

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital menempatkan sektor *e-commerce* sebagai motor penggerak ekonomi nasional dengan nilai transaksi mencapai Rp474 triliun pada tahun 2023, dan diproyeksikan tumbuh hingga Rp503 triliun pada tahun 2025 (Pusat Kebijakan Perdagangan Domestik, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2025). Adopsi teknologi informasi dan komunikasi ini krusial bagi UMKM untuk menangkap peluang di era digital (Warsiyah, 2023). Namun, ambisi untuk melakukan ekspansi sering kali dihadapkan oleh realita rapuhnya operasional akibat terbatasnya infrastruktur atau pemahaman teknis yang kurang dikuasai (Indriyani, et al., 2024). Di sisi lain, penggunaan platform *marketplace* pihak ketiga tidak selalu dijadikan sebagai pilihan utama karena salah satu alasan untuk menghindari kebijakan kenaikan biaya administrasi sepihak yang terus menggerus margin keuntungan secara signifikan yang dapat menghambat keberlangsungan usaha (Trisnawaty & Herianingrung, 2026).

Kompleksitas transisi digital ini dihadapi langsung oleh dua UMKM ritel buah di kabupaten Jember, yaitu Toko Buah QueenFruits yang memiliki cabang di Sumbersari dan Kaliwates dan Kios Buah Pandawa yang berlokasi di Sumbersari. Kedua UMKM ini menghadapi tantangan serupa, di mana pengelolaan operasional antar cabang masih dilakukan penuh secara konvensional, sehingga meningkatkan resiko kesalahan yang membuat keputusan bisnis tidak tepat (Indriyani, et al., 2024). Disisi lain, berdasarkan hasil survei pelanggan ritel buah di kabupaten Jember, menunjukkan sebanyak 60% responden merasa kebingungan mencari toko pengganti ketika produk yang diinginkan habis di toko fisik, 10% mengalami kekecewaan atas waktu perjalanan yang sia-sia serta 90% responden mengeluhkan lambatnya pelayanan pihak toko melalui platform pesan instan. Dengan hanya mengandalkan metode konvensional dan terjadinya hambatan transaksi digital inilah yang secara nyata melemahkan daya saing UMKM.

Tantangan teknis kian meningkat ketika konektivitas internet di wilayah operasional tidak selalu stabil, sehingga penggunaan *cloud* murni menjadi kurang