

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG JUAL BELI ONLINE

A. Pengertian Jual Beli Online

a. Pengertian jual beli online

Kegiatan jual beli online saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli online ini semakin baik dan beragam. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli online produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.¹⁹

Kata Online terdiri dari dua kata, yaitu On (Inggris) yang berarti hidup atau didalam, dan Line (Inggris) yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan.⁸⁵ Secara bahasa online bisa diartikan “didalam jaringan” atau dalam koneksi. Online adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan online, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam website maupun komunikasi dua arah seperti chatting dan saling berkirim email. Online bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

Dari pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jual beli online adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan

¹⁹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV (Cet. 1; Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008). Hlm. 589.

melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer, tablet, dan lain-lain.

B. Subjek dan Objek Jual Beli Online

Dalam transaksi jual beli online, penjual dan pembeli tidak bertemu langsung

dalam satu tempat melainkan melalui dunia maya. Adapun yang menjadi subjek jual beli online tidak berbeda dengan jual beli secara konvensional, yaitu pelaku usaha selaku penjual yang menjual barangnya dan pembeli sebagai konsumen yang membayar harga barang. Penjualan dan pembelian online terkadang hanya dilandasi oleh kepercayaan, artinya pelaku jual beli online kadang tidak jelas sehingga rentan terjadinya penipuan.

Adapun yang menjadi objek jual beli online, yaitu barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen, namun barang atau jasa tidak dilihat langsung oleh pembeli selaku subjek jual beli online, Sangat berbeda dengan jual beli secara konvensional dimana penjual dan pembeli dapat bertemu dan melihat objek jual beli secara langsung, sehingga memungkinkan pembeli mendapatkan kepastian terkait dengan kualitas barang yang ingin dibelinya, sehingga sangat minim terjadi tindakan penipuan.

C. Jenis-Jenis Jual Beli Online

Transaksi E-commerce meliputi banyak hal, maka untuk membedakannya perlu dibagi dalam jenis-jenis e-commerce. Jenis-jenis e-commerce dari suatu kegiatan e-commerce adalah sebagai berikut:²⁰

a. Business to Business (B2B)

Transaksi yang terjadi antara perusahaan dalam hal ini, baik pembeli maupun penjual adalah sebuah perusahaan dan bukan perorangan biasanya transaksi ini dilakukan karena mereka telah sering mengetahui satu sama lain dan transaksi jual beli tersebut dilakukan untuk menjalin kerja sama antara perusahaan itu.

²⁰<http://e-journal.uajy.ac.id/7998/1/JURNAL.pdf> Diakses pada tanggal 11 Maret 2020 pukul 17.38 WIB.

b. Business to Consumer (B2C)

Transaksi antara perusahaan dengan konsumen atau individu. Pada jenis ini transaksi disebarakan secara umum, dan konsumen yang berinisiatif melakukan transaksi. Produsen harus siap menerima respon dari konsumen tersebut. Biasanya system yang digunakan adalah system web karena system ini yang sudah umum dipakai dikalangan masyarakat.

c. Consumer to Consumer (C2C)

Transaksi jual beli yang terjadi antar individu dengan individu yang akan saling menjual barang.

d. Consumer to Business (C2B)

Transaksi yang memungkinkan individu menjual barang pada perusahaan.

e. Non-Business Electronic Commerce

Transaksi yang merupakan kegiatan non bisnis seperti kegiatan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, keagamaan dan lain-lain.

f. Intrabusiness (Organizational) Electronic Commerce

Kegiatan ini meliputi semua aktifitas internal organisasi melalui internet untuk melakukan pertukaran barang, jasa, informasi dan menjual produk perusahaan kepada karyawan.

g. Governner to Citizens (G2C)

Pelayanan pemerintah terhadap warga negaranya melalui teknologi e-commerce, selain itu dapat digunakan untuk kerjasama antara pemerintah dengan pemerintah lain atau dengan perusahaan.

h. Mobile Commerce

Memungkinkan penggunaan internet tanpa kabel, seperti mengakses internet melalui handphone.

D. Tempat Jual Beli Online

Ada beberapa tempat yang biasa ditempati oleh pelaku usaha untuk berjualan online, yaitu:²¹

a. Marketplace

Pelaku usaha menjajakan produk yang dijual dengan mengunggah foto produk dan deskripsi produk yang dijual di marketplace. Marketplace tersebut telah menyediakan sistem yang tertata sehingga pelaku usaha hanya perlu menunggu notifikasi jika ada konsumen yang melakukan pembelian. Contoh dari marketplace adalah Shopee.com, BukaLapak.com dan Tokopedia.com

b. Website

Seorang pelaku usaha online dapat membuat situs yang ditujukan khusus untuk berbisnis online. Situs tersebut memiliki alamat atau nama domain yang sesuai dengan nama toko onlinenya. Untuk membuat situs dengan nama yang sesuai seperti itu, pelaku usaha harus membayar biaya hosting. Beberapa penyedia web menawarkan paket-paket situs dengan harga yang berbeda-beda. Ada yang termasuk template atau desain dari situs tersebut, atau ada pula yang terpisah. Ini tergantung paket apa yang dipilih oleh seorang pelaku usaha. Contohnya ialah, OLX.com.

c. Webblog

Pelaku usaha yang memiliki budget yang terbatas bisa mengandalkan webblog gratis seperti blogspot atau wordpress. Dengan format blog, pelaku usaha dapat mengatur desain atau foto-foto produk yang ia jual. Contohnya ialah, www.bajumuslimtermurah.blogspot.com, <http://morinabusana.blogspot.com>.

d. Forum

Salah satu tempat berjualan secara online yang paling banyak digunakan adalah forum yang digunakan sebagai tempat jual beli. Biasanya, forum ini disediakan oleh situs-situs yang berbasis komunitas atau masyarakat. Dari forum ini, seseorang dapat menemukan apa yang ia cari dan apa yang sebaiknya ia jual. Untuk mengakses dan membuat posting di sebuah forum, pelaku usaha diharuskan

²¹Marketing. "Lima Tempat Jualan Online". Blog Marketing. <https://marketing.co.id/lima-tempat-jualan-online/22April2013> di akses pada tanggal 14 Maret 2020

untuk sign up terlebih dahulu untuk menjadi member dari situs tersebut. Contohnya ialah, Kaskus.co.id, Paseban.com

e. Media Sosial

Salah satu sarana yang cukup efektif untuk berbisnis online, adalah media-media yang menyentuh masyarakat secara personal, yaitu media sosial. Contohnya ialah, Facebook, twitter, instagram, dan lain-lain.

E. Jenis Transaksi Jual Beli Online

Konsumen jual beli online semakin dituntut untuk mengetahui lebih dalam mengenai proses, resiko serta keamanan dari sebuah transaksi online. Saat ini jenis transaksi online juga semakin beragam mulai dari jenis konvensional dimana pembeli dan penjual harus bertatap muka dalam melakukan proses transaksi hingga yang menggunakan proses transaksi otomatis tanpa harus bertatap muka.

Di Indonesia sendiri ada beberapa jenis transaksi jual beli online yang biasa dilakukan oleh konsumen jual beli online, yaitu:²²

a. Transfer Antar Bank

Transaksi dengan cara transfer antar bank merupakan jenis transaksi yang paling umum dan populer digunakan oleh para pelaku usaha atau penjual online. Jenis transaksi ini juga memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat di cek oleh penerima dana atau penjual. Prosesnya adalah pertama-tama konsumen mengirim dana yang telah disepakati lalu setelah dana masuk, maka penjual akan mengirimkan barang transaksi yang dijanjikan. Kekurangan transaksi antar bank adalah diperlukannya kepercayaan yang tinggi dari para pembeli sebelum memutuskan mengirim dana. Disini tidak jarang terjadi penipuan, setelah dana terkirim ternyata barang tak kunjung diterima.

b. COD (Cash On Delivery)

Pada sistem COD sebenarnya hampir dapat dikatakan bukan sebagai proses jual beli secara online, karena penjual dan pembeli terlibat secara langsung,

²²Maxmanroe, "3 Jenis Transaksi Jual Beli Online Terpopuler di Indonesia", Blog Maxmanroe. <https://www.maxmanroe.com/2014/01/3-jenis-transaksi-jual-beli-online-terpopuler-di-Indonesia> Diakses pada tanggal 14 Maret 2020

bertemu, tawar-menawar, dan memeriksa kondisi barang baru kemudian membayar harga barang.

Keuntungan dari sistem ini adalah antara pelaku usaha dan konsumen lebih bisa leluasa dalam proses transaksi. Konsumen bisa melihat dengan detil barang yang akan dibeli. Jenis transaksi ini dipopulerkan oleh website jual beli seperti Tokobagus, Berniaga, dan lainnya. Kekurangan dari sistem ini adalah keamanan baik pelaku usaha maupun konsumen karena boleh jadi pihak yang akan ditemui pelaku usaha atau konsumen adalah orang yang berniat jahat.

c. Kartu Kredit

Kartu kredit merupakan alat pembayaran yang semakin populer, selain memberikan kemudahan dan proses verifikasi, pembeli juga tidak perlu melakukan semua tahap transaksi. Akan tetapi karena tidak semua pembeli mempunyai kartu kredit sehingga cara pembayaran ini menjadi pilihan kedua. Bahkan pengguna dengan kartu kredit pun akan berusaha memastikan bahwa toko si pelaku usaha memiliki tingkat keamanan yang tinggi guna menghindari tindakan pencurian data oleh pihak-pihak tertentu. Rekening Bersama Jenis transaksi ini disebut juga dengan istilah escrow. Cara pembayaran ini mempunyai perbedaan dengan proses pembayaran melalui transfer bank. Jika dalam transfer bank pihak ketiganya adalah bank, sedangkan dengan sistem rekening bersama yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercaya baik oleh pihak pelaku usaha maupun konsumen. Prosesnya, yaitu pertama konsumen mentransfer dana ke pihak lembaga rekening bersama. Setelah dana dikonfirmasi masuk, lalu pihak rekening bersama meminta pelaku usaha mengirim barang yang sudah disepakati. Jika barang sudah sampai, baru dana tersebut diberikan pada si pelaku usaha. Dengan sistem ini dana yang diberikan oleh pembeli bisa lebih terjamin keamanannya karena dananya hanya akan dilepas jika barang benar-benar sudah sampai ditangan konsumen. Jika terjadi masalah pun dana bisa ditarik oleh sang konsumen. Sistem ini banyak digunakan pada proses jual beli anta member forum Kaskus.

d. Potongan Pulsa

Metode pemotongan pulsa biasanya diterapkan oleh toko online yang menjual produk-produk digital seperti aplikasi, musik, ringtone, dan

permainan. Transaksi ini masih didominasi oleh transaksi menggunakan perangkat seluler atau smartphone.

F. Mekanisme Transaksi Jual Beli Online

Dalam mekanisme jual beli online hal pertama yang dilakukan oleh konsumen, yaitu mengakses situs tertentu dengan cara masuk ke alamat website toko online yang menawarkan penjualan barang. Setelah masuk dalam situs itu, konsumen tinggal melihat menunya dan memilih barang apa yang ingin dibeli. Misalnya, jam tangan, klik jam tangan, merek apa yang disukai, klik dan pilih harga yang cocok, lalu klik sudah cocok, bisa lakukan transaksi dengan menyetujui perjanjian yang telah ditetapkan oleh kedua belah pihak. Kalau sudah terjadi kesepakatan secara digital, pelaku usaha akan mengirimkan nomor rekening dan alamatnya pada konsumen dan setelah itu konsumen menunggu barangnya sekitar seminggu.²³

Adapun saat ini dengan berbagai macamnya sosial media seperti facebook, Line, Black Berry Massanger (BBM), dan lainnya. Konsumen tinggal melihat postingan pelaku usaha berupa gambar-gambar produk yang ditawarkan kepada konsumen, lalu kemudian konsumen tinggal mengkonfirmasi lewat komentar, inbox atau sms dan telepon jika ingin memesan barang yang di inginkan. Biasanya digambar itu telah tertera nomor rekening pelaku usaha, sehingga setelah mengkonfirmasi pelaku usaha, maka konsumen bisa langsung mentransfer uangnya lewat bank, lalu mengirimkan bukti transfernya ke pelaku usaha, setelah itu konsumen menunggu barang yang dibelinya paling cepat biasanya dalam waktu seminggu.

G. Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Online

Dalam melakukan transaksi elektronik dalam hal ini jual beli online, ada kelebihan dan kekurangan yang didapatkan oleh pelaku usaha dan konsumen. Adapun kelebihan dan kekurangan bagi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online, yaitu:

²³Misbahuddin, *E-Commerce dan Hukum Islam* (Cet. 1; Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 242.

a. Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Online Bagi Pelaku Usaha

Ada beberapa kelebihan jual beli online bagi pelaku usaha, yaitu:²⁴

1) Dapat digunakan sebagai lahan untuk menciptakan pendapatan yang sulit atau tidak dapat diperoleh melalui cara konvensional, seperti memasarkan langsung produk atau jasa, menjual informasi, iklan, dan sebagainya; Contohnya, pelaku usaha tidak lagi repot-repot memasarkan barang jualan secara langsung, tetapi cukup melakukan pemasaran barang jualan melalui media online;

2) Jual beli dapat dilakukan tanpa terikat pada tempat dan waktu tertentu. Jual beli online merupakan bisnis yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, selama tersedia fasilitas untuk mengakses internet; Contoh: Seorang pengusaha melakukan perjalanan bisnis, kemudian pada saat itu juga ada konsumen yang ingin memesan barang sedangkan pengusaha tersebut tidak sedang di kantor, pengusaha tersebut menganjurkan agar melakukan transaksi via internet dan barang pesanan dapat diambil esoknya.

3) Modal awal yang diperlukan relatif kecil. Modal yang diperlukan adalah fasilitas akses internet dan kemampuan mengoperasikannya. Banyak penyedia jasa yang menawarkan media promosi, baik yang berbayar maupun yang gratis; Contoh: Anto termasuk pengusaha pemula dengan modal pemasaran yang sedikit, namun pada saat bersamaan anto juga menerapkan pemasaran lewat internet sehingga tidak terlalu mengeluarkan modal.

4) Jual beli online dapat berjalan secara otomatis. Pelaku usaha hanya melakukan bisnis jual beli ini beberapa jam saja setiap harinya sesuai dengan kebutuhan. Selebihnya dapat digunakan untuk melakukan aktivitas yang lain; Contoh: andi seorang pengusaha namun juga merupakan seorang guru disalah satu smp ternama di jakarta, namun itu tidak mengganggu usahanya karena andi menerapkan penjualan online sejak 2 tahun yang lalu.

5) Akses pasar yang lebih luas. Dengan adanya akses pasar yang lebih luas, potensi untuk mendapatkan pelanggan baru yang banyak semakin besar; Contoh: Penggunaan internet sekarang semakin luas, pasar internet merupakan salah satu

²⁴Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 20.

pasar modern yang diterapkan sekarang, dengan hadirnya seperti zalora, berniaga.com, olx dll. Membuktikan bahwa pasar online telah terbuka bebas.

6) Pelanggan (konsumen) lebih mudah mendapatkan informasi yang diperlakukan dengan online. Komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen akan menjadi lebih mudah, praktis, dan lebih hemat waktu serta biaya; Contoh: Banyaknya website yang menyediakan layanan jual beli online memungkinkan untuk dapat mengakses dengan mudah spesifikasi barang yang ingin dibeli.

7) Meningkatkan efisiensi waktu, terutama jarak dan waktu dalam memberikan layanan kepada konsumen selaku pembeli; Contoh: Seorang pengusaha dan konsumen yang bertransaksi 2 negara yang berbeda.

8) Penghematan dalam berbagai biaya operasional. Beberapa komponen biaya seperti transportasi, komunikasi, sewa tempat, gaji karyawan dan yang lainnya akan lebih hemat. Dengan adanya penghematan biaya dalam berbagai komponen tersebut, secara otomatis akan meningkatkan keuntungan; Contoh: dengan adanya fasilitas online untuk melakukan transaksi jual beli online sehingga seorang pengusaha dapat menghemat biaya operasional terutama yang berbeda tempat yang sangat jauh, dengan hanya biaya kirim saja yang menjadi tanggungan.

9) Pelayanan ke konsumen lebih baik. Melalui internet pelanggan bisa menyampaikan kebutuhan maupun keluhan secara langsung sehingga pelaku usaha dapat meningkatkan pelayanannya. Contoh: Jual beli online menyediakan fasilitas chat agar konsumen dan pengusaha dapat berkomunikasi secara langsung untuk menyampaikan kebutuhan-kebutuhannya.

Selain beberapa kelebihan tersebut, jual beli online atau bisnis online ini jugamempunyai kekurangan, yaitu:²⁵

1) Masih minimnya kepercayaan masyarakat pada bentuk transaksi online. Masih banyak masyarakat khususnya di Indonesia yang belum terlalu yakin untuk melakukan transaksi online, apalagi berkenan dengan pembayaran. Biasanya mereka lebih suka transaksi secara langsung walaupun dengan orang sudah

²⁵Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet*, Hlm. 20.

dikenal. Contohnya, konsumen yang memilih datang langsung berbelanja ke toko dibandingkan dengan online shopping karena takut terjadinya penipuan;

2) Masih minimnya pengetahuan tentang teknologi informasi, khususnya dalam pemanfaatan untuk bisnis sehingga menimbulkan banyak kekhawatiran. Contohnya, banyak pedagang baju dipasar lebih memilih untuk menjual barangnya secara langsung ketimbang menjualnya secara online karena ketidaktahuannya dalam pengoperasian teknologi informasi;

3) Adanya peluang penggunaan akses oleh pihak yang tidak berhak, khususnya yang bermaksud tidak baik, misalnya pembobolan data oleh para hacker yang tidak bertanggung jawab, pembobolan kartu kredit, dan rekening tabungan. Contohnya, pelaku usaha yang memasarkan produknya melalui social media facebook, akan tetapi akun facebooknya telah di hack oleh hacker sehingga mengambil alih akun pelaku usaha yang dapat berakibat kerugian bagi pelaku usaha dan konsumen;

4) Adanya gangguan teknis, misalnya kesalahan dalam penggunaan perangkat komputer dan kesalahan dalam pengisian data. Hal ini bisa terjadi, khususnya bagi yang belum mahir (kurang berpengalaman) dalam menggunakan teknologi informasi. Contohnya, pelaku usaha yang salah menuliskan alamat konsumen sehingga barang yang dibeli konsumen tidak sampai kepada konsumen karena pengiriman barang kepada alamat yang salah;

5) Kehilangan kesempatan bisnis karena gangguan pelayanan (server). Hal ini dapat terjadi ketika pesanan sedang ramai, tetapi internet tidak dapat diakses karena masalah teknis, sehingga kesempatan lewat begitu saja. Contohnya, toko online yang sedang ramai dikunjungi oleh konsumen, akan tetapi pelaku usaha tidak dapat berkomunikasi dengan konsumen akibat terganggunya jaringan internet yang berakibat konsumen tidak jadi memesan barang atau produk pelaku usaha;

6) Penyebaran reputasi didunia maya dapat dilakukan dengan cepat, baik reputasi baik, maupun buruk. Disatu sisi, hal ini bisa berdampak negatif, apalagi digunakan oleh pihak tertentu yang tidak bertanggung jawab dan bermaksud merusak reputasi seseorang. Tetapi, hal ini dapat berdampak positif apabila yang disebarkan adalah reputasi baik. Contohnya, toko online yang menjual barang

jualannya tetapi konsumen tidak puas dengan barang yang dibelinya dari pelaku usaha karena adanya ketidaksesuaian antara gambar dengan aslinya yang membuat konsumen kecewa dan akhirnya mempengaruhi konsumen lain bahwa barang yang dijual oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan yang ada digambar sehingga hal ini berakibat buruk pelaku usaha.

b. Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Online Bagi Konsumen

Ada beberapa kelebihan jual beli online bagi konsumen, yaitu:²⁶

1) Home shopping. Pembeli dapat melakukan transaksi dari rumah sehingga dapat

menghemat waktu, menghindari kemacetan, dan menjangkau toko-toko yang jauh dari lokasi. Contohnya, konsumen hanya memesan barang yang diinginkan melalui media online dimanapun dan kapanpun, meskipun konsumen hanya berada di rumah;

2) Mudah melakukannya dan tidak perlu pelatihan khusus untuk bisa belanja atau melakukan transaksi melalui internet. Contohnya, konsumen hanya mencari sebuah situs online penjualan barang kemudian memesan barang dikolom komentar situs tersebut;

3) Pembeli memiliki pilihan yang sangat luas dan dapat membandingkan produk maupun jasa yang ingin dibelinya. Contohnya, konsumen dapat melihat-lihat foto barang-barang yang diposting oleh pelaku usaha, baik itu pelaku usaha a,b, maupun c;

²⁶Rif'ah Roihanah, *Perlindungan Hak Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-commerce)*, hlm. 112.