

**PELAKSANAAN SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) DALAM
PENGIRIMAN BARANG DI ADITAMA SURYA
EXPRESS (ASX) YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana
Pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Diajukan Oleh:

Nama : Afa Maemun ZA
NIM : 20130610289
Bagian : Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afa Maemun ZA

NIM : 20130610289

Judul Skripsi : **PELAKSANAAN SERVICE LEVEL AGREEMENT
(SLA) DALAM PENGIRIMAN BARANG DI
ADITAMA SURYA EXPRESS (ASX) YOGYAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana S-1 yang telah diperoleh karena karya tulis ini, dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 20 April 2017
Yang menyatakan

Afa Maemun ZA
NIM. 20130610289

HALAMAN MOTTO

“Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan atau merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah. Yang demikian itu adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.”

(QS. AT-TAUBAH 41)

“Sukses besar itu dimulai dari sukses-sukses kecil”

–9 Summers 10 Autumn–

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. **ALLAH SWT**, yang telah memberikan rahmat kesehatan dan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini, tanpa kehendak dan ridho NYA tidak akan selesai skripsi ini.
2. Kedua orang tua ku yang selalu mendukungku abah **Z. Abidin S.Pd.i** dan mama **Marilah**, tanpa dukungan dan ridho mereka aku bukan apa-apa, karena ridho Allah adalah ridho orang tua.
3. Kepada kakakku **Asef Maulana Fikri S.Pd** dan istrinya **Miftahul Cahyaningsih S.pd., M.Pd** yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat kesehatan dan karunia rezeki yang tidak terhitung nilai dan jumlahnya. Tidak lupa pula shalawat serta salam saya sanjungkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafaat beliau diakhir nanti. Skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul skripsi ini yaitu :
“PELAKSANAAN SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) DALAM PENGIRIMAN BARANG DI ADITAMA SURYA EXPRESS (ASX) YOGYAKARTA”

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan nasehat sehingga pada kesempatan kali ini sudah sepantasnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Trisno Raharjo, SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Leli Joko Suryono, S.H, M.Hum. selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan
3. Ibu Prihati Yuniarlin, S.H, M.Hum. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak sekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis sehingga dapat menjadi bekal dalam menyelesaikan penulisan ini.
5. Kepada pihak Aditama Surya Express karena telah memberikan tempat dan waktunya untuk penulis melakukan penelitian sehingga dapat menyelesaikan penulisan ini.
6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya angkatan 2013 yang selalu mendukung.

Skripsi tentang Pelaksanaan Service Level Agreement (SLA) dalam hal pengiriman barang, tentunya tidak luput dari kesalahan dan jauh dari kesempurnaan dan saya harap ada masukan dan kritik atas kekurangan dari skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membaca skripsi ini.

Wssalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Tentang Perjanjian	7
1. Pengertian Perjanjian	7
2. Asas-asas Perjanjian	11
3. Syarat Sahnya Perjanjian	13
4. Jenis-jenis Perjanjian	18
5. Bentuk-bentuk Perjanjian	20
6. Prestasi, Wanprestasi, dan Risiko dalam Perjanjian	22
7. Berakhirnya Perjanjian	28

B. Service Level Agreement	30
1. Pengertian Service Level Agreement	30
2. Penggunaan Service Level Agreement	32
3. Deskripsi Pelayanan, Standarisasi Pelayanan, Durasi dan Tanggung Jawab dalam Service Level Agreement	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	43
A. Syarat-syarat dan Prosedur Pengiriman Barang di Aditama Surya Express	43
B. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Pengiriman Barang di Aditama Surya Express	58
C. Tanggung Jawab Aditama Surya Express Terkait Service Level Agreement dalam Pengiriman Barang Bila Terjadi Wanprestasi	61
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Wawancara
2. Surat Perjanjian Service Level Agreement
3. Surat Bukti Pengiriman (Air Waybil)

