

BAB II

Program Pakar Produk *Google* dan Komunitas Bantuan *Google*

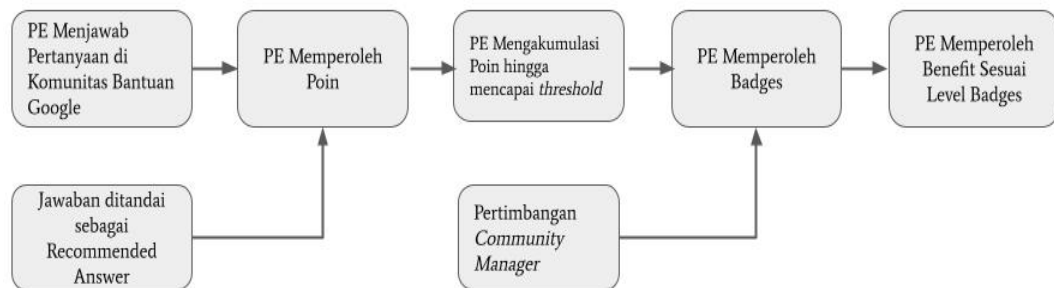
2.1. Mekanisme Program Pakar Produk *Google*

Pakar Produk *Google* adalah representasi jaringan global pengguna produk dan layanan *Google*. *Google* menyebut para Pakar Produk sebagai *Google Superusers*, yaitu pengguna layanan *Google* yang memiliki pengetahuan yang lebih mendalam mengenai produk-produk *Google* daripada pengguna awam. Pesoa (2018) menyebutkan bahwa *superuser* memiliki misi transfer pengetahuan mengenai produk, layanan, dan proses-proses dalam organisasi kepada anggota lainnya. *Superuser* terlibat dalam proses edukasi, pengembangan pengetahuan, serta perbaikan dan inovasi dalam sebuah organisasi. Program Pakar Produk *Google* adalah komunitas yang menaungi para *Google Superusers*. Tidak hanya memiliki pengetahuan yang mendalam, pengguna yang mendaftarkan diri ke dalam Program Pakar Produk *Google* juga perlu memiliki keinginan yang besar (*passion*) untuk membagikan pengetahuannya dan membantu pengguna lain secara sukarela di dalam Komunitas Bantuan *Google* (Halaman Resmi Komunitas Bantuan *Google*: What Is The Product Experts Program?, 2021).

Program Pakar Produk *Google* terbuka untuk semua pengguna *Google*. Pengguna dapat langsung berkontribusi dengan menjawab pertanyaan pengguna yang sudah di-*posting* di Komunitas Bantuan *Google* setelah berhasil mendaftarkan akunnya di halaman *Sign Up Google* Pakar Produk, <https://productexperts.withgoogle.com/signup>. Pengguna kemudian dapat mulai masuk ke komunitas produk *Google* yang telah dipilih pada saat *sign up*, dan mulai berkontribusi menjawab pertanyaan pengguna lain. Pakar Produk akan mendapatkan 1 poin setiap kali memberikan jawaban di forum, dan mendapatkan 10 poin yang lebih jika jawabannya direkomendasikan oleh pengguna atau Pakar Produk lainnya. Akumulasi poin akan menentukan *badges* hierarkis yang menandakan status Pakar Produk, di mana status yang ditandai dengan perolehan *badges* hierarkis menentukan *rewards* dan *benefit* yang diperoleh Pakar Produk.

Secara singkat, mekanisme pemberian lencana hierarkis Program *Google Pakar Produk* dalam diagram berikut:


Gambar 2. 1 Ilustrasi Mekanisme Pemberian Lencana Hierarkis Program Google Pakar Produk





(Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2021)

Program Pakar Produk *Google* memiliki 5 jenjang lencana hierarkis, diawali dengan *Bronze* sebagai level awal dan diakhiri dengan *Diamond* sebagai level tertinggi seorang *Pakar Produk*. Semakin tinggi level lencana, atau semakin mendekati *Diamond*, semakin tinggi ambang akumulasi poin yang dibutuhkan untuk mendapatkan *badges*. Artinya, semakin banyak jawaban atau kontribusi yang diperlukan agar seorang Pakar Produk dapat naik *level*.

Tabel 2. 1 Status Pakar Produk dan Lencana Hierarkis Pakar Produk Google

Status Pakar Produk	Badge	Ambang Akumulasi Poin	Minimal Perolehan Jawaban Yang Direkomendasikan
<i>Bronze Member</i>		100 Poin	1 <i>Recommended Answer</i>
<i>Pakar Produk Silver</i>		300 Poin	3 <i>Recommended Answers</i>
<i>Pakar Produk Gold</i>		1000 Poin	10 <i>Recommended Answers</i>

Status Pakar Produk	Badge	Ambang Akumulasi Poin	Minimal Perolehan Jawaban Yang Direkomendasikan
<i>Pakar Produk Platinum</i>		2500 Poin	<i>25 Recommended Answers</i>
<i>Pakar Produk Diamond</i>		5000 Poin	<i>50 Recommended Answers</i>

Setiap perubahan status dilakukan oleh *Community Manager*. *Community Manager* mencari para pengguna yang antusias memberikan jawaban yang tepat dan membantu pengguna lain di Komunitas Bantuan *Google*. Poin didapatkan dengan cara menjawab pertanyaan pengguna lain di Komunitas Bantuan *Google*. Sementara Jawaban yang Direkomendasikan diperoleh saat pengguna lain menandai jawaban dengan label “*Recommended*” atau Direkomendasikan. Jawaban Yang Direkomendasikan adalah jawaban yang dinilai akurat dan membantu menyelesaikan masalah pengguna yang *memposting* pertanyaan di Komunitas Bantuan *Google*.

Gamifikasi pada Program Pakar Produk *Google* mengatur kontribusi berbanding dengan *rewards* dan *benefit*, salah satunya *rewards* yang ditentukan oleh *level* rencana hierarkis Pakar Produk. Berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing level status badges dan benefit yang diperoleh berdasarkan *level status badges* berdasarkan halamn resmi Pakar Produk *Google*:

1. *Bronze Member*

Pengguna dengan badges *Bronze Member* diidentifikasi oleh sistem program Pakar Produk sebagai *entry level member* yang sedang mengembangkan pengetahuannya mengenai produk *Google*. Pengguna yang berhasil melakukan registrasi sebagai *Pakar Produk*, dapat langsung berkontribusi mengumpulkan poin untuk mencapai level *Bronze*. Pengguna dengan status *Bronze* mendapatkan

Virtual Bronze Badge yang menyertai *user name* nya pada Komunitas Bantuan Google. *Bronze member* mendapat akses untuk menjalani proses *on-boarding* sebagai *Pakar Produk* serta mendapatkan akses berkomunikasi dengan *Community Manager Google* dalam proses *on-boarding* tersebut. Namun, *Bronze Member* belum menjalankan ketentuan yang dijalankan oleh *Silver* atau *Gold Pakar Produk*. Pengguna berstatus *Bronze* perlu lebih aktif berkontribusi agar mencapai ambang batas akumulasi poin untuk meningkatkan statusnya menjadi *Pakar Produk Silver*

2. Pakar Produk Silver

Pakar Produk Silver didefinisikan sebagai anggota yang berdedikasi dan antusias membantu pengguna lain di Komunitas Bantuan Google (Halaman Resmi Google Pakar Produk, 2021). Status *Silver Pakar Produk* didapatkan oleh pengguna yang berhasil mengumpulkan 300 poin yang berasal dari aktivitas menjawab di Komunitas Bantuan Google dan mendapatkan minimal 3 *Recommended Answers*. Pakar Produk Silver mendapatkan *Virtual Silver Badge* yang tampil pada profilnya. Pakar Produk *Silver* dapat berinteraksi dengan sesama Pakar Produk dan *Google Community Manager* melalui grup *Google Hangout* (Hasil wawancara, 2021). Pakar Produk *Silver* bisa berkomunikasi dan mendapat informasi-informasi terbaru seputar produk *Google* dan *event* terbaru *Google* melalui Grup *Google Hangout* tersebut. Namun, acara yang bisa diikuti oleh Pakar Produk *Silver* terhitung masih sangat terbatas, dibandingkan dengan *Gold*, *Platinum*, dan Pakar Produk *Diamond Pakar*. Pakar Produk Silver sudah mendapatkan akses ke *Google Community Console*, yaitu sebuah *console* yang berfungsi untuk melihat pembaruan dari seluruh Komunitas Bantuan untuk seluruh produk Google, termasuk pertanyaan-pertanyaan dan jawaban-jawaban di forum, dan Pakar Produk dapat merespon pertanyaan atau posting di forum.

3. Pakar Produk Gold

Pakar Produk *Gold* didefinisikan sebagai pengguna yang terpercaya, memiliki pengetahuan mendalam, serta kontributor yang aktif di dalam

Komunitas Bantuan *Google*. Status Pakar Produk *Gold* didapatkan oleh Pakar Produk *Silver* yang berhasil mengumpulkan 1000 poin yang berasal dari aktivitas menjawab pertanyaan pengguna dan mendapatkan minimal *10 Recommended Answers* di Komunitas Bantuan *Google* secara konsisten selama 6 bulan. Pakar Produk *Gold* mendapatkan *Virtual Gold Badges* pada profil dan *username* yang muncul di Komunitas Bantuan *Google*. Pengguna dengan status Pakar Produk *Gold* harus menandatangani perjanjian kerahasiaan terbatas (*Non-Disclosure Agreement*) dengan pihak *Google*, dan mengonfirmasi bahwa mereka tidak dipekerjakan oleh entitas pemerintah dalam kapasitas yang dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan *Google*. Pakar Produk *Gold* mendapatkan seluruh *benefit* yang didapat oleh Pakar Produk *Silver*, serta layak untuk menghadiri berbagai *events* besar dan *meet-ups* yang diadakan oleh *Google* yang mensyaratkan minimal Pakar Produk *Gold* untuk hadir. Berdasarkan data wawancara dengan informan, Pakar Produk *Gold* hadir ke acara-acara besar tahunan di luar negeri, seperti *Google Summit*, di mana Pakar Produk akan mendapatkan fasilitas transportasi dan akomodasi dari *Google*. Pakar Produk *Gold* juga dianggap layak untuk menguji produk dan fitur produk *Google* versi *Beta* sebelum *Google* meluncurkan fitur dan produk ke publik, dan mulai memberikan masukan atas produk dan fitur produk *Google*. Profil Pakar Produk *Gold* juga ditampilkan dalam halaman Direktori Pakar Produk *Google*.

4. Pakar Produk Platinum

Pakar Produk *Platinum* didefinisikan sebagai pengguna yang berpengalaman, berkontribusi lebih dari sekedar memberikan bantuan dan jawaban kepada pengguna lain, misalnya dengan cara pendampingan (*mentorship*), pembuatan konten, dan aktivitas lainnya. Pakar Produk adalah seorang Pakar Produk *Gold* minimal selama satu tahun, dan berhasil mengakumulasikan poin sejumlah 2500 poin dari aktivitas menjawab pertanyaan dan aktivitas lain seperti membuat konten (*video, blog*) yang bertujuan untuk membantu pengguna produk *Google*, serta aktivitas pendampingan atas Pakar Produk yang belum berstatus *Platinum*. Selain memiliki jumlah akumulasi poin dengan ambang tertentu, Pakar Produk *Platinum* harus mendapatkan minimal *25 recommended answers*. Pakar

Produk *Platinum* mendapatkan *Virtual Platinum Badge* pada profil dan *username* yang muncul pada Komunitas Bantuan *Google*. Selain mendapatkan seluruh benefit yang didapatkan oleh Pakar Produk *Silver* dan *Gold*, Pakar Produk *Platinum* juga memiliki *benefit* untuk berkontribusi dan terhubung dengan *Google* untuk kesempatan yang lebih luas. Namun, bentuk kontribusi dan dalam konteks apa saja *Platinum* terhubung dengan *Google* dan *Google staff* dengan kesempatan yang lebih luas tersebut tidak dapat diinvestigasi lebih lanjut karena item tersebut diatur dalam perjanjian kerahasiaan antara Pakar Produk *Platinum* dengan *Google* yang sifatnya mengikat.

5. Pakar Produk *Diamond*

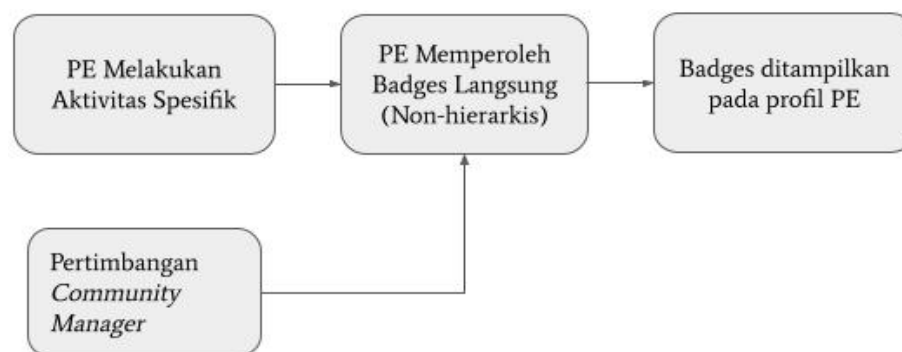
Pakar Produk *Diamond* didefinisikan sebagai pakar dengan penguasaan produk yang tinggi, sehingga tidak hanya membantu pengguna lain, tetapi juga membantu sesama Pakar Produk. Status Pakar Produk *Diamond* diberikan kepada Pakar Produk yang berhasil mengakumulasi poin sebanyak 5000 poin yang berasal dari seluruh aktivitas kontribusi serta mendapatkan minimal 50 *Recommended Answers* di Komunitas Bantuan *Google*. *Diamond Pakar Produk* mendapatkan *Virtual Diamond Badge* pada profil dan *username* yang tampil di menyertai tampilan *username* pada Komunitas Bantuan *Google*. Pakar Produk *Diamond* mendapatkan seluruh benefit yang didapatkan oleh Pakar Produk *Platinum* ditambah sertifikat fisik Pakar Produk *Diamond* sebagai bentuk pengakuan *Google* atas kontribusi yang diberikan.

Program Pakar Produk *Google* tidak hanya memberikan insentif berupa sistem *badges* berjenjang, melainkan juga *virtual badges* non-hierarkis untuk setiap pencapaian spesifik Pakar Produk. *Google* memberikan 37 *non-hierarchical virtual badges* untuk menandai pencapaian spesifik yang dapat dikumpulkan oleh para Pakar Produk. Beberapa di antaranya antara lain:

1. *Conversation Starter* diberikan kepada PE yang telah memulai 25 thread di Forum
2. *Curious Contributor* diberikan kepada PE yang telah membuat 50 thread di Forum

3. *Received First Upvote* diberikan kepada PE yang telah menerima *Upvote Answer* Pertama
4. *Mega Streak* diberikan kepada PE yang membuat *posting* lebih selama 60 hari berturut-turut
5. *Helping Hand* diberikan kepada PE yang menerima *10 Recommended Answers*

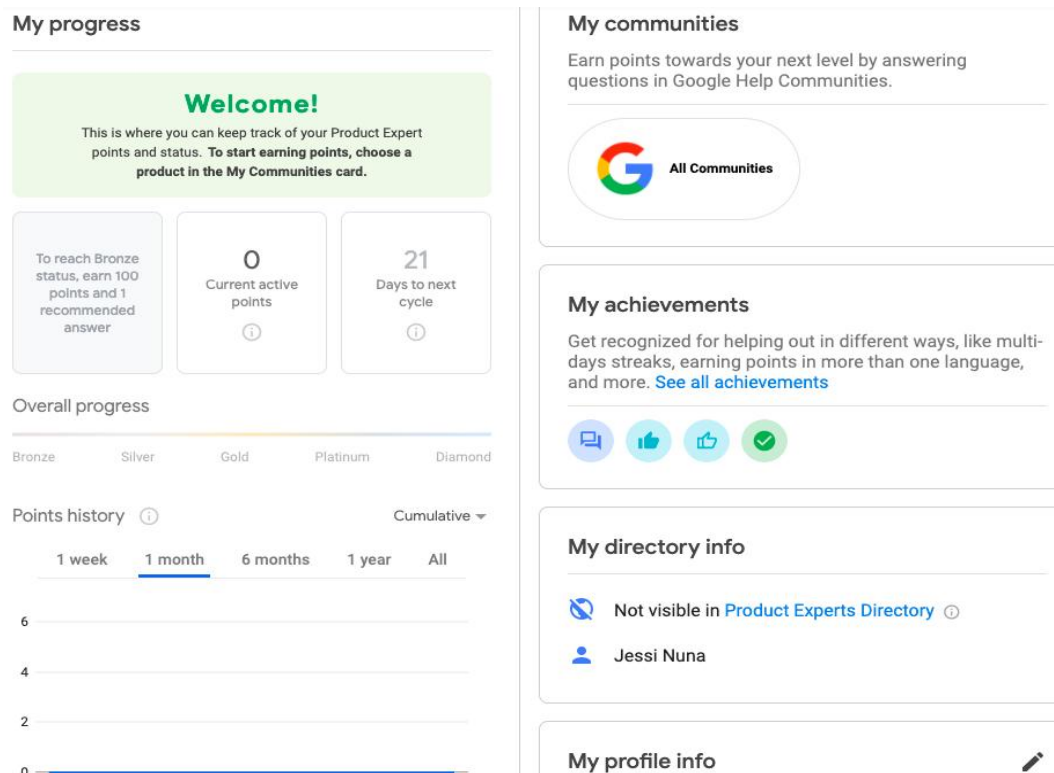
Gambar 2. 2 Ilustrasi Mekanisme Pemberian Lencana Non-Hierarkis Google Pakar Produk



(Sumber: Olah Data Peneliti, 2021)

Pakar Produk dapat memantau dan melacak kemajuan aktivitas dan kontribusi, seperti *update* jumlah poin yang aktif, jumlah poin yang akan *expired*, histori perolehan poin, *breakdown* poin, melalui halaman Profil Pakar Produk yang menampilkan seluruh catatan aktivitas *Pakar Produk* di Komunitas Bantuan *Google*. Halaman ini dinamakan *Bento*. Singkatnya, *Bento* adalah halaman yang berisi informasi pencapaian Pakar Produk untuk memantau pencapaian individu Pakar Produk.

Gambar 2.3 Hasil Tangkapan Layar Halaman Profil Salah Satu Pakar Produk



(Sumber: Data Peneliti, 2021)

2.2. Komunitas Bantuan Google

Komunitas Bantuan *Google* adalah wadah para Pakar Produk berkontribusi dengan cara menyediakan jawaban untuk pertanyaan para pengguna lain. Komunitas Bantuan *Google* adalah tempat bagi pengguna *Google* untuk mengajukan pertanyaan atau memberikan masukan tentang produk dan layanan *Google*, mendiskusikan produk dan layanan dengan sesama pengguna *Google*, memberikan tips untuk menggunakan produk dan layanan *Google* kepada komunitas, serta mendapatkan bantuan dari sesama pengguna.

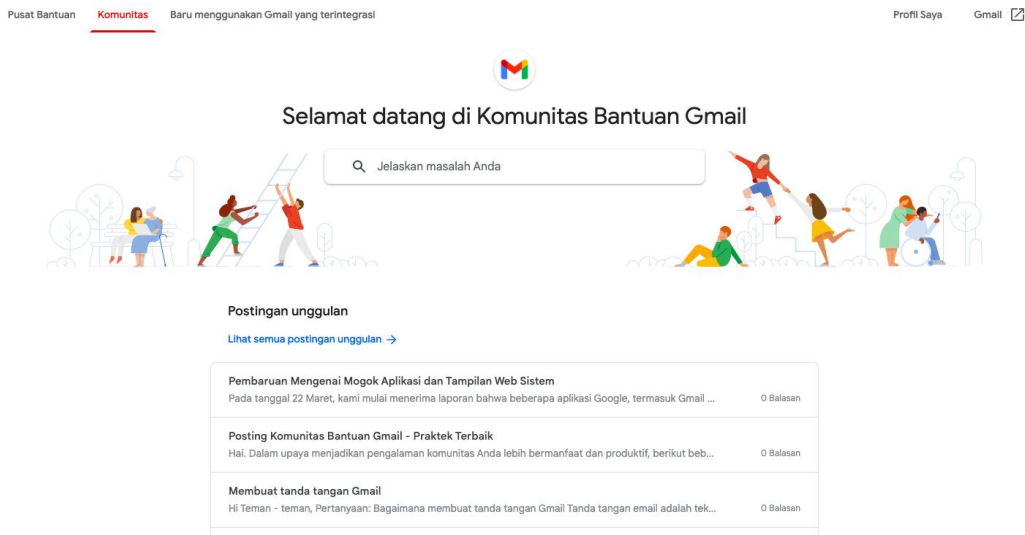
Komunitas Bantuan *Google* adalah forum tempat terjadinya interaksi antara para pengguna produk *Google* dengan Pakar Produk *Google*, *Google Community Manager* dan *Google Community Specialist*. Jawaban dapat ditemukan pada *thread* yang sudah tersedia, maupun mengajukan pertanyaan baru yang akan dijawab oleh pengguna lain, di mana jawaban akan diberikan oleh para

Pakar Produk, Google Community Specialist, ataupun Community Manager. Google memiliki Komunitas Bantuan untuk setiap produknya, di mana setiap komunitas bantuan terdapat Pakar Produk yang fokus pada produk tersebut untuk membantu menjawab pertanyaan pengguna. Misalnya, Komunitas Bantuan Gmail, Komunitas Bantuan Chrome, Komunitas Bantuan Google Play, dan lain lain. Selain pengguna Google dan Pakar Produk, komunitas bantuan Google juga berisi Google Community Specialist dan Google Community Manager. Google Community Specialist adalah individu yang berasal dari partner perusahaan Google yang meminjamkan keahliannya untuk membantu menjaga Komunitas Bantuan Google. Sementara, Google Community Manager adalah karyawan Google yang bertugas mengatur dan mengawal jalannya Komunitas Bantuan Google dan menjaga komunikasi dengan para Pakar Produk.

Pakar Produk bebas untuk berkontribusi di Komunitas Bantuan produk Google manapun yang dikehendaki, sehingga seorang Pakar Produk bisa memperoleh lebih dari satu *badges* hierarkis dari kontribusinya di banyak komunitas bantuan sekaligus. Seorang Pakar Produk bisa menjadi Pakar Produk *Gold* untuk produk *Google Account*, *Gold Pakar Produk* untuk produk *Google Maps*, dan Pakar Produk *Platinum* untuk *Google Photos*. Pakar Produk juga bebas untuk berkontribusi di Komunitas Bantuan *Google* selain komunitas berbahasa Indonesia, contohnya di Komunitas Bantuan berbahasa Inggris.

Di dalam program *Google Pakar Produk*, keseluruhan proses aktivitas kontribusi PE dalam Komunitas Bantuan Google berlangsung di atas platform *Tailwind*. *Tailwind* adalah *platform* yang digunakan Google memuat komunikasi dan sistem *monitoring* Pakar Produk Google.

Gambar 2. 4 Tangkapan Layar Tampilan Komunitas Bantuan Gmail



(Sumber: Halaman Resmi Komunitas Bantuan Google, 2022)