

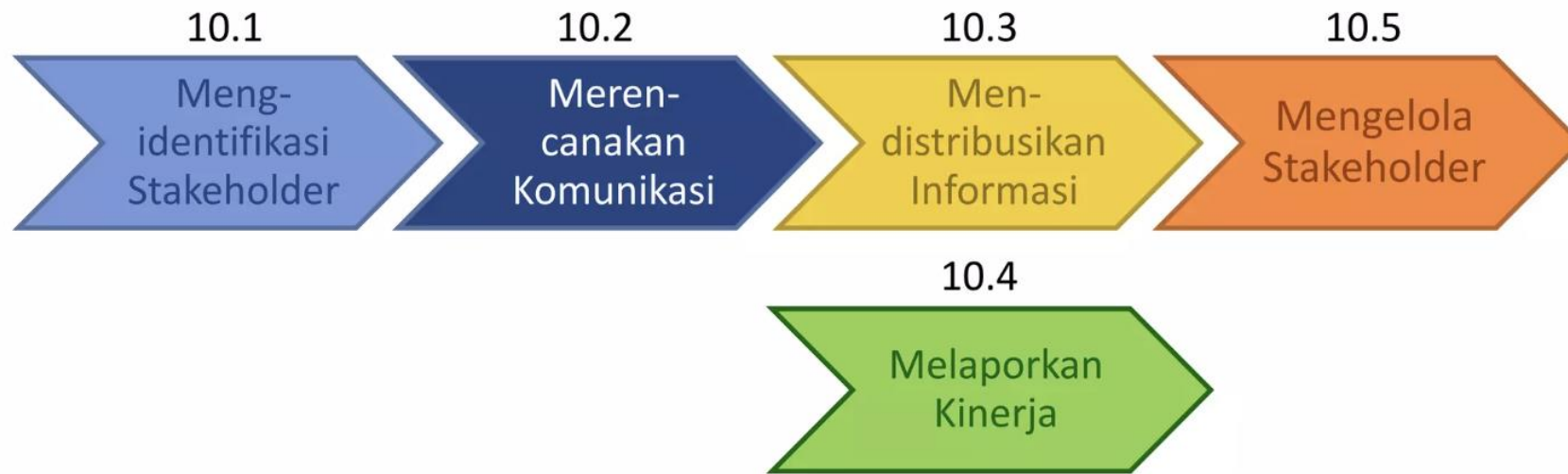
Komunikasi project

Bekti Wulandari

2026

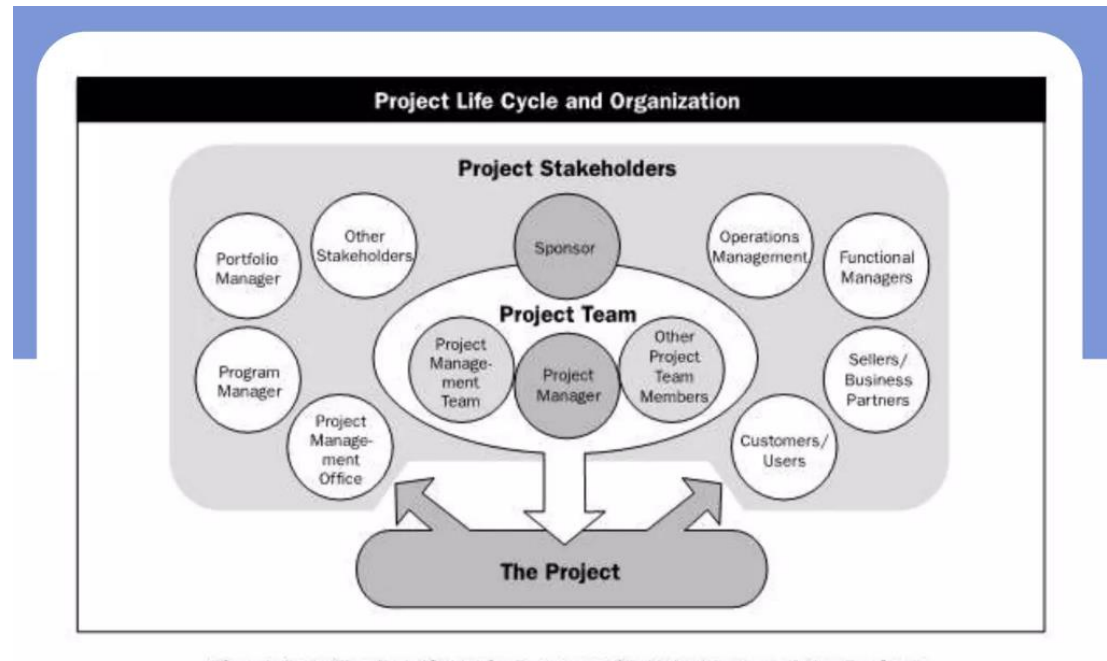
Project Communication Management

- ▶ *Project Communication Management* berisi proses-proses yang dibutuhkan untuk memastikan proyek tepat waktu, menyediakan bagian-bagian informasi, koleksi, penyebaran, penyimpanan dan disposisi terakhir informasi dari proyek.
- ▶ Bertujuan agar komunikasi dan aliran informasi proyek berjalan efektif dan efisien. Komunikasi dengan para pemangku kepentingan sering menjadi faktor kunci yang memungkinkan para pemangku kepentingan untuk merasa puas bahkan ketika perubahan yang tidak terduga terjadi.
- ▶ **Pentingnya Komunikasi yang Baik**
 1. Ancaman terbesar beberapa proyek adalah kesalahan berkomunikasi
 2. Budaya kita tidak menggambarkan profesional MP baik dalam melakukan komunikasi
 3. Penelitian menunjukkan bahwa profesional MP harus berkomunikasi secara efektif untuk bisa sukses di posisinya
 4. Kekuatan gaya bicara merupakan faktor kunci dalam peningkatan karir para profesional MP



Tahapan Manajemen Komunikasi

Mengidentifikasi project



- Mengidentifikasi semua orang atau organisasi yang mendapat pengaruh dari proyek, dan mendokumentasikan informasi relevan berkaitan dengan kepentingan, keterlibatan, dan pengaruh mereka pada kesuksesan proyek.

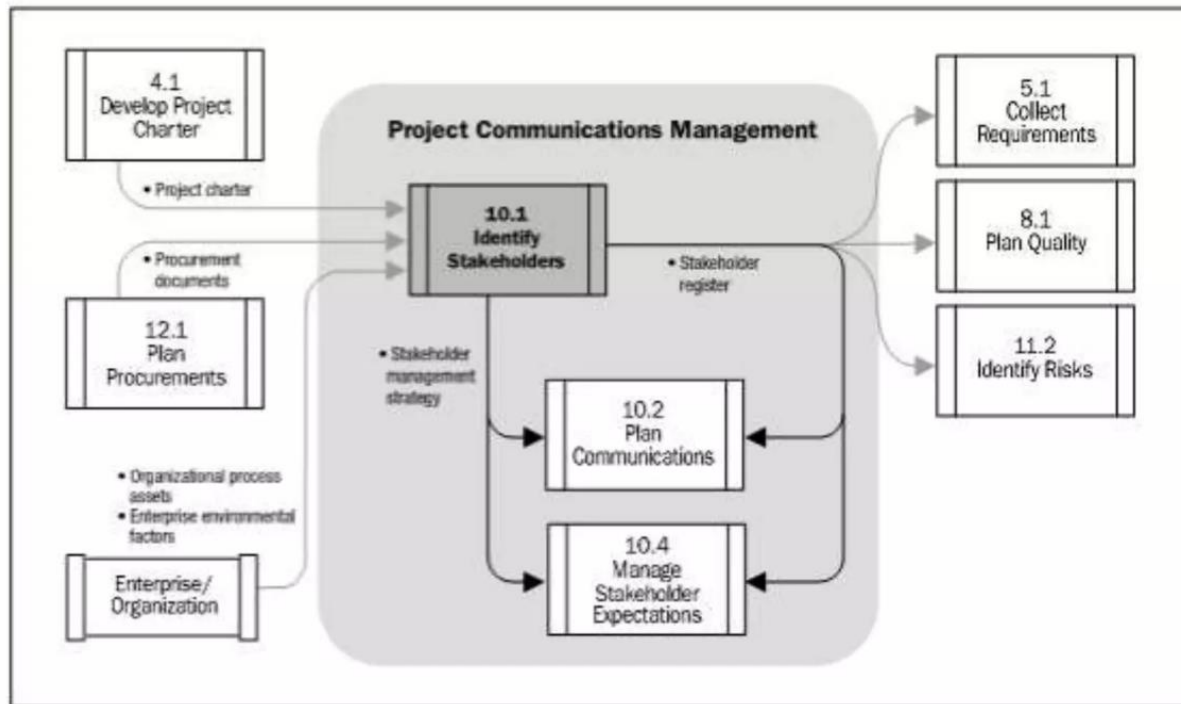


Figure 10-3. Identify Stakeholders Data Flow Diagram



Figure 10-2. Identify Stakeholders: Inputs, Tools & Techniques, and Outputs

Mengidentifikasi Stakeholder

Pemangku Kepentingan (Stakeholder)	Kepentingan dalam Proyek	Penilaian Dampak	Strategi Potensial untuk Mendapatkan Dukungan atau Mengurangi Hambatan

- Outputs
 - *Stakeholders Register* → Informasi identifikasi, informasi *assessment*, klasifikasi stakeholder
 - *Stakeholder Management Strategy* - → Digunakan untuk meningkatkan dukungan dan meminimalkan dampak negatif dari stakeholder dalam seluruh siklus hidup proyek. Di dalamnya termasuk:
 - *Key stakeholder* yang mempengaruhi proyek secara signifikan
 - Level partisipasi yang diinginkan stakeholder pada proyek
 - Kelompok stakeholder dan pengelolaan kelompok tersebut

Stakeholder Analysis

Stakeholder Analysis adalah proses untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi kualitatif dan kuantitatif secara sistematis untuk menentukan kepentingan siapa yang harus diperhatikan dalam proyek.

- **Langkah 1** Identifikasi semua *stakeholder* proyek dan informasi yang relevan, seperti peran (*role*), departemen, kepentingan (*interest*), tingkat pengetahuan, ekspektasi, dan tingkat pengaruh yang dimiliki.
- **Langkah 2** Identifikasi dan klasifikasikan dampak potensial atau dukungan yang bisa diberikan oleh setiap *stakeholder* untuk mendefinisikan strategi pendekatan. Misalnya menggunakan model **power/interest grid**.
- **Langkah 3** Ukur kemungkinan reaksi dan respon pada berbagai situasi, untuk merencanakan bagaimana mempengaruhi dukungan mereka dan mengurangi dampak negatif yang potensial.

Stakeholder Analysis

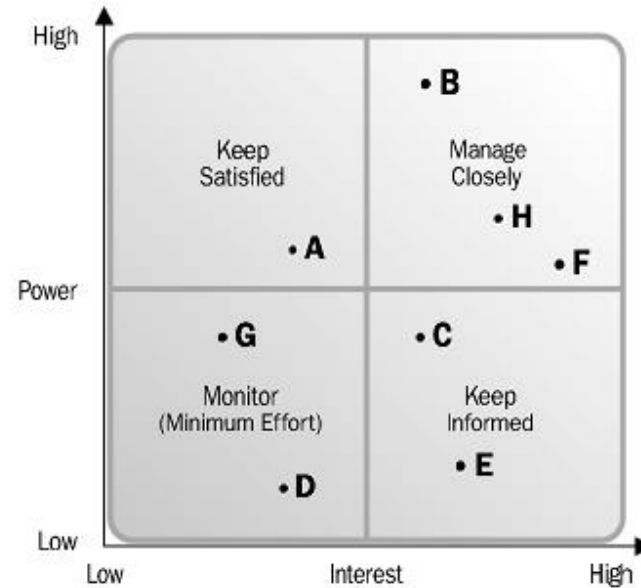


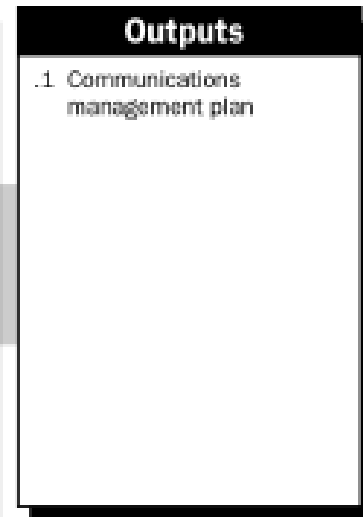
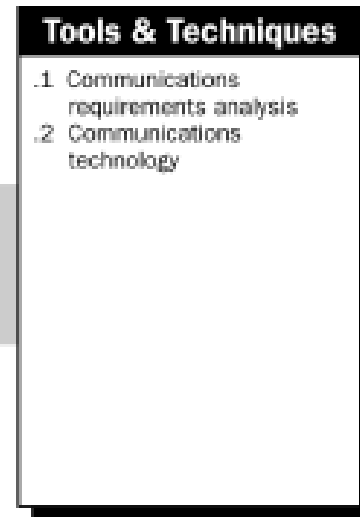
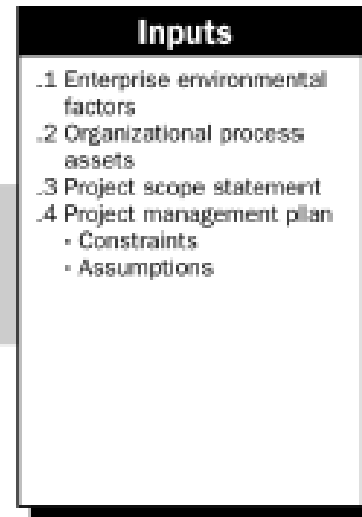
Figure 10-4. Example Power/Interest Grid with Stakeholders

- **Power/interest grid** mengelompokkan stakeholder berdasarkan tingkat otoritas (“power”) dan tingkat perhatian (“interest”) mereka terhadap hasil proyek

Merencanakan Komunikasi

- Menentukan dan mengkomunikasikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan *stakeholder* proyek
- Semua proyek akan terdapat beberapa tipe rencana manajemen komunikasi (*communication management plan*), yaitu sebuah dokumen panduan (*guide*) komunikasi proyek.
- Rencana manajemen komunikasi dapat juga mencakup pedoman untuk pertemuan pembahasan status proyek, pertemuan tim proyek, *e-meeting* dan *e-mail*

Merencanakan Komunikasi



Merencanakan Komunikasi : Input

- 1. Enterprise Environmental Factors**
Semua faktor-faktor yang dijelaskan dalam Bagian Develop Project Charter digunakan sebagai masukan untuk proses ini.
- 2. Organizational Process Assets**
Informasi yang bisa memberikan, baik keputusan dan hasil berdasarkan proyek serupa sebelumnya tentang isu-isu komunikasi.
- 3. Project Scope Statement**
Memberikan dasar yang didokumentasikan untuk keputusan proyek masa depan
- 4. Project Management Plan**
Memberikan latar belakang informasi tentang proyek, termasuk tanggal dan kendala yang mungkin relevan dengan Komunikasi Perencanaan.

Merencanakan Komunikasi : Tool & Techniques

1. **Communications Requirements Analysis**

Analisis kebutuhan komunikasi hasil dalam total kebutuhan informasi dari para pemangku kepentingan proyek.

2. **Communications Technology**

Metodologi yang digunakan untuk mentransfer informasi antara para stakeholder proyek dapat bervariasi secara signifikan.

Merencanakan Komunikasi: Outputs

Communications Management Plan

- Rencana pengelolaan komunikasi yang terkandung , atau rencana anak perusahaan, rencana manajemen proyek rencana pengelolaan komunikasi menyediakan beberapa komponen.

Project Document Updates

- Memperbarui dokumen proyek yang relevan

Mendistribusikan Informasi

- ▶ Terdapat di dalam Project Communications Management → berfokus pada bagaimana cara mengeksekusi Communications Management Plan secara efektif.
- ▶ Merupakan proses dimana suatu pihak bertanggung jawab untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan *stakeholder* proyek. Proses ini berlangsung selama jangka waktu proyek tersebut dilakukan dan terdapat pada keseluruhan manajemen proses.
- ▶ Informasi yang digunakan dalam komunikasi tersebut harus disiapkan terlebih dahulu dan dikaji kebenarannya → informasi disalurkan kepada pihak terkait dalam format yang mudah dimengerti dan diperhatikan pula waktu dan situasi yang tepat dalam mendistribusikan informasi tersebut.
- ▶ Proses ini sangat penting dalam hubungannya dengan pengembangan informasi sehubungan dengan proyek yang sedang dilakukan.

Beberapa teknik untuk menghasilkan distribusi informasi yang efektif:

- ▶ **Sender-Receiver Models**

- ▶ Feedback dan halangan dalam komunikasi

- ▶ **Choice of Media**

- ▶ Pemilihan situasi → menentukan cara berkomunikasi (lisan/bertemu secara langsung atau tertulis/melalui email)
 - ▶ Pemilihan situasi → menuliskan laporan (memo atau laporan resmi)

- ▶ **Writing Style**

- ▶ Komunikasi aktif atau pasif, struktur kalimat, dan pemilihan kata

- ▶ **Meeting Management Techniques**

- ▶ Mempersiapkan agenda rapat dan menangani konflik yang muncul

- ▶ **Presentation Techniques**

- ▶ Bahasa tubuh dan alat bantu visual

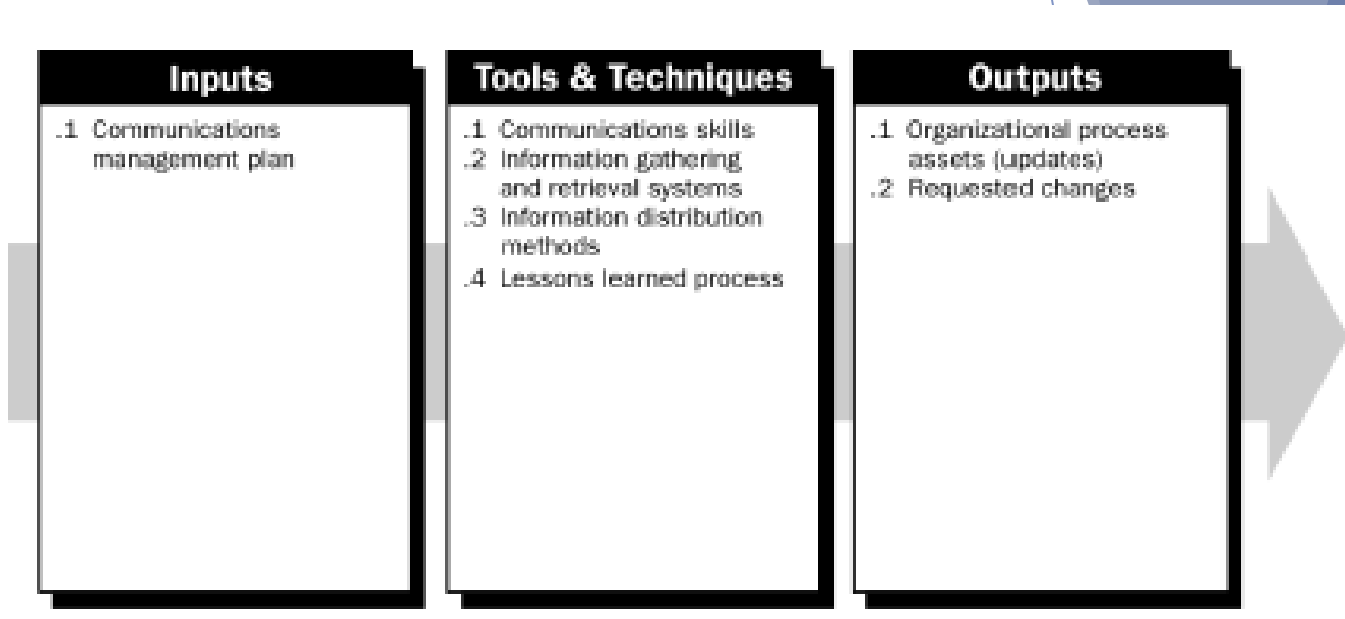
- ▶ **Facilitation Techniques**

- ▶ Membuat persetujuan dan mengatasi hambatan yang muncul

- ▶ **Choice of Media**

- ▶ Pemilihan situasi
→ menentukan cara berkomunikasi (lisan/bertemu secara langsung atau tertulis/melalui email)
- ▶ Pemilihan situasi
→ menuliskan laporan (memo atau laporan resmi)

- Menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk *stakeholder* proyek pada waktu yang tepat
- Pendistribusian informasi termasuk mengimplementasikan rencana manajemen komunikasi, agar ketika menjawab permintaan informasi yang tak terduga sama baiknya



Mendistribusikan Informasi : Inputs

► Communications Management Plan:

Merupakan sebuah dokumen berisi beberapa informasi mengenai:

- Struktur pengumpulan dan pengarsipan → menerangkan secara detail mengenai metode yang akan digunakan untuk mengumpulkan dan menyimpan berbagai informasi
- Struktur distribusi → menerangkan secara detail mengenai kepada siapa informasi(status laporan, data, jadwal, dll) akan mengalir dan metode apa yang akan digunakan untuk mendistribusikan berbagai informasi (laporan tertulis, pertemuan-pertemuan,dll)
- Deskripsi mengenai informasi yang akan didistribusikan. Berisi format, isi, tingkatan dari detail informasi, dan definisi informasi.
- Jadwal pembuatan dari masing-masing jenis komunikasi
- Metode untuk mengakses informasi diantara berbagai komunikasi yang telah dijadwalkan
- Metode untuk memperbarui dan menyaring Communication Management Plan sebagai pengembangan proyek

Mendistribusikan Informasi : Tools & Techniques

1. Communications Skills:

- ▶ Digunakan dalam melakukan pertukaran informasi.
- ▶ Pengirim bertanggung jawab untuk membuat informasi tersebut jelas, lengkap, dan tidak ambigu
↔ Penerima bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi diterima dengan lengkap dan menyeluruh secara benar.
- ▶ Bentuk dari komunikasi antara lain:
 - ▶ Written and Oral, Listening, dan Speaking
 - ▶ Internal dan External
 - ▶ Formal(Laporan, Briefings) dan Informal (Memo, pertemuan ad hoc)
 - ▶ Vertical and Horizontal

2. Information Gathering and Retrieval Systems:

- ▶ Bertujuan agar informasi dapat digunakan bersama-sama oleh tiap anggota yang terlibat dalam proyek. Proses ini dapat dilakukan melalui beberapa metode antara lain:
 - ▶ Manual filing systems
 - ▶ Electronic text data-bases
 - ▶ Project management softwares
 - ▶ Engineering drawings (sistem yang memperbolehkan untuk mengakses dokumen teknis)

3. Information Distribution Methods:

- ▶ Informasi dalam proyek dapat didistribusikan melalui berbagai metode antara lain:
 - ▶ Meeting Projects
 - ▶ Hard copy documentation distribution
 - ▶ Shared access to networked electronic databases
 - ▶ Fax
 - ▶ Email, etc

Mendistribusikan Informasi : Outputs

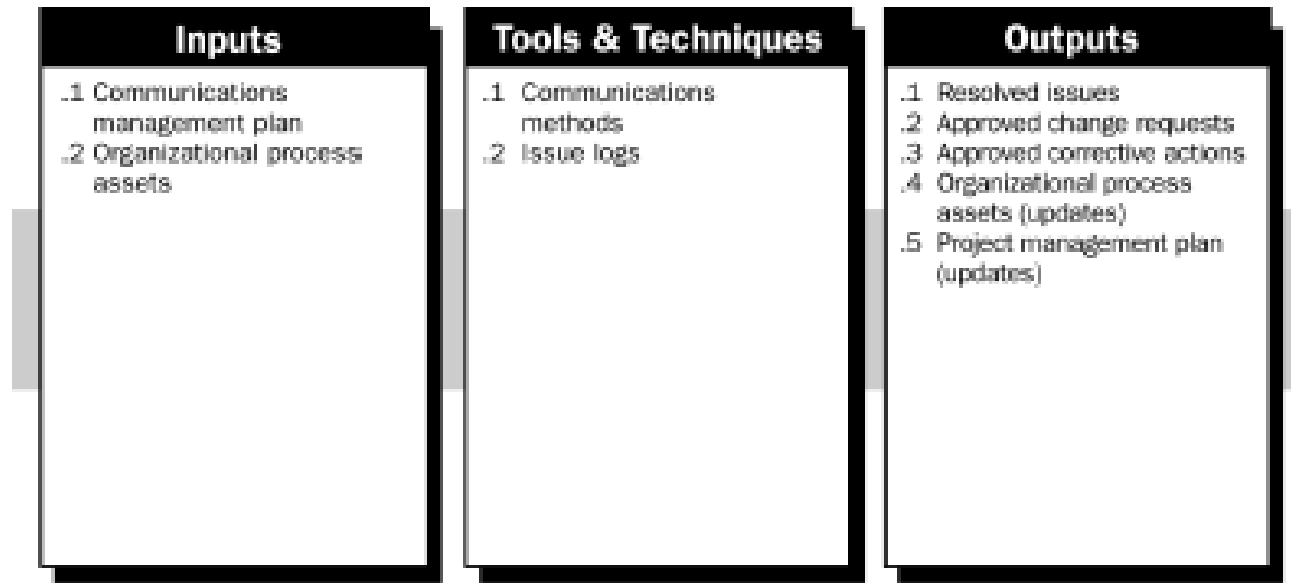
Organizational Process Assets Updates

Organizational Process Assets yang kemungkinan diperbarui (tetapi tidak dibatasi) adalah beberapa hal sebagai berikut:

- ▶ Stakeholder notifications
Status proyek secara umum, perubahan yang disetujui, masalah yang berhasil diselesaikan
- ▶ Project Reports
Laporan proyek secara formal dan informal (status proyek, catatan permasalahan yang pernah muncul, laporan penutup proyek)
- ▶ Project Presentations
Informasi secara formal dan informal kepada seluruh stakeholder
- ▶ Project Records
Memo, jumlah rapat, catatan, dan dokumentasi proyek
- ▶ Feedback (from stakeholder)
Informasi berupa saran dari stakeholder dari pelaksanaan proyek yang sudah dilakukan untuk proyek ke depannya

Mengelola Stakeholder

- Mengelola komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan isu-isu bersama *stakeholder* proyek
- Kebutuhan dan ekspektasi *stakeholder* (pada rencana manajemen komunikasi) memberikan pemahaman tentang sasaran dan tujuan *stakeholder* serta tingkat komunikasi selama proyek



Kenapa harus di-manage?

- ▶ Stakeholder harus melakukan peran dan fungsinya masing masing dalam proyek
- ▶ Manajemen stakeholder mengacu pada mengelola komunikasi untuk memenuhi kebutuhan stakeholder proyek, serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang mungkin muncul

Apa manfaatnya?

- ▶ Secara aktif mengelola stakeholder dapat memberikan manfaat antara lain :
 - ▶ Menjaga proyek agar tidak keluar jalur karena masalah dengan stakeholder yang belum terselesaikan
 - ▶ Meningkatkan kemampuan untuk beroperasi secara sinergis
 - ▶ Meningkatkan batasan gangguan selama proyek

Mengelola Stakeholder: input

Rancangan Pengelolaan Komunikasi

- Persyaratan yang diberikan stakeholder serta harapan-harapan mereka dapat memberikan pemahaman tentang target-target mereka, tujuan utama mereka, serta tingkat komunikasi yang diinginkan selama proyek berlangsung.
- Kebutuhan dan harapan diidentifikasi, dianalisis, dan didokumentasikan dalam rancangan pengelolaan komunikasi, yang merupakan anak dari rencana manajemen proyek.

Aset Proses Organisasi

- Di dalam sebuah proyek, pastinya akan timbul masalah. Manajer proyek harus menangani dan menyelesaikan masalah-masalah tersebut dengan para stakeholder proyek yang sesuai.

Tools & Techniques

Metode Komunikasi

- Gunakan metode komunikasi yang berbeda untuk setiap stakeholder dalam rencana manajemen komunikasi. Nantinya ini akan digunakan terus selama mengelola stakeholder.
- Utamakan pertemuan face-to-face untuk penyelesaian masalah dengan stakeholder.

Isu Log

- Sebuah log isu atau log tindakan adalah alat yang dapat digunakan untuk mendokumentasikan dan memonitor resolusi isu.

Output

- ▶ Masalah cepat terselesaikan
- ▶ Permintaan untuk perubahan disetujui
- ▶ Disetujuinya Tindakan Korektif
- ▶ Update Aktiva Proses Organisasi
- ▶ Update Rencana Manajemen Proyek

Melaporkan Kinerja

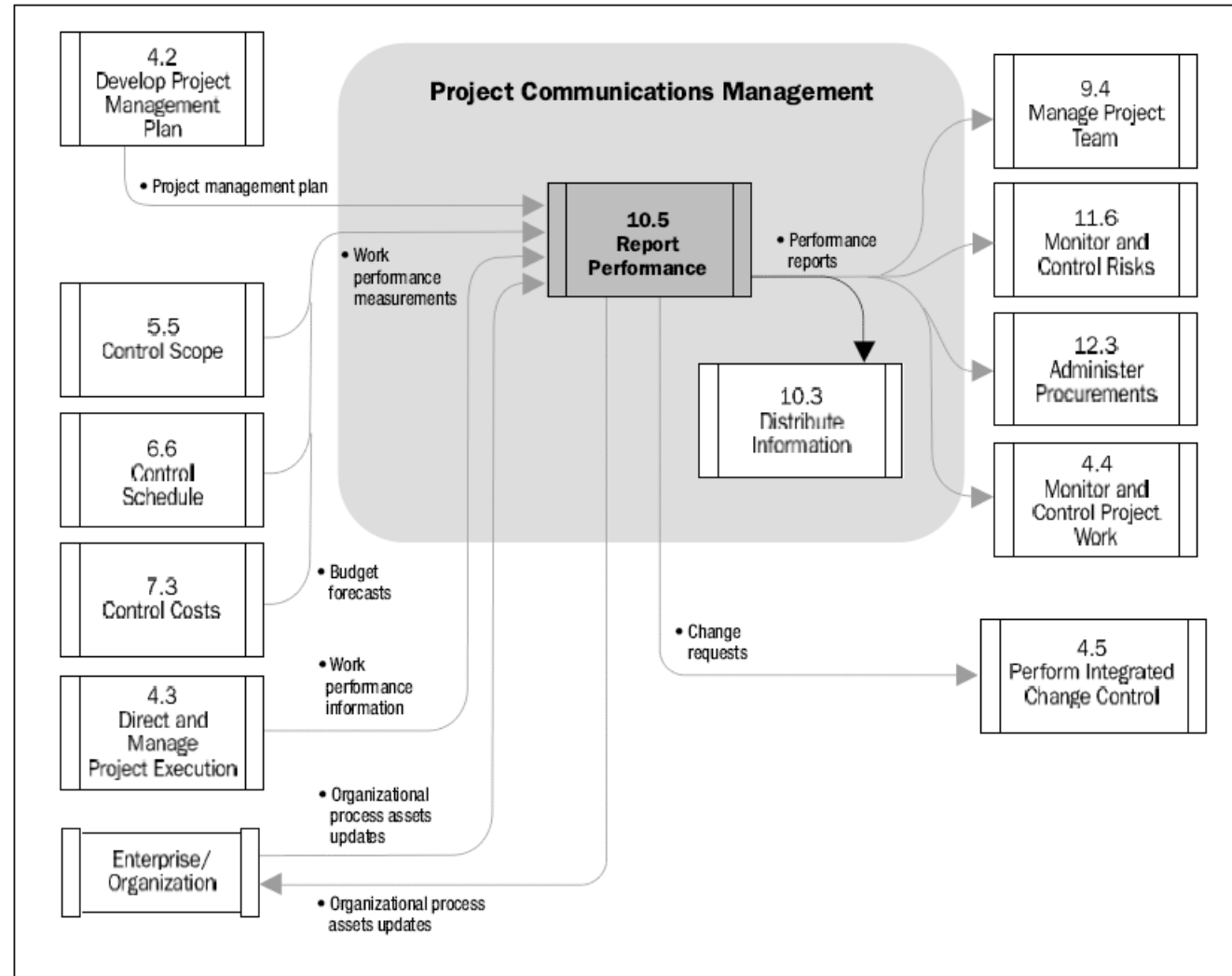


- ▶ Mengumpulkan dan menyebarkan informasi pelaksanaan proyek termasuk laporan status, ukuran progress dan forecasting (ramalan).
- ▶ Secara umum, informasi pelaksanaan proyek termasuk bagaimana sumberdaya yang digunakan dapat mencapai tujuan proyek.

Melaporkan Kinerja

- ▶ Status sederhana, menyediakan informasi umum tentang scope, jadwal, biaya dan kualitas
- ▶ Status terperinci:
 - ▶ analisis dari kinerja sebelumnya
 - ▶ permasalahan/resiko yang sedang terjadi
 - ▶ pekerjaan yang sedang/telah dikerjakan
 - ▶ pekerjaan yang akan dilengkapi berikutnya
 - ▶ ringkasan perubahan yang telah disetujui
 - ▶ informasi relevan lainnya yang patut ditinjau dan didiskusikan

Melaporkan Kinerja : Data Flow Diagram



Melaporkan Kinerja : Inputs

1. Project Management Plan

- Menyediakan informasi kinerja pada *project-baseline*
- Secara tipikal mengintegrasikan parameter scope, schedule dan biaya

2. Work Performance Information

- Informasi dari aktivitas proyek yang dikumpulkan berdasarkan hasil kinerja seperti deliverable status, schedule progress, cost incurred

3. Work Performance Measurement

- Untuk meng-*generate* metrics aktivitas proyek untuk mengevaluasi progress yang sedang terjadi dibandingkan dengan progress yang direncanakan.

Melaporkan Kinerja : Inputs

4. Budget Forecasts

- Menyediakan informasi dana tambahan yang diharapkan untuk sisa pekerjaan
- Sama halnya mengetimasi anggaran tambahan untuk penyelesaian keseluruhan total kerja proyek

5. Organizational Process Assets

- Aset proses organisasi yang dapat mempengaruhi laporan kinerja meliputi, report templates, kebijakan dan prosedur yang mendefinisikan ukuran dan indikator yang akan digunakan

Melaporkan Kinerja : Tools & Techniques

1. Variance Analysis → disebabkan karena adanya perbedaan antara baseline dan kinerja sebenarnya.
 2. Forecasting Methods → Proses untuk memprediksi kinerja proyek selanjutnya yang didasarkan atas kinerja saat ini. Diklasifikasikan dalam beberapa kategori:
 - a. Time series methods → menggunakan data historis sebagai dasar untuk mengestimasi keluaran selanjutnya
 - b. Causal/economic methods → Menggunakan perkiraan/asumsi yang mungkin terjadi untuk mengidentifikasi faktor-faktor pokok yang berpengaruh terhadap variabel yang diramalkan. Misalnya, sales payung yang bergantung kepada kondisi cuaca
 - c. Judgmental Methods → menggunakan keputusan intuitif, pendapat dan estimasi probabilitas; composite forecasts, survey, Delphi method, scenario building, technology forecasting dan forecast by analogy
- Other methods → Simulasi, peramalan probabilistic, dan rakitan peramalan

Melaporkan Kinerja : Outputs

2. *Organizational Process Assets Updates*

- ▶ Aset proses organisasi yang telah diupdate
- ▶ Meliputi format laporan dokumentasi pembelajaran yang telah diperoleh selama pelaporan kinerja

3. *Change Requests*

Analisis dari laporan kinerja yang seringkali menghasilkan perubahan permintaan