

Online Reputation Management

Apa itu *Online Reputation Management (ORM)*?

Online Reputation Management atau Manajemen Reputasi Online adalah konsep multi-segi yang ditujukan untuk menciptakan persepsi publik yang positif terhadap merek, bisnis, atau individu. ORM mencakup pemantauan reputasi, menangani konten atau umpan balik pelanggan yang dapat merusak merek, dan menggunakan strategi untuk mencegah dan menyelesaikan masalah yang dapat merusak reputasi.

Cara Kerja *Online Reputation Management (ORM)*

ORM memantau dan mengelola reputasi merek Anda di seluruh web, memastikan bahwa bisnis Anda terwakili dengan benar dan bahwa calon pelanggan mendapatkan kesan yang luar biasa tentang siapa dan apa yang Anda lakukan. Beberapa saluran yang termasuk dalam ORM ini yaitu:

- ***Paid Media***

Paid media atau media berbayar menyiratkan semua konten online yang memerlukan pembayaran untuk menampilkan merek Anda (situs web, layanan, dll.). Ini melibatkan saluran seperti Google Ads, iklan media sosial, posting bersponsor, atau promosi oleh influencer. Aspek ORM ini cukup mudah, Anda memiliki kendali penuh atas penempatan Anda sendiri. Namun, Anda harus memeriksa dengan cermat, apakah ada pesaing Anda yang beriklan "melawan" merek Anda. Namun, sebagian besar platform media berbayar memiliki pedoman ketat terhadap praktik semacam itu, dan satu keluhan dapat menyelesaikan implikasi sentimen negatif ini.

- ***Earned Media***

Berbeda dengan *paid media*, jenis manajemen reputasi online yang satu ini tidak memungut biaya. Hanya saja untuk mendapatkannya, Anda harus memberikan segala yang terbaik untuk pelanggan Anda, mulai dari ketersediaan informasi yang mampu memberi solusi bagi permasalahan yang dihadapi pelanggan, memberikan produk dan layanan yang terbaik. Media yang diperoleh mencakup liputan yang diterima merek Anda dari platform eksternal secara gratis, seperti artikel eksternal, liputan pers, blog dan vlog atau forum.

- ***Social Media***

Halaman dan profil di media sosial adalah adalah versi online dari kartu bisnis Anda. Peran media sosial tentu sangat besar pada saat ini. Social media dari bisnis yang meliputi akun Instagram, Facebook, WhatsApp, Twitter dan Line dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan reputasi bisnis. Pastikan selalu melakukan update dengan konten-konten menarik dan informatif serta terlibat dalam percakapan dan menerbitkan konten segar secara teratur.

- ***Owned Media***

Owned media dimiliki oleh bisnis Anda dan berada di bawah kendali brand. Dalam dunia digital, yang termasuk hal ini adalah website atau blog. Dengan memilikinya, peluang membangun reputasi online secara baik jadi semakin besar. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan *owned media* untuk memperbaiki ORM adalah dengan optimalisasi SEO.

Mengapa ORM Penting untuk Bisnis Online Anda?

Reputasi online menentukan bagaimana orang lain memandang bisnis Anda ketika mereka mencari atau menemukannya secara online. Untuk itu dibutuhkan ORM untuk memengaruhi informasi apa yang akan ditemukan orang dan menunjang perkembangan bisnis Anda. Berikut alasan mengapa ORM penting untuk bisnis:

1. Mendapatkan Umpan Balik yang Berharga

Pemantauan adalah bagian penting dalam mengelola reputasi online Anda. Anda dapat mulai mengumpulkan beberapa wawasan berguna tentang kepuasan pelanggan dan umpan balik terkait produk atau layanan Anda. Jadi sebelum melakukan polling, survei, dan berkeliling dunia untuk mendapatkan umpan balik pelanggan, Anda cukup memperhatikan apa yang pelanggan katakan tentang bisnis Anda.

2. Memperkuat Brand Reputation di Dunia Digital

Membangun reputasi yang baik di dunia digital sangat penting bagi brand Anda. Semakin kuat reputasi brand Anda di dunia digital, tentu akan meraih banyak hal positif, mulai peningkatan rating terkait kualitas produk berdasarkan pengalaman pengguna, peningkatan kepercayaan konsumen terhadap produk dari brand Anda, bahkan bisa terjadi peningkatan penjualan dan penambahan jumlah pelanggan aktif secara signifikan.

3. Manajemen Komentar Negatif

Internet menyimpan segalanya. Apa pun yang dikatakan orang tentang bisnis online Anda kemungkinan besar akan tetap online, tetapi Anda sebenarnya memiliki peluang untuk mengubah opini negatif tentang bisnis Anda. Selain memperkuat reputasi baik brand, ORM juga dapat mengatasi munculnya komentar negatif dari segelintir konsumen yang tidak puas, bahkan bisa jadi kompetitor yang memberikan komentar negatif. Dengan menggunakan respons yang tepat, Anda dapat mengubah pelanggan yang tidak bahagia menjadi penggemar setia.

(oleh Irianty, praktisi Public Relations – IndoneisaPR.id; referensi dari berbagai sumber)