BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Proses penerapan Google Profil Bisnis pada Kedai Buk Sri dilaksanakan melalui delapan tahapan strategis yang saling berkaitan, yaitu penetapan tujuan, pemetaan target pengguna, perencanaan optimalisasi profil, pengisian dan pembaruan profil, peningkatan visibilitas, pengelolaan ulasan dan interaksi pelanggan, evaluasi kinerja, serta pengembangan berkelanjutan. Inovasi penting dalam proses ini adalah keberhasilan verifikasi akun melalui Google Meet setelah metode standar (unggah video) gagal berkali-kali akibat perubahan fisik bangunan toko yang tidak sesuai dengan data lama di Google Maps.
2. Dampak implementasi GBP terhadap visibilitas dan kepercayaan pelanggan terbukti signifikan. Jumlah tampilan profil (views) meningkat dari 66 menjadi 355 dalam dua bulan, dengan interaksi pengguna mencapai 164 tindakan nyata (permintaan arah lokasi, panggilan telepon, dan pesan WhatsApp). Profil Kedai Buk Sri mulai muncul pada halaman pertama hasil pencarian Google Maps untuk kata kunci lokal seperti “warung kelontong terdekat” dan “sembako terdekat”. Terkumpul 54 ulasan baru dimana termasuk 21 komentar pelanggan, dengan rata-rata rating 4,9 bintang, yang memuat penilaian positif terhadap harga, kebersihan, pelayanan, dan kelengkapan produk. Hal ini mendorong pembelian dari pelanggan baru, termasuk pemesanan dalam jumlah besar untuk acara yang sebelumnya tidak terjangkau oleh promosi konvensional.
3. Hambatan yang dihadapi serta strategi mengatasinya meliputi aspek teknis dan non-teknis. Hambatan teknis berupa kesulitan verifikasi akun karena perubahan fisik bangunan dapat diatasi dengan verifikasi melalui Google Meet serta penangguhan akun akibat unggahan foto daging mentah dan ulasan yang terdeteksi spam juga telah diatasi dengan pengajuan banding ke tim dukungan Google). Hambatan non-teknis meliputi keterbatasan waktu pemilik usaha dan rendahnya literasi digital awal. Strategi yang diterapkan

adalah pelatihan rutin 15 menit per hari yang disesuaikan dengan kapasitas UMKM mikro, serta pendampingan dalam mengelola informasi dasar, foto, dan ulasan. Seluruh hambatan berhasil diatasi melalui koordinasi aktif dengan tim dukungan Google dan pendampingan praktis kepada pemilik usaha.

5.2 Saran

Setelah mempertimbangkan hasil penelitian serta kesimpulan yang telah diuraikan, berikut beberapa saran yang dapat direkomendasikan peneliti. Saran-saran ini ditujukan kepada pemilik usaha Kedai Buk Sri dan juga kepada peneliti lain di masa mendatang.

5.2.1 Saran Bagi Pemilik Usaha

1. Pemilik usaha disarankan untuk terus mengelola Google Profil Bisnis secara konsisten dengan memperbarui informasi produk, mengunggah foto terbaru dan memanfaatkan fitur "Tambahkan Penawaran" secara rutin, terutama saat momen musiman seperti Ramadan dan Idul Fitri, agar profil tetap aktif dan mudah ditemukan dalam pencarian lokal Google. Untuk mengatasi keterbatasan waktu, pemilik usaha sebaiknya menjadwalkan waktu khusus setiap pagi (misalnya 15 menit sebelum toko ramai) untuk mengelola Google Profil Bisnis secara mandiri.
2. Pemilik usaha disarankan selalu merespons setiap ulasan yang masuk dari pelanggan dengan cepat (dalam waktu maksimal 24 jam) dan sopan, serta terus mendorong pelanggan yang puas untuk memberikan ulasan melalui QR code yang telah tersedia di kasir, karena ulasan dan rating yang baik terbukti mampu meningkatkan kepercayaan calon pelanggan baru.
3. Untuk memperluas jangkauan lebih jauh, terutama ke segmen pelanggan di sekitar Kota Tebing Tinggi yang membutuhkan pemesanan sembako dalam jumlah besar, pemilik usaha dapat mempertimbangkan penggunaan fitur iklan berbayar (*Google Ads*) dengan anggaran kecil, pada periode tertentu saja (menjelang Lebaran atau musim pernikahan).

5.2.2 Saran Bagi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tebing Tinggi

Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tebing Tinggi disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan literasi digital berkala bagi pelaku UMKM mikro, khususnya tentang pemanfaatan Google Profil Bisnis sebagai media promosi gratis. Pelatihan perlu mencakup tata cara verifikasi akun (termasuk mengatasi kendala perubahan fisik bangunan), kebijakan konten Google (agar terhindar dari penangguhan), serta optimalisasi fitur Insight untuk evaluasi mandiri

5.2.3 Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya dapat menguji efektivitas iklan berbayar (Google Ads) dibandingkan dengan strategi organik seperti yang dilakukan dalam penelitian ini, terutama dalam hal kecepatan peningkatan jangkauan dan interaksi pelanggan. Penelitian dengan desain eksperimen (A/B testing) akan sangat berguna.
2. Penelitian selanjutnya disarankan memilih objek UMKM yang memiliki karakteristik unik atau ikonik di suatu wilayah serta menawarkan produk atau layanan yang berpotensi dicari melalui Google Search dan Google Maps. Selain itu, objek penelitian sebaiknya memiliki tingkat persaingan yang relatif rendah dalam radius wilayah terdekat, sehingga efektivitas implementasi Google Profil Bisnis dalam meningkatkan visibilitas dan jangkauan pasar dapat dianalisis secara lebih optimal.
3. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji efektivitas kolaborasi Google Profil Bisnis dengan platform penjualan online, seperti GoMart, GrabMart, atau marketplace lainnya, terhadap peningkatan penjualan, jumlah transaksi, dan pertumbuhan omzet UMKM menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods.