

**Makalah**  
**Manajemen Proyek IT**

*”Strategi Manajemen Pemangku Kepentingan dalam Proyek  
Teknologi Informasi”*



**Dosen Pengampu:**

**Jusmardi, S.Kom, M.Pd.T**

**Nama : Najwa Alawiyah Siregar**

**Nim :22346040**

**INFORMATIKA  
DEPARTEMEN ELEKTRONIKA, FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2024/2025**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga makalah ini yang berjudul “*Strategi Manajemen Pemangku Kepentingan dalam Proyek Teknologi Informasi*” dapat diselesaikan dengan baik. Makalah ini disusun untuk memenuhi salah satu tugas dari mata kuliah Manajemen Proyek IT yang diampu oleh Bapak Jusmardi, S.Kom, M.Pd.T.

Saya menyadari bahwa makalah ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Jusmardi, S.Kom, M.Pd.T atas arahan, bimbingan, serta ilmu yang telah beliau berikan selama perkuliahan.

Kami berharap makalah ini dapat memberikan wawasan serta manfaat bagi para pembaca mengenai pentingnya manajemen pemangku kepentingan dalam proyek teknologi informasi. Kami menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari sempurna, sehingga kami terbuka untuk menerima saran dan kritik yang konstruktif demi perbaikan di masa mendatang.

**Painan, 13 November 2024**

**Najwa Alawiyah Siregar**

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4

### BAB II PEMBAHASAN

2.1 Pentingnya Manajemen Pemangku Kepentingan Proyek.....	5
2.2 Proses Manajemen Pemangku Kepentingan Proyek .....	5
2.3 Menggunakan Perangkat Lunak untuk Mendukung Manajemen Pemangku Kepentingan Proyek .....	5
2.4 Studi Kasus dan Pembelajaran dari Proyek Global .....	7

### BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan.....	8
DAFTAR PUSTAKA.....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk cara organisasi menjalankan dan mengelola proyek. Di dalam sebuah proyek teknologi informasi (TI), keterlibatan pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, memegang peranan penting dalam keberhasilan proyek. Pemangku kepentingan ini memiliki kepentingan dan ekspektasi yang beragam, yang dapat mempengaruhi jalannya proyek. Sering kali, kegagalan dalam mengelola hubungan dengan pemangku kepentingan menjadi penyebab utama proyek TI tidak dapat mencapai tujuannya.

Oleh karena itu, manajemen pemangku kepentingan perlu diterapkan dengan baik agar proyek dapat berjalan sesuai rencana dan memenuhi harapan berbagai pihak yang terlibat. Proses ini tidak hanya melibatkan komunikasi yang baik, tetapi juga pemahaman mendalam mengenai peran dan pengaruh setiap pemangku kepentingan terhadap proyek. Dalam konteks inilah, pentingnya memahami strategi manajemen pemangku kepentingan menjadi suatu hal yang mendasar dalam keberhasilan proyek TI.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa pentingnya manajemen pemangku kepentingan dalam proyek teknologi informasi?
2. Bagaimana proses-proses yang terlibat dalam manajemen pemangku kepentingan dalam proyek TI?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan pemangku kepentingan pada proyek TI?
4. Bagaimana teknologi dapat mendukung manajemen pemangku kepentingan agar lebih efektif?

### **1.3 Tujuan**

1. Menjelaskan pentingnya manajemen pemangku kepentingan dalam proyek teknologi informasi.
2. Menguraikan proses-proses yang terlibat dalam manajemen pemangku kepentingan.
3. Mengidentifikasi tantangan-tantangan yang umum dihadapi dalam pengelolaan pemangku kepentingan proyek IT.

## BAB II

### PEMBAHASAN

#### 2.1 Pentingnya Manajemen Pemangku Kepentingan Proyek

Manajemen pemangku kepentingan proyek menjadi hal yang sangat penting dalam proyek karena pemangku kepentingan seringkali memiliki ekspektasi yang beragam, bahkan bertentangan, terkait dengan proyek yang sedang berjalan. Menurut Project Management Institute (PMI), manajemen pemangku kepentingan diakui sebagai area pengetahuan yang penting dalam PMBOK® Guide (Panduan Manajemen Proyek) edisi kelima yang diterbitkan pada tahun 2013. Tujuan utama dari manajemen pemangku kepentingan adalah untuk mengidentifikasi siapa saja yang terlibat dalam proyek, menganalisis ekspektasi mereka, serta merencanakan cara untuk berkomunikasi dan melibatkan mereka dalam proyek.

Proyek seringkali mengarah pada perubahan dalam organisasi, seperti peningkatan efisiensi, pengurangan tenaga kerja, atau pengenalan teknologi baru. Perubahan ini dapat mempengaruhi pemangku kepentingan secara langsung, yang bisa saja merasa dirugikan atau diuntungkan. Sebagai contoh, dalam proyek yang mengarah pada pengurangan biaya operasional, beberapa pihak mungkin kehilangan pekerjaan, sementara yang lain mungkin merasa lebih aman dengan adanya efisiensi. Jika manajer proyek tidak dapat mengelola hubungan dengan baik, konflik antara pemangku kepentingan bisa muncul, yang akhirnya menghambat kelancaran proyek.

Oleh karena itu, manajer proyek harus mampu mengidentifikasi pemangku kepentingan yang paling berpengaruh, memahami kebutuhan dan harapan mereka, serta berusaha menjaga komunikasi yang jelas dan terbuka dengan mereka sepanjang proyek.

#### 2.2 Proses Manajemen Pemangku Kepentingan dalam Proyek

Manajemen pemangku kepentingan dalam proyek dilakukan melalui empat proses utama yang saling terkait, yakni:

1. **Identifikasi Pemangku Kepentingan** Proses pertama dalam manajemen pemangku kepentingan adalah mengidentifikasi siapa saja yang terlibat atau terdampak oleh proyek. Pemangku kepentingan dapat berasal dari dalam organisasi, seperti sponsor proyek, tim proyek, manajer, staf pendukung, dan pelanggan internal. Pemangku kepentingan eksternal bisa meliputi pelanggan eksternal, pemasok, pemerintah, masyarakat sekitar, dan pesaing. Dalam tahap ini, biasanya dibuat **Daftar Pemangku Kepentingan (Stakeholder Register)** yang berisi informasi penting mengenai masing-masing pemangku kepentingan, seperti nama, posisi, peran dalam proyek, serta informasi kontak yang diperlukan.

Selain itu, penting untuk memetakan pengaruh masing-masing pemangku kepentingan terhadap proyek. Misalnya, pemangku kepentingan yang memiliki kuasa besar dalam pengambilan keputusan perlu dikelola dengan hati-hati agar proyek dapat berjalan lancar.

2. **Perencanaan Manajemen Pemangku Kepentingan** Setelah mengidentifikasi pemangku kepentingan, langkah selanjutnya adalah merencanakan bagaimana cara terbaik untuk mengelola mereka. Perencanaan ini mencakup beberapa hal penting, seperti:

- **Tingkat keterlibatan yang diinginkan:** Menentukan apakah pemangku kepentingan perlu dilibatkan secara intensif dalam setiap tahap proyek, atau cukup diupdate secara berkala.
- **Strategi komunikasi:** Memilih cara yang paling efektif untuk berkomunikasi dengan masing-masing pemangku kepentingan, apakah melalui rapat, email, atau laporan tertulis.
- **Pendekatan untuk manajemen hubungan:** Menentukan bagaimana cara terbaik untuk mendekati dan mengelola pemangku kepentingan, terutama yang memiliki kepentingan atau pengaruh besar terhadap proyek.

Dalam tahap ini, penting untuk menetapkan tujuan dan strategi komunikasi yang jelas, serta cara untuk menilai apakah ekspektasi pemangku kepentingan tercapai. Informasi yang tercantum dalam rencana ini sering kali bersifat sensitif dan hanya dibagikan kepada tim proyek yang relevan.

3. **Mengelola Keterlibatan Pemangku Kepentingan** Mengelola keterlibatan pemangku kepentingan adalah proses yang berkelanjutan sepanjang proyek. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa ekspektasi pemangku kepentingan dipenuhi dengan baik, serta untuk menjaga agar pemangku kepentingan tetap terlibat dan mendukung proyek. Beberapa aktivitas yang dilakukan dalam tahap ini adalah:

- **Komunikasi berkala:** Memberikan pembaruan tentang kemajuan proyek, masalah yang dihadapi, dan solusi yang diambil.
- **Pengelolaan konflik:** Jika ada ketidaksepakatan atau masalah yang muncul, manajer proyek harus segera menangani dan mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak.
- **Menjaga hubungan baik:** Proyek akan lebih sukses jika pemangku kepentingan merasa dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Kesuksesan proyek sering kali diukur dari sejauh mana pemangku kepentingan merasa puas dengan hasilnya. Oleh karena itu, memastikan komunikasi yang efektif dan menangani isu yang muncul adalah bagian penting dari pengelolaan keterlibatan pemangku kepentingan.

4. **Mengendalikan Keterlibatan Pemangku Kepentingan** Mengendalikan keterlibatan pemangku kepentingan melibatkan pemantauan hubungan dengan pemangku

kepentingan dan menyesuaikan strategi keterlibatan jika diperlukan. Salah satu alat yang sangat berguna dalam proses ini adalah **log masalah** (issue log), yang digunakan untuk mendokumentasikan dan melacak masalah atau isu yang perlu diselesaikan. Isu yang tidak diselesaikan dapat menyebabkan ketidakpuasan pemangku kepentingan, yang berpotensi mengganggu kelancaran proyek.

### **2.3. Menggunakan Perangkat Lunak untuk Mendukung Manajemen Pemangku Kepentingan Proyek**

Perangkat lunak manajemen proyek dapat sangat membantu dalam mengelola pemangku kepentingan. Alat-alat produktivitas, perangkat lunak komunikasi, dan alat kolaborasi dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara tim proyek dan pemangku kepentingan. Beberapa perangkat lunak manajemen proyek yang populer antara lain Microsoft Project, Trello, dan Asana, yang memudahkan pemantauan progres proyek serta pembagian informasi secara real-time.

Selain itu, media sosial juga dapat digunakan untuk memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan. LinkedIn, misalnya, menyediakan platform untuk berinteraksi dengan pemangku kepentingan yang memiliki kepentingan profesional dalam proyek, seperti konsultan atau vendor.

### **2.4 Studi Kasus dan Pembelajaran dari Proyek Global**

Salah satu contoh kegagalan dalam manajemen pemangku kepentingan adalah proyek sistem IT kesehatan di Inggris yang gagal total dan akhirnya dihentikan pada tahun 2011. Proyek senilai £11,4 miliar ini gagal memenuhi harapan banyak pemangku kepentingan, terutama karena ketidakmampuan untuk mengelola ekspektasi mereka. Kegagalan ini menggarisbawahi pentingnya peran manajer proyek dalam menjaga komunikasi yang jelas dan membangun keterlibatan dengan semua pemangku kepentingan.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Manajemen pemangku kepentingan merupakan salah satu elemen kunci dalam kesuksesan proyek. Proses yang meliputi identifikasi, perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian keterlibatan pemangku kepentingan harus dilakukan dengan cermat dan hati-hati. Dengan mengelola hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, proyek dapat lebih mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penggunaan perangkat lunak yang tepat juga dapat mempermudah komunikasi dan kolaborasi, serta meningkatkan efektivitas manajemen pemangku kepentingan. Oleh karena itu, penting bagi manajer proyek untuk memahami peran pemangku kepentingan dan memastikan bahwa semua ekspektasi mereka dapat dipenuhi dengan cara yang efektif dan efisien.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

<https://drive.google.com/file/d/1pAs3eQTnD6gxEEPJdcuLYuHKDWLt0H4j/view?usp=sharing>