

BAB 12

MANAJEMEN KOMUNIKASI PROYEK



Tujuan

- Memahami **proses-proses yang dilakukan dalam Manajemen Komunikasi**
- Mengerti **manfaat melakukan Manajemen Komunikasi dalam MPTI**
- Memahami **dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan dalam Manajemen Komunikasi Proyek & bagaimana cara membuat dokumen tersebut**



Pentingnya Komunikasi yang Baik

- Ancaman terbesar untuk banyak proyek merupakan kegagalan untuk berkomunikasi.
- Budaya kita tidak menempatkan profesional TI sebagai komunikator yang baik.
- Penelitian menunjukkan bahwa profesional TI harus dapat berkomunikasi secara efektif untuk berhasil di posisi mereka.
- Keterampilan lisan yang kuat adalah kunci dalam kemajuan karir bagi profesional TI.

Definisi

- Manajemen Komunikasi proyek adalah kompetensi yang harus dimiliki manajer proyek dengan tujuan utama adalah agar adanya jaminan bahwa semua **informasi mengenai** proyek akan sampai tepat pada waktunya, dibuat dengan tepat, dikumpulkan, dibagikan, disimpan dan diatur dengan tepat pula
- *Orang-orang teknologi informasi terkenal dengan memiliki kemampuan komunikasi yang rendah*



Tahapan Manajemen Komunikasi

- **Perencanaan komunikasi** : Menentukan informasi dan komunikasi kebutuhan para pemangku kepentingan.
- **Distribusi Informasi** : Membuat informasi yang diperlukan tersedia untuk para pemangku kepentingan proyek tepat pada waktunya.
- **Pelaporan Kinerja** : Pengumpulan dan penyebaran informasi kinerja, termasuk laporan, proses pengukuran, dan perencanaan.
- **Mengelola *stakeholders*** : Mengelola komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari *stakeholder* proyek dan untuk menyelesaikan masalah.



Perencanaan Komunikasi

- Merupakan proses yang sangat penting dalam proyek, mengingat seringnya kegagalan proyek terkait dengan kegagalan komunikasi
- Membuat analisis *stakeholder* untuk komunikasi proyek juga membantu dalam perencanaan komunikasi



Isi Rencana Manajemen Komunikasi

- Kebutuhan komunikasi *stakeholder*.
- Informasi yang akan dikomunikasikan, termasuk format, konten, dan tingkat rincian.
- Orang-orang yang akan menerima informasi dan yang akan menghasilkan itu.
- Metode atau teknologi yang disarankan untuk menyampaikan informasi.



Isi Rencana Manajemen Komunikasi (lanjutan)

- **Frekuensi/jadwal untuk menghasilkan informasi**, misalkan mingguan, tiap tanggal 1, dst
- Metoda untuk **mendapatkan informasi**, seperti memo, email, telepon, dsb
- Metoda untuk **memperbaharui rencana** manajemen komunikasi sejalan dengan kemajuan dan pembangunan proyek
- Metoda untuk **menyelesaikan masalah yang tidak** dapat diselesaikan di level bawah
- Daftar **istilah/terminologi**

Contoh

STAKEHOLDERS	DOCUMENT NAME	DOCUMENT FORMAT	CONTACT PERSON	DUE
Customer management	Monthly status report	Hard copy	Tina Erndt, Tom Silva	First of month
Customer business staff	Monthly status report	Hard copy	Julie Grant, Sergey Cristobal	First of month
Customer technical staff	Monthly status report	E-mail	Li Chau , Nancy Michaels	First of month
Internal management	Monthly status report	Hard copy	Bob Thomson	First of month
Internal business and technical staff	Monthly status report	Intranet	Angie Liu	First of month
Training subcontractor	Training plan	Hard copy	Jonathan Kraus	11/1/2006
Software subcontractor	Software implementation plan	E-mail	Najwa Gates	6/1/2006

Comments: Put the titles and dates of documents in e-mail headings and have recipients acknowledge receipt.



Distribusi Informasi

- Mendapatkan informasi yang tepat untuk orang yang tepat pada waktu yang tepat dan dalam format berguna itu sama pentingnya dengan mengembangkan informasi.
- Pertimbangan penting termasuk:
 - Menggunakan teknologi untuk meningkatkan distribusi informasi .
 - Metode formal dan informal untuk mendistribusikan informasi.



Isu Penting dalam Distribusi Informasi

- Penggunaan **teknologi**
- Cara **formal** atau **informal**
- Penanganan informasi yang **sangat penting agar dapat** didistribusikan dengan efektif dan tepat waktu
- Memilih **media yang cocok untuk berkomunikasi**
- Pemahaman akan **teknik komunikasi individual** atau berkelompok
- Teknik menyampaikan **berita “buruk”**
- Pengaturan **jumlah jalur komunikasi**

Pelaporan Kinerja

- Pelaporan kinerja membuat *stakeholder* mendapatkan informasi tentang bagaimana sumber daya digunakan untuk mencapai tujuan proyek.
 - **Laporan status** menjelaskan di mana proyek berdiri di titik tertentu dalam waktu.
 - **Laporan kemajuan** menjelaskan apa yang telah melakukan tim proyek selama kurun waktu tertentu.
 - **Prakiraan** memperkirakan status dan kemajuan proyek masa depan berdasarkan informasi terakhir dan tren.



Mengelola *Stakeholder*

- Manajer Proyek harus memahami dan bekerja dengan berbagai pihak yang berkepentingan.
- Perlu merancang suatu cara untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah.
- Dua alat penting termasuk:
 - Matriks manajemen harapan
 - Catatan isu

Matriks Manajemen Harapan

MEASURE OF SUCCESS	PRIORITY	EXPECTATIONS	GUIDELINES
Scope	2	The scope statement clearly defines mandatory requirements and optional requirements.	Focus on meeting mandatory requirements before considering optional ones.
Time	1	There is no give in the project completion date. Every major deadline must be met, and the schedule is very realistic.	The project sponsor and program manager must be alerted if there are any issues that might affect meeting schedule goals.
Cost	3	This project is crucial to the organization. If you can clearly justify the need for more funds, they can be made available.	There are strict rules for project expenditures and escalation procedures. Cost is very important, but it takes a back seat to meeting schedule and then scope goals.
Etc.			



Saran Peningkatan Komunikasi

- Kelola konflik secara efektif.
- Kembangkan keterampilan komunikasi yang lebih baik.
- Jalankan rapat yang efektif.
- Gunakan *e-mail* secara efektif.
- Gunakan *template* untuk komunikasi proyek.



Penanganan Konflik

- **Konfrontasi:** langsung menghadapi konflik dengan menggunakan pendekatan pemecahan masalah.
- **Kompromi:** Gunakan pendekatan memberikan-dan-mengambil.
- **Memperlancar:** menekankan bidang-perbedaan dan menekankan bidang-kesepakatan.
- **Memaksa:** pendekatan menang-kalah.
- **Penarikan:** menarik dari ketidaksetujuan aktual atau potensial.



Menjalankan Rapat Efektif

- Menentukan apakah rapat dapat dihindari.
- Tetapkan tujuan dan hasil yang diharapkan dari rapat .
- Menentukan siapa yang akan menghadiri rapat .
- Memberikan agenda untuk peserta sebelum rapat.
- Mempersiapkan materi dan bantuan visual, dan membuat persiapan logistik sebelumnya.
- Jalankan rapat secara profesional.
- Membangun hubungan.

Mengembangkan Infrastruktur Komunikasi

- Sebuah infrastruktur komunikasi adalah satu set alat, teknik, dan prinsip-prinsip yang menyediakan sebuah dasar yang efektif untuk transfer informasi.
 - Peralatan termasuk e-mail, perangkat lunak teleconferencing, sistem manajemen dokumen, manajemen proyek, groupware, mesin fax, telepon, dan pengolah kata.
 - Teknik termasuk pelaporan panduan dan template, peraturan dan prosedur pertemuan dasar, proses pengambilan keputusan, pendekatan pemecahan masalah, dan resolusi konflik dan teknik negosiasi.
 - Prinsip-prinsip termasuk menggunakan dan membuka dialog yang telah disepakati etika kerja.



Saran dalam Manajemen Komunikasi Proyek IT

- Gunakan keterampilan berkomunikasi (khususnya dalam menangani **konflik**)
- Selalu berusaha untuk mengembangkan **keterampilan** berkomunikasi
- Lakukan **rapat dengan efektif**
- Gunakan **e-mail secara efektif**
- Gunakan ***template dalam komunikasi proyek***
- Bangun **infrastruktur komunikasi**



Rangkuman

- Tujuan dari manajemen komunikasi proyek adalah untuk memastikan generasi, koleksi, sosialisasi, penyimpanan, dan disposisi informasi proyek yang tepat waktu dan sesuai.
- Proses utama termasuk:
 - Perencanaan komunikasi
 - Distribusi informasi
 - Pelaporan kinerja
 - Pengelolaan *stakeholder*



Tips

Cara Menghadapi Konflik

- **Confrontation or problem-solving:** *hadapi langsung*
- **Compromise:** *dengan pendekatan memberi dan menerima*
- **Smoothing:** *menekankan kesepakatan dan mengabaikan perbedaan*
- **Forcing:** *pendekatan win-lose*
- **Withdrawal:** *menghindari potensi pertentangan*



Conflict Can Be Good

- Pertentangan dapat menghasilkan sesuatu yang **penting**, misalnya ide bagus, alternatif yang lebih baik, dan motivasi untuk bekerja lebih baik dan kolaboratif



TERIMA KASIH