

LECTURE NOTES

Facility Management

taslim rochmadi

taslim@binus.ac.id



LEARNING OUTCOMES

1. Peserta diharapkan mampu untuk mengerti maksud dan tujuan Pengelolaan Fasilitas serta batasan ruang lingkupnya
2. Peserta mengenal tentang Pengelolaan Fasilitas, dari lingkup manajemen perusahaan, manajemen IT, dan customer service
3. Peserta diharapkan dapat mengidentifikasikan beberapa hal penting dalam Perencanaan Pengelolaan Fasilitas dan Manajemen Fasilitas
4. Peserta diharapkan mengerti fungsi setiap Konsep yang ada dalam manajemen Fasilitas

OUTLINE MATERI :

1. Introduction untuk Pengertian Pengelolaan Fasilitas, Manajemen fasilitas,
2. Hubungan antara Infrastructure dengan Pengelolaan Fasilitas.
3. Hubungan antara Service dengan Pengelolaan Fasilitas.
4. Kebijakan dalam manajemen fasilitas
5. Mengelola Proses Service Facility
6. Demand Oriented Facility management

ISI MATERI

Facility Management

1. Introduction

Facility manajemen atau manajemen fasilitas adalah bagian dari Service operation (SO) bila kita hubungkan pada ITIL. Manajemen ini mengacu pada pemeliharaan dan perawatan sarana fisik. Adapun untuk Kebijakan dan manual prosedur yang ada dalam manajemen ini biasanya difokuskan pada pusat data (data center) dan fasilitas peralatan.

Jadi secara garis besar manajemen fasilitas ini adalah dasar dari tujuan untuk mendapatkan tingkat layanan yang efektif dalam rangka sebagai sistem pendukung operasional (Operation Support system/OSS) dari layanan IT, peralatan telekomunikasi switching dan infrastruktur jaringan. Sistem ini adalah landasan dari layanan untuk dipakai sebagai fasilitas yang menjaga keamanan dan integritas.

2. Manajemen Fasilitas

Manajemen Fasilitas adalah suatu proses di mana sebuah organisasi TI dapat memelihara dan mengoperasikan fasilitas. Suatu urutan untuk memproses dalam menangani Fasilitas, dimulai dari seorang pengelola/pengguna membuat catatan permintaan, dan kemudian sejumlah proses diantaranya yang dapat mengelola permintaan itu dari awal sampai akhir. Kemudian proses memonitor fasilitas tersebut, apakah sudah berfungsi dengan baik, dan mengontrolnya untuk bisa berguna dengan baik.

Asosiasi Internasional Manajemen Fasilitas mendefinisikan hal ini sebagai sebuah profesi yang meliputi berbagai disiplin ilmu untuk memastikan fungsi lingkungan binaan dapat terkelola, dengan mengintegrasikan orang, tempat, proses, dan teknologi.

Keterampilan seorang manajer fasilitas dapat dipecah menjadi dua bagian, yaitu hard skill - tugas yang dilakukan secara fisik atau berarti teknis - dan soft skill - tugas yang dilakukan melalui intuitif mental.

Hard Skills

- Electrical wiring and power distribution
- Carpentry
- Plumbing and water-works
- Operation and maintenance of HVAC
- Spatial Planning
- Civil and structural engineering principals

Soft Skills

- Customer Relations
- Contractor coordination and support
- Team-building
- Technical Judgment
- Time Management
- Business Continuity
- Financial Awareness

3. Kebijakan dalam manajemen fasilitas

Kebijakan ini ada di:

Gedung data center, peralatan switching, dan infrastruktur network lainnya, dimana diperlukan fasilitas yang mempunyai dan terdiri dari:

- Adanya standard tentang : Cabling, heating, ventilation, Air condition (HVAC), electrical, Building characteristic (Wight distribution, access, equipment placement dll)
- Dapat dioperasikan dan dimaintain/dirawat dengan mudah dan aman (with best practice for safety)

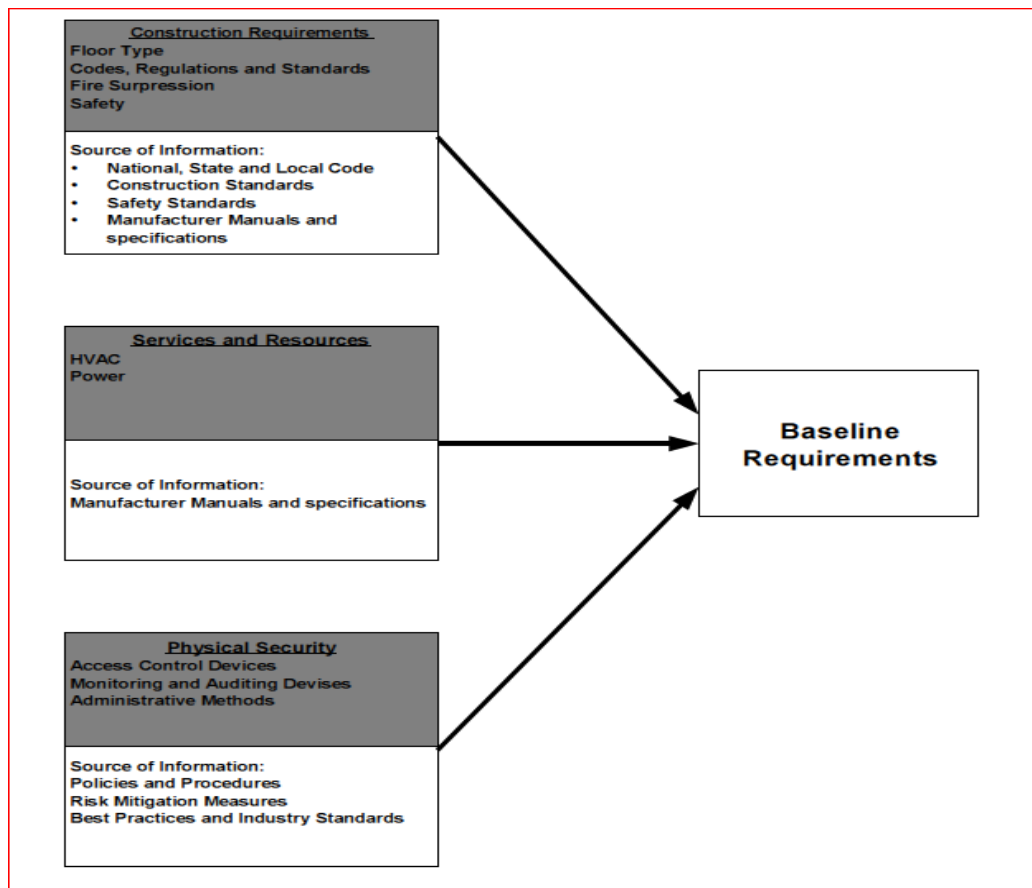
- Memberikan dukungan untuk disaster recovery, sehingga memudahkan kembali kerjanya bisnis, kebijakan maupun prosedur yang harus dilaksanakan.
- Mempunyai tempat yang memungkinkan untuk kontrol akses, inspeksi, audit, yang sesuai dengan praktik terbaik untuk keamanan fisik.
- Dapat secara rutin mudah dibersihkan dan dirawat sehingga mempunyai lingkungan yang bersih.
- Dapat dilakukan pengaturan/manajemen secara proaktif terhadap perencanaan program maintenance, electrical resources, dan HVAC.

4. Process yang dilakukan dalam manajemen fasilitas:

1. Developing baseline requirement
2. Managing resources
3. Compliance and auditing
4. Corrective Measures

4.1 Developing baseline requirement

Baseline requirement mencakup seluruh requirement untuk services dan resources, secara diagram dapat digambarkan sebagai berikut :



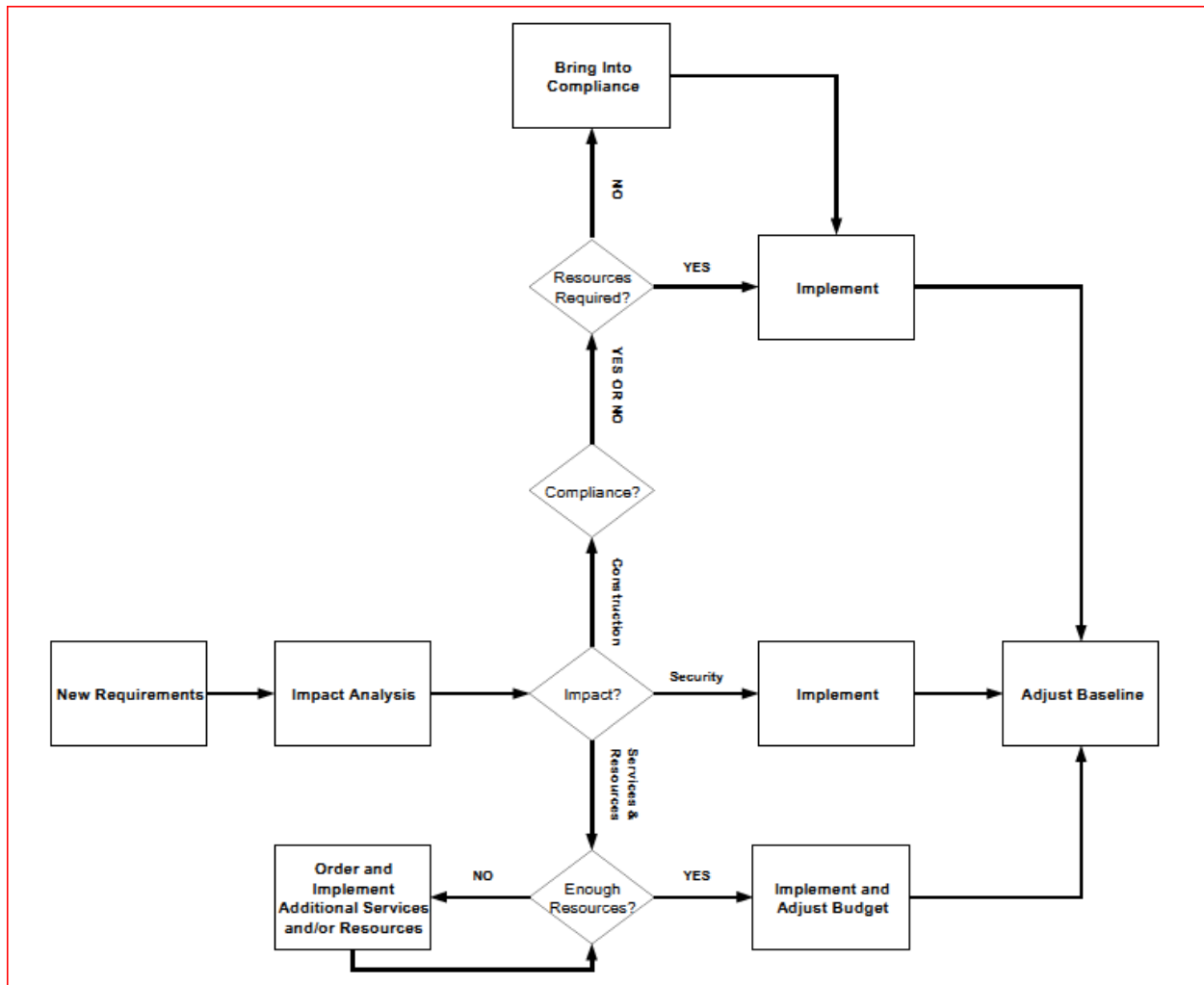
Gambar 1: developing baseline requirement

4.2 Manage Resource

Sub proses ini dimulai dari baseline, yang telah didesain untuk mengakomodasi requiremen awal untuk service, konstruksi, resources, dan physical security. Kemudian akan ada persyaratan tambahan muncul bila ada tambahan services, tambahan infrastruktur, adanya modifikasi standar sekuriti, dan lainnya.

Maka akibatnya diperlukan analisis terhadap hal ini apakah baseline dapat mensupport requirement yang baru, bila tidak maka perlu tambahan resources atau perlu pesan baru untuk dapat men-support requirement tambahan itu.

Pengelolaannya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut.



Gambar 2: Mengelola resources

4.3 Compliance dan Auditing

Sub Proses ini berlangsung dan dilakukan pada suatu interval untuk dapat diterjemahkan atau dimengerti oleh pengguna proses yaitu :

1. Facility Manager : orang ini akan melakukan audit untuk supaya compliance dengan aturan, standar, keamanan/safety dan codes
2. Security manager : orang ini akan melakukan audit untuk supaya compliance dengan kebijakan keamanan dan sesuai procedure.

3. Disaster Recovery/Bussiness Resumption manager : orang ini akan melakukan audit untuk supaya compliance dengan disaster recovery dan rencana keberlanjutan bisnis
4. Internal Auditor : orang ini akan melakukan audit untuk supaya compliance dengan internal control.
5. Operations Manager : orang ini akan melakukan audit untuk operasional datacenter, process, procedur untuk memastikan compliance dengan kebijakan manajemen fasilitas.

4.4 Corrective Measures

Mengidentifikasi perbedaan dan ketidak compliance facilities, prosesnya, atau prosedurnya yang dating dari :

1. Security manajer
2. Disaster recovery manajer
3. Internal Auditor
4. Regulator diluar system (fire safety, building inspector)
5. Internal report dari staf/pekerja

Tanggung jawab untuk melakukan koreksi perbedaan atau fasilitas, proses, procedure biasanya ada pada Facility Manger atau Operation Manager.

5. Mengelola Proses Service Facility

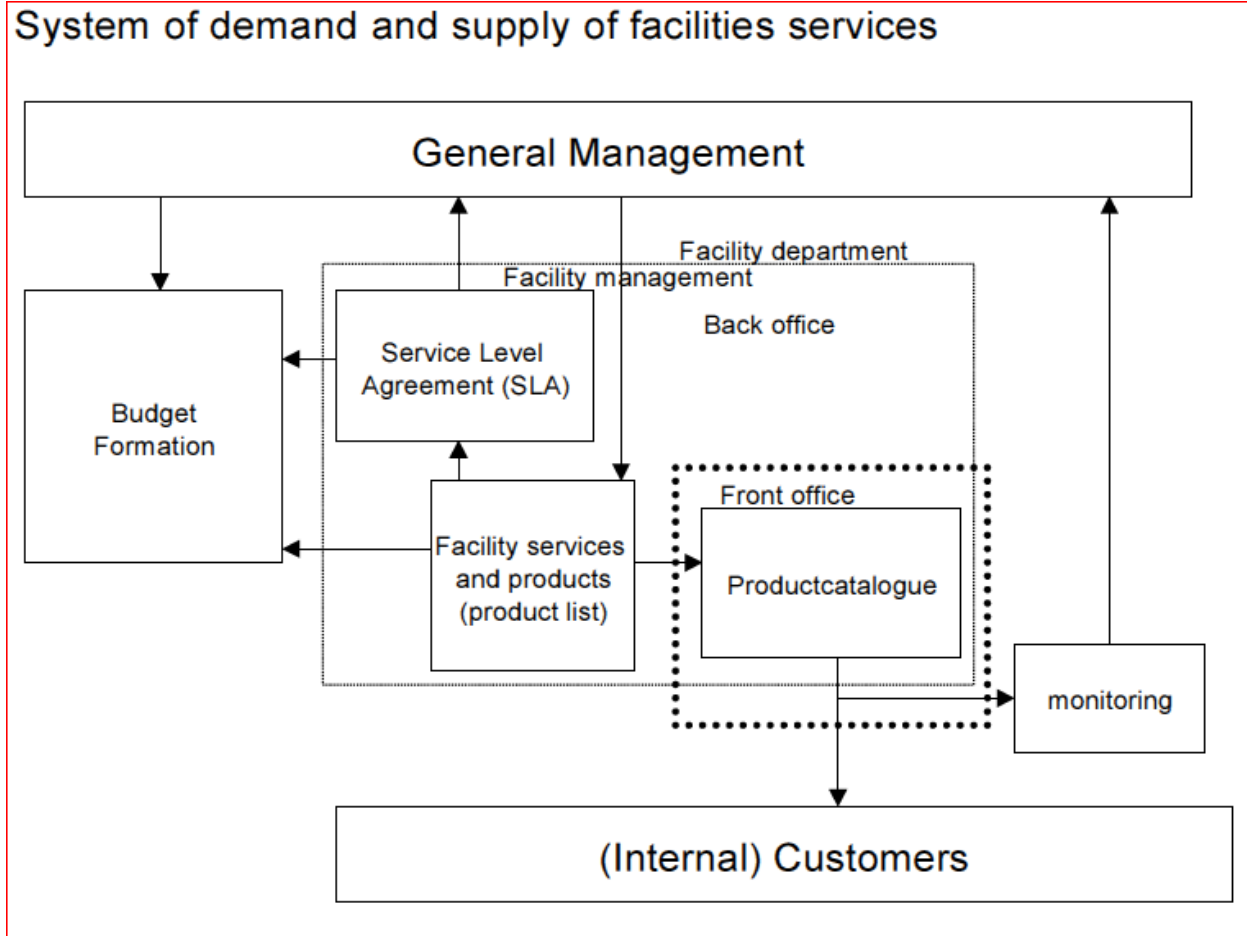
Pemberian layanan fasilitas sering merupakan proses yang dipandu oleh kebutuhan sehari-hari. Manajemen dan karyawan bersama-sama bertanggung jawab untuk memberikan produk dan jasa sesuai dengan aturan atau pedoman yang telah ditentukan. Ketika ada kekurangan kompetensi atau kualitas yang dibutuhkan, yang tidak disadari, baik karyawan atau pelanggan perlu ada komunikasi secara terbuka ini, dan manajemen dapat melakukan intervensi.

Namun, horizon perencanaan yang lebih besar diperlukan untuk melakukan pengendalian fasilitas layanan. Untuk mengendalikan maka harus dimonitor dan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan dan disahkan pada perjanjian tingkat layanan. Upaya harus dilakukan juga untuk mengembangkan dan menerapkan strategi dalam pemenuhan fasilitas ini. Oleh karena itu, manajemen perlu fokus pada periode yang lebih lama. Konsep berorientasi pada kebutuhan manajemen fasilitas hanya akan berfungsi dengan baik jika manajemen dilaksanakan.

6. Orientasi Demand

Bila kita menerapkan manajemen fasilitas dengan konsep orientasi demand, maka secara umum ada lima tahapan, yaitu:

1. Pemetaan layanan fasilitas;
2. Matching layanan fasilitas dan anggaran;
3. Menciptakan struktur fasilitas (organisasi dan orang-orang);
4. Melengkapi siklus fasilitas kontrol dengan monitoring dan manajemen;
5. Mengelola proses fasilitas.



Gambar 3: Cara mengelola fasilitas yang berorientasi Demand

7. Menilai dan Mengevaluasi Permintaan

Setelah ada permintaan fasilitas di tempat, tim manajemen fasilitas harus mengisi permintaan fasilitas dengan informasi sebanyak mungkin untuk sepenuhnya dapat menilai permintaan. Proses pemenuhan dapat diotomatisasi dengan cara membuat alur kerja yang baik, Alur kerja dapat dirancang untuk mengelola dan mendorong proses multi-langkah. Ini dapat dibuat secara manual, atau dengan Workflow. Setelah permintaan telah terpenuhi, catatan permintaan ditutup.

SIMPULAN

Manajemen Fasilitas merupakan bagian tak terpisahkan dalam service Operation, Fasilitas harus tetap di monitor fungsi kerjanya serta diatur sedemikian rupa supaya menjadikan kegunaan yang memenuhi berbagai persyaratan bagi kegunaannya secara terpadu. Proses pelaksanaan manajemen fasilitas juga dalam arti untuk mendapatkan performance yang tinggi terhadap ke lima resource dari system IT yang digunakan. Bila dari setiap environment pada tiap resources diketahui, pelaksanaan manajemen fasilitas untuk ini dapat dilakukan dengan baik.

Untuk mengelola fasilitas sehingga mendapatkan performance yang baik harus mendalami komponen komponen yang ada didalamnya, dimana setiap komponen mempunyai fungsi dan perilaku masing masing, kemudian juga harus mengenal dengan baik pengguna atau yang bertanggung jawab pada permasalahan tertentu padanya, ini akan berakibat langsung pada keberhasilan pengelolaan fasilitas. Meskipun demikian Manajemen dan karyawan bersama-sama bertanggung jawab untuk memberikan produk dan jasa sesuai dengan aturan atau pedoman yang telah ditentukan. Untuk memengeri lebih lanjut tentang menilai dan meng evaluasi perintahan fasilitas, maka kita perlu mengetahui beberapa konsep, misal konsep yang berorientasi Demad. Didalamnya terdapat lima tahapan untuk melaksanakannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rich Schiesser, IT Systems Management (second edition) (2010),
2. International Facility Management Association. March 13, 2007,
3. Leon-Paul de Rouw, Demand-oriented facility management, 2nd january 2004