



Manajemen Komunikasi dalam Proyek (PROJECT COMMUNICATIONS MANAGEMENT)

MANAJEMEN PROYEK– RL219

PROGRAM STUDI REKAYASA PERANGKAT LUNAK

UPI CIBIRU

Leading and
Outstanding

The Education
University



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

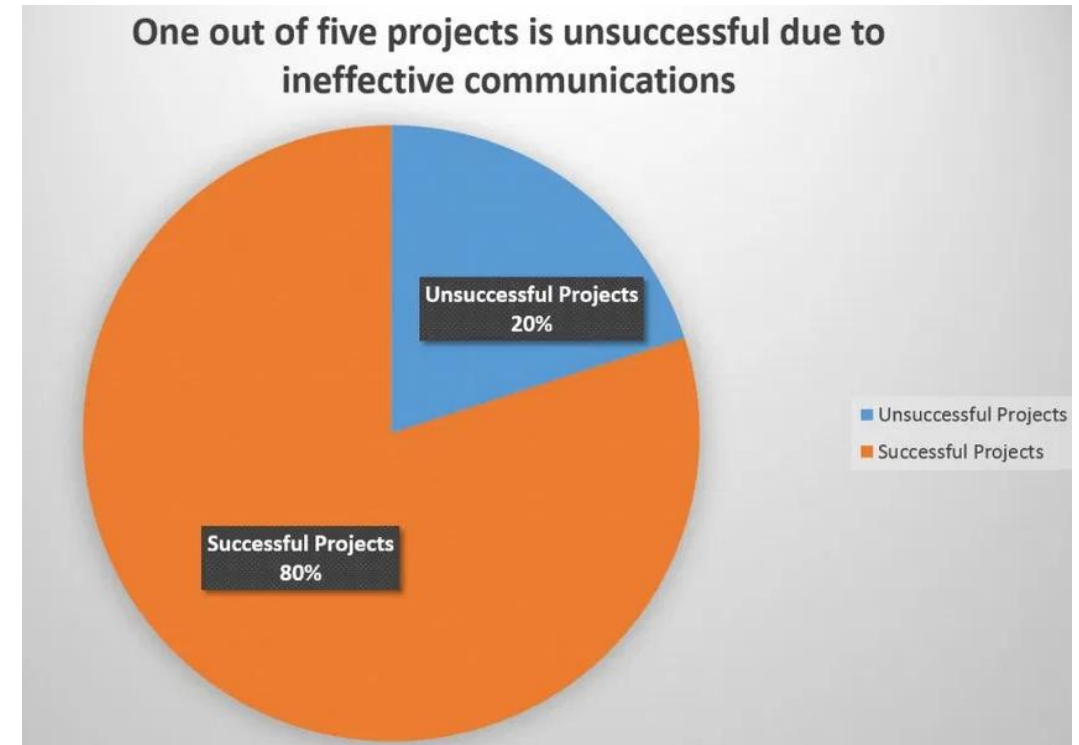
Konsep dan definisi manajemen komunikasi dalam proyek

Apa itu ***Project Communications Management***??

Mengapa komunikasi dalam proyek perlu dikelola??

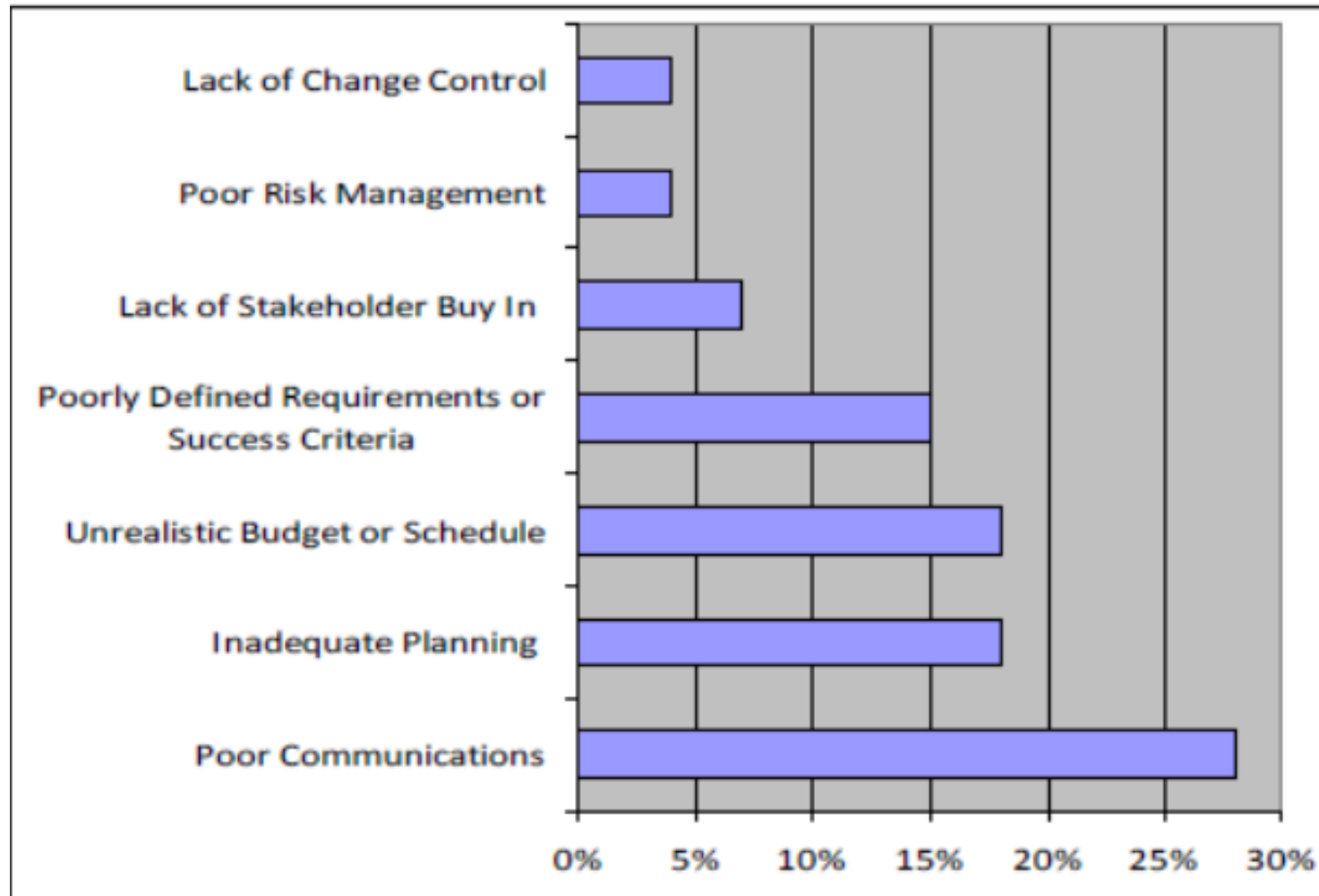
Urgensi

- Ancaman terbesar untuk banyak proyek merupakan **kegagalan** untuk **berkomunikasi**. Banyak ditemukan professional TI **bukan** merupakan **komunikator** yang **baik**.
- Komunikasi proyek dilakukan sebagai upaya untuk mencegah kesalahpahaman atau miskomunikasi melalui strategi pemilihan metode, media penyampai pesan, dan format pesan yang dikembangkan.
- Komunikasi yang buruk, adanya campur tangan pemangku kepentingan, lemahnya manajemen konflik prioritas dan politik merupakan hambatan pemulihan proyek (Krigsman, M. 2011. CIO analysis: Why 37 percent of projects fail)



Source: ©2013 Project Management Institute, Inc. Pulse of the Profession In-Depth Report

Kenapa proyek gagal?



Source: ©2007 Project Management Institute, Inc.

Pengantar Komunikasi

Komunikasi adalah **pertukaran informasi**, disengaja atau tidak disengaja.

Dimensi komunikasi:

- Internal dan External
- Formal dan Non-formal
- Vertikal dan Horizontal:
 - Upward : Menuju Manajemen Senior
 - Downward: Anggota tim
 - Horizontal: Sesama Manajer Proyek
- Resmi dan tidak Resmi
- Tertulis dan Oral, Verbal dan non-verbal

Kemampuan-kemampuan Komunikasi

- Mendengarkan dengan aktif dan efektif
- Bertanya dan memancing ide dan situasi untuk menjamin pemahaman yang lebih baik
- Mendidik dan memberi pemahaman
- Menemukan fakta
- Manajemen ekspektasi
- Mempengaruhi orang lain
- Memberi motivasi
- Membimbing
- Negosiasi untuk mencapai kesepakatan
- Menyelesaikan konflik

Definisi Manajemen Komunikasi



- **Manajemen Komunikasi Proyek** mencakup proses yang diperlukan untuk memastikan bahwa kebutuhan informasi proyek dan pemangku kepentingannya dipenuhi melalui pengembangan dokumentasi dan pelaksanaan kegiatan yang dirancang untuk mencapai **pertukaran informasi yang efektif**.
- Manajemen Komunikasi Proyek terdiri dari dua bagian. Bagian pertama adalah mengembangkan **strategi** untuk memastikan **komunikasi** efektif bagi para pemangku kepentingan.
- Bagian kedua adalah melakukan kegiatan yang diperlukan untuk **menerapkan strategi** komunikasi

Tren dan Praktik Terkini Manajemen Komunikasi

1. Inklusi pemangku kepentingan dalam tinjauan proyek
2. Keterlibatan pemangku kepentingan dalam rapat proyek.
3. Peningkatan penggunaan komputasi sosial
4. Pendekatan multifaset untuk komunikasi.



www.freepik.com/creativeart



UPI



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

Proses pada Manajemen Komunikasi dalam Proyek

(Based on PMBOK 6th Edition)

Leading and
Outstanding



The Education
University

Tahapan Manajemen Komunikasi

Perencanaan Manajemen Komunikasi (*Plan Communication Management*)

- Proses mengembangkan pendekatan dan rencana yang tepat untuk kegiatan komunikasi proyek berdasarkan kebutuhan informasi dari setiap pemangku kepentingan atau kelompok, aset organisasi yang tersedia, dan kebutuhan proyek.

Pengelolaan Komunikasi (*Manage Communications*)

- Proses untuk memastikan pengumpulan, pembuatan, distribusi, penyimpanan, pengambilan, pengelolaan, pemantauan, dan disposisi akhir informasi proyek yang tepat waktu dan tepat.

Pemantauan Komunikasi (*Monitor Communications*)

- Proses memastikan kebutuhan informasi proyek dan pemangku kepentingannya terpenuhi

Project Communications Management Overview

10.1 Plan Communications Management

- .1 Inputs
 - .1 Project charter
 - .2 Project management plan
 - .3 Project documents
 - .4 Enterprise environmental factors
 - .5 Organizational process assets
- .2 Tools & Techniques
 - .1 Expert judgment
 - .2 Communication requirements analysis
 - .3 Communication technology
 - .4 Communication models
 - .5 Communication methods
 - .6 Interpersonal and team skills
 - .7 Data representation
 - .8 Meetings
- .3 Outputs
 - .1 Communications management plan
 - .2 Project management plan updates
 - .3 Project documents update

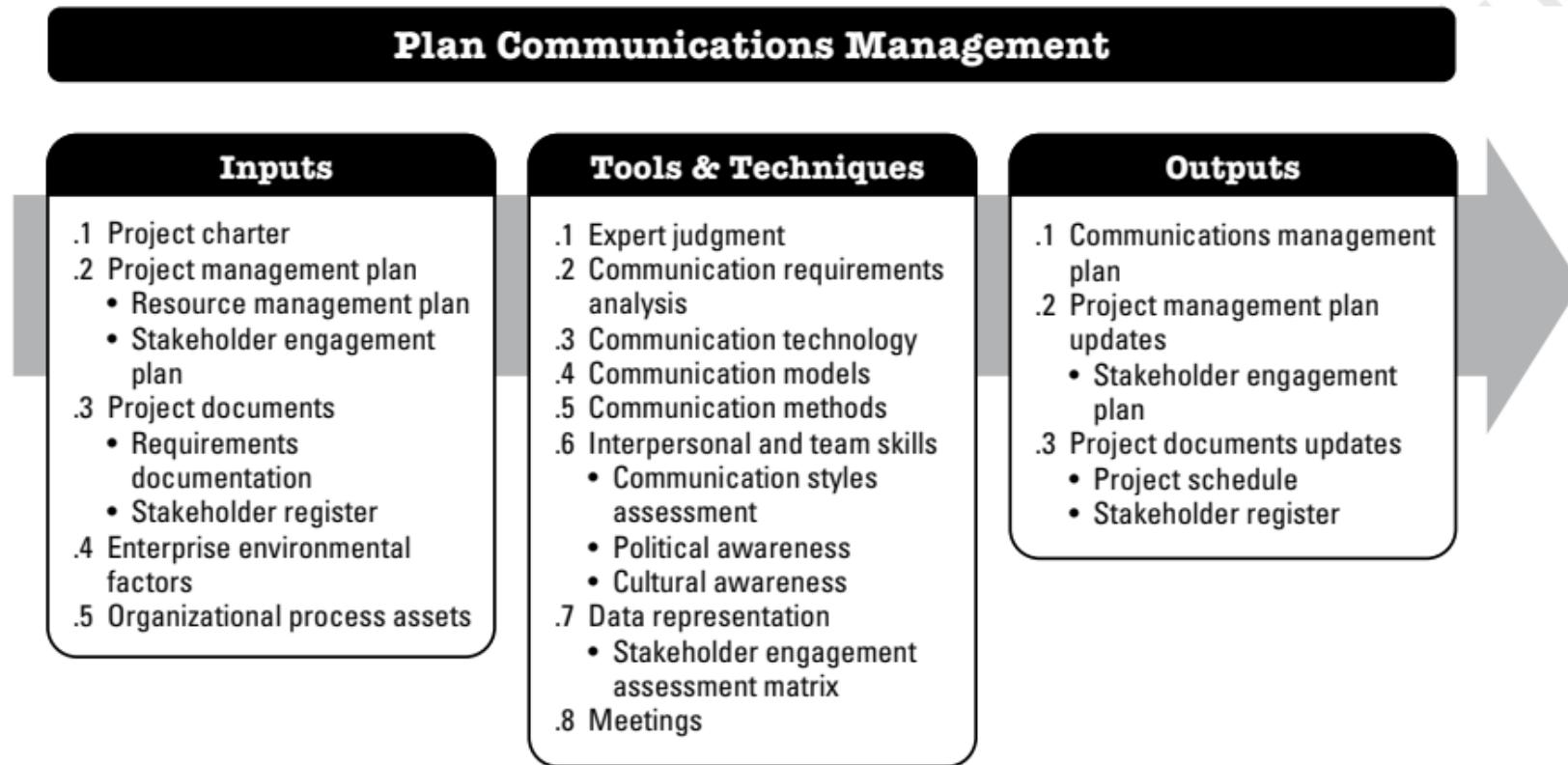
10.2 Manage Communications

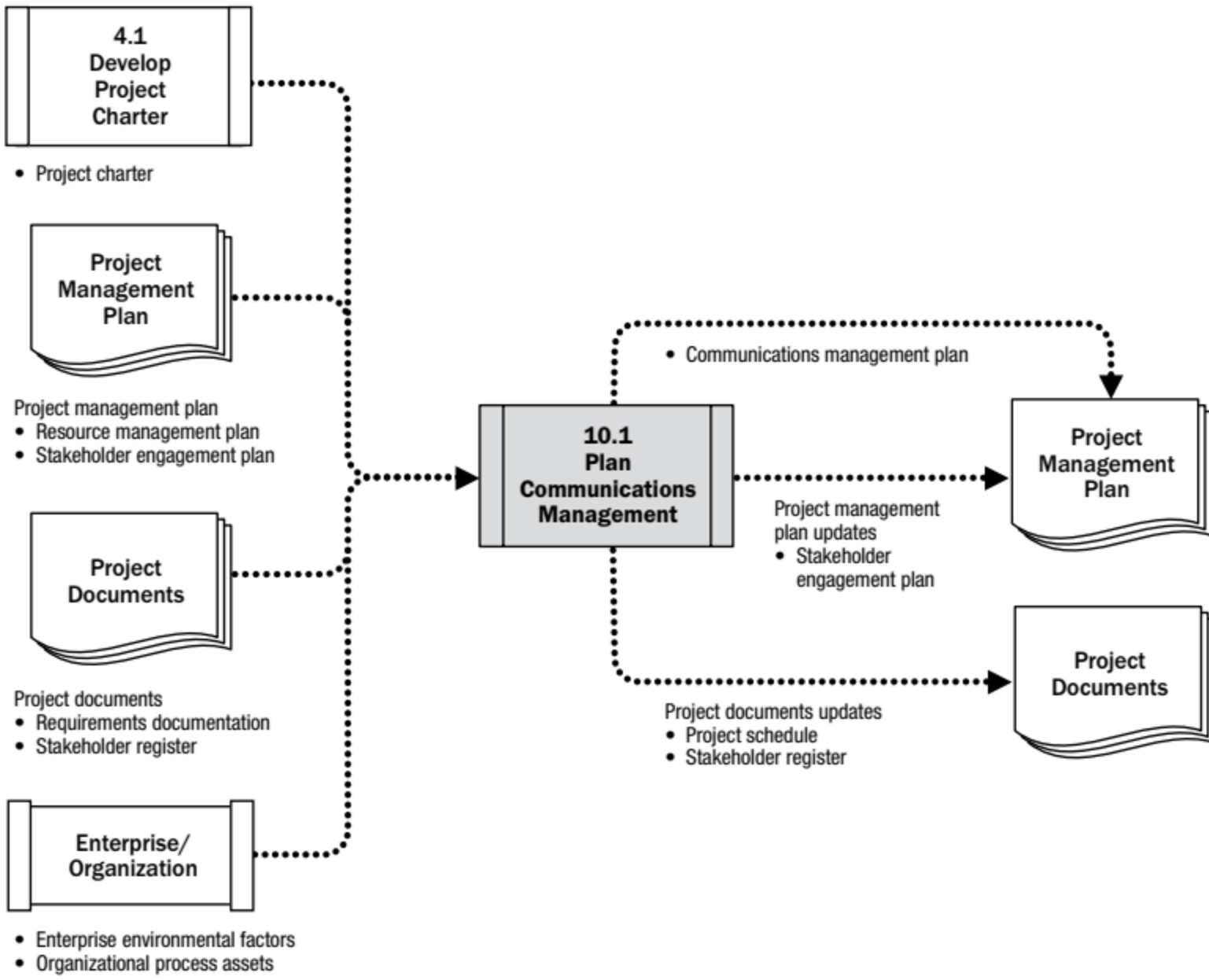
- .1 Inputs
 - .1 Project management plan
 - .2 Project documents
 - .3 Work performance reports
 - .4 Enterprise environmental factors
 - .5 Organizational process assets
- .2 Tools & Techniques
 - .1 Communication technology
 - .2 Communication methods
 - .3 Communication skills
 - .4 Project management information system
 - .5 Project reporting
 - .6 Interpersonal and team skills
 - .7 Meetings
- .3 Outputs
 - .1 Project communications
 - .2 Project management plan updates
 - .3 Project documents updates
 - .4 Organizational process assets updates

10.3 Monitor Communications

- .1 Inputs
 - .1 Project management plan
 - .2 Project documents
 - .3 Work performance data
 - .4 Enterprise environmental factors
 - .5 Organizational process assets
- .2 Tools & Techniques
 - .1 Expert judgment
 - .2 Project management information system
 - .3 Data representation
 - .4 Interpersonal and team skills
 - .5 Meetings
- .3 Outputs
 - .1 Work performance information
 - .2 Change requests
 - .3 Project management plan updates
 - .4 Project documents updates

- Proses mengembangkan pendekatan dan rencana yang tepat untuk kegiatan komunikasi proyek berdasarkan kebutuhan informasi dari setiap pemangku kepentingan atau kelompok, aset organisasi yang tersedia, dan kebutuhan proyek.
- Manfaat utama dari proses ini adalah pendekatan terdokumentasi secara efektif dan efisien melibatkan pemangku kepentingan dengan menyajikan informasi yang relevan secara tepat waktu.





Video Penjelasan:
<https://youtu.be/4egldpWdIgU>

INPUTS PLAN COMMUNICATIONS MANAGEMENT

1. Project Charter
2. Project Management Plan
 - Resource management plan
 - Stakeholder engagement plan
3. PROJECT DOCUMENTS
 - Requirements documentation
 - Stakeholder register
4. ENTERPRISE ENVIRONMENTAL FACTORS
5. ORGANIZATIONAL PROCESS ASSETS
 - Organizational policies and procedures for social media, ethics
 - Organizational policies and procedures for issue, risk, change
 - Organizational communication requirements, Dsb.

TOOLS AND TECHNIQUES

PLAN COMMUNICATIONS MANAGEMENT (1)

1. EXPERT JUDGMENT
2. COMMUNICATION REQUIREMENTS ANALYSIS
 - Stakeholder information and communication requirements
 - Number of potential communication channels or paths
 - Organizational charts
 - Project organization and stakeholder responsibility
 - Legal requirements,
 - Dsb.
3. COMMUNICATION TECHNOLOGY
4. INTERPERSONAL AND TEAM SKILLS
5. DATA REPRESENTATION

TOOLS AND TECHNIQUES

PLAN COMMUNICATIONS MANAGEMENT (2)

4 COMMUNICATION MODELS

- Sample basic sender/receiver communication model
 - *Encode*
 - *Transmit message*
 - *Decode*
- Sample interactive communication model.
 - *Acknowledge.*
 - *Feedback/response.*

•5. MEETINGS

•6. COMMUNICATION METHODS

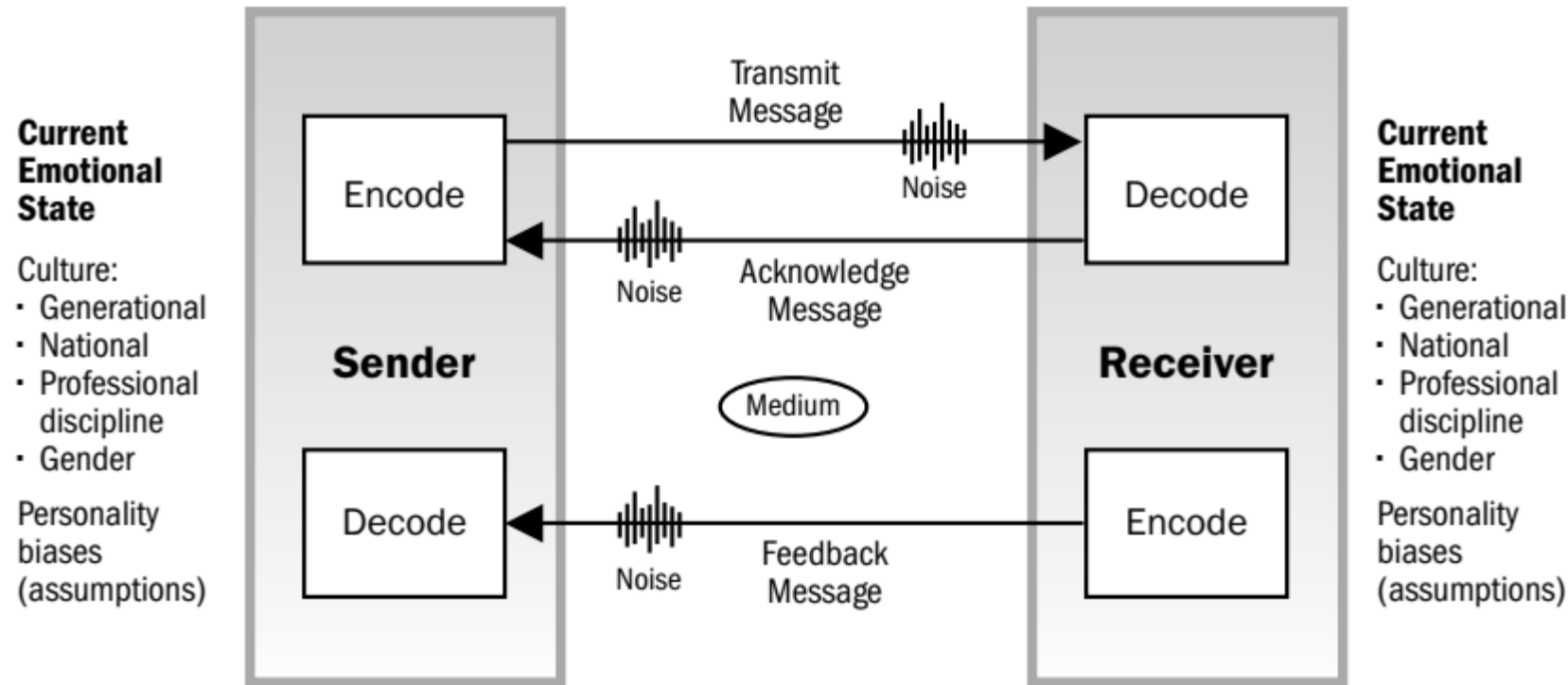
- Interactive communication

- Push communication
- Pull communication

OUTPUTS PLAN COMMUNICATIONS MANAGEMENT

1. COMMUNICATIONS MANAGEMENT PLAN, berisi:
 - Persyaratan komunikasi pemangku kepentingan
 - Informasi yang akan dikomunikasikan
 - Proses eskalasi
 - Alasan penyebaran informasi itu
 - Jangka waktu dan frekuensi distribusi informasi yang diperlukan
 - Orang yang bertanggung jawab
 - Orang atau kelompok yang akan menerima informasi
 - Metode atau teknologi
 - Sumber daya dialokasikan
 - Diagram alir
 - Kendala berasal dari undang-undang tertentu
2. PROJECT MANAGEMENT PLAN UPDATES
3. PROJECT DOCUMENTS UPDATES

Model Komunikasi untuk Komunikasi Lintas Budaya



Contoh Analisis Stakeholder

| 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.

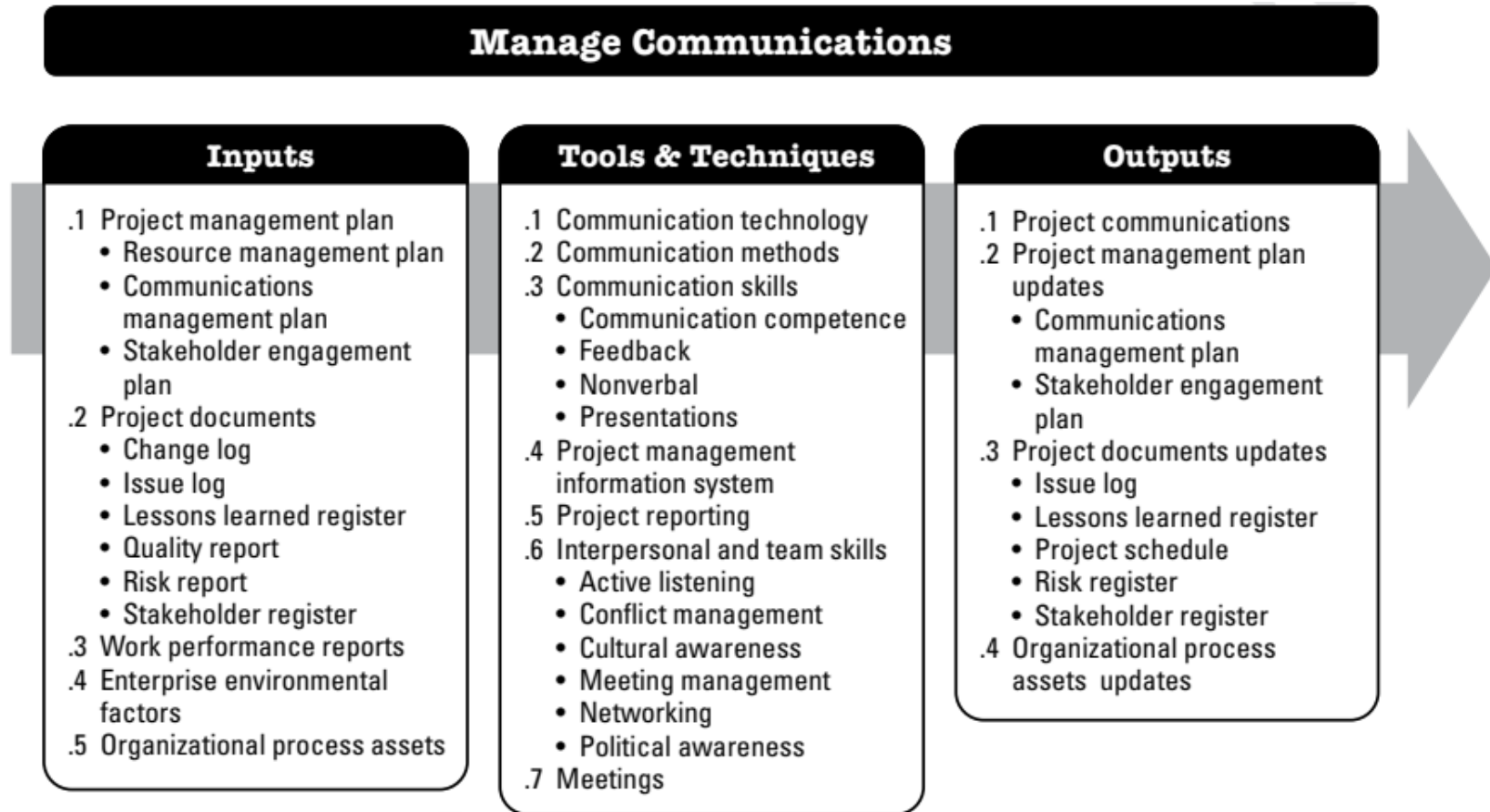
Tabel pemilihan media komunikasi

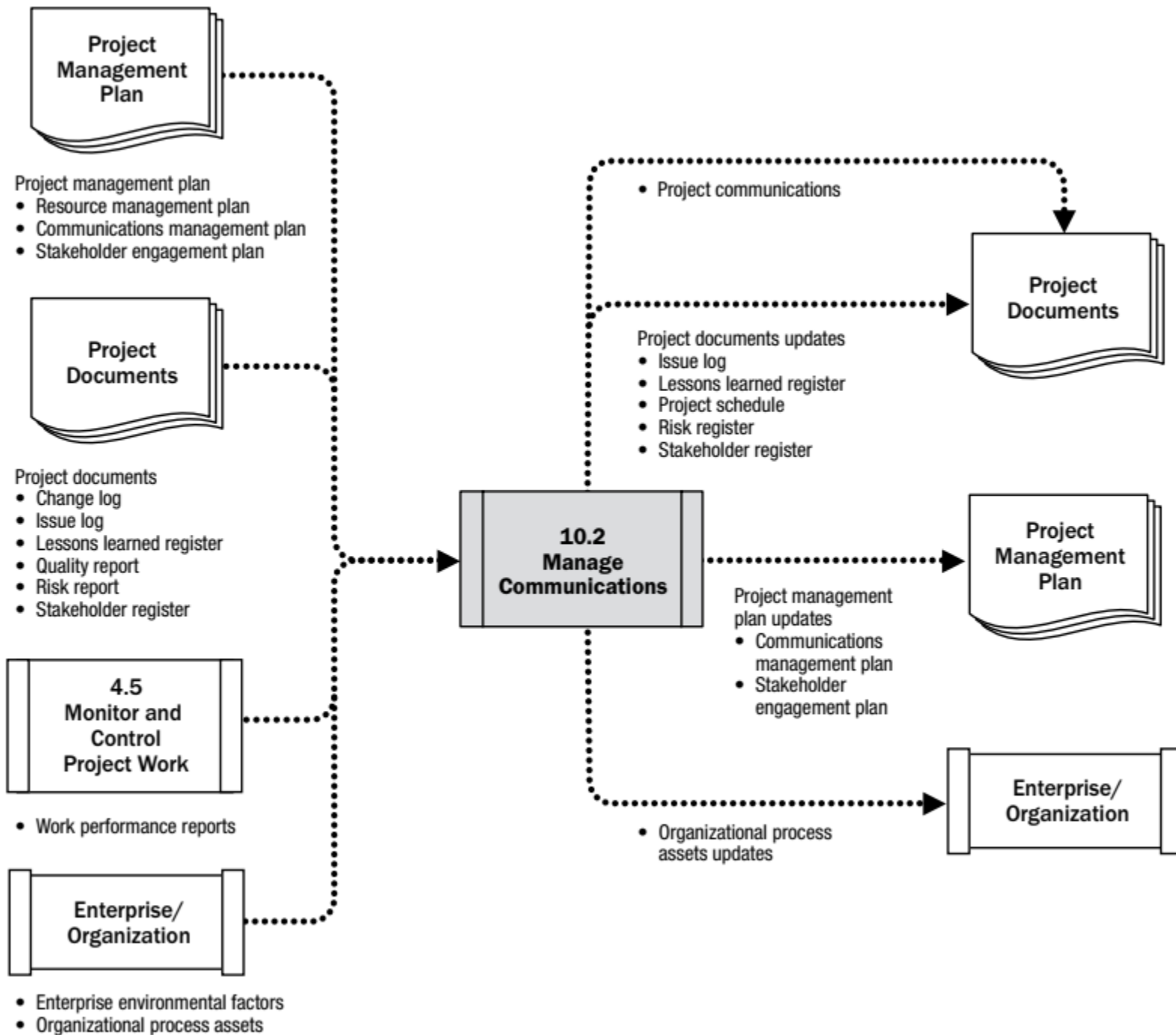
| KEY: 1 = EXCELLENT HOW WELL MEDIUM IS SUITED TO: | 2 = ADEQUATE | | 3 = INAPPROPRIATE | | | |
|---|--------------|----------------|-------------------|--------|---------|----------|
| | HARD COPY | TELEPHONE CALL | VOICE MAIL | E-MAIL | MEETING | WEB SITE |
| Assessing commitment | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| Building consensus | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| Mediating a conflict | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| Resolving a misunderstanding | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Addressing negative behavior | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| Expressing support/appreciation | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| Encouraging creative thinking | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| Making an ironic statement | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| Conveying a reference document | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| Reinforcing one's authority | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| Providing a permanent record | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| Maintaining confidentiality | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| Conveying simple information | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| Asking an informational question | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Making a simple request | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Giving complex instructions | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| Addressing many people | 2 | 3 | 3 or 1* | 2 | 3 | 1 |

Galati, Tess. Email Composition and Communication (EmC2) Practical Communications, Inc. (www.pracom.com) (2001).
*Depends on system functionality

MANAGE COMMUNICATIONS

- proses untuk pengumpulan, pembuatan, distribusi, penyimpanan, pengambilan, pengelolaan, pemantauan, dan disposisi akhir informasi proyek secara tepat.
- Manfaat utama dari proses ini adalah memungkinkan aliran informasi yang efisien dan efektif antara tim proyek dan pemangku kepentingan.
- Proses Kelola Komunikasi mengidentifikasi pilihan teknologi, metode, dan teknik yang sesuai. Selain itu, harus memungkinkan adanya fleksibilitas dalam kegiatan komunikasi, memungkinkan penyesuaian dalam metode dan teknik untuk mengakomodasi perubahan kebutuhan pemangku kepentingan dan proyek.





Video Penjelasan:
https://youtu.be/yZN9Mkok_wl

INPUTS MANAGE COMMUNICATIONS

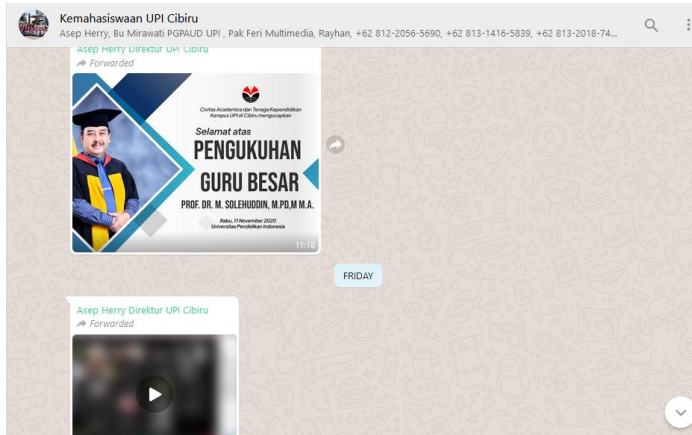
1. PROJECT MANAGEMENT PLAN
2. PROJECT DOCUMENTS
3. WORK PERFORMANCE REPORTS: status reports dan progress reports.
4. ENTERPRISE ENVIRONMENTAL FACTORS
5. ORGANIZATIONAL PROCESS ASSETS

TOOLS AND TECHNIQUES MANAGE COMMUNICATIONS

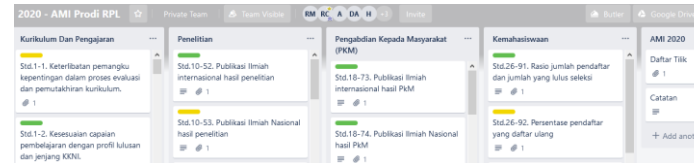
1. COMMUNICATION TECHNOLOGY
2. COMMUNICATION METHODS
3. COMMUNICATION SKILLS
4. PROJECT MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
 - Electronic project management tools
 - Electronic communications management
 - Social media management.
5. PROJECT REPORTING
6. INTERPERSONAL AND TEAM SKILLS
7. MEETINGS

OUTPUTS MANAGE COMMUNICATIONS

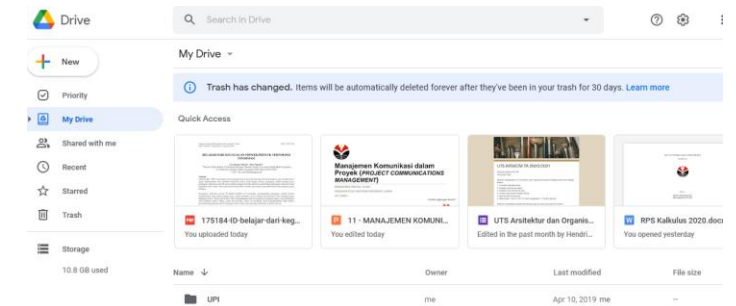
1. PROJECT COMMUNICATIONS : (berisi) performance reports, deliverable status, schedule progress, cost incurred, presentations, dll.
2. PROJECT MANAGEMENT PLAN UPDATES
3. PROJECT DOCUMENTS UPDATES
4. ORGANIZATIONAL PROCESS ASSETS UPDATES



WhatsApp



Trello

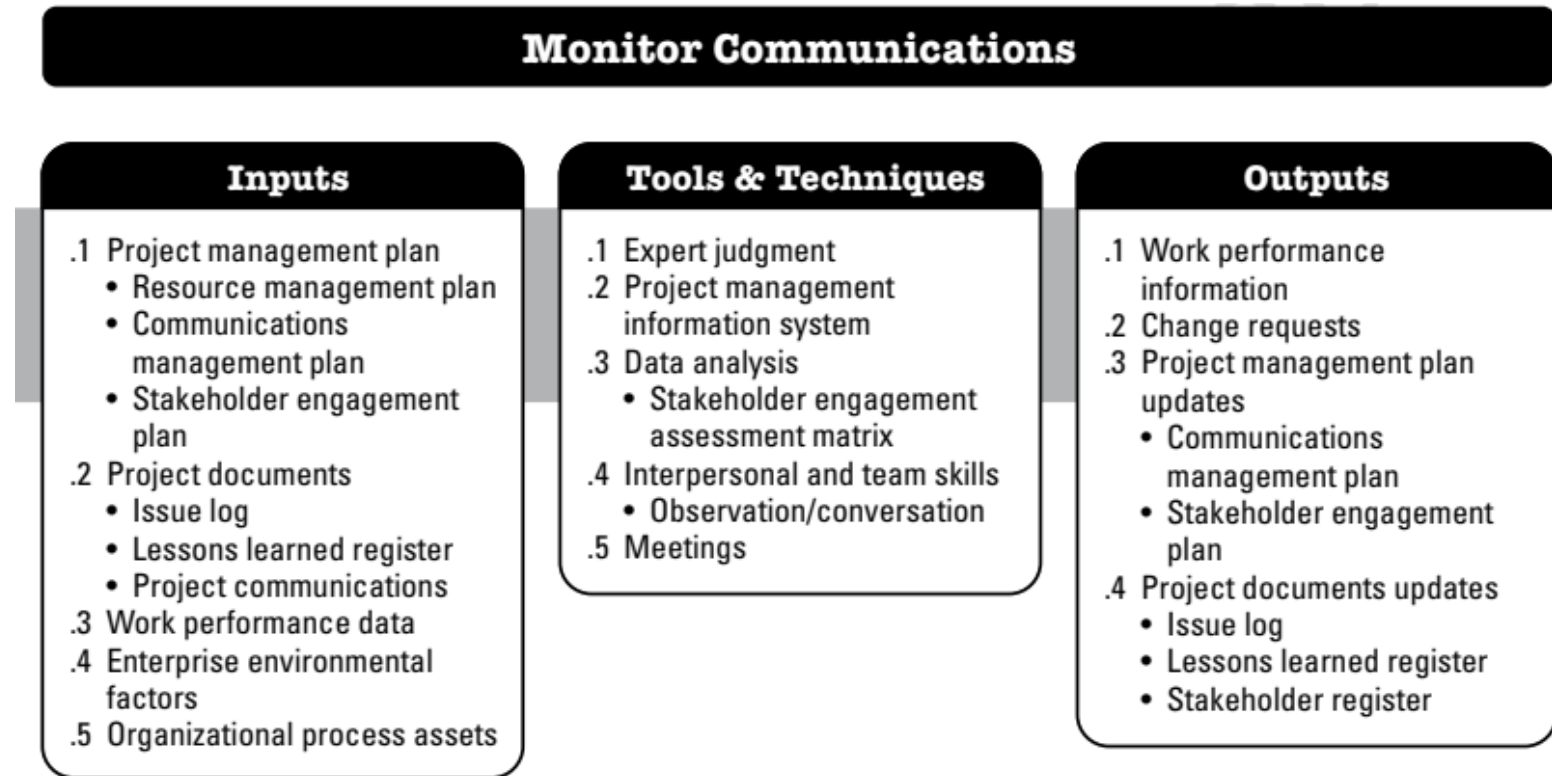


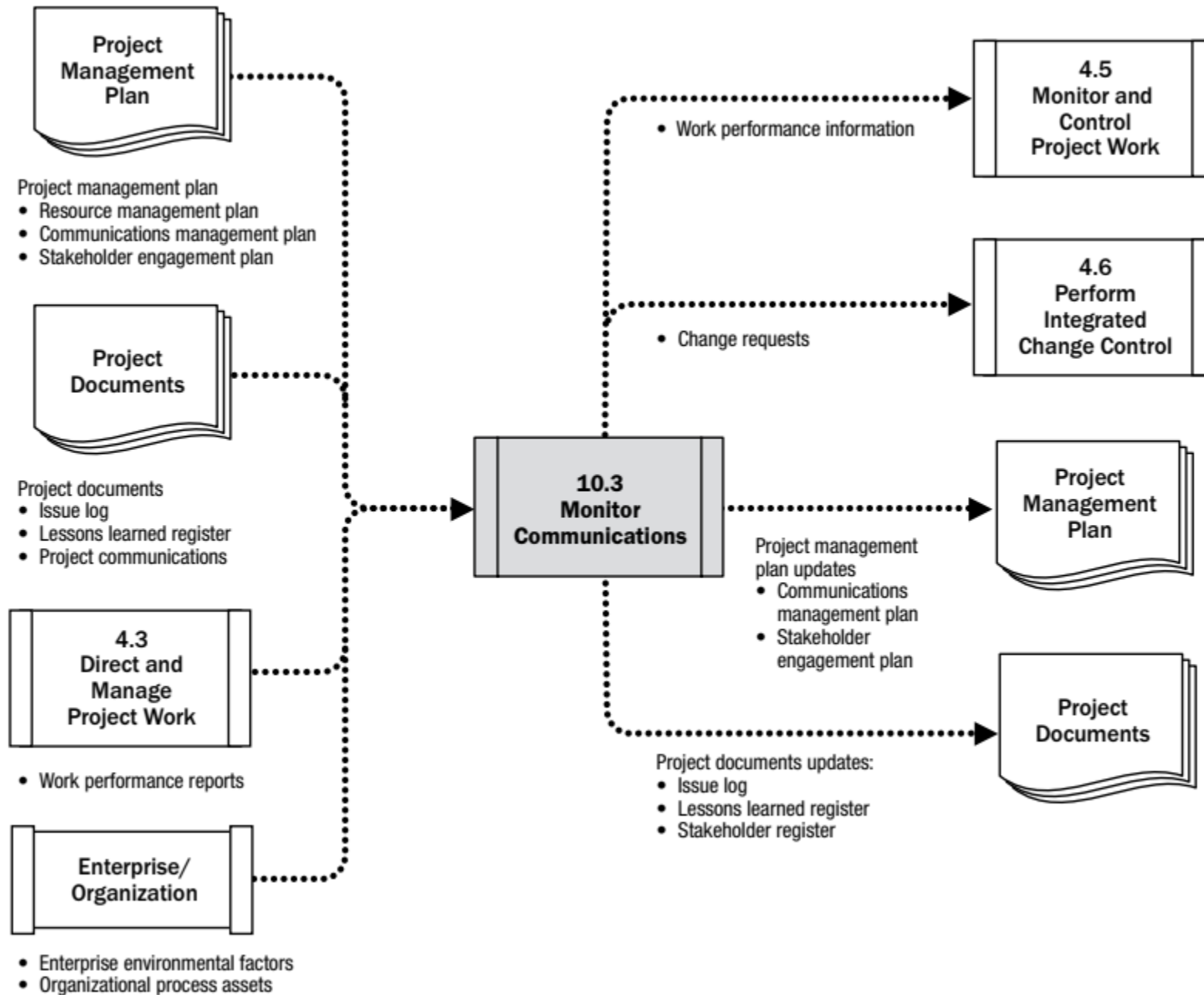
Gdrive

Penggunaan Media

MONITOR COMMUNICATIONS

- Proses untuk memastikan kebutuhan informasi proyek dan pemangku kepentingannya terpenuhi.
- Manfaat utama dari proses ini adalah aliran informasi yang optimal seperti yang didefinisikan dalam rencana manajemen komunikasi dan rencana keterlibatan pemangku kepentingan.





Video Penjelasan:
<https://youtu.be/tZhqZD4LtHM>

INPUTS MONITOR COMMUNICATIONS

1. PROJECT MANAGEMENT PLAN
2. PROJECT DOCUMENTS
3. WORK PERFORMANCE DATA
4. ENTERPRISE ENVIRONMENTAL FACTORS
5. ORGANIZATIONAL PROCESS ASSETS

TOOLS AND TECHNIQUES MONITOR COMMUNICATIONS

1. EXPERT JUDGMENT
2. PROJECT MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (PMIS)
3. DATA REPRESENTATION
4. INTERPERSONAL AND TEAM SKILLS
5. MEETINGS

OUTPUTS MONITOR COMMUNICATIONS

1. WORK PERFORMANCE INFORMATION
2. CHANGE REQUESTS
3. PROJECT MANAGEMENT PLAN UPDATES
4. PROJECT DOCUMENTS UPDATES

Tugas Kelompok

- 1. Perencanaan Komunikasi
 - a. Menentukan informasi dan komunikasi yang dibutuhkan oleh stakeholder serta menjabarkan kebutuhan komunikasi antar anggota tim (antar stakeholder) yang terlibat dalam proyek. Komunikasi tidak harus secara formal saja, tetapi bisa dilakukan secara terbuka dan informatif.
- 2. Distribusi Informasi
 - a. Menjelaskan mekanisme dan media yang sesuai untuk distribusi informasi kepada setiap stakeholder
- 3. Direktori tim proyek
- Berisi informasi nama-nama personil, posisi dalam tim, alamat email dan contact person yang dapat dihubungi masing-masing anggota tim/stakeholder yang terlibat dalam proyek.

Tugas Individu:

- Jelaskan minimal 1 contoh tools/perangkat yang digunakan dalam praktik terkini manajemen komunikasi dalam proyek perangkat lunak.
 - analisis keduanya menggunakan 5W+1H dan Analisis SWOT.



Terima kasih

Leading and
Outstanding

The Education
University