

SOSIALISASI

AKUN *GOOGLE REVIEW* UNIT LAYANAN

Bidang Mutu Yan Gan
Divisi Niaga dan Pemasaran
Direktorat Retail & Niaga
Mei 2025

Pengertian

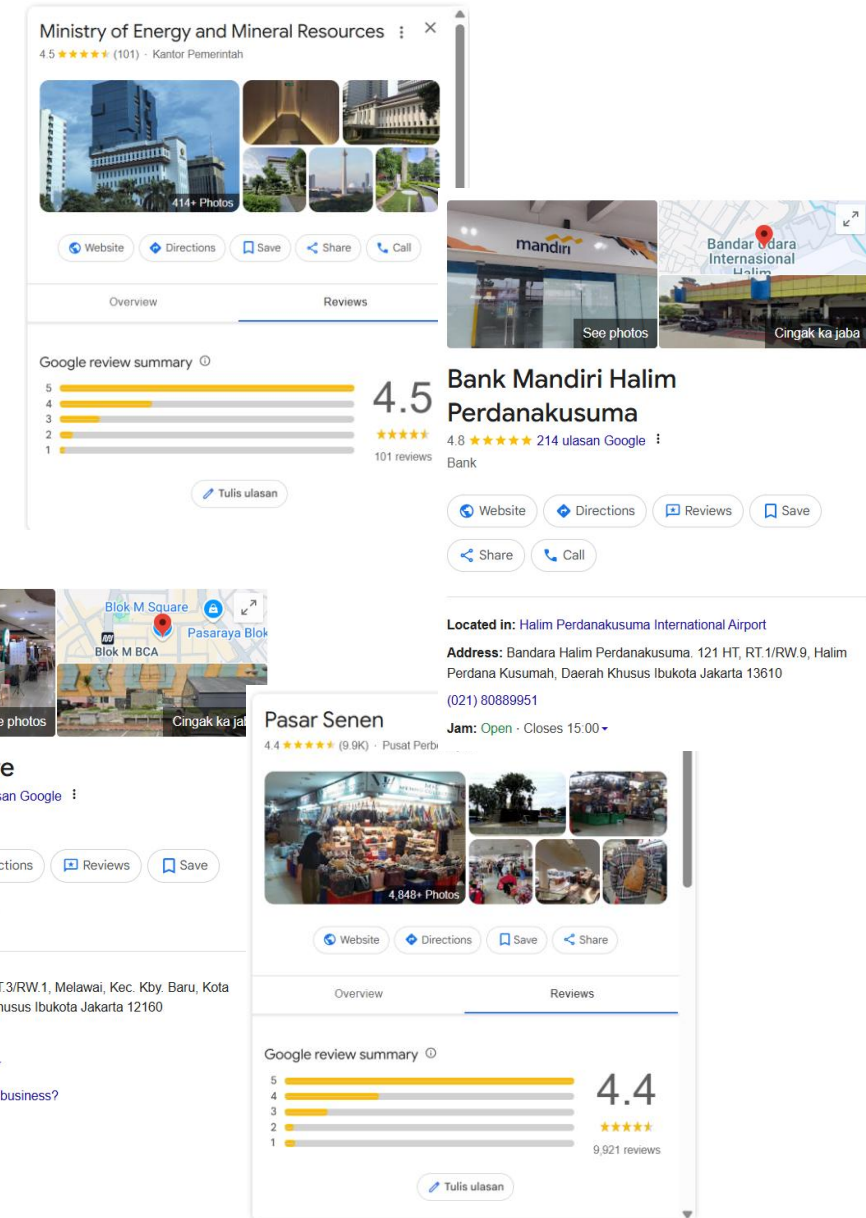
Google Review adalah fitur yang disediakan oleh *platform Google* untuk memungkinkan pengguna memberikan ulasan, penilaian (rating bintang), komentar dan saran terhadap tempat, bisnis, atau layanan yang terdaftar di *Google Maps*.

Fungsi

- Membantu Pengguna Lain
Orang-orang bisa membaca pengalaman pengguna sebelumnya untuk menentukan apakah suatu tempat layak dikunjungi atau digunakan.
- Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan
Review positif dengan rating tinggi membuat suatu bisnis atau tempat lebih dipercaya dan menarik perhatian publik.
- Memberi Masukan untuk Pemilik Layanan
Ulasan bisa digunakan pemilik untuk memperbaiki pelayanan atau fasilitas, berdasarkan kritik dan saran dari pelanggan.
- Menentukan Ranking di Google Search dan Maps
Banyaknya review berkualitas dapat menaikkan peringkat bisnis di pencarian Google.

Tujuan Standarisasi

- Menjamin Konsistensi Isi Review
- Meningkatkan Efektivitas Pemasaran Digital
- Menyediakan Umpan Balik yang Berkualitas
- Mempermudah Proses Manajemen Review
- Mendukung Monitoring Evaluasi Kinerja
- Memperkuat Branding
- Mencegah Penyalahgunaan Akun
- Salah satu indikator Kelas Layanan



The image displays three Google Maps business profiles, illustrating the goal of standardizing review content. Each profile includes a name, rating, number of reviews, and a 'Google review summary' bar chart.

- Ministry of Energy and Mineral Resources:** 4.5 stars, 101 reviews. The review summary bar chart shows a high concentration of 5-star reviews.
- Bank Mandiri Halim Perdanakusuma:** 4.8 stars, 214 reviews. The review summary bar chart shows a high concentration of 5-star reviews.
- Blok M Square:** 4.4 stars, 42,705 reviews. The review summary bar chart shows a high concentration of 5-star reviews.

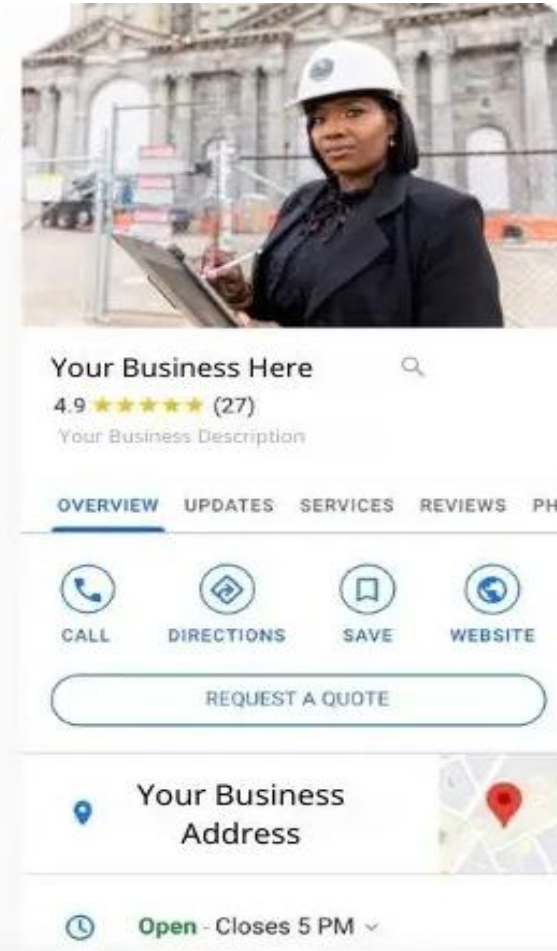
Each profile also features a 'Google review summary' bar chart and a 'Tulis ulasan' (Write review) button, indicating the process of managing and responding to reviews.

Tahapan Standarisasi

Stand out on Google with a free Business Profile

Turn people who find you on Google Search and Maps into new customers with a free Business Profile for your storefront or service area. Personalize your profile with photos, offers, posts, and more.

[Manage now](#)

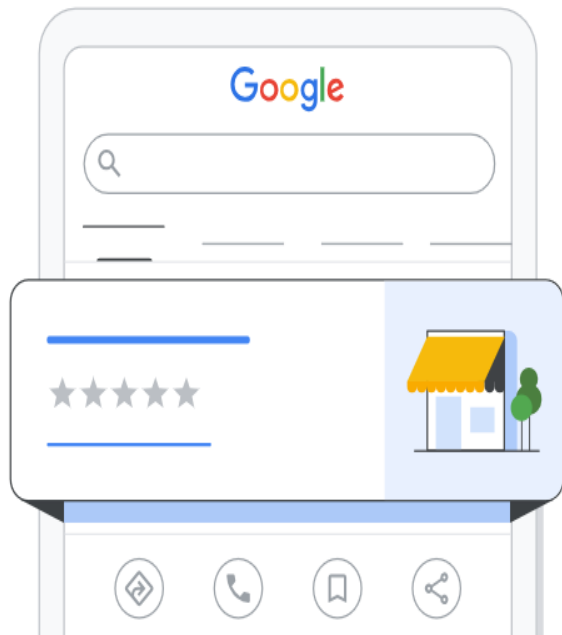


1. Daftar atau Login ke Google My Business

- Akses Google My Business melalui <https://www.google.com/business/>
- Gunakan akun Google Anda untuk login atau buat akun jika belum memiliki Google My Business.

2. Tambahkan Informasi Bisnis

- Klik "Add your business to Google".
- Nama Bisnis: PLN ULP [nama unit sesuai nomenklatur] / PLN UP3 [nama unit sesuai nomenklatur] dengan *Capitalize Each Word*



Jadikan bisnis Anda mudah ditemukan di Google Penelusuran, Maps, dan lainnya

Masukkan beberapa detail bisnis untuk memulai

Nama bisnis*

PLN ULP [sesuai nomenklatur]

Lanjutkan

- Pilih Bisnis Layanan saat Memilih jenis bisnis anda.
- Pada Kategori Bisnis, pilih Perusahaan Listrik.

Memilih jenis bisnis Anda

Pilih semua yang sesuai dengan PLN ULP [sesuai nomenklatur]



Retail online
Pelanggan dapat membeli produk melalui situs Anda

☐



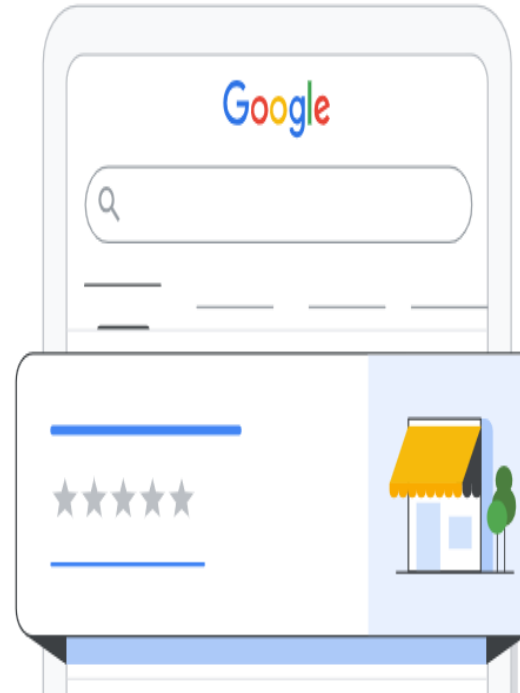
Toko lokal
Pelanggan dapat secara langsung mengunjungi bisnis Anda

☐



Bisnis layanan
Bisnis Anda melakukan kunjungan ke pelanggan

☒



Masukkan kategori bisnis

Bantu pelanggan menemukan bisnis Anda menurut industri dengan menambahkan kategori bisnis

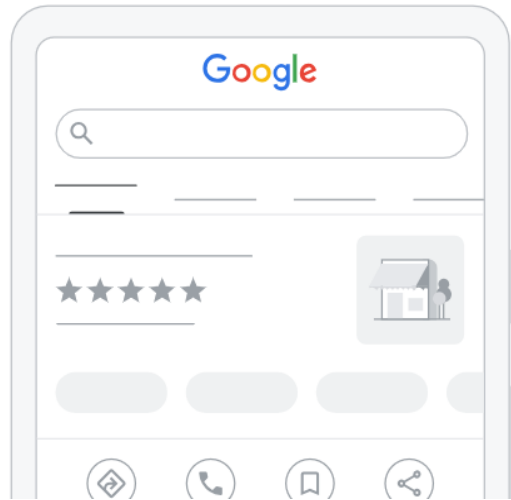
Kategori bisnis*

Perusahaan Listrik

Anda dapat mengubah dan menambahkan kategori lainnya nanti

Berikutnya

- Masukkan cakupan area layanan (dapat diubah dan ditambahkan lebih banyak pilihan)



Di mana Anda melayani pelanggan? (opsional)

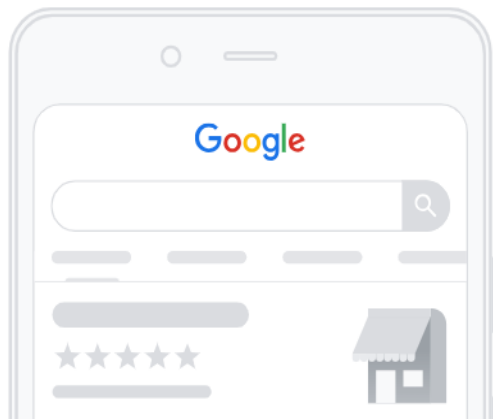
Tambahkan area tempat bisnis Anda menyediakan pengiriman atau kunjungan ke rumah dan kantor. Ini akan muncul di Profil Bisnis Anda.

Telusuri dan pilih area

Anda dapat mengubah dan menambahkan lebih banyak pilihan nanti

Kramatjati, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia X

- Masukkan wilayah bisnis Unit anda



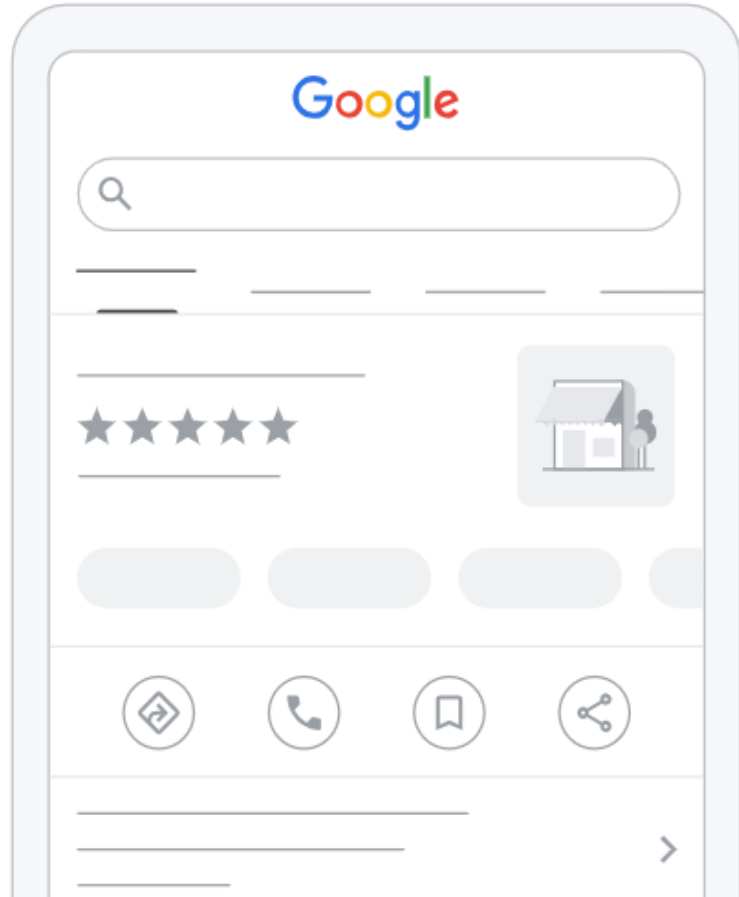
Di wilayah mana bisnis Anda berada?

Wilayah

Indonesia

Berikutnya

- Tampilkan detail kontak dan web korporat PLN (pln.co.id)



Detail kontak apa yang ingin Anda tampilkan kepada pelanggan?

Bantu pelanggan menghubungi Anda dengan menyertakan info ini di listingan Anda



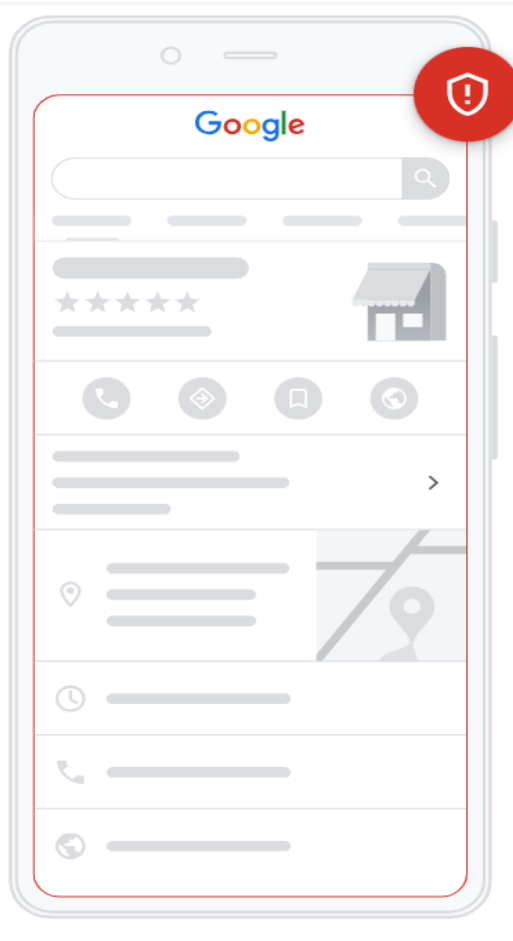
Nomor telepon
 (Area Code) 123

Situs web (opsional)
 pln.co.id

Berikutnya

3. Verifikasi Bisnis

- Google akan meminta verifikasi lokasi bisnis untuk memastikan kepemilikan. Ini dilakukan melalui kartu pos, email, atau telepon, tergantung opsi yang tersedia.



Verifikasi

Masukkan alamat surat Anda untuk memverifikasi

Alamat yang Anda masukkan di sini akan disembunyikan dari publik.
Kotak pos tidak valid.

Negara/Wilayah
Indonesia

Alamat

Kota
Jakarta

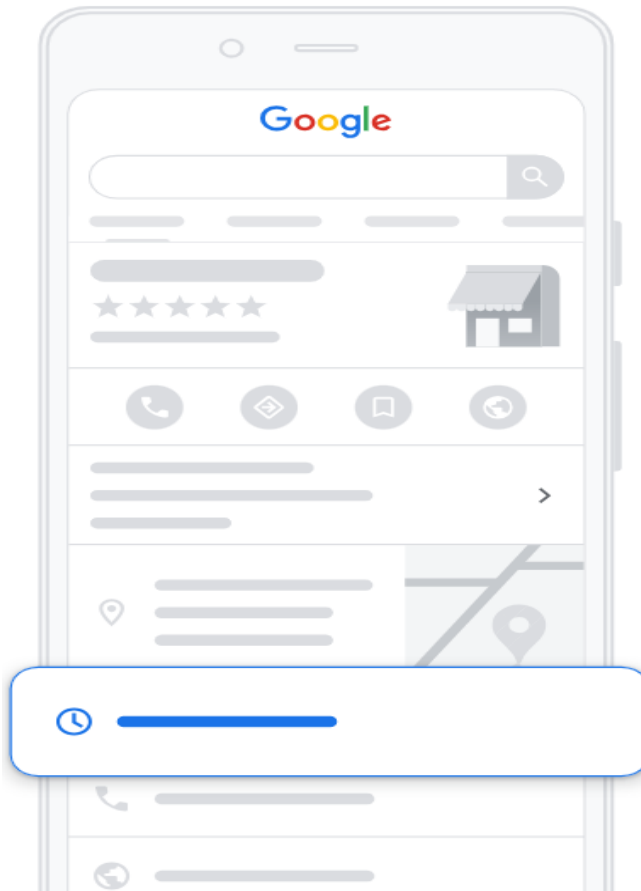
Provinsi

Kode pos
13540

- Setelah verifikasi, bisnis akan lebih mudah muncul di pencarian Google.

4. Lengkapi Profil Bisnis

- Isi jam operasional sesuai peraturan yang berlaku, nomor telepon, situs web, dan detail lainnya.



Sesuaikan profil

Tambahkan jam kerja

Beri tahu pelanggan jam buka bisnis Anda

[Pelajari lebih lanjut](#)

Minggu	☐	Tutup
Senin	☐	Tutup
Selasa	☐	Tutup
Rabu	☐	Tutup
Kamis	☐	Tutup
Jumat	☐	Tutup
Sabtu	☐	Tutup

Tambahkan Deskripsi Bisnis, sebagai berikut :

Visi :

Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

Misi :

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Moto :

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik

Maksud dan Tujuan :

Menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

- Tambahkan foto-foto yang relevan, seperti produk atau suasana toko, karena ini dapat membantu meningkatkan visibilitas bisnis.

Sesuaikan profil

Tambahkan foto bisnis Anda

Tampilkan produk, layanan, dan bagian dalam tempat bisnis Anda kepada pelanggan

[Pelajari lebih lanjut](#)

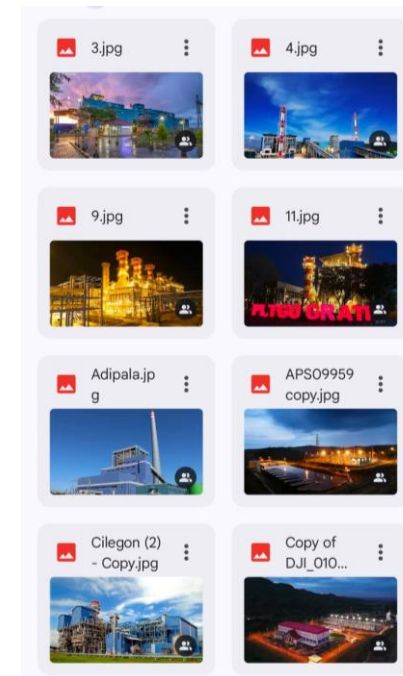
 Tambahkan foto



Berikutnya

Sample foto korporat :

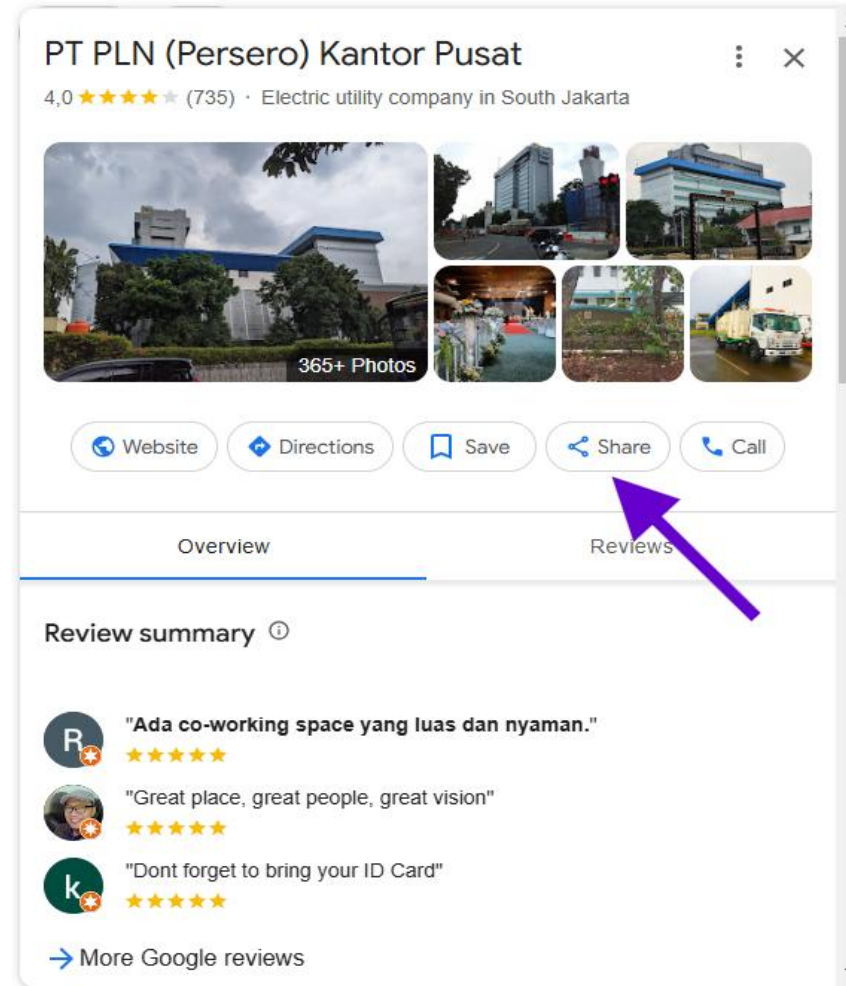
https://drive.google.com/drive/folders/1wN-6oovMO-IF0_ULHv8prcwB_4gUMDsv?usp=sharing



- Ikuti tahapan verifikasi selanjutnya agar akun tersebut dapat diakses oleh pelanggan

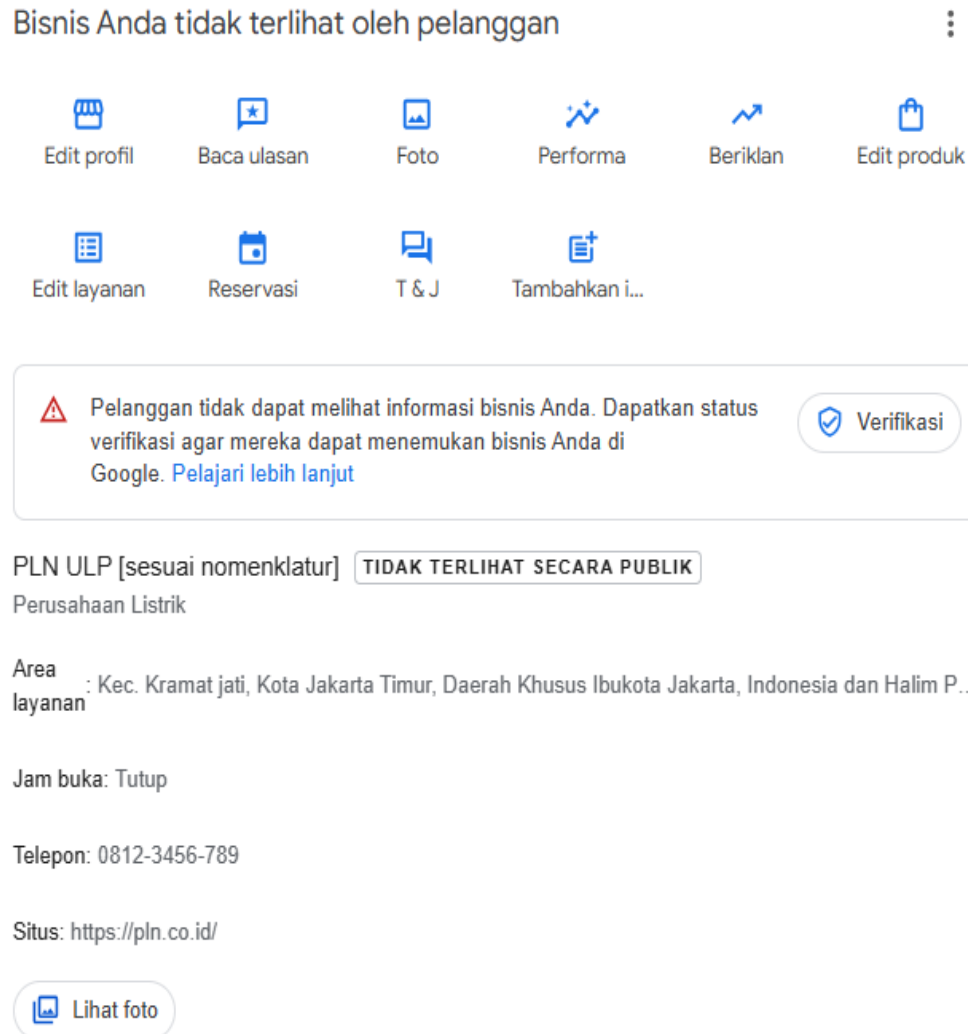
5. Minta Pelanggan Memberikan Ulasan

- Bagikan tautan langsung ke profil Google Business Anda untuk memudahkan pelanggan memberikan ulasan.
- Tautan ini dapat disampaikan melalui email, media sosial, atau cetak QR code di lokasi bisnis.



6. Update Profil Secara Berkala

- Lengkapi dan update secara rutin pada jam operasional, foto, atau deskripsi layanan.
- Profil yang aktif cenderung lebih terlihat di hasil pencarian.



Untuk pengumpulan link address Google Review Unit Layanan dapat disampaikan di :

https://bit.ly/Link_Google_Review_UnitPLN



PLN

Terima Kasih



Sistem Manajemen
Anti Penyuapan (SMAP)

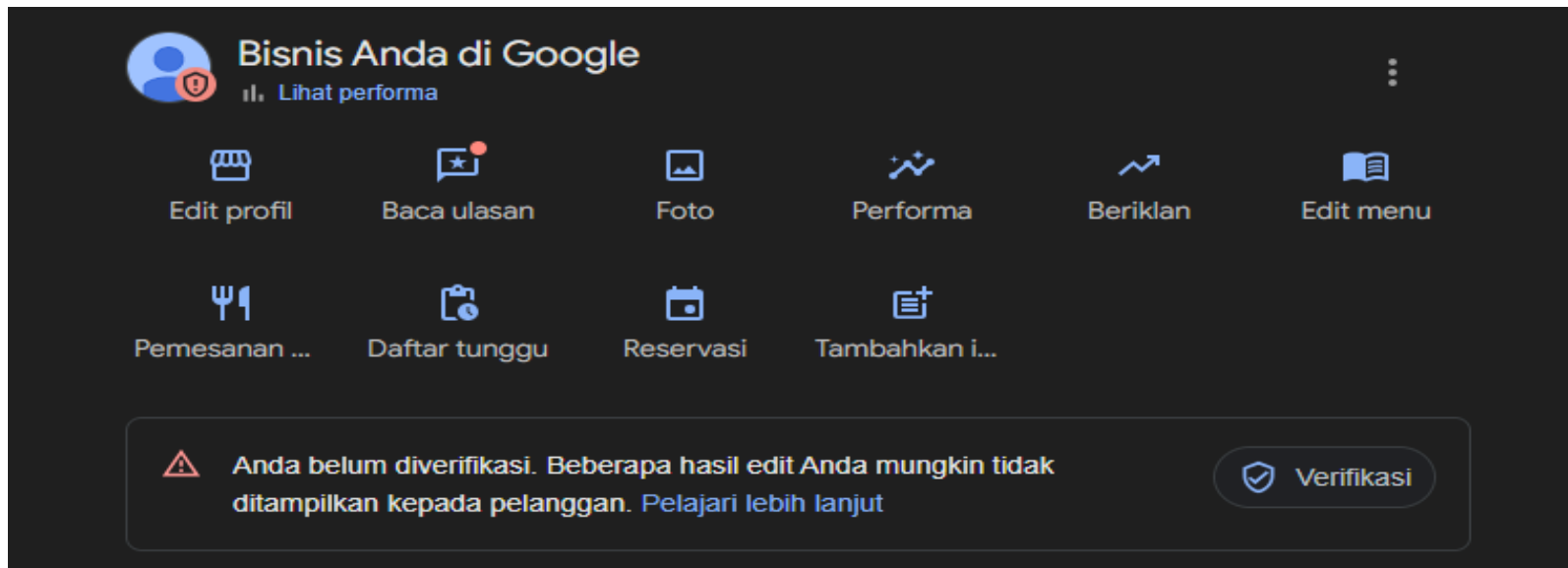
PLTS Pulau Messa, Nusa Tenggara Timur

www.pln.co.id

Analisis Penyebab Ulasan Tidak Muncul di Pencarian Google

Ada beberapa alasan mengapa ulasan mungkin tidak muncul di hasil pencarian Google:

1. Profil Bisnis Belum Diverifikasi

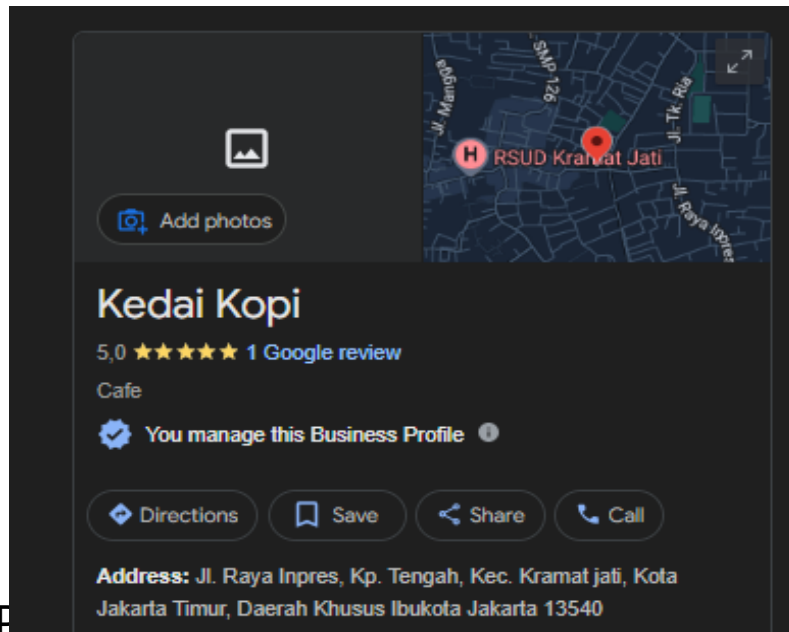


- Penyebab: Verifikasi adalah syarat utama agar profil bisnis ditampilkan secara lengkap di pencarian.
- Solusi: Pastikan proses verifikasi sudah selesai. Cek status di akun Google My Business.

2. Lokasi atau Kategori Tidak Sesuai

- Penyebab: Jika lokasi atau kategori bisnis tidak sesuai, Google mungkin tidak menampilkan bisnis dalam pencarian yang relevan.
- Solusi: Periksa kembali kategori dan lokasi. Sesuaikan kategori dengan layanan utama bisnis Anda.

3. Kurangnya Ulasan atau Rating



- Penyebab: Bisnis dengan ulasan yang sangat sedikit atau tanpa rating akan lebih sulit muncul di hasil pencarian.
- Solusi: Dorong pelanggan untuk memberikan ulasan. Tingkatkan jumlah ulasan untuk membuat bisnis lebih terlihat.

4. Algoritma Google yang Terus Berubah

- Penyebab: Google menggunakan algoritma yang kompleks untuk menentukan visibilitas bisnis berdasarkan relevansi, jarak, dan popularitas.
- Solusi: Pastikan profil Anda terus diperbarui dan relevan, tambahkan foto berkualitas, dan optimalkan deskripsi bisnis untuk membantu Google memahami bisnis Anda lebih baik.

5. Aktivitas Tidak Memadai di Google My Business

- Penyebab: Google lebih cenderung menampilkan bisnis yang aktif memperbarui profilnya.
- Solusi: Post update secara berkala, seperti foto baru atau promosi.

6. Kebijakan Review Google

- Penyebab: Google memiliki aturan ketat mengenai ulasan. Ulasan yang dianggap melanggar kebijakan, seperti yang palsu atau berisi spam, akan dihapus.
- Solusi: Tinjau ulasan secara berkala, dan ajak pelanggan memberikan ulasan asli yang sesuai kebijakan Google.

Hasil yang Diharapkan

Dengan mengelola Google My Business sesuai panduan ini, informasi layanan PLN Unit akan lebih mudah ditemukan pada pencarian Google dengan tampilan ulasan dan rating. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mengoptimalkan standarisasi layanan pelanggan diseluruh Unit PLN.

Ini adalah sebuah sarana pelanggan dalam menyampaikan ulasan yang disampaikan kepada PLN agar dapat ditindaklanjuti oleh Unit terkait, sehingga perbaikan dan peningkatan layanan dapat terus terjadi.

Kesimpulan

Memastikan ulasan dan rating bisnis muncul di hasil pencarian Google memerlukan pengelolaan yang baik melalui Google My Business. Dengan memverifikasi profil, mengumpulkan ulasan, dan memperbarui informasi secara rutin, Unit Layanan akan lebih terlihat oleh pelanggan.

Jika ulasan tidak muncul, periksa kembali langkah-langkah di atas untuk memastikan tidak ada kesalahan, dan pastikan profil bisnis Anda sudah optimal agar lebih mudah ditemukan di hasil pencarian.