

## Analisis Tingkat Kepuasan Keamanan Penonton Terhadap Crowd Control pada Konser Musik “2023 Woods World Tour [00-LI] in Jakarta”

Niar Vini Annisa Purwantari

Universitas Pancasila

Email: [niar\\_vini@yahoo.com](mailto:niar_vini@yahoo.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan keamanan antara kinerja dan harapan dari pengendalian kerumunan menurut penonton konser musik dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Penelitian ini dilakukan pada konser musik 2023 WOODZ WORLD TOUR [00-LI] IN JAKARTA dengan sampel sebanyak 340 responden. Teknik pengambilan sampel ini adalah *probability sampling*, dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) strategi pengendalian kerumunan Mecimapro berdasarkan dari empat dimensi pengendalian kerumunan (waktu, ruang, informasi, dan energi), (2) tingkat kepuasan yang menunjukkan konsistensi rasa kepuasan yang dirasakan oleh penonton terhadap kinerja pengendalian kerumunan yang dilakukan oleh promotor.

**Kata Kunci:** Pengendalian Kerumunan; IPA (*Importance-Performance Analysis*); Tingkat Kepuasan dan Keamanan Penonton; Konser Musik; *Special Event*.

### Abstract

*This study aims to determine how the level of security satisfaction between performance and expectations of crowd control according to music concert goes using the CSI (Customer Satisfaction Index) method. This research was conducted at the 2023 WOODZ WORLD TOUR [00-LI] IN JAKARTA music concert with a sample of 340 respondents. This sampling technique is probability sampling, and the data collection technique uses questionnaires and interviews. The results showed that (1) Mecimapro's crowd control strategy is based on four dimensions of crowd control (time, space, information, and energy), (2) the level of satisfaction that shows the consistency of the sense of satisfaction felt by the audience towards the crowd control performance carried out by the promotor.*

**Keywords:** Crowd Control; IPA (*Importance-Performance Analysis*); Audiences Security Satisfaction; Music Concert; *Special Event*.

### A. PENDAHULUAN

Industri pariwisata bersifat dinamis dan telah berkembang dalam banyak hal, salah satu perubahan tersebut adalah meningkatnya pariwisata *event*, yang terjadi lebih sering daripada sebelumnya. Pariwisata *event* dalam peristilahan Indonesia masih menggunakan kata “*event*”. *Event* merupakan sebuah acara atau kegiatan yang diselenggarakan dengan tujuan tertentu, melibatkan lingkungan sekitar, dan berlangsung pada waktu tertentu.

Jika diposisikan ke dalam konsep 3A Pariwisata (atraksi, amenitas, aksesibilitas), *event* termasuk ke dalam unsur atraksi yang berupa daya tarik buatan. Atraksi merupakan sesuatu yang menarik, yang dapat membuat pengunjung terkesan yang berupa rasa puas dan nyaman. *Event* mempunyai daya tarik tersendiri, karena setiap *event* memiliki minat pengunjung yang berbeda-beda, sesuai dengan jenis *event*nya.

\* Niar Vini Annisa Purwantari

Received: November 15, 2024; Revised: Januari 03, 2025; Accepted: Desember 27, 2024;



Sebuah *event* bisa dikatakan "istimewa (*special*)" apabila tujuan diselenggarakannya acara tersebut untuk menarik perhatian media massa dan publik terhadap suatu produk. Noor (2013: 9) membagi empat jenis *event* berdasarkan kategori *special event*, yaitu: *leisure event*, *cultural event*, *personal event*, dan *organizational event*. Banyak *event* yang telah diselenggarakan di Indonesia dari tahun ke tahun, dalam skala nasional maupun internasional, serta dari *event* formal hingga *event* hiburan, seperti *event* kuliner, *event* musik, *event* karnaval, *event* olahraga, dan sebagainya.

Pada awal tahun 2020, pandemi Covid-19 menghentikan seluruh industri, termasuk industri *event*. Selama kurang lebih dua tahun hingga akhir 2021, tidak ada *event* yang diselenggarakan secara langsung (*live/offline*) terutama *event* musik. Hal ini didasarkan pada karakteristiknya yang melibatkan jumlah pengunjung yang banyak pada setiap penyelenggaraannya, maka semua *event* beralih ke *virtual event*. Namun sejak pemerintah mencabut kebijakan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) terkait pandemi Covid-19, maka banyak *event* musik yang mulai diselenggarakan kembali. Sejak awal tahun 2022 sudah banyak *event* musik diselenggarakan dengan tema yang beragam, mulai dari festival maupun konser, baik artis Indonesia dan Internasional.

*Event* musik sebagai kegiatan pariwisata dapat dijabarkan sebagai kegiatan bersenang-senang, dilakukan pada waktu luang (bagi bintang tamu dan penonton) dan mengeluarkan uang (bagi penonton). Dalam hal ini, penonton sebagai pengunjung atau wisatawan. *Event* musik bisa menjadi peluang besar bagi industri pariwisata bidang perhotelan, karena dapat meningkatkan pemesanan penginapan, *Event* musik tidak hanya mendatangkan pengunjung dari masyarakat sekitar, namun bisa juga mendatangkan pengunjung dari luar kota dan atau bahkan dari luar negeri.

Untuk menyelenggarakan *event* musik, dibutuhkannya tenaga profesional atau organisasi yaitu Jasa Impresariat/Promotor selaku produsen *event* musik yang mendatangkan artis untuk membuat pertunjukan kepada penonton. Lingkup kegiatan jasa impresariat meliputi pengurusan dan penyelenggaraan pertunjukan oleh artis, serta mengatur dan menjaga hubungan dengan artis dan juga penonton. Salah satu promotor musik ternama di Indonesia yaitu Mecimapro, sudah berpengalaman dalam penyelenggaraan konser musik terutama konser musik K-pop (Korean Pop).

2023 WOODZ WORLD TOUR [00-LI] IN JAKARTA merupakan konser tur dunia dari penyanyi solo yang berasal dari Korea Selatan yang bernama Cho Seungyeon atau kerap disapa dengan WOODZ. Indonesia termasuk ke dalam urutan negara tempat diselenggarakannya 2023 WOODZ WORLD TOUR [00-LI], konser ini diselenggarakan pada tanggal 3 Juni 2023 di The Kasablanka Hall – Jakarta dengan Mecimapro sebagai jasa impresariat/promotor. *Venue* yang dipakai untuk konser ini berkapasitas 2.000 penonton, dengan tata letak penonton seating. Beberapa tempat penginapan sekitar venue berstatus hampir penuh pada tanggal 3 – 4 Juni 2023, hal ini dikarenakan penonton konser musik WOODZ tidak hanya berasal dari Jabodetabek, tetapi juga ada yang berasal dari luar Jabodetabek (Pulau Jawa), bahkan ada yang berasal dari luar Pulau Jawa.

Nama WOODZ sudah dikenal baik di kalangan penggemar K-pop di Indonesia, penggemar WOODZ yang disebut dengan MOODZ, mempunyai sebuah komunitas penggemar (*fanbase*) untuk bisa saling berinteraksi dengan sesama penggemar. *Fanbase* "MOODZ Indonesia" yang terdapat di salah satu media sosial Twitter, memiliki jumlah pengikut 5.000 pengguna, sedangkan fanbase dari beberapa solo artis lainnya memiliki jumlah pengikut di bawah 5.000 pengguna. Dapat dikatakan bahwa WOODZ sudah populer di Indonesia dan mempunyai banyak penggemar, sehingga WOODZ mampu menarik banyak penonton pada konser tunggalnya ini. Banyaknya penonton pada konser musik WOODZ, menjadi salah satu alasan peneliti memilih konser ini sebagai objek penelitian.

Kerumunan penonton bisa disebut sebuah fenomena yang bisa menjadi bahaya utama di konser musik karena banyaknya massa, karena itu perlu ditangani dengan manajemen yang efektif.

Dalam menangani hal ini, dibutuhkan pengendalian kerumunan yang akan mengatur pergerakan dan perilaku individu dalam kerumunan sedemikian rupa sehingga keamanan dan ketertiban tetap terjaga. Memahami dimensi pengendalian kerumunan atau elemen-elemen yang berinteraksi dalam situasi kerumunan menurut Fruin (1984) dalam Silvers (2008) yang terdiri dari waktu, ruang, informasi, dan energi merupakan hal yang penting dalam pencegahan kepadatan kerumunan yang dapat memicu kondisi yang tidak aman. Supriyanto (2022) mendiskusikan strategi yang digunakan selama *event* berlangsung, yaitu: pemeriksaan barang, berkumpul dan antrian penggemar, penempatan personel keamanan yang strategis, pemindahan penggemar yang mengganggu, dan pengaturan jumlah penonton. Oleh sebab itu, diperlukannya pembatasan jumlah tiket konser musik yang dijual untuk mencegah kepadatan yang berlebihan.

Para penyelenggara konser/festival musik perlu ditekankan kembali pada contoh kasus festival musik yang tidak berjalan dengan lancar karena jumlah kapasitas penonton yang berlebih, yaitu BBF (Berdendang Bergoyang Festival) 2022 yang diselenggarakan oleh Emvrio Production. Analisis terhadap insiden kerumunan yang terjadi pada kasus BBF 2022 yang diteliti oleh Wardhani (2022) telah menunjukkan bahwa empat elemen yang dijelaskan oleh Fruin (1984) dalam Silvers (2008) dan strategi manajemen pengendalian kerumunan yang dikemukakan oleh Supriyanto (2022) memainkan peran penting yang didasarkan pada satu atau beberapa elemen tersebut dapat mencegah atau mengurangi efek kerumunan secara signifikan.

Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan hasil terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan keamanan yang berarti terbebas dari bahaya dan resiko. Dari uraian tersebut dapat dimaknai bahwa kepuasan penonton terhadap keamanan yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena faktor lingkungan yang terkendali, aman dan tenteram.

Adanya kualitas kenyamanan dan keamanan yang baik yang diberikan penyelenggara dalam menyelenggarakan *special event* sehingga akan membuat penonton merasa aman. Pemberian kenyamanan dan keamanan yang berkualitas dalam suatu perusahaan dapat dikatakan menjadi sangat mutlak, sebab dengan adanya pelayanan yang baik maka dapat menambah dan meningkatkan kepuasan keamanan penonton. Penelitian ini berfokus pada *crowd control* yang dilakukan penyelenggara *special event* terhadap kepuasan keamanan penonton.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di *venue* konser “2023 WOODZ WORLD TOUR [00-LI] IN JAKARTA” yaitu The Kasablanka Hall yang berlokasi di Mall Kota Kasablanka – Jakarta pada tanggal 3 Juni 2023. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan kuesioner.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran (*mixed methods*), dan menggunakan strategi triangulasi konkuren menurut Creswell (2018). Dimana mengumpulkan data kuantitatif dan data kualitatif dalam waktu bersamaan pada tahap penelitian, kemudian membandingkan antara data kualitatif dengan data kuantitatif untuk mengetahui perbedaan atau kombinasi. Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data dengan CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengidentifikasi kepuasan keamanan penonton pada konser musik WOODZ.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik sampling ini termasuk ke dalam kelompok *non probability sampling* yang dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Populasi yang berjumlah 1.923 penonton pada konser musik WOODZ, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 332 penonton, didapatkan dengan perhitungan rumus Slovin.

Penelitian ini menggunakan satu jenis variabel bebas (*independent variable*), yaitu dimensi pengendalian kerumunan (Fruin, 1984 dalam Silvers, 2008) dengan pengukuran observasi dan kuesioner. Sub Variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Waktu (*Time*)  
Periode penukaran tiket sesuai dengan informasi yang disampaikan pada media sosial; proses penukaran tiket berlangsung dengan cepat; kemudahan dalam menghubungi petugas; penanganan keluhan penonton cepat dan tepat; petugas melakukan *clear area* sebelum konser dimulai; konser berlangsung sesuai dengan waktu yang telah ditentukan; petugas melakukan *clear area* setelah konser selesai.
2. Ruang (*Space*)  
Loket penukaran tiket terdiri dari *section* yang terpisah (antrian tidak tercampur). Ruangan penukaran tiket sesuai dengan kapasitas antrian; *body checking* dan *ticket checking* terdiri dari *section* yang terpisah (antrian tidak tercampur); petugas melakukan *body checking* kepada penonton; petugas melakukan *ticket checking* kepada penonton; *concert hall* sesuai dengan kapasitas penonton.
3. Informasi (*Information*)  
Petugas mengarahkan penonton ke lokasi penukaran tiket; petugas menjelaskan segala informasi yang dibutuhkan penonton dengan jelas dan rinci; petugas memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan penonton dengan jelas; petugas mengingatkan penonton untuk tetap jaga protokol kesehatan; petugas mengarahkan penonton ke *concert hall*; petugas mengarahkan penonton keluar dari *concert hall*.
4. Energi (*Energy*)  
Terdapat petugas di beberapa titik lokasi untuk menjamin keselamatan penonton; petugas membantu penonton disabilitas memasuki area konser; petugas memberikan perhatian kepada penonton tanpa membedakan satu sama lain; petugas mengatur antrian penonton ke lokasi penukaran tiket; terdapat *barricade* untuk memisahkan setiap *section* pada penukaran tiket; petugas mengatur antrian penonton ke *concert hall*; terdapat *barricade* untuk memisahkan setiap *section* pada saat masuk *concert hall* (*body checking* dan *ticket checking*); petugas mengatur antrian penonton agar tertib; petugas menggunakan bahasa yang baik dan sopan; petugas bersikap tegas kepada penonton yang mengganggu di dalam antrian; terdapat *barricade* untuk memisahkan setiap *section* pada saat konser berlangsung; petugas menjaga artis dengan baik pada saat melakukan *fan service*.

### C. HASIL DAN ANALISIS

#### Gambaran Umum "2023 WOODZ WORLD TOUR [00-LI] IN JAKARTA"

Penyanyi solo asal Korea Selatan, Cho Seungyoun atau yang kerap disapa dengan WOODZ, mengumumkan tur dunia yang bertajuk '00-LI' di tahun 2023. Mecimapro selaku promotor WOODZ, mengumumkan WOODZ WORLD TOUR [00-LI] IN JAKARTA diselenggarakan pada tanggal 3 Juni 2023 di The Kasablanka Hall.

Strategi dan langkah yang diambil Mecimapro dalam melakukan pengendalian kerumunan penonton yaitu memperhatikan dari sisi internal penonton dan sisi eksternal penonton. Sisi internal berkaitan dengan karakteristik, usia, jenis kelamin dan faktor demografi lainnya. Sedangkan sisi eksternal berkaitan pada kondisi lingkungan dan ketersediaan sarana dan prasarana. Hal ini juga berkaitan dengan dimensi pengendalian kerumunan atau elemen yang berinteraksi dalam situasi kerumunan yang dijelaskan oleh Fruin (1984) dalam Silvers (2008).

## Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *offline* (di hari acara) dan *online* (di media sosial) kepada para penonton konser musik WOODZ. Waktu penyebaran dan pengumpulan kuesioner berlangsung selama 1 bulan 21 hari terhitung dari 3 Juni 2023 sampai dengan 23 Juli 2023, penelitian ini memperoleh responden sebanyak 340 orang yang menonton konser musik WOODZ.

Peneliti menggunakan *google form* kuesioner survei dengan skala likert 1 sampai dengan 5. Angka terendah menunjukkan sangat tidak setuju (STS), dan angka tertinggi menunjukkan sangat setuju (SS). Setelah semua data terkumpul, peneliti akan mengolah data tersebut dengan menggunakan SPSS. Responden tersebut merupakan sampel yang mewakili populasi dari penelitian ini.

Karakteristik responden digunakan untuk mengidentifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, domisili, pekerjaan, dan WOODZ WORLD TOUR [00-LI] IN JAKARTA sebagai konser K-pop pertamanya. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi responden serta hubungannya dengan masalah dan tujuan penelitian.

## Hasil

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengukur pencapaian kualitas kinerja *crowd control* yang diberikan oleh Mecimapro berdasarkan penilaian penonton. Analisis ini dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kinerja yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian pencapaian kualitas *crowd control* di konser musik WOODZ. Tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

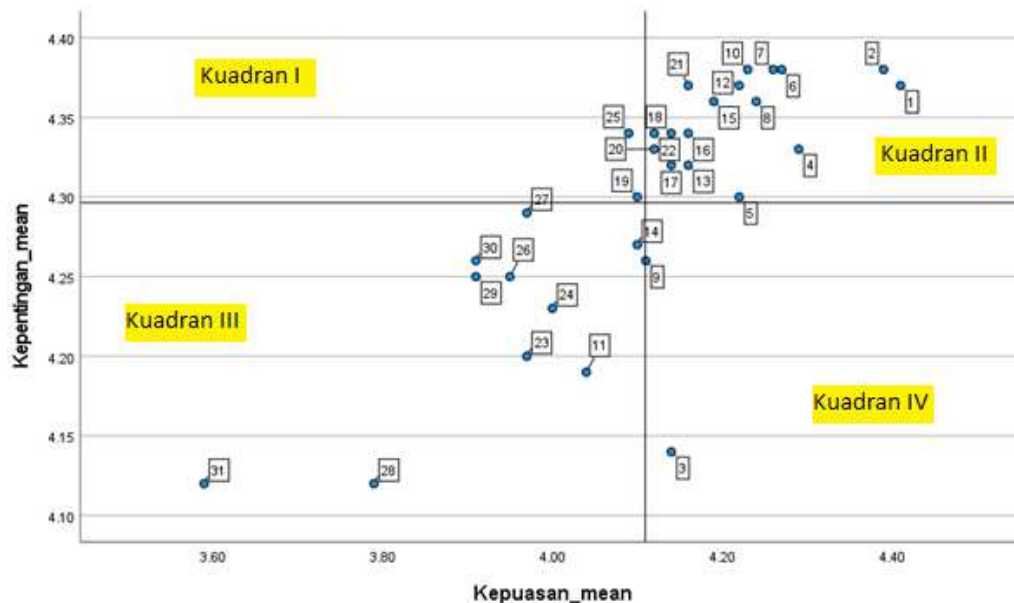
**Tabel 1**  
**Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dengan Harapan**

| No. | Indikator/Atribut                                                                                                    | Performance | Importance | Tingkat Kesesuaian |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|--------------------|
| 1.  | Periode penukaran tiket sesuai dengan informasi yang disampaikan pada media sosial.                                  | 4,41        | 4,37       | 101 %              |
| 2.  | Proses penukaran tiket berlangsung dengan cepat.                                                                     | 4,14        | 4,32       | 96%                |
| 3.  | Kemudahan dalam menghubungi petugas.                                                                                 | 3,95        | 4,25       | 93%                |
| 4.  | Penanganan keluhan penonton cepat dan tepat.                                                                         | 3,59        | 4,12       | 87 %               |
| 5.  | Petugas melakukan <i>clear area</i> sebelum konser dimulai.                                                          | 4,14        | 4,14       | 100%               |
| 6.  | Konser berlangsung sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.                                                        | 3,97        | 4,20       | 95%                |
| 7.  | Petugas melakukan <i>clear area</i> setelah konser selesai.                                                          | 4,12        | 4,33       | 95%                |
| 8.  | Loket penukaran tiket terdiri dari <i>section</i> yang terpisah (antrian tidak tercampur).                           | 4,26        | 4,38       | 97%                |
| 9.  | Ruang penunakaran tiket sesuai dengan kapasitas antrian.                                                             | 3,91        | 4,26       | 92%                |
| 10. | <i>Body checking</i> dan <i>ticket checking</i> terdiri dari <i>section</i> yang terpisah (antrian tidak tercampur). | 4,04        | 4,19       | 96%                |
| 11. | Petugas melakukan <i>body checking</i> kepada penonton.                                                              | 4,29        | 4,33       | 99%                |
| 12. | Petugas melakukan <i>ticket checking</i> kepada penonton.                                                            | 4,11        | 4,26       | 96%                |
| 13. | <i>Concert hall</i> sesuai dengan kapasitas penonton.                                                                | 4,12        | 4,34       | 95%                |
| 14. | Petugas mengarahkan penonton ke lokasi penukaran tiket.                                                              | 4,16        | 4,32       | 96%                |
| 15. | Petugas menjelaskan segala informasi yang dibutuhkan penonton dengan jelas dan rinci.                                | 3,97        | 4,29       | 93%                |
| 16. | Petugas memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan penonton dengan jelas.                                 | 3,91        | 4,25       | 92%                |

Berdasarkan data pada Tabel di atas, diperoleh nilai rata-rata kesesuaian yaitu 96%. Ditentukan berdasarkan nilai skor kepuasan atas kinerja pengendalian kerumunan (*performance*) yang dibandingkan dengan skor harapan (*importance*) dalam bentuk persentase. Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk ke dalam kategori “sangat sesuai”. Menurut Sukardi dan Cholidis (2006) dalam Anggraini (2015), jika nilai tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik.

Rata-rata tingkat kinerja setiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah tiap atribut kinerja pengendalian kerumunan oleh Mecimapro sudah baik atau tidak, yaitu dengan membandingkan terhadap nilai dari rata-rata seluruh atribut (X) dan diperoleh hasil sebesar 4,11. Rata-rata tingkat harapan setiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah atribut

tersebut penting atau tidak, yaitu dengan membandingkan terhadap nilai dari rata-rata seluruh atribut (Y) dan diperoleh hasil sebesar 4,30.



**Gambar 1**

**Diagram Kartesius Tingkat Kinerja Pengendalian Kerumunan dengan Harapan Penonton**

*Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 27*

Berdasarkan pada Gambar di atas menunjukkan bahwa terdapat dua (2) atribut di Kuadran I, tujuhbelas (17) atribut di Kuadran II, sepuluh (10) atribut di Kuadran III, dan dua (2) atribut di Kuadran IV.

*Customer Satisfaction Index* sangat penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penonton secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa, dan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh pihak Mecimapro. Perhitungan CSI menggunakan skor rata-rata tingkat perserpsi dan tingkat harapan dari masing-masing atribut, dihitung dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel*. Berikut ini adalah hasil perhitungan tingkat kepuasan penonton.

**Tabel 2**  
**Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Penonton**

| No.          | Indikator                                                                                                            | Kepuasan      | Kepentingan   | Skor          |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| 1            | Periode penukaran tiket sesuai dengan informasi yang disampaikan pada media                                          | 4.41          | 4.37          | 19.2717       |
| 2            | Proses penukaran tiket berlangsung dengan                                                                            | 4.14          | 4.32          | 17.8848       |
| 3            | Kemudahan dalam menghubungi petugas.                                                                                 | 3.95          | 4.25          | 16.7875       |
| 4            | Penanganan keluhan penonton cepat dan                                                                                | 3.59          | 4.12          | 14.7908       |
| 5            | Petugas melakukan clear area sebelum konser dimulai.                                                                 | 4.14          | 4.14          | 17.1396       |
| 6            | Konser berlangsung sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.                                                        | 3.97          | 4.20          | 16.674        |
| 7            | Petugas melakukan clear area setelah konser                                                                          | 4.12          | 4.33          | 17.8396       |
| 8            | Loket penukaran tiket terdiri dari section yang terpisah (antrian tidak tercampur).                                  | 4.26          | 4.38          | 18.6588       |
| 9            | Ruangan penukaran tiket sesuai dengan kapasitas antrian.                                                             | 3.91          | 4.26          | 16.6566       |
| 10           | Body checking dan ticket checking terdiri dari section yang terpisah (antrian tidak                                  | 4.04          | 4.19          | 16.9276       |
| 11           | Petugas melakukan body checking kepada                                                                               | 4.29          | 4.33          | 18.5757       |
| 12           | Petugas melakukan ticket checking kepada                                                                             | 4.11          | 4.26          | 17.5086       |
| 13           | Concert hall sesuai dengan kapasitas                                                                                 | 4.12          | 4.34          | 17.8808       |
| 14           | Petugas mengarahkan penonton ke lokasi penukaran tiket.                                                              | 4.16          | 4.32          | 17.9712       |
| 15           | Petugas menjelaskan segala informasi yang dibutuhkan penonton dengan jelas dan rinci.                                | 3.97          | 4.29          | 17.0313       |
| 16           | Petugas memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan penonton                                               | 3.91          | 4.25          | 16.6175       |
| 17           | Petugas mengingatkan penonton untuk tetap jaga protokol kesehatan.                                                   | 3.79          | 4.12          | 15.6148       |
| 18           | Petugas mengarahkan penonton masuk ke concert hall.                                                                  | 4.27          | 4.38          | 18.7026       |
| 18           | Petugas mengarahkan penonton masuk ke concert hall.                                                                  | 4.27          | 4.38          | 18.7026       |
| 19           | Petugas mengarahkan penonton keluar dari concert hall.                                                               | 4.00          | 4.23          | 16.92         |
| 20           | Terdapat petugas di beberapa titik lokasi untuk menjamin keselamatan penonton.                                       | 4.23          | 4.38          | 18.5274       |
| 21           | Petugas membantu penonton disabilitas memasuki area konser.                                                          | 4.14          | 4.34          | 17.9676       |
| 22           | Petugas memberikan perhatian kepada penonton tanpa membedakan satu sama                                              | 4.22          | 4.30          | 18.146        |
| 23           | Petugas mengatur antrian penonton ke lokasi penukaran tiket.                                                         | 4.16          | 4.34          | 18.0544       |
| 24           | Terdapat barricade untuk memisahkan antrian setiap section pada saat penukaran                                       | 4.10          | 4.30          | 17.63         |
| 25           | Petugas mengatur antrian penonton masuk ke concert hall.                                                             | 4.16          | 4.37          | 18.1792       |
| 26           | Terdapat barricade untuk memisahkan setiap section pada saat masuk concert hall (body checking dan ticket checking). | 4.10          | 4.27          | 17.507        |
| 27           | Petugas mengatur antrian agar tertib.                                                                                | 4.22          | 4.37          | 18.4414       |
| 28           | Petugas menggunakan bahasa yang baik dan                                                                             | 4.19          | 4.36          | 18.2684       |
| 29           | Petugas bersikap tegas kepada penonton yang mengganggu di dalam antrian.                                             | 4.09          | 4.34          | 17.7506       |
| 30           | Terdapat barricade untuk memisahkan setiap section pada saat konser berlangsung.                                     | 4.39          | 4.38          | 19.2282       |
| 31           | Petugas menjaga artis dengan baik pada saat melakukan fan service.                                                   | 4.24          | 4.36          | 18.4864       |
| <b>Total</b> |                                                                                                                      | <b>127.39</b> | <b>133.19</b> | <b>547.64</b> |

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan sebesar 85,98%. Hal tersebut menggambarkan bahwa penonton konser merasa puas atas kinerja pengendalian kerumunan yang diberikan, tetapi pelayanan yang dirasakan masih belum sepenuhnya maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih besar di masa mendatang, pihak promotor perlu memperbaiki kinerja layanannya yang belum memuaskan penonton pada kinerja atribut dari hasil tingkat kesesuaian kinerja dan harapan.

## Pembahasan

Mecimapro telah menunjukkan bahwa pihak promotor harus belajar dari kasus pada penyelenggaraan *event* musik yang terjadi sebelumnya yaitu Berdendang Bergoyang Festival 2022, dimana Mecimapro menekankan pengendalian kerumunan berawal dari penjualan tiket yang sesuai dengan kapasitas *venue*. Mecimapro menjual tiket *on the spot*, namun tiket tersebut sudah termasuk ke dalam perhitungan jumlah tiket yang disesuaikan dengan *venue* konser. Tiket *on the spot* tersebut hanya bisa dibeli oleh calon pembeli yang berlangganan *membership* Mecimapro, sehingga jumlah tiket *on the spot* tersebut sangat terbatas.

Mecimapro juga menekankan jumlah personel lapangan yang disesuaikan dengan kapasitas *venue*. Jika penyelenggaraan konser musik di outdoor dengan kapasitas penonton yang lebih banyak dari penyelenggaraan di *indoor*, maka jumlah personel lapangan akan disesuaikan. Sehingga dapat memantau dan mengendalikan kerumunan penonton tersebut dengan maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kepuasan terhadap pengendalian kerumunan di konser musik WOODZ yang dilihat dari empat dimensi pengendalian kerumunan (waktu, ruang, informasi, dan energi) sudah memiliki kinerja yang baik menurut penonton. Sehingga penonton merasa puas dengan *crowd control* yang dilakukan oleh Mecimapro. Hal ini ditunjukkan dari nilai tingkat kepuasan sebesar 85,98%, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan harus tetap diprioritaskan perbaikannya. Kepuasan penonton akan sangat berpengaruh terhadap kemajuan promotor dalam mengendalikan kerumunan penonton.

#### D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, maka dapat disampaikan kesimpulan sebagai berikut. Pengendalian kerumunan pada penonton konser musik “2023 WOODZ WORLD TOUR [00-LI] IN JAKARTA” dilakukan untuk memenuhi kebutuhan penonton, mengelola ekspektasi penonton, dan memastikan pengalaman yang diinginkan penonton tersampaikan dengan baik. Strategi pengendalian kerumunan yang dilakukan sesuai dengan dimensi pengendalian kerumunan menurut Fruin (1984) dalam Silvers (2008) yaitu pengaturan waktu antar kegiatan menggunakan interval yang cukup, pengaturan ruangan yang dipakai pada setiap kegiatan sudah sesuai dengan kapasitas orang, informasi terkait alur masuk hingga keluar dari area konser yang disampaikan oleh petugas cukup jelas dan mudah dimengerti oleh penonton, serta terdapat peralatan *crowd control* seperti barikade dan *ropes line* yang terpasang dengan baik untuk memisahkan setiap antrian penonton.

Tingkat kepuasan penonton dari kinerja pengendalian kerumunan yang dilakukan promotor menunjukkan bahwa rata-rata penonton sudah merasa puas dan aman atas kinerja pengendalian kerumunan yang dilakukan Mecimapro. Pada indikator “penanganan keluhan penonton cepat dan tepat” mendapatkan skor kepuasan terendah (*min*), indikator “concert hall sesuai dengan kapasitas penonton” mendapatkan skor kepuasan tengah-tengah (*median*), sedangkan indikator “periode penukaran tiket sesuai dengan informasi yang disampaikan pada media sosial” mendapatkan skor kepuasan tertinggi (*max*).

#### DAFTAR REFERENSI

- Anggraini et al. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri Vol 4, No 2. Diakses pada 27 Juli 2023 dari <https://industria.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/179>
- Creswell, John W. Creswell, J David. (2018). Research Design, Fifth Edition. California: SAGE Publication, Inc. Diakses dari [https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod\\_resource/content/1/creswell.pdf](https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf)
- Noor, Any. (2013). Manajemen Event. Bandung: Alfabeta.
- Silvers, Julia R. (2008). Risk Management for Meetings and Events. Oxford: Elsevier. Diakses dari British Library Cataloguing in Publication Data.
- Supriyanto, Catur. (2022). Crowd Management Strategies Employed During A Football Match: A Case Study. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya. Diakses dari <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/miki/article/view/36310/13368>
- Wardhani, Annisa. (2022). Analisis Risiko dan Implikasinya pada Penyelenggaraan Festival/Special Event Berdasarkan Perspektif Attendance Management (Studi Kasus Event Berdendang Bergoyang 2022). Jakarta: Politeknik Negeri Jakarta. Diakses dari <https://prosiding.pnj.ac.id/index.php/snrtb/article/view/192>