

INTISARI

Industri ekonomi kreatif akan menjadi tren ekonomi dunia di masa mendatang. Di Indonesia sendiri, sektor industri ekonomi kreatif saat ini mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan tersebut ini dapat dilihat dari keberhasilan pelaku industri ekonomi kreatif di Indonesia pada kancah internasional. Indonesia termasuk ke dalam negara dengan konsumsi produk industri ekonomi kreatif terbesar di dunia. Akan tetapi, tingginya konsumsi masyarakat terhadap produk ekonomi kreatif tersebut masih dikuasai oleh produk-produk ciptaan pelaku luar Indonesia sedangkan pelaku lokal Indonesia hanya berpartisipasi dengan persentase angka yang sangat kecil. Terdapat masalah yang sedang dihadapi oleh pelaku industri ekonomi kreatif di Indonesia dan cara mengatasinya adalah membuat produk sesuai kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pelaku industri ekonomi kreatif di Indonesia harus membuat produk sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini agar produk ciptaannya dapat bersaing.

Penelitian untuk mengetahui kebutuhan pelanggan saat ini terkait produk industri ekonomi kreatif dilakukan dengan melakukan analisis ulasan pelanggan yang diberikan pelanggan pada produk industri ekonomi kreatif di platform komersial. Produk industri ekonomi kreatif yang akan diambil ulasannya adalah produk yang meraih kesuksesan dan mendapat kepuasan tinggi dari pelanggan belakangan ini. Kesuksesan yang diraih pelaku industri ekonomi kreatif yang dianalisis tersebut diharapkan bermanfaat bagi pelaku lainnya di Indonesia. Metode yang digunakan adalah *text mining* yang dipadukan dengan teori inovasi untuk menemukan kebutuhan pelanggan yang sering dibahas, seberapa penting bagi pelanggan, dan bagaimana kepuasan pelanggan setelah menggunakannya. Hasil dari teori inovasi tersebut juga akan menghasilkan kebutuhan pelanggan apa saja yang perlu pengembangan dan yang tidak perlu pengembangan.

Dari hasil yang didapatkan, kebutuhan pelanggan pada produk industri ekonomi kreatif saat ini antara lain terkait cerita yang terkandung di dalamnya, tampilan, dan keterjangkauan. Menurut pelanggan, kebutuhan paling penting adalah terkait cerita yang terkandung pada produk tersebut dan tampilannya. Penampilan dari produk industri ekonomi kreatif yang dianalisis mendapatkan kepuasan tertinggi dari *customer*. Meskipun mendapatkan keberhasilan, produk industri ekonomi kreatif yang dianalisis masih perlu pengembangan pada cerita yang terkandung di dalamnya karena merupakan kebutuhan pelanggan yang penting bagi pelanggan, tetapi mendapat kepuasan yang rendah.

Kata Kunci: Industri Ekonomi Kreatif, Pelaku Industri Ekonomi Kreatif, *Text Mining*, Teori Inovasi Berdasarkan Hasil

ABSTRACT

The creative economy industry will become a world economic trend in the future. In Indonesia itself, the creative economy sector is currently experiencing growth. This growth can be seen from the success of creative economy industry players in Indonesia on the international stage. Indonesia is one of the countries with the largest consumption of creative economy industrial products in the world. However, the high public consumption of creative economy products is still dominated by products created by actors outside Indonesia, while local Indonesian actors only participate with a very small percentage. There are problems being faced by creative economy industry players in Indonesia and the way to overcome them is to make products according to customer needs. Therefore, creative economy industry players in Indonesia must make products that are appropriate and can meet current customer needs so that the products they create can compete.

Research to determine current customer needs regarding creative economy industry products was carried out by analyzing customer reviews given by customers on creative economy industry products on commercial platforms. The creative economy industry products that will be reviewed are products that have achieved success and received high satisfaction from customers recently. It is hoped that the success achieved by the creative economy industry players analyzed will be beneficial for other actors in Indonesia. The method used is text mining combined with innovation theory to find customer needs that are frequently discussed, how important they are to customers, and how satisfied customers are after using them. The results of the innovation theory will also produce what customer needs need development and which do not need development.

From the results obtained, customer needs for creative economy industry products today include the stories contained therein, appearance and affordability. According to customers, the most important needs are related to the story behind the product and its appearance. The appearance of the creative economy industry products analyzed gets the highest satisfaction from customers. Despite achieving success, the creative economy industry products analyzed still need to develop the story contained in them because they are important customer needs for customers, but receive low satisfaction.

Keywords: Creative Economy Industry, Creative Economy Industry Actors, Text Mining, Outcome-driven Innovation