



**KAJIAN LITERATUR SISTEMATIS *CROWD MANAGEMENT*:
PENEKANAN PADA KEPUTUSAN MANAJEMEN OPERASI
STRATEGIS**

TESIS

BENNY ANDRIA 2110121035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**



**KAJIAN LITERATUR SISTEMATIS *CROWD MANAGEMENT*:
PENEKANAN PADA KEPUTUSAN MANAJEMEN OPERASI
STRATEGIS**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**

BENNY ANDRIA 2110121035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Benny Andria

NIM. : 2110121035

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 5 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Benny Andria)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Benny Andria
NIM. : 2110121035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul:

Kajian Literatur Sistematis *Crowd Management*: Penekanan pada Keputusan Manajemen Operasi Strategis

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 5 Januari 2024

Yang menyatakan,


5A545AJX017204510

(Benny Andria)

PENGESAHAN TESIS

KAJIAN LITERATUR SISTEMATIS *CROWD MANAGEMENT*: PENEKANAN PADA KEPUTUSAN MANAJEMEN OPERASI STRATEGIS

Disiapkan dan disusun oleh:
BENNY ANDRIA 2110121035

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 5 Januari 2024 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Zaroni, SE., Ak., M.Si., MSM., CISC.P., CFMP., CMILT
Ketua Penguji



Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, SKM.,
MARS

Penguji 1 (Pembimbing 1)



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M.,
CRA., CRP., CMA.

Penguji 2 (Pembimbing 2)



Dr. Jubaedah, SE., MM.
Dekan



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M.,
CRA., CRP., CMA.
Ketua Program Studi

Systematic Literature Review of Crowd Management: Emphasis on the Strategic Operations Management Decisions

By Benny Andria

Abstract

This thesis discusses on the topic of crowd management research in the fields of management and business, especially operations management. Preliminary research found that there were none of operations management literature that provided knowledge about crowd management. Bibliometric analysis is used in this thesis to analyst certain research profile, such as research trends, author, countries and journals that contribute significantly to crowd management research, and the co-occurrence keywords network mapping. The results of the bibliometric analysis found understanding that the trend of crowd management research continues to increase and is spread across various journals and research fields, especially in the science. This thesis uses 10 strategic operation management decisions (10SOMD) to situate the context of operations management. It was found “Scheduling” that the only element of 10SOMD was significantly used. The synthesis was performed based on previous research shows that mass operation scheduling is formed from such factors: mass flow, input-output control, queuing, waiting time and capacity which work connectedly, sequentially, and are supported by the use of the recent technology. Future research is interesting, both empirical and theoretical in Indonesia, considering the research scarcity on this topic and the real problem of crowds disaster that still occur in Indonesia.

Keywords: *Crowd Management, Operations Management, Strategic Operations Management Decisions, Bibliometric Analysis, Scheduling*

Kajian Literatur Sistematis *Crowd Management*: Penekanan pada Keputusan Manajemen Operasi Strategis

Oleh Benny Andria

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai penelitian topik manajemen kerumunan pada bidang manajemen dan bisnis, khususnya manajemen operasi. Penelitian pendahuluan menemukan bahwa tidak terdapat buku-buku literatur manajemen operasi yang menyediakan pengetahuan tentang manajemen kerumunan. Analisis bibliometrik digunakan pada tesis ini untuk menganalisis profil penelitian manajemen kerumunan, yaitu mengenai tren penelitian, pemetaan jaringan penulis, negara dan jurnal yang berkontribusi besar terhadap penelitian manajemen kerumunan, dan penggunaan kata kunci bersama. Hasil analisis bibliometrik menemukan bahwa tren penelitian manajemen kerumunan terus meningkat dan tersebar dalam berbagai jurnal dan bidang penelitian, terutama bidang sains. Tesis ini menggunakan 10 keputusan strategis manajemen operasi (10SOMD) untuk mendudukkan konteks manajemen operasi. Ditemukan hanya 1 unsur 10SOMD yang secara signifikan digunakan yaitu “Penjadwalan”. Sintesis berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan penjadwalan pengoperasian massa terbentuk dari faktor arus massa, pengendalian masukan-keluaran, antrian, waktu tunggu dan kapasitas yang bekerja secara terhubung, berurutan, dan didukung penggunaan teknologi terkini. Penelitian mendatang menarik untuk dilakukan, baik bersifat empiris maupun teoritis, mengingat kelangkaan penelitian topik ini serta permasalahan nyata tentang tragedi kerumunan masih terjadi di Indonesia.

Kata Kunci: Manajemen Kerumunan, Manajemen Operasi, Keputusan Strategis Manajemen Operasi, Analisis Bibliometrik, Penjadwalan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TESIS
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Hari ini Jumat, tanggal 05 Januari 2024, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa:

Nama : Benny Andria
NIM : 2110121035
Program Studi : Manajemen S-2

Dengan Judul Tesis sebagai berikut :

**Kajian Literatur Sistematis Crowd Management: Penekanan pada Keputusan
Manajemen Operasi Strategis**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Zaroni, CISCP, CFMP, CMILT	Ketua Penguji	1.
2	Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, SKM., MARS	Anggota I	2.
3	Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., MM	Anggota II**)	3.

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Januari 2024
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprosdi. Manajemen S.2

Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I,
M.M.

Ketua Program Studi

PRAKATA

Bersyukur kami sebagai hambaNya. Puja dan puji terus dipanjatkan Penulis kepada Alloh Azza Wa Jalla, Tuhan semesta alam atas segala rahmah dan barokahNya sehingga Tesis ini dapat dirampungkan. Penulisan Tesis ini dimulai sejak awal Oktober 2022 dan diusulkan sebagai Tesis di tanggal 22 Desember 2022. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, SKM., MARS dan Ibu Dr. Febriana Wurjaningrum, SE., MT selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat. Terima kasih juga disampaikan kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Magister Manajemen yang telah banyak memberikan inspirasi dan wawasan baru bagi Penulis selama masa perkuliahan yang lalu. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dianwicakasih, Davinnizam dan Narapati, keluarga kecil tercinta yang selalu menyemangati dan mendoakan yang terbaik, dan juga kepada Ibu Julizar yang telah meridhoi perjalanan kehidupan Penulis sejauh ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan sekantor yang sedikit banyak telah terganggu dengan kesibukan Penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian Tesis ini. Tesis ini terinspirasi banyak dari buku bunga rampai terbitan Emerald Publishing tahun 2021 berjudul “*Operations Management in the Hospitality Industry*” dengan editor utama Peter Szende. Penulis bermimpi tidak dalam waktu yang lama akan terdapat referensi lengkap tentang Manajemen Operasi pada *Crowd Industry*, mengingat sektor Ekonomi Kreatif telah memasukkan unsur *Crowd Management* dalam protokol CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*). Semoga Tesis ini akan menginspirasi, berdampak manfaat bagi para cendekiawan Manajemen Operasi dan para praktisi *Crowd Industry*.

Jakarta, 5 Januari 2023

Benny Andria

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	III
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	IV
PENGESAHAN TESIS	V
ABSTRACT.....	VI
ABSTRAK.....	VII
BERITA ACARA UJIAN TESIS	VIII
PRAKATA.....	IX
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Lingkup Penelitian.....	7
I.3 Masalah Penelitian.....	8
I.4 Tujuan Penelitian.....	8
I.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TEORI DASAR	10
II.1 Teori tentang Kerumunan.....	10
II.2 Keputusan Manajemen Operasi Strategis.....	12
II.3 Analisis Bibliometrik.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
III.1. Desain Penelitian	21
III.2. Prosedur Penelitian	22
III.3 Analisis Data	28
III.4 Sintesis Data	29
III.5 Pelaporan	30
BAB IV ANALISIS	32
IV.1 Profil dan Ekstraksi Data Penelitian.....	32
IV.2 Tren Penelitian Topik Crowd Management	32
IV.3 Analisis Peneliti Berkontribusi pada Topik <i>Crowd Management</i> ...	39
IV.4 Analisis Negara Pempublikasi Topik <i>Crowd Management</i>	42
IV.5 Analisis Kata Kunci.....	45
IV.6 Analisis Penelitian Topik <i>Crowd Management</i> di Bidang Manajemen dan Bisnis	49
IV.7 Analisis Konten	51

BAB V PEMBAHASAN.....	57
V.1 Sistematika Sintesis	57
V.2 Unsur 10SOMD dalam Penelitian Topik Crowd Management.....	57
V.3 Arah Penelitian Mendatang	68
BAB VI PENUTUP	71
VI.1 Simpulan.....	71
VI.2 Saran	72
VI.3 Keterbatasan	73
DAFTAR PUSTAKA	74
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Kata <i>Crowd</i> Pada Buku-Buku Literatur Manajemen Operasi.....	3
Tabel 2.	Jumlah Dokumen Scopus Terkait 10SOMD	6
Tabel 3.	Desain <i>Spreadsheet</i> yang digunakan Untuk Pemetaan Manual	30
Tabel 4.	<i>Top 10</i> Jurnal Berkontribusi Terbesar Pada Penelitian Topik CM...	39
Tabel 5.	<i>Top 10</i> Peneliti yang berkontribusi Terbesar Pada Penelitian Topik CM	41
Tabel 6.	Daftar Kata Kunci Pada Setiap <i>Cluster</i> Kemunculan Bersama.....	47
Tabel 7.	Analisis Konten Manual Atas 17 Artikel Topik CM Bidang Manajemen dan Bisnis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Publikasi Topik CM di Scopus sejak 1988 hingga Desember 2022	5
Gambar 2.	Tahapan-Tahapan SLR	7
Gambar 3.	Proporsi Penggunaan Sumber Daya pada CM.....	11
Gambar 4.	Analisis Konten dan Komponennya	19
Gambar 5.	Bagan Metodologi Struktur Analisis Bibliometrik dan SLR.....	21
Gambar 6.	Pengumpulan dokumen berdasarkan kata kunci dan filter	23
Gambar 7.	Daftar artikel diekspor menjadi file CSV	24
Gambar 8.	Konstruksi Pemetaan Artikel Berdasarkan Keyword dan <i>Co-Occurrence</i>	25
Gambar 9.	Contoh Kesamaan Beberapa Keyword yang Perlu Proses <i>Cleansing</i>	26
Gambar 10.	Contoh File Thesaurus Untuk Proses <i>Cleansing</i> Kesamaan Kata Kunci.....	27
Gambar 11.	Filtrasi 17 Artikel Bidang Manajemen dan Bisnis Untuk Sintesis Data dan Pelaporan SLR.....	31
Gambar 12.	Perkembangan Tahunan Publikasian Artikel Topik CM pada Scopus.....	34
Gambar 13.	<i>Cluster</i> penelitian CM tahun 2020 sampai 2022	37
Gambar 14.	<i>Cluster</i> penelitian CM sebelum tahun 2020	38
Gambar 15.	Jaringan <i>Co-Authorship</i> dan Sitasi Antar Peneliti Topik CM	42
Gambar 16.	Distribusi sebaran negara penerbitan penelitian topik CM	44
Gambar 17.	Pemetaan jaringan negara penerbitan penelitian topik CM	45
Gambar 18.	Visualisasi pemetaan Jaringan Penggunaan Kata Kunci Kemunculan Bersama	46
Gambar 19.	Keterhubungan CM dengan Kata Kunci Terbanyak pada Masing-Masing <i>Cluster</i>	48
Gambar 20.	Proporsi Subyek Penelitian Topik CM pada 313 artikel yang dianalisis	50
Gambar 21.	Keterhubungan CM dengan Kata Kunci Lain pada 17 Artikel Bidang Manajemen dan Bisnis	53
Gambar 22.	Kajian Literatur Sistematis Topik <i>Crowd Management</i> ditinjau melalui 10SOMD	55
Gambar 23.	Ilustrasi Penjadwalan Kerumunan	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Artikel Topik CM Jenis Penelitian Manajemen dan Bisnis.