

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Setiap orang pada dasarnya bebas dalam membuat suatu perjanjian, menurut Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya ditulis KUHPerdata) menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Artinya perjanjian tidak harus secara khusus diatur dalam KUHPerdata. Service level agreement (SLA) merupakan salah satu perjanjian yang tidak diatur dalam KUHPerdata. Dalam KUHPerdata, perjanjian dibagi menjadi dua, yaitu perjanjian bernama dan perjanjian tidak bernama. Perjanjian bernama yaitu perjanjian yang memiliki nama sendiri (nama khusus) yang diatur dalam KUHPerdata. Perjanjian tidak bernama yaitu perjanjian-perjanjian yang belum ada pengaturannya secara khusus dalam undang-undang (KUHPerdata). Oleh karena itu, menurut Pasal 1319 KUHPerdata menyatakan bahwa semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum, yang termuat dalam suatu bab dalam KUHPerdata.

Perjanjian dapat dikatakan sah apabila memenuhi 4 (empat) unsur yang tertuang dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Empat unsur tersebut dibagi diklasifikasikan menjadi 2 (dua) syarat yaitu syarat subyektif dan syarat objektif. Syarat subyektif ini yaitu adanya kesepakatan dan cakap hukum, apabila salah satu dari syarat subyektif ini tidak terpenuhi maka salah satu pihak dapat

membatalkan perjanjian. Mengenai kesepakatan yang sah, Pasal 1321 KUHPerdara menyebutkan kriteria sepakat, yaitu tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kehilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan. Syarat obyektif terkait dengan obyek dari perjanjian itu sendiri, yaitu mengenai hal tertentu dan kausa atau sebab yang halal, apabila salah satu syarat obyektif ini tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum.

Service level agreement (SLA) atau yang didalam bahasa Indonesia dikenal dengan sebutan perjanjian tingkat layanan merupakan perjanjian dengan jaminan atas layanan yang telah dijanjikan, seperti perjanjian yang mengatur adanya tanggung jawab dalam hal-hal tertentu dari pihak Aditama Surya Express (ASX) sebagai perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman barang terkait pengiriman barang (*logistic*).

SLA merupakan kesepakatan formal yang dapat dinegosiasikan guna mengidentifikasi harapan, tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara penyedia jasa / layanan (*supplier*) dengan pelanggannya (*costumers*) yang diukur dengan jangka waktu tertentu.

Namun pada kenyataanya ada sebagian yang kecewa akan terjadinya kehilangan / kerusakan barang dalam pengiriman barang (*logistic*). Perusahaan-perusahaan yang menggunakan jasa pengiriman barang ini, terkadang mengalami kerugian karena hilangnya beberapa barang ataupun rusaknya barang. Ini terjadi karena pengirimian *logistic* ini membentuk rantai, artinya dampak tidak hanya terjadi pada pihak Aditama Surya Express dan pengguna jasa ini (dalam hal perusahaan sebagai klianya), melainkan juga pada perusahaan lain yang

bergantung pada barang dari pengirim. Didalam service level agreement (SLA) pihak pengirim barang mempunyai tanggung jawab, apabila dalam proses pengiriman barang ini tidak sesuai dengan apa yang tertulis dalam service level agreement, maka perusahaan / klien bisa meminta sejumlah uang kepada perusahaan jasa pengiriman barang sebagai denda akan kehilangan / kerusakan tersebut sesuai dengan service level agreement yang telah disepakati bersama. Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa / layanan, termasuk perusahaan pengiriman barang (logistic), kerugian terbesar adalah gagal terpenuhinya atau dilaksanakannya service level agreement (SLA) dengan pengguna jasa tersebut.

Kehilangan dan kerusakan atau ketidaksesuaian barang merupakan contoh dari hasil layanan yang tidak sesuai harapan, yang berujung tidak hanya pada kekecewaan dari pihak internal penerima layanan tapi dapat juga berdampak pada pencapaian target-target perusahaan. Pelanggan yang kecewa, transaksi penjualan yang tidak terjadi tentunya merupakan dampak langsung bagi bisnis perusahaan. Sebelum sampai dan dirasakan pelanggan, suatu produk atau layanan yang diberikan telah melewati rangkaian aktivitas atau proses yang saling terkait dalam internal perusahaan. Output suatu unit dapat menjadi input bagi unit lainnya. Jika salah satu dari rangkaian layanan internal yang diberikan tersebut bermasalah, kemungkinan besar hasil akhir yang diberikan dapat tidak sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan atau minimal “memaksa” unit lain berupaya lebih untuk memperbaikinya agar hasil akhir tetap sesuai. Jika unit gudang berusaha memperbaiki layanan pengiriman barang kepada toko dengan kembali

mengirimkan barang yang benar, maka unit pengantaran yang akan terkena dampak untuk turut terlibat memperbaiki kesalahan tersebut. Tidak sesuai layanan yang diberikan seperti kasus di atas sebenarnya dapat dicegah jika sejak awal terdapat kesepakatan antara pemberi layanan dan penerima layanan mengenai bentuk layanan yang diberikan. Kesepakatan bentuk layanan ini dapat dilakukan dengan menggunakan Service Level Agreement (SLA).<sup>1</sup>

SLA yang selama ini lebih banyak dikenal penggunaannya dalam layanan teknologi informasi, dapat juga dimanfaatkan untuk bentuk – bentuk layanan lainnya. Dengan adanya SLA, output yang dihasilkan dari suatu aktivitas memiliki kejelasan ukuran keberhasilan layanan dari sisi kualitas, kuantitas ataupun waktu penyelesaiannya. Ukuran keberhasilan layanan tersebut merupakan kesepakatan dari pihak – pihak yang terlibat yang sudah mengakomodasi harapan penerima layanan dan kemampuan dari pemberi layanan. SLA ini kemudian dapat digunakan untuk mempermudah koordinasi dan komunikasi antar pihak yang terlibat serta menjaga konsistensi output atau layanan yang diberikan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Sebagai bentuk ukuran keberhasilan layanan, SLA juga dapat digunakan untuk ukuran kinerja dari unit atau karyawan pemberi layanan tersebut. Dengan menjadikannya sebagai salah satu ukuran kinerja, kepastian pemenuhannya akan lebih terjaga. Karyawan atau unit yang terlibat akan memperhatikan dan berupaya lebih untuk memenuhi SLA dan tentunya dapat mendorong produktivitas karyawan dan unitnya. Tidak sekedar memenuhi ukuran keberhasilan layanan, pengelolaan SLA dapat menjadi salah

---

<sup>1</sup> Rina M Tarigan, Menulis Referensi dari Internet, 12 April 2017, <http://gmlperformance.com/gmlnew/index.php/Articles/read/21-service-level-agreement-untuk-kepastian-kinerja-layanan>.

satu acuan untuk meningkatkan proses layanan perusahaan untuk semakin lebih baik lagi. Kinerja layanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan dampak positif bagi pencapaian target-target suatu perusahaan.

Service level agreement dibutuhkan jika dilihat dari sisi pengguna jasa layanan artinya sebagai jaminan atas service yang diberikan kepada pengguna layanan, sehingga pengguna layanan akan puas dan merasa dilindunginya atas layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman barang. Dalam hal terjadi wanprestasi, sesuai dengan Pasal 1243 KUHPerdara, perusahaan jasa pengiriman barang mempunyai kewajiban membayar ganti rugi, setelah dinyatakan lalai dan ia tetap tidak memenuhi prestasi itu. Ganti rugi terdiri dari biaya, rugi, dan bunga. Yang dimaksud biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh suatu pihak. Rugi adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan pengguna jasa pengiriman barang yang diakibatkan oleh kelalaian si perusahaan pengiriman barang. Bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan, yang sudah dibayarkan atau dihitung oleh pengguna jasa pengiriman barang. Yang dimaksud wanprestasi adalah sebagai tidak terlaksanakannya prestasi karena kesalahan perusahaan pengiriman barang, baik karena kesengajaan atau kelalaian. Dalam terjadi hal seperti ini undang-undang memberikan kepastian hukum bagi setiap manusia. Dalam Pasal 28 D ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 menyatakan “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan perlindungan hukum yang adil, serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.

Artinya tidak ada yang dibeda-bedakan posisinya didalam hukum. Perjanjian dibuat secara kesadaran tanpa kekhilafan, seharusnya apabila terjadi sesuatu yang melanggar isi perjanjian tersebut, entah itu karena kelalaian ataupun kesengajaan mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab atas apa yang telah dijanjikan yang tertuang dalam suatu perjanjian. Hal ini tertuang dalam Pasal 1366 KUHPerdara yang menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalian atau kurang hati-hatinya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab Aditama Surya Express terkait service level agreement dalam pengiriman barang. Bagaimana dalam hal terjadi wanprestasi karena hilangnya atau rusaknya barang pengguna layanan?

Sesuai dengan pokok bahasan penelitian diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Obyektif

Untuk memahami dan mencari jawaban tentang bagaimana bentuk pelaksanaan service level agreement (SLA) sebagai jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh Aditama Surya Express (ASX) Yogyakarta dalam hal terjadi wanprestasi karena hilangnya atau rusaknya barang dalam proses pengiriman barang.

## 2. Tujuan Subyektif

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan bahan yang lengkap serta akurat guna menyusun penulisan hukum (skripsi) sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.