

tinggi. Dalam implementasinya penetapan masing-masing *agent* hendaknya disepakati bersama. Begitu pula posisi dari model ini harus berada pada unit kerja yang mana harus menjadi komitmen bersama, karena hal tersebut merupakan kunci utama untuk menemukan *error* secara efektif. Hambatan-hambatan yang potensial muncul dalam aplikasi model ini, antara lain :

1. Tidak adanya dukungan dari pihak manajerial terhadap mekanisme penanganan *error*
2. Tidak adanya budaya *work quality improvement* dalam organisasi sehingga *error* yang terjadi dianggap sebagai sesuatu yang bersifat alamiah.
3. Tidak adanya kesepakatan tentang *internal networking responsibilities agent* dalam mengelola *error* sehingga aplikasi untuk tiap unit kerja/departemen dapat berujung konflik.
4. Tidak adanya dukungan dari sistem saluran komunikasi dan media komunikasi organisasi yang jelas.
5. Tidak adanya kesepakatan tentang prioritas penanganan *error*
6. Tidak adanya *record*/sistem pencatatan yang jelas tentang *error* yang terjadi

REKOMENDASI

Agar implementasi *internal networking responsibility modelling* ini dapat optimal, maka ada beberapa rekomendasi berikut ini :

1. Tumbuhkan rasa saling percaya (*trust*) antar entitas internal yang terlibat dalam penanganan *error* dan juga seluruh karyawan
2. Menumbuhkan dukungan manajerial melalui suatu kebijakan yang tidak bersifat *punishment* terhadap *error*
3. Membuat komitmen untuk mengambil tindakan guna mengurangi konsekuensi negatif dari *error* yang terjadi
4. Buatlah sistem pencatatan yang rapi dan jelas tentang *error* yang terjadi
5. Lakukanlah *training* yang terkait dengan berbagai aktivitas vital organisasi guna meningkatkan kompetensi karyawan agar meminimalkan terjadinya *error*.
6. Lakukanlah evaluasi secara periodik atas seluruh aktivitas penanganan *error* untuk melihat progresitas perbaikan yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Barbara Senior, 2002, *Organizational Change*, Second Edition, Prentice Hall, Harlow
- Burns, John., *Working Paper*, Creating an Energized Organization : Aligning Strategy and Culture, p.9, www.consultant-center.com
- Despande, Rohit; John U.Farley and Frederick E. webster, Jr., Corporate Culture, Customer Orientation and Innovativeness in Japanese Firms A Quadrad Analysis, *Journal of Marketing*, volume 57 (January 1993), pp 23-27
- Fletcher, Denise, 2002. "A Networking Perspective of Cultural Organizing and Professional Management in The Small, Family Business", *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 9 : 4 (400-415)
- Helmreich, R.L & Foushee, H.C (1993), Why Crew Resource Management? Empirical and theoretical bases of human factors training in aviation. In E.Wiener, B. Kanki, & R. Helmreich *Eds.), *Cockpit Resource Management* (pp. 3 – 45) San Diego. C.A : Academic Press.

Helmreich, R.L & Merritt, A.C (1998), *Culture at work in aviation and medicine : national, organizational and professional influences*, Aldershot, U.K; Ashgate

Hofstede, G (1980), *Culture's Consequences : International Differences in Work-Related Values*, Beverley Hills, C.A : Sage

J.E. Dobson and R.Strens (1994) "Responsibility Modelling as a Technique for Requirements Definition", *Intelligent Systems Engineering*, vol.3, no.1,pp.20-26

Ladbroke Grove Rail Inquiry <http://www.Igri.org.uk> and [http://www.hse.gov.uk/railways / ladbrokegrove.htm](http://www.hse.gov.uk/railways/ladbrokegrove.htm)

Schermerhorn, Jr, John R, (2002), *Management*, Seventh Edition, John Wiley & Sons, Inc, New York