

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kosmetika**

##### **2.1.1 Definisi Kosmetika**

Kosmetika berasal dari kata kosmein (Yunani) yang berarti “berhias”. Bahan yang dipakai dalam usaha untuk mempercantik diri ini, dahulu diramu dari bahan-bahan alami yang terdapat disekitarnya. Sekarang kosmetika dibuat manusia tidak hanya dari bahan alami tetapi juga bahan buatan untuk meningkatkan kecantikan. Definisi kosmetika sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 220/Menkes/Per/X/76 tanggal 6 September 1976 menyatakan bahwa kosmetika adalah bahan atau campuran bahan untuk digosokkan, dilekatkan, dituangkan, dipercikkan atau disemprotkan pada, dimasukkan ke dalam, dipergunakan pada badan atau bagian badan manusia dengan maksud untuk membersihkan, memelihara, menambah daya tarik atau mengubah rupa (Tranggono. 2007).

Definisi tersebut jelas menunjukkan bahwa kosmetika bukan suatu obat yang dipakai untuk diagnosis, pengobatan maupun pencegahan penyakit. Kosmetika diharapkan mampu menghasilkan suatu perubahan baik dalam struktur maupun faal sel kulit. Misalnya, perubahan susunan sel kulit yang tua ke arah yang lebih muda, atau perubahan produksi kelenjar keringat yang membentuk minyak pada permukaan kulit (Winarno. 2018).

### 2.1.2 Jenis-jenis Kosmetika

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI, menurut kegunaannya kosmetik dibagi dalam 13 kelompok (Trangono, 2007 dalam Iriandani, 2018):

1. Sedian bayi, : shampoo bayi, lotion, baby oil, bedak, krim, dan sedian untuk bayi lainnya.
2. Sedian mandi, misalnya sabun mandi, bath capsule, dan sedian mandi untuk bayi lainnya .
3. Sedian make up mata : maskara, eye shadow,eyeliner,eye brow pencil dan sedian make up mata lainnya .
4. Sedian wangi-wangian : cologne, parfum, toilet water, dan sedian wangi-wangi lainnya .
5. Sedian rambut, misalnya hair spray, shampoo, conditioner, tonik rambut, dan sedian rambut lainnya .
6. Sedian pewarna rambut : cat rambut, hair tinit, hair color, hair rinse dan sedian pewarna rambut lainnya .
7. Sedian wajah( bukan untuk mata) : foundation, bedak, lipstick, dan sedian wajah lainnya .
8. Sedian kebersihan mulut : pasta gigi, mouth washes, dan sedian kebersihan mulut lainnya .
9. Sedian kebersihan badan : sabun,deodorant, dan sedian kebersihan badan lainnya .
10. Sedian kuku: cat kuku, lotion kuku,dan sedian kuku lainnya .

11. Sediaan perawatan kulit : pembersih, pelembab, pelindung, dan sediaan perawatan kulit lainnya .

12. Sediaan cukur : sabun cukur, krim cukur dan sediaan cukur lainnya .

13. Sediaan sunscreen : sunscreen SPF, krim, liquid, foundation, dan sediaan sunscreen lainnya .

### 2.1.3 Manfaat Kosmetik

Bila dasar kecantikan adalah kesehatan maka penampilan kulit yang sehat adalah bagian yang langsung dapat kita lihat karena kulit merupakan organ tubuh yang berada paling luar dan berfungsi sebagai pembungkus tubuh. Manfaat kosmetika yaitu :

#### 1. Pemeliharaan dan perawatan kulit

Pemeliharaan berarti usaha pencegahan terhadap timbulnya kelainan-kelainan atau penyebab dari kelainan tersebut. Usaha perawatan berarti mempertahankan keadaan yang sekarang baik agar tidak berubah menjadi buruk (Winarno. 2018).

#### 2. Pembersih

Beberapa macam kosmetika pembersih yang dikenal dewasa ini, yaitu :

- a. kosmetika pembersih dengan bahan dasar air, misalnya air mawar.
- b. kosmetika pembersih dengan bahan dasar air dan alkohol, misalnya astringen.
- c. kosmetika pembersih dengan bahan dasar air dan garam minyak, misalnya sabun.
- d. kosmetika pembersih dengan bahan dasar minyak, misalnya cleansing oil.

e. kosmetika pembersih dengan bahan dasar air dan minyak, misalnya cleansing cream (Tranggono. 2007).

### 3. Pelembab

Pada kulit kering yang terjadi pada keadaan kelembapan udara sangat rendah, penguapan air dari kulit sangat tinggi, kulit orang tua, atau kelainan kulit tertentu yang menyebabkan kulit menjadi kering dan kasar, kosmetika pelembab dapat mengurangi penguapan kulit dengan cara menutupinya (Winarno. 2018).

### 4. Pelindung

Pada keadaan tertentu, kulit memerlukan perlindungan tambahan. Pertama, pada polusi yang bersifat iritan sangat kuat misalnya di dalam lingkungan kerja pabrik kimia atau gas. Perlindungan tersebut dapat dilakukan dengan kosmetik dasar (foundation cream). Kedua, pada pajanan sinar matahari yang mengandung sinar ultraviolet secara langsung dan lama, perlindungan kulit dapat dilakukan dengan menggunakan kosmetika tabir surya (Sitorus, 2015).

### 5. Penipisan

Penipisan kulit kadang-kadang perlu dilakukan pada keadaan kulit menebal dan agak kasar, misalnya pada gangguan keratinisasi kulit, pada keadaan kulit kotor dan berminyak sehingga lapisan tanduk tidak mudah terlepas, atau pada tempat terjadi gesekan kulit sehingga keratinisasi kulit bertambah cepat. Penipisan kulit dapat dilakukan oleh penipis yang biasanya mengandung zat dengan partikel kasar (Tranggono. 2007).

#### 6. Rias atau dekoratif

Kosmetika rias bermanfaat untuk memperbaiki penampilan seseorang. Kulit yang hitam dapat dirias menjadi lebih putih, kulit yang terang dapat dirias menjadi agak gelap. Kulit yang belang atau cacat dapat ditutup, kulit yang bolong-bolong dapat didempul, hidung yang pesek dapat dipoles agar kelihatan lebih mancung, mata yang sipit dapat diukir agar terlihat agak lebar, sebaliknya mata yang belo dapat disamarkan agar kelihatan lebih kecil dan dalam (Tranggono. 2007).

#### 7. Wangi-wangian (Parfum)

Parfum diperlukan untuk menambah penampilan dan menutupi bau badan yang mungkin kurang sedap untuk orang lain. Seperti juga warna pada rias, parfum mempunyai tingkat resiko yang tinggi bagi kulit yang mungkin sensitif terhadap zat kimia yang terdapat dalam salah satu komposisinya (Tranggono. 2007).

#### 8. Kosmetik medik

Kosmetik dapat pula berperan sebagai obat sehingga kosmetik diformulakan kosmetik mengandung zat yang dapat bekerja lebih dalam dan biasa digunakan sebagai obat, misalnya sulfur, heksaklorofen, hormon, dan asam salisilat (Sitorus, 2015).

## **2.2 Bedak Gatal**

### **2.2.1 Definisi**

Bedak gatal adalah bedak dengan bahan aktif salicylic acid atau asam salisilat. biasanya digunakan untuk mengatasi gatal-gatal akibat biang keringat atau gangguan kulit lainnya (Rambe, 2015).

### **2.2.2 Kandungan Bedak Gatal**

Bedak gatal memiliki kandungan asam salisilat. Selain terkandung dalam bedak talk, asam salisilat juga dapat ditemukan dalam obat topikal dan juga skin care. Bedak gatal memiliki kandungan 2% salicylic acid (Rambe, 2015).

Asam salisilat merupakan senyawa yang memiliki sifat bakteriostatik atau menghambat pertumbuhan bakteri, fungisida atau membasmi jamur, serta kerolitik yang mampu menghilangkan lapisan keratin di luar kulit dan juga meningkatkan kelambapan kulit (Tranggono, 2007).

Asam salisilat digunakan untuk mengatasi penyumbatan pada pori-pori. Tersumbatnya pori-pori dapat terjadi ketika sel-sel kulit mati menutup folikel rambut. Jika kelenjar keringan tersumbat atau jika sel kulit mati dan bakteri terperangkap di bawah kulit, maka dapat memicu timbulnya biang keringat (Rambe, 2015).

### **2.2.3 Manfaat Bedak Gatal**

Manfaat bedak gatal adalah untuk mengatasi gatal akibat biang keringat dan beberapa jenis gangguan kulit lainnya. Biang keringat adalah ruam kulit yang terjadi ketika keringat, bakteri, dan sel kulit mati terjebak di bawah kulit (Tranggono, 2007).

Ruam akibat biang keringat umumnya muncul akibat cuaca padan dan lembap. Ruam yang muncul dapat berwarna merah dan menonjol dan menimbulkan rasa gatal

atau bahkan ditusuk-tusuk. Selain untuk mengatasi gejala biang keringat, Salicyl talk juga dapat digunakan untuk menjaga kesehatan dan kelembapan kulit. Penggunaan obat ini setelah bercukup dapat meningkatkan kelembapan kulit dan mencegah terjadinya infeksi. Selain itu, penggunaan bedak ini secara rutin juga dapat meningkatkan kesehatan kulit, serta menjaga kulit agar tetap sehat dan halus. Penggunaan bedak ini paling disarankan untuk pemilik kulit normal dan berminyak (Rambe, 2015).



Gambar 2.1 Bedak Gambar Online

Sumber : Dokumentasi Pribadi 2019

#### **2.2.4 Kontraindikasi**

Bedak gatal memang relatif aman untuk digunakan, namun tidak semua orang diperbolehkan untuk menggunakan bedak ini. Penggunaan Salicyl talk tidak diperbolehkan dalam beberapa kondisi seperti berikut ini :

1. Memiliki hipersensitivitas terhadap asam salisilat
2. Memiliki hipersensitivitas terhadap talk
3. Memiliki kondisi kulit sensitif
4. Memiliki kondisi kulit kering
5. Terdapat infeksi dan luka terbuka pada kulit.
6. Dosis Bedak gatal

Bedak gatal tersedia dalam bentuk bedak tabur. Komposisi bedak gatal adalah terdiri dari 2% asam salisilat dan 98% talk atau talek. Dosis yang disarankan untuk penggunaan bedak gatal adalah 1-2 kali per hari. Jangan menggunakan bedak ini secara berlebihan dan melebihi dosis yang disarankan tanpa berkonsultasi ke dokter maupun apoteker (Tranggono, 2007).

#### **2.2.5 Cara Penggunaan Bedak gatal**

Penggunaan obat penting untuk diperhatikan agar obat dapat bekerja dengan benar dan tidak memberikan efek negatif pada tubuh. Cara penggunaan Bedak gatal yang disarankan adalah sebagai berikut ini:

1. Pastikan kulit yang gatal dalam keadaan bersih dan juga kering. Disarankan untuk menggunakan bedak ini setelah mandi.
2. Usapkan bedak secara merata pada bagian kulit yang gatal.

3. Hindari mengaplikasikan bedak terlalu dekat dengan area sensitif seperti hidung, mulut, dan mata (Tranggono, 2007).

#### **2.2.6 Cara Penyimpanan Bedak gatal**

Cara penyimpanan obat perlu diperhatikan agar kualitas obat tidak berubah dan tetap aman untuk digunakan. Cara penyimpanan Bedak gatal yang benar adalah sebagai berikut ini:

1. Simpan di tempat sejuk dan kering
2. Hindari sinar matahari langsung
3. Jauhkan dari jangkauan anak-anak dan hewan peliharaan.
4. Jauhkan dari jangkauan api dan suhu panas karena asal salisilat mudah terbakar (Tranggono, 2007).

#### **2.2.7 Efek Samping Bedak gatal**

Setiap obat berpotensi untuk menimbulkan efek samping, begitu juga dengan Bedak gatal. Berikut adalah efek samping Bedak gatal yang mungkin muncul:

1. Iritasi kulit
2. Kulit menjadi lebih kering
3. Kulit semakin gatal
4. Kulit memerah
5. Kulit mengelupas
6. Sensasi terbakar pada kulit
7. Nyeri pada kulit.

Umumnya Bedak gatal dapat ditoleransi dengan baik oleh kulit karena kandungan asam salisilatnya yang relatif rendah dan juga karena talek merupakan

bahan yang aman untuk kulit. Namun setiap orang tentunya memiliki toleransi yang berbeda terhadap obat. Jika muncul efek samping Bedak gatal seperti di atas, segera hentikan penggunaan obat ini. Apabila efek samping tidak membaik setelah penggunaan bedak dihentikan, segera hubungi dokter untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut (Rambe, 2015).

### **2.2.8 Interaksi Obat**

Penggunaan suatu obat bersama dengan obat lainnya bisa menyebabkan interaksi obat yang bisa menurunkan efektivitas obat dan meningkatkan risiko timbulnya efek samping. Begitu juga dengan penggunaan asam salisilat bersama dengan obat lain baik resep, non-resep, maupun obat herbal (Rambe, 2015).

Bedak gatal digunakan sebagai obat luar, sebaiknya perhatikan penggunaan obat topikal lainnya pada kulit. Jika sedang menggunakan obat lain, tanyakan pada dokter tentang penggunaan Bedak gatal ini untuk menghindari interaksi obat (Rambe, 2015).

### **2.2.9 Hal Yang Perlu Di Perhatikan Pada Bedak Gatal**

Agar penggunaannya tetap aman, berikut adalah beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dan peringatan dalam penggunaan Bedak gatal:

1. Bedak ini tidak untuk digunakan pada anak usia di bawah 3 tahun.
2. Hati-hati penggunaan bedak gatal bersamaan dengan produk pembersih kulit, produk skin care, atau obat topikal yang dapat membuat kulit kering.
3. Hati-hati penggunaan Bedak gatal dekat dengan area sensitif seperti mata, hidung, mulut, membran mukosa, dan area genital.

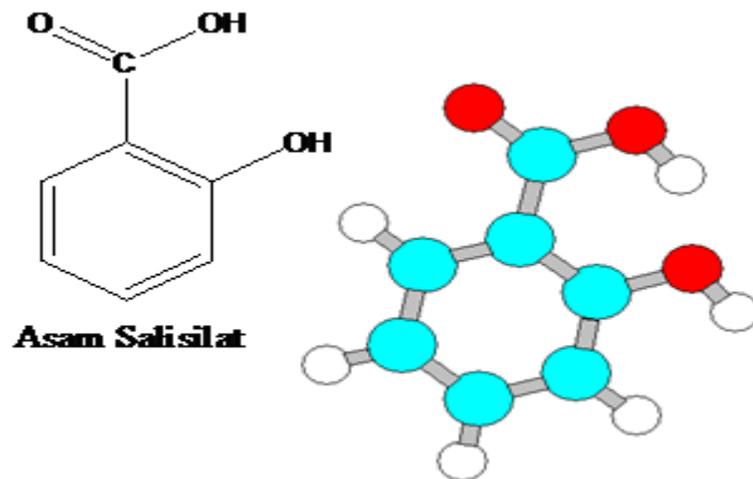
4. Hati-hati penggunaan bedak ini pada penderita diabetes, gangguan ginjal, dan gangguan hati.
5. Hati-hati penggunaan obat ini pada ibu hamil. Asam salisilat masuk ke dalam kategori C untuk ibu hamil yang artinya hanya boleh digunakan jika manfaatnya lebih besar dari efek samping yang mungkin ditimbulkan.
6. Penggunaan obat ini untuk jangka panjang tidak disarankan (Rambe, 2015).

## **2.3 Asam Salisilat**

### **2.3.1 Definisi**

Asam salisilat merupakan salah satu contoh dari asam karboksilat. Asam salisilat ini tidak larut dalam air biasa atau pun air panas karena memiliki 6 rantai C. Ketika didinginkan terbentukendapan Kristal putih dan ketika di tambah NaOH kristal ini larut. Ini terjadi karena reaksi dengan basa kuat menyebabkan terbentuknya garam dan air garam karboksilat hasil reaksi ini merupakan sabun. Dan reaksi ini disebut reaksi saponifikasi (Putri, 2013 dalam Iriandani, 2018)

Asam salisilat telah digunakan sebagai bahan terapi topikal sejak lebih dari 2000 tahun yang lalu. Dalam bidang dermatologi, asam salisilat telah lama dikenal dengan khasiat utama sebagai bahan keratolitik. Hingga saat ini asam salisilat masih digunakan dalam terapi veruka, kalus, psoriasis, dermatitis seboroik pada kulit kepala, dan iktiosis. Penggunaannya semakin berkembang sebagai bahan peeling dalam terapi penuaan kulit, melasma, hiperpigmentasi pascainflamasi, dan akne (Sulistyaningrum, 2012).



Gambar 2.1. Struktur asam salisilat

(Iriandani, 2018)

Asam salisilat dapat diekstraksi dari pohon willow bark, daun wintergreen, spearmint, dan sweet birch. Saat ini asam salisilat telah dapat diproduksi secara sintetik. Bentuk makroskopik asam salisilat berupa bubuk kristal putih dengan rasa manis, tidak berbau, dan stabil pada udara bebas. Bubuk asam salisilat sukar larut dalam air dan lebih mudah larut dalam lemak. Sifat lipofilik asam salisilat membuat efek klinisnya terbatas pada lapisan epidermis (Khopkar, 2008).

### 2.3.2 Sifat Asam Salisilat

Sifat asam salisilat adalah Sifat fisika dan kimia dari asam salisilat dapat dilihat pada tabel 2.1 dan tabel 2.2.

**Tabel 2.1** Sifat Fisika Asam Salisilat

<b>Rumus Molekul</b>	$C_7H_6O_3$
<b>Bobot molekul</b>	138,12 gr/mol
<b>Densitas</b>	1,443 gr/ml
<b>Titik leleh</b>	156°C

<b>Titik didih</b>	211°C
<b>Titik nyala</b>	76°C
<b>Tekanan uap</b>	1 mmHg pada 33°C
<b>Daya ledak</b>	1,146 gr/cm <sup>3</sup>
<b>Warna</b>	Tak berwarna

(Sumber : Sharla, 2012)

**Tabel 2.2 Sifat Kimia Asam Salisilat**

No.	Sifat Kimia Asam Salisilat
1	Menyublim pada 76°C jika dipanaskan dengan cepat pada tekanan atmosfer tertentu dan terurai menjadi fenol dan CO <sub>2</sub> .
2	Kelarutan dalam air meningkat oleh Na phosphate, borax, alkali asetat, atau sitrat.
3	Asam salisilat berwarna kemerah-merahan jika diberi garam Fe.
4	Asam salisilat yang digunakan secara berlebihan akan menyebabkan efek samping seperti muntah, sakit perut, gangguan pernafasan, gangguan mental dan kulit (kudis).
5	Berbahaya jika terkena sinar matahari langsung.

(Sumber : Sharla, 2012)

### 2.3.3 Pemakaian

Asam salisilat bersifat sebagai fungisida dan juga sebagai keratolitik. Asam salisilat sebagai obat luar pada kulit dapat menyebabkan destruksi epitelium kulit. Umumnya asam-asam bersifat bakteristatik oleh karena asam dapat melepaskan ion hydrogen. Adapun ion hydrogen akan merusak protolasma sel bakteri, sehingga dapat menghambat pertumbuhan bakteri dan lama kelamaan bakteri akan mati (Purwadi, 2007).

### 2.3.4 Manfaat dan Mekanisme kerja Asam Salisilat

Mekanisme kerja zat ini adalah pemecahan struktur desmosom yang menyebabkan disintegrasi ikatan antar sel korneosit. Asam salisilat cepat sekali di absorpsi oleh kulit, terutama bila berada dalam campuran lemak. Setelah di

absorpsi, salisilat di temukan dalam berbagai cairan tubuh seperti cairan sinovial, peritoneal, pada pemakaian asam salisilat dapat menimbulkan intoksikasi sistemik. Ekskresi asam salisilat terutama dilakukan melalui ginjal. Di dalam urine ditemukan salisilat dalam bentuk asli (Rohman, 2012).

Ekskresi oleh ginjal berlangsung cukup lambat, 50% dari suatu dikeluarkan dalam 24 jam dan jumlah kecil masih di temukan setelah usia 48 jam atau lebih, kadar salisilat dalam serum dapat di pertahankan dengan konstan jika dosis yang di berikan tiap 4-6 jam (Purwadi, 2007).

### **2.3.5 Efek Toksisitas Asam Salisilat**

Asam salisilat mengiritasi kulit pada pemakaian yang lama, dan dari preparat asam salisilat juga dapat menyebabkan dermatitis, gejala keracunan secara sistematis dapat terjadi bila pemakaian asam salisilat dalam sediaan pada daerah yang luas dari tubuh, dengan konsentrasi 2%. Asam salisilat (asam O-hidroksibenzoat) mempunyai aktifitas antibakteri tetapi isonernya yaitu para (asam p-hidroksibenzoat) tidak mempunyai aktifitas antibakteri (Sharla, 2012).

Kebalikannya terjadi pada esternya, yaitu metil salisilat yang mempunyai sifat antibakteri yang sangat kecil, tetapi metil p-hidroksibenzoat memberikan sifat antibakteri. Sejumlah ester p-hidroksibenzoat (terutama metil dan propil) digunakan sebagai pengawet, berbagai sediaan farmasi dan kosmetika. Perbedaan aksi antibakteri dari asam bebas dan esternya dapat dijelaskan melalui pembentukan ikatan hidrogen. Hanya isomer orto (asam salisilat) menunjukkan sifat analgetik dan antipiretik (Khopkar, 2008).

Pengelupasan secara mekanik dapat meningkatkan efektivitas kerja asam salisilat topikal. Pasien dapat diedukasi Penggunaan Asam Salisilat dalam Dermatologi untuk mengupas kulit dengan spon halus atau handuk basah saat mandi. Pada terapi kalus, pengelupasan dapat pula dilakukan dengan bantuan sikat. Bantuan mekanik ini akan menyebabkan pengelupasan setelah kulit diberikan asam salisilat topikal selama beberapa hari (Ashton, 2013).

Sebagai kosmetika salah satunya bedak gatal yang mengandung asam salisilat 2% pada umumnya relative aman dan dapat di toleransi dengan baik oleh tubuh. Akan tetapi bedak gatal yang mengandung asam salisilat tidak di anjurkan untuk pemakaian jangka panjang ataupun untuk anak-anak yang berusia kurang dari 3 tahun dan ibu yang sedang menyandung antara lain:

Asam salisilat yang terkandung pada obat jerawat maupun bedak anti gatal dan produk anti aging penggunaan asam salisilat semakin berkembang sebagai bahan untuk menghilangkan sel kulit mati pada lapisan luar dalam terapi penuaan kulit, meringankan gatal dan pengobatan jerawat. Penggunaan kosmetik yang mengandung asam salisilat dapat merusak pembelahan dan pertumbuhan sel terutama syaraf, dampak nyata yaitu cacat bawaan seperti bibir sumbing, kembar siam,, jumlah jari kurang atau lebih, kelainan jantung bawaan, paru-paru dan bila menyerang organ dalam dapat merusak pertumbuhan kulit dan menyebabkan mudah terkena alergi, menimbulkan gangguan reproduksi bila bahan kimia yang terkandung sangat berbahaya, dan yang paling utama adalah ancaman keguguran (Syahida, 2012 )dalam (Ciselia dkk, 2014).

### 2.3.6 Penetapan Kadar Asam Salisilat

Penetapan kadar asam salisilat dapat dilakukan dengan beberapa metode, misalnya dengan metode Spektrofotometri UV, titrasi, Kromatografi Cair Kinerja Tinggi. Namun, Untuk menetapkan kadar asam salisilat, Farmakope Indonesia menyatakan bahwa analisis kadar dilakukan secara volumetri menggunakan larutan titer natrium hidroksida 0,1N. Metode titrasi yang menggunakan larutan titer natrium hidroksida dikenal sebagai metode alkalimetri, cara ini didasarkan pada reaksi netralisasi antara zat uji asam dengan larutan baku basa sebagai larutan titer (Cartik,2017) .

Alkalimetri adalah analisis (volumetri) yang menggunakan alkali (basa) sebagai larutan standar. Analisis anorganik secara kualitatif yaitu proses atau operasi analisis yang digunakan untuk mengetahui atau mengidentifikasi penyusun-penyusun dari suatu zat dan pengembang-pengembang metode-metode pemisahan masing-masing penyusun yang terdapat dalam suatu campuran. Dalam titrasi asam-basa, jumlah relatif asam dan basa yang diperlukan untuk mencapai titik ekuivalen ditentukan oleh perbandingan mol asam ( $H^+$ ) dan basa ( $OH^-$ ) yang bereaksi. Asam didefinisikan sebagai senyawa yang mengandung Hidrogen yang bereaksi dengan basa. Basa adalah senyawa yang mengandung ion  $OH^-$  atau menghasilkan  $OH^-$  ketika bereaksi dengan air. Basa bereaksi dengan asam untuk menghasilkan garam dan air. (Golberg, 2002 ) dalam (Damayanti, 2013)

## **2.4 Online Shop / Toko Online**

### **2.4.1 Definisi**

Belanja Online atau biasa dikenal dengan Toko online atau Online Shop merupakan tempat pembelian barang dan jasa melalui media Internet. Melalui belanja lewat Internet seorang pembeli bisa melihat terlebih dahulu barang dan jasa yang hendak ia belanjakan melalui web dipromosikan oleh penjual (Hidayat, 2008).

Kegiatan belanja online ini merupakan bentuk komunikasi baru, tidak memerlukan komunikasi tatap muka secara langsung, melainkan dapat dilakukan secara terpisah dari dan ke seluruh dunia melalui media notebook, komputer, ataupun handphone tersambung dengan layanan akses Internet. Belanja Online atau Toko online adalah salah satu bentuk perdagangan elektronik (*Ecommerce*) digunakan untuk kegiatan transaksi penjual ke penjual ataupun penjual ke konsumen (Hidayat, 2008).

### **2.4.2 Kelebihan toko online**

Toko online merupakan tempat pembelian barang atau jasa melalui media internet yang mempunyai kelebihan sebagai berikut :

1. Tidak terikat tempat dan waktu, terutama bagi anda orang yang sibuk sehingga tidak sempat berbelanja dengan mendatangi ketoko.
2. Banyak pilihan toko online yang menyediakan ragam produk yang anda inginkan.
3. Menghemat waktu dan tenaga, anda tidak perlu berkeliling mal atau toko, anda cukup meluangkan waktu sebentar dengan membuka internet dan tentu saja akan terhindar dari kemacetan jalan raya.

4. Dapat membandingkan produk dan harga dengan toko online lainnya, sehingga lebih banyak pilihan.
5. Proses belanja yang mudah, cukup memesan barang, dan pembayaran biasanya dapat melalui internet-mobile banking atau ATM dan tinggal menunggu barang dikirim.
6. Harga barang yang ditawarkan toko online biasanya jauh lebih murah dari yang bisa kita dapatkan di mall (Hidayat, 2008).

#### **2.4.3 Kekurangan Toko Online**

Melainkan toko online juga memiliki kekurangan sebagai berikut:

1. Sering terjadi penipuan barang tidak dikirim setelah dilakukan pembayaran
2. Fisik dan kualitas barang tidak sesuai dengan yang diharapkan, karena kita hanya dapat melihat melalui foto yang ada di website.
3. Sering terjadi penipuan barang yang dibeli ternyata bukan barang asli (barang palsu/ sengaja dipalsukan)
4. Dikenakan biaya transportasi, sehingga ada biaya tambahan.
5. Tidak dapat melihat dan mencoba secara barang yang dipesan.
6. Butuh waktu agar barang sampai ditempat anda karena proses pengiriman (Hidayat, 2008).