



**MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
MOTOR DI *MARKETPLACE FACEBOOK***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Subkhan Dwi Saputra

41182037190094

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA, DAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI
2024M/1445H**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 6 Maret 2024

Tanda Tangan



Subkhan Dwi Saputra

41182037190094

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Penelitian : Membangun Kepercayaan Publik Dalam Transaksi
di Marketplace Facebook
Diajukan Oleh : Subkhan Dwi Saputra
NPM : 41182037190094
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Fakultas : Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar-gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations*, Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa.

Bekasi, 24 Juni 2024


Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, M.Si

NRP. 45.5.02.01.2012.016

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Skripsi



Saepudin, M.Soc.Sc

NRP. 45.1.01.11.2011.031

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI




Skripsi yang berjudul “Membangun Kepercayaan Publik Dalam Transaksi Jual Beli Motor di *Marketplace Facebook*” Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : J u m ' a t
Tanggal : 12 Juli 2024
Waktu : 11.00 - 12.00 WIB

Oleh

Nama : Subkhan Dwi Saputra
NPM : 41182037190094
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dewan Penguji

Ketua Sidang	Siti Khadijah, M. Si.	
Penguji I	Miftakhudin, M. I. Kom.	
Penguji II	Saepudin, M.Soc.Sc.	

Bekasi, 29 Juli 2024

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Sastra dan Bahasa



Dr. Nuryadi, M.Hum

NRP: 45.1.01.04.2010.0012

Mengetahui.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, M.Si

NRP: 45.1.01.02.2012.016

ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Komunikasi Sastra, dan Bahasa
2024

Subkhan Dwi Saputra/41182037190094

**MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI
MOTOR DI *MARKETPLACE FACEBOOK*.**

Di bawah bimbingan Saepudin, M.Soc.Sc.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun kepercayaan publik terhadap transaksi di *marketplace Facebook*. *Facebook* sebagai media sosial dengan pengguna terbanyak di dunia. *Youtube* berada di peringkat kedua dengan jumlah pengguna aktif 2,5 miliar, diikuti *Whatsapp* 2 miliar, dan *Instagram* 1,38 miliar pengguna aktif. Di urutan berikutnya *Facebook Messenger* 976 juta pengguna aktif. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kepercayaan (trust) merupakan pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan adalah ranah khusus dengan melalui indikator kemampuan, integritas, dan kebaikan hati sehingga individu membutuhkan keyakinan akan seberapa baik seseorang memperlihatkan performanya. Produk atau barang yang diiklankan pada *Facebook marketplace* berupa gambar yang sesuai dengan produk /barang aslinya disertakan dengan deskripsi tentang kondisi barang tersebut.

Kata kunci :Kepercayaan, Transaksi, *Marketplace Facebook*

ABSTRACT

*Islamic University 45 Bekasi
Communication Science Study Program
Faculty of Communication, Literature and Language
2024*

Subkhan Dwi Saputra/41182037190094

Building Public Trust in Transactions on Facebook Marketplace.

Under the guidance of Saepudin, M.Soc.Sc.

The aim of this research is to build public trust in transactions on the Facebook marketplace. Facebook is the social media with the most users in the world. YouTube is in second place with 2.5 billion active users, followed by WhatsApp with 2 billion and Instagram with 1.38 billion active users. Next in line is Facebook Messenger with 976 million active users. The main theory used in this research is that trust is the foundation of a relationship. A relationship between two or more parties will occur if each of them trusts the other. The research results show that trust is a special domain through indicators of ability, integrity and kindness so that individuals need confidence in how well someone shows their performance. Products or goods advertised on Facebook Marketplace are in the form of images that match the original product/goods, accompanied by a description of the condition of the goods.

Keywords: Trust, Transactions, Facebook Marketplace

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang maha kuasa atas yang melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-nya. Tidak lupa pula shalawat yang senantiasa tucurahkan bagi Rasulullah Saw yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju terang benderang. Peneliti juga bersyukur akan terselesaikannya skripsi sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh pihak Universitas Islam “45” Bekasi. Adapun judul penelitian ini adalah **“MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MOTOR DI *MARKETPLACE FACEBOOK*”**.

Dalam penyusunan skripsi penelitian tidak sendirian namun banyak pihak yang membantu memberikan saran, kritik hingga support. Dari hal ini peneliti mengucapkan Terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Nuryadi, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Ibu Winda Primasari, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Bapak Saepudin, M.Soc.Sc., selaku dosen pembimbing skripsi yang sabar membimbing serta membantu dalam penelitian.
4. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi
5. Kedua Orangtua yang tiada hentinya selalu memberikan do’a, semangat dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan penelitian ini.
6. Para Staff Tata Usaha FKSB Unisma Bekasi yang telah membantu penulis dalam membuat administrasi skripsi

Bekasi, 28 Febuari 2024

Peneliti,

Subkhan Dwi Saputra
41182037190094

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xi
BAB II PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Akademis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB III KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu	13
2.2 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	16
2.3 Kerangka Teori	19
2.3.1 Teori <i>Trust Building</i>	19
2.4 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2. Key Informan	28
3.2.1 Informan	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1 Data Skunder	33
3.4 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.

3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Facebook Marketplace.....	36
4.2 Profil Informan dan Key Informan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Profil Key Informan	Error! Bookmark not defined.
4.3 Mekanisme Pemasaran Dan Penjual Produk di Facebook Marketplace	38
4.3.1 Mekanisme Pemasaran Deskripsi Produk	38
4.3.2 Mekanisme Penjualan.....	41
4.4 Upaya Membangun Kepercayaan Publik	44
4.4.1 Kemampuan.....	44
4.4.2 Integritas	45
4.4.3 Kebaikan Hati	46
4.5 Mekanisme Transaksi pada Facebook Marketplace	47
4.6 Pembahasan	52
BAB V54 PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Facebook di Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Media Sosial Terbanyak 2022 **Error! Bookmark not defined.**