

ABSTRAK

Perusahaan dalam bidang layanan, terutama dalam jasa pengiriman barang sangat diperlukan adanya service level agreement. Service level agreement atau yang dikenal perjanjian tingkat layanan merupakan perjanjian dengan jaminan atas layanan yang diberikan sebagai perwujudan tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan dalam hal terjadinya kelalaian atau kesalahan manusia.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif – hukum empiris (gabungan), yaitu penelitian hukum yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan pada CV. Aditama Surya Express di Yogyakarta dengan metode wawancara yang kemudian dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif yaitu menganalisa hasil penelitian dengan memilah dan memilih, menggolongkan, serta menghubungkan kenyataan-kenyataan yang terjadi dilapangan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai apa yang terjadi dilapangan sehingga sampai pada suatu kesimpulan.

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan, bahwa dalam hal terjadinya wanprestasi karena hilangnya atau rusaknya barang dari pengguna layanan yang disebabkan oleh perusahaan pengiriman barang terkait dengan service level agreement, perusahaan mempunyai kewajiban mengganti 5 (lima) kali lipat dari biaya pengiriman sebagai tanggung jawab terhadap kelalaian atau kesalahan yang telah dilakukannya. Penggantian barang keseluruhan hanya dapat dilakukan apabila pengguna layana bersedia menggunakan premi asuransi yang ditawarkan pihak pengiriman barang.

Kata Kunci : Perjanjian, Service Level Agreement, Tanggung Jawab