

***CROWD MANAGEMENT DALAM  
PENYELENGGARAAN CORPORATE FAMILY  
GATHERING DI THEME PARK OLEH PT EGO  
GLOBAL ASIA***

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara Politeknik Pariwisata  
NHI Bandung



Disusun oleh :

**Khalifah Qais Thufail Sanubari**

NIM. 2021306050

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA**

**JURUSAN PERJALANAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

*CROWD MANAGEMENT* DALAM PENYELENGGARAAN *CORPORATE*  
*FAMILY GATHERING* DI *THEME PARK* OLEH PT EGO GLOBAL ASIA

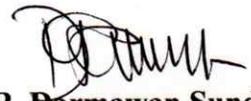
NAMA : Khalifah Qais Thufail Sanubari  
NIM : 2021306050  
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Konvensi dan Acara

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

  
Marsianus Raga, MM.Par., CEE.

NIP. 19751024 200902 1 001

  
R. Darmawan Sundayana  
S.Sos., M.M.Par.

NIP. 19601102 199803 1 001

Bandung, 16 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



  
Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

### "CROWD MANAGEMENT DALAM PENYELENGGARAAN CORPORATE FAMILY GATHERING DI THEME PARK OLEH PT EGO GLOBAL ASIA"

NAMA : Khalifah Qais Thufail Sanubari  
NIM : 2021306050  
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Konvensi dan Acara

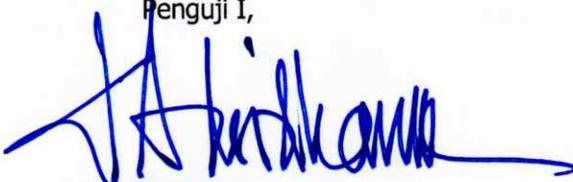
Pembimbing Utama,

  
**Marsianus Raga, MM.Par., CEE.**  
NIP. 19751024 200902 1 001

Pembimbing Pendamping,

  
**R. Darmawan Sundayana**  
**S.Sos., M.M.Par.**  
NIP. 19601102 199803 1 001

Penguji I,

  
**Deddy Adisudharma, S.Sos., M.M**  
NIP. 19700210 200312 001

Penguji II,

  
**MISRAN, Lc., M.A., M.Sc.**  
NIP. 19791224 2009021 001

Bandung, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

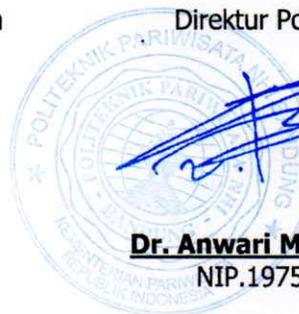
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

  
**Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE**  
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

  
**Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE**  
NIP.19750415 200212 1 001



## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang Bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Khalifah Qais Thufail Sanubari  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 31 Mei 2002  
NIM : 2021306050  
Program Studi : Pengelolaan Konvensi dan Acara  
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir berjudul "*Crowd Management dalam Penyelenggaraan Corporate Family Gathering di Theme Park oleh PT EGO Global Asia*" adalah hasil karya saya sendiri, disusun tanpa plagiarisme atau penjiplakan.
2. Dalam penyusunannya, saya menjunjung tinggi kejujuran akademik, mencantumkan seluruh sumber kutipan dan referensi sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Karya ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di institusi mana pun, dan tidak mengandung karya pihak lain tanpa pengutipan yang sah.
4. Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandung, 17 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



**Khalifah Qais Thufail Sanubari**  
NIM: 2021306050

## PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Dalam proses penyusunan Proyek akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE., selaku Kabag. ADAK atas bantuan administratif dan fasilitasi yang diberikan
- Marsianus Raga, MM.Par., CEE, selaku Ketua Jurusan Perjalanan dan sekaligus Pembimbing Utama.
- Reza Nurizki, S.Pd., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara.
- R. Darmawan Sundayana, S.Sos., M.M.Par., selaku Pembimbing Pendamping.
- Milaya Ahadianti, selaku Managing Director EGO Global Asia.
- Harry D. Nugraha, S.Tr.Par., M.Tr.Par., selaku Founder PT EGO Global Asia.
- Seluruh rekan kerja di PT EGO Global Asia yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian.
- Keluarga, sahabat, serta teman-teman seperjuangan atas dukungan moral dan semangat yang terus menguatkan penulis.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi yang berarti dalam bidang pengelolaan konvensi dan acara.

**Bandung, 17 Juni 2025**

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'QTS'.

**Khalifah Qais Thufail Sanubari**

NIM. 2021306050

## ABSTRAK

Pertumbuhan *event* berskala besar dengan peserta  $\geq 1000$  orang menimbulkan tantangan *crowd management* yang kompleks. Tanpa pengelolaan sistematis, risiko antrean panjang, kepadatan ekstrem, hingga insiden medis dapat terjadi (Helbing & Mukerji, 2012). Penelitian ini bertujuan mengevaluasi strategi *crowd management* dalam acara *Corporate Family Gathering* pada 30 November 2024 di Scientia Square Park oleh PT EGO Global Asia, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus *retrospektif*. Analisis dilakukan dengan kerangka DIM-ICE (*Design, Information, Management – Ingress, Circulation, Egress*) oleh Keith Still (2014), mencakup desain tata ruang, sistem informasi, dan manajemen operasional di tiga fase pergerakan massa. Hasil evaluasi menunjukkan beberapa kelemahan: tidak tersedianya zona transisi di pintu masuk menyebabkan antrean padat; *egress* mengandalkan satu pintu tanpa penanda; *signage* kurang, dan informasi evakuasi tidak disosialisasikan ke peserta. Di sisi manajemen, pengendalian arus banyak mengandalkan instruksi verbal tanpa sekat fisik, dan belum ada simulasi evakuasi sebelumnya. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi diarahkan pada penyusunan SOP antrean, zonasi berbasis demografi, jalur evakuasi terintegrasi dengan *signage*, serta protokol komunikasi darurat. Penyelenggara juga disarankan melakukan latihan evakuasi dan edukasi risiko sebelum acara. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat praktik *crowd management* berbasis data di Indonesia melalui pedoman aplikatif yang meningkatkan keselamatan dan kenyamanan peserta dalam *event* besar.

**Kata kunci:** *crowd management*, DIM-ICE, studi kasus terapan, *crowd flow*.

## **ABSTRACT**

*The growth of large-scale events with  $\geq 1000$  participants presents complex crowd management challenges. Without systematic planning, risks such as long queues, extreme crowding, and medical incidents may occur (Helbing & Mukerji, 2012). This study aims to evaluate the crowd management strategy implemented during the Corporate Family Gathering held on November 30, 2024, at Scientia Square Park by PT EGO Global Asia. The research uses a descriptive qualitative approach in a retrospective case study. Analysis is guided by the DIM-ICE framework (Design, Information, Management – Ingress, Circulation, Egress) by Keith Still (2014), assessing spatial design, information systems, and operational management across three crowd movement phases. The findings reveal several issues: the absence of transitional zones at entry points led to congestion; egress relied on a single unmarked exit; signage was insufficient, and evacuation information was not communicated to participants. Operationally, crowd control relied heavily on verbal instructions without physical barriers, and no evacuation drills were conducted beforehand. Recommendations include developing an integrated queue management SOP, participant zoning based on demographics, evacuation routes with clear signage, and structured emergency communication protocols. Organizers are also advised to conduct pre-event evacuation drills and risk briefings. This study contributes to enhancing data-driven crowd management practices in Indonesia by offering applied guidance to improve participant safety and experience in large-scale events.*

**Keywords:** *crowd management, DIM-ICE, applied case study, crowd flow.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PEERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Keterbatasan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori.....	9
1. <i>Event Management</i> .....	9
2. <i>Risk Management</i> .....	12
3. <i>Crowd Management</i> .....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III</b>	
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Rancangan Penelitian .....	35
B. Partisipan dan tempat penelitian .....	37
C. Pengumpulan data .....	42
1. Pendekatan Studi Kasus .....	42
2. Pendekatan <i>Retrospektif</i> .....	42
3. Teknik Wawancara .....	43

4. Studi Dokumentasi .....	47
5. Observasi Tidak Langsung .....	50
6. Integrasi dan Kerangka DIM-ICE .....	50
D. Analisis Data .....	51
E. Pengujian Keabsahan Data .....	53
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Penyelenggaraan Acara .....	54
B. Analisis <i>Crowd Management</i> Berdasarkan DIM-ICE .....	62
1. Aspek <i>Design</i> .....	64
2. Aspek <i>Information</i> .....	80
3. Aspek <i>Management</i> .....	88
<b>BAB V</b>	
<b>SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>97</b>
A. Simpulan .....	97
1. Temuan Berdasarkan DIM-ICE .....	97
2. Kebutuhan Peningkatan <i>Crowd Management</i> yang Sistematis .....	97
B. Rekomendasi Praktis Berbasis DIM-ICE .....	98
1. Aspek <i>Design</i> (Perencanaan Tata Letak sebagai Dasar Strategi <i>Crowd Control</i> ) .....	98
2. Aspek <i>Information</i> (Komunikasi sebagai Pilar Pengendalian Kerumunan) .....	99
3. Aspek <i>Management</i> (Koordinasi Operasional dan Pengendalian Lapangan) .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1	
MATRIKS KONDISI NORMAL DAN <i>EMERGENCY</i> DIM-ICE.....	25
TABEL 2	
MATRIKS DIM-ICE.....	26
TABEL 3	
ANALISIS RISIKO DALAM DIM-ICE .....	27
TABEL 4	
RINCIAN KRITERIA DAN JUMLAH NARASUMBER .....	39
TABEL 5	
DATA DEMOGRAFI PESERTA ACARA .....	56
TABEL 6	
ANALISIS DIM-ICE ASPEK <i>DESIGN</i> .....	64
TABEL 7	
EVALUALSI DOMAIN <i>DESIGN</i> .....	79
TABEL 8	
ANALISIS DIM-ICE ASPEK INFORMATION .....	80
TABEL 9	
RINGKASAN EVALUATIF ASPEK INFORMATION .....	87
TABEL 10	
ANALISIS DIM-ICE ASPEK <i>MANAGEMENT</i> .....	88
TABEL 11	
IDENTIFIKASI PANITIA .....	89
TABEL 12	
ATRIBUT PESERTA .....	90
TABEL 13	
STRUKTUR ORGANISASI LAPANGAN.....	91
TABEL 14	
RINGKASAN EVALUATIF ASPEK <i>MANAGEMENT</i> .....	95

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	
LOGO PT EGO GLOBAL ASIA.....	3
GAMBAR 2	
DOKUMENTASI: TIM PENYELENGGARA EGO UNTUK <i>EVENT CORPORATE FAMILY GATHERING</i> DI SCIENTIA SQUARE PARK.....	3
GAMBAR 3	
STRUKTUR DOMAIN PADA EMBOK .....	11
GAMBAR 4	
KERANGKA PENELITIAN .....	34
GAMBAR 5	
DOKUMENTASI <i>EVENT</i> .....	55
GAMBAR 6	
AMPHITHEATRE <i>VENUE EVENT</i> .....	57
GAMBAR 7	
DENAH SCIENTIA SQUARE PARK .....	57
GAMBAR 8	
<i>RUNDOWN</i> ACARA .....	59
GAMBAR 9	
PT EGO GLOBAL ASIA.....	60
GAMBAR 10	
PT VISI KREASI INDONESIA (DREAM) .....	61
GAMBAR 11	
<i>VENUE</i> : SCIENTIA SQUARE PARK .....	61
GAMBAR 12	
MATRIKS 3x3 DIM-ICE.....	63
GAMBAR 13	
GATE TUNGGAL .....	66
GAMBAR 14	
REGISTRASI.....	67
GAMBAR 15	
TIDAK ADA <i>BUFFER ZONE</i> .....	68
GAMBAR 16	
DENAH <i>VENUE</i> .....	70
GAMBAR 17	
<i>FLOW</i> DENAH.....	71
GAMBAR 18	
PANGGUNG UTAMA .....	72
GAMBAR 19	
ZONA <i>F&amp;B</i> .....	73
GAMBAR 20	
<i>BOOKLET EVENT</i> .....	81
GAMBAR 21	
<i>INFORMATION DESK</i> REGISTRASI .....	83
GAMBAR 22	
DENAH <i>VENUE</i> DI PINTU MASUK .....	84

GAMBAR 30  
PENGELOLAAN *EGRESS* DENGAN SOFT-FINISH..... 85

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbott, R. (2000). *Event safety guide: A guide to health, safety and welfare*
- Allen, J., O'Toole, W., McDonnell, I., & Harris, R. (2011). *Festival and special event management* (Edisi kelima). Milton: Wiley.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed* (Edisi keempat). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Finn, M. (2023). Inclusive crowd management strategies in large-scale family events. *Journal of Event Safety and Accessibility*, New York.
- Fruin, J. J. (1993). The causes and prevention of crowd disasters. *Engineering for Crowd Safety*, London.
- Getz, D. (2005). *Event management and event tourism* (Edisi kedua). New York: Cognizant Communication Corporation.
- Helbing, D., & Mukerji, P. (2012). Crowd disasters as systemic failures: Analysis of the Love Parade disaster. *EPJ Data Science*, Berlin.
- Kanaujiya, S., & Tiwari, A. (2022). Risk management strategies in large religious gatherings: The case of Kumbh Mela. *International Journal of Event and Festival Management*, New Delhi.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: SAGE Publications.
- Mahdi, Tyo. (2025). *Wawancara Pribadi*. 22 Mei 2025.
- Marsya, I. (2025). *Wawancara Pribadi*. 27 Mei 2025.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (Edisi ketiga). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2011). *Metode penelitian naturalistik kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nugraha, H. D. (2025). *Wawancara Pribadi*. 5 Mei 2025 & 4 Juni 2025.
- PT EGO Global Asia. (n.d.). *About Us*. Retrieved May 9, 2025, from <https://www.egoglobalasia.com/about>
- PT EGO Global Asia. (n.d.). *EGO Global Asia – LinkedIn Profile*. Retrieved May 9, 2025, from <https://id.linkedin.com/company/ego-global-asia>

- Randi, M. (2018). Studi literatur dan pengaruhnya terhadap efektivitas penelitian. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Jakarta.
- Shone, A., & Parry, B. (2005). *Successful event management: A practical handbook* (Edisi kedua). London: Thomson Learning.
- Silvers, J. R. (2008). *Risk management for meetings and events*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Still, K. (2014). *Introduction to crowd science*. Boca Raton: CRC Press.
- Still, K. (2021). *Applied crowd science*. Boca Raton: CRC Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tarlow, P. E. (2002). *Event risk management and safety*. New York: Wiley.
- Wina. (2025). *Wawancara Pribadi*. 23 Mei 2025.
- Zulandari, Peni. (2025). *Wawancara Pribadi*. 17 Juni 2025.
- Iwen, K. A. D. (2025). *Wawancara Pribadi*. 20 Mei 2025.
- Jacklyn. (2025). *Wawancara Pribadi*. 27 Mei 2025.