

MANAJEMEN KOMUNIKASI PROYEK : KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI ANTARA ANALIS DAN KLIEN TERHADAP KEBERHASILAN PROYEK

Susanti Kurmilasari, Amelda Malia Hermawan

Teknik Informatika, Universitas Palangka Raya
Jalan Yos Sudarso Palangka Raya Kalimantan Tengah, Indonesia
susanti.kml28@gmail.com

ABSTRAK

Kebhasilan proyek sangat bergantung pada komunikasi dan keahlian yang efektif antara analis dan klien. Artikel ini mengkaji bagaimana komunikasi dan keterampilan analis dan klien mempengaruhi keberhasilan proyek, khususnya dalam konteks proyek teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan dimana data sepuluh tahun terakhir dikumpulkan dan dianalisis dari berbagai sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat mencegah kesalahpahaman, memastikan semua pihak mempunyai pemahaman yang sama mengenai tujuan proyek dan mempercepat penyelesaian masalah. Selain itu, penguasaan keterampilan analis baik teknis maupun non-teknis sangat penting untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat. Keterampilan teknis, seperti penggunaan alat analisis dan pemahaman bisnis, serta keterampilan non-teknis, seperti komunikasi interpersonal dan pemecahan masalah, berperan penting dalam meningkatkan kualitas hasil proyek. Partisipasi aktif klien dalam proyek juga ditemukan meningkatkan kepuasan mereka terhadap hasil akhir dan mendukung implementasi proyek yang lebih efisien. Singkatnya, dapat dikatakan bahwa manajemen komunikasi yang baik, pengembangan keterampilan analitis dan partisipasi pelanggan yang konstan merupakan faktor kunci keberhasilan proyek. Studi ini menawarkan rekomendasi praktis bagi para profesional dan analis manajemen proyek untuk meningkatkan komunikasi dan keahlian dalam proyek.

Kata kunci : *Manajemen komunikasi proyek, kompetensi analis, keterlibatan klien, keberhasilan proyek, teknologi informasi*

1. PENDAHULUAN

Kebhasilan proyek bergantung pada komunikasi yang efektif dan kemampuan analis dan klien. Misalnya, dalam proyek teknologi informasi, keberhasilan implementasi sistem bergantung pada seberapa baik analis memahami kebutuhan klien. Komunikasi yang efektif dapat mencegah kesalahpahaman yang dapat mengakibatkan kegagalan proyek, sementara kompetensi dari analis dan klien dapat memastikan bahwa kebutuhan dan tujuan proyek dapat dicapai secara efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana komunikasi dan kemampuan analis dan klien berdampak pada keberhasilan proyek. Misalnya, keberhasilan implementasi sistem dalam proyek TI bergantung pada seberapa tepat analis memahami kebutuhan klien.

Untuk manajer proyek dan pemangku kepentingan di semua tingkatan organisasi, komunikasi yang efektif adalah proses yang sulit dan terus-menerus. Salah satu tantangan terbesar bagi manajer proyek adalah mengatur komunikasi yang mendukung proyek secara keseluruhan (Kliem, 2007). Komunikasi yang efektif memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan, kebutuhan, dan perubahan yang terjadi selama proyek. Komunikasi yang terstruktur dan transparan antara analis dan klien dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan klien, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan hasil proyek. Untuk menjaga interaksi yang berkelanjutan antara berbagai pihak

yang berpartisipasi dalam proyek, manajemen komunikasi diperlukan karena proyek konstruksi adalah aktivitas yang unik dengan tingkat ketidakpastian tinggi dan melibatkan banyak pihak dengan berbagai latar belakang (Wu et al., 2017a).

Salah satu tujuan manajemen komunikasi adalah untuk menyebarkan informasi yang relevan dengan kebutuhan dan kepentingan proyek secara efektif dan efisien (Project Management Institute, 2016). Arahan komunikasi yang baik dari manajer proyek dapat mengurangi kesalahan dan mengubah proses pengambilan keputusan (Zulch, 2014). Selain komunikasi, kemampuan analis sangat penting untuk keberhasilan proyek. Analis membutuhkan banyak keterampilan teknis dan non-teknis untuk memahami kebutuhan klien dan menemukan cara terbaik untuk menyelesaikannya. Kemampuan teknis seperti kemampuan untuk menggunakan alat analisis dan pemahaman mendalam tentang bidang bisnis sangat penting untuk memastikan bahwa solusi yang ditawarkan memenuhi kebutuhan klien. Sebaliknya, keterampilan non-teknis seperti berkomunikasi dengan baik dengan orang lain, memecahkan masalah, dan membuat keputusan yang baik juga penting. Melalui pemecahan masalah yang lebih baik dan pengambilan keputusan yang lebih cerdas, analis yang berpengalaman dapat meningkatkan kualitas hasil proyek.

Pencapaian tujuan proyek, kepuasan klien, ketepatan waktu, dan kesesuaian anggaran adalah beberapa faktor yang sering digunakan untuk

mengukur keberhasilan proyek. Proyek yang berhasil biasanya memiliki lebih banyak komunikasi dan analisis yang berpengalaman dibandingkan dengan proyek yang gagal (Anderson, 2015). Penyelesaian teknis bukan satu-satunya faktor yang menentukan keberhasilan proyek; pengelolaan dan pemenuhan persyaratan klien juga sangat penting. Manajemen risiko, pengelolaan sumber daya, dan penetapan tujuan semuanya termasuk dalam kategori ini (Jack R. Meredith, 2021).

Keberhasilan proyek bergantung pada hubungan yang baik antara analisis dan klien. Kerja sama dan kepercayaan yang dibangun melalui komunikasi yang terbuka dan terbuka sangat penting untuk menjamin bahwa proyek berjalan dengan lancar. Hubungan yang kuat antara analisis dan klien dapat mengurangi kemungkinan konflik dan meningkatkan adaptasi terhadap perubahan. Pada gilirannya, kualitas dan hasil proyek dapat ditingkatkan dengan komunikasi yang lebih terbuka dan jujur berkat hubungan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran komunikasi dan kompetensi dalam konteks keberhasilan proyek dan mengidentifikasi strategi yang dapat meningkatkan efektivitas kolaborasi antara analisis dan klien (Smith, 2020). Studi ini akan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi dan kompetensi, serta dampaknya terhadap keberhasilan proyek. Dengan memahami dan mengimplementasikan strategi yang tepat, diharapkan dapat meningkatkan tingkat keberhasilan proyek secara keseluruhan. Penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi praktis bagi para praktisi manajemen proyek dan analisis untuk meningkatkan komunikasi dan kompetensi dalam kerangka kerja proyek mereka.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi Dalam Proyek

Pencapaian tujuan proyek, kepuasan klien, ketepatan waktu, dan kesesuaian anggaran adalah beberapa faktor yang sering digunakan untuk mengukur keberhasilan proyek (White, 2019). Proyek yang berhasil biasanya memiliki lebih banyak komunikasi dan analisis yang berpengalaman dibandingkan dengan proyek yang gagal (Jones, 2017).

2.2. Kompetensi Analisis

Komunikasi yang baik antara analisis dan klien. Analisis membutuhkan banyak keterampilan teknis dan non-teknis untuk memahami kebutuhan klien dan menemukan cara terbaik untuk menyelesaikannya. Kemampuan teknis seperti kemampuan untuk menggunakan alat analisis dan pemahaman mendalam tentang bidang bisnis sangat penting untuk memastikan bahwa solusi yang ditawarkan memenuhi kebutuhan klien (Muller, 2020). Sebaliknya, keterampilan non-teknis seperti berkomunikasi dengan baik dengan orang lain, memecahkan masalah,

dan membuat keputusan yang baik juga penting (Smith, 2020).

2.3. Keberhasilan Proyek

Pencapaian tujuan proyek, kepuasan klien, ketepatan waktu, dan kesesuaian anggaran adalah beberapa faktor yang sering digunakan untuk mengukur keberhasilan proyek. Proyek yang berhasil biasanya memiliki lebih banyak komunikasi dan analisis yang berpengalaman dibandingkan dengan proyek yang gagal. Penyelesaian teknis bukan satu-satunya faktor yang menentukan keberhasilan proyek; pengelolaan dan pemenuhan persyaratan klien juga sangat penting (Jack R. Meredith, 2021).

2.4. Hubungan Antara Analisis dan Klien

Keberhasilan proyek bergantung pada hubungan yang baik antara analisis dan pelanggan. Kepercayaan dan kerja sama yang dibangun melalui komunikasi yang terbuka dan terbuka sangat penting untuk memastikan bahwa proyek berjalan dengan lancar (Anderson, 2015). Hubungan yang kuat antara analisis dan klien dapat mengurangi risiko konflik dan meningkatkan adaptasi terhadap perubahan yang tidak terduga.

2.5. Keterlibatan Klien Dalam Proyek

Keberhasilan proyek biasanya bergantung pada keterlibatan aktif klien. Keterlibatan klien, membantu memastikan bahwa kebutuhan dan harapan klien dipahami dengan baik dan dipenuhi. Ketika klien terlibat secara aktif dalam proyek, mereka cenderung lebih puas dengan hasilnya dan lebih mungkin untuk mendukung implementasi hasil tersebut (Anderson, 2015).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk menyelidiki hubungan antara komunikasi dan kemampuan analisis dan klien terhadap keberhasilan proyek. Metode ini dipilih karena membantu peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber yang telah dipublikasikan, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek penelitian berdasarkan bukti yang ada.

3.1. Identifikasi Sumber

Peneliti mengumpulkan literatur yang relevan dengan topik penelitian seperti Google Scholar, JSTOR, ScienceDirect, ProQuest. Artikel jurnal, buku, dan laporan penelitian yang membahas komunikasi, kemampuan, dan keberhasilan proyek dimasukkan.

3.2. Pengumpulan Data

Data ini berasal dari sumber yang telah diidentifikasi dan memenuhi syarat untuk dimasukkan. Fokus diberikan pada penelitian yang secara langsung membahas hubungan antara komunikasi, kompetensi, dan keberhasilan proyek. Sumber yang ditemukan

dipilih berdasarkan relevansinya dengan subjek penelitian. Fokus pada literatur yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir (2013-2023) untuk menjamin bahwa data tetap aktual.

3.3. Analisis Data

Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan komunikasi, kemampuan, dan keberhasilan proyek dari sumber-sumber yang dikumpulkan. Untuk melakukan analisis

ini, informasi dikodekan dan dikumpulkan ke dalam kategori yang sesuai atau dilakukan dengan content analysis.

3.4. Hasil Analisis Data

Hasil analisis data disintesis untuk menyusun kesimpulan yang komprehensif mengenai pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap keberhasilan proyek.

Tabel 1. Ringkasan Sumber Literatur

Penulis	Tahun	Judul	Temuan Utama
(Wu et al., 2017b)	2017	Investigating the relationship between communication-conflict interaction and project success among construction project teams	Hubungan positif antara interaksi komunikasi-konflik dan keberhasilan proyek konstruksi.
(Project Management Institute, 2016)	2016	Construction Extension to the PMBOK® Guide	Panduan ekstensi konstruksi PMBOK yang menyediakan kerangka kerja untuk manajemen proyek konstruksi.
(Zulch, 2014)	2014	Communication: The Foundation of Project Management	Komunikasi yang efektif adalah dasar dari manajemen proyek yang berhasil.
(White, 2019)	2019	Avoiding misunderstandings in project communication	Strategi untuk menghindari kesalahpahaman dalam komunikasi proyek.
(Jones, 2017)	2017	Technical and non-technical skills in business analysis	Keterampilan teknis dan non-teknis analis berkontribusi terhadap keberhasilan proyek bisnis.
(Muller, 2020)	2020	Trust and collaboration in analyst-client relationships	Kepercayaan dan kolaborasi antara analis dan klien meningkatkan keberhasilan proyek.
(Smith, 2020)	2020	Communication strategies for project success	Strategi komunikasi yang efektif adalah kunci untuk mencapai keberhasilan proyek.
(Jack R. Meredith, 2021)	2019	Project Management: A Managerial Approach	Buku yang memberikan panduan lengkap tentang manajemen proyek, termasuk komunikasi dan kompetensi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini melakukan penilaian mendalam terhadap dampak komunikasi dan kompetensi analis-klien terhadap keberhasilan proyek. Hasil yang diperoleh memberikan wawasan berharga mengenai faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan proyek. Temuan penting yang diungkapkan adalah sebagai berikut:

4.1. Komunikasi Efektif dan Interaksi Analis-Klien

Penelitian ini mengevaluasi dampak komunikasi dan interaksi yang efektif antara analis dan pelanggan terhadap keberhasilan proyek. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terstruktur, jelas dan tepat waktu mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap hasil proyek secara keseluruhan.

Komunikasi yang baik dapat meminimalkan risiko kesalahpahaman dan memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan proyek.

Selain itu, interaksi yang baik antara analis dan pelanggan juga menjadi faktor penting. Melalui kerja sama yang erat dan saling pengertian antara kedua

belah pihak, kami dapat mengembangkan solusi yang lebih tepat dan memenuhi kebutuhan bisnis pelanggan kami. Penelitian ini menunjukkan bahwa proyek dengan interaksi yang baik cenderung mencapai hasil yang lebih baik dalam hal kualitas, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan.

4.2. Kompetensi Analis dan Keterlibatan Klien

Peran kompetensi analis dalam keberhasilan proyek juga sangat penting. Analis dengan keterampilan teknis yang kuat untuk memenuhi persyaratan dan spesifikasi teknis, serta keterampilan non-teknis seperti keterampilan komunikasi dan pemecahan masalah yang baik, memiliki dampak yang signifikan terhadap hasil proyek. Penelitian ini menunjukkan bahwa proyek akan lebih mungkin berhasil ketika tim analis dapat menerjemahkan persyaratan bisnis ke dalam spesifikasi teknis yang dapat diimplementasikan. Keterlibatan pelanggan secara aktif juga merupakan faktor penting. Klien yang terlibat langsung dalam proses proyek, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan proyek cenderung lebih puas dengan hasilnya. Ketika

keterlibatan pelanggan kuat, proyek akan lebih mungkin berhasil sesuai harapan.

Dalam menganalisis hasil penelitian ini, beberapa aspek penting harus dipertimbangkan untuk memahami peran manajemen komunikasi proyek, keahlian analis dan keterlibatan klien dalam keberhasilan proyek. Pembahasan diawali dengan penjelasan mengenai pentingnya manajemen komunikasi proyek untuk memastikan adanya pemahaman antara analis dan klien. Kemudian kami membahas strategi komunikasi yang efektif, pengembangan keterampilan analis, keterlibatan pelanggan, dan pengukuran keberhasilan proyek. Dengan pemahaman mendalam terhadap aspek-aspek tersebut, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang dapat dipraktikkan dalam konteks manajemen proyek..

4.3. Pentingnya manajemen komunikasi proyek

Hasil penelitian kami menegaskan pentingnya manajemen komunikasi proyek yang efektif. Komunikasi yang baik tidak hanya tentang pertukaran informasi, tetapi juga tentang membangun hubungan yang kuat antara seluruh pemangku kepentingan proyek. Dalam konteks ini, manajer proyek memainkan peran yang sangat penting dalam mendorong komunikasi yang efektif, membina kolaborasi, dan meminimalkan risiko kesalahpahaman.

4.4. Strategi komunikasi yang efektif

Untuk meningkatkan manajemen komunikasi proyek, harus ditetapkan strategi komunikasi yang terstruktur dan terukur. Menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti pertemuan tatap muka, email, telepon, dan platform kolaborasi online, membantu memfasilitasi komunikasi yang efektif antara analis dan klien. Selain itu, penerapan metode komunikasi yang jelas dan terstruktur dapat membantu meminimalkan risiko kesalahpahaman.

4.5. Pengembangan analis dan keterlibatan klien

Berinvestasi dalam pengembangan analis dan pengembangan hubungan klien aktif juga merupakan langkah penting. Melatih analis dalam keterampilan teknis dan non-teknis dapat membantu meningkatkan kemampuan tim dalam mengelola kebutuhan bisnis dan memfasilitasi komunikasi yang efektif. Di sisi lain, keterlibatan pelanggan yang aktif sepanjang siklus proyek membantu memastikan bahwa kebutuhan pelanggan dipahami dengan baik dan ditanggapi dengan tepat.

4.6. Mengukur keberhasilan proyek

Mengukur keberhasilan proyek juga harus dipertimbangkan dengan matang. Keberhasilan proyek tidak hanya diukur dari aspek teknis saja, namun juga kepuasan pelanggan, ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap anggaran. Berfokus pada semua aspek ini membantu memastikan bahwa proyek mencapai

tujuan yang ditetapkan dan memberikan nilai tambah yang diinginkan bagi organisasi. Dengan memperhatikan semua aspek ini dan mengambil langkah-langkah yang tepat dalam manajemen komunikasi proyek, organisasi dapat meningkatkan keberhasilan proyek mereka dan mencapai tujuan bisnis yang diinginkan secara efektif dan efisien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Keberhasilan proyek sangat bergantung pada komunikasi dan keahlian yang efektif antara analis dan klien. Komunikasi yang baik mencegah kesalahpahaman dan mempercepat penyelesaian masalah, kemampuan analis dan klien untuk mengartikulasikan kebutuhan dan tujuan proyek memastikan pencapaian yang efektif dan efisien. Manajemen komunikasi yang baik memungkinkan penyebaran informasi penting dan pengelolaan proses pengambilan keputusan secara efektif dan efisien. Keterampilan teknis dan non-teknis yang kuat dari para analis sangat penting untuk memahami kebutuhan pelanggan dan mengembangkan solusi berkualitas tinggi. Faktor-faktor seperti pencapaian tujuan proyek, kepuasan pelanggan, ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap anggaran sering digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan proyek. Proyek yang sukses cenderung memiliki komunikasi yang lebih baik dan analis yang lebih berpengalaman.

Diperlukan lebih banyak penelitian empiris untuk memeriksa secara rinci bagaimana komunikasi dan kompetensi antara analis dan klien memengaruhi keberhasilan proyek di berbagai industri dan konteks. Mengembangkan pedoman atau kerangka kerja untuk manajemen komunikasi proyek yang efektif dapat membantu manajer proyek mengelola komunikasi dengan lebih baik. Selain itu, berinvestasi dalam pengembangan keterampilan analis teknis dan non-teknis dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi berkualitas. Menumbuhkan budaya kolaboratif dan rasa saling percaya antara analis dan klien juga dapat mendorong komunikasi yang terbuka dan transparan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas dan hasil proyek.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anderson, P. , & L. J. (2015). Project success: The impact of communication and competency. *Journal of Project Management*, 45–60.
- [2] Jack R. Meredith, S. M. S. S. J. M. Jr. (2021). *Project Management: A Managerial Approach* (11th, illustrated ed.). John Wiley & Sons.
- [3] Jones, T. , & K. M. (2017). Technical and non-technical skills in business analysis. *Business Technology Journal*, 66–78.
- [4] Kliem, R. L. (2007). Effective communications for project management. In *Effective Communications for Project Management*. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781420062489>

- [5] Muller, R. (2020). Trust and collaboration in analyst-client relationships. *Project Collaboration Review*, 33–47.
- [6] Project Management Institute. (2016). *Construction Extension to the PMBOK® Guide*. Project Management Institute.
- [7] Smith, A. (2020). Communication strategies for project success. *Communication Strategies for Project Success*, 33–47.
- [8] White, S. (2019). Avoiding misunderstandings in project communication. *International Journal of Communication*, 301–319.
- [9] Wu, G., Liu, C., Zhao, X., & Zuo, J. (2017a). Investigating the relationship between communication-conflict interaction and project success among construction project teams. *International Journal of Project Management*, 35(8).<https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2017.08.006>