

MINGGU KE-11 MANAJEMEN KOMUNIKASI

Salah satu ancaman terbesar dalam banyak proyek adalah kegagalan berkomunikasi. Hasil riset menunjukkan bahwa para profesional IT harus mampu berkomunikasi secara efektif untuk keberhasilan posisi mereka. Ketrampilan berkomunikasi yang kuat merupakan faktor kunci dalam kemajuan karier untuk para profesional IT.

Area Pengetahuan	Proses Proyek				
	Inisiasi	Perencanaan	Pelaksanaan	Pengendalian	Persetujuan
Komunikasi		Perencanaan komunikasi	Distribusi informasi	Pelaporan kinerja	Persetujuan administratif

Kegiatan Manajemen Komunikasi pada Proses Proyek

Kegiatan-kegiatan dalam manajemen komunikasi meliputi :

- Perencanaan Komunikasi. Menentukan informasi dan komunikasi yang dibutuhkan oleh stakeholder.
- Distribusi Informasi. Penyediaan informasi secara tepat waktu.
- Pelaporan Kinerja. Mengumpulkan dan menyebarkan kinerja informasi
- Persetujuan Administrasi. Pembentukan, pengumpulan dan penyebaran informasi untuk menyusun laporan hasil proyek

11.1. Perencanaan Komunikasi

Setiap proyek hendaknya mempunyai rencana manajemen komunikasi, yaitu suatu dokumen yang digunakan untuk memandu komunikasi proyek. Analisis stakeholder dapat membantu penyusunan rencana manajemen komunikasi. Rencana manajemen komunikasi memuat :

- Deskripsi pengumpulan dan penyimpanan informasi ; menjelaskan tentang bagaimana pengumpulan dan struktur penyimpanan macam-macam informasi.
- Struktur distribusi ; menjelaskan tentang siapa sumber informasi, kapan dan bagaimana akan dikumpulkan.
- Format atau bentuk komunikasi informasi proyek
- Penjadwalan proyek untuk pembuatan informasi
- Metode akses informasi
- Metode update perencanaan manajemen komunikasi
- Analisis komunikasi stakeholder

Contoh Analisis Stakeholder untuk Komunikasi Proyek

Stakeholder	Nama Dokumen	Format Dokumen	Contact Person	Waktu
- Manajemen - Pelanggan	Laporan status bulanan	Hard copy	Joko	Awal bulan
- Staf bisnis - Pelanggan	Laporan status bulanan	Hard copy	Agus	Awal bulan
- Staf teknis - Pelanggan	Laporan status bulanan	Email	Dewi	Awal bulan
Manajemen internal	Laporan status bulanan	Hard copy	Anita	Awal bulan
Staf bisnis dan staf teknis internal	Laporan status bulanan	Intranet	Agus	Awal bulan
Subkontaktor pelatihan	Rencana pelatihan	Hard copy	Aris	11/1/2003
Subkontraktor software	Rencana implementasi software	Email	Budi	6/1/2003

11.2. Distribusi Informasi

- Memberikan informasi yang benar pada orang yang tepat, pada saat yang tepat dan dengan format yang betul
- Hal penting dalam distribusi informasi : gunakan teknologi untuk distribusi informasi, serta media formal maupun informal

Contoh Pilihan Media

Aktivitas	Media					
	Hard Copy	Telepon	Voice Mail	Email	Pertemuan	Website
Membentuk konsensus	3	2	3	3	1	3
Menengahi konflik	3	2	3	3	1	3
Memecahkan masalah	3	1	3	3	2	3
Menunjukkan perilaku negatif	3	2	3	2	1	3
Menyatakan dukungan	1	2	2	1	2	3
Memberikan harapan/pujian	2	3	3	1	3	3
Memberikan instruksi	3	3	3	2	1	2
Membuat pernyataan yang ironis	3	2	2	3	2	3

1 = Sempurna 2 = Cukup 3 = Tidak Sesuai

11.3. Pelaporan Kinerja

Pelaporan kinerja ditujukan untuk memberikan informasi kepada stakeholder mengenai penggunaan sumber daya dalam mencapai sasaran hasil proyek. Informasi ini meliputi :

- Laporan status proyek pada saat tertentu yang menguraikan sampai dimana proyek sudah berjalan
- Laporan kemajuan menguraikan apa yang telah dicapai oleh tim pelaksana proyek selama periode waktu tertentu
- Perkiraan proyek yang menguraikan tentang perkiraan status dan kemajuan proyek ke depan berdasarkan kecenderungan / trend dan informasi sebelumnya
- Hasil pertemuan-pertemuan yang berkaitan dengan peninjauan dan pembahasan kinerja

11.4. Persetujuan Administrasi Proyek

Dalam tahapan proyek membutuhkan administrasi penutupan proyek. Administrasi penutupan proyek ini menghasilkan :

- Arsip-arsip proyek
- Penerimaan proyek secara formal
- Bahan evaluasi

Saran untuk Peningkatan Komunikasi

- Kelola konflik secara efektif ; Konflik sering menghasilkan hal-hal penting seperti munculnya ide-ide baru, alternatif-alternatif yang lebih baik, motivasi bagi pekerja baru dan sebagainya. Namun sebaliknya konflik yang tidak ditangani dengan baik juga dapat menurunkan kinerja tim. Konflik dapat ditangani dengan berbagai pendekatan seperti pendekatan konfrontasi / problem solving (brainstorming), pendekatan kompromi (take-and-give), pendekatan kekuatan (kalah-menang) maupun pendekatan secara halus.
- Bangun keahlian berkomunikasi yang lebih baik ; keahlian komunikasi seperti speaking, writing, listening, reading dan lain-lain perlu dibangun dan dikembangkan, baik melalui pelatihan-pelatihan atau pendidikan formal atau memberikan kesempatan seseorang sebanyak mungkin untuk berinteraksi dengan orang lain di luar komunitas biasanya (delegasi ke luar negeri dsb).
- Lakukan pertemuan-pertemuan secara efektif ; Tentukan kapan harus dilakukan pertemuan, siapa pesertanya, apa sasaran tujuan dan pertemuan, apa agendanya, siapkan handout atau bahan-bahan pertemuan, bangun kerjasama.

Membangun Infrastruktur Komunikasi

Infrastruktur komunikasi adalah kumpulan alat bantu atau teknik yang digunakan dalam proses transfer informasi secara efektif.

- Alat Bantu terdiri dari : email, software manajemen proyek, groupware, mesin fax, telepon, sistem telekonferen, system manajemen dokumen, word processor
- Teknik terdiri dari : pedoman penyusunan laporan, prosedur dan aturan pertemuan, proses pengambilan keputusan, pendekatan problem solving dan teknik negosiasi dan penyelesaian konflik