

ABSTRAK

Facebook as the most popular website in the world become a mayor purposes of Indonesia people to surfing or explore a maya world who we known as internet. This social base website it's not only get an intention from people who want to get pleasure and just wasting there time, an oppurtunity people look Facebook as a chance to get benefit with open an online shop to sell some stuff for people, unfortunately this chance hasn't taken from a real online shop who wants to sell there stuff with honest, a fake online shop make frauds who make the risk for shopping at online shop on Facebook became higher.

This study aims to describe the Perceived risk by consumers Surabaya in making a purchase at the online store up. Data processing method in this study is Mean, Standard Deviation, Diagram Trunk, and cross tabulation. The number of samples in this study were 150 respondents

The results showed that the fraud risk is the greatest perceived risk by consumers Surabaya in making a purchase at the Facebook online store. This things causes of many fraud who want to take a down payment firstly and the product not come. Process and Time lost risk become the lowest perceived risk who felt by consumers Surabaya in making a purchase at the Facebook online store, complexity for ordering some stuff isn't perceived higher for the consumer because mobile application from Facebook make it really quick to access Facebook even not from your PC or Laptop

Keyword: perceived risk, Facebook, online shopper and social shopper.

INTISARI

Facebook sebagai salah satu website yang paling populer di dunia menjadi tujuan banyak orang khususnya Indonesia untuk *surfing* atau menjelajahi dunia maya yang kita kenal dengan sebutan internet. Situs yang berbasis jejaring sosial ini ternyata tidak hanya menarik minat masyarakat untuk bersenang-senang dan menghabiskan waktu saja, para kaum oportunist mulai melihatnya sebagai suatu peluang bisnis untuk membuka *online shop* dengan menawarkan barangnya kepada masyarakat, tetapi sayang hal ini tidak hanya dimanfaatkan oleh *online shop* yang benar-benar menjual barangnya kepada *customer* secara jujur, sering kali terjadi penipuan-penipuan yang mengakibatkan tingginya risiko yang dirasakan *customer* dalam berbelanja di toko *online* Facebook.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *Perceived risk* atau Risiko yang dipersepsikan oleh konsumen Surabaya dalam melakukan pembelian di toko *online* Facebook. Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah *Mean*, *Standard Deviation*, Diagram Batang, dan Tabulasi silang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 150 responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Fraud risk* adalah risiko yang paling besar dirasakan oleh konsumen Surabaya dalam melakukan pembelian di toko *online* Facebook. Hal ini dikarenakan banyaknya penipuan yang terjadi “berkedok” menjual suatu produk kemudian meminta pembayaran didepan setelah itu produk yang dibeli tidak kunjung datang. *Process and Time lost risk* menjadi risiko yang sangat kecil dirasakan oleh konsumen, risiko tentang kompleksitas pemesanan barang ini tidak dirasa besar karena mengakses Facebook menjadi mudah dengan adanya *mobile* aplikasi dari Facebook yang memungkinkan masyarakat mengakses Facebook secara cepat.

Kata kunci: risiko yang dipersepsikan (*perceived risk*), Facebook, *online shopping* dan *social shopper*.