

# Analisis Peningkatan Pemasaran Online Pariwisata Berkelanjutan Menggunakan Google My Business (GMB) Studi Kasus UMKM di Kelurahan Kampung Baru Kota Medan

Ihsan Iskandar<sup>1\*</sup>, Lia Nazliana Nasution<sup>2</sup>, Diwayana Putri Nasution<sup>3</sup>, Rizkil Khoir<sup>4</sup>

<sup>1\*</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan, Indonesia

<sup>234</sup>Pasca Sarjana, Magister EKonomi, Universitas Pembangunan Pancabudi, Medan, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>ihsaniskandains@gmail.com

## Abstrak

Peningkatan penggunaan internet dan perubahan perilaku konsumen telah mendorong perusahaan, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), untuk meningkatkan kehadiran mereka secara digital. Google My Business (GMB) adalah salah satu alat yang dapat digunakan oleh UMKM untuk mengoptimalkan pemasaran digital mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak visibilitas bisnis UMKM secara online dengan memanfaatkan aplikasi GMB melalui Pengabdian yang dilakukan dengan cara pendampingan atau secara langsung mendatangi 15 UMKM yang berada di kelurahan Kampung Baru, Kota Medan untuk menggunakan dan mengaktifkan GMB mereka. Penelitian ini juga akan mengukur dampak keberhasilan GMB dengan mengetahui Visibilitas atau penayangan yang mereka dapat melalui aplikasi GMB. Hasil penelitian ini menemukan bahwa aplikasi GMB dapat membantu secara signifikan pemasaran online mereka dengan yang terbanyak mendapat 137 penayangan dan terkecil adalah 5 penayangan dalam jangka waktu 7 hari. Dalam profitabilitas yang lain didapatkan juga, customer dapat dengan mudah menemukan usaha mereka secara online.

**Kata Kunci:** *Google My Business, Pemasaran Digital, UMKM*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami kemajuan pesat dan telah menjadi suatu kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Hal ini juga berlaku dalam dunia usaha, terutama dalam konteks pengembangan bisnis mikro, kecil, dan menengah. Dalam menghadapi tren perkembangan teknologi ini, penggunaan internet dan teknologi digital telah menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan usaha dan menggerakkan perekonomian masyarakat (Awangga, Sumarna, Hilman, Kariem, & Ardi, 2020). Pemanfaatan teknologi ini juga telah diakui oleh Menteri Komunikasi dan Informatika, yang mengungkapkan bahwa teknologi informatika dan telekomunikasi memiliki dampak signifikan, tidak hanya pada kehidupan sehari-hari masyarakat, tetapi juga pada pertumbuhan ekonomi negara. Terbukti bahwa teknologi digital memiliki potensi untuk mengatasi berbagai masalah dan tantangan sosial ekonomi (kominfo.go.id, 2020)

Namun, Setelah terjadi pandemi Covid-19 dan perubahan pembelian ke UMKM yang lebih mengandalkan ke internet, perkembangan teknologi informasi juga beriringan dengan tantangan baru, terutama di masa pandemi Covid-19. Data dari pemerintahan kota medan, 38.343 UMKM di Kota Medan (portal.pemkomedan.go.id, 2023). Seluruh bidang UMKM, diantaranya makanan dan minuman, menjadi salah satu yang paling terkena dampaknya.

Untuk mengatasi tantangan ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci penting dalam memulihkan dan meningkatkan perekonomian UMKM. Salah satu strategi yang dapat diambil adalah dengan memanfaatkan media digital dalam pemasaran dan promosi. Melalui media online seperti website, platform marketplace, Google Bisnisku, Instagram, Facebook, dan juga TikTok yang sedang tren saat ini, UMKM di Kelurahan Kampung Baru dapat memperluas jangkauan pasar secara efektif. Salah satu aplikasi/platform yang sangat bermanfaat adalah Google My Business (GMB), yang disediakan oleh Google untuk memudahkan UMKM dalam menampilkan informasi bisnis secara akurat. Dengan adanya GMB, UMKM dapat lebih mudah ditemukan oleh calon pelanggan di Google Maps. Ini juga memberikan peluang bagi UMKM untuk mendapatkan ulasan positif dari pelanggan serta menarik pelanggan baru, yang pada akhirnya akan meningkatkan kunjungan dan penjualan (domainesia.com, 2019).

Dengan berfokus pada Kelurahan Kampung baru, Kecamatan Medan Maimun, Provinsi Sumatera Utara, pengabdian ini berjudul "Pengaplikasian dan pendampingan Digital Marketing menggunakan Aplikasi GMB terhadap UMKM di Kelurahan Kampung Baru,, Kota Medan " Melalui pengabdian ini, diharapkan UMKM di Kelurahan Kampung Baru dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam memanfaatkan Google Bisnisku untuk promosi, pemasaran, dan penghasilan usaha mereka. Dengan begitu, UMKM di Kelurahan Kampung Baru, Kota Medan akan mampu beradaptasi dan berkembang dalam era digital yang semakin berkembang ini.

Pada zaman yang semakin maju, teknologi informasi berkembang sangat cepat. Banyak media sosial yang memberikan fasilitas banyak orang dalam mengelola usaha dan mempromosikannya secara virtual. Salah satu

fasilitas tersebut adalah GMB. Banyak pengusaha yang berbondong-bondong memanfaatkan media sosial. GMB adalah tools gratis dan mudah digunakan dari Google yang memudahkan pebisnis dan organisasi untuk mengelola informasi mereka di Google, termasuk Google maps. Banyak manfaat yang bisa diambil dari pembuatan GMB, diantaranya adalah :

1. Memudahkan konsumen mendapat informasi bisnis Kamu Dengan menggunakan GMB, Kamu membantu konsumen untuk lebih mudah menemukan bisnis. Dilansir dari forbes.com, sebanyak 82% pengguna smartphone melakukan riset online sebelum melakukan pembelian. Karena itu, pengusaha harus memberikan informasi yang jelas dan mampu menarik konsumen untuk melakukan aktivitas pembelian. Tak hanya itu, dengan mendaftarkan bisnis di GMB, maka bisnis yang dijalankan akan secara otomatis muncul di Google Maps, tentu akan semakin memudahkan konsumen menemukan store pengusaha.
2. Terdapat fitur analisis pelanggan Pengusaha dapat melakukan analisis pelanggan dengan menggunakan fitur Analytics. Analisis yang diberikan GMB akan membantu pengusaha untuk melihat performa bisnisnya dibandingkan bisnis yang lain, jumlah pelanggan yang melakukan pencarian dan menemukan bisnis, serta interaksi pelanggan dengan bisnis pengusaha. Fitur ini juga akan memberi informasi mengenai bagaimana konsumen menemukan bisnis pengusaha, sehingga pengusaha bisa memberikan kata kunci pencarian yang lebih sesuai agar bisnisnya lebih mudah ditemukan.
3. Berkomunikasi dengan konsumen GMB dapat menampilkan review konsumen yang pernah menggunakan produk atau jasa bisnis pengusaha. Mereka dapat membaca dan memberi respon untuk review yang diberikan konsumen. Selain itu pengusaha dan konsumen juga dapat mengunggah foto mengenai aktivitas atau foto perusahaan di GMB.

Sebanyak 45% konsumen akan melihat review sebelum melakukan pembelian. Selain manfaat besar yang dimiliki Google My Business, pengusaha dapat mengetahui fungsinya (domainesia.com, 2019), yaitu:

1. Sebagai sumber informasi bisnis Keuntungan membuat GMB salah satunya bisa menjadi sumber informasi terkait bisnis, mulai dari jam buka, situs website bisnis, nomor telepon, dan lokasi bisnis/usaha.
2. Memudahkan interaksi dengan pelanggan Fungsi GMB bisa sebagai alat interaksi pemilik usaha dengan para pelanggan. Dengan GMB, pelanggan bisa menuliskan ulasan tentang kepuasaannya terhadap layanan/produk bisnis.
3. Alat promosi produk bisnis kepada pelanggan Karena memang diperuntukkan untuk bisnis atau usaha, GMB sangat memudahkan proses pemasaran dan promosi produk usaha pengusaha. Apalagi, jika pengusaha memasukkan foto-foto berkaitan dengan bisnis yang dijalankan. Dengan begitu, pengusaha dapat selangkah membangun citra bisnis yang baik di mata pelanggan.

## 2. TINJAUAN TEORITIS

### a. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengembangan UMKM

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi pendorong utama dalam memajukan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di era digital saat ini. Teknologi informasi tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi juga menjadi suatu kebutuhan strategis bagi UMKM dalam menghadapi persaingan global dan mengatasi tantangan eksternal, seperti pandemi Covid-19. Dalam menghadapi dinamika pasar yang terus berubah, UMKM harus mampu mengadaptasi dan memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal untuk meningkatkan daya saing dan bertahan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif (Awangga et al., 2020).

### b. Google My Business (GMB) sebagai Alat Pemasaran Digital

Google My Business (GMB) telah menjadi salah satu alat pemasaran digital yang efektif bagi UMKM untuk meningkatkan visibilitas dan mengoptimalkan kehadiran mereka secara online. GMB memberikan platform bagi UMKM untuk menampilkan informasi bisnis secara akurat dan lengkap di Google, termasuk Google Maps. Dengan mendaftarkan bisnis mereka di GMB, UMKM dapat dengan mudah ditemukan oleh calon pelanggan yang melakukan pencarian online, sehingga memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan peluang penjualan (domainesia.com, 2019).

### c. Manfaat Penggunaan Google My Business (GMB)

Penggunaan GMB tidak hanya memberikan manfaat dalam meningkatkan visibilitas bisnis secara online, tetapi juga memberikan kemudahan dalam interaksi antara pelaku UMKM dengan pelanggan. Melalui fitur GMB, pelanggan dapat membaca dan memberikan ulasan mengenai pengalaman mereka dengan bisnis, sehingga membangun kepercayaan dan citra positif terhadap merek. Selain itu, fitur analisis pelanggan yang disediakan oleh GMB memungkinkan UMKM untuk memahami perilaku konsumen dan menyesuaikan strategi pemasaran mereka secara lebih efektif (support.google.com, 2023).

Dengan memahami dan menerapkan konsep digital marketing melalui GMB, UMKM dapat mengoptimalkan promosi produk mereka, mencapai target pasar yang lebih luas, dan meningkatkan keberhasilan bisnis mereka dalam jangka

panjang. Oleh karena itu, penggunaan GMB dapat dianggap sebagai salah satu strategi penting dalam mengembangkan bisnis UMKM di era digital ini.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### a. Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini terdiri dari 15 UMKM yang berasal dari berbagai bidang usaha, termasuk kuliner, jasa, properti, konten pulsa, dan alat kesehatan. Pemilihan sampel dilakukan secara purposive sampling untuk memastikan representasi yang beragam dari UMKM di Kelurahan Kampung Baru.

#### b. Instrumen Penelitian

Instrumen utama penelitian ini adalah panduan pendampingan dan pengajaran penggunaan aplikasi GMB. Panduan ini mencakup langkah-langkah praktis dalam mendaftar dan mengaktifkan profil GMB, serta strategi penggunaan fitur-fitur GMB yang relevan dengan pemasaran dan promosi bisnis.

#### c. Prosedur Pengumpulan Data

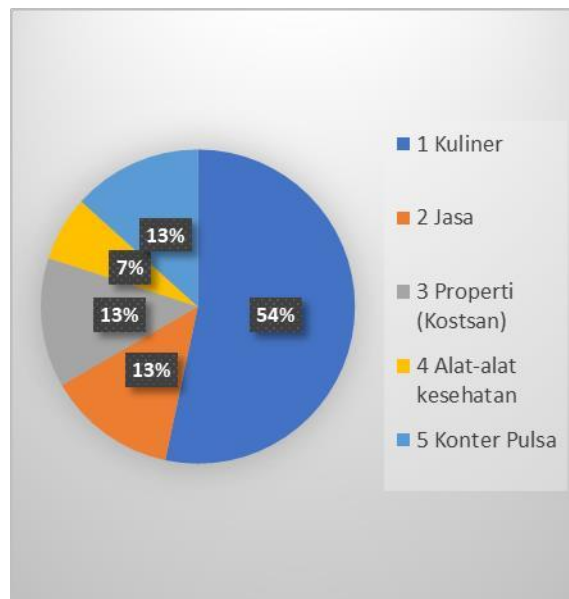
Data dikumpulkan melalui dua tahap utama. Pertama, melalui pendampingan langsung terhadap para mitra UMKM dalam mendaftar dan mengaktifkan profil GMB mereka. Kedua, melalui pengumpulan data tentang jumlah penayangan profil GMB setiap UMKM dalam jangka waktu tertentu, menggunakan fitur analitik yang disediakan oleh GMB.

#### d. Analisis Data

Data penayangan profil GMB dari masing-masing UMKM dianalisis secara deskriptif untuk mengevaluasi dampak penggunaan GMB dalam meningkatkan visibilitas bisnis online. Analisis dilakukan dengan membandingkan jumlah penayangan antara UMKM yang berpartisipasi dalam pengabdian ini.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, terdapat 15 sampel penelitian yang dijadikan sebagai sampel yang berlokasi di Kelurahan Kampung Baru Kota Medan yang terdiri dari berbagai bidang bisnis:



Gambar 2. Gambar Bidang Usaha Mitra UMKM

Dilihat pada Gambar di atas, Mitra UMKM yang menjadi Objek dalam Pengabdian ini dengan total 15 UMKM di dominasi oleh UMKM pada bidang kuliner yaitu 8 UMKM (54%), Bidang Jasa 2 UMKM (13%), Bidang Properti 2 UMKM (13%), Bidang Konten Pulsa 2 (13%), Bidang Alat Kesehatan 1 (7%). Lebih detail lagi, berikut adalah list Mitra UMKM dengan Nama, Alamat, dan Link Google Map dari GMB yang sudah dihasilkan. bagian ini berisi analisa, hasil serta pembahasan dari topik penelitian, yang bisa di buat terlebih dahulu metodologi penelitian. Bagian ini juga merepresentasikan penjelasan yang berupa penjelasan, gambar, tabel dan lainnya.

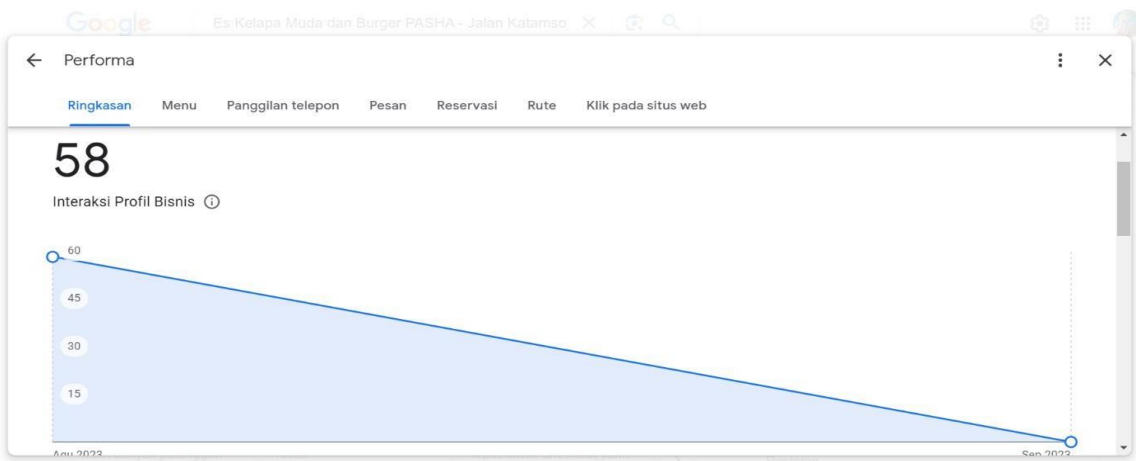
Pada saat penelitian berlangsung, Mitra UMKM terlihat sangat senang dan antusias, hal ini dikarenakan Mitra UMKM merasa dipermudah dan dibantu terlebih tanpa mengeluarkan uang sepeserpun, terlebih Mitra

UMKM langsung terdaftar di Google Map berkat dari Aplikasi GMB. Maka salah satu manfaatnya sudah dapat dirasakan dan langsung dapat dibuktikan.

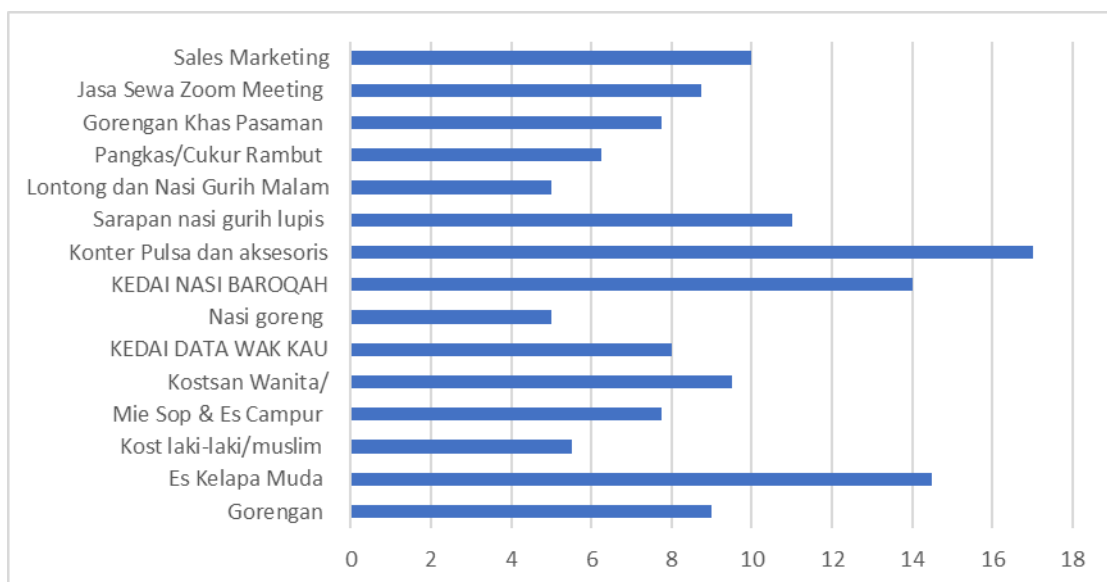
## 2. Evaluasi GMB

Salah satu fitur pada GMB adalah kita dapat mengetahui seberapa banyak penayangan yang didapatkan oleh GMB milik UMKM yang sudah mendaftar, dari hal ini pula, dapat menjadi indikator keberhasilan dan kemanfaatan dari pengabdian ini terhadap usaha UMKM, berikut adalah contoh yang terlihat pada salah satu GMB UMKM Es Kelapa Muda dan Burger Pasha dengan jenjang Waktu 7 hari.

Dapat dilihat pada gambar di atas bahwa terjadi estimasi 58 penayangan yang berarti kunjungan yang terjadi ke halaman GMB UMKM pencarian di internet adalah sebanyak 58, karena estimasi penayangan berdasarkan dari kunjungan halaman GMB (support.google.com, 2023), selanjutnya kami akan memberikan data tabel jumlah penayangan yang didapat dalam jenjang waktu 7 hari berdasarkan masing-masing dari 15 UMKM yang menjadi target pengabdian ini.



**Gambar 3.** Tampilan Estimasi Penayangan di GMB



**Gambar 3.** Evaluasi Estimasi Hasil Penayangan GMB dalam jenjang waktu 7 hari

Dapat dilihat pada tabel penayangan GMB yang didapat dari 15 Mitra UMKM penayangan pada jenjang waktu 7 hari memiliki total penayangan 139, dengan penayangan terbesar adalah 15 dan terkecil adalah 5 penayangan. Hal ini tentu sangat membantu bagi UMKM karena para Pelaku UMKM tidak perlu mengupdate secara rutin atau bahkan update sama sekali dan akan tetap tersedia secara lifetime atau sampai Google merubah kebijakannya. Dan karena ini keberlanjutan, maka secara kontinuitas para UMKM akan terus mendapat penayangan setiap hari karena memanfaatkan Digital Marketing melalui GMB untuk mendatangkan konsumen ke usahanya lebih banyak lagi.

## 5. KESIMPULAN

Analisis Peningkatan Pemasaran Online Pariwisata Berkelanjutan Menggunakan Google My Business (GMB), Studi Kasus UMKM di Kelurahan Kampung Baru, Kota Medan membawa pengaruh yang signifikan, terutama terhadap sektor pariwisata. Melalui kegiatan pendampingan langsung terhadap 15 UMKM di Kelurahan Kampung Baru, Kota Medan, kami berhasil membantu UMKM untuk mendaftar dan mengaktifkan profil GMB mereka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan GMB secara efisien membantu UMKM dalam meningkatkan eksposur online mereka.

Dengan adanya GMB, UMKM sekarang lebih mudah ditemukan oleh wisatawan potensial melalui Google Maps dan mesin pencari Google. Dampaknya bukan hanya terbatas pada peningkatan jumlah pelanggan atau penjualan, tetapi juga berpotensi dalam meningkatkan industri pariwisata lokal. Informasi yang lebih mudah diakses oleh para pelancong melalui GMB dapat membuat Kelurahan Kampung Baru menjadi tujuan yang lebih menarik dan terjangkau bagi para wisatawan.

Dalam konteks pariwisata, penggunaan GMB oleh UMKM di Kelurahan Kampung Baru, Kota Medan, memiliki potensi besar dalam mempromosikan kekayaan budaya, kuliner, dan kerajinan lokal. Dengan demikian, selain meningkatkan pendapatan UMKM, pemanfaatan GMB juga dapat memberikan kontribusi positif dalam memajukan sektor pariwisata lokal. Ini juga membuka peluang bagi kelurahan tersebut untuk berkembang sebagai destinasi pariwisata yang menarik bagi wisatawan regional dan internasional.

Dengan terus meningkatkan penggunaan GMB dan mendukung perkembangan pariwisata lokal, diharapkan Kelurahan Kampung Baru, Kota Medan, dapat tumbuh menjadi tujuan wisata yang lebih populer dan kompetitif dalam skala regional maupun nasional.

## REFERENCES

### DAFTAR PUSTAKA

- Awangga, R. M., Sumarna, D., Hilman, T., Kariem, M., & Ardi, M. (2020). Pelatihan Google Bisnisku Dalam Rangka Pemetaan Digital Ukm di Desa Wangunharja. *Merpati: Media Publikasi Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Pos Indonesia*, 1(2), 47-49.
- kominfo.go.id. (2020, 10). [https://www.kominfo.go.id/content/detail/29885/masuki-era-revolusi-industri-40-indonesia-perlu-manfaatkan-teknologi-digital/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/29885/masuki-era-revolusi-industri-40-indonesia-perlu-manfaatkan-teknologi-digital/0/berita_satker). (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI) Retrieved 2023, from <https://www.kominfo.go.id/>.
- portal.pemkomedan.go.id. (2023, Juni 16). [https://portal.pemkomedan.go.id/berita/202-umkm-tembus-ekspor-2023-nyusul-10-umkm-lagi\\_\\_read3250.html](https://portal.pemkomedan.go.id/berita/202-umkm-tembus-ekspor-2023-nyusul-10-umkm-lagi__read3250.html). Retrieved 2023
- domainesia.com. (2019). <https://www.domainesia.com/berita/website-gratis-google-bisnisku/>. (R. Patria, Editor) Retrieved 2023
- support.google.com. (2023). <https://support.google.com/business/answer/9918094?hl=id>. Retrieved 2023