

# Course: IT Project Management

Lecture 10: Project Communications Management

*Lecturer: Rambu Yetti Kalaway*

# Learning Objectives

- - Memahami konsep dan pentingnya Project Communications Management
- - Menguasai proses-proses dalam Communications Management menurut PMBOK Guide 7 & 6
- - Mampu mengembangkan Communication Management Plan
- - Mengelola distribusi informasi dan komunikasi stakeholder
- - Memantau dan mengendalikan komunikasi proyek
- - Menerapkan teknik komunikasi efektif untuk tim TI

# Definisi Project Communications Management

- - PMBOK Guide 7: "Proses untuk memastikan informasi proyek yang tepat waktu dan sesuai direncanakan, dikembangkan, didistribusikan, disimpan, diambil, dikelola, dipantau, dan dikendalikan" (PMI, 2021)
- - Tujuan: Memastikan aliran informasi yang efektif dan efisien antara semua stakeholder proyek
- - Fokus: Right information, right people, right time, right format

# Pentingnya Komunikasi dalam Proyek TI

- - 70-90% Waktu PM: Dhabiskan untuk komunikasi (Kerzner, 2022)
- - Faktor Kesuksesan: Komunikasi efektif = 80% kesuksesan proyek
- - Kompleksitas Teknis: Membutuhkan komunikasi yang jelas dan tepat
- - Stakeholder Diversity: Beragam latar belakang teknis dan non-teknis

# Komunikasi sebagai Competency Domain

- - PMBOK Guide 7: Communication sebagai salah satu dari 8 Project Performance Domains
- - Strategic Alignment: Menyelaraskan komunikasi dengan tujuan bisnis
- - Leadership Communication: Komunikasi sebagai alat kepemimpinan
- - Team Dynamics: Membangun dan memelihara dinamika tim

# Komponen Model Komunikasi

- - Sender: Pengirim pesan
- - Message: Isi pesan
- - Medium: Saluran komunikasi
- - Receiver: Penerima pesan
- - Feedback: Umpan balik
- - Noise: Gangguan komunikasi

# Jenis-Jenis Komunikasi dalam Proyek

- - Internal vs External: Komunikasi dalam dan luar organisasi
- - Formal vs Informal: Komunikasi terstruktur dan tidak terstruktur
- - Vertical vs Horizontal: Komunikasi vertikal dan horizontal
- - Official vs Unofficial: Komunikasi resmi dan tidak resmi

# Tantangan Komunikasi di Proyek TI

- - Technical Jargon: Bahasa teknis yang tidak dipahami semua stakeholder
- - Remote Teams: Komunikasi dengan tim terdistribusi
- - Cultural Differences: Perbedaan budaya dalam tim global
- - Information Overload: Terlalu banyak informasi yang harus dikelola

# Biaya Komunikasi yang Buruk

- - Rework: Pengulangan pekerjaan akibat miskomunikasi
- - Delays: Keterlambatan pengambilan keputusan
- - Conflict: Konflik dalam tim
- - Project Failure: Kegagalan proyek akibat komunikasi tidak efektif

# Prinsip Komunikasi Efektif

- - Clarity: Kejelasan pesan
- - Conciseness: Keringkasan penyampaian
- - Completeness: Kelengkapan informasi
- - Courtesy: Kesopanan dalam berkomunikasi
- - Correctness: Keakuratan informasi

# Stakeholder Komunikasi Kunci

- - Project Sponsor: Komunikasi strategis dan keputusan
- - Project Team: Komunikasi operasional dan teknis
- - End Users: Komunikasi requirement dan feedback
- - Vendors/Suppliers: Komunikasi kontraktual dan teknis

# Plan Communications Management - Overview

- - Definisi: Proses mengembangkan pendekatan dan rencana untuk kegiatan komunikasi proyek berdasarkan kebutuhan informasi stakeholder
- - Output: Communications Management Plan
- - Tujuan: Menyediakan kerangka kerja dan pedoman komunikasi

# Input Planning Communications

- - Project Charter: Visi dan tujuan proyek
- - Stakeholder Register: Daftar dan analisis stakeholder
- - Enterprise Environmental Factors: Budaya organisasi, infrastruktur
- - Organizational Process Assets: Kebijakan, prosedur, template

# Tools & Techniques Planning

- - Communication Requirements Analysis: Analisis kebutuhan informasi stakeholder
- - Communication Technology: Pemilihan tools dan platform
- - Communication Models: Pemilihan model komunikasi
- - Communication Methods: Pemilihan metode komunikasi

# Communication Technology Selection

- - Factors to Consider:
  - - Urgency of information
  - - Availability of technology
  - - Ease of use
  - - Project environment
  - - Sensitivity and confidentiality

# Communication Models

- - Linear Model: Sender → Message → Receiver
- - Interactive Model: Two-way communication dengan feedback
- - Transactional Model: Simultaneous communication
- - Network Model: Complex organizational communication

# Communication Methods

- - Interactive Communication: Two-way real-time (meetings, calls)
- - Push Communication: One-way sent to recipients (emails, reports)
- - Pull Communication: Recipients access information (portals, databases)

# Technology Tools untuk Komunikasi Proyek TI

- - Collaboration Platforms: Microsoft Teams, Slack, Zoom
- - Project Management Tools: Jira, Asana, Trello
- - Document Management: SharePoint, Google Drive, Confluence
- - Reporting Tools: Power BI, Tableau, custom dashboards

# Manage Communications - Overview

- - Definisi: Proses membuat, mengumpulkan, mendistribusikan, menyimpan, mengambil, dan mengelola informasi proyek
- - Fokus: Implementasi Communication Management Plan
- - Output: Project communications, updates, change requests

# Managing Project Information Flow

- - Information Filtering: Penyaringan informasi yang tepat
- - Communication Barriers: Mengatasi hambatan komunikasi
- - Information Overload Prevention: Mencegah kelebihan informasi
- - Feedback Mechanisms: Mekanisme umpan balik

# Technology-enabled Communication

- - Automated Reporting: Laporan otomatis
- - Real-time Dashboards: Dashboard real-time
- - Collaboration Bots: Bot kolaborasi untuk reminder dan update
- - Mobile Communication: Komunikasi mobile-friendly

# Monitor Communications - Overview

- - Definisi: Proses memantau dan mengendalikan komunikasi seluruh siklus hidup proyek untuk memastikan kebutuhan informasi stakeholder terpenuhi
- - Fokus: Efektivitas dan efisiensi komunikasi
- - Output: Work performance information, change requests

# Communication Metrics dan KPI

- - Response Time: Waktu tanggap komunikasi
- - Stakeholder Satisfaction: Kepuasan stakeholder terhadap komunikasi
- - Information Accuracy: Akurasi informasi yang disampaikan
- - Meeting Effectiveness: Efektivitas rapat dan pertemuan

# Dashboard dan Visualization

- - Executive Dashboards: Dashboard untuk manajemen
- - Team Dashboards: Dashboard untuk tim
- - Real-time Metrics: Metrik real-time
- - Customized Views: Tampilan yang disesuaikan

# Change Control untuk Komunikasi

- - Communication Change Requests: Permintaan perubahan komunikasi
- - Impact Analysis: Analisis dampak perubahan
- - Approval Process: Proses persetujuan perubahan
- - Implementation: Implementasi perubahan

# Conflict Resolution through Communication

- - Conflict Identification: Identifikasi konflik melalui komunikasi
- - Mediation Techniques: Teknik mediasi
- - Negotiation Skills: Keterampilan negosiasi
- - Win-Win Solutions: Solusi win-win

# Managing Communication Risks

- - Risk Identification: Identifikasi risiko komunikasi
- - Risk Assessment: Penilaian risiko
- - Risk Response Planning: Perencanaan tanggapan risiko
- - Risk Monitoring: Pemantauan risiko

# Continuous Improvement Process

- - Lessons Learned: Pembelajaran dari pengalaman
- - Process Improvement: Peningkatan proses komunikasi
- - Tool Optimization: Optimasi tools komunikasi
- - Training Enhancement: Peningkatan pelatihan

# Technical Communication Challenges

- - Jargon Management: Mengelola penggunaan jargon teknis
- - Technical to Non-technical Translation: Menerjemahkan teknis ke non-teknis
- - Complex Concept Explanation: Menjelaskan konsep kompleks
- - Documentation Quality: Kualitas dokumentasi teknis

# Stakeholder Communication Strategies

- - Executive Communication: Komunikasi dengan eksekutif
- - Technical Team Communication: Komunikasi dengan tim teknis
- - End-user Communication: Komunikasi dengan pengguna akhir
- - Vendor Communication: Komunikasi dengan vendor

# Cross-cultural Communication

- - Cultural Awareness: Kesadaran budaya
- - Communication Style Adaptation: Adaptasi gaya komunikasi
- - Language Considerations: Pertimbangan bahasa
- - Time Zone Management: Manajemen zona waktu

# Communication dalam Agile Teams

- - Daily Stand-ups: Komunikasi harian
- - Sprint Reviews: Review sprint
- - Retrospectives: Retrospektif
- - Pair Programming Communication: Komunikasi pair programming

# Managing Remote Team Communication

- - Communication Protocols: Protokol komunikasi
- - Virtual Presence: Kehadiran virtual
- - Trust Building: Membangun kepercayaan
- - Social Interaction: Interaksi sosial virtual

# Effective Email Communication

- - Subject Line Best Practices: Praktik terbaik subjek email
- - Message Structure: Struktur pesan yang jelas
- - Tone and Style: Nada dan gaya penulisan
- - Attachment Management: Manajemen lampiran

# Presentation untuk Audiens Teknis

- - Technical Depth: Kedalaman teknis yang tepat
- - Data Presentation: Presentasi data teknis
- - Demo Preparation: Persiapan demo
- - Q&A Preparation: Persiapan tanya jawab

# Presentation untuk Audiens Non-Teknis

- - Simplification: Penyederhanaan konsep teknis
- - Business Focus: Fokus pada bisnis value
- - Visualization: Visualisasi data
- - Storytelling: Teknik bercerita

# Negotiation Communication

- - Preparation: Persiapan negosiasi
- - Active Listening: Mendengar aktif
- - Persuasion Techniques: Teknik persuasi
- - Agreement Documentation: Dokumentasi kesepakatan

# Crisis Communication

- - Message Development: Pengembangan pesan krisis
- - Stakeholder Notification: Pemberitahuan stakeholder
- - Media Relations: Hubungan media
- - Reputation Management: Manajemen reputasi

# Collaboration Platforms Comparison

- - Microsoft Teams: Fitur dan keunggulan
- - Slack: Kekuatan dalam integrasi
- - Zoom: Video conferencing capabilities
- - Google Workspace: Kolaborasi real-time

# Project Management Tools Integration

- - Jira Integration: Integrasi dengan tools komunikasi
- - Confluence untuk Documentation: Dokumentasi terpusat
- - SharePoint Collaboration: Kolaborasi dokumen
- - Integrated Calendars: Kalender terintegrasi

# Enterprise Social Networks

- - Yammer: Jejaring sosial perusahaan
- - Workplace by Facebook: Platform kolaborasi sosial
- - Internal Blogs: Blog internal untuk berbagi pengetahuan
- - Discussion Forums: Forum diskusi internal

# Video Communication Tools

- - Webinar Platforms: Platform webinar
- - Video Conferencing: Konferensi video
- - Screen Sharing: Berbagi layar
- - Recording Capabilities: Kemampuan perekaman

# Mobile Communication Solutions

- - Mobile Apps: Aplikasi mobile untuk komunikasi
- - Push Notifications: Notifikasi push
- - SMS Integration: Integrasi SMS
- - Mobile-friendly Interfaces: Antarmuka mobile-friendly

# Document Management Systems

- - Version Control: Kontrol versi dokumen
- - Access Management: Manajemen akses
- - Search Capabilities: Kemampuan pencarian
- - Collaboration Features: Fitur kolaborasi

# Reporting dan Analytics Tools

- - Automated Reporting: Pelaporan otomatis
- - Data Visualization: Visualisasi data
- - Custom Dashboards: Dashboard kustom
- - Real-time Analytics: Analitik real-time

# Security dalam Communication Tools

- - Data Encryption: Enkripsi data
- - Access Controls: Kontrol akses
- - Compliance Features: Fitur compliance
- - Audit Trails: Jejak audit

# Integration Strategies

- - API Integration: Integrasi API
- - Single Sign-On: Single sign-on
- - Data Synchronization: Sinkronisasi data
- - Workflow Automation: Otomasi alur kerja

# Emerging Technologies

- - AI-powered Communication: Komunikasi berbasis AI
- - Virtual Reality Meetings: Rapat reality virtual
- - Chatbots: Chatbot untuk komunikasi
- - Blockchain untuk Documentation: Dokumentasi berbasis blockchain

# Future Trends Project Communications

- - AI-enhanced Communication: Komunikasi yang ditingkatkan AI
- - Predictive Analytics: Analitik prediktif untuk komunikasi
- - Immersive Technologies: Teknologi imersif
- - Ethical Communication: Komunikasi etis dan inklusif

# DAFTAR PUSTAKA

- Cardon, P. (2021). Business Communication: Developing Leaders for a Networked World. 4th Edition.
- Carnegie, D. (2020). How to Win Friends and Influence People. Revised Edition.
- Duarte, N. (2019). DataStory: Explain Data and Inspire Action Through Story.
- Kerzner, H. (2022). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. 13th Edition.
- Meyer, E. (2023). The Culture Map: Breaking Through the Invisible Boundaries of Global Business. 2nd Edition.
- Microsoft. (2023). The Future of Work: Communication Trends Report.
- Patterson, K., et al. (2022). Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High. 3rd Edition.
- Project Management Institute. (2021). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) – Seventh Edition.
- Project Management Institute. (2017). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) – Sixth Edition.
- Reynolds, G. (2022). Presentation Zen: Simple Ideas on Presentation Design and Delivery. 3rd Edition.