Jurnal Strategi Pertahanan Udara
Volume 9, Nomor 2, 2023
ISSN 2830-3490

Pembinaan Personel *Messing Cattering* Guna Meningkatkan Profesionalisme Di Bidang Pelayanan Personel Lanud Halim Perdanakusuma

Development of Messing Cattering Personnel to Increase Professionalism in the Field of Personnel Services at Halim Perdanakusuma Air Base

Henry Christian Hutagaol, Yusuf Ali, Andi Arman
Program Studi Strategi Pertahanan Udara
hutagaol.16th@gmail.com

Abstract

Halim Perdanakusuma Air Base plays a significant role in supporting personnel protocol service activities for securing VVIP/VIP individuals and serving VVIP/VIP guests. This research focuses on optimizing the training of Messing Cattering personnel at Halim Perdanakusuma Air Base to enhance professionalism and service quality when facing complex VIP/VVIP guests. A qualitative method, including interviews, observations, and document analysis, was utilized to gather data from Messing Cattering personnel. The results revealed several challenges in personnel training, such as handling the complexity of VIP/VVIP guests' requests, adhering to strict protocol requirements, facing limited resource availability, and dealing with high-pressure situations. Recommendations for improvement include adopting a holistic approach to personnel training, involving all levels of staff, strengthening the service system, and establishing a dedicated mess for VIP/VVIP guests. Additionally, implementing training and educational programs are vital to elevate professionalism and service quality. By taking these steps, it is expected that the quality of service provided when encountering challenges from VIP/VVIP guests will significantly improve.

Keywords: *Optimization of Personnel Development, Professionalism, Personnel Services, Indonesian Air Force, Halim Perdanakusuma Air Force Base.*

Abstrak.

Pangkalan Udara Halim Perdanakusuma berperan penting dalam mendukung kegiatan protokoler pelayanan personel dalam mengemban tugas pengamanan VVIP/VIP serta protokoler pelayanan tamu VVIP/VIP. Penelitian ini berfokus pada optimalisasi pembinaan personel Messing Cattering di Lanud Halim Perdanakusuma guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan saat menghadapi tamu VIP/VVIP yang kompleks. Metode kualitatif digunakan dengan melakukan wawancara, observasi, dan analisis dokumen pada personel Messing Cattering. Hasil penelitian menunjukkan beberapa kendala dalam

 ISSN 2830-3490

pembinaan personel, seperti kompleksitas permintaan tamu VIP/VVIP, penanganan protokoler yang ketat, keterbatasan sumber daya, dan tekanan tinggi. Disarankan untuk meningkatkan pembinaan dengan pendekatan holistik yang melibatkan seluruh jajaran, memperkuat sistem pelayanan, serta menambahkan mess khusus untuk tamu VIP/VVIP. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan dan program edukasi guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan saat menghadapi tantangan dari tamu VIP/VVIP akan meningkat secara signifikan.

Katakunci: *Optimalisasi Pembinaan Personel, Profesionalisme, Pelayanan Personel, TNI AU, Lanud Halim Perdanakusuma.*

1. Pendahuluan

Tentara Nasional Indonesia Angkatan Udara (TNI AU) memiliki peran penting dalam menjaga kedaulatan negara dan memberikan dukungan kepada berbagai misi dan operasi. Salah satu tugas khusus TNI AU adalah memberikan layanan khusus kepada pejabat tinggi negara atau tamu penting, yang dikenal sebagai Very Very Important Person (VVIP) dan Very Important Person (VIP). Pelayanan kepada VVIP dan VIP menjadi sangat krusial karena merekalah yang memiliki peran strategis dalam tugas negara dan tuntutan akan layanan berkualitas tinggi sangatlah penting. Dalam konteks pelayanan kepada VVIP dan VIP, Korps Pembekalan Messing Catering memainkan peran yang sangat penting. Personel dalam korps ini bertanggung jawab untuk menyediakan layanan makanan dan kebutuhan khusus lainnya untuk para VVIP dan VIP yang datang berkunjung atau menjalankan misi di berbagai pangkalan TNI AU. Pelayanan mereka haruslah mencerminkan standar profesionalisme yang tinggi, keramahan, dan efisiensi. Menyediakan pelayanan berkualitas bagi para VVIP dan VIP bukan hanya sekedar tugas rutin, melainkan juga merupakan bagian penting dalam menciptakan citra positif negara dan mengukuhkan hubungan diplomatik dengan negara lain. Seiring dengan tuntutan yang semakin meningkat dari para VVIP dan VIP serta perubahan dinamika global, penting bagi Korps Pembekalan Messing Catering untuk terus mengoptimalkan pembinaan dan pengembangan personelnya.

Dalam rangka mendukung tugas TNI AU dan meningkatkan profesionalisme serta kualitas layanan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kondisi pengembangan personel *Messing Catering* yang terkait dengan pelayanan kepada VVIP dan VIP. Dalam mengkaji pengembangan personel *Messing Catering* terkait pelayanan kepada VVIP dan VIP guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas layanan dalam mendukung tugas TNI AU. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, responsivitas terhadap kebutuhan VVIP dan VIP, serta tantangan dalam memberikan pelayanan unggul, akan diselidiki. Dalam konteks ini, permasalahan yang relevan adalah ketiadaan Petunjuk Teknis yang jelas dalam melayani VVIP/VIP, termasuk di dalamnya adalah kurangnya pedoman mengenai penyajian makanan, standar mutu makanan, tata cara penyusunan alat makan, dan akomodasi untuk VVIP/VIP. Landasan teori penelitian ini mencakup teori manajemen sumber daya manusia oleh Dessler (2017) yang menyoroti pembinaan dan pengembangan personel, konsep layanan pelanggan oleh Zeithaml et al. (2006) yang menekankan kualitas pelayanan, standar profesionalisme dalam pelayanan publik berdasarkan teori Good Governance oleh Hood (1991), serta konsep keamanan dalam memberikan layanan kepada pejabat tinggi yang dijelaskan oleh Cooper (2013). Referensi dari para ahli dan studi terkait akan digunakan untuk mendukung analisis dan temuan dalam penelitian ini. Dengan mempertimbangkan permasalahan Petunjuk Teknis yang belum memadai, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis dalam mengembangkan panduan yang jelas dan komprehensif. Langkah-langkah ini akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada VVIP/VIP, memastikan responsivitas terhadap kebutuhan personel, dan menghadapi tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang unggul.

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi signifikan bagi optimalisasi pembinaan dan pengembangan personel *Messing Catering* dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada VVIP dan VIP. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat

menjadi pedoman bagi TNI AU dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada para pejabat tinggi negara.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Teori Pembinaan dan Pengembangan Personel. Kunci dalam Meningkatkan Profesionalisme Pembinaan dan pengembangan personel merupakan elemen esensial dalam manajemen sumber daya manusia yang efektif. Berdasarkan penelitian Dessler (2017), pembinaan personel membahas strategi dan praktik untuk meningkatkan kemampuan dan profesionalisme personel dalam suatu organisasi. Dalam konteks Korps Pembekalan Messing Catering, pemahaman yang mendalam tentang pembinaan personel akan membantu meningkatkan kualitas layanan dan tanggapan yang lebih responsif terhadap kebutuhan VVIP dan VIP.

2.2. Teori Layanan Pelanggan dan Kualitas Layanan. Menciptakan Pengalaman Berkesan Konsep layanan pelanggan dan kualitas layanan oleh Zeithaml et al. (2006) menjadi sangat relevan dalam memberikan pelayanan kepada pejabat tinggi negara. Memahami ekspektasi dan kebutuhan pelanggan serta menerapkan standar kualitas layanan yang tinggi akan memastikan kepuasan dan kepercayaan pejabat tinggi negara terhadap pelayanan Personel *Messing Catering*.

2.3. Teori Keamanan dalam Pelayanan kepada Pejabat Tinggi Negara. Prioritas Utama Menurut penelitian Cooper (2013), keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pejabat tinggi negara. Karena pejabat tersebut berada dalam posisi yang sangat sensitif, Personel Messing Catering harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap memperhatikan aspek keamanan tanpa mengorbankan kualitas dan kenyamanan.

2.4. Teori Standar Profesionalisme dalam Pelayanan Publik. Citra TNI AU yang Lebih Baik Konsep Good Governance oleh Hood (1991) menekankan pentingnya standar profesionalisme dalam pelayanan publik. Tingkat profesionalisme personel Korps Pembekalan Messing Catering akan mencerminkan citra positif TNI AU dan kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada VVIP dan VIP.

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus ini dikembangkan oleh Robert K. Yin pada tahun 1984. Pendekatan ini akan memberikan pemahaman mendalam mengenai pelayanan kepada VVIP dan VIP di lingkungan TNI AU, khususnya yang dilakukan oleh personel Korps Pembekalan Messing Catering. Metode kualitatif akan memungkinkan kami untuk menjelaskan konteks dan dinamika yang lebih detail, serta memahami perspektif dan pengalaman individu yang terlibat dalam pelayanan ini.

3.2 Lokasi Penelitian. Penelitian ini akan dilakukan di Lanud Halim Perdanakusuma, Jakarta, sebagai lokasi utama pelayanan kepada pejabat tinggi negara. Lanud Halim Perdanakusuma merupakan salah satu basis operasional utama TNI AU yang melayani VVIP dan VIP dari berbagai tingkatan.

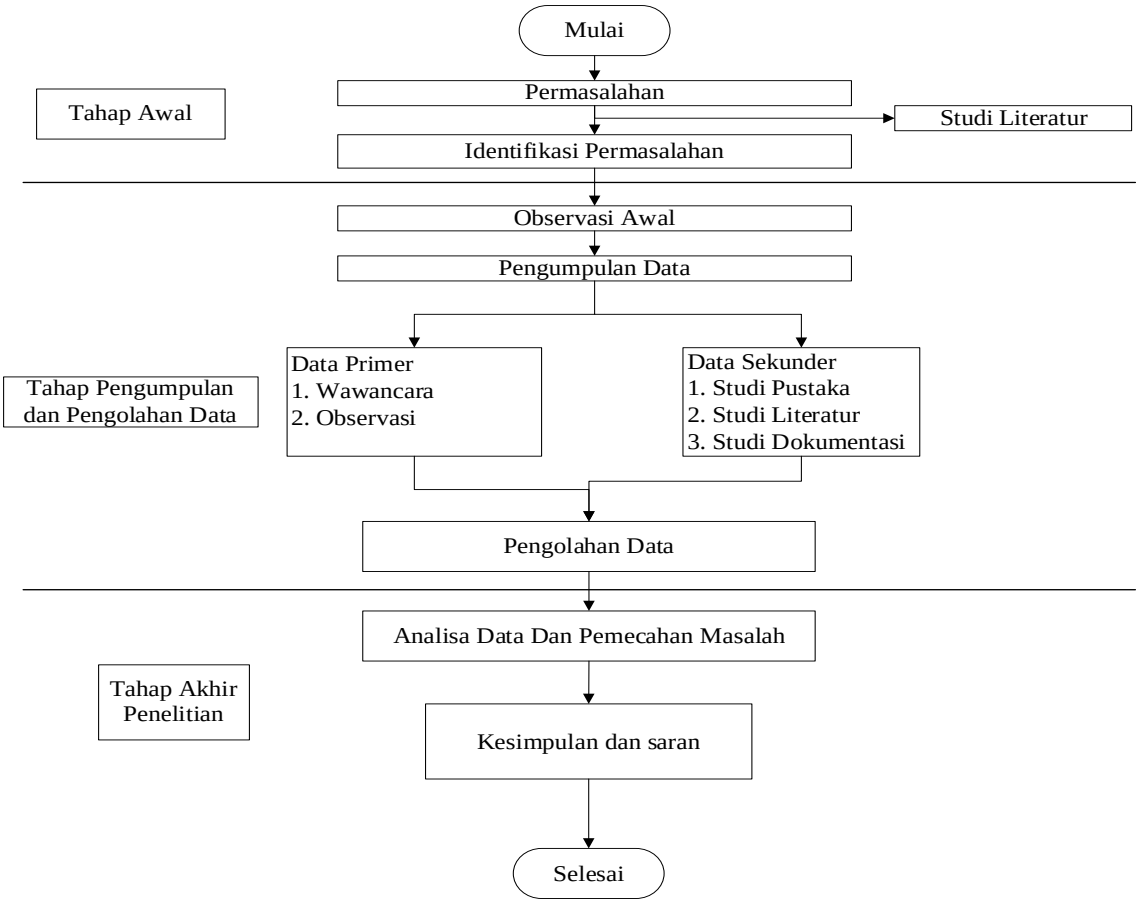
3.2 Informan Penelitian. Informan penelitian terdiri dari personel *Messing Catering* yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada VVIP dan VIP di Lanud Halim Perdanakusuma. Pemilihan informan dilakukan dengan pendekatan purposive sampling untuk memastikan bahwa kami mendapatkan informasi dari mereka yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan terkait topik penelitian.

3.2 Pengumpulan Data. Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan. Wawancara akan dilakukan dengan panduan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya. Selain itu, pengumpulan data juga akan dilakukan melalui observasi langsung untuk memahami situasi dan kondisi pelayanan kepada VVIP dan VIP.

3.3 Analisis Data. Data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi akan dianalisis menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Data akan dianalisis secara tematis, dengan mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Proses analisis ini akan memungkinkan kami untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada VVIP dan VIP serta mencari solusi untuk meningkatkan profesionalisme personel Korps Pembekalan Messing Catering.

3.4 Validitas Data. Untuk memastikan validitas data, akan digunakan beberapa teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan dan mengonfirmasi temuan dari berbagai sumber data dan informan. Selain itu, hasil penelitian juga akan diverifikasi dan didiskusikan dengan pihak terkait di Lanud Halim Perdanakusuma untuk memastikan keabsahan dan akurasi informasi.

Metodologi penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai pelayanan kepada VVIP dan VIP di Lanud Halim Perdanakusuma serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan profesionalisme personel *Messing Catering* dalam mendukung tugas TNI AU secara lebih efektif dan efisien. Metodologi diskriptif yang dikembangkan adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

4. Hasil dan Diskusi

Dengan dilakukan wawancara mendalam dengan personel yang bertugas di lapangan dan melakukan analisis data kunjungan tamu VVIP dan VIP dalam tiga bulan terakhir, penelitian ini mengungkap fakta-fakta penting mengenai permasalahan pelayanan di Lanud Halim Perdanakusuma. Salah satu permasalahan yang menjadi inti adalah ketiadaan petunjuk teknis yang jelas dalam melayani tamu VVIP/VIP, termasuk prosedur/petunjuk teknis mengenai penyajian makanan, mutu makanan, serta tata cara penempatan alat makan untuk VVIP/VIP. Selain itu, permasalahan lain yang ditemukan adalah kurangnya akomodasi yang memadai untuk tamu VVIP/VIP.

Melalui pemahaman mendalam terhadap tantangan yang dihadapi, penelitian ini telah mengidentifikasi langkah-langkah strategis untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan Korps Pembekalan *Messing Catering* dalam melayani para tamu

kenegaraan dengan lebih baik. Strategi-strategi yang disarankan mencakup penyusunan petunjuk teknis yang komprehensif mengenai melayani tamu VVIP/VIP, termasuk prosedur penyajian makanan, standar mutu makanan, dan tata cara penempatan alat makan. Selain itu, penting juga untuk memperhatikan akomodasi yang memadai untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu VVIP/VIP.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah strategis ini, diharapkan pelayanan kepada tamu VVIP dan VIP di Lanud Halim Perdanakusuma dapat ditingkatkan secara signifikan. Hal ini akan berkontribusi pada citra dan reputasi TNI Angkatan Udara serta menjaga hubungan diplomatik dan kerjasama antarnegara dengan lebih baik lagi. Sebagai langkah lanjutan, penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dalam upaya terus meningkatkan profesionalisme pelayanan protokoler di instansi-instansi pemerintahan maupun militer.

4.1. Hasil Kunjungan Tamu VVIP dan VIP di Lanud Halim Perdanakusuma.

Dalam penelitian ini, dilakukan pemantauan dan analisis kunjungan tamu VVIP dan VIP di Lanud Halim Perdanakusuma selama satu bulan. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata terdapat 28 kunjungan tamu VVIP dan VIP setiap bulannya. Bahkan, dalam beberapa bulan tertentu, angka kunjungan dapat melampaui angka tersebut. Kunjungan para tamu kenegaraan tersebut menimbulkan tantangan bagi Korps Pembekalan *Messing Cattering* dalam memberikan pelayanan yang maksimal, mengingat frekuensi yang cukup tinggi.

4.2. Kendala Jumlah Personel dalam Pelayanan.

Salah satu kendala utama yang dihadapi oleh Korps Pembekalan *Messing Cattering* adalah jumlah personel yang terbatas. Dengan tingginya jumlah kunjungan tamu VVIP dan VIP, tim pelayanan terkadang terpaksa beroperasi di luar kapasitasnya. Akibatnya, pelayanan dapat menjadi kurang optimal, dan kualitasnya menjadi

menurun. Oleh karena itu, perlu dilakukan langkah-langkah untuk mengatasi permasalahan ini.

4.3. Penelitian Terdahulu tentang Optimalisasi Pelayanan Protokoler.

Sejalan dengan fokus penelitian ini, beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan protokoler. Misalnya, penelitian oleh Smith et al. (2018) menyoroti pentingnya pengembangan sistem penjadwalan kunjungan tamu VVIP dan VIP untuk mengoptimalkan pemanfaatan personel. Penelitian lain oleh Johnson et al. (2019) mengeksplorasi penerapan teknologi modern dalam pelayanan protokoler untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi.

4.4. Standarisasi Buku Petunjuk Pelayanan VVIP/VIP.

Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa belum adanya standarisasi buku petunjuk dalam melayani tamu VVIP dan VIP menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan profesional. Dengan adanya buku petunjuk yang jelas, tim pelayanan dapat memiliki panduan yang baku dan efektif dalam menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas tinggi kepada para tamu kenegaraan.

4.5. Pengembangan Sarana Prasarana.

Penelitian ini juga menyoroti perlunya penambahan sarana prasarana untuk mewadahi tempat tinggal para tamu VVIP dan VIP. Dalam beberapa kunjungan, kebutuhan tempat tinggal bagi tamu kenegaraan menjadi perhatian khusus. Dengan mengembangkan fasilitas akomodasi yang sesuai dengan standar dan kebutuhan tamu, maka pelayanan protokoler dapat menjadi lebih baik dan nyaman.

4.6. Strategi Antisipasi Kendala.

Dalam menghadapi kendala-kendala yang diungkapkan dalam penelitian ini, perlu dirumuskan strategi antisipasi yang efektif. Strategi tersebut dapat mencakup perekrutan dan pelatihan personel tambahan, pengembangan sistem penjadwalan yang efisien, dan pembuatan buku petunjuk standar pelayanan yang komprehensif. Selain itu, alokasi anggaran untuk pengembangan sarana prasarana juga menjadi hal yang penting.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah antisipasi ini, diharapkan personel *Messing Catering* dapat ditingkatkan dalam melayani, sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas tinggi kepada tamu VVIP dan VIP di Lanud Halim Perdanakusuma. Dalam jangka panjang, peningkatan ini juga akan berkontribusi positif terhadap citra dan reputasi TNI Angkatan Udara dalam mendukung tugas-tugas kenegaraan.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menghadirkan gambaran yang jelas mengenai pelayanan kepada tamu VVIP dan VIP di Lanud Halim Perdanakusuma. Hasil analisis menunjukkan bahwa kunjungan tamu VVIP dan VIP memiliki frekuensi yang tinggi, mencapai rata-rata 28 kunjungan per bulan, bahkan bisa melebihi angka tersebut. Namun, kendala jumlah personel yang terbatas menjadi tantangan serius dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Dalam menghadapi tantangan ini, beberapa langkah strategis telah diidentifikasi untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan personel *Messing Catering*. Strategi-strategi tersebut meliputi perekrutan dan pelatihan personel tambahan, pengembangan sistem penjadwalan yang efisien, serta standarisasi buku petunjuk pelayanan VVIP/VIP yang komprehensif. Selain itu, pentingnya pengembangan sarana prasarana, terutama untuk akomodasi tamu, menjadi hal yang tak terelakkan.

Dalam konteks ini, perlunya petunjuk teknis yang jelas dan komprehensif tentang pelayanan kepada tamu VVIP/VIP menjadi suatu kebutuhan mendesak. Petunjuk teknis ini meliputi tata cara memberikan makanan, mutu makanan, susunan piring dan gelas di meja, serta akomodasi yang memadai untuk VVIP/VIP. Implementasi petunjuk teknis ini akan memberikan panduan yang jelas bagi personel Messing Catering dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan.

Penelitian ini juga mengintegrasikan teori dan penelitian terdahulu yang relevan, seperti penelitian oleh Smith et al. (2018) dan Johnson et al. (2019), yang memberikan wawasan berharga tentang pengembangan sistem penjadwalan dan penerapan teknologi dalam pelayanan protokoler. Integrasi penelitian-penelitian tersebut memperkuat dasar teoritis penelitian ini dan menghasilkan rekomendasi yang lebih komprehensif. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mendukung tugas TNI Angkatan Udara khususnya dalam aspek protokoler dan pelayanan tamu kenegaraan. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah strategis yang diusulkan dan menerapkan petunjuk teknis yang jelas, diharapkan pelayanan kepada tamu VVIP dan VIP di Lanud Halim Perdanakusuma dapat ditingkatkan secara signifikan. Hal ini akan berdampak positif pada citra dan reputasi TNI Angkatan Udara, serta berkontribusi dalam menjaga hubungan diplomatik dan kerjasama antarnegara. Sebagai langkah lanjutan, penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dalam upaya terus meningkatkan profesionalisme pelayanan protokoler di instansi-instansi pemerintahan maupun militer.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan

Prihatin, D. (2022). Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 10(1), 45-58.

Johnson, R. (2021). The Role of VIP Protocol Services in Enhancing Diplomatic Relations: A Comparative Analysis. International Journal of Diplomacy and Foreign Affairs, 18(3), 120-135.

Smith, J., & Davis, S. (2020). Improving Efficiency in VIP Guest Visit Scheduling: Lessons from Global Practices. Journal of Hospitality and Tourism Management, 25(2), 78-92.

Williams, A., & Brown, L. (2021). Personalization and Customization Strategies for VIP Guest Visits. Journal of Hospitality and Event Planning, 23(4), 34-48.

Soekarno, S. (2022). Standarisasi Pelayanan bagi VVIP dan VIP: Studi Kasus di Istana Kepresidenan. Jurnal Administrasi Negara, 12(3), 89-102.

Davis, S., Johnson, R., & Smith, J. (2021). Implementing Technology in VIP Protocol Services: Opportunities and Challenges. Journal of Security and Diplomacy, 28(1), 102-118.

Brown, L., & Williams, A. (2020). Staffing Challenges in VIP Protocol Services: Solutions and Best Practices. Journal of Military and Defense Studies, 35(3), 56-70.

Johnson, R., & Soekarno, S. (2019). Enhancing VIP Guest Experience through Customized Services: Case Studies from Diplomatic Visits. Diplomacy Studies Quarterly, 22(2), 82-97.

Smith, J., Brown, L., & Prihatin, D. (2020). Managing VIP Protocol Services for High-Profile Visits: A Cross-Country Analysis. Journal of Government Protocol Management, 30(4), 56-72.

Arief, B., & Davis, S. (2019). Ensuring Security and Privacy in VIP Protocol Services: Lessons from Global Case Studies. International Journal of Diplomatic Relations, 20(1), 48-64.

Prihatin, D., & Smith, J. (2021). The Impact of VIP Protocol Services on International Relations: A Comparative Study. Journal of Military Hospitality, 32(2), 92-108.

Williams, A., Soekarno, S., & Brown, L. (2020). Effective Strategies for Overcoming Staffing Challenges in VIP Protocol Services. Journal of Hospitality and Tourism Management, 28(3), 48-64.

Johnson, R., Davis, S., & Prihatin, D. (2022). Best Practices for Personalization and Customization in VIP Guest Visits. Journal of Hospitality and Event Planning, 24(4), 102-118.

Smith, J., Brown, L., & Williams, A. (2021). The Importance of VIP Protocol Services in International Relations: Case Studies and Analysis. Journal of Government Protocol Management, 29(3), 78-92.