

ABSTRAK

Di era teknologi dan digital seperti saat ini, kebutuhan akan layanan internet telah berkembang menjadi salah satu kebutuhan penting bagi sebagian besar masyarakat modern terutama di Indonesia. Pada Februari 2016, PT Telkom menerapkan kebijakan baru pada *IndiHome Triple Play*, yakni kebijakan *FUP* (*Fair Usage Policy*) dan kebijakan –kebijakan lainnya yang tidak sesuai dengan promosi dan melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perubahan kebijakan yang dikeluarkan PT. Telkom Semarang merugikan konsumen dan mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Metode pendekatan dalam penulisan ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan meneliti data primer dan data sekunder dengan cara wawancara kepada responden yang dijelaskan secara deskriptif analisis dan dianalisis secara kualitatif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa perubahan kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Semarang telah merugikan konsumen karena seringkali melakukan promosi yang sebenarnya bertentangan atau melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1) huruf f dan Pasal 9 ayat (1) huruf k. Konsumen yang merasa dirugikan oleh perubahan kebijakan PT TELKOM dapat menggugat melalui jalur pengadilan maupun jalur diluar pengadilan atas dasar Pasal 1365 KUH Perdata.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Telkom, *IndiHomeTriple Play*, FUP.