

Course: IT PROJECT MANAGEMENT

Lecture 13: Project Stakeholder Management

Lecturer: Rambu Yetti Kalaway

Learning Objectives

- - Memahami konsep dan pentingnya Project Stakeholder Management
- - Menguasai proses-proses dalam Stakeholder Management menurut PMBOK Guide 7 & 6
- - Mampu mengidentifikasi dan menganalisis stakeholder proyek TI
- - Mengembangkan strategi engagement yang efektif
- - Mengelola komunikasi dan engagement stakeholder
- - Memantau dan mengendalikan hubungan stakeholder

Definisi Project Stakeholder Management

- - PMBOK Guide 7: "Proses untuk mengidentifikasi orang, grup, atau organisasi yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh proyek, menganalisis ekspektasi mereka, dan mengembangkan strategi engagement yang tepat" (PMI, 2021)
- - Stakeholder: Individu, grup, atau organisasi yang memiliki kepentingan dalam proyek atau dapat mempengaruhi hasil proyek
- - Tujuan: Memaksimalkan dukungan positif dan meminimalkan dampak negatif stakeholder

Pentingnya Stakeholder Management di Proyek TI

- - Tingkat Kegagalan: 33% proyek TI gagal karena poor stakeholder management (Standish Group, 2023)
- - Kompleksitas Stakeholder: Beragam stakeholder dengan interest berbeda
- - Dampak Bisnis: Keputusan stakeholder mempengaruhi kesuksesan bisnis
- - Perubahan Cepat: Dynamic requirements dari stakeholder

Kategori Stakeholder Proyek TI

- - Internal Stakeholders: Dalam organisasi (manajemen, tim proyek, user)
- - External Stakeholders: Luar organisasi (vendor, regulator, customer)
- - Primary Stakeholders: Langsung terpengaruh oleh proyek
- - Secondary Stakeholders: Tidak langsung terpengaruh tetapi memiliki interest

Jenis-Jenis Stakeholder TI

- - Sponsor: Penyedia dana dan champion proyek
- - End Users: Pengguna akhir sistem
- - Business Process Owners: Pemilik proses bisnis yang terdampak
- - Technical Teams: Developer, administrator, support
- - Vendors/Partners: Penyedia produk/jasa eksternal
- - Regulators: Badan regulasi dan compliance

Prinsip Stakeholder Management

- - Proactive Approach: Pendekatan proaktif bukan reaktif
- - Continuous Process: Berkelanjutan sepanjang siklus proyek
- - Tailored Approach: Disesuaikan dengan karakteristik stakeholder
- - Two-way Communication: Komunikasi dua arah yang efektif
- - Value Creation: Menciptakan nilai bagi semua stakeholder

Tantangan Stakeholder Management di Proyek TI

- - Technical Complexity: Komunikasi konsep teknis yang kompleks
- - Resistance to Change: Resistensi terhadap perubahan teknologi
- - Conflicting Interests: Konflik kepentingan antar stakeholder
- - Communication Barriers: Hambatan komunikasi teknis vs bisnis

Dampak Stakeholder Management yang Buruk

- - Scope Creep: Perubahan scope tidak terkendali
- - Project Delays: Keterlambatan pengambilan keputusan
- - Budget Overruns: Pemborosan anggaran
- - Project Failure: Kegagalan mencapai tujuan proyek

Ethical Considerations

- Transparency: Transparansi dalam komunikasi
- Fair Treatment: Perlakuan adil untuk semua stakeholder
- Confidentiality: Menjaga kerahasiaan informasi
- Conflict of Interest: Mengelola konflik kepentingan

Business Value Stakeholder Management

- - Increased Success Rate: Peningkatan tingkat kesuksesan proyek
- - Better Decision Making: Pengambilan keputusan yang lebih baik
- - Enhanced Reputation: Reputasi organisasi yang lebih baik
- - Stronger Relationships: Hubungan yang lebih kuat dengan stakeholder

Identify Stakeholders

- - Definisi: Proses mengidentifikasi orang, grup, atau organisasi yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh proyek
- - Output: Stakeholder Register
- - Tujuan: Mengidentifikasi semua stakeholder dan memahami karakteristiknya

Input Identifikasi Stakeholder

- Project Charter: Informasi stakeholder tingkat tinggi
- Business Documents: Business case, benefits management plan
- Project Documents: Requirement documents, communication plans
- Agreements: Kontrak dengan vendor dan partner

Teknik Identifikasi: Stakeholder Analysis

- - Document Analysis: Analisis dokumen proyek dan organisasi
- - Brainstorming: Session dengan tim proyek dan sponsor
- - Interviewing: Wawancara dengan key informants
- - Expert Judgment: Konsultasi dengan subject matter experts

Teknik Identifikasi: Data Gathering

- - Questionnaires: Kuesioner untuk mengumpulkan informasi
- - Focus Groups: Diskusi kelompok dengan potential stakeholders
- - Workshops: Workshop identifikasi stakeholder
- - Observation: Observasi lingkungan proyek

Stakeholder Register Components

- - Identification Information: Nama, posisi, kontak, peran
- - Assessment Information: Ekspektasi, influence, interest
- - Stakeholder Classification: Kategori dan klasifikasi
- - Stakeholder Management Strategy: Pendekatan management

Kategori Stakeholder TI Spesifik

- - Executive Stakeholders: CIO, CEO, direktur
- - Business Stakeholders: Department heads, process owners
- - Technical Stakeholders: Architects, developers, engineers
- - User Stakeholders: End users, super users, administrators
- - External Stakeholders: Vendors, regulators, customers

Tools Identifikasi Stakeholder

- - Stakeholder Maps: Visual mapping of stakeholders
- - Organization Charts: Struktur organisasi formal dan informal
- - Social Network Analysis: Analisis jaringan hubungan
- - Stakeholder Databases: Database stakeholder dari proyek sebelumnya

Challenge dalam Identifikasi Stakeholder TI

- Hidden Stakeholders: Stakeholder yang tidak teridentifikasi
- Changing Stakeholders: Perubahan stakeholder selama proyek
- Complex Organizational Structures: Struktur organisasi yang kompleks
- Global Projects: Stakeholder dari berbagai lokasi dan budaya

Validasi Daftar Stakeholder

- - Review dengan Sponsor: Validasi oleh project sponsor
- - Cross-validation: Validasi silang dengan multiple sources
- - Stakeholder Confirmation: Konfirmasi langsung dengan stakeholder
- - Continuous Updates: Update berkelanjutan sepanjang proyek

Dokumentasi Stakeholder Register

- - Standard Template: Template standar untuk konsistensi
- - Detailed Profiles: Profil detail untuk key stakeholders
- - Relationship Mapping: Pemetaan hubungan antar stakeholder
- - Access Control: Kontrol akses untuk informasi sensitif

Common Mistakes Identifikasi Stakeholder

- - Incomplete Identification: Tidak mengidentifikasi semua stakeholder
- - Underestimating Influence: Meremehkan influence stakeholder
- - Ignoring Negative Stakeholders: Mengabaikan stakeholder negatif
- - Static Approach: Pendekatan yang statis tidak dinamis

Best Practices Identifikasi Stakeholder

- Start Early: Mulai sejak initiation phase
- Be Comprehensive: Komprehensif dan inklusif
- Involve Team: Libatkan seluruh tim proyek
- Document Thoroughly: Dokumentasi yang lengkap dan teratur

Plan Stakeholder Engagement

- - Definisi: Proses mengembangkan approaches untuk melibatkan stakeholder berdasarkan kebutuhan, ekspektasi, interests, dan potential impact
- - Output: Stakeholder Engagement Plan
- - Tujuan: Mengembangkan strategi engagement yang efektif

Analytical Techniques: Power/Interest Grid

- - High Power, High Interest: Manage closely
- - High Power, Low Interest: Keep satisfied
- - Low Power, High Interest: Keep informed
- - Low Power, Low Interest: Monitor

Analytical Techniques: Influence/Impact Grid

- - High Influence, High Impact: Key players
- - High Influence, Low Impact: Keep satisfied
- - Low Influence, High Impact: Keep informed
- - Low Influence, Low Impact: Minimal effort

Analytical Techniques: Salience Model

- - Power: Kemampuan mempengaruhi
- - Legitimacy: Kelayakan involvement
- - Urgency: Kebutuhan immediate attention
- - Combination: Berbagai kombinasi tiga dimensi

Stakeholder Engagement Assessment Matrix

- Unaware: Tidak aware tentang proyek dan impacts
- Resistant: Menolak proyek dan changes
- Neutral: Neither supportive nor resistant
- Supportive: Mendukung proyek
- Leading: Aktif mempromosikan proyek

Cultural Analysis

- - Organizational Culture: Budaya organisasi stakeholder
- - Professional Culture: Budaya profesional (teknis vs bisnis)
- - National Culture: Budaya nasional untuk global projects
- - Communication Styles: Gaya komunikasi yang berbeda

Expectation Analysis

- - Explicit Expectations: Ekspektasi yang dinyatakan jelas
- - Implicit Expectations: Ekspektasi yang tidak dinyatakan
- - Conflicting Expectations: Ekspektasi yang bertentangan
- - Changing Expectations: Ekspektasi yang berubah selama proyek

Risk Assessment untuk Stakeholder

- - Supportive Stakeholders: Opportunities untuk dimanfaatkan
- - Neutral Stakeholders: Potential risks jika tidak diengage
- - Resistant Stakeholders: Threats yang perlu dimitigasi
- - Influential Stakeholders: High-impact risks

Communication Requirements Analysis

- - Information Needs: Kebutuhan informasi setiap stakeholder
- - Communication Preferences: Preferensi channel dan frequency
- - Language and Terminology: Bahasa dan terminology yang sesuai
- - Cultural Considerations: Pertimbangan budaya dalam komunikasi

Engagement Strategy Development

- - Tailored Approaches: Pendekatan yang disesuaikan
- - Stakeholder-specific Tactics: Taktik untuk stakeholder spesifik
- - Resource Allocation: Alokasi resources untuk engagement
- - Success Metrics: Metriks keberhasilan engagement

Stakeholder Engagement Plan Components

- - Stakeholder Analysis Results: Hasil analisis stakeholder
- - Engagement Strategies: Strategi untuk setiap kategori stakeholder
- - Communication Plans: Rencana komunikasi terperinci
- - Measurement and Monitoring: Pengukuran dan pemantauan engagement

Engagement Approaches untuk Different Stakeholders

- - Executive Stakeholders: High-level updates, strategic focus
- - Technical Stakeholders: Detailed technical information
- - End Users: Practical benefits, training, support
- - External Stakeholders: Formal communication, compliance focus

Communication Planning

- - Communication Matrix: Matriks komunikasi stakeholder
- - Message Development: Pengembangan pesan yang sesuai
- - Channel Selection: Pemilihan channel komunikasi
- - Frequency and Timing: Frekuensi dan timing komunikasi

Involvement Strategies

- - Decision Making: Tingkat involvement dalam pengambilan keputusan
- - Review and Approval: Proses review dan approval
- - Feedback Mechanisms: Mekanisme feedback
- - Collaboration Opportunities: Peluang kolaborasi

Change Management Integration

- - Awareness Building: Membangun awareness tentang perubahan
- - Training and Support: Training dan support untuk adoption
- - Resistance Management: Management resistensi terhadap perubahan
- - Reinforcement Mechanisms: Mekanisme reinforcement

Resource Planning untuk Engagement

- - Time Allocation: Alokasi waktu untuk activities engagement
- - Budget Requirements: Kebutuhan anggaran untuk engagement
- - Human Resources: Resources manusia untuk manage stakeholder
- - Tools and Technology: Tools dan technology untuk support engagement

Risk Management dalam Stakeholder Engagement

- - Engagement Risks: Risks terkait engagement strategy
- - Mitigation Strategies: Strategi mitigasi untuk engagement risks
- - Contingency Plans: Rencana kontinjensi
- - Early Warning Indicators: Indicators untuk early detection

Success Criteria dan Metrics

- - Engagement Levels: Tingkat engagement stakeholder
- - Satisfaction Scores: Skor kepuasan stakeholder
- - Support Metrics: Metriks dukungan stakeholder
- - Adoption Rates: Tingkat adoption untuk end users

Timeline dan Milestones

- - Key Engagement Activities: Aktivitas engagement kunci
- - Critical Touchpoints: Titik kontak kritis dengan stakeholder
- - Review Points: Titik review engagement strategy
- - Adjustment Opportunities: Peluang penyesuaian strategy

Documentation dan Reporting

- - Engagement Logs: Log aktivitas engagement
- - Meeting Minutes: Notulensi pertemuan dengan stakeholder
- - Progress Reports: Laporan progress engagement
- - Stakeholder Feedback: Dokumentasi feedback stakeholder

Manage Stakeholder Engagement

- - Definisi: Proses berkomunikasi dan bekerja dengan stakeholder untuk memenuhi kebutuhan mereka, mengatasi issues, dan mendukung engagement yang appropriate
- - Output: Issue logs, change requests, updates
- - Tujuan: Memastikan effective engagement throughout project

Communication Management

- - Stakeholder Communication: Komunikasi teratur dengan stakeholder
- - Status Updates: Update status proyek yang appropriate
- - Progress Reporting: Pelaporan progress sesuai kebutuhan
- - Issue Communication: Komunikasi issues dan resolutions

Relationship Building

- Trust Building: Membangun trust dengan stakeholder
- Credibility Establishment: Membangun kredibilitas sebagai PM
- Conflict Resolution: Menyelesaikan konflik antar stakeholder
- Networking: Membangun jaringan dengan stakeholder

Expectation Management

- - Clarity of Expectations: Kejelasan ekspektasi
- - Realistic Expectations: Menjaga ekspektasi yang realistic
- - Alignment of Expectations: Menyelaraskan ekspektasi yang bertentangan
- - Managing Changing Expectations: Mengelola ekspektasi yang berubah

Involvement Activities

- Project Reviews: Melibatkan stakeholder dalam project reviews
- Decision Making: Melibatkan dalam pengambilan keputusan
- Problem Solving: Kolaborasi dalam problem solving
- Celebration of Milestones: Merayakan pencapaian milestones

Issue Management

- - Issue Identification: Identifikasi issues dari stakeholder
- - Issue Analysis: Analisis impact dan urgency
- - Resolution Planning: Perencanaan resolution
- - Follow-up: Follow-up hingga resolution complete

Change Management

- Change Communication: Komunikasi perubahan kepada stakeholder
- Impact Assessment: Assessment dampak perubahan pada stakeholder
- Stakeholder Input: Mendapatkan input stakeholder untuk changes
- Change Adoption: Support adoption perubahan

Negotiation Skills

- - Interest-based Negotiation: Negosiasi berdasarkan interests
- - Win-Win Solutions: Mencari solusi win-win
- - Conflict Mediation: Mediasi konflik antar stakeholder
- - Agreement Building: Membangun agreement

Cultural Sensitivity

- Cross-cultural Communication: Komunikasi lintas budaya
- Cultural Norms Understanding: Memahami norma budaya
- Adaptation Strategies: Strategi adaptasi untuk budaya berbeda
- Inclusive Approaches: Pendekatan inklusif

Political Awareness

- - Organizational Politics: Memahami politik organisasi
- - Power Dynamics: Dynamics kekuasaan dalam organisasi
- - Influence Networks: Jaringan influence informal
- - Navigating Politics: Navigasi politik organisasi yang efektif

Monitor Stakeholder Engagement

- Definisi: Proses memantau hubungan proyek dengan stakeholder dan menyesuaikan strategies untuk engagement stakeholder
- Output: Work performance information, change requests
- Tujuan: Memastikan engagement efektif sepanjang proyek

Engagement Metrics dan Measurement

- - Participation Rates: Tingkat partisipasi dalam activities
- - Feedback Quality: Kualitas feedback yang diterima
- - Response Times: Waktu tanggap stakeholder
- - Satisfaction Levels: Tingkat kepuasan stakeholder

Stakeholder Feedback Mechanisms

- - Surveys: Survey kepuasan stakeholder
- - Interviews: Wawancara mendalam dengan key stakeholders
- - Focus Groups: Diskusi kelompok terfokus
- - Feedback Forms: Form feedback formal dan informal

Engagement Assessment

- - Regular Assessments: Assessment berkala engagement levels
- - Comparative Analysis: Analisis perbandingan dengan baseline
- - Trend Analysis: Analisis trends engagement
- - Gap Analysis: Analisis gaps antara planned dan actual engagement

Adjustment Strategies

- Strategy Refinement: Penyempurnaan engagement strategy
- Approach Modification: Modifikasi pendekatan engagement
- Resource Reallocation: Realokasi resources untuk engagement
- Communication Adjustments: Penyesuaian komunikasi

Issue Escalation Procedures

- - Escalation Paths: Jalur eskalasi untuk issues
- - Authority Levels: Level authority untuk decision making
- - Timeframes: Timeframe untuk resolution
- - Documentation Requirements: Requirement dokumentasi eskalasi

Change Control untuk Engagement

- - Engagement Change Requests: Permintaan perubahan engagement approach
- - Impact Assessment: Assessment dampak perubahan
- - Approval Process: Proses persetujuan perubahan
- - Implementation Planning: Perencanaan implementasi perubahan

Stakeholder Reassessment

- - Periodic Reassessment: Reassessment berkala stakeholder landscape
- - Trigger-based Reassessment: Reassessment berdasarkan triggers
- - New Stakeholder Identification: Identifikasi stakeholder baru
- - Stakeholder Register Updates: Update stakeholder register

Reporting dan Documentation

- - Engagement Status Reports: Laporan status engagement
- - Performance Dashboards: Dashboard kinerja engagement
- - Lessons Learned: Pembelajaran dari engagement activities
- - Best Practices Documentation: Dokumentasi best practices

Continuous Improvement

- - Process Evaluation: Evaluasi proses stakeholder management
- - Tool Effectiveness: Efektivitas tools dan techniques
- - Skill Development: Pengembangan keterampilan stakeholder management
- - Knowledge Sharing: Berbagi pengetahuan across projects

Future Trends Stakeholder Management

- - Digital Engagement Platforms: Platform engagement digital
- - AI-powered Analysis: Analisis stakeholder berbasis AI
- - Virtual Stakeholder Management: Management stakeholder virtual
- - Sustainability Focus: Fokus pada sustainable stakeholder relationships

DAFTAR PUSTAKA

- Carnegie, D. (2020). How to Win Friends and Influence People. Revised Edition.
- Bourne, L. (2022). Stakeholder Relationship Management: A Stakeholder Relationship Management: A Maturity Model for Organisational Implementation. 2nd Edition.
- Covey, S. R. (2020). The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change. 30th Anniversary Edition.
- Fisher, R., & Shapiro, D. (2023). Building Agreement: Using Emotions as You Negotiate. 2nd Edition.
- Freeman, R. E., et al. (2021). Stakeholder Theory: The State of the Art. 2nd Edition.
- ISO 21500:2021. Guidance on Project Management.
- Microsoft. (2023). The Future of Work: Stakeholder Engagement in Digital Transformation.
- 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.
- Standish Group. (2023). CHAOS Report 2023: Beyond Infinity.