

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Data

Wawancara

Strength (Kekuatan)	Weakness (Kelemahan)
<p>1. Bagaimana Anda melihat konsumen mengidentifikasi merek Google My Business dengan layanan atau fitur khusus yang ditawarkan?</p> <p>Konsumen mengidentifikasi merek Google My Business dengan layanan atau fitur khusus yang ditawarkan melalui kemampuan platform ini untuk menampilkan informasi bisnis secara jelas dan terperinci. Melalui hasil pencarian Google dan Google Maps, konsumen dapat melihat lokasi bisnis, jam operasional, ulasan pelanggan, serta fitur-fitur khusus seperti penawaran spesial, pengalaman pengguna sebelumnya, dan informasi kontak yang relevan. Selain itu, kolaborasi dengan platform pemesanan online atau aplikasi lain juga dapat membantu konsumen mengidentifikasi fitur-fitur khusus yang ditawarkan oleh bisnis yang terdaftar di Google My Business.</p>	<p>1. Apakah Anda merasa perubahan algoritma Google My Business membuat informasi tentang kursus ini lebih akurat atau relevan bagi Anda sebagai calon siswa?</p> <p>Menurut saya, perubahan algoritma Google My Business dapat membuat informasi tentang kursus menjadi lebih relevan bagi saya sebagai calon siswa. Algoritma yang diperbarui mungkin dapat meningkatkan akurasi dalam menampilkan kursus yang sesuai dengan minat dan kebutuhan saya. Hal ini dapat membantu saya menemukan kursus yang lebih cocok dan berkualitas, serta memudahkan proses pengambilan keputusan dalam memilih kursus yang ingin saya ambil.</p>
<p>2. Bagaimana Google My Business dapat meningkatkan visibilitas</p>	<p>2. Apakah ada fitur tertentu di Google My Business yang Anda rasa kurang</p>

<p>kursus komputer dan bahasa Inggris di hasil pencarian lokal?</p> <p>Google My Business dapat meningkatkan visibilitas kursus komputer dan bahasa Inggris di hasil pencarian lokal melalui berbagai fitur dan strategi. Pertama, dengan mengoptimalkan profil Google My Business dengan informasi lengkap tentang kursus, seperti lokasi, jam buka, deskripsi kursus, dan kontak, bisnis dapat lebih mudah ditemukan oleh calon siswa yang mencari kursus komputer dan bahasa Inggris di area lokal.</p> <p>Kedua, fitur ulasan pada Google My Business memungkinkan pelanggan sebelumnya untuk memberikan testimoni positif tentang kursus, yang dapat meningkatkan kepercayaan calon siswa dan mendorong mereka untuk mendaftar.</p> <p>Selain itu, menggunakan fitur posting Google My Business untuk mempromosikan acara, diskon, atau penawaran khusus juga dapat meningkatkan visibilitas kursus.</p> <p>Dengan memanfaatkan berbagai fitur dan strategi ini, kursus komputer dan bahasa Inggris dapat lebih mudah ditemukan oleh calon siswa di hasil</p>	<p>membantu atau kurang informatif dalam mencari informasi tentang kursus ini?</p> <p>Saya merasa fitur yang kurang membantu dalam mencari informasi tentang kursus ini adalah kurangnya detail tentang konten kursus. Seringkali, deskripsi yang diberikan tidak cukup jelas untuk memahami apa yang akan dipelajari dalam kursus tersebut. Selain itu, informasi tentang biaya kursus dan jadwalnya juga seringkali kurang informatif. Sebagai calon peserta kursus, saya ingin mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan jelas sebelum memutuskan untuk mendaftar.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>pencarian lokal, meningkatkan jumlah pendaftar dan visibilitas bisnis secara keseluruhan.</p>	
<p>3. Apakah Anda pernah menemukan kursus komputer dan bahasa Inggris melalui hasil pencarian lokal di Google? Jika ya, bagaimana pengalaman Anda?</p> <p>Ya, saya pernah menemukan kursus komputer dan bahasa Inggris melalui hasil pencarian lokal di Google. Pengalaman saya sangat positif karena saya menemukan banyak pilihan yang sesuai dengan kebutuhan saya. Saya dapat dengan mudah melihat informasi tentang kursus-kursus tersebut, termasuk lokasi, jam operasional, dan ulasan dari orang lain yang sudah mengikuti kursus tersebut. Hal ini sangat membantu saya dalam memilih kursus yang tepat untuk meningkatkan keterampilan saya.</p>	<p>3. Apakah Anda pernah mencari informasi atau pertanyaan yang dijawab oleh kursus ini di bagian ulasan Google My Business? Bagaimana pengalaman Anda?</p> <p>Ya, saya pernah : saya pernah mencari informasi atau pertanyaan yang dijawab oleh kursus di bagian ulasan Google My Business. Pengalaman yang positif karena saya menemukan jawaban yang saya cari merasa bahwa informasi yang diberikan oleh kursus bermanfaat.</p>
<p>4. Apa yang membuat Anda tertarik untuk memilih kursus ini setelah melihat informasi atau ulasan di Google My Business?</p> <p>Saya tertarik untuk memilih kursus ini setelah melihat informasi dan ulasan di Google My Business karena ulasan dari pelanggan sebelumnya sangat positif.</p>	

<p>Mereka menyoroti kualitas pengajaran, materi yang diberikan, dan dukungan dari instruktur. Selain itu, informasi yang ditampilkan di Google My Business juga memberikan gambaran yang jelas tentang program kursus, jadwal, dan biaya, sehingga saya merasa yakin bahwa kursus ini akan memberikan nilai tambah bagi saya.</p>	
<p>5. Apakah Anda memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan Google My Business untuk kursus komputer dan bahasa Inggris ini?</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Penawaran Spesial: "Menyediakan penawaran spesial untuk pengguna yang menemukan kursus kami melalui Google My Business dapat menjadi cara yang bagus untuk meningkatkan minat dan partisipasi."➤ Informasi yang Jelas dan Lengkap: "Pastikan informasi yang tersedia di Google My Business lengkap dan jelas, termasuk jadwal kursus, biaya, dan kontak yang dapat dihubungi."➤ Ulasan Pelanggan yang Positif: "Menggalakkan para pelanggan untuk meninggalkan ulasan positif di Google My Business dapat membantu membangun kepercayaan	

<p>dan minat dari calon pelanggan lainnya."</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Foto dan Video Berkualitas: "Mengunggah foto dan video yang berkualitas tentang kursus dan aktivitas di Google My Business dapat memberikan gambaran yang lebih baik kepada calon pelanggan tentang pengalaman belajar di kursus kami."➤ Respon yang Cepat: "Menanggapi pertanyaan dan ulasan pelanggan dengan cepat dan ramah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra kursus kami di mata pengguna lainnya."➤ Kolaborasi dengan Platform Lain: "Mengintegrasikan Google My Business dengan platform pemesanan atau aplikasi pembelajaran online lainnya dapat memudahkan pengguna untuk mendaftar dan mengikuti kursus kami."➤ Pembaruan Berkala: "Memperbarui informasi tentang kursus, program, atau acara khusus secara berkala di Google My Business dapat menjaga minat dan keterlibatan pengguna."	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Opportunity (Peluang)	Threats (Ancaman)
<p>1. Bagaimana Google My Business membantu Anda mengetahui tentang kursus ini? Apakah informasi yang ditampilkan di profil Google My Business mempengaruhi keputusan Anda untuk mengikuti kursus?</p> <p>Saya menemukan kursus ini melalui Google My Business karena saya mencari kursus online di bidang komputer dan bahasa inggris, dan informasi tentang kursus ini muncul dalam hasil pencarian saya.</p>	<p>1. Apakah Anda menyadari adanya banyak bisnis serupa yang menawarkan kursus komputer dan bahasa Inggris di area Anda melalui Google My Business?</p> <p>Saya mengetahui beberapa, tapi tidak banyak: Saya menyadari beberapa bisnis serupa yang menawarkan kursus komputer dan bahasa inggris di area saya, tetapi tidak menyadari jumlahnya yang banyak.</p>
<p>2. Bagaimana Anda pertama kali mengetahui tentang kursus komputer dan bahasa Inggris ini melalui Google My Business? Apakah Anda melihat iklan atau informasi langsung di hasil pencarian?</p> <p>Saya pertama kali mengetahui tentang kursus komputer dan bahasa inggris ini melalui Google My Business ketika saya mencari tempat kursus terdekat di area saya. Saya melihat informasi langsung di hasil pencarian Google, yang menampilkan beberapa kursus komputer dan bahasa inggris di sekitar saya. Saya kemudian melihat ulasan dan informasi detail lainnya di halaman</p>	<p>2. Bagaimana kursus ini dapat meningkatkan kepercayaan Anda terhadap keamanan dan privasi informasi pribadi Anda saat menggunakan layanan mereka melalui Google My Business?</p> <p>Kursus ini memberikan pemahaman mendalam tentang langkah-langkah keamanan yang diperlukan saat menggunakan layanan melalui Google My Business. Diajarkan untuk menggunakan fitur-fitur keamanan yang disediakan oleh Google My Business, seperti verifikasi dua langkah, pengaturan privasi, dan kontrol terhadap data pribadi yang</p>

<p>Google My Business mereka sebelum memutuskan untuk mendaftar.</p>	<p>dibagikan. Selain itu, kursus ini juga menekankan pentingnya mengikuti praktik keamanan umum, seperti menggunakan kata sandi yang kuat dan menghindari berbagi informasi pribadi secara tidak aman. Dengan mengikuti kursus ini, kami merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan Google My Business dengan aman dan menjaga privasi informasi pribadi kami.</p>
<p>3. Seberapa penting ulasan pelanggan dalam pengambilan keputusan Anda untuk mengikuti kursus ini? Apakah ulasan tersebut memengaruhi kepercayaan Anda terhadap kursus ini?</p> <p>Dalam pengambilan keputusan untuk mengikuti kursus ini, ulasan pelanggan sangat penting bagi saya. Ulasan tersebut sangat memengaruhi kepercayaan saya terhadap kursus ini karena ulasan dari orang-orang yang telah mengikuti kursus sebelumnya dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kualitas dan manfaat kursus tersebut. Jika banyak ulasan yang positif, saya akan lebih cenderung untuk mengikuti kursus ini karena saya</p>	

percaya bahwa kursus tersebut dapat memberikan nilai tambah bagi saya.	
------------------------------------------------------------------------	--

Kuisisioner

DAFTAR PERNYATAAN

KEKUATAN

No	Indikator KEKUATAN	Penilaian Kondisi Saat Ini					
		1	2	3	4	5	6
1.	<i>Brand Association</i>						
2.	<i>Visibility</i>						
3.	<i>Local SEO</i>						
4.	Interaksi Pelanggan						
5.	Wawasan dan Analitik						

KELEMAHAN

No	Indikator KELEMAHAN	Penilaian Kondisi Saat Ini					
		1	2	3	4	5	6
1.	Ketergantungan pada perubahan algoritma Google						
2.	Keterbatasan Fitur						

3.	Kesulitan Mengelola Ulasan						
----	----------------------------	--	--	--	--	--	--

PELUANG

No	Indikator PELUANG	Penilaian Kondisi Saat Ini					
		1	2	3	4	5	6
1.	Peningkatan Visibilitas						
2.	Permintaan Marketing						
3.	Menampilkan Ulasan Pelanggan						

ANCAMAN

No	Indikator ANCAMAN	Penilaian Kondisi Saat Ini					
		1	2	3	4	5	6
1.	Banyaknya Yang Memiliki Bisnis Serupa						
2.	Masalah Keamanan dan Privasi						

Analisis SWOT pada *Google My Business* dilakukan melalui beberapa tahap untuk mencari dan membandingkan faktor eksternal dan faktor internal. Hasil uji IFAS dan EFAS digunakan untuk mengevaluasi suatu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang sedang di hadapi. Berikut faktor internal dan faktor eksternal dari *Google My Business* :

1. Faktor Internal (IFAS)

a. Kekuatan (*Strengths*)

1. *Brand Association*

Google My Business ini mempunyai nama, logo, jasa, atau konten pemasaran pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl sebagai informasi dan persepsi ingatan seseorang sebagai *Brand Association*.

2. *Visibility*

Google My Business pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl mempunyai situs web bisnis dengan menggunakan kata kunci yang relevan, konten berkualitas, struktural URL yang ramah SEO dan kecepatan situs yang baik untuk meningkatkan visibilitas Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl.

3. *Local SEO*

Google My Business pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl sudah mempunyai mesin pencari lokal yang sangat kuat hingga meraih peringkat lebih tinggi dalam hasil pencarian lokal.

4. Interaksi Pelanggan

Google My Business pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl ini sudah memiliki fitur berinteraksi dengan pelanggan juga dalam merespons ulasan, menjawab pertanyaan, dan memberikan pembaruan . Melalui interaksi dengan pelanggan dapat membangun kesadaran merk yang lebih besar.

5. Wawasan dan Analitik

Google My Business yang sudah *terverified* dapat dengan aktif menerima atau melihat berapa kali Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl muncul dalam hasil penelusuran Google dan di *Google Maps*. Selain itu, dapat melihat tindak lanjut apa yang diambil pelanggan setelah menemukan bisnis , seperti mengunjungi situs web, meminta petunjuk arah atau melakukan panggilan telepon.

b. Kelemahan (*weakness*)

1. Ketergantungan pada perubahan algoritma Google

Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl tidak bisa hanya bergantung pada *Google My Business* tersebut karena perubahan algoritma Google dapat secara langsung mempengaruhi cara *Google My Business* menampilkan bisnis di hasil pencarian lokal sehingga harus beradaptasi dengan perubahan tersebut.

2. Keterbatasan Fitur

Google My Business yang sudah di aplikasikan pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl memiliki keterbatasan dalam fitur – fitur tertentu yang diinginkan oleh pengguna, seperti integrasi dengan platform sistem manajemen pelanggan (CRM)

3. Kesulitan mengelola ulasan

Google My Business pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl memiliki cukup banyak ulasan yang membuat antarmuka pengguna untuk mengelola ulasan mungkin kurang intuitif bagi para pengguna.

2. Faktor Eksternal

a. Peluang (*opportunity*)

1. Peningkatan visibilitas

Dengan mengoptimalkan profile *Google My Business* dapat meningkatkan visibilitas Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl dengan membuat *website* yang relevan, menampilkan layanan yang terbaru serta memperbarui pembaruan terbaru.

2. Permintaan marketing meningkat

Dengan *Google My Business* yang aktif dan memiliki website dan informasi yang terpercaya akan lebih mudah dapat menawarkan harga khusus secara lokal atau ingin menjangkau pelanggan wilayah tertentu.

3. Menampilkan ulasan pelanggan

Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl sudah memiliki 100 ulasan pelanggan positif yang dapat membantu kepercayaan dan meyakinkan calon pelanggan untuk mendaftar ke kursus.

b. Ancaman (*threats*)

1. Banyak yang memiliki bisnis kursus serupa

Google My Business pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl terus berusaha mempertahankan dan memanfaatkan fitur – fitur dengan update sehingga dapat meningkatkan visibilitas kursus.

2. Masalah keamanan dan privasi

Keamanan data atau masalah privasi dapat merusak reputasi bisnis di platform ini.

Tabel 4.1 Faktor Internal dan Eksternal

Faktor Internal	Faktor Eksternal
Kekuatan (Strengths)	Peluang (Opportunities)
1. <i>Brand Association</i> 2. <i>Visibility</i> 3. <i>Local SEO</i> 4. Interaksi Pelanggan 5. Wawasan dan analitik	1. Peningkatan visibilitas 2. Permintaan marketing meningkat 3. Menampilkan ulasan pelanggan
Kelemahan (Weakness)	Ancaman (Threats)
1. Ketergantungan pada perubahan algoritma Google 2. Keterbatasan Fitur 3. Kesulitan mengelola ulasan	1. Banyak yang memiliki bisnis kursus serupa 2. Masalah keamanan dan privasi

Tabel 4.2 Tabel IFAS (Kekuatan dan Kelemahan)

Faktor-Faktor Strategi Internal (Kekuatan)	Jumlah	Bobot	Rating	Bobot X Rating
1. <i>Brand Association</i>	125	0,18	4,9	0,88
2. <i>Visibility</i>	100	0,14	5,0	0,70

3. <i>Local</i> SEO	95	0,13	4,8	0,62
4. Interaksi Pelanggan	94	0,13	4,7	0,61
5. Wawasan dan Analitik	94	0,13	4,7	0,61
Total	508	0,71		3,42
Faktor-Faktor Strategi Eksternal (Kelemahan)	Jumlah	Bobot	Rating	Bobot X Rating
1. Ketergantungan pada perubahan algoritma Google	68	0,09	3,4	0,30
2. Keterbatasan Fitur	64	0,09	3,2	0,28
3. Kesulitan mengelola ulasan	68	0,09	3,4	0,30
Total	200	0,26		0,88
Total Kekuatan dan Kelemahan	708	0,44		4,30

Pada tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa dari faktor-faktor strategi internal (kekuatan), bobot x rating tertinggi terdapat dalam tabel kekuatan dengan nilai 0,88 yaitu “*Brand Association*” dan dengan nilai 0,70 yaitu “*Visibility*”, “Local SEO dengan nilai 0,62, “Interaksi Pelanggan” dan “Wawasan dan Analitik” dengan nilai 0,61.

Dari tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa pada faktor strategi internal (kelemahan), bobot x rating tertinggi berdasarkan tabel kelemahan dengan nilai 0,30 yaitu “Ketergantungan pada perubahan algoritma Google” selanjutnya untuk nilai 0,28 yaitu “Keterbatasan Fitur” dan 0,30 yaitu “Kesulitan Mengelola Ulasan”. Setelah menyelesaikan analisis faktor – faktor internal (Kekuatan dan Kelemahan) maka selanjutnya dapat menganalisis faktor – faktor eksternal (Peluang dan Ancaman) dengan cara yang sama. Berikut tabel EFAS (*Faktor Eksternal Analisis Summary*).

Tabel 4.3 Tabel EFAS (Peluang dan Ancaman)

Faktor-Faktor Strategi Eksternal (Peluang)	Jumlah	Bobot	Rating	Bobot X Rating
1. Peningkatan visibilitas	85	0,22	4,3	0,79
2. Permintaan marketing meningkat	87	0,24	4,4	0,82
3. Menampilkan ulasan pelanggan	83	0,21	4,1	0,78
Total	255	0,67		2,39
Faktor-Faktor Strategi Eksternal (Ancaman)	Jumlah	Bobot	Rating	Bobot X Rating

1. Banyak Kompetitor yang memiliki Kursus serupa	69	0,17	3,4	0,27
2. Masalah keamanan dan privasi	60	0,16	3,1	0,26
Total	129	0,18		0,53
Total Peluang dan Ancaman	384	0,85		2,92

Pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa dari faktor – faktor strategi eksternal nilai tertinggi dalam faktor peluang adalah “Peningkatan Visibilitas” dengan nilai 0,79. Kemudian dengan nilai 0,82 yaitu “Permintaan Marketing Meningkat”, kemudian dengan nilai 0,78 “Menampilkan Ulasan Pelanggan”.

Dari tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa dari faktor – faktor strategi eksternal, hasil yang tertinggi dalam tabel ancaman yaitu dengan nilai 0,27 yaitu “Banyak Kompetitor yang memiliki Kursus yang serupa”, selanjutnya untuk nilai 0,26 yaitu “Masalah Keamanan dan Privasi”. Dapat dilihat dari masing – masing faktor strategi IFAS dan EFAS terdapat total bobot x rating kekuatan (*Strengths*) dengan total 3,42 sedangkan kelemahan (*Weakness*) dengan total 0,88.

Dapat disimpulkan bahwa *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl memiliki kekuatan lebih tinggi, dibandingkan dengan faktor kelemahan yang ada di dalam *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl.

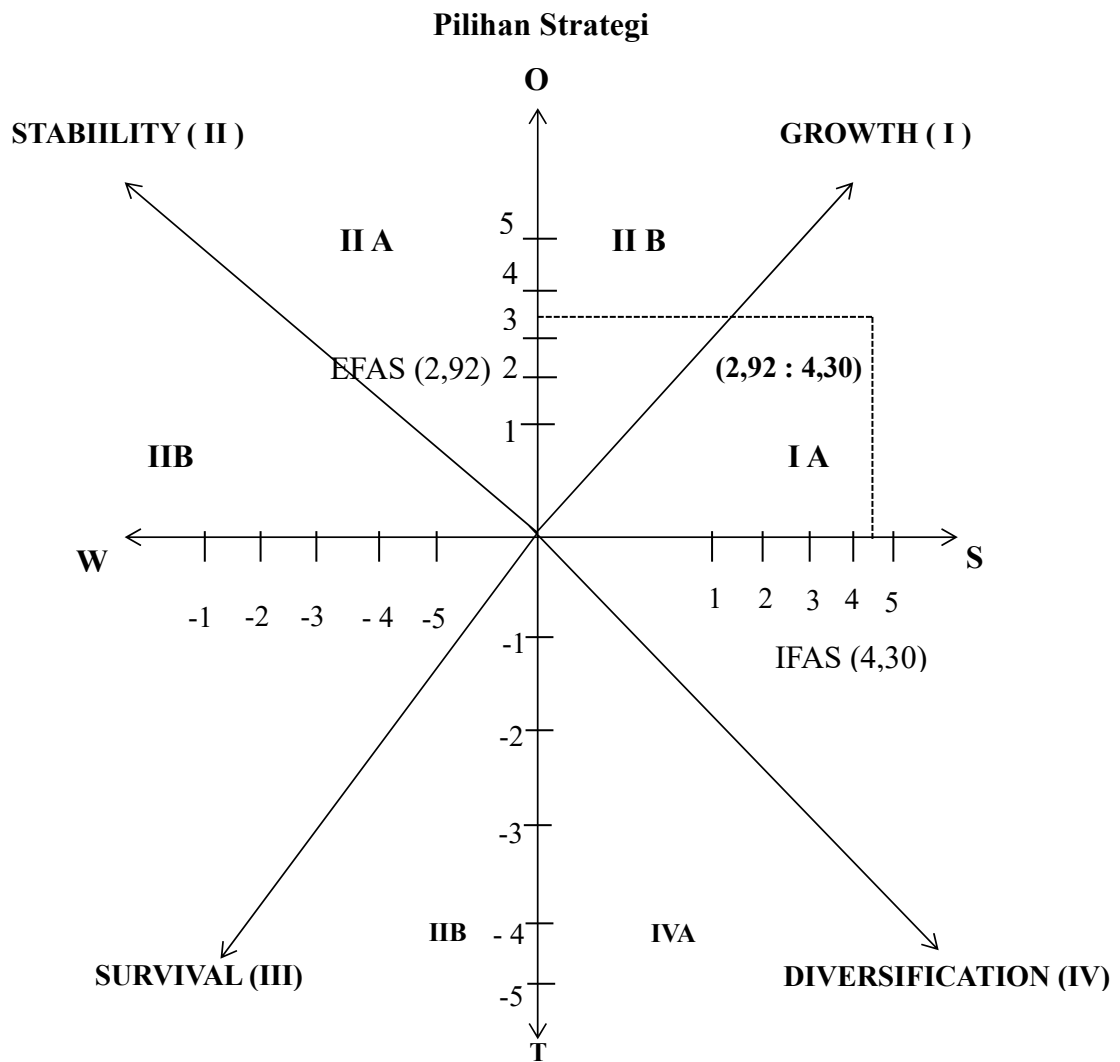
Selanjutnya untuk total bobot x rating pada peluang (*Opportunities*) dengan total 2,39 dan ancaman (*Threats*) dengan total 0,53. Hal ini berarti bahwa *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl memiliki peluang yang cukup besar dibandingkan dengan ancaman yang akan timbul. Dari hasil faktor – faktor strategi Internal (IFAS) dan eksternal (EFAS)

menghasilkan total bobot x rating sebagai berikut:

1. Kekuatan (*Strengths/S*) : 3,42
2. Kelemahan (*Weakness/W*) : 0,88
3. Peluang (*Opportunities/O*) : 2,39
4. Ancaman (*Threats/T*) : 0.53

4.2 Tahap Pembuatan Matriks SWOT

Dari hasil analisis perhitungan IFAS dan EFAS dapat diketahui bahwa nilai kekuatan lebih besar daripada kelemahan dan disaat yang sama nilai peluang lebih besar daripada ancaman. Akibatnya posisi strategis *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl terletak pada kuadran I (Kuadran *Growth/Pertumbuhan*), karena kedua selisih nilai tertimbang IFAS dan EFAS adalah positif, yaitu 4,30 (IFAS) dan 2,92 (EFAS). Sedangkan penentuan pilihan strategi yang dapat digunakan oleh *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl adalah *Rapid Growth* dikarenakan nilai tertimbang *Strengths* lebih besar dari nilai *Opportunities* yaitu, $S (3,42) > O (2,39)$. Posisi *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl pada matriks kuadran SWOT dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.1 Posisi Google My Business dalam Matriks SWOT

Dari ketiga tahapan yang telah dilakukan saat ini adalah *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl dapat melakukan perencanaan strategis. Pihak Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl dapat menggunakan indikator-indikator strategis yang telah diidentifikasi untuk membuat prioritas program-program yang memiliki dampak besar terhadap keunggulan strategis Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl. Sebagai contoh, dari faktor kekuatan (*Strengths*) terdapat keunggulan yang signifikan dari *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl apabila melihat Total Nilai Skornya yaitu :

(1) *Brand Association* (Skor 0,88), (2) *Visibility* (Skor 0,70), (3) *Local SEO* (Skor 0,62), (4) Interaksi Pelanggan (Skor 0,61), (5) Wawancara dan Analitik (Skor 0,61). Keunggulan-keunggulan tersebut bisa digunakan untuk membuat para *customer* tertarik dan percaya akan jasa layanan dari Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl. Pihak Kursus juga harus memfokuskan pada penanganan kelemahan-kelemahan (*Weakness*) signifikan yang dimiliki oleh Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl. Dari total nilai skor, terdapat beberapa kelemahan signifikan yang dimiliki *Google My Business* Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl yaitu: (1) Ketergantungan pada perubahan algoritma Google (Skor 0,30), (2) Keterbatasan Fitur (Skor 0,28), (3) Kesulitan Mengelola Ulasan (Skor 0,30). Pemecahan masalah yang dilakukan dapat berdampak pada penguatan kemampuan IFAS (internal) *Google My Business*.

Misalnya dengan tetap fleksibel dan siap untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan algoritma dengan memantau berita dan pembaruan industri SEO, fokus pada konten yang relevan dan berkualitas tinggi untuk menarik pelanggan, dan melakukan analisis data secara teratur untuk memahami perilaku pengguna dan tren yang ada.

Pada sisi EFAS pihak Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl juga bisa mengelola *Google My Business* nya menggunakan hasil analisis untuk dapat memanfaatkan peluang-peluang yang disediakan oleh lingkungan eksternal, terdapat beberapa peluang yang bisa menjadi perhatian oleh pihak Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl terkait dengan faktor peluang (*Opportunity*) yaitu: (1) Peningkatan Visibilitas (Skor 0,79), (2) Permintaan Marketing Meningkat (Skor 0,82), dan (3) Menampilkan Ulasan Pelanggan (Skor 0,78). Inisiatif strategi yang bisa diambil oleh pihak Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl melalui *Google My Business* adalah dengan menggunakan fitur posting untuk berbagi konten yang relevan dan menarik seperti promosi dan update dari bisnis untuk menarik perhatian pelanggan serta mendorong pelanggan untuk meninggalkan ulasan positif melalui fitur ulasan di profil *Google My Business*. Disisi lain pihak Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl juga perlu mewaspadaai beberapa ancaman (*Threats*) yang bisa menurunkan keunggulan strategisnya. Berikut hal-hal yang harus menjadi

perhatian: (1) Banyak Kompetitor yang memiliki Kursus serupa (Skor 0,27) dan (2) Masalah Keamanan dan Privasi (Skor 0,26).

<p style="text-align: center;">Lingkungan Internal</p> <p style="text-align: center;">Lingkungan Eksternal</p>	<p>KEKUATAN (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Brand Association</i> 2. <i>Visibility</i> 3. Local SEO 4. Interaksi Pelanggan 5. Wawasan dan Analitik 	<p>KELEMAHAN (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketergantungan pada perubahan algoritma Google 2. Keterbatasan Fitur 3. Kesulitan Mengelola Ulasan
<p style="text-align: center;">Peluang (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Visibilitas 2. Permintaan Marketing Meningkat 3. Menampilkan Ulasan Pelanggan 	<p style="text-align: center;">Strategi S – O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertahankan optimalisasi secara baik dengan selalu memperbarui update dari <i>Google My Business</i>. 	<p style="text-align: center;">Strategi W – O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu fleksibel dan siap untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan algoritma dengan memantau berita dan pembaruan industri SEO.
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Mendorong pelanggan untuk meninggalkan ulasan positif melalui fitur ulasan di profil <i>Google My Business</i>. 3. Aktif menggunakan fitur posting untuk berbagi konten yang relevan dan menarik seperti promosi dan update dari bisnis untuk menarik perhatian pelanggan. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Melakukan analisis data secara teratur untuk memahami perilaku pengguna dan tren yang ada.
<p style="text-align: center;">Ancaman (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Banyak Kompetitor Yang Memiliki Bisnis Serupa 2. Masalah Keamanan dan Privasi 	<p style="text-align: center;">Strategi S – T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan opsi lain untuk pelanggan agar lebih mudah menemukan bisnis dengan memanfaatkan sosial media, situs web. 2. Untuk menjaga keamanan data bisnis, pihak kursus memahami kebijakan privasi <i>Google My Business</i> dan mematuhi aturan dan regulasi yang ada. 3. Akun Google yang memiliki kata sandi yang kuat dan unik. Dengan otentikasi dua faktor untuk 	<p style="text-align: center;">Strategi W – T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola fitur <i>Google My Business</i> dengan cermat dan kreativitas. 2. Membuat sistem tanggapan dalam lama <i>Google My Business</i> serta membuat pelanggan nyaman dengan tidak lanjut secara pribadi mengenai keluhan atau masalah pelanggan.

	lapisan keamanan tambahan.	
--	----------------------------------	--

Gambar 4.2 Skema Matriks SWOT *Google My Business*

4.3 Pembahasan

Berdasarkan beberapa tahap analisis yang telah dilakukan pada faktor internal dan eksternal dihasilkan faktor internal dan eksternal yang positif, maka dari itu kekuatan *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl lebih unggul dibandingkan dengan kelemahannya. Sedangkan untuk peluang dari *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl dalam kondisi saat ini cukup besar dibandingkan pada ancamannya. *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl saat ini berada pada Kuadran IA, Menurut Freddy Rangkuti suatu perusahaan yang berada pada Kuadran I merupakan situasi yang sangat menguntungkan. Suatu bisnis mempunyai peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang dapat dilakukan adalah dengan cara mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*oriented strategy*).

Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl dapat memanfaatkan keadaan yang ada untuk memaksimalkan pengembangan kekuatan yang unggul tersebut dan memanfaatkan peluang yang ada pada *Google My Business* sebaik mungkin untuk memaksimalkan tindakan perbaikan dari segi internal atau masalah yang dipengaruhi oleh Keterbatasan fitur yang ada di *Google My Business* karena keterbatasan fitur dapat mempengaruhi ke efektifan dari profil bisnis yang dapat membuat pelanggan tidak percaya dengan layanan yang ada, untuk mengatasi keterbatasan fitur dapat melakukan pengelolaan fitur *Google My Business* dengan cermat dan kreativitas. Selanjutnya, Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl harus lebih siap untuk menangani kesulitan dalam mengelola ulasan pelanggan dengan membuat sistem tanggapan yang ramah dan profesional secara otomatis serta dapat membuat pelanggan nyaman dengan cara penindaklanjutan secara pribadi seperti masalah pelanggan atau keluhan.

Kursus komputer dan Bahasa Inggris bdl juga harus mampu memanfaatkan peluang yang ada seperti permintaan marketing meningkat dengan *Google My Business*

yang aktif dan memiliki website dan informasi yang terpercaya akan lebih mudah dapat menawarkan harga khusus secara lokal atau ingin menjangkau pelanggan wilayah tertentu sehingga dapat meningkatkan profil bisnis yang ada.

Oleh sebab itu, hal yang harus diperhatikan oleh Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl saat ini untuk menyelesaikan masalah peningkatan visibilitas bisnis lokal melalui profil *Google My Business* dengan cara melakukan tindakan optimalisasi penggunaan fitur-fitur dalam platform hingga menjadi media informasi seperti website yang akurat mengenai akun bisnis Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl sehingga dapat meningkatkan kemampuannya terhadap kepercayaan pelanggan *Local*. Dengan demikian hasil analisis yang telah dilakukan dapat diterapkan oleh *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris bdl sebagai salah satu strategi dalam memenangkan bisnis sesuai hasil analisis yang telah dilakukan dimana *Google My Business* pada Kursus Komputer dan Bahasa Inggris berada pada fase pertumbuhan yang dapat dikembangkan sebagai peluang memenangkan bisnis.