

## RINGKASAN

**Pengembangan Aplikasi *E-Commerce* Berbasis *Mobile* Pada UMKM Multi Cabang Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing (Studi Kasus Di Toko Buah QueenFruits)**, Moh. Ali Akbar Rafsanjani, NIM E31230784, Tahun 2026, Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Jember, Lukie Perdanasari, S.Kom., M.T. (Pembimbing).

Transformasi digital merupakan peluang sekaligus tantangan besar bagi pelaku UMKM ritel di kabupaten Jember, seperti Toko Buah QueenFruits dan Kios Buah Pandawa yang mengadopsi model bisnis multi-cabang. Kompleksitas pengelolaan operasional yang secara penuh dilakukan secara konvensional serta adanya kebijakan kenaikan biaya administrasi platform *marketplace* pihak ketiga secara sepihak menjadi hambatan utama yang menggerus margin keuntungan. Selain itu, keterbatasan infrastruktur beresiko melumpuhkan kegiatan operasional jika bergantung penuh pada koneksi internet. Dengan hanya menggunakan metode konvensional dan terjadinya hambatan transaksi digital yang secara nyata melemahkan daya saing UMKM. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini menawarkan solusi berupa pengembangan aplikasi *mobile* yang saling terhubung antara *e-commerce* dengan operasional.

Tahapan pengembangan kedua aplikasi menggunakan metode *waterfall* yang dikombinasikan dengan pendekatan *design thinking* pada tahap *design*. Analisis strategi dalam meningkatkan daya saing pada UMKM multi cabang melalui kedua aplikasi yang saling terhubung ini diukur dari dua aspek usaha yaitu aspek pengalaman belanja pelanggan dan aspek kemudahan operasional usaha yang diketahui dampaknya ketika sebelum dilakukan implementasi dan sesudah dilakukan implementasi kedua aplikasi dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebelumnya. Kedua aplikasi ini telah berhasil memenuhi kedua aspek tersebut yang diketahui dari hasil pengujian *usability* mendapatkan rata-rata skor sebesar 6.9, berada dikategori sangat mudah serta nilai kelayakan sebesar 82.22% pada pengujian *user acceptance testing*.