

ABSTRAK

Sejalan dengan perkembangan informasi dan komunikasi, saat ini pemenuhan kebutuhan dapat diperoleh melalui media yang lebih modern, hal itu memicu Telkom sebagai penyelenggara jaringan dan penyedia jasa telekomunikasi memberikan layanan untuk melindungi hak-hak konsumen yaitu dengan menciptakan *Service Level Guarantee*(SLG), tetapi dengan adanya layanan tersebut juga menimbulkan permasalahan baru, karena pelaku usaha kurang memperhatikan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga seringkali konsumen merasa dirugikan, salah satunya karena pelayanan SLG yang melebihi manajemen waktu yang telah diperjanjikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Service Level Guarantee*, serta perlindungan hukum terhadap pelanggan produk Indihome atas layanan *Service Level Guarantee*.

Penulisan hukum ini menggunakan metode pendekatan *yuridis empiris* dengan menggunakan data primer dan sekunder. Spesifikasi penelitian bersifat *deskriptif analitis*, dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai fakta yang nampak yang kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan secara umum dari masalah yang diteliti dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

Service Level Guarantee adalah jaminan tingkat layanan dan sebagai janji Telkom kepada konsumen mengenai resolusi waktu maksimum penanganan gangguan untuk produk IndiHome layanan Internet *Fiber*, *Interactive TV*, dan telepon yaitu 3 x 24 jam (3 hari). Implementasi *Service Level Guarantee* dilaksanakan ketika konsumen melaporkan adanya gangguan dalam produk IndiHomenya, lalu saat itu juga Telkom akan memberikan manajemen resolusi waktu maksimum penanganannya yaitu 3 x 24 jam dihitung sejak konsumen melaporkan gangguannya. Untuk bentuk pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap tidak terpenuhinya layanan *Service Level Guarantee*, Telkom akan memberikan ganti rugi berupa peringanan tagihan.

Hendaknya Telkom memberikan pengawasan lebih mengenai kinerja operasi sesuai dengan UU yang telah diatur dan mengurangi resolusi waktu maksimum penanganan. Konsumen juga harus berani mengajukan tuntutan atas kerugian yang dialaminya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Telkom, Service Level Guarantee*