

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Crowd management perlu diterapkan secara sistematis sejak tahap perencanaan untuk mengatasi tantangan kerumunan di acara *corporate family gathering* di *theme park*. Tarlow (2002) mendefinisikan kerumunan besar sebagai kerumunan yang memiliki 1000 orang atau lebih. Tanpa manajemen kerumunan yang terstruktur, kerumunan padat dan antrean panjang di pintu masuk dapat menimbulkan risiko kesehatan dan keselamatan peserta. Helbing & Mukerji (2012) mencatat bahwa antrean panjang dan kepadatan masyarakat dapat memicu stres, gangguan medis, dan insiden massa. Oleh karena itu, perencanaan *crowd management* yang sistematis dan berbasis risiko mutlak diperlukan untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan peserta.

Penelitian ini bertujuan menyediakan rekomendasi operasional yang aplikatif bagi PT EGO Global Asia dalam merancang strategi *crowd management*. Penelitian ini menggunakan acara PT EGO Global Asia pada tanggal 30 November 2024 di Scientia Square Park sebagai studi kasus. Dengan pendekatan terapan, solusi yang dihasilkan diharapkan langsung dapat diimplementasikan oleh penyelenggara *event*. Evaluasi akan mencakup perencanaan, implementasi, dan efektivitas strategi *crowd management* (Still, 2014). Dengan demikian, hasil penelitian akan menjadi pedoman praktis untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan peserta.

Dalam praktiknya, kebutuhan akan strategi *crowd management* yang sistematis belum sepenuhnya dipenuhi dalam penyelenggaraan *event* berskala besar di industri. Studi kasus ini memperlihatkan bahwa pengelolaan massa dalam acara *Family Gathering PIEP* oleh *PT EGO Global Asia* masih menyisakan celah teknis, seperti tidak adanya *buffer zone*, belum tersusunnya SOP koordinasi keamanan secara tertulis, serta minimnya visualisasi jalur evakuasi di *venue*. Meskipun tidak terjadi insiden besar, absennya sistem dokumentasi dan mitigasi berbasis risiko menandakan lemahnya antisipasi terhadap dinamika massa di lapangan. Penelitian ini hadir sebagai studi terapan untuk menjawab kebutuhan industri *event* terhadap strategi *crowd management* yang bukan hanya teoretis, tetapi dapat langsung diimplementasikan sebagai pedoman teknis dan kebijakan operasional.

Manajemen acara yang terintegrasi harus mencakup *event management*, *risk management*, dan *crowd management* secara berkesinambungan. Ditetapkan pula bahwa *event management* terdiri dari lima domain utama, termasuk *risk management* sebagai domain kunci. Dalam praktik terapan, *risk management* berfungsi untuk mengidentifikasi dan memitigasi potensi gangguan sebelum acara dimulai. Menurut Silvers (2008), *crowd management* merupakan bagian dari *security management* dalam domain *risk management* yang bertugas menjaga ketertiban dan keselamatan selama *event*. Dengan demikian, penerapan *crowd management* yang efektif hanya dapat terwujud apabila didukung oleh kerangka manajemen acara dan risiko yang terpadu.

GAMBAR 1
LOGO PT EGO GLOBAL ASIA



Sumber: *Credential* PT EGO Global Asia

GAMBAR 2
DOKUMENTASI: TIM PENYELENGGARA EGO UNTUK *EVENT*
***CORPORATE FAMILY GATHERING* DI SCIENTIA SQUARE PARK**



Sumber: *Credential* PT EGO Global Asia

PT EGO Global Asia memiliki reputasi kuat sebagai *event organizer* yang mampu menangani acara berskala besar dan kompleks. Perusahaan ini telah menangani sekitar 1.500 event yang melibatkan klien korporasi, pemerintah, lembaga pendidikan, dan organisasi non-profit (PT EGO Global Asia, 2024).

Pengalaman puluhan tahun tersebut menggambarkan kapabilitas EGO dalam merencanakan dan melaksanakan beragam jenis *event*. Saat menjadi penyelenggara corporate family gathering di Scientia Square Park pada 30 November 2024, EGO berhasil mengelola jumlah peserta yang besar, demografi beragam, dan *venue* dengan banyak titik aktivitas (PT EGO Global Asia, 2024).

Dengan demikian, EGO Global Asia menjadi mitra ideal untuk studi kasus *crowd management* terapan ini.

Metode DIM-ICE menjadi kerangka praktis untuk merancang strategi *crowd management* yang adaptif dan berbasis analisis risiko. “Metode DIM-ICE yang didefinisikan sebagai DIM (*Design, Information, Management*) ICE (*Ingress, Circulation, Egress*) telah digunakan sejak tahun 1999 untuk menilai risiko dalam *crowd management*, digunakan guna mengidentifikasi potensi risiko serta potensi pergerakan massa baik dalam normal (*flow*) maupun saat terjadi kondisi darurat (*emergency situation*).” Dengan pendekatan ini, perencana dapat memetakan potensi bahaya dan alur pergerakan peserta secara menyeluruh. “Still (2014) menjelaskan bahwa metode ini mengintegrasikan tiga elemen utama dalam perencanaan yaitu desain tata ruang (*Design*), penyampaian informasi kepada peserta (*Information*), dan strategi manajemen operasional (*Management*) dengan tiga fase utama pergerakan massa: *ingress*, *circulation*, dan *egress*.” Dengan demikian, penerapan DIM-ICE dapat meningkatkan efektivitas dan keamanan pengelolaan kerumunan dalam acara berskala besar.

Acara corporate family gathering di *theme park* menghadirkan kompleksitas unik yang menuntut strategi *crowd management* inklusif. Silvers (2008) menyatakan bahwa kepadatan ekstrem di zona FnB dan wahana anak menunjukkan risiko nyata dalam *event family gathering*. Tanpa mempertimbangkan keragaman demografi dan layout *venue*, rencana pengendalian kerumunan sulit menanggulangi titik-titik rawan. Finn (2023) menekankan bahwa minimnya akses aman bagi lansia dan penyandang

disabilitas mempertegas kebutuhan perencanaan berbasis risiko yang matang dan sistematis. Oleh karena itu, strategi *crowd management* harus dirancang untuk mengakomodasi berbagai kelompok peserta dan karakteristik tata ruang *venue*. Untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut secara komprehensif, penelitian ini mengajukan pendekatan studi kasus terapan.

Penelitian ini hadir sebagai respons praktis terhadap kebutuhan industri *event* dalam menyusun praktik *crowd management* yang adaptif dan berkelanjutan. Kajian ini mengidentifikasi perencanaan, implementasi, dan evaluasi efektivitas strategi *crowd management* PT EGO Global Asia dalam acara *corporate family gathering* di Scientia Square Park yang dilaksanakan pada tanggal 30 November 2024. Dengan pendekatan studi kasus terapan, rekomendasi yang dihasilkan difokuskan pada SOP antrean, zonasi peserta, jalur evakuasi, serta komunikasi darurat. Still (2014) mengungkapkan bahwa penerapan DIM-ICE memungkinkan perencanaan yang terstruktur dan responsif terhadap dinamika kerumunan. Dengan demikian, studi yang berjudul **“Crowd Management Pada Penyelenggaraan *Corporate Family Gathering* di *Theme Park* oleh PT EGO Global Asia”** ini memberikan kontribusi strategis nyata bagi peningkatan keselamatan dan kenyamanan peserta acara berskala besar.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah batasan dari masalah yang akan diteliti agar penelitian lebih terarah dan tidak melebar ke aspek yang tidak relevan Sugiyono (2013). Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana perencanaan *crowd management event corporate family gathering* di *theme park* yang dikelola oleh PT EGO Global Asia, mengetahui implementasi serta evaluasi *crowd management* nya berdasarkan metode DIM-ICE yang meliputi DIM (*Design, Information, Management*) dan ICE (*Ingress, Circulation, Egress*).

C. Tujuan Penelitian

1. Formal

Merupakan syarat penyelesaian studi Diploma IV pada Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara Politeknik Pariwisata NHI Bandung

2. Operasional

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses perencanaan, implementasi, serta melakukan evaluasi terhadap penerapan *crowd management* pada acara *corporate family gathering* yang diselenggarakan di *theme park* oleh PT EGO Global Asia. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan pengalaman dan keselamatan peserta. Analisis dilakukan dengan mengacu pada metode DIM-ICE (Keith Still, 2014), yang terdiri dari tiga elemen utama DIM (*Design, Information,*

Management) dan tiga fase pergerakan massa ICE (*Ingress, Circulation, Egress*).

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan.

1. Objek yang dikaji adalah *event 11th Anniversary Pertamina International EP Family Gathering* yang telah diselenggarakan pada tanggal 30 November 2024 di Scientia Square Park Tangerang, sedangkan penelitian ini dilaksanakan pada periode bulan Februari - Juli 2025, sehingga observasi langsung terhadap pelaksanaan *crowd management* di lapangan tidak dapat dilakukan. Hal ini membuat pengumpulan data hanya dapat dilakukan secara *retrospektif* melalui dokumentasi dan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat.
2. Penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, sehingga pengumpulan data difokuskan pada dokumentasi dan wawancara terencana. Oleh karena itu, peneliti mengoptimalkan data yang ada dan mengandalkan keterangan langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam acara.
3. Beberapa data yang dibutuhkan tidak seluruhnya dapat diakses karena bersifat internal dan terbatas pada pihak penyelenggara, sehingga analisis dilakukan berdasarkan informasi yang tersedia dan dapat dijangkau oleh peneliti.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan yaitu :

1. Teoritis

Menjadi bahan referensi bagi penelitian berikutnya untuk membuat laporan penelitian, serta memperkaya literatur bidang *crowd management* acara khususnya acara *corporate family gathering* di *theme park*.

2. Praktis

- a. Bagi *Event Organizer*, diharapkan dapat menjadi salah satu acuan atau referensi apabila menyelenggarakan *event* serupa.
- b. Memberikan pengetahuan kepada lembaga Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, sebagai bahan guna memperkaya kajian *event*.
- c. Memberikan rekomendasi berbasis penelitian kepada pihak PT EGO Global Asia untuk meningkatkan *crowd management* di acara serupa di masa mendatang.
- d. Memberikan rekomendasi pengelolaan alur pengunjung kepada pihak Scientia Square Park sehingga dapat lebih siap dalam menangani acara besar di masa mendatang.