

COMMUNICATIONS MANAGEMENT PLAN
SISTEM INFORMASI TEL-U BERBAGI

14 November 2020



oleh:

Muhammad Miftahudin (1301183490)

Rahma Fadhila M (1301180050)

Salsabila Putri A (1301184128)

Sukmawati Dwi L (1301184345)

IF-41-11

UNIVERSITAS TELKOM
JL. TELEKOMUNIKASI NO.1, SUKAPURA, KEC. DAYEUKOLO
BANDUNG, 40257

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION	2
COMMUNICATIONS MANAGEMENT APPROACH	2
COMMUNICATIONS MANAGEMENT CONSTRAINTS	3
STAKEHOLDER COMMUNICATION REQUIREMENTS	3
ROLES	4
PROJECT TEAM DIRECTORY	6
COMMUNICATION METHODS AND TECHNOLOGIES	6
COMMUNICATIONS MATRIX	8
COMMUNICATION FLOWCHART	9
GUIDELINES FOR MEETINGS	9
COMMUNICATION STANDARDS	10
COMMUNICATION ESCALATION PROCESS	11
GLOSSARY OF COMMUNICATION TERMINOLOGY	12

INTRODUCTION

Rencana Manajemen Komunikasi ini menetapkan kerangka kerja komunikasi untuk proyek ini. Ini akan berfungsi sebagai panduan untuk komunikasi sepanjang hidup proyek dan akan diperbarui saat kebutuhan komunikasi berubah. Rencana ini mengidentifikasi dan mendefinisikan peran orang-orang yang terlibat dalam proyek ini. Ini juga mencakup matriks komunikasi yang memetakan kebutuhan komunikasi proyek ini. Panduan mendalam untuk melakukan rapat merinci aturan komunikasi dan bagaimana rapat akan dilakukan, untuk memastikan rapat yang berhasil. Direktori tim proyek disertakan untuk memberikan informasi kontak bagi semua pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam proyek.

COMMUNICATIONS MANAGEMENT APPROACH

Manajer Proyek akan mengambil peran proaktif dalam memastikan komunikasi yang efektif pada proyek ini. Persyaratan komunikasi didokumentasikan dalam Matriks Komunikasi yang disajikan dalam dokumen ini. Matriks Komunikasi akan digunakan sebagai panduan untuk informasi apa yang dikomunikasikan, siapa yang melakukan komunikasi, kapan harus mengkomunikasikannya dan kepada siapa untuk dikomunikasikan.

Seperti kebanyakan rencana proyek, pembaruan atau perubahan mungkin diperlukan saat kemajuan proyek atau perubahan disetujui. Perubahan atau pembaruan mungkin diperlukan karena perubahan dalam personel, ruang lingkup, anggaran, atau alasan lain. Selain itu, pembaruan mungkin diperlukan saat proyek jatuh tempo dan persyaratan tambahan diperlukan. Manajer proyek bertanggung jawab untuk mengelola semua perubahan yang diusulkan dan disetujui pada rencana manajemen komunikasi. Setelah perubahan disetujui, manajer proyek akan memperbarui rencana dan dokumentasi pendukung dan akan mendistribusikan pembaruan ke tim proyek dan semua pemangku kepentingan. Metodologi ini konsisten dengan Rencana Manajemen Perubahan proyek dan memastikan bahwa semua pemangku kepentingan proyek tetap sadar dan mendapat informasi tentang setiap perubahan pada manajemen komunikasi.

COMMUNICATIONS MANAGEMENT CONSTRAINTS

Semua kegiatan komunikasi proyek akan terjadi dalam anggaran, jadwal, dan alokasi sumber daya yang disetujui proyek. Manajer proyek bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan komunikasi dilakukan oleh tim proyek dan tanpa sumber daya eksternal yang akan mengakibatkan terlampauinya anggaran yang disahkan. Kegiatan komunikasi akan terjadi sesuai dengan frekuensi yang dirinci dalam Matriks Komunikasi untuk memastikan proyek mematuhi batasan jadwal. Setiap penyimpangan dari jadwal ini dapat mengakibatkan biaya yang berlebihan atau penundaan jadwal dan harus disetujui oleh sponsor proyek.

Kebijakan organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia menyatakan bahwa jika memungkinkan, format dan template standar harus digunakan untuk semua komunikasi proyek formal. Rincian persyaratan kebijakan ini tersedia di bagian berjudul “Standarisasi Komunikasi” dalam dokumen ini.

Kebijakan organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia juga menyatakan bahwa hanya Wakil Presiden atau karyawan tingkat yang lebih tinggi yang dapat mengizinkan distribusi informasi rahasia. Manajer proyek bertanggung jawab untuk memastikan bahwa persetujuan diminta dan diperoleh sebelum distribusi informasi rahasia apa pun mengenai proyek ini.

STAKEHOLDER COMMUNICATION REQUIREMENTS

Sebagai bagian dari mengidentifikasi semua pemangku kepentingan proyek, manajer proyek akan berkomunikasi dengan setiap pemangku kepentingan untuk menentukan frekuensi dan metode komunikasi yang mereka sukai. Umpan balik ini akan disimpan oleh manajer proyek dalam Daftar Pemangku Kepentingan proyek. Komunikasi proyek standar akan terjadi sesuai dengan Matriks Komunikasi; namun, bergantung pada persyaratan komunikasi pemangku kepentingan yang teridentifikasi, komunikasi individu dapat diterima dan dalam batasan yang diuraikan untuk proyek ini.

Selain mengidentifikasi preferensi komunikasi, persyaratan komunikasi pemangku kepentingan harus mengidentifikasi saluran komunikasi proyek dan memastikan bahwa pemangku kepentingan memiliki akses ke saluran ini. Jika informasi proyek dikomunikasikan melalui cara yang aman atau melalui sumber daya internal perusahaan, semua pemangku kepentingan, internal dan eksternal, harus memiliki akses yang diperlukan untuk menerima komunikasi proyek.

Setelah semua pemangku kepentingan telah diidentifikasi dan persyaratan komunikasi ditetapkan, tim proyek akan menyimpan informasi ini dalam Daftar Pemangku Kepentingan proyek dan menggunakan ini, bersama dengan matriks komunikasi proyek sebagai dasar untuk semua komunikasi.

ROLES

Project Sponsor

Project Sponsor adalah juara proyek dan telah mengesahkan proyek dengan menandatangani piagam proyek. Orang ini bertanggung jawab atas pendanaan proyek dan pada akhirnya bertanggung jawab atas kesuksesannya. Karena Sponsor proyek berada di komunikasi tingkat eksekutif harus disajikan dalam format ringkasan kecuali proyek Sponsor meminta lebih rinci komunikasi.

Program Manager

Program Manager bertugas untuk mengawasi proyek di tingkat portofolio dan memiliki sebagian besar sumber daya yang ditugaskan untuk proyek tersebut. Program Manager bertanggung jawab atas keseluruhan biaya program dan profitabilitas karena memerlukan komunikasi yang lebih rinci daripada Sponsor Proyek.

Key Stakeholders

Biasanya Stakeholders mencakup semua individu dan organisasi yang terkena dampak proyek tersebut. Untuk proyek ini, kami mendefinisikan sebagian kecil dari Stakeholders sebagai Key Stakeholders. Ini adalah Stakeholders dengan siapa kita perlu berkomunikasi dan tidak disertakan dalam peran lain yang didefinisikan dalam bagian ini. Key Stakeholders mencakup manajemen eksekutif dengan minat dalam proyek dan pengguna kunci yang diidentifikasi untuk berpartisipasi dalam proyek tersebut.

Change Control Board

Change Control Board adalah kelompok yang ditunjuk yang meninjau spesifikasi teknis dan mewenangkan perubahan dalam organisasi infrastruktur. Dokumen desain teknis, strategi analisis dan implementasi pengguna adalah tipikal dari jenis komunikasi yang dibutuhkan kelompok ini.

Customer

Customer untuk proyek ini adalah PT Telekomunikasi Indonesia. Sebagai Customer yang akan menerima pengiriman akhir proyek ini mereka akan diberitahu status proyek termasuk dampak potensial untuk jadwal untuk pengantasi akhir atau produk itu sendiri.

Project Manager

Project Manager bertanggung jawab secara keseluruhan untuk pelaksanaan proyek. Project Manager mengelola sumber daya dari hari ke hari, menyediakan bimbingan proyek dan monitor dan laporan mengenai metrik proyek sebagaimana didefinisikan dalam rencana Project Manager. Sebagai orang yang bertanggung jawab atas pelaksanaan proyek, Project Manager adalah komunikator utama untuk proyek mendistribusikan informasi menurut rencana manajemen komunikasi ini.

Project Team

Project Team terdiri dari semua orang yang memiliki peran melakukan pekerjaan pada proyek. Project Team perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang pekerjaan yang harus diselesaikan dan kerangka kerja di mana proyek itu harus dilaksanakan. Karena Project Team bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan untuk proyek mereka memainkan peran kunci dalam menciptakan rencana proyek termasuk menentukan jadwal dan paket kerja. Project Team membutuhkan tingkat komunikasi rinci yang dicapai melalui interaksi hari ke hari dengan manajer proyek dan anggota tim lainnya bersama dengan pertemuan tim mingguan.

Steering Committee

Steering Committee mencakup manajemen mewakili departemen yang membentuk organisasi. Steering Committee menyediakan pengawasan strategis untuk perubahan yang berdampak pada organisasi keseluruhan. Tujuan Steering Committee adalah untuk memastikan bahwa perubahan dalam organisasi dilakukan sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi organisasi secara keseluruhan. Steering Committee membutuhkan komunikasi pada hal-hal yang akan mengubah lingkup proyek dan pengirimannya.

Technical Lead

Technical Lead adalah seseorang dalam Project Team yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas memastikan bahwa semua aspek teknis dari proyek tersebut ditangani dan bahwa proyek ini dilaksanakan dengan cara teknis yang masuk akal. Technical Lead bertanggung jawab atas semua desain teknis, mengawasi implementasi desain dan membangun dokumentasi. Memimpin teknis membutuhkan komunikasi erat dengan Project Manager dan Project Team.

PROJECT TEAM DIRECTORY

Tabel berikut menyajikan informasi kontak untuk semua orang yang diidentifikasi dalam rencana manajemen komunikasi ini. Alamat email dan nomor telepon di tabel ini akan digunakan untuk berkomunikasi dengan orang-orang ini.

Role	Name	Title	Organization/ Department	Email	Phone
Front-End	Sukmawati Dwi L	Developer	IT	lestaridwisukma@gmail.com	(62)81333432 663
Project Manager	Rahma Fadhila M	Project Manager	PMO	rahmafadhilaa@gmail.com	(62)81221868 922
Back-End	Muh.Miftahudin	Developer	IT	muhammadmiftahudin113@gmail.com	(62)82118621 064
UI/UX Designer	Salsabila Putri Adityani	Designer	IT	salsaadityani@gmail.com	(62)81383361 117

COMMUNICATION METHODS AND TECHNOLOGIES

Tim proyek akan menentukan, sesuai dengan kebijakan organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia, metode dan teknologi komunikasi berdasarkan beberapa faktor yang meliputi: persyaratan komunikasi pemangku kepentingan, teknologi yang tersedia (internal dan eksternal), serta kebijakan dan standar organisasi.

PT. Telekomunikasi Indonesia memelihara platform SharePoint dalam PMO yang digunakan semua proyek untuk menyediakan pembaruan, mengarsipkan berbagai laporan, dan melakukan komunikasi proyek. Platform ini memungkinkan manajemen senior, serta pemangku kepentingan dengan teknologi yang kompatibel, untuk mengakses data proyek dan komunikasi kapan saja. SharePoint juga menyediakan kemampuan bagi pemangku kepentingan dan anggota tim proyek untuk berkolaborasi dalam pekerjaan dan komunikasi proyek.

Untuk pemangku kepentingan yang tidak memiliki kemampuan untuk mengakses SharePoint, situs web juga akan dibuat untuk proyek tersebut. Akses ke situs web akan dikontrol dengan nama pengguna dan kata sandi. Semua pemangku kepentingan yang diidentifikasi tidak dapat mengakses SharePoint akan diberikan nama pengguna dan kata sandi unik untuk mengakses situs web. Manajer proyek bertanggung jawab untuk memastikan semua komunikasi dan dokumentasi proyek disalin ke situs web dan bahwa konten mencerminkan apa yang terdapat di platform SharePoint.

PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki lisensi perangkat lunak untuk perangkat lunak Trello. Semua tim proyek bertanggung jawab untuk mengembangkan, memelihara, dan mengkomunikasikan jadwal menggunakan perangkat lunak ini. Bagan PERT adalah format yang disukai untuk mengkomunikasikan jadwal kepada pemangku kepentingan. Jadwal proyek akan dipertahankan di platform SharePoint dan situs web proyek.

Semua komunikasi dan dokumentasi proyek, selain dikelola di platform SharePoint dan situs web proyek, akan diarsipkan di drive bersama internal PT. Telekomunikasi Indonesia yang berada di direktori program PMO. Konvensi penamaan organisasi untuk file dan folder akan diterapkan ke semua pekerjaan yang diarsipkan.

COMMUNICATIONS MATRIX

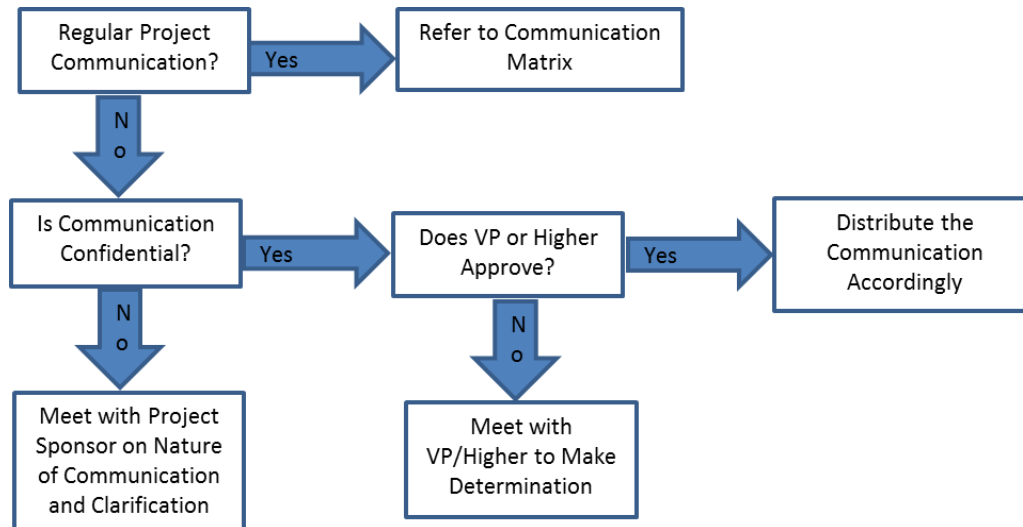
Tabel berikut mengidentifikasi persyaratan komunikasi untuk proyek ini.

Jenis Komunikasi	Tujuan Komunikasi	Sarana	Frekuensi	Audience	Pemimpin Komunikasi	Deliverable	Format
Rapat Pembukaan	Memperkenalkan tim proyek dan proyek. Meninjau tujuan proyek dan pendekatan manajemen.	Tatap Muka	1 kali	Project Sponsor Project Team Stakeholders	Project Manager	Agenda Meeting Minutes	Salinan dokumen yang diarsipkan di situs SharePoint proyek dan situs web proyek
Rapat Tim Proyek	Meninjau status proyek dengan tim.	Tatap Muka Panggilan konferensi	Seminggu Sekali	Project Team	Project Manager	Agenda Meeting Minutes Project schedule	Salinan dokumen yang diarsipkan di situs SharePoint proyek dan situs web proyek
Rapat Desain Teknis	Mendiskusikan dan mengembangkan solusi desain teknis untuk proyek tersebut.	Tatap Muka	Jika Dibutuhkan	Project Technical Staff	Technical Lead	Agenda Meeting Minutes	Salinan dokumen yang diarsipkan di situs SharePoint proyek dan situs web proyek
Rapat Status Proyek Bulanan	Melaporkan status proyek kepada manajemen.	Tatap Muka Panggilan konferensi	Sebulan Sekali	PMO	Project Manager	Slide updates Project schedule	Salinan dokumen yang diarsipkan di situs SharePoint proyek dan situs web proyek

Laporan Status Proyek	Melaporkan status proyek termasuk kegiatan, kemajuan, biaya dan masalah.	Email	Sebulan Sekali	Project Sponsor Project Team Stakeholders PMO	Project Manager	Project Status Report Project schedule	Salinan dokumen yang diarsipkan di situs SharePoint proyek dan situs web proyek
-----------------------	--	-------	----------------	--	-----------------	---	---

COMMUNICATION FLOWCHART

Flowchart komunikasi di bawah ini dibuat untuk membantu komunikasi proyek. Flowchart ini memberikan kerangka kerja untuk diikuti oleh tim proyek untuk proyek ini. Namun, mungkin ada kesempatan atau situasi yang berada di luar diagram alur komunikasi di mana klarifikasi tambahan diperlukan. Dalam situasi ini Manajer Proyek bertanggung jawab untuk mendiskusikan komunikasi dengan Sponsor Proyek dan membuat keputusan tentang bagaimana melanjutkannya.



GUIDELINES FOR MEETINGS

Meeting Agenda

Agenda Rapat akan dibagikan 5 hari kerja sebelum rapat. Agenda harus mengidentifikasi penyaji untuk setiap topik bersama dengan batas waktu untuk topik itu. Agenda pertama adalah review item tindakan dari pertemuan sebelumnya.

Meeting Minutes

Risalah rapat akan dibagikan dalam 2 hari kerja setelah rapat. Risalah rapat akan mencakup status semua item dari agenda bersama dengan item tindakan baru dan daftar Tempat Parkir.

Action Items

Item Tindakan dicatat dalam agenda rapat dan risalah. Item tindakan akan menyertakan item tindakan bersama dengan pemilik item tindakan. Rapat akan dimulai dengan tinjauan status semua item tindakan dari rapat sebelumnya dan diakhiri dengan tinjauan semua item tindakan baru yang dihasilkan dari rapat. Review item tindakan baru akan mencakup mengidentifikasi pemilik untuk setiap item tindakan.

Meeting Chair Person

Ketua Umum bertanggung jawab untuk mendistribusikan agenda rapat, memfasilitasi rapat dan mendistribusikan risalah rapat. Ketua akan memastikan bahwa rapat dimulai dan diakhiri tepat waktu dan semua presenter mematuhi kerangka waktu yang dialokasikan.

Note Taker

Sekretaris bertanggung jawab untuk mendokumentasikan status semua item rapat, memelihara daftar item Lot Parkir dan mencatat hal lain yang penting selama rapat. Notulen akan memberikan salinan catatannya kepada Ketua di akhir rapat karena Ketua akan menggunakan catatan tersebut untuk membuat Risalah Rapat.

Time Keeper

Time Keeper bertanggung jawab untuk membantu fasilitator mematuhi batas waktu yang ditetapkan dalam agenda rapat. Penjaga Waktu akan memberi tahu penyaji ketika mereka mendekati akhir waktu yang dialokasikan. Biasanya sinyal tangan cepat ke presenter yang menunjukkan berapa menit tersisa untuk topik sudah cukup.

Parking Lot

Tempat Parkir adalah alat yang digunakan fasilitator untuk mencatat dan menunda hal-hal yang tidak ada dalam agenda rapat; namun, perlu diskusi lebih lanjut di lain waktu atau melalui forum lain.

Catatan tempat parkir harus mengidentifikasi pemilik barang karena orang tersebut akan bertanggung jawab untuk memastikan tindak lanjut. Daftar Tempat Parkir harus dimasukkan dalam notulen rapat.

COMMUNICATION STANDARDS

Untuk proyek ini, PT. Telekomunikasi Indonesia akan menggunakan format dan template organisasi standar untuk semua komunikasi proyek formal. Komunikasi proyek formal dirinci dalam matriks komunikasi proyek dan mencakup:

Kickoff Meeting – tim proyek akan menggunakan template standar PT. Telekomunikasi Indonesia untuk agenda rapat dan notulen rapat. Selain itu, setiap slide yang ditampilkan akan menggunakan template slideshow standar PT. Telekomunikasi Indonesia.

Project Team Meetings – tim proyek akan menggunakan template standar PT. Telekomunikasi Indonesia untuk agenda rapat dan notulen rapat. Selain itu, setiap slide yang ditampilkan akan menggunakan template slideshow standar PT. Telekomunikasi Indonesia.

Technical Design Meetings - tim proyek akan menggunakan template standar PT. Telekomunikasi Indonesia untuk agenda rapat dan notulen rapat. Selain itu, setiap slide yang ditampilkan akan menggunakan template slideshow standar PT. Telekomunikasi Indonesia.

Monthly Project Status Meetings - tim proyek akan menggunakan template standar PT. Telekomunikasi Indonesia untuk agenda rapat dan notulen rapat. Selain itu, setiap slide yang ditampilkan akan menggunakan template slideshow standar PT. Telekomunikasi Indonesia.

Project Status Reports – tim proyek akan menggunakan template standar PT. Telekomunikasi Indonesia untuk agenda rapat dan notulen rapat. Selain itu, setiap slide yang ditampilkan akan menggunakan template slideshow standar PT. Telekomunikasi Indonesia.

Komunikasi proyek informal harus profesional dan efektif tetapi tidak ada templat atau format standar yang harus digunakan.

COMMUNICATION ESCALATION PROCESS

Komunikasi yang efisien dan tepat waktu adalah kunci keberhasilan penyelesaian proyek. Oleh karena itu, setiap perselisihan, konflik, atau ketidaksesuaian terkait komunikasi proyek harus diselesaikan dengan cara yang kondusif untuk menjaga jadwal proyek, memastikan komunikasi yang benar didistribusikan, dan mencegah kesulitan yang sedang berlangsung. Untuk memastikan proyek tetap sesuai jadwal dan masalah diselesaikan, PT. Telekomunikasi Indonesia akan menggunakan model eskalasi standarnya untuk menyediakan kerangka kerja untuk meningkatkan masalah komunikasi. Tabel di bawah ini menjelaskan tingkat prioritas, otoritas keputusan, dan kerangka waktu penyelesaian.

Priority	Definition	Decision Authority	Timeframe for Resolution
Prioritas ke-1	Dampak besar terhadap proyek atau operasi bisnis. Jika tidak diselesaikan dengan cepat akan ada dampak negatif yang signifikan terhadap pendapatan dan atau jadwal	Vice President or higher	Dalam waktu 4 jam
Prioritas ke- 2	Dampak sedang terhadap proyek atau operasi bisnis yang dapat mengakibatkan beberapa dampak buruk pada pendapatan dan /atau jadwal	Project Sponsor	Dalam satu hari kerja
Prioritas ke-3	Sedikit dampak yang dapat menyebabkan beberapa kesulitan penjadwalan kecil dengan proyek tetapi tidak berdampak pada operasi bisnis atau pendapatan	Project Manager	Dalam dua hari kerja
Prioritas ke-4	Dampak tidak signifikan terhadap proyek tetapi mungkin ada soudi yang baik	Project Manager	Pekerjaan terus berkelanjutan dan setiap rekomendasi diserahkan

**** CATATAN:** Setiap komunikasi termasuk informasi sensitif dan / atau rahasia akan memerlukan eskalasi ke tingkat VP atau lebih tinggi untuk persetujuan sebelum distribusi eksternal.

GLOSSARY OF COMMUNICATION TERMINOLOGY

Term	Definition
Communication	Pengiriman dan penerimaan informasi yang efektif. Idealnya, informasi yang diterima harus sesuai dengan informasi yang dikirim. Hal tersebut merupakan tanggung jawab pengirim untuk memastikan ini terjadi.
Stakeholder	Individu atau kelompok yang terlibat dalam proyek atau yang kepentingannya mungkin terpengaruh oleh pelaksanaan atau hasil proyek.
Communications Management Plan	Bagian dari Rencana Manajemen Proyek secara keseluruhan yang merinci mengenai bagaimana komunikasi proyek akan dilakukan, siapa yang akan berpartisipasi dalam komunikasi, frekuensi komunikasi, dan metode komunikasi.
Escalation	Proses yang merinci mengenai bagaimana konflik dan masalah akan diteruskan ke rantai manajemen untuk penyelesaian serta kerangka waktu untuk mencapai penyelesaian.

SPONSOR ACCEPTANCE

Disetujui oleh Project Sponsor:

Tanggal: Senin, 16 November 2020

Project Sponsor

PT Telekomunikasi Indonesia