

MANAJEMEN KOMUNIKASI PROYEK

GENTISYA TRI MARDIANI, S.KOM., M.KOM

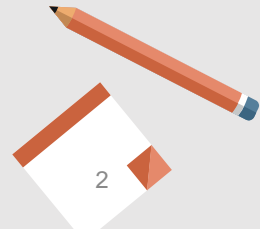
[MPPL-2019]



Komunikasi

- Sebuah proses yang melibatkan penggunaan kata- kata, bunyi, tanda atau tingkah laku untuk mengekspresikan atau menukar informasi atau untuk menyampaikan ide, pemikiran, atau perasaan, kepada orang lain.

(source: Merriam-Webster's Learner's Dictionary)

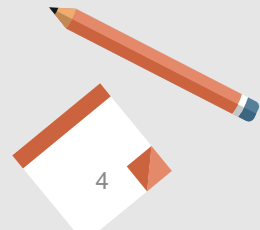
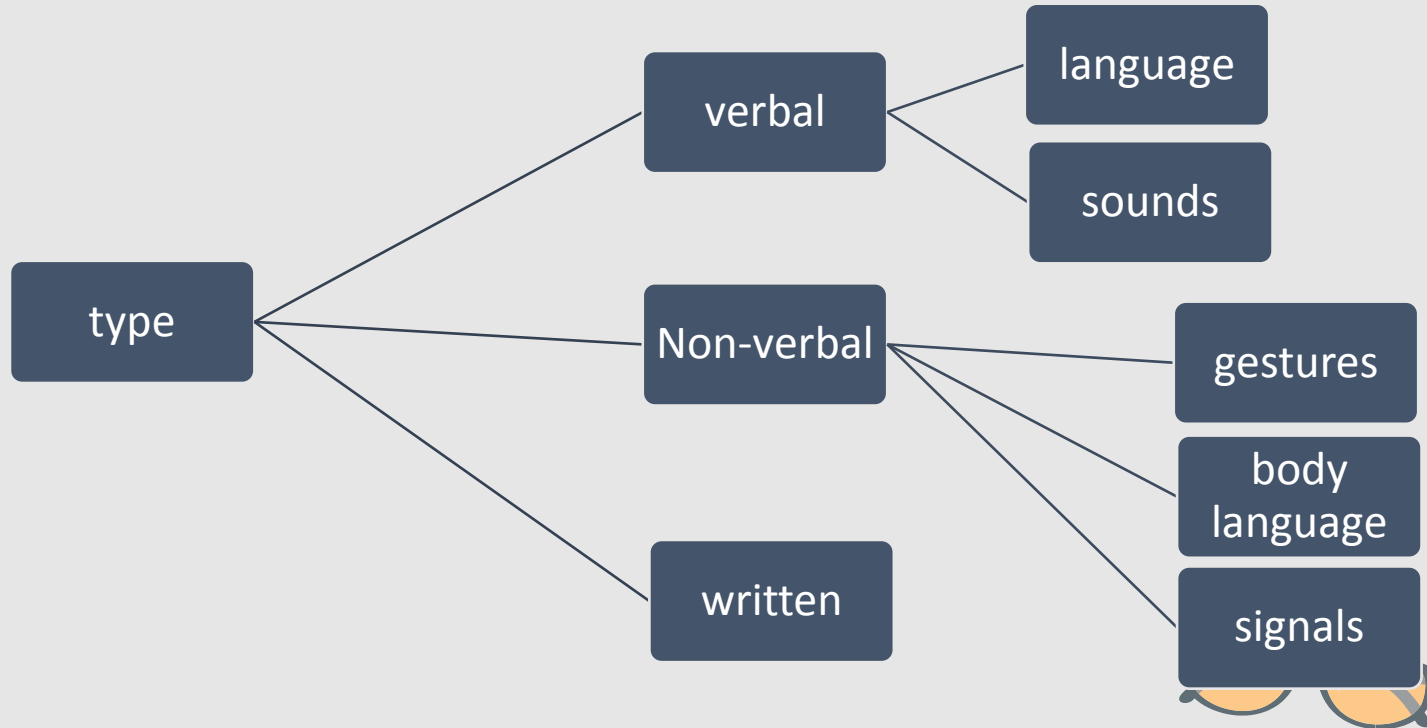


Komunikasi

- Komunikasi adalah apa yang **dipahami** oleh pendengar, **bukan** apa yang **dikatakan** oleh pembicara



Cara komunikasi



Manajemen Komunikasi Proyek



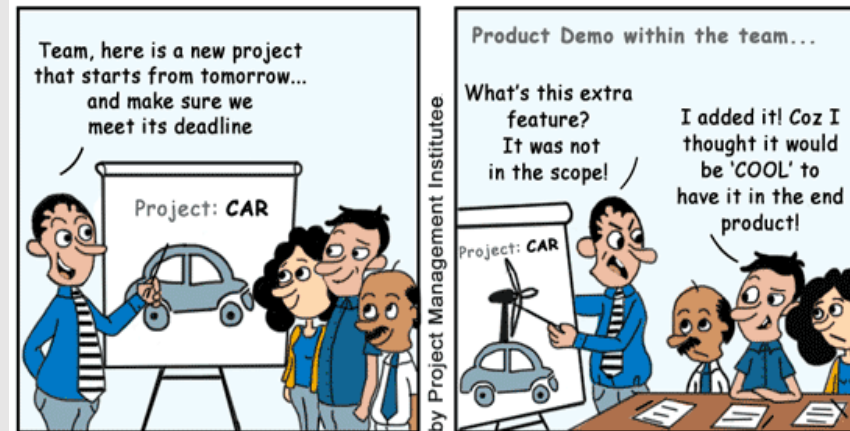
- Kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang manajer proyek dengan tujuan utama adalah agar adanya jaminan bahwa semua informasi mengenai proyek akan sampai tepat waktu, dibuat dengan tepat, dikumpulkan, dibagikan, disimpan, dan diatur dengan tepat pula.



Komunikasi dalam proyek perangkat lunak



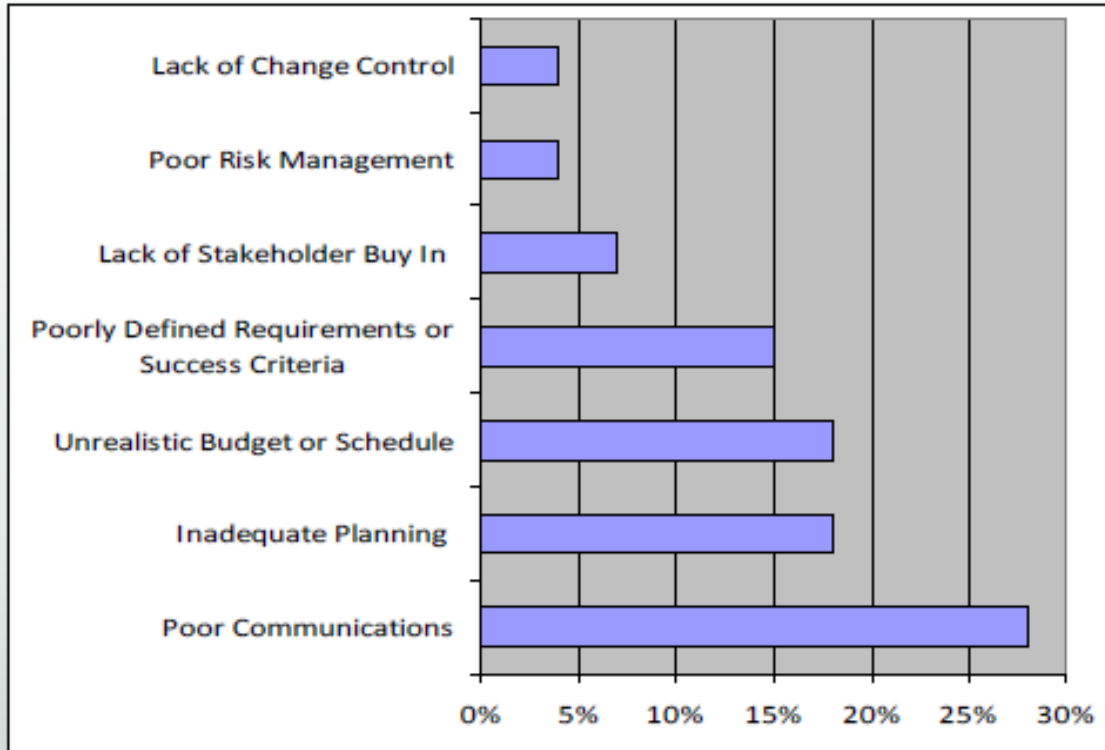
- Proyek perangkat lunak merupakan kegiatan yang *labor intensive* (melibatkan banyak orang). Komunikasi yang jelas dan akurat dalam sebuah tim proyek sangat penting.
- Sebagai seorang manajer proyek harus mampu menjamin bahwa kegiatan dalam proyek dilakukan berdasarkan ruang lingkup proyek dan sesuai dengan budget, dan dapat selesai sesuai target deadline.



Mapping Process Groups to Knowledge Areas

Process Groups Knowledge Areas	Initiating	Planning	Executing	Monitoring & Controlling	Closing
4. Project Integration Management	4.1 Develop Project Charter	4.2 Develop Project Management Plan	4.3 Direct & Manage Project Work	4.4 Mon/Ctrl Proj Work 4.5 Perform Integrated Change Control	4.6 Close Project or Phase
5. Project Scope Management		5.1 Plan Scope Mgt. 5.2 Collect Requirements 5.3 Define Scope 5.4 Create WBS		5.5 Validate Scope 5.6 Control Scope	
6. Project Time Management		6.1 Plan Schedule Mgt. 6.2 Define Activities 6.3 Sequence Activities 6.4 Est. Activity Resources 6.5 Est. Activity Durations 6.6 Dev. Schedule		6.7 Control Schedule	
7. Project Cost Management		7.1 Plan Cost Mgt. 7.2 Estimate Costs 7.3 Determine Budget		7.4 Control Costs	
8. Project Quality Management		8.1 Plan Quality Mgt.	8.2 Perform Quality Assurance	8.3 Control Quality	
9. Project Human Resource Management		9.1 Plan Human Resource Mgt.	9.2 Acquire Project Team 9.3 Develop Project Team 9.4 Manage Project Team	PMBOK 5th Edition, Table 3-1, Page 61 (47 Processes)	
10. Project Communications Management		10.1 Plan Communications Management	10.2 Manage Communications		10.3 Control Communications
11. Project Risk Management		11.1 Plan Risk Management 11.2 Identify Risks 11.3 Perform Qualitative Risk Analysis 11.4 Perform Quantitative Risk Analysis 11.5 Plan Risk Response		11.6 Control Risks	
12. Project Procurement Management		12.1 Plan Procurement Mgt.	12.2 Conduct Procurements	12.3 Control Procurements	12.4 Close Procurements
13. Project Stakeholder Management	13.1 Identify Stakeholders	13.2 Plan Stakeholder Management	13.3 Manage Stakeholder Engagement	13.4 Control Stakeholder Engagement	

Why do projects fail?



Source: PMI (2007)



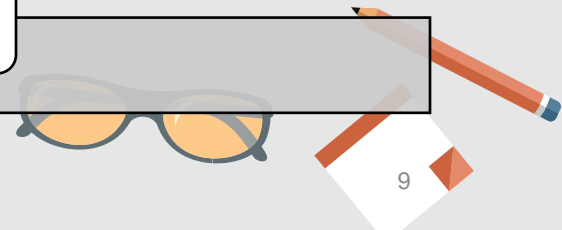
TAHAPAN MANAJEMEN KOMUNIKASI

PERENCANAAN KOMUNIKASI

DISTRIBUSI INFORMASI

PELAPORAN KINERJA

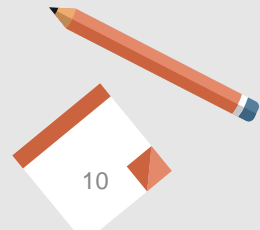
PENGELOLAAN STAKEHOLDER



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.

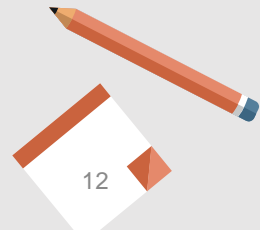


PERENCANAAN KOMUNIKASI



PERENCANAAN KOMUNIKASI

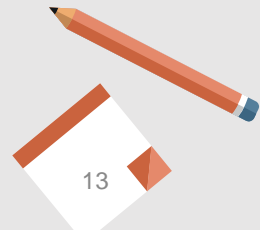
- Merupakan proses yang sangat penting dalam proyek, mengingat seringnya kegagalan proyek terkait dengan kegagalan komunikasi
- Membuat analisis *stakeholder* untuk komunikasi proyek juga membantu dalam perencanaan komunikasi
- Informasi yang akan dikomunikasikan, termasuk format, konten, dan tingkat rincian.
- Metode atau teknologi yang disarankan untuk menyampaikan informasi.



Isi perencanaan komunikasi



- **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

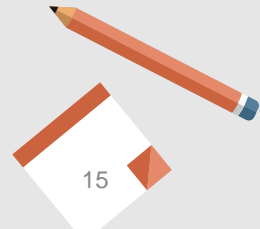


Stakeholders	Document Name	Document Format	Contact Person	Deadline
Customer Management	Monthly Status Report	Hard copy	Gail Feldman, Tony Silva	First of month
Customer Business Staff	Monthly Status Report	Hard copy	Julie Grant, Jeff Martin	First of month
Customer Technical Staff	Monthly Status Report	E-mail	Evan Dodge, 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	11/1/2016
Software Subcontractor	Software Implementation Plan	E-mail	Barbara Gates	6/1/2016



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 manajemen komunikasi



- 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**



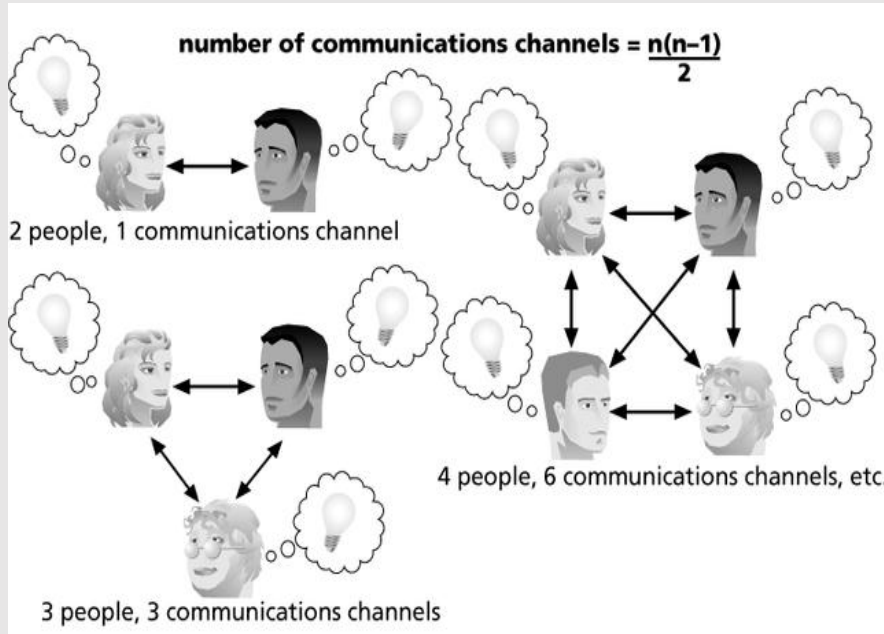
Menentukan jalur komunikasi



- Dengan semakin meningkatnya jumlah orang/pihak yang terlibat dalam sebuah proyek, kompleksitas dari komunikasi menjadi meningkat karena bertambahnya jalur komunikasi antar orang-orang tersebut.
- Jumlah jalur komunikasi (*communication channels*) = $\frac{n(n-1)}{2}$
- dengan ***n*** adalah jumlah orang terlibat dalam sebuah proyek.



Distribusi Informasi



No.	Tim Proyek
1	Project Manager
2	Project Administrator
3	System Analyst
4	Programmer
5	Database Designer

Saluran komunikasi = $5(5-1)/2 = 10$ saluran



Media choice table example

	KEY: 1 = EXCELLENT		2 = ADEQUATE		3 = INAPPROPRIATE	
HOW WELL MEDIUM IS SUITED TO:	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

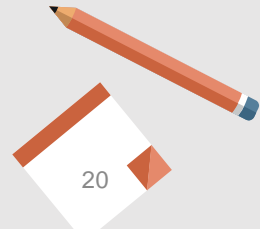
Galati, Tess. Email Composition and Communication (EmC2) Practical Communications, Inc. (www.pracom.com) (2001).

*Depends on system functionality

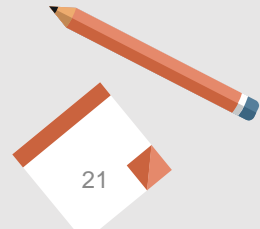


Penggunaan teknologi

- Live video merupakan salah satu cara untuk mengirim informasi
- Microsoft : satu dari lima tatap muka dapat digantikan dengan video converence dan ini menghemat 70juta dolar dalam setahun dalam menghemat biaya perjalanan



PELAPORAN KINERJA

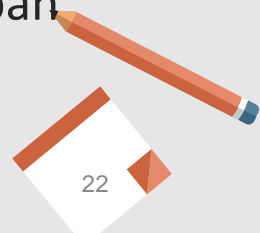


PELAPORAN KINERJA



- 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.



PENGELOLAAN STAKEHOLDER



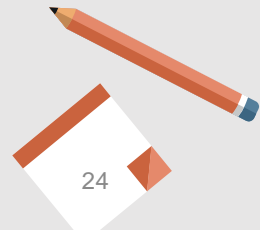
- Manajer Proyek harus memahami dan bekerja dengan berbagai pihak yang berkepentingan.
- Perlu merancang suatu cara untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah.
- Dua alat penting termasuk:
 - Expectation management matrix
 - Issue Log (Catatan isu)



Expectation management matrix



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.			

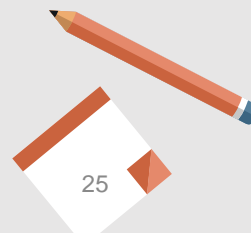


Issue Log



ISSUE #	ISSUE DESCRIPTION	IMPACT ON PROJECT	DATE REPORTED	REPORTED BY	ASSIGNED TO	PRIORITY (M/H/L)	DUE DATE	STATUS	COMMENTS
1	Servers cost 10% more than planned	Slight increase in project cost	5/15	Jean	Oded	M	6/15	Closed	The sponsor agreed to provide additional funds to meet the deadline.
2	Two people left the project	Need to reassign personnel	9/26	Gaurav	Karen	H	10/2	Open	If Karen cannot reassign people within a week, she should talk to Peter directly.
etc.									

- **Closed** artinya bahwa telah ditemukan solusi untuk *issue* yang bersangkutan.
- **Open** artinya bahwa masih belum ditemukan solusi atas *issue* tersebut.



Saran untuk 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 yang efektif

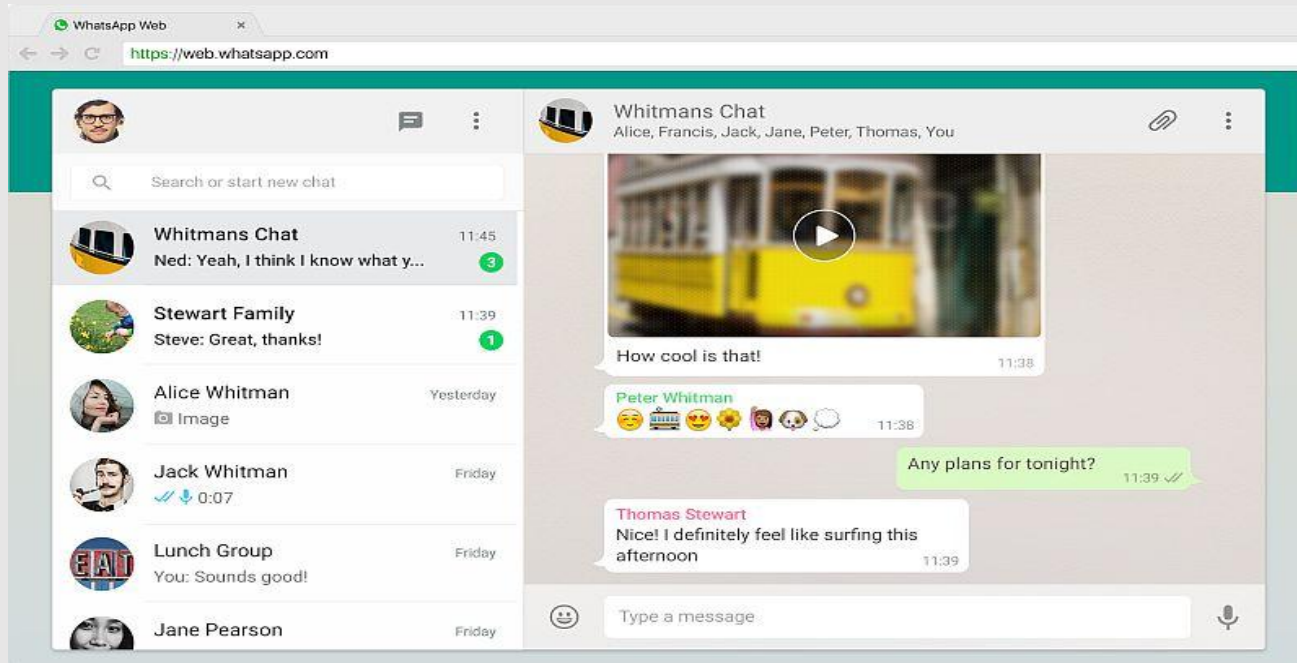


- Menentukan apakah rapat dapat dihindari.
- Tetapkan tujuan dan hasil yang diharapkan dari rapat .
- Menentukan siapa yang akan menghadiri rapat .
- Memberikan agenda untuk peserta sebelum rapat.
- Mempersiapkan materi dan bantuan visual, dan membuat persiapan logistik sebelumnya.
- Jalankan rapat secara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

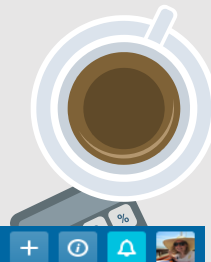


Penggunaan media

- WhatsApp



Trello



Boards

Trello

+ ⓘ 🔔

Show Menu

Project board

☆ 🏠 Private

Backlog

GOAL (w/c May 29): All screens completed and delivered.

Practice presentation

Run through screens

Polish and final tweaks

Update your harvest hours

CONFERENCE - 5th JUNE

Add a card...

This week (w/c 22nd May)

GOAL (w/c May 22): Polish. Discuss need for research at conference.

May 29

Send client instructions on how to download the Invision presentation

Update PNGs in the final (Google) delivery folder.

May 29

Email Michelle the animation presentation

May 29

Add a looping animation for the design lab.

May 29

Create a Google account with the relevant bookmarks for the Lab (Invision link and 2 Google forms).

May 26

Add a card...

Ready for review

Complete all hifi secondary screens.

May 25

Fake Text to Real Text

May 23

Add Inventory to the animations

May 25

Actions from 17th May checkin

May 22 6/9

Add a card...

Completed this week

Put together powerpoint of process summary

May 23

Changes from 24th May checkin

5/5

Fix overlapping text issue on mobile Emergency Update notification screen.

May 24

Remove overlapping fingers.

May 25

Pull together relevant files from schedule into a delivery folder

May 26

Polish mobile screens

May 23

Print out Stuart's persona.

May 26

Add a card...

Archive

Add interview data to personas

May 16

Discuss possible animations

May 18

Create summary for Interviews

May 18

Set up then put away projector in a room

May 17

Let client know who will be at the conference

May 16

Set up all symbols

May 18

Main mobile Screens in Visual Design

May 17

Design updates from 10th March

Add a card...

Google drive



Search Drive

Sarah

My Drive

My Drive

Shared with me

Google Photos

Recent

Starred

Trash

Get Drive for PC

3 GB used (2%)
Buy more storage

Beauty

DC Trip 2014

Do Button

Freelanc

Google Photos

OLD

Personal

Recipes

Addendum_Walk-T...

Apps

Curly Hair Tracking

D.C. Plans

Addendum to E-IR

Property 1201 Folsom, Unit 10, San Francisco, CA 94116

Ownership

Transfer: Santa Monica Community Foundation, Inc. (SMCF)

Notes to Buyer: January 15, 2014

1. **Warranty:** Seller warrants that the title to the property is clear and free of all liens, claims, and encumbrances, except as otherwise indicated.
2. **Warranty:** Seller warrants that the title to the property is clear and free of all liens, claims, and encumbrances, except as otherwise indicated.
3. **Warranty:** Seller warrants that the title to the property is clear and free of all liens, claims, and encumbrances, except as otherwise indicated.
4. **Warranty:** Seller warrants that the title to the property is clear and free of all liens, claims, and encumbrances, except as otherwise indicated.
5. **Warranty:** Seller warrants that the title to the property is clear and free of all liens, claims, and encumbrances, except as otherwise indicated.
6. **Warranty:** Seller warrants that the title to the property is clear and free of all liens, claims, and encumbrances, except as otherwise indicated.

Exclusions: The property is being sold "as is" and the Seller makes no representation or warranty as to the condition of the property, whether visible or not.

Curly Hair Tracking

Notes:

- 1. Curly hair is a natural hair style that is characterized by its tight, coiled texture.
- 2. Curly hair is a natural hair style that is characterized by its tight, coiled texture.
- 3. Curly hair is a natural hair style that is characterized by its tight, coiled texture.
- 4. Curly hair is a natural hair style that is characterized by its tight, coiled texture.
- 5. Curly hair is a natural hair style that is characterized by its tight, coiled texture.
- 6. Curly hair is a natural hair style that is characterized by its tight, coiled texture.

D.C. Plans

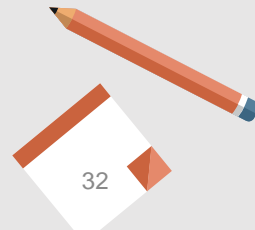
Notes:

- 1. D.C. Plans are a set of plans for the District of Columbia.
- 2. D.C. Plans are a set of plans for the District of Columbia.
- 3. D.C. Plans are a set of plans for the District of Columbia.
- 4. D.C. Plans are a set of plans for the District of Columbia.
- 5. D.C. Plans are a set of plans for the District of Columbia.
- 6. D.C. Plans are a set of plans for the District of Columbia.

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 manajemen proyek, *groupware*, mesin fax, telepon, *teleconferencing system*, sistem manajemen dokumen, 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**



TERIMA KASIH