

## **ABSTRAK**

*Jackstorm Tactical* merupakan sebuah usaha yang menjual perlengkapan hobi Airsoft dan militer berdomisili di kota Yogyakarta. Muncul sejak tahun 2009, *Jackstorm Tactical* adalah toko online unggul di Yogyakarta dalam memasarkan produknya dengan menggunakan berbagai media online, dan memiliki media utama yaitu melalui forum KASKUS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi *Jackstorm Tactical* sebagai bisnis berbasis online dalam membentuk kepercayaan publik melalui KASKUS ditengah maraknya kejahatan online yang banyak terjadi, serta faktor pendukung dan penghambat bisnis online dalam membentuk kepercayaan publik. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menjabarkan bagaimana langkah dan strategi *Jackstorm Tactical* melakukan pembentukan kepercayaan kepada calon konsumennya. Pengumpulan data diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi, serta mengumpulkan dokumen internal perusahaan. Dari hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa strategi untuk membangun kepercayaan publik oleh *Jackstorm Tactical* adalah dengan Pengembangan Kualitas Pelayanan Konsumen Online, Membangun Kepercayaan Publik melalui KASKUS, serta Meningkatkan Kepercayaan Publik melalui Interaksi Langsung. Kepercayaan pengguna online pada KASKUS berbeda dengan biasanya, kepercayaan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *Perceived web vendor reputation* dan *Perceived web site quality*. Kualitas dan reputasi penjual dianggap penting dikarenakan pemasaran bisnis berbasis online menggunakan komputer sebagai alat dan KASKUS sebagai medianya. Secara garis besar, faktor pendukung membentuk kepercayaan publik dalam bisnis berbasis online adalah toko online mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kendala dengan jarak. Sementara faktor penghambat membentuk kepercayaan publik merupakan tidak bertatapnya langsung muka penjual dan pembeli yang menimbulkan keraguan akan tindak kejahatan yang sedang diperbincangkan pada saat ini.

Kata kunci: Kepercayaan, Strategi, Membentuk Kepercayaan, KASKUS.

## **ABSTRACT**

*Jackstorm Tactical is a business which selling equipment of Airsoft hobby and military domiciled in city of Yogyakarta. Appearing since 2009, Jackstorm Tactical is the superior online stores in Yogyakarta marketing their products by using various online media, and have the main media through KASKUS forum. The purpose of this study was to determine how Jackstorm Tactical as an online-based businesses in shaping the public's trust through KASKUS while the number of crime that occur online, as well as enabling and inhibiting factors of online business in shaping the public's trust. This research method using descriptive qualitative method to describe how the steps and strategies Jackstorm Tactical perform establishment of confidence to prospective customers. The collection of data obtained by conducting interviews, observation, and collecting internal company documents. From the results, it can be said that the strategy to build public trust by Jackstorm Tactical is Online Customer Service Quality Development, Building Public Trust through KASKUS, and Enhancing Public Trust through direct interaction. Publik online trust in KASKUS different from usual, consumer trust is influenced by several factors: Perceived web vendor reputation and Perceived web site quality. The quality and reputation of the seller is considered important because based business marketing online using the computer as a tool and KASKUS as a medium. Essentially, the supporting factors shaping the public's confidence in the online-based business is an online store is able to meet the needs of people who have problems with the distance. While inhibiting factors shaping the public's trust is not directly advance the convergence of buyers and sellers that raises doubts about the crime are discussed at the moment.*

*Keywords:* Trust, Strategic, Trust Building, KASKUS.