

Managing Error Through Internal Networking Responsibilities Modelling

Elsye Tandellin
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Surabaya

ABSTRACT

A lot of existing solution efforts as an error handling within organization was created to policies and technological improvement. What 's the result? Often, the improvements do not realize as a temporary manner without any foundation change and just found some causes of the errors. Fraudulent responsibility always arise because of the error existence. So, the integrated solution from all internal entities will be necessary. The role of culture (national culture, organizational culture and professional culture) must be understood by all people within organization, especially the person who has responsibility to handle organization error. Internal Networking Responsibility Model will become a directional sense from all entities to create the sense of responsibility to handle all error. There are 5 agent as a main power to handle error, i.e monitoring agent, risk assessment agent, fault diagnosing agent, recovery agent and error handling agent. The implementation of this model shows as an appropriate to organization in Indonesia and become one of the option for management to handles error within organization.

Key Words : Internal Networking Responsibility Modelling, Error Management, Culture

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dewasa ini, tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Untuk itu kemampuan organisasi untuk mengelola bisnisnya secara tepat sangat diperlukan agar mampu *survive* dan berkembang. Ketepatan pengelolaan suatu bisnis sangat terkait dengan strategi yang digunakan organisasi, yang merupakan fondasi untuk berbagai aktivitas organisasi. Namun dalam kenyataannya seringkali terjadi kesalahan dalam mengelola aktivitas organisasi dan dianggap sebagai *human error*. Oleh karena itu *error management* yang terjadi masih dianggap hal yang alamiah dan merupakan karakteristik umum dari keberadaan suatu organisasi (Helmreich, RL, 1998)

Meskipun banyak organisasi berusaha agar dapat mencapai "zero error", namun hal tersebut merupakan sesuatu yang tidak mungkin dapat diraih, sepanjang fungsi SDM berada dalam lingkungan yang kompleks dan turbulen, di bawah tekanan pekerjaan yang berlebihan (*work overload*) maupun terjadi kelelahan dan kebosanan kerja, maka *error management* akan tetap terjadi bahkan dapat terus meningkat. Karena *error* tidak dapat dihindari oleh suatu organisasi, maka cara terbaik yang dapat dilakukan suatu