman Paket Pada PT. APM Medan 42

4.2 Pembahasan 45

4.2.1 Analisis Perhitungan Harga Pokok Jasa Dalam Penetapan

Tarif Pengiriman Paket Pada PT. APM 45

4.2.2 Faktor-faktor Perhitungan Harga Pokok Jasa Dalam Penetapan

Tarif Pengiriman Paket Pada PT. APM 47

4.2.3 Kelemahan dan Kelebihan Biaya Variabel Pada PT. APM

Medan 50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 51

5.1 Kesimpulan 51

5.2 Saran 52

DAFTAR PUSTAKA 53

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur organisasi PT. APM 38

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir 29

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 23

Tabel 3.1 Perincian Jadwal Penelitian 30

Tabel 4.1 Tarif Pengiriman PT. APM Medan – Duri 44

Tabel 4.2 Tarif Pengiriman PT. APM Medan – Pekanbaru 44

Tabel 4.3 Tarif Pengiriman PT. APM Medan – Banda Aceh 44