

BERAKHIRNYA KISAH MANIS APPLE DAN SAMSUNG: MENGATASI KONFLIK ORGANISASI EKSTERNAL MULTIDIMENSIONAL DENGAN KOMUNIKASI ORGANISASI EFEKTIF

**Elsye Rumondang Damanik; Damianus Cosmas Bambang Mulyono;
Margana Wiratma; Romanus Ndau**

Marketing Communication Department, Faculty of Economic and Communication, BINUS University
Jln. K. H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480
edamanik@binus.edu; damasbm@binus.edu; margana@dnet.net.id; romanlendong@yahoo.com

ABSTRACT

Conflict within an organization could occur in the context of personal communication and group communication. It is not infrequently that multidimensional organizational conflict ultimately affects the performance of a group as a whole. The purpose of this article is to discuss how the role of communication in resolving conflicts organizations external organizations. To focus on the subject matter, the writers conducted a case study discussion by using the concept of multidimensional organizational conflict (implemented in external organizational conflict) in terms of structural, procedural, and situational dimension through effective organizational communication. Yet in this paper, the writers use two dimensions which are procedural and structural dimension. In preparing this paper, the writers undertook a literature study and took a case of Apple and Samsung Electronics in a patent dispute. The results of this study show that effective communication is needed between the organization and its environment; especially competitor organizations which have similar products with different names. Effective organizational communication which could be done is to mediate between organizations. By engaging different means of communication, the exchange of information that occurs between them shall go well.

Keywords: *multidimensional external organizational conflict, organizational communication*

ABSTRAK

Konflik dalam organisasi dapat terjadi dalam konteks komunikasi pribadi maupun komunikasi kelompok. Tidak jarang konflik organisasi multidimensi pada akhirnya akan memengaruhi kinerja kelompok secara keseluruhan. Tujuan artikel ini adalah untuk mendiskusikan bagaimana peran komunikasi organisasi dalam mengatasi konflik organisasi eksternal. Untuk memfokuskan diri pada pokok permasalahan, peneliti melakukan pembahasan studi kasus dengan memanfaatkan konsep konflik organisasi multidimensi (diterapkan dalam konflik organisasi eksternal) ditinjau dari dimensi struktural, prosedural, dan situasional melalui komunikasi organisasi efektif. Namun dalam tulisan ini, peneliti akan menggunakan dua dimensi saja yaitu dimensi prosedural dan dimensi struktural. Dalam menyiapkan tulisan ini, peneliti melakukan studi literature dan mengambil contoh kasus perseteruan Apple dan Samsung Electronics dalam sengketa pengakuan hak paten keduanya. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa diperlukan komunikasi efektif antara organisasi dengan lingkungannya terutama organisasi pesaing yang memiliki produk serupa namun memiliki nama berbeda. Komunikasi organisasi efektif yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan mediasi antar-organisasi. Dengan mengikutsertakan beragam saluran komunikasi, maka pertukaran informasi yang terjadi antara mereka dapat dilakukan dengan baik.

Keywords: *konflik organisasi eksternal multidimensi, komunikasi organisasi*

PENDAHULUAN

Dengan didukung dengan perkembangan teknologi, dinamika organisasi pun ikut berkembang dengan sangat pesat. Keseluruhan aspek yang menunjang kelancaran proses organisasi termasuk individu sebagai sumber daya manusia pun dituntut untuk mampu menyesuaikan diri.

Cepatnya perkembangan informasi dan pengetahuan yang menuntut setiap individu untuk mampu bekerja cepat pada akhirnya sering menimbulkan konflik dalam organisasi. Konflik yang dapat bersifat multiaspek itu dimungkinkan terjadi karena organisasi pun terbentuk oleh berbagai aspek pendukungnya seperti sistem organisasi, bentuk organisasi, struktur organisasi, peraturan organisasi, teknologi, serta lingkungan organisasi.

Setiap aspek memiliki karakteristik sendiri, dan setiap organisasi memiliki karakteristik yang berbeda dalam setiap aspek. Organisasi A dengan sistem A akan memiliki karakteristik yang berbeda dengan struktur organisasi B yang beroperasi dengan sistem B. Perbedaan-perbedaan tersebut selanjutnya akan berdampak kepada peraturan yang ditetapkan, jumlah personel yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan organisasi, kebijakan yang perlu diambil untuk menentukan teknologi yang akan digunakan organisasi, serta prosedur yang diberlakukan untuk mengatur hubungan organisasi dengan lingkungannya.

Beragamnya individu yang saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam suatu lingkup yang sama, dalam jangka waktu tertentu, dan bersama-sama mencapai suatu tujuan terkadang menjadikan organisasi bagaikan 'gudang' konflik. Mulai dari konflik kecil seperti perbedaan pendapat antara individu dalam organisasi, sampai kepada konflik yang melibatkan lingkungan organisasi seperti penyalahgunaan hak cipta dan peniruan produk seperti perseteruan yang baru saja terjadi antara Apple dan Samsung.

Seperti yang dilansir media mengenai kisah perseteruan Apple dan Samsung sejak pertengahan Agustus 2012 lalu, kini perdamaian keduanya seperti menggantung asap dalam api. Semua berakhir dengan sia-sia ketika perdagangan saham Apple mampu melampaui Samsung yang kalah dalam sidang persoalan hak paten. Setelah masing-masing berkeras mengenai hak paten yang dimilikinya, Samsung harus bersedia menerima sanksi berupa kewajiban membayar denda sejumlah US\$ 1 miliar, ancaman pelarangan penjualan produk-produk *gadget smartphone* di wilayah tertentu, dan yang terpenting adalah runtuhnya *image* Samsung di mata dunia khususnya di mata konsumennya.

VivaLog (2012) menyatakan bahwa perseteruan keduanya ternyata membawa keuntungan bagi pihak lain yaitu Nokia. Sebetulnya kondisi konflik organisasi seperti ini tidak perlu terjadi apabila masing-masing pihak dapat mampu memahami memanfaatkan metode komunikasi organisasi efektif.

Landasan Teori

Konflik Organisasi

Memahami konflik organisasi bagaikan mengupas permasalahan organisasi dari berbagai sisi organisasi. Konflik organisasi yang dapat terjadi dalam struktur organisasi, ketetapan, dan peraturan (prosedur) organisasi, serta situasi organisasi menjadikan konflik organisasi bersifat multidimensi. Konflik multidimensi dalam tulisan ini disesuaikan dengan studi kasus yang dibahas dalam penulisan artikel ini. Berikut satu per satu dibahas tentang yang terjadi dalam konflik organisasi ditinjau dari tiga aspek.

Pertama, konflik organisasi struktural terlihat ketika hadirnya perbedaan pendapat antara individu yang berada dalam jajaran organisasi baik yang berada dalam jajaran vertikal (memiliki hubungan bertingkat dengan adanya sebutan *supervisor* dan bawahan) dan horizontal (memiliki hubungan setara antara rekan kerja berada dalam satu posisi).

Kedua, konflik organisasi prosedural terjadi ketika adanya kesalahpahaman atau ketidakmampuan individu dalam memahami dan melaksanakan peraturan dan ketetapan yang ditentukan organisasi. Dalam konflik ini, diperlukan adanya suatu prosedur baku yang mengatur hal-hal yang sebaiknya dilakukan apabila ada personel yang tidak melaksanakan peraturan yang ditentukan organisasi. Prosedur itu dapat dalam bentuk sanksi, peringatan, penanganan keluhan pegawai, atau pemberlakuan masa orientasi bagi seluruh karyawan agar karyawan dapat memahami dengan baik seluruh aspek terkait organisasi.

Ketiga, konflik organisasi situasional terjadi baik di dalam organisasi (internal) dan dapat pula konflik yang terjadi dengan lingkungan organisasi. Dalam hal ini, organisasi sebaiknya melakukan pemetaan permasalahan dan situasinya untuk kemudian menentukan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

Pembahasan kasus ini akan menggunakan dua dimensi dari penerapan konflik organisasi multidimensi seperti yang dijelaskan. Lalu bagaimana konsep konflik organisasi dipahami?

Dalam Kolb (1992), konflik dapat saja terjadi karena timbulnya perbedaan dalam minat, pola pikir, dan tujuan. Lebih jauh dinyatakan bahwa konflik dapat terjadi karena adanya kecenderungan dari salah satu pihak yang berseteru untuk selalu campur tangan dalam permasalahan yang dihadapi oleh pihak lain, dan konflik juga dapat terjadi karena tidak konsistennya pihak-pihak tertentu dalam hal kepemilikan properti.

Masih dalam tulisan yang sama, konflik-konflik organisasi digambarkan sebagai kenyataan dan bagian organisasi yang harus dihadapi. Dalam tulisan itu secara tersirat juga disampaikan bahwa konflik organisasi tidak hanya merugikan organisasi tapi juga memberikan pengajaran bagi organisasi. Melalui konflik, organisasi belajar melalui pengalaman serta nilai-nilai yang diperoleh selama menghadapi konflik.

Pembahasan lebih lanjut mengenai konflik berada pada seputar kecenderungan perubahan pola konflik organisasi. Perubahan itu disebabkan oleh tiga faktor, seperti: a) perubahan lingkungan organisasi (pasar) yang berdampak kepada perubahan strategi dan struktur organisasi, b) komponen yang mengawasi konflik, dan c) perubahan struktur kependudukan yang berpengaruh kepada perubahan karakteristik tenaga kerja dan seluruh peraturan terkaitnya.

Komunikasi Organisasi

Pada dasarnya, konsep komunikasi organisasi merupakan satu kesatuan dari konsep dasar komunikasi. Dalam konsep komunikasi organisasi, terdapat komponen pengirim pesan, proses *encoding*, pesan, saluran komunikasi, proses *decoding*, penerima pesan, gangguan-gangguan dalam komunikasi, dan umpan balik/respons dari penerima pesan ke pengirim pesan atau sebaliknya. Berikut ini adalah penjelasan mengenai komunikasi organisasi menurut Greenberg (2003: 317-332).

Seperti yang sering disebutkan dalam studi komunikasi, proses *encoding* adalah suatu aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh pengirim pesan ketika akan mengirim pesan. Berhasil tidaknya proses komunikasi sangat ditentukan oleh proses *encoding* dan proses *decoding* ini. Dalam proses *encoding* pengirim pesan harus menggunakan kapasitasnya dalam berkomunikasi untuk dapat mengubah pesan yang ada dalam pikirannya untuk dituangkan ke dalam bahasa dan pesan yang dapat dimengerti oleh penerima pesan. Proses *encoding* misalnya terjadi ketika pengirim pesan mencoba menghubungkan

suatu peristiwa dalam kehidupannya agar contoh yang disampaikan ke penerima pesan dapat lebih mudah dimengerti.

Adapun dalam proses *decoding*, pengirim pesan memanfaatkan kemampuannya juga untuk mentransformasikan pesan yang diterimanya yang diharapkan pesan tersebut akan memiliki kesamaan arti seperti yang diinginkan oleh pengirim pesan. Keberhasilan proses *encoding* dan *decoding* sangat ditentukan oleh latar belakang para komunikan.

Adapun respons dari penerima pesan ke pengirim pesan atau sebaliknya terjadi dalam komunikasi transaksional dimana peran penerima dan pengirim pesan dapat bertukar secara bersamaan. Momen komunikasi seperti ini dapat terjadi setiap waktu. Pesan-pesan yang disampaikan dalam komunikasi transaksional dapat berupa pesan verbal seperti pesan yang diucapkan, dan pesan non-verbal yang terlihat melalui perubahan posisi duduk, gerakan bola mata, atau juga tinggi rendah suara ketika berbicara.

Dalam organisasi, berkomunikasi memiliki arti diantaranya adalah untuk menyebarluaskan dan bertukar informasi, berdiskusi untuk mendapatkan satu kesatuan pendapat, menyampaikan instruksi kerja kepada bawahan atau rekan kerja, serta untuk menyampaikan laporan kerja.

Fungsi-fungsi tersebut terkadang tidak dapat berjalan dengan baik karena adanya perbedaan karakteristik antar individu dalam organisasi. Perbedaan yang berakar dari adanya perbedaan pola komunikasi, perbedaan jender, dan perbedaan budaya sering menjadikan pesan yang sebetulnya memiliki arti yang sama dapat menjadi berbeda karena penggunaan kata-kata, bahasa tubuh, atau simbol-simbol yang berbeda.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan studi literatur. Penulis mengambil contoh kasus perseteruan Apple dan Samsung Electronics dalam sengketa hak paten produk. Data dianalisis dengan menggunakan dua dimensi dalam konflik organisasi, yaitu dimensi prosedural dan dimensi struktural.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sengketa pengakuan hak paten yang dialami oleh Samsung dan Apple merupakan konflik organisasi yang sifatnya multidimensi yang dapat ditinjau dari dimensi prosedural dan situasional. Dari sisi prosedural, konflik eksternal ini terjadi karena Samsung Electronics melakukan pelanggaran dengan menyontek hak paten desain Apple.

Apple sebagai organisasi yang memiliki sistem, struktur, dan peraturan yang baku menganggap bahwa pelanggaran hak paten yang dilakukan Samsung dengan meniru desain Apple yang diantaranya adalah membuatnya menjadi desain salah satu produk *smartphone* terbarunya (Samsung Galaxy SIII) berhak memberikan sanksi kepada Samsung. Sanksi yang diberikan kepada Samsung dengan mengajukannya ke pengadilan merupakan bagian dari prosedur yang ditetapkan oleh Apple. Sebelumnya Apple sudah mencoba untuk berkomunikasi dengan Samsung mengenai pelanggaran hak paten yang dilakukannya tapi tidak mendapat perhatian serius dari pihak Samsung. Malah pada awalnya Apple dan Samsung sama-sama mendapatkan tuduhan peniruan hak paten. Kekalahan Samsung Electronics selain mengharuskan denda 1 miliar dolar Amerika juga menjadikan

Samsung sebagai pesakitan di bursa saham dengan melorotnya saham Samsung Electronics sebesar 1.187.000 won (kompas.com, 2012).

Dari sisi situasional, Apple memosisikan dirinya sebagai pihak yang dirugikan oleh Samsung Electronics. Dalam kompas.com (2012) dapat diketahui bahwa tidak hanya Samsung Galaxy SIII yang dijadikan sumber uang oleh Samsung Electronics dari hasil meniru hak paten Apple, ada beberapa produk Samsung yang juga *ter-record* merupakan tiruan dari produk Apple. Dengan demikian banyaknya hak paten Apple yang sudah ditiru Samsung Electronics. Sudah seharusnya Apple melakukan pemetaan situasi pasar sejak lama.

Pemetaan ini berguna untuk mengetahui sampai sejauh mana produk Apple berkompetisi di pasar tanpa harus dibayangi oleh produk dengan tampilan sejenis tetapi dengan nama dan kualitas yang berbeda. Pemetaan pasar juga dapat digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana kompetitor dari produk sejenis dapat bersaing secara murni tanpa diikuti dengan kecurangan. Kemurnian berkompetisi ini berguna untuk mengukur perubahan kecenderungan dan karakteristik pasar dan mengetahui langkah yang harus diambil Apple untuk mengantisipasi perubahan tersebut. Kemurnian berkompetisi ini juga pada akhirnya akan mendorong kemampuan berinovasi baik dari pihak Apple maupun Samsung Electronics.

Dari pembahasan di atas, Apple dan Samsung sudah melakukan komunikasi organisasi. Keduanya melakukan pola komunikasi organisasi dengan karakteristik dan warna yang berbeda. Pola komunikasi pendekatan yang dilakukan Apple pada awal tuntutannya di pengadilan sebetulnya sudah mencerminkan keinginan Apple untuk membuka komunikasi dua arah. Komunikasi pola tertutup yang memang sebaiknya dilakukan agar keburukan pihak tertentu tidak harus lolos ke luar.

Lolosnya organisasi yang menggambarkan keburukan pihak tertentu pada akhirnya bukan hanya merugikan pihak yang melakukan tindak kriminal, dalam hal ini Samsung Electronics, tetapi juga Apple. Keduanya mendapat kesan yang tidak baik dari pasar. Terbukti dari pemberitaan media juga dikabarkan bahwa perseteruan Apple dan Samsung Electronics membawa keuntungan baru bagi Nokia.

Secara teori komunikasi, pembahasan permasalahan yang dilakukan oleh pihak yang terlibat dalam komunikasi sebetulnya akan meminimalisir *noise* (gangguan). Gangguan di sini adalah adanya kesalahpahaman, dan pengaruh dari pihak luar yang justru akan memperkeruh suasana. Dalam proses *encoding*, Apple sudah berupaya untuk menyampaikan pesannya sesuai dengan peraturan normatif yang berlaku, namun proses *decoding* yang dilakukan oleh Samsung Electronics tidak sesuai dengan respons yang diharapkan oleh Apple.

SIMPULAN

Dari pemaparan latar belakang, konsep, dan diskusi dari studi kasus di atas didapatkan bahwa penting untuk dilakukan komunikasi dua arah yang intens apabila terdapat dua pihak sedang bermasalah. Kedekatan yang terjadi antara pihak-pihak yang bertikai tersebut pada akhirnya akan mampu mencairkan permasalahan. Selain itu, akan lebih memudahkan bagi seluruh pihak yang bertikai untuk berpikiran jernih dalam mencari jalan keluar dari permasalahan.

Sebagai tambahan, ada baiknya setiap pihak yang sedang mengalami konflik, seperti dalam kasus Apple dan Samsung Electronics, memerhatikan dan tidak menganggap remeh proses pentransformasian pesan yang terjadi dalam proses *encoding* dan *decoding*. Kesalahan dalam mengartikan pesan yang disampaikan oleh salah satu pihak akan dapat merugikan tidak hanya salah

satu pihak, tetapi juga kedua belah pihak. Seperti ada pepatah bahasa Indonesia yang mengatakan “Kalah jadi api dan menang jadi arang”, demikian yang terjadi dengan Apple dan Samsung Electronics sekarang ini. Keduanya harus menghadapi kenyataan bahwa sebagian pangsa pasarnya sudah mulai “digerogoti” oleh Nokia.

DAFTAR PUSTAKA

Greenberg, J. (2003). *Behavior in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.

Kolb, D. M. (May, 1992). The multiple faces of conflict in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 311-324.

VivaLog. (2012, August 28). Diambil pada 31 Agustus 2012 dari www.viva.co.id: <http://log.viva.co.id/news/read/346883-perseteruan-apple-dan-samsung-untungan-nokia>.

Wahyudi, R. (2012, August 27). *Tekno.KOMPAS.com*. Diambil pada 31 Agustus 2012 dari www.tekno.kompas.com: <http://tekno.kompas.com/read/2012/08/27/10112697/Pasca-Kekalahan.Saham.Samsung.Anjlok>.