



**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA**

Kepada Yang Kami Hormati

Para Penyedia Platform dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) Yang Berbentuk *User Generated Content*;

**SURAT EDARAN  
MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 5 TAHUN 2016  
TENTANG  
BATASAN DAN TANGGUNG JAWAB  
PENYEDIA PLATFORM DAN PEDAGANG (*MERCHANT*)  
PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK (*ELECTRONIC  
COMMERCE*) YANG BERBENTUK *USER GENERATED CONTENT***

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemenkominfo) memperhatikan dan memahami bahwa perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik saat ini menjadi cara perdagangan yang semakin populer di masyarakat. Oleh karena itu, bersama ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

**I. Umum**

Perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik saat ini menjadi cara perdagangan yang semakin populer di masyarakat. Hal ini didorong oleh maraknya penggunaan komputer dan gawai (*smartphone*) di masyarakat yang terhubung ke internet serta semakin canggih dan tersebarunya layanan jaringan sistem elektronik yang dapat diakses oleh masyarakat seperti halnya melalui platform perdagangan melalui sistem elektronik.

Platform perdagangan melalui sistem elektronik yang berbentuk *user generated content* (UGC), untuk selanjutnya disebut Platform, merupakan Platform Perdagangan dimana masyarakat dapat mengajukan diri menjadi anggota atau memiliki akun pada Platform serta memasukkan data dan/atau informasi ke dalam Platform. Platform menyediakan informasi penjual, barang, dan/atau jasa yang dijual secara daring (*online*) sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik yang pada akhirnya dapat meningkatkan perekonomian masyarakat.

Di samping kemudahan tersebut, Platform juga rentan terhadap penyalahgunaan oleh pemilik akun dan/atau pengunggah yang dengan sengaja memasukkan data dan/atau informasi yang melanggar hukum, baik untuk tujuan mencari keuntungan maupun tujuan lain (perbuatan yang dilarang). Penyalahgunaan oleh pemilik akun dan/atau pengunggah di atas dapat merugikan Penyedia Platform sehingga Penyedia Platform dapat dipersepsikan terlibat atas perbuatan yang melanggar hukum tersebut. Persepsi ini akan menjadi momok bagi Penyedia Platform apabila tidak dilakukan penempatan pada posisi yang tepat, sehingga dapat berpengaruh pada kelangsungan bisnis layanannya.

Penyedia Platform merupakan subjek hukum dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yaitu sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik. Berdasarkan Pasal 15 UU ITE, Penyedia Platform sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya yakni dengan menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. Ketentuan pertanggungjawaban tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan

memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian dari pihak pengguna sistem elektronik.

## II. Maksud dan Tujuan

A. Maksud dari kebijakan ini adalah untuk memberikan pedoman bagi Penyedia Platform atau Penyelenggara Sistem Elektronik dan Pedagang (*Merchant*) dalam hal batasan dan tanggung jawabnya dalam Transaksi Elektronik berupa perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce*) berbentuk *user generated content*.

B. Tujuan dari kebijakan ini adalah:

1. Terselenggaranya penyelenggaraan sistem elektronik yang aman, andal, dan bertanggung jawab sehingga menumbuhkan ekosistem perdagangan melalui sistem elektronik.
2. Perlindungan hukum bagi penyedia Platform dan pedagang (*merchant*), dan Pengguna Platform dengan memastikan batasan dan tanggung jawab masing-masing dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik.

## III. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Surat Edaran ini meliputi batasan dan tanggung jawab penyedia Platform dan pedagang (*merchant*) platform dalam aktivitas perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce*) yang berbentuk *user generated content*.

## IV. Dasar Hukum

Surat Edaran ini didasarkan pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
- c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512);
- d. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 266, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5599);
- e. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Paten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 176, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5922);
- f. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
- g. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis;
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5348);
- i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
- j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 96);
- k. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi

dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 103).

V. Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform atau Penyelenggara Sistem Elektronik dan Pedagang (*Merchant*) dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) Yang Berbentuk *User Generated Content*

A. Batasan Istilah

1. Platform adalah wadah berupa aplikasi, situs internet, dan/atau layanan konten lainnya berbasis internet yang digunakan untuk transaksi dan/atau fasilitasi perdagangan melalui sistem elektronik.
2. Penyedia Platform adalah pihak baik individu, badan usaha, maupun badan hukum yang menyediakan Platform.
3. Pedagang (*Merchant*) adalah individu, kelompok, badan usaha, atau badan hukum yang menggunakan fasilitas penawaran yang disediakan oleh Penyedia Platform baik yang berbasis akun (terdaftar) atau cukup menjadi pengunggah (tidak terdaftar).
4. Pengguna Platform adalah orang yang mengakses, membuka, dan/atau melakukan transaksi perdagangan melalui Platform yang disediakan oleh Penyedia Platform.
5. Platform yang berbentuk *User Generated Content* yang selanjutnya disebut Platform UGC adalah Platform yang kontennya dibuat dan/atau diunggah secara mandiri oleh Pedagang (*Merchant*) dan bukan oleh Penyedia Platform.
6. Penyedia Platform yang berbentuk *User Generated Content* yang selanjutnya disebut Penyedia Platform UGC adalah pihak baik individu, badan usaha, maupun badan hukum yang menyediakan Platform UGC.

7. Syarat dan Ketentuan Penggunaan adalah pakta persetujuan antara Penyedia Platform dan Pedagang (*Merchant*) mengenai ketentuan penggunaan layanan dari Platform tersebut.
8. Konten Yang Dilarang adalah segala jenis materi dan/atau muatan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Sarana Pelaporan adalah fitur yang disediakan oleh Penyedia Platform untuk menerima aduan adanya suatu Konten Yang Dilarang.
10. Pelapor adalah pihak yang melaporkan Konten Yang Dilarang kepada Penyedia Platform.

B. Konten Yang Dilarang dalam platform termasuk tetapi tidak terbatas pada:

1. Barang dan/atau jasa yang memuat konten negatif (pornografi, perjudian, kekerasan, dan konten atas barang dan jasa yang melanggar peraturan perundang-undangan):
  - a. Barang dan/atau jasa yang memuat konten negatif pornografi:
    - 1) pornografi yakni gambar, sketsa, ilustrasi, foto, tulisan, suara, bunyi, gambar bergerak, animasi, kartun, percakapan, gerak tubuh, atau bentuk pesan lainnya yang memuat kecabulan atau eksploitasi seksual yang melanggar norma kesusilaan dalam masyarakat;
    - 2) jasa pornografi yakni segala jenis layanan pornografi yang bersifat implisit maupun eksplisit.
  - b. Barang dan/atau jasa yang memuat konten perjudian, lotere, dan/atau taruhan.
  - c. Barang dan/atau jasa yang memuat konten dengan materi kebencian:
    - 1) benda, gambar, dan/atau jasa yang melecehkan, mendegradasi, atau mengandung muatan kebencian

- terhadap individu atau kelompok individu atas dasar agama, jenis kelamin, orientasi seksual, ras, etnis, usia, atau cacat tubuh;
- 2) benda, gambar, dan/atau jasa yang menganjurkan atau membenarkan kekerasan atau membuat ancaman bahaya terhadap individu atau kelompok;
  - 3) benda, gambar, dan/atau jasa yang memberikan layanan menghilangkan nyawa orang lain dan/atau penganiayaan dan/atau perundungan;
  - 4) benda, gambar, dan/atau jasa yang menghasut atau mempromosikan kebencian terhadap kelompok atau individu.
- d. Barang dan/atau jasa yang memuat konten gambar grafis yang menimbulkan kengerian:
- 1) benda, gambar, dan/atau jasa gambar atau grafis yang berdarah seperti pertumpahan darah dan kecelakaan mengerikan atau aneh;
  - 2) benda, gambar, dan/atau jasa gambar atau grafis yang memuat organ tubuh manusia, darah;
  - 3) benda, gambar, dan/atau jasa penyiksaan baik hewan maupun manusia.
- e. Barang dan/atau jasa yang memuat konten yang melanggar hak kekayaan intelektual.
- f. Barang dan/atau jasa yang memuat konten jasa peretasan (*hacking* dan/atau *cracking*) dan/atau menyediakan akses tanpa hak atau melawan hukum atas sistem elektronik.
- g. Barang dan/atau jasa yang memuat konten penyediaan dan/atau akses terhadap narkoba, zat adiktif, dan psikotropika.
- h. Barang dan/atau jasa yang memuat konten dengan materi ketidakjujuran, kecurangan atau menyesatkan orang lain antara lain iklan mistis atau takhayul,

penipuan, jasa pencucian uang, jasa pemalsuan dokumen (termasuk dokumen ijazah dan/atau sertifikat), dan skema piramida (termasuk pemasaran afiliasi atau *money game*).

- i. Barang dan/atau jasa yang memuat konten perdagangan manusia (*human trafficking*) dan/atau organ manusia.
  - j. Barang dan/atau jasa yang memuat konten tentang rokok.
2. Barang dan/atau jasa yang tidak memiliki perizinan untuk diperdagangkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan:
- a. Barang dan/atau jasa yang memuat konten senjata, militer, dan peledak. Termasuk dalam hal ini tentang menjual, memfasilitasi atau mendukung penjualan senjata dan aksesoris senjata yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan seperti penjualan amunisi, bagian senjata, pistol, senapan, senjata udara, dan senjata bius.
  - b. Barang dan/atau jasa yang memuat konten obat-obatan, makanan, dan/atau minuman tertentu. Termasuk dalam kategori ini antara lain:
    - 1) zat dan/atau obat-obatan terlarang sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan;
    - 2) obat-obat yang memerlukan resep dokter, obat bius dan sejenisnya;
    - 3) obat atau bahan yang mengandung zat terlarang;
    - 4) obat-obatan (termasuk obat-obatan tradisional) yang tidak mempunyai izin edar dan/atau yang materi iklannya belum/tidak disetujui oleh instansi yang berwenang; dan/atau
    - 5) minuman beralkohol.



- c. Barang dan/atau jasa yang memuat konten tentang tanaman dan/atau binatang yang dilindungi oleh negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- d. Barang dan/atau jasa yang memuat konten tentang alat dan/atau perangkat yang dilarang dan/atau yang tidak tersertifikasi oleh kementerian/lembaga contoh alat dan/atau perangkat telekomunikasi yang dilarang dan/atau yang tidak tersertifikasi oleh Kemenkominfo.
- e. Barang dan/atau jasa yang memuat konten tentang bahan kimia yang beracun dan berbahaya.
- f. Barang dan/atau jasa yang memuat rumah subsidi pemerintah.
- g. Barang dan/atau jasa yang berkaitan dengan jasa pernikahan siri.
- h. Barang dan/atau jasa yang berkaitan dengan kesehatan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### C. Kewajiban dan Tanggungjawab Penyedia Platform UGC

#### 1. Kewajiban Penyedia Platform UGC meliputi:

- a. Menyajikan syarat dan ketentuan penggunaan Platform UGC yang sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:
  - 1) kewajiban dan hak Pedagang (*Merchant*) atau Pengguna dalam menggunakan layanan Platform UGC;
  - 2) kewajiban dan hak Penyedia Platform dalam melaksanakan kegiatan usaha Platform UGC;
  - 3) Ketentuan mengenai pertanggungjawaban terhadap konten yang diunggah.
- b. Menyediakan Sarana Pelaporan yang dapat digunakan untuk menyampaikan aduan mengenai Konten Yang

Dilarang di Platform UGC yang dikelolanya, untuk mendapatkan informasi paling sedikit meliputi:

- 1) tautan (*link*) yang spesifik mengarah ke Konten Yang Dilarang;
  - 2) alasan/dasar laporan Konten Yang Dilarang;
  - 3) bukti-bukti penunjang laporan, seperti *screenshot*, pernyataan, sertifikat merek, surat kuasa.
- c. Melakukan tindakan terhadap aduan atau pelaporan atas konten, antara lain:
- 1) melakukan pemeriksaan kebenaran laporan dan meminta pelapor untuk melengkapi persyaratan dan/atau menyertakan informasi tambahan lainnya terkait dengan aduan dan/atau pelaporan dalam hal diperlukan;
  - 2) melakukan tindakan penghapusan dan/atau pemblokiran terhadap konten yang dilarang;
  - 3) memberikan notifikasi ke Pedagang (*Merchant*) bahwa konten yang diunggahnya adalah Konten yang Dilarang;
  - 4) menyediakan sarana bagi Pedagang (*Merchant*) untuk melakukan sanggahan bahwa konten yang diunggahnya bukan Konten Yang Dilarang;
  - 5) menolak aduan dan/atau pelaporan apabila konten yang dilaporkan bukan merupakan Konten Yang Dilarang.
- d. Memperhatikan jangka waktu penghapusan dan/atau pemblokiran terhadap pelaporan Konten Yang Dilarang:
- 1) Untuk Konten Yang Dilarang yang mendesak adalah selambat-lambatnya 1 (satu) hari kalender sejak laporan diterima oleh Penyedia Platform UGC. Konten Yang Dilarang mendesak termasuk, namun tidak terbatas pada:

- i. Produk barang atau jasa yang berbahaya bagi kesehatan;
      - ii. Produk barang/jasa yang mengancam keamanan negara;
      - iii. perdagangan manusia dan/atau organ tubuh manusia;
      - iv. terorisme; dan/atau
      - v. konten lain yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.
    - 2) Konten Yang Dilarang sebagaimana disebutkan pada Huruf Romawi V Huruf B selain Konten Yang Dilarang yang mendesak adalah selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender sejak laporan diterima Penyedia Platform UGC;
    - 3) Konten Yang Dilarang sebagaimana disebutkan pada Huruf Romawi V Huruf B angka 1 huruf e yakni konten yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang memuat konten yang melanggar hak kekayaan intelektual adalah selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sejak aduan dan/atau pelaporan diterima oleh Penyedia Platform UGC dengan dilengkapi oleh bukti pendukung yang diperlukan.
  - e. Melakukan evaluasi dan/atau monitoring secara aktif terhadap kegiatan penyelenggaraan Pedagang (*Merchant*) dalam platform UGC.
  - f. Mematuhi kewajiban lain yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Tanggung Jawab Penyedia Platform UGC meliputi:
- a. Bertanggungjawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam Platform secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

- b. Ketentuan huruf (a) diatas tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak pedagang (*merchant*) atau pengguna Platform.

D. Kewajiban dan Tanggung Jawab Pedagang (*Merchant*):

1. Kewajiban Pedagang (*Merchant*) meliputi:

- a. menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak dan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan;
- b. memastikan bahwa seluruh materi yang diunggah, termasuk namun tidak terbatas pada barang dan/atau jasa yang dijual tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memastikan bahwa konten yang diunggah bukan termasuk konten yang dilarang sebagaimana dimaksud pada Huruf Romawi V Huruf B;
- d. melaksanakan kewajiban sesuai dengan syarat dan ketentuan dari Penyedia Platform;
- e. Mematuhi kewajiban lain yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Tanggung jawab Pedagang (*Merchant*):

- a. bertanggungjawab atas semua konten atau substansi yang diunggahnya, sesuai dengan kewajiban sebagaimana huruf D angka 1.
- b. bertanggungjawab atas laporan atau pengaduan mengenai konten yang diunggahnya;
- c. bertanggungjawab sesuai dengan syarat dan ketentuan dari Penyedia Platform.

## VI. Penutup

- A. Penyedia Platform atau penyelenggara sistem elektronik dan Pedagang (*Merchant*) dalam perdagangan melalui sistem elektronik

(*electronic commerce*) yang berbentuk *user generated content* wajib melaksanakan batasan dan tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam Surat Edaran ini.

- B. Menteri Komunikasi dan Informatika melaksanakan fungsi pembinaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap Penyedia Platform atau penyelenggara sistem elektronik dan Pedagang (*Merchant*) dalam perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce*) yang berbentuk *user generated content* dalam melakukan prosedur tata cara sebagaimana tercantum dalam Surat Edaran ini.

Surat Edaran ini ditetapkan dengan mendasarkan kepada peraturan perundang-undangan dan asas-asas umum Pemerintahan yang baik. Surat Edaran ini ditetapkan untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 30 Desember 2016

**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**REPUBLIK INDONESIA**



**RUDIANTARA**

Tembusan:

1. Menteri Perdagangan;
2. Menteri Hukum dan HAM;
3. Sekretaris Jenderal, Kementerian Kominfo;
4. Direktur Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Kominfo