ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol.5, No.11, Oktober 2026

Peran Komunitas Daring dalam Membangun Ekosistem Penggunaan Teknologi Baru pada Forum Pengguna StitchFusionX.id

Hernoko Jati Putro
Universitas Panca Sakti Bekasi, Indonesia
E-mail: hernokojatiputro1@gmail.com

Article History:
Received: 01 Oktober 2026
Revised: 10 Oktober 2026
Accepted: 12 Oktober 2026

Kata kunci: *komunitas daring; adopsi teknologi; transformasi digital; dukungan antarpengguna; industri garmen.*

Abstrak: *Transformasi digital dalam industri garmen membuka peluang peningkatan efisiensi dan produktivitas, tetapi pemanfaatannya masih menghadapi kendala terkait kesiapan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan teknologi baru. Dalam konteks ini, komunitas daring berpotensi menjadi ruang pembelajaran kolektif yang membantu pengguna beradaptasi dengan perubahan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunitas daring dalam membangun ekosistem penggunaan teknologi manufaktur garmen digital melalui forum pengguna StitchFusionX.id (sfxcreatives.my.id). Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui dokumentasi forum dan observasi non-partisipatif, kemudian dianalisis secara tematik serta dikonfirmasi melalui enam informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunitas daring berperan dalam mendukung adaptasi teknologi melalui interaksi antarpengguna, pertukaran pengetahuan, dan penyelesaian kendala teknis secara kolaboratif. Dukungan sesama pengguna (peer-to-peer support) memfasilitasi pembelajaran berdasarkan pengalaman praktis, sedangkan pertukaran pengalaman penggunaan platform berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan dan keyakinan pengguna dalam memanfaatkan teknologi digital. Interaksi tersebut juga membantu pengguna mengidentifikasi cara kerja yang lebih efisien dan mendukung produktivitas dalam proses desain maupun produksi garmen. Namun, pengelolaan dan pengorganisasian informasi yang belum optimal membatasi kemudahan akses terhadap pengetahuan yang telah dibagikan dalam forum. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberlanjutan penggunaan teknologi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis platform, tetapi juga dengan proses pembelajaran sosial, dukungan kolektif, dan pengelolaan pengetahuan dalam komunitas. Penelitian ini menegaskan pentingnya komunitas daring sebagai bagian dari ekosistem adopsi teknologi yang mendukung*

pengembangan kapasitas pengguna dan keberlanjutan transformasi digital pada industri garmen.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam industri fashion telah mengubah cara pelaku usaha merancang, mengelola, dan mengoordinasikan proses produksi melalui penggunaan teknologi berbasis platform. Perubahan ini membuka peluang bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk mengakses layanan manufaktur yang sebelumnya membutuhkan sumber daya, infrastruktur, dan jaringan produksi yang lebih besar. Namun, ketersediaan teknologi tidak selalu diikuti kemampuan pelaku usaha untuk mengintegrasikannya ke dalam kegiatan operasional. Özbek et al. (2024) mengidentifikasi keterbatasan keahlian, dukungan manajemen, sumber daya finansial, dan infrastruktur teknologi informasi sebagai hambatan penting digitalisasi sektor pakaian jadi. Sementara itu, Chang et al. (2024) menunjukkan bahwa penerimaan teknologi pada usaha fashion berskala kecil dipengaruhi oleh hubungan antara karakteristik teknologi, kesiapan organisasi, dan lingkungan usaha. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital bukan sekadar proses mengganti sistem produksi konvensional dengan perangkat digital, tetapi juga menuntut perubahan kompetensi, praktik kerja, dan cara pelaku usaha mengelola ketidakpastian teknologi. Dalam konteks ini, keberhasilan penggunaan platform manufaktur digital perlu dipahami melalui kemampuan teknologi menyediakan layanan sekaligus kapasitas penggunanya dalam mempelajari, mempercayai, dan memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan.

Persoalan tersebut relevan dengan penggunaan StitchFusionX.id (sfxcreatives.my.id), platform manufaktur garmen digital yang menjadi objek penelitian ini. Sebagaimana diuraikan dalam konteks penelitian, penggunaan platform menghadapkan desainer dan pelaku UMKM fashion pada kebutuhan untuk memahami fitur, menyesuaikan spesifikasi desain, mengomunikasikan kebutuhan teknis dengan penyedia layanan, serta memperkirakan biaya dan waktu produksi. Bagi pelaku usaha dengan sumber daya terbatas, ketidakpastian tersebut dapat memengaruhi keputusan untuk menggunakan teknologi, terutama ketika kesalahan pemilihan layanan berpotensi mengganggu proses produksi dan distribusi. Persoalan ini menunjukkan bahwa hambatan penggunaan teknologi tidak seluruhnya bersumber dari keterbatasan fitur platform, tetapi juga dari kesenjangan informasi dan pengalaman antara pengguna baru dan pengguna yang lebih berpengalaman. Penelitian N'Dri dan Su (2024) mengenai transformasi digital pada UMKM manufaktur menunjukkan pentingnya konfigurasi faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan dalam menentukan keberhasilan transformasi digital. Dengan demikian, penggunaan StitchFusionX.id perlu ditempatkan dalam hubungan antara kemampuan teknis platform dan kesiapan sosial-organisasional pengguna, termasuk ketersediaan sumber informasi yang dapat membantu mereka mengatasi persoalan selama proses adaptasi.

Komunitas daring menawarkan ruang interaksi yang memungkinkan pengguna mengurangi ketidakpastian tersebut melalui pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan dukungan antarpengguna (*peer-to-peer support*). McLure Wasko & Faraj (2005) menjelaskan bahwa forum diskusi berbasis praktik memungkinkan individu memperoleh bantuan dan menyumbangkan pengetahuan kepada anggota jaringan yang memiliki persoalan serupa. Kontribusi tersebut tidak selalu didorong oleh keuntungan langsung, melainkan juga berkaitan dengan pengalaman, reputasi, dan keterhubungan individu dalam jaringan. Dalam konteks komunitas yang didukung organisasi, Priharsari dan Abedin (2021), melalui analisis terhadap 28.000 unggahan dan 26 wawancara pada dua komunitas daring di Indonesia, menemukan bahwa penciptaan nilai bersama dipengaruhi oleh transparansi, kualitas konten, kepemimpinan partisipatif, hierarki sosial, dan rasa memiliki

terhadap komunitas. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan forum tidak otomatis menghasilkan dukungan yang efektif. Manfaat komunitas bergantung pada kualitas interaksi, kesediaan anggota membagikan pengalaman, serta kemampuan informasi yang dipertukarkan untuk menjawab permasalahan pengguna. Oleh karena itu, forum pengguna StitchFusionX.id dapat dikaji sebagai ruang pembelajaran kolektif yang memungkinkan pengetahuan teknis dikembangkan melalui diskusi, penyelesaian masalah, dan pengalaman penggunaan platform.

Secara teoretis, proses tersebut dapat dijelaskan melalui Teori Difusi Inovasi yang dikembangkan Rogers (2003), yang menempatkan komunikasi dan sistem sosial sebagai bagian penting dalam penyebaran inovasi. Penerimaan teknologi berlangsung melalui proses memperoleh pengetahuan (*knowledge*), membentuk sikap (*persuasion*), mengambil keputusan (*decision*), menerapkan inovasi (*implementation*), dan mengonfirmasi keputusan penggunaan (*confirmation*). Dalam komunitas daring, tahapan tersebut tidak harus berlangsung secara terpisah karena pengguna dapat memperoleh informasi, mengevaluasi pengalaman anggota lain, dan mencari bantuan ketika mulai menggunakan teknologi. Perspektif ini dilengkapi Teori Pembelajaran Sosial Bandura (1977), yang menjelaskan bahwa perilaku dapat dipelajari melalui pengamatan terhadap tindakan dan pengalaman individu lain. Pengguna yang lebih berpengalaman dapat menjadi sumber pembelajaran bagi anggota baru melalui penjelasan teknis, demonstrasi penggunaan fitur, maupun diskusi mengenai penyelesaian kendala. Dengan menggabungkan kedua pendekatan tersebut, komunitas daring dapat dipahami bukan hanya sebagai saluran penyebaran informasi mengenai inovasi, tetapi juga sebagai lingkungan sosial tempat pengguna mengembangkan pemahaman dan keterampilan untuk menerapkan teknologi.

Selain proses pembelajaran, kemampuan komunitas mendukung penggunaan teknologi berkaitan dengan jaringan sosial yang terbentuk di antara anggotanya. Granovetter (1973), melalui konsep *the strength of weak ties*, menjelaskan bahwa hubungan sosial yang tidak terlalu dekat dapat menjadi penghubung penting bagi penyebaran informasi di antara kelompok yang berbeda. Perspektif ini relevan bagi komunitas daring karena pengguna dapat memperoleh pengetahuan dari individu yang tidak memiliki hubungan personal sebelumnya, tetapi mempunyai pengalaman teknis yang dibutuhkan. Hubungan tersebut memperluas akses terhadap informasi yang mungkin tidak tersedia melalui jaringan usaha atau lingkungan kerja terdekat. Dalam kajian ekosistem platform digital, Hein et al. (2020) menegaskan bahwa penciptaan nilai melibatkan interaksi antara pemilik platform dan berbagai aktor yang berpartisipasi dalam ekosistem. Chen et al. (2026) selanjutnya memperlihatkan bahwa kolaborasi pengetahuan dalam ekosistem platform berkembang melalui proses agregasi, koordinasi, dan kemunculan pengetahuan baru yang didukung infrastruktur serta tata kelola platform. Kedua perspektif tersebut menunjukkan bahwa ekosistem penggunaan teknologi tidak terbentuk hanya melalui ketersediaan layanan digital, tetapi juga melalui hubungan sosial yang memungkinkan informasi dipertukarkan, persoalan diselesaikan, dan pengalaman pengguna dimanfaatkan secara kolektif.

Meskipun demikian, komunitas daring tidak selalu menghasilkan interaksi yang setara atau memberikan manfaat yang sama kepada seluruh anggotanya. Perbedaan tingkat literasi digital, pengalaman menggunakan platform, kemampuan menjelaskan persoalan teknis, dan intensitas partisipasi dapat memengaruhi akses pengguna terhadap pengetahuan. Priharsari dan Abedin (2021) menunjukkan bahwa struktur sosial dan kualitas konten dapat memfasilitasi sekaligus membatasi penciptaan nilai dalam komunitas daring. Temuan tersebut penting karena dukungan antarpengguna dapat menjadi kurang efektif ketika informasi tersebar tanpa pengelolaan, pertanyaan yang sama terus berulang, atau solusi yang diberikan tidak memiliki kejelasan teknis. Selain itu, penelitian Chang et al. (2024) memperlihatkan bahwa adopsi teknologi pada usaha

fashion dipengaruhi oleh berbagai kendala organisasi dan lingkungan yang tidak selalu dapat diselesaikan melalui peningkatan keterampilan pengguna. Dengan demikian, kontribusi komunitas perlu dinilai secara kritis, bukan dengan mengasumsikan bahwa semakin banyak interaksi selalu menghasilkan keberhasilan penggunaan teknologi. Kajian terhadap forum StitchFusionX.id perlu memperhatikan bentuk dukungan yang tersedia, bagaimana pengetahuan memperoleh kepercayaan dari pengguna lain, serta batas kemampuan komunitas dalam membantu menyelesaikan persoalan teknis dan operasional.

Kajian terdahulu telah memberikan penjelasan penting mengenai hubungan antara adopsi inovasi, pembelajaran sosial, jaringan pengetahuan, dan pembentukan ekosistem platform digital. Namun, masing-masing pendekatan memiliki penekanan analitis yang berbeda. Rogers (2003) menjelaskan proses penerimaan inovasi, Bandura (1977) menekankan pembelajaran melalui pengamatan sosial, sedangkan Granovetter (1973) memperlihatkan pentingnya struktur hubungan dalam penyebaran informasi. Sementara itu, McLure Wasko & Faraj (2005) berfokus pada kontribusi pengetahuan dalam jaringan praktik, dan Hein et al. (2020) mengembangkan pemahaman mengenai penciptaan nilai dalam ekosistem platform. Penelitian terbaru Chen et al. (2026) bahkan telah mengintegrasikan kolaborasi pengetahuan dengan perspektif ekosistem platform. Oleh karena itu, kesenjangan penelitian ini tidak terletak pada ketiadaan kajian yang menghubungkan komunitas dan teknologi digital, melainkan pada kebutuhan untuk memahami bagaimana proses difusi informasi, pembelajaran sosial, dan pertukaran pengetahuan melalui jaringan komunitas berlangsung secara konkret dalam penggunaan platform manufaktur garmen digital. Kajian pada tingkat praktik tersebut memungkinkan identifikasi mekanisme dukungan yang benar-benar digunakan anggota, hambatan yang muncul selama interaksi, serta kontribusinya terhadap keberlanjutan penggunaan teknologi.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menempatkan forum pengguna StitchFusionX.id sebagai kasus untuk memahami pembentukan ekosistem penggunaan teknologi baru dalam industri fashion. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan menelaah interaksi komunitas, pertukaran pengalaman, penyelesaian persoalan teknis, dan dukungan yang diterima pengguna selama memanfaatkan platform. Fokus analisis diarahkan pada bagaimana informasi mengenai fitur dan prosedur penggunaan disebarkan, bagaimana pengalaman anggota memengaruhi kepercayaan terhadap teknologi, dan bagaimana jaringan komunitas membantu pengguna menghadapi kesulitan dalam proses adaptasi. Integrasi Teori Difusi Inovasi, Teori Pembelajaran Sosial, dan Teori Jaringan Sosial digunakan sebagai kerangka untuk memahami hubungan antara penyebaran informasi, pembentukan kemampuan pengguna, dan akses terhadap dukungan komunitas. Ketiga perspektif tersebut tidak diperlakukan sebagai hubungan kausal yang telah terbukti, melainkan sebagai perangkat analitis untuk menafsirkan pengalaman serta praktik interaksi yang ditemukan dalam data penelitian.

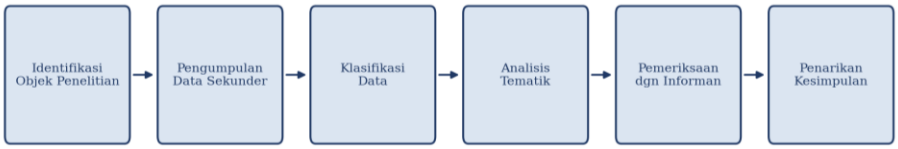
Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis peran komunitas daring dalam membangun ekosistem penggunaan teknologi baru pada forum pengguna StitchFusionX.id, khususnya melalui mekanisme dukungan antarpengguna, pembelajaran sosial, pertukaran pengetahuan, dan pembentukan kepercayaan. Kontribusi teoretis yang diharapkan adalah penjelasan mengenai keterkaitan proses difusi inovasi, pembelajaran sosial, dan jaringan pengetahuan dalam praktik penggunaan teknologi berbasis platform pada sektor manufaktur garmen digital. Secara empiris, penelitian ini diharapkan memperlihatkan bagaimana komunitas membantu pengguna menghadapi kesenjangan antara kemampuan teknologi yang tersedia dan kesiapan mereka untuk memanfaatkannya. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pengelola platform dan komunitas untuk memperbaiki penyediaan informasi, pengelolaan forum,

serta mekanisme dukungan pengguna sehingga proses adaptasi teknologi berlangsung secara lebih terarah dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami secara mendalam peran komunitas daring dalam membangun ekosistem penggunaan teknologi baru pada forum pengguna StitchFusionX.id (Yin, 2018). Penelitian dilaksanakan pada komunitas daring pengguna StitchFusionX.id yang tidak dibatasi oleh lokasi fisik tertentu karena objek utama penelitian berada dalam ruang digital, dengan periode penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Juni.

Prosedur penelitian disusun secara bertahap agar proses pengumpulan, pengelompokan, analisis, dan penarikan kesimpulan dapat dilakukan secara sistematis (Miles et al., 2014), meliputi enam tahap: identifikasi objek penelitian, pengumpulan data sekunder (dokumen platform, riwayat diskusi forum, unggahan, komentar, dan panduan penggunaan), klasifikasi data berdasarkan tema, analisis data menggunakan teknik analisis tematik (Braun & Clarke, 2006), pemeriksaan temuan kepada enam informan sebagai mekanisme konfirmasi, serta penarikan kesimpulan. Alur prosedur penelitian tersebut disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Prosedur Penelitian

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui empat cara. Pertama, dokumentasi terhadap unggahan, komentar, riwayat diskusi, dan tangkapan layar aktivitas forum (Yin, 2018). Kedua, observasi non-partisipatif terhadap pola interaksi dalam forum tanpa peneliti terlibat langsung dalam diskusi (Kozinets, 2020). Ketiga, studi kepustakaan dengan menelaah buku, artikel jurnal, dan laporan penelitian yang relevan dengan komunitas daring, adopsi teknologi, dan ekosistem digital. Keempat, pemeriksaan terbatas kepada enam informan, yaitu Haris, Daffa, Agus, Alex, Budi, dan Anggi, yang memiliki pengalaman atau pemahaman terhadap forum pengguna StitchFusionX.id. Pemeriksaan kepada informan (member checking) tidak digunakan sebagai sumber data primer utama, melainkan sebagai mekanisme untuk memastikan interpretasi peneliti tetap sesuai dengan realitas komunitas (Lincoln & Guba, 1985).

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan teknik analisis tematik melalui lima tahap, yaitu reduksi data, penyajian data dalam bentuk uraian tematik (dukungan teknis, pertukaran pengalaman, penyelesaian masalah, pembentukan kepercayaan, dan kolaborasi pengguna), pengkodean data, penafsiran data yang menghubungkan temuan dengan tujuan penelitian, serta penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014; Braun & Clarke, 2006). Keabsahan data diperiksa melalui dua cara, yaitu triangulasi data dengan membandingkan isi diskusi forum, unggahan, komentar, hasil observasi, dan literatur terkait, serta pemeriksaan kepada enam informan yang mencakup kesesuaian temuan dengan kondisi forum, ketepatan interpretasi pola interaksi, kebenaran makna yang ditarik dari data sekunder, klarifikasi data yang belum jelas, dan masukan terhadap kesimpulan sementara penelitian (Lincoln & Guba, 1985; Yin, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada platform digital sfxcreatives.my.id, yaitu website yang dikembangkan untuk mendukung aktivitas pengguna dalam memanfaatkan layanan produksi garmen berbasis teknologi digital. Website ini menjadi objek penelitian karena berperan sebagai media yang menghubungkan pengguna dengan layanan, informasi, serta aktivitas digital yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna. Sebagai teknologi berbasis website, sfxcreatives.my.id tidak hanya dipahami sebagai sistem teknis yang menyediakan fitur digital, tetapi juga sebagai ruang interaksi antara platform dan pengguna. Keberhasilan pemanfaatan website tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas fitur yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memahami, menerima, dan menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh et al., 2003).

Komunitas pengguna yang terbentuk di sekitar website sfxcreatives.my.id berfungsi sebagai ruang berbagi pengalaman, pertukaran informasi, pemberian solusi, dan pembentukan kepercayaan antarpengguna. Melalui interaksi tersebut, pengguna dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan website serta meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital. Berdasarkan kondisi tersebut, objek penelitian ini tidak hanya melihat website sebagai produk teknologi, tetapi juga melihat hubungan antara teknologi, pengguna, dan komunitas sebagai suatu ekosistem digital (Faraj et al., 2011; McLure Wasko & Faraj, 2005).

Deskripsi Data Penelitian

Tabel 2. Deskripsi Informan

No.	Informan	Peran atau latar belakang	Fokus informasi dan temuan utama
1	Haris	Pengguna aktif platform	Kemudahan akses, navigasi, dan fitur pencarian; masukan mengenai filter kategori yang lebih spesifik
2	Daffa	Pengguna yang pernah mengalami kendala teknis	Adaptasi awal terhadap teknologi; fitur tanya jawab dan dukungan komunitas
3	Agus	Pengguna yang aktif memberikan solusi	Pertukaran pengetahuan, komentar, dan balasan diskusi
4	Alex	Pengguna untuk kebutuhan produksi atau kerja	Efisiensi kerja, produktivitas, dokumentasi, dan pengurangan trial and error
5	Budi	Pengguna yang memahami dinamika komunitas daring	Kontribusi anggota dan pemanfaatan kembali pengetahuan kolektif
6	Anggi	Pemberi perspektif tambahan mengenai komunitas	Adaptasi teknologi, kepercayaan, dan kenyamanan pengguna

Penelitian ini melibatkan enam informan yang memiliki pengalaman berbeda dalam menggunakan platform sfxcreatives.my.id. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan, pengalaman penggunaan, serta pemahaman terhadap aktivitas komunitas daring yang terbentuk pada platform tersebut, dengan uraian sebagai berikut.

1. Haris

Haris merupakan pengguna aktif platform sfxcreatives.my.id. Berdasarkan hasil wawancara, Haris menjelaskan bahwa platform mudah digunakan karena menu forum, pencarian topik, dan ruang diskusi dapat ditemukan dengan mudah. Fitur forum dan pencarian membantu pengguna menemukan solusi dari pengalaman pengguna lain. Namun, Haris juga memberikan masukan bahwa sistem pencarian masih dapat dikembangkan melalui filter kategori yang lebih spesifik.

2. Daffa

Daffa merupakan pengguna yang pernah mengalami kendala teknis dalam penggunaan platform. Daffa menjelaskan bahwa pada awal penggunaan diperlukan proses adaptasi, tetapi setelah memahami alur platform, penggunaan menjadi lebih mudah. Fitur tanya jawab teknis membantu pengguna memperoleh solusi melalui pengalaman pengguna lain yang pernah mengalami kendala serupa.

3. Agus

Agus merupakan pengguna yang pernah memberikan solusi atau bantuan kepada anggota komunitas lain. Agus menjelaskan bahwa fitur komentar dan balasan diskusi menjadi bagian penting dalam komunitas karena memungkinkan pengguna memberikan solusi berdasarkan pengalaman yang dimiliki. Solusi yang diberikan tidak hanya membantu satu pengguna, tetapi juga dapat dimanfaatkan kembali oleh pengguna lain.

4. Alex

Alex merupakan pengguna yang memanfaatkan platform untuk kebutuhan produksi atau pengembangan kerja. Alex menjelaskan bahwa fitur forum solusi, dokumentasi, dan referensi penggunaan fitur membantu mempercepat proses kerja. Pengalaman pengguna lain menjadi sumber referensi yang dapat mengurangi proses trial and error dalam menyelesaikan pekerjaan.

5. Budi

Budi merupakan pengguna yang memahami dinamika komunitas daring pada platform sfxcreatives.my.id. Budi menjelaskan bahwa forum komunitas, pencarian diskusi, dan dokumentasi pengalaman pengguna memiliki nilai penting karena pengetahuan yang dibagikan oleh satu pengguna dapat digunakan kembali oleh pengguna lainnya. Menurut Budi, semakin aktif kontribusi anggota, semakin kuat nilai ekosistem komunitas.

6. Anggi

Anggi merupakan pengguna yang memberikan perspektif tambahan mengenai pengalaman penggunaan platform dan interaksi dalam komunitas daring. Anggi menjelaskan bahwa keberadaan komunitas membantu pengguna memahami penggunaan platform secara lebih praktis karena pengguna tidak hanya bergantung pada informasi resmi dari sistem, tetapi juga memperoleh pengalaman langsung dari pengguna lain. Interaksi yang terjadi dalam komunitas membantu membangun rasa percaya dan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan teknologi website.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara terhadap enam informan, yaitu Haris, Daffa, Agus, Alex, Budi, dan Anggi, serta didukung oleh hasil observasi dan dokumentasi pada platform sfxcreatives.my.id, diperoleh beberapa temuan mengenai peran komunitas daring dalam mendukung penggunaan teknologi website dan membangun ekosistem pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan platform tidak hanya bergantung pada aspek teknologi website, tetapi juga dipengaruhi oleh aktivitas komunitas pengguna yang membantu proses adaptasi, pertukaran informasi, penyelesaian masalah, dan pembentukan kepercayaan terhadap teknologi (Faraj et al., 2011; McLure Wasko & Faraj, 2005).

Efisiensi Penggunaan Platform

Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform sfxcreatives.my.id dinilai cukup efisien dalam membantu pengguna memperoleh informasi dan menyelesaikan kebutuhan penggunaan teknologi. Haris sebagai pengguna aktif forum menyampaikan bahwa platform memiliki navigasi

yang sederhana sehingga pengguna dapat menemukan menu forum, pencarian topik, dan ruang diskusi dengan mudah. Daffa juga menjelaskan bahwa pada tahap awal penggunaan masih diperlukan proses adaptasi, namun setelah memahami alur penggunaan platform, pengguna dapat memanfaatkan fitur yang tersedia dengan lebih mudah, terutama fitur tanya jawab teknis. Hasil observasi menunjukkan bahwa struktur menu, forum diskusi, dan fitur pencarian telah mendukung aktivitas pengguna dalam mencari informasi, meskipun efisiensi platform masih dapat ditingkatkan melalui pengelolaan informasi yang lebih baik, terutama pada sistem pencarian, kategori diskusi, dan pengelompokan solusi (Markus, 2001).

Fitur Pencarian dan Kategori Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur pencarian memiliki peran penting dalam membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan. Haris menyampaikan bahwa pencarian informasi akan lebih efektif apabila tersedia filter kategori yang lebih spesifik sehingga pengguna dapat menemukan solusi dengan lebih cepat. Agus, sebagai pengguna yang pernah memberikan bantuan kepada anggota lain, menjelaskan bahwa kategori pertanyaan perlu dibuat lebih terstruktur agar pengguna yang ingin membantu dapat menemukan permasalahan sesuai bidang yang dipahami. Hasil observasi terhadap platform menunjukkan bahwa informasi telah tersedia dalam bentuk diskusi dan dokumentasi, tetapi masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pengelolaan informasi melalui fitur berikut.

1. Filter kategori.
2. Penanda solusi terbaik.
3. Rekomendasi otomatis.
4. Ringkasan diskusi.

Berdasarkan temuan tersebut, fitur pencarian menjadi salah satu aspek strategis dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas penggunaan website (Markus, 2001).

Tanya Jawab Teknis dan Penyelesaian Kendala Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa forum komunitas berfungsi sebagai ruang penyelesaian kendala teknis yang dialami pengguna. Daffa menjelaskan bahwa ketika mengalami kendala dalam penggunaan platform, pengguna dapat menyampaikan masalah melalui forum dan memperoleh respons dari pengguna lain yang memiliki pengalaman serupa. Agus menunjukkan bahwa solusi yang diberikan dalam forum memiliki nilai berkelanjutan karena jawaban yang telah diberikan dapat dibaca dan digunakan kembali oleh pengguna lain. Alex menambahkan bahwa pengalaman pengguna lain menjadi referensi penting dalam menyelesaikan kendala penggunaan platform, terutama ketika pengguna membutuhkan solusi yang berkaitan dengan kebutuhan kerja atau produksi. Hasil observasi terhadap aktivitas forum memperlihatkan pola interaksi berupa pengguna menyampaikan pertanyaan, anggota lain memberikan tanggapan, dan solusi yang dikembangkan melalui diskusi. Dengan demikian, komunitas daring berfungsi sebagai sistem dukungan pengguna berbasis pengalaman (peer-to-peer support) (Faraj et al., 2011; McLure Wasko & Faraj, 2005).

Dampak Ekonomi dan Produktivitas Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan platform memberikan dampak terhadap efisiensi waktu, produktivitas, dan pengurangan biaya akibat kesalahan penggunaan teknologi. Haris menyampaikan bahwa platform membantu pengguna menghemat waktu karena solusi yang dibutuhkan sudah tersedia dalam forum sehingga pengguna tidak perlu melakukan pencarian secara

manual. Alex menjelaskan bahwa penggunaan platform membantu proses kerja karena dokumentasi pengalaman pengguna lain dapat dijadikan referensi dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga mengurangi proses trial and error yang dapat menyebabkan pemborosan waktu dan sumber daya. Budi juga menjelaskan bahwa pengetahuan yang dibagikan oleh satu pengguna dapat dimanfaatkan oleh pengguna lain sehingga menciptakan efisiensi kolektif dalam komunitas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, nilai ekonomi platform tidak hanya berasal dari fitur teknologi website, tetapi juga dari pengetahuan kolektif yang terbentuk melalui interaksi komunitas (Markus, 2001; Faraj et al., 2011).

Nilai Komunitas dan Pembentukan Ekosistem Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunitas daring memiliki peran penting dalam membangun ekosistem penggunaan teknologi. Budi menjelaskan bahwa kontribusi anggota berupa jawaban, pengalaman, dan solusi menjadi sumber nilai bagi pengguna lain, dan semakin aktif anggota komunitas berkontribusi, semakin kuat pula nilai ekosistem yang terbentuk. Anggi memberikan pandangan bahwa komunitas membantu pengguna merasa lebih percaya dalam menggunakan platform karena pengguna dapat melihat pengalaman nyata dari anggota lain, sehingga pengguna tidak hanya bergantung pada informasi resmi platform, tetapi juga memperoleh pemahaman dari pengalaman komunitas. Hasil dokumentasi dan observasi menunjukkan bahwa aktivitas komunitas berupa diskusi, berbagi pengalaman, serta penyimpanan informasi menjadi faktor pendukung keberlanjutan penggunaan teknologi website. Dengan demikian, komunitas daring tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem digital yang menghubungkan teknologi, pengguna, dan pengetahuan (McLure Wasko & Faraj, 2005; Faraj et al., 2011).

Kendala Penggunaan Platform

Meskipun platform memberikan berbagai manfaat, penelitian juga menemukan beberapa kendala dalam penggunaan website, yaitu sebagai berikut.

1. Informasi yang belum sepenuhnya terstruktur.
2. Jawaban dalam diskusi terkadang masih terlalu umum.
3. Pertanyaan pengguna belum selalu memberikan informasi yang lengkap.
4. Diskusi yang panjang menyebabkan pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan solusi utama.
5. Belum optimalnya fitur penanda solusi terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kendala tersebut lebih banyak berkaitan dengan pengelolaan informasi komunitas dibandingkan dengan masalah teknologi utama. Permasalahan pengorganisasian informasi ini juga relevan dengan kerangka penggunaan kembali pengetahuan yang dikembangkan Markus (2001).

Rekomendasi Pengembangan Platform Berdasarkan Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa pengembangan yang dapat dilakukan terhadap platform sfxcreatives.my.id yaitu sebagai berikut:

1. Menambahkan filter kategori pencarian agar pengguna lebih mudah menemukan informasi.
2. Menyediakan fitur penanda solusi terbaik.
3. Membuat format laporan kendala yang lebih terstruktur.
4. Menambahkan sistem rekomendasi solusi berdasarkan masalah pengguna.
5. Membuat ringkasan diskusi agar informasi lebih mudah digunakan kembali.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa platform sfxcreatives.my.id telah mampu mendukung penggunaan teknologi digital melalui kombinasi antara fitur website dan aktivitas komunitas pengguna. Komunitas daring menjadi faktor penting yang membantu pengguna beradaptasi, menyelesaikan kendala, membangun kepercayaan, serta menciptakan ekosistem penggunaan teknologi yang berkelanjutan (Faraj et al., 2011; McLure Wasko & Faraj, 2005).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran komunitas daring dalam membangun ekosistem penggunaan teknologi baru pada forum pengguna StitchFusionX.id, dapat disimpulkan lima hal berikut. Pertama, komunitas daring StitchFusionX.id berperan sebagai ruang interaksi antarpengguna melalui tanya jawab, diskusi, pemberian saran, pembagian pengalaman, dan respons terhadap kendala pengguna, sehingga forum menjadi ruang pertukaran informasi yang membantu pengguna memahami penggunaan platform. Kedua, komunitas daring membantu proses adaptasi teknologi baru karena pengguna yang belum memahami fitur, prosedur, dan cara kerja StitchFusionX.id dapat memperoleh penjelasan praktis dari anggota yang lebih berpengalaman.

Ketiga, komunitas daring berfungsi sebagai ruang penyelesaian kendala penggunaan platform melalui pola dukungan antarpengguna atau *peer-to-peer support*. Keempat, komunitas daring membantu membentuk kepercayaan pengguna terhadap teknologi digital melalui testimoni, pengalaman anggota, diskusi terbuka, dan rekomendasi dari sesama pengguna, sehingga pengalaman nyata yang dibagikan dalam forum dapat mengurangi keraguan pengguna baru. Kelima, komunitas daring berkontribusi dalam membangun ekosistem pengguna teknologi baru melalui jejaring pengguna, budaya berbagi, dukungan sosial, serta ruang umpan balik bagi platform. Dengan demikian, keberhasilan penggunaan StitchFusionX.id tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh keberadaan komunitas yang aktif, responsif, dan saling mendukung dalam ekosistem digital.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pengelola StitchFusionX.id memperkuat peran komunitas daring sebagai bagian dari strategi pengembangan platform, antara lain melalui moderator aktif, panduan resmi, dan konten edukatif berbasis masalah yang sering muncul di forum. Anggota komunitas disarankan untuk terus menjaga budaya berbagi informasi, saling membantu, dan menjunjung etika komunikasi agar forum tetap menjadi ruang yang nyaman dan tepercaya. Desainer dan pelaku UMKM disarankan memanfaatkan komunitas daring sebagai sumber pembelajaran sekaligus ruang membangun jejaring bisnis sebelum dan selama menggunakan StitchFusionX.id. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan cakupan data yang lebih luas, wawancara mendalam, observasi langsung, atau perbandingan dengan komunitas pengguna platform digital lain, termasuk mengkaji pengaruh komunitas daring terhadap loyalitas pengguna dan keberhasilan transformasi digital UMKM fashion. Secara akademik, penelitian ini dapat menjadi referensi kajian mengenai komunitas daring, adopsi teknologi, pembelajaran sosial, dan ekosistem digital, yang menunjukkan bahwa komunitas daring merupakan bagian dari strategi adaptasi teknologi dan penguatan ekosistem bisnis digital.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Ir. Sugeng Prayetno, S.H., S.E., M.M. dan Dr. Gopur, M.M. selaku pembimbing atas arahan selama penyusunan penelitian ini, kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Panca Sakti Bekasi atas dukungan fasilitas penelitian, serta kepada enam informan yang telah bersedia memberikan konfirmasi dan tanggapan terhadap temuan penelitian ini.

REFERENSI

Bandura, A. (1977). Social learning theory. Prentice Hall.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Chang, H. J., Bruess, F., & Chong, J. W. (2024). Opportunities and challenges of smart technology for small independent fashion retailers: A reflexive thematic analysis using the technology-organization-environment framework. Fashion and Textiles, 11, Article 26. https://doi.org/10.1186/s40691-024-00391-x

Chen, Y., Guo, Y., Fan, Y., & Qin, W. (2026). Knowledge collaboration in platform ecosystems: A systematic literature review. Journal of Knowledge Management. Advance online publication. https://doi.org/10.1108/JKM-02-2025-0248

Faraj, S., Jarvenpaa, S. L., & Majchrzak, A. (2011). Knowledge collaboration in online communities. Organization Science, 22(5), 1224–1239. https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0614

Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. American Journal of Sociology, 78(6), 1360–1380. https://doi.org/10.1086/225469

Hein, A., Schreieck, M., Riasanow, T., Soto Setzke, D., Wiesche, M., Böhm, M., & Krcmar, H. (2020). Digital platform ecosystems. Electronic Markets, 30, 87–98. https://doi.org/10.1007/s12525-019-00377-4

Kozinets, R. V. (2020). Netnography: The essential guide to qualitative social media research (3rd ed.). SAGE Publications.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. SAGE Publications.

Markus, M. L. (2001). Toward a theory of knowledge reuse: Types of knowledge reuse situations and factors in reuse success. Journal of Management Information Systems, 18(1), 57–93. https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045671

McLure Wasko, M., & Faraj, S. (2005). Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice. MIS Quarterly, 29(1), 35–58. https://doi.org/10.2307/25148667

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

N'Dri, A. B., & Su, Z. (2024). Successful configurations of technology–organization–environment factors in digital transformation: Evidence from exporting small and medium-sized enterprises in the manufacturing industry. Information & Management, 61(7), Article 104030. https://doi.org/10.1016/j.im.2024.104030

Özbek, A., Kiraz, A., & Erkan, E. F. (2024). Analysing barriers of digitalization in apparel sector: A fuzzy DEMATEL approach. The Journal of the Textile Institute, 115(11), 2066–2074. https://doi.org/10.1080/00405000.2023.2279197

Priharsari, D., & Abedin, B. (2021). What facilitates and constrains value co-creation in online communities: A sociomateriality perspective. Information & Management, 58(6), Article 103433. https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103433

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425–478. https://doi.org/10.2307/30036540

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.