

ABSTRAK

Rayi Ihsan Kamil, NIM. 3402220314. “Pengaruh Literasi Digital Pelanggan Terhadap Risiko Kesalahpahaman *Cash On Delivery* COD (Studi Pada Konsumen Layanan COD Shopee di Dusun Sindangtawang, Desa Sindanghayu, Kecamatan Banjarsari, Kabupaten Ciamis) ”. Dibawah bimbingan bapak H. Mujaddid Faruk, S.E., M.M. (pembimbing I) dan M. Zaki Rahman, S.Ag., M.Ag., M.M. (Pembimbing II)

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Literasi Digital Pelanggan Terhadap Risiko Kesalahpahaman Layanan *Cash On Delivery* (COD) (Studi Pengguna Layanan COD Shopee Dusun Sindangtawang Desa Sindanghayu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1]. Bagaimana tingkat literasi digital pelanggan layanan COD Shopee di Dusun Sindangtawang?; 2]. Bagaimana risiko kesalahpahaman layanan COD Shopee di Dusun Sindangtawang?; 3]. Bagaimana pengaruh literasi digital pelanggan terhadap risiko kesalahpahaman layanan COD Shopee di Dusun Sindangtawang? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Tingkat literasi digital pelanggan layanan COD Shopee di Dusun Sindangtawang; 2]. Risiko kesalahpahaman layanan COD Shopee di Dusun Sindangtawang; 3]. Pengaruh literasi digital pelanggan terhadap risiko kesalahpahaman layanan COD Shopee di Dusun Sindangtawang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini analisis desain deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikansi (Uji t). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa literasi digital pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap risiko kesalahpahaman layanan COD Shopee pada pelanggan di Dusun Sindangtawang dengan besarnya pengaruh 88,75% dan sisanya 11,25% dipengaruhi oleh faktor lain. Diharapkan pihak Shopee dapat mengimplementasikan peringatan visual wajib baca sebelum proses *checkout* bagi pelanggan, namun demikian masyarakat perlu lebih memahami aturan retur resmi di dalam aplikasi sehingga dapat mereduksi tingkat kesalahpahaman dengan kurir di lapangan.

Kata kunci: Literasi Digital, Risiko Kesalahpahaman, *Cash On Delivery* (COD), Shopee