



PENGARUH PENGGUNAAN GOOGLE REVIEW TERHADAP PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN BALISTUNG

Anak Agung Ayu Ditia Andriyani¹⁾, I Gusti Ngurah Nyoman Wismanara²⁾

¹⁾ Fakultas Ilmu Sosial & Humaniora, Universitas Pendidikan Nasional

²⁾ Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional

tyaandry7@gmail.com, wismanara@undiknas.ac.id

ABSTRAK

Era globalisasi memberikan berbagai dampak pada segala aspek kehidupan manusia, hal ini salah satunya berdampak pada proses jual beli atau pemasaran yang dilakukan oleh pebisnis. Dalam dunia Pendidikan saat ini terdapat berbagai cara pembelajaran yang diterapkan selain pembelajaran tatap muka (offline), privat, namun saat ini pendidikan dapat ditempuh dimana saja dengan menggunakan pembelajaran secara daring (dalam jaringan). Balistung adalah salah satu Lembaga Pendidikan non formal yang terdapat di Denpasar Bali, perusahaan ini memberikan layanan Pendidikan dari usia 3 tahun sampai SMP (Sekolah Menengah Pertama). Balistung memberikan pelayanan serta pembelajaran yang "dibutuhkan" oleh pelanggan atau customer sebagai orang tua dan murid. Strategi yang diterapkan ini dapat membantu bisnis di bidang Pendidikan ini berjalan dengan baik dan tentunya akan menjadi wadah yang tepat baik bagi orang tua dan siswa/siswi. Untuk mengetahui penilaian atau kesan pesan yang diterima oleh customer tersebut maka dibentuklah aplikasi untuk sebuah perusahaan dalam menunjang kinerja kualitas. Aplikasi ini atau fitur yang dimaksud adalah Google Review. Google Review menjadi salah satu fitur yang dibuat oleh Google untuk seluruh alamat yang tercantum dalam peta Google. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pentingnya pengaruh Google review terhadap penilaian kepuasan pelanggan Balistung. Ulasan atau review yang diberikan yaitu dapat berupa bintang atau komentar yang dapat diisi dengan kritik, saran, pujian dan foto.

Kata kunci : Pendidikan, Balistung, Google review, pelanggan, orang tua, siswa

Abstract

The era of globalization has had various impacts on all aspects of human life, one of which has an impact on the process of buying and selling or marketing carried out by business people. In the world of education, currently there are various learning methods that are applied besides face-to-face (offline), private learning, but now education can be taken anywhere by using online learning (in the network). Balistung is one of the non-formal educational institutions in Denpasar, Bali, this company provides educational services from the age of 3 years to junior high school (junior high school). Balistung provides services and learning that are "needed" by customers or customers as parents and students. This implemented strategy can help businesses in the education sector run well and will certainly be the right platform for both parents and students. To find out the assessment or impression of the message received by the customer, an application was formed for a company to support quality performance. This app or the feature in question is Google Reviews. Google Review is one of the features made by Google for all addresses listed on Google maps. This study aims to see the importance of the influence of Google reviews on Balistung's customer satisfaction assessment. The reviews or reviews given can be in the form of stars or comments which can be filled with criticism, suggestions, praise and photos.

Keywords: Education, Balistung, Google review, customers, parents, students



A. PENDAHULUAN

Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah suatu kegiatan pembelajaran dengan melaksanakan Praktik kerja langsung bagi mahasiswa di dunia kerja dan merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seluruh mahasiswa Universitas Pendidikan Nasional (UNDIKNAS).

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan pada perusahaan atau industri bisnis ini memiliki tujuan agar mahasiswa mendapatkan pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman sebelum mereka memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Dengan adanya PKL mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang telah didapat di bangku perkuliahan dengan cara mempraktikkan secara langsung pada pekerjaan yang ada di perusahaan. Kegiatan PKL dilaksanakan dalam periode 12 Juni - 14 Agustus 2023 dengan harapan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan mahasiswa untuk persiapan memasuki dunia kerja. Lokasi PKL dipilih dan didapatkan oleh mahasiswa itu sendiri, Perusahaan Swasta yang bergerak dalam dunia Pendidikan yang memeberikan pelayanan dan Pendidikan mulai dari usia 3 tahun sampai Sekolah Menengah Pertama (SMP).

Era globalisasi memberikan berbagai dampak pada segala aspek kehidupan manusia, hal ini salah satunya berdampak pada proses jual beli atau pemasaran yang dilakukan oleh pebisnis. Perkembangan teknologi membawa perubahan perilaku pelanggan pada era saat ini, dimana semua hal dengan sangat mudah diakses dengan kecanggihan internet baik itu ada di aspek Pendidikan, ekonomi dan sosial. Proses jual beli atau pemasaran pada era saat ini lebih signifikan dapat dijangkau melalui smartphone dan jaringan internet yang

ada. Semua hal yang diinginkan dapat dilakukan dengan ketikan dan transaksi online melalui platform-platform yang tersedia, bahkan dalam hal kecil saja kita bisa lakukan dengan cara daring atau online.

Dalam dunia Pendidikan saat ini terdapat berbagai cara pembelajaran yang diterapkan selain pembelajaran tatap muka (offline), privat, namun saat ini pendidikan dapat ditempuh dimana saja dengan menggunakan pembelajaran secara daring (dalam jaringan). Segala pekerjaan, kegiatan, bahkan hal-hal yang dilakukan komunitas antar dunia dapat diselesaikan dengan hanya melakukan online meeting (pertemuan online). Hal ini terjadi karena pada tahun 2019 dunia mengalami sebuah fenomena alam (COVID-19) yang membuat banyak perubahan drastis bagi kehidupan manusia di seluruh dunia, agar semua dapat berjalan dengan lancar perubahan sikap serta segala aktifitas dilakukan dengan online (dalam jaringan). Maka dari itu, opsi atau pilihan pembelajaran dapat dilakukan secara online. Hal ini sudah lumrah terjadi di era saat ini untuk menunjang aktifitas atau kebutuhan manusia, para siswa atau pelajar mulai membiasakan aktifitas pembelajaran yang dilakukan melalui media internet sehingga ini menjadi gaya baru proses pembelajaran di era globalisasi saat ini.

Lokasi pembelajaran saat ini dapat dijangkau dimana saja. Bukan hanya sekolah formal, penunjang pembelajaran yang lebih maksimal dapat didapatkan melalui Lembaga Pendidikan nonformal atau sekolah nonformal yang dapat diterapkan kepada para pelajar. Lembaga Pendidikan di luar sekolah menjadi pendorong atau akan menjadi sebuah alternatif dalam meningkatkan kualitas pengetahuan yang sudah diterima di sekolah atau Lembaga formal. Pendidikan nonformal memberikan



berbagai fasilitas yang tidak di dapatkan pada sekolah formal pada umumnya, pelayanan yang diberikan juga berbeda dan lebih mengedepankan kebutuhan konsumen.

Balistung adalah salah satu Lembaga Pendidikan non formal yang terdapat di Denpasar Bali, perusahaan ini memberikan layanan Pendidikan dari usia 3 tahun sampai SMP (Sekolah Menengah Pertama). Program-program yang disediakan pada Balistung diperuntukkan untuk anak mulai usia 3 tahun, Adapun program-program belajar yang disediakan yaitu seperti kelas bermain, program baca tulis, program hitung, program bimbel SD (Matematika, Tematik, Bahasa Inggris dan Bahasa Bali), dan Bimbel SMP. Pilihan pembelajaran yang disediakan juga lengkap dengan kebutuhan pada era globalisasi saat ini yaitu pembelajaran melalui sistem offline, online, dan privat. Pelanggan balistung dapat dikatakan menjadi 2 yaitu orang tua dan siswa/siswi.

Orangtua yang memiliki harapan agar anaknya dapat pembelajaran tambahan sehingga dapat memaksimalkan nilai serta hasil belajarnya di sekolah serta siswa/siswi yang ingin belajar dengan suasana yang menyenangkan dan aman. Jadi kepuasan pelanggan yang sebenarnya terletak pada murid atau siswa/siswi yang belajar karena bagaimana sikap atau feedback yang diberikan oleh anak akan terlihat oleh orangtua. Orang tua juga tentunya akan selalu menanyakan bagaimana kesan dan pesan yang dirasakan oleh anak tersebut baik dari segi pelayanan ataupun pembelajaran yang diberikan. Maka dari itu balistung memberikan pelayanan serta pembelajaran yang “dibutuhkan” oleh pelanggan atau customer sebagai orang tua dan murid. Strategi yang diterapkan ini dapat membantu bisnis di bidang

Pendidikan ini berjalan dengan baik dan tentunya akan menjadi wadah yang tepat baik bagi orang tua dan siswa/siswi.

Untuk mengetahui penilaian atau kesan pesan yang diterima oleh customer tersebut maka dibentuklah aplikasi untuk sebuah perusahaan dalam menunjang kinerja kualitas, mengetahui insight dari pengguna internet, menjangkau calon customer dengan mudah di media internet dan banyak lagi. Aplikasi ini atau fitur yang dimaksud adalah Google Review.

Google Review menjadi salah satu fitur yang dibuat oleh Google untuk seluruh alamat yang tercantum dalam peta Google. Biasanya google review muncul pada saat pengguna mencari sebuah tempat atau setelah seseorang mengunjungi suatu tempat. Google review juga bisa dilihat saat pengguna mencari sebuah tempat. Ketika seseorang mencari destinasi yang dituju, ulasan dalam berbentuk bintang dan ulasan kata akan muncul. Disana kita dapat melihat sejauh mana orang-orang yang berkunjung atau merasakan pelayanan dari tempat tersebut puas terhadap apa yang dilayani.

Google review menjadi sebuah tantangan besar bagi sektor bisnis. Hal ini dapat membuat namanya akan mencuat dan dilihat oleh ratusan hingga jutaan pengguna yang hendak mencari tempat tersebut. Belum lagi para pengguna yang tidak sengaja mendapat pemberitahuan adanya sebuah tempat di daerah dimana ia tengah berada. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pentingnya Google review sebagai penilaian kepuasan pengunjung di Balistung. Ulasan atau review yang diberikan yaitu dapat berupa bintang atau komentar yang dapat diisi dengan kritik, saran, pujian dan foto.



Kutipan dan Acuan

Online Customer Reviews (OCRs) adalah salah satu bentuk Word of Mouth Communication pada penjualan online (Filieri, 2014), dimana calon pembeli mendapatkan informasi tentang produk dari konsumen yang telah mendapatkan manfaat dari pelayanan ataupun hasil dari tempat tersebut.

Rating adalah pendapat pelanggan pada skala tertentu. Sebuah skema peringkat populer untuk rating di Google review adalah dengan memberikan bintang. Semakin banyak memberikan bintang maka menunjukkan peringkat penjual yang semakin baik (Lackermair et al, 2013).

Dari hal tersebut konsumen lebih mudah untuk mencari perbandingan dengan produk atau tempat yang sejenis yang disediakan pada tempat lainnya, pada era modernisasi saat ini penggunaan yang pesat pada digital marketing dapat memberikan keuntungan pada konsumen, yaitu konsumen tidak harus mengunjungi penjual yang berbeda secara langsung (Yasmin et al, 2015)

Maka dari itu, dengan dilakukannya google review akan memudahkan calon pelanggan untuk memilih atau membeli produk atau sesuatu yang dibutuhkan dan dapat dengan mudah dilihat dari rating. Rating adalah salah satu cara untuk memberikan umpan balik yang dilakukan oleh konsumen kepada penjual (Dellarocas, 2003). Rating ini adalah tipe yang lain dari opini yang diberikan oleh banyak orang dan menjadi evaluasi rata-rata dari para pembeli-pembeli rating terhadap perbedaan fitur dari produk ataupun service penjual (Filieri, 2014) dan menjadi representasi dari opini konsumen dengan skala yang spesifik (Lackermair et al, 2013).

B. METODE

Pelaksanaannya dapat dilihat dari analisis Insight Google Review akun google Balistung. Hal ini dapat ditinjau dari Akun Google Maps (Google business) Balistung sendiri dengan memilih 'Perfoma' maka akan terlihat hasil dari penggunaan Google maps tersebut seperti Ringkasan Grafik dari Tahun ke tahunnya, Panggilan telepon, Pesan, Reservasi, Rute, dan Klik pada situs web.

Penelitian ini juga menggunakan metode observasi atau pengamatan yang merupakan kemampuan peneliti menggunakan pengamatannya. Peneliti dapat bekerja berdasarkan data, berdasarkan kenyataan dengan melakukan observasi terhadap perusahaan menggunakan akses penggunaan akun google business perusahaan Balistung. Tujuannya adalah untuk mengetahui Pengaruh Google review terhadap kepuasan pelanggan Balistung.

Dengan adanya aktivitas perusahaan di platform Google Maps berikut adalah proses kerja bagaimana Balistung mendapatkan Review untuk kebutuhan Google Review tersebut :

a. Memberikan informasi kepada Orang Tua Siswa

Pada bimbel Balistung anak-anak yang belajar Baca Tulis atau Hitung akan mengalami kenaikan Level yang dimana hal ini menjadi hal yang baik untuk diketahui oleh orangtua karena mereka mengalami peningkatan selama belajar atau les pada bimbel Balistung dengan begitu staff admin akan mengirim foto kenaikan level kepada orang tua dengan memberikan pujian atau selamat atas kenaikan level putra/putri mereka dan kemudian meminta dukungan kepada orang tua untuk memberikan review pada link google maps yang dicantumkan, hal ini tidak bersifat memaksa.



b. Memanfaatkan moment-moment tertentu

Momen yang baik dapat menjadi salah satu peluang kita mendapatkan review atau rate di Google Maps. Hal ini dapat didapatkan dengan cara moment promo yang diadakan. Misalnya Ketika customer memberikan review secara langsung akan mendapatkan potongan harga untuk biaya les dan lain sebagainya.

c. Memberikan informasi kepada Orang Tua yang melanjutkan periode belajar.

Melanjutkan periode les atau belajar di Balistung adalah hal yang sangat baik untuk perusahaan karena hal itu berarti orang tua mulai percaya akan pelayanan Pendidikan yang diberikan dan bisa saja mendapatkan hasil yang baik untuk putra/putri nya. Hal ini juga dapat menjadi kesempatan untuk kita meminta dukungan customer untuk mengisi ulasan pada laman Google Maps balistung.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bedasarkan pemanfaatan Google Review terhadap perusahaan Balistung maka akan menjadi salah satu penunjang eksistensi dalam pesaingn bisnis saat ini. Google Review memiliki sifat yang sangat berpengaruh untuk pelanggan ataupun calon pelanggan dari sebuah pebisnis yang ada pada era globalisasi dan digitalisasi saat ini. Google review memberikan dampak yang baik untuk sisi intenal perusahaan yaitu dapat menjadikan hal tersebut sebagai feedback ataupun evaluasi untuk perusahaan, untuk sisi eksternal penggunaan google review sangat penting bagi pengguna google untuk mengetahui kualitas perusahaan atau tempat yang mereka ingin tuju.

Dengan adanya feedback yang ada pada google review dapat menumbuhkan serta meningkatkan

kepercayaan dan mendapatkan bayangan bagaimana situasi dan kualitas pelayanan dari perusahaan.

Pembahasan

Dengan adanya aktivitas perusahaan di google maps berikut adalah pengaruh penggunaan Google Review terhadap penilaian kepuasan pelanggan Balistung yaitu berupa perbandingan sebelum dan sesudah dilakukanya penggunaan Google Review :

Berikut ini adalah tabel perbandingan sebelum dan sesudah keadaan, aktivitas dan kondisi perusahaan serta gambar kegiatan yang telah dilakukan dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Perbandingan sebelum dan sesudah dilakukannya Google Review.

Sebelum	Sesudah
Tidak update ulasan sejak tahun 2022	Memiliki Review Google Review setelah tidak pernah di upgrade dari Tahun 2022 dan Kembali aktif pada tahun 2023.
Pencarian Google menjadi tidak terdeteksi di laman pencarian google	Pencarian Google menjadi terdeteksi dan berada diposisi teratas pada pencarian google.
Tidak rutin update Google Maps setiap hari	Postingan atau update-an Google Maps tidak teratur dan tidak update.



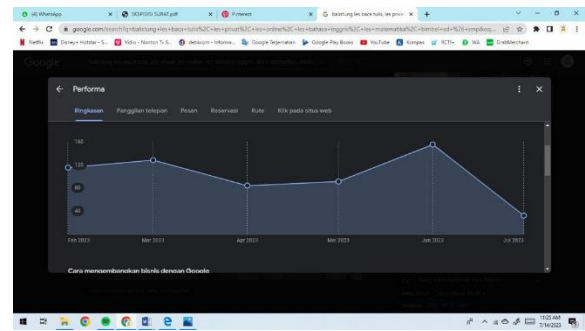
Gambar 1. Kegiatan di Balistung



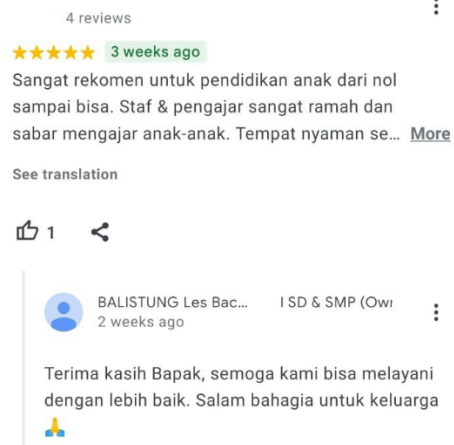
Gambar 2. Kegiatan Extra Activity Kelas Gambar di Balistung



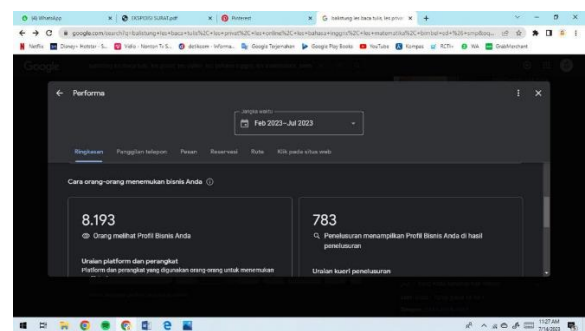
Gambar 3. Proses meminta review (Google Review) kepada customer.



Gambar 4. Hasil penggunaan Google Review yang dapat dilihat dari "Performa" dan mengalami peningkatan.



Gambar 5. Review dari pelanggan Balistung.



Gambar 6. Hasil penggunaan Google Review berupa "ringkasan".



D. KESIMPULAN

Pada sebuah perusahaan baik dalam bidang manapun penting untuk mengikuti arus teknologi dan perkembangan jaman. Dalam era globalisasi saat ini serta era digitalisasi saat ini banyak hal yang berubah dan semua menjadi lebih mudah diakses terutama dalam mencari apa yang kita inginkan, setelah itu akan ada proses seleksi yang dapat dilihat dari testimoni atau review dari tempat tersebut. Google Review adalah salah satu hal yang dapat menunjang proses calon *customer* untuk mempertimbangkan kualitas perusahaan itu sendiri dengan melihat *rate* atau ulasan yang diberikan. Balistung adalah lembaga pendidikan *unformal* yang menyediakan layanan pendidikan untuk anak usia 3 tahun sampai SMP.

Balistung memanfaatkan *google review* sebagai penilaian terhadap kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk dapat mengevaluasi dari sisi internal perusahaan serta dapat memberikan bayangan atau pengalaman bagi pengguna *google review* untuk mengetahui kualitas perusahaan itu sendiri.

E. UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Pendidikan Nasional dan Dosen Pembimbing yang telah mendukung terselenggaranya kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Kepada Founder Balistung beserta seluruh bagian staff kantor Balistung yang telah mendukung dan memberikan ilmu pada penulis dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Farki, I. B. (t.thn.). Pengaruh Online Customer Review dan Rating Terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia. *Jurnal Teknik ITS*, 2016.
- Asri Nugrahani Ardianti, D. W. (2020). Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian melalui Maketplace Shopee. *Tonare-Journal of Sustainable Tourism Reseach*.
- balistung. (t.thn.). *Balistung business site*. Diambil kembali dari <https://balistung.business.site/>
- Balistung. (t.thn.). Diambil kembali dari Les Baca Tulis Bimbel SD & SMP: <https://balistung.com/>
- Fathia Uqimul Haq, H. R. (2020). PENGGUNAAN GOOGLE REVIEW SEBAGAI PENILAIAN KEPUASANPENGUNJUNG DALAM PARIWISATA. *Tornare-*
- Livia Nita Karina Pasi, B. S. (2021). ANALISIS PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEWS DAN. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 1.
- Rahman, A. M. (2022). PENGARUH ONLINE CUSTOMER REVIEW DAN ONLINE CUSTOMER RATING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA (STUDI KASUS PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI KECAMATAN MEDAN JOHOR) .