

**ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DEWAN KEMAKMURAN
MASJID (DKM) DALAM PENGELOLAAN KUNJUNGAN
WISATAWAN RELIGI DAN RELASI DENGAN MASYARAKAT
SEKITAR
(Studi Kasus Masjid Al-Istiqlaliyyah Cilongok, Kabupaten Tangerang)**

Ghina Suci Nuramalia¹, Aulian Khairani², Suci Emelsi Jeffri³
ghinanuramalia27@gmail.com¹, akhairani@unis.ac.id², suci.emelsi@unis.ac.id³
Universitas Islam Syekh Yusuf

ABSTRAK

Meningkatnya kunjungan wisatawan religi di Masjid Al-Istiqlaliyyah Cilongok, Kabupaten Tangerang, menghadirkan tantangan tersendiri bagi pengelola masjid dalam menjaga ketertiban, kenyamanan, serta kesakralan tempat ibadah. Penelitian ini bertujuan menganalisis komunikasi organisasi yang dijalankan oleh Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) dalam mengelola kunjungan wisatawan religi serta perannya dalam membangun relasi dengan masyarakat sekitar. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap pengurus DKM, tokoh masyarakat, pelaku UMKM, dan wisatawan religi. Analisis data menggunakan Teori Kendali Organisasi Tompkins dan Cheney yang meliputi kendali sederhana, kendali teknis, kendali birokrasi, dan kendali konsertif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DKM mengintegrasikan keempat mekanisme kendali organisasi secara sinergis melalui arahan langsung, pemanfaatan sarana pendukung, penerapan aturan formal, serta internalisasi nilai-nilai religius yang diwariskan oleh tokoh spiritual masjid yang telah wafat. Komunikasi dengan masyarakat sekitar, termasuk tokoh masyarakat dan pelaku UMKM, berlangsung secara partisipatif, terbuka, dan berbasis musyawarah sehingga memperkuat hubungan antara pengelola masjid, masyarakat, dan pelaku ekonomi lokal. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi organisasi berperan penting dalam menciptakan pengelolaan wisata religi yang tertib, aman, dan kondusif tanpa mengabaikan fungsi utama masjid sebagai tempat ibadah, sekaligus memperluas relevansi Teori Kendali Organisasi pada konteks pengelolaan wisata religi berbasis masjid di Indonesia.

Kata Kunci: : Komunikasi Organisasi, Dewan Kemakmuran Masjid (Dkm), Wisata Religi, Pengelolaan Kunjungan, Teori Kendali Organisasi.

ABSTRACT

The rising number of religious tourists visiting Al-Istiqlaliyyah Mosque in Cilongok, Tangerang Regency, has created new challenges for mosque management in maintaining order, comfort, and the sanctity of the site as a place of worship. This study aims to analyze the organizational communication carried out by the Mosque Prosperity Council (Dewan Kemakmuran Masjid/DKM) in managing religious tourist visits and its role in building relationships with the surrounding community. The research applies a constructivist paradigm through a descriptive qualitative approach and a case study method. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation involving DKM administrators, a local community leader, an MSME trader, and religious visitors. Data were analyzed using Tompkins and Cheney's Organizational Control Theory, encompassing simple, technical, bureaucratic, and concertive control. The findings show that DKM integrates these four control mechanisms synergistically through direct guidance, supporting facilities, formal regulation, and the internalization of religious values inherited from the mosque's late spiritual figure. Communication with the surrounding community, including local leaders and MSME traders, is carried out participatively, openly, and deliberatively, strengthening the relationship between the mosque, the community, and local economic actors. These findings confirm that organizational communication plays a decisive role in producing orderly, safe, and conducive religious tourism management while preserving the mosque's primary function as a place of worship, and they extend the applicability of Organizational

PENDAHULUAN

Masjid Al-Istiqlaliyyah Cilongok yang berada di Kabupaten Tangerang merupakan salah satu masjid yang dalam beberapa tahun terakhir mengalami perubahan fungsi cukup signifikan. Selain menjalankan fungsi utamanya sebagai tempat ibadah bagi masyarakat sekitar, masjid ini juga menjadi lokasi yang rutin dikunjungi oleh peziarah dari berbagai daerah, bahkan dari luar negeri. Kunjungan berlangsung hampir setiap hari, dengan intensitas yang meningkat tajam pada akhir pekan, yaitu Jumat, Sabtu, dan Minggu. Berdasarkan data rekapitulasi buku tamu DKM, jumlah kunjungan menunjukkan peningkatan yang signifikan sejak tahun 2022 hingga saat ini, ditandai dengan bertambahnya rombongan bus ziarah yang datang setiap hari, bahkan beberapa rombongan dapat hadir secara bersamaan dalam satu waktu.

Lonjakan keramaian tersebut mulai tampak secara signifikan sejak wafatnya Abuya Uci Turtusi, tokoh spiritual sentral masjid, pada tahun 2021. Peristiwa tersebut mendorong meningkatnya arus peziarah yang datang untuk berdoa dan berziarah, sehingga masjid tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah rutin masyarakat sekitar, tetapi juga menjadi tujuan kunjungan religi dari berbagai daerah. Intensitas kedatangan yang tinggi menyebabkan terjadinya penumpukan pengunjung pada waktu-waktu tertentu, sehingga menuntut pengaturan arus kunjungan yang lebih tertib agar aktivitas ibadah tetap berlangsung khushuk, sekaligus menjaga kenyamanan para peziarah.

Fenomena ini menghadirkan dinamika pengelolaan yang unik karena berbeda dengan destinasi wisata religi pada umumnya, pengelolaan kunjungan di Masjid Al-Istiqlaliyyah tidak dilakukan melalui sistem tiket masuk, tidak terdapat pemandu wisata resmi, serta tidak tersedia alur kunjungan terstruktur. Pengunjung hanya melakukan pendaftaran administrasi di pintu masuk, kemudian memasuki kawasan masjid dan area makam secara mandiri. Dalam kondisi demikian, komunikasi menjadi instrumen utama Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) sebagai organisasi pengelola dalam mengatur perilaku, memberikan arahan, serta menjaga ketertiban pengunjung, mengingat kawasan masjid terdiri atas dua bangunan utama, area makam, lahan parkir, dan berbagai fasilitas pendukung yang tersebar dalam satu kawasan.

Kebutuhan komunikasi tersebut semakin kompleks seiring perubahan dan pengembangan fisik kawasan masjid, seperti renovasi besar pada tahun 2022, penambahan bangunan baru, penataan area makam, serta kerja sama pengelolaan lahan parkir dengan pihak luar. Di sisi lain, meningkatnya kunjungan wisatawan religi turut memengaruhi dinamika ekonomi dan sosial di sekitar masjid, terutama melalui kehadiran pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berjualan di sekitar kawasan. Interaksi antara pengunjung, pedagang, dan pengelola masjid menuntut koordinasi berkelanjutan agar aktivitas ekonomi tetap berjalan tanpa mengganggu ketertiban kawasan ibadah. Dengan demikian, pengelolaan kunjungan wisatawan religi tidak dapat dipisahkan dari upaya DKM dalam membangun relasi yang harmonis dengan masyarakat sekitar.

Secara konseptual, komunikasi organisasi yang dijalankan oleh DKM dapat dipahami bukan sekadar sebagai proses penyampaian informasi, melainkan sebagai sistem koordinasi yang menghubungkan seluruh elemen organisasi dalam mewujudkan keteraturan pengelolaan aktivitas masjid. Komunikasi organisasi mencakup aliran informasi formal maupun informal, baik secara vertikal maupun horizontal, yang dimanfaatkan untuk mengatur, mengarahkan, serta mengendalikan aktivitas anggota organisasi maupun pihak

eksternal yang terlibat. Pandangan ini sejalan dengan Pratama et al. (2024) yang menegaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses penting dalam mengoordinasikan aktivitas agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Karmila & Wardah (2024) menambahkan bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi menyampaikan pesan, tetapi juga sebagai proses produksi makna yang memengaruhi perilaku individu dalam sistem sosial, sehingga dalam konteks pengelolaan masjid, komunikasi diarahkan untuk membentuk kesadaran dan kepatuhan terhadap norma yang berlaku.

Kajian mengenai komunikasi organisasi dalam pengelolaan masjid bukan hal baru dalam literatur Ilmu Komunikasi. Candra et al. (2023) menemukan bahwa komunikasi organisasi dalam pengelolaan masjid berperan menciptakan koordinasi efektif antara pengurus dan jamaah sehingga aktivitas kemasjidan berjalan tertib dan terarah. Farouq (2025) juga menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dalam lingkungan masjid bersifat dua arah dan partisipatif, di mana pengurus tidak hanya menyampaikan instruksi tetapi juga menerima umpan balik dari jamaah dan masyarakat guna meningkatkan efektivitas pengelolaan. Sementara itu, Rohaeni & Emilda (2021) menegaskan bahwa masjid yang dikelola dengan komunikasi organisasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah, tetapi juga sebagai pusat pemberdayaan ekonomi dan pengembangan wisata religi yang berdampak positif bagi komunitas sekitarnya.

Meskipun demikian, kajian mengenai komunikasi organisasi dalam konteks pengelolaan masjid yang memiliki intensitas kunjungan tinggi masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada komunikasi organisasi dalam konteks lembaga formal secara umum atau pada koordinasi internal pengelolaan masjid, sementara kajian yang secara spesifik menyoroti bagaimana komunikasi organisasi digunakan sebagai instrumen pengendalian aktivitas pengunjung dalam ruang masjid dengan intensitas kunjungan tinggi, tanpa sistem tiket dan pemandu wisata formal, belum banyak dilakukan. Kajian wisata religi yang ada juga cenderung berfokus pada pengalaman spiritual pengunjung, strategi promosi, dan pengelolaan destinasi berbasis komunitas (Lintong, 2025; Sonmez, 2024), tanpa membahas secara rinci bagaimana organisasi pengelola menyampaikan informasi, mengatur perilaku pengunjung, dan menjaga kesakralan ruang ibadah sebagai destinasi wisata religi.

Kekosongan kajian tersebut semakin terlihat ketika dihadapkan pada kondisi lapangan yang kompleks, yaitu pengaturan pengunjung tanpa sistem tiket, tanpa pemandu wisata, serta minimnya struktur alur kunjungan formal sebagaimana lazim ditemukan pada objek wisata pada umumnya. Dalam situasi tersebut, pengunjung bergerak secara mandiri di dalam kawasan masjid, sementara pengelola tetap dituntut menjaga keteraturan aktivitas agar tidak mengganggu kekhusyukan ibadah. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat koordinasi internal antaranggota DKM, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam mengarahkan perilaku pengunjung, menyampaikan aturan, serta membangun pemahaman bersama mengenai tata tertib yang berlaku di area masjid.

Penelitian ini memberikan kebaruan dengan menitikberatkan pada komunikasi yang dilakukan DKM Masjid Al-Istiqlaliyyah Cilongok sebagai elemen utama dalam pengelolaan kunjungan wisatawan, tidak hanya menganalisis pengalaman pengunjung, tetapi juga bagaimana praktik komunikasi internal dan eksternal pengelola memengaruhi ketertiban, kenyamanan, serta relasi sosial dengan masyarakat sekitar. Untuk membingkai analisis, penelitian ini menggunakan Teori Kendali Organisasi (Organizational Control Theory) yang dikemukakan oleh Tompkins dan Cheney (1987), yang memandang organisasi sebagai sistem yang menjalankan fungsi pengendalian melalui empat mekanisme komunikasi yang

saling melengkapi, yaitu kendali sederhana (simple control), kendali teknis (technical control), kendali birokrasi (bureaucratic control), dan kendali konsertif (concertive control). Kerangka ini dipilih karena mampu menjelaskan bagaimana ketertiban di ruang publik keagamaan yang padat kunjungan dapat terbentuk melalui kombinasi arahan langsung, pemanfaatan sarana teknis, aturan formal, dan kesadaran kolektif, tanpa harus bertumpu pada sistem pengelolaan wisata konvensional.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab dua pertanyaan, yaitu (1) bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh DKM dalam pengelolaan kunjungan wisatawan religi di Masjid Al-Istiqlaliyyah Cilogok, Kabupaten Tangerang, dan (2) bagaimana peran komunikasi DKM dalam membangun relasi dengan masyarakat sekitar di tengah tingginya intensitas kunjungan. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi yang dilakukan oleh DKM dalam mengelola pengunjung wisata religi, sekaligus menjelaskan peran komunikasi DKM dalam membangun relasi dengan masyarakat sekitar. Secara akademis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan kajian komunikasi organisasi keagamaan dan pengelolaan wisata religi berbasis masjid, sementara secara praktis diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi DKM dan pengelola destinasi wisata religi lain dalam menyeimbangkan fungsi ibadah dengan aktivitas kunjungan wisata.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang berangkat dari pandangan bahwa realitas sosial bukan sesuatu yang objektif dan tunggal, melainkan hasil konstruksi makna yang dibentuk melalui pengalaman dan interaksi manusia (Puspasari et al., 2024). Dalam konteks penelitian ini, paradigma konstruktivisme digunakan untuk menggali bagaimana pengurus DKM memaknai peran, tanggung jawab, serta strategi komunikasi yang mereka terapkan dalam mengelola kunjungan wisata religi. Realitas mengenai "pengelolaan kunjungan" dipahami sebagai hasil interpretasi, pengalaman organisasi, serta interaksi sosial yang terjadi di lingkungan masjid, di mana setiap kebijakan komunikasi dan pola koordinasi merupakan bentuk konstruksi sosial yang dibangun pengurus DKM berdasarkan nilai religius, norma kelembagaan, dan pengalaman kolektif (Irawati et al., 2021).

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang berfokus pada penggambaran fenomena secara sistematis, faktual, dan mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan tanpa manipulasi variabel maupun pengujian hubungan sebab-akibat antarvariabel. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah menjelaskan dan menggambarkan proses komunikasi pengurus DKM dalam pengelolaan kunjungan wisatawan religi secara detail dan kontekstual, mencakup tindakan, pola interaksi, serta konteks sosial yang menyertainya.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus (case study), Desain ini dipandang tepat karena fenomena yang diteliti bersifat kompleks dan kontekstual, di mana berbagai faktor sosial, budaya, dan kelembagaan saling memengaruhi, sehingga sulit dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif yang cenderung bersifat generalisasi. Studi kasus memungkinkan peneliti memperoleh gambaran menyeluruh tentang bagaimana komunikasi terbangun, strategi yang digunakan, serta makna yang dibentuk oleh pengurus DKM dalam situasi yang realistis dan alami.

Penelitian ini dilaksanakan di Masjid Al-Istiqlaliyyah, Kampung Cilogok, Jalan Puri Jaya, Kelurahan Sukamantri, Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten, pada periode Januari hingga Agustus 2026. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara

mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan dokumentasi masjid yang digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan kunjungan maupun relasi dengan DKM, terdiri atas dua informan utama dan delapan informan pendukung. Informan utama meliputi Sekretaris DKM yang mengelola administrasi, data kunjungan, dan koordinasi internal pengurus, serta Koordinator Penerimaan Tamu/Humas yang bertanggung jawab atas komunikasi eksternal dan penerimaan rombongan wisatawan. Informan pendukung meliputi Ketua RW setempat yang memahami dampak kunjungan wisata terhadap masyarakat sekitar, seorang pelaku UMKM yang berjualan di sekitar masjid, serta wisatawan religi yang pernah berkunjung dan berinteraksi dengan pengurus DKM. Komposisi informan tersebut memungkinkan penelitian menangkap perspektif dari sisi pengelola, masyarakat, pelaku ekonomi, sekaligus penerima layanan komunikasi DKM.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama. Pertama, observasi langsung terhadap aktivitas penyambutan rombongan, penyampaian aturan, koordinasi antarpengurus, serta interaksi DKM dengan masyarakat sekitar. Kedua, wawancara mendalam semi-terstruktur, yaitu wawancara dengan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk mengembangkan jawaban sesuai pengalaman dan perspektifnya, guna menggali persepsi dan interpretasi informan mengenai praktik komunikasi dalam pengelolaan kunjungan. Ketiga, dokumentasi berupa foto kegiatan, papan tata tertib, struktur organisasi, serta arsip terkait jumlah dan aktivitas pengunjung, yang digunakan untuk memverifikasi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi.

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai, mengikuti model analisis data Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Sugiyono, 2020). Pada tahap reduksi data, peneliti memilah informasi yang berkaitan dengan penyampaian tata tertib, pengaturan alur kunjungan, koordinasi internal pengurus, respons terhadap keluhan wisatawan, serta relasi DKM dengan masyarakat sekitar. Pada tahap ini, peneliti juga menerapkan triangulasi sumber, dengan membandingkan informasi dari pengurus DKM, tokoh masyarakat, pelaku UMKM, dan wisatawan religi, serta triangulasi teknik, dengan membandingkan hasil wawancara terhadap hasil observasi lapangan dan dokumentasi, guna menjaga kredibilitas data. Pada tahap penyajian data, temuan disusun dalam bentuk uraian naratif yang runtut dan sistematis, kemudian diinterpretasikan menggunakan kerangka Teori Kendali Organisasi Tompkins dan Cheney (1987) untuk menjawab kedua rumusan masalah penelitian, sebelum akhirnya ditarik kesimpulan mengenai pola komunikasi DKM dalam mengelola kunjungan wisatawan religi dan relasinya dengan masyarakat sekitar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi DKM dalam Pengelolaan Kunjungan Wisatawan Religi

Analisis temuan penelitian menunjukkan bahwa DKM Masjid Al-Istiqlaliyyah menjalankan komunikasi yang sistematis dan terarah dalam mengelola kunjungan wisatawan religi, baik dalam penyambutan pengunjung, penyampaian aturan, pengaturan alur kunjungan, maupun penanganan situasi ketika kunjungan sedang sangat ramai. Merujuk pada Teori Kendali Organisasi Tompkins dan Cheney (1987), praktik-praktik tersebut dapat dipetakan ke dalam empat mekanisme kendali yang saling melengkapi.

Kendali Sederhana (Simple Control). Kendali sederhana merujuk pada bentuk pengendalian langsung melalui instruksi, perintah, atau teguran yang bersumber dari otoritas

yang diakui dalam organisasi. Dalam konteks penelitian ini, kendali sederhana termanifestasi melalui interaksi langsung antara petugas DKM dan pengunjung di lapangan. Koordinator Lapangan DKM secara aktif melakukan penyambutan, pengarahan, dan pendataan setiap rombongan yang datang dengan cara memanggil ketua rombongan untuk melapor terlebih dahulu di pos penerimaan tamu, sementara anggota rombongan menunggu sebelum diizinkan masuk ke area makam. Sebagaimana disampaikan Jaya selaku Koordinator Lapangan, "Iya, pengunjung kami sambut terlebih dahulu, kemudian diarahkan untuk melakukan pendaftaran. Namun yang diwajibkan mendaftar bukan seluruh anggota rombongan, cukup ketua rombongannya saja yang saya panggil untuk mengisi daftar tamu" (Jaya, wawancara pribadi, 2026).

Arahan lisan mengenai keselamatan dan ketertiban, seperti mengingatkan pengunjung agar berhati-hati saat lantai licin di musim hujan, menjaga barang bawaan, dan membuang sampah pada tempatnya, juga disampaikan secara langsung oleh petugas kepada setiap ketua rombongan. Teguran langsung diberikan kepada pengunjung yang dinilai tidak mematuhi norma berpakaian, misalnya yang tidak mengenakan hijab atau memakai celana pendek di area masjid, namun disampaikan dengan cara yang santai dan tidak kaku. Menariknya, dari sudut pandang pengunjung, kendali sederhana ini direspons secara positif; salah seorang wisatawan yang datang bersama rombongan dari Bogor menyatakan bahwa "komunikasi petugasnya sudah sangat baik dan bagus. Para petugas di sini ramah-ramah dan sopan dalam menyambut pengunjung" (wisatawan, wawancara pribadi, 2026). Temuan ini menunjukkan bahwa kendali sederhana yang dijalankan DKM tidak bersifat represif, melainkan komunikatif dan berorientasi pada kenyamanan pengunjung, sejalan dengan pandangan bahwa kendali sederhana yang efektif tidak harus bertumpu pada paksaan, melainkan dapat dibangun melalui otoritas yang dijalankan secara persuasif dan dialogis (Tompkins & Cheney, 1987). Temuan ini juga memperkuat hasil Candra et al. (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi dalam pengelolaan masjid berperan menciptakan koordinasi efektif antara pengurus dan jamaah sehingga aktivitas kemasjidan berjalan tertib dan terarah.

Kendali Teknis (Technical Control). Kendali teknis merujuk pada penggunaan alat, teknologi, atau sistem fisik yang secara tidak langsung mengarahkan perilaku pengunjung tanpa bergantung sepenuhnya pada komunikasi tatap muka. DKM memanfaatkan sejumlah instrumen teknis, antara lain pengeras suara, akun media sosial resmi masjid, pembatas fisik di pos pendaftaran, serta sistem CCTV. Penggunaan pengeras suara merupakan bentuk kendali teknis yang paling dominan, Sekretaris DKM menjelaskan bahwa ketika kondisi sedang ramai, pihaknya secara aktif menggunakan pengeras suara untuk menyampaikan himbauan, arahan, dan peringatan, mulai dari mengingatkan pengunjung agar tetap berada di area yang telah ditentukan hingga menghimbau kewaspadaan terhadap barang berharga. Akun media sosial resmi masjid yang telah aktif sejak 2020 dengan puluhan ribu pengikut juga menjadi instrumen kendali teknis, menunjukkan bagaimana teknologi komunikasi dimanfaatkan organisasi untuk mengatur arus informasi dan membentuk pemahaman pengunjung tanpa harus dilakukan secara tatap muka.

Sarana dan prasarana fisik, seperti pos penerimaan tamu, papan petunjuk, dan sistem CCTV, juga menjadi bagian dari mekanisme kendali teknis. Pembatas fisik di pos penerimaan tamu mengarahkan alur masuk rombongan secara struktural tanpa memerlukan komunikasi verbal petugas setiap saat, sejalan dengan konsep visitor management yang menekankan pengaturan alur pergerakan pengunjung melalui fasilitas fisik. Keberadaan CCTV menjadi upaya antisipasi terhadap potensi tindak kejahatan seperti pencopetan yang sulit dideteksi karena pelakunya berpenampilan layaknya peziarah biasa, sehingga berfungsi sebagai instrumen pengawasan berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Tompkins dan Cheney bahwa alat, teknologi, dan sistem fisik dapat digunakan untuk

mengarahkan perilaku individu tanpa harus bergantung sepenuhnya pada intervensi personal pengurus secara terus-menerus.

Kendali Birokrasi (*Bureaucratic Control*). Kendali birokrasi merujuk pada pengendalian melalui aturan formal, prosedur kerja, serta dokumen organisasi yang menjadi acuan pelaksanaan aktivitas. Dalam pengelolaan kunjungan, kendali birokrasi terwujud melalui keberadaan aturan dan tata tertib tertulis, prosedur pendaftaran rombongan, serta media komunikasi tertulis berupa papan petunjuk dan spanduk yang dipasang di berbagai titik strategis. DKM telah memiliki aturan tertulis yang wajib dipatuhi seluruh pengunjung, mencakup kesopanan berpakaian dan penghormatan terhadap batas area yang telah ditentukan, sementara prosedur pendaftaran yang mengharuskan ketua rombongan mengisi daftar tamu sebelum anggotanya diizinkan masuk merupakan bentuk kendali birokrasi yang mendisiplinkan alur kunjungan secara sistematis.

Papan petunjuk dan spanduk tata tertib memainkan peran sentral dalam kendali ini. Beberapa wisatawan mengonfirmasi bahwa papan petunjuk dan informasi yang tersedia sudah membantu dan mudah dipahami, terpasang di lokasi strategis, serta memungkinkan pengunjung membaca sendiri tanpa harus ditegur petugas. Efektivitas media komunikasi tertulis ini sejalan dengan pandangan Pratama et al. (2024) bahwa komunikasi organisasi yang dijalankan melalui berbagai saluran mampu memastikan penyebaran informasi yang merata dan konsisten. Dari sisi koordinasi internal, DKM mengadakan rapat rutin sebulan sekali serta memanfaatkan grup percakapan digital khusus sebagai saluran komunikasi cepat antarpengurus. Sekretaris DKM menegaskan bahwa apabila terdapat imbauan yang perlu disampaikan, pihaknya segera menyebarkannya melalui grup tersebut agar seluruh anggota dapat langsung mengetahui dan menindaklanjutinya. Mekanisme ini memperkuat temuan Karmila dan Wardah (2024) bahwa komunikasi organisasi yang efektif mencakup fungsi regulatif dan integratif yang menjadi bagian integral dari fungsi manajerial organisasi. Sejalan dengan Tompkins dan Cheney (1987), kendali birokrasi memungkinkan organisasi menjaga konsistensi perilaku anggota dan pihak eksternal melalui internalisasi aturan, sehingga ketaatan tidak hanya bergantung pada kehadiran petugas secara fisik.

Kendali Konsertif (*Concertive Control*). Kendali konsertif tidak lagi bertumpu pada struktur formal organisasi, melainkan pada kesadaran kolektif yang berkembang di antara para pelaku yang terlibat dalam aktivitas kunjungan. Temuan menarik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung, diperkirakan mencapai sembilan dari sepuluh orang, telah memahami sendiri bagaimana seharusnya bersikap di lingkungan masjid tanpa memerlukan arahan lebih lanjut dari petugas. Kondisi ini tidak lepas dari pengaruh keteladanan Abuya Uci Turtusi yang semasa hidupnya selalu menekankan pentingnya menjaga ketenteraman dan kedisiplinan, sehingga norma perilaku tersebut terinternalisasi secara mendalam di kalangan pengunjung bahkan setelah beliau wafat. Peningkatan kunjungan sejak 2021 sendiri tidak terlepas dari keinginan masyarakat untuk mendoakan, mengenang, dan mengambil hikmah dari keteladanan tokoh tersebut.

Pengunjung juga pada umumnya telah memiliki pemahaman bahwa masjid ini bukan destinasi hiburan seperti pantai atau tempat rekreasi lainnya, melainkan tempat yang memiliki nilai sejarah dan kesakralan tinggi, sehingga sikap dan perilaku mereka secara alami menyesuaikan dengan rasa hormat dan kekhidmatan. Internalisasi nilai ini merupakan wujud kendali konsertif yang paling efektif karena tidak membutuhkan sumber daya eksternal untuk menegakkannya. Temuan ini sejalan dengan pandangan Sumandi (2024) bahwa motivasi kunjungan wisata religi tidak semata bersifat rekreatif, tetapi dipengaruhi oleh kewajiban spiritual dan keterlibatan ritual yang kuat, serta memperkuat argumentasi Karmila dan Wardah (2024) bahwa komunikasi berfungsi sebagai proses produksi makna yang memengaruhi perilaku individu dalam sistem sosial.

Secara keseluruhan, temuan pada bagian ini menunjukkan bahwa DKM Masjid Al-Istiqlaliyyah Cilongok telah berhasil mengintegrasikan keempat mekanisme kendali organisasi secara sinergis dalam pengelolaan kunjungan wisatawan religi. Integrasi keempat bentuk kendali ini sejalan dengan argumen Tompkins dan Cheney bahwa efektivitas pengendalian organisasi tidak terletak pada satu mekanisme tunggal, melainkan pada kemampuan organisasi mengelola berbagai bentuk kendali secara komplementer sesuai konteks dan kebutuhan yang dihadapi.

Peran Komunikasi DKM dalam Membangun Relasi dengan Masyarakat Sekitar

Selain mengelola kunjungan wisatawan religi, DKM Masjid Al-Istiqlaliyyah Cilongok juga menjalankan peran komunikasi aktif dalam membangun relasi dengan masyarakat sekitar, mencakup warga dan tokoh masyarakat melalui forum RT/RW, serta pelaku UMKM yang berjualan di sekitar masjid. Analisis relasi ini juga dapat dijelaskan melalui dimensi kendali organisasi yang bekerja secara simultan.

Relasi dengan Warga dan Tokoh Masyarakat. Hasil wawancara dengan Ketua RW setempat menunjukkan bahwa DKM senantiasa menjalin komunikasi aktif dan terbuka dengan pihak RT, RW, dan tokoh masyarakat setempat. Setiap kali DKM akan menyelenggarakan kegiatan besar, seperti peringatan haul atau santunan anak yatim, selalu ada koordinasi terlebih dahulu dengan pihak RT/RW, yang mencerminkan perluasan mekanisme kendali birokrasi ke luar organisasi dalam bentuk komunikasi formal yang membangun kesepahaman bersama. Lebih dari sekadar koordinasi teknis, pola komunikasi ini juga mencerminkan dimensi kendali konsertif, di mana kepatuhan dan kerja sama tumbuh dari relasi saling percaya, bukan dipaksakan melalui aturan. Hal ini tampak jelas ketika DKM menghadapi persoalan kompleks, DKM mengajak semua pihak, termasuk lurah dan tokoh masyarakat, untuk duduk bersama mencari solusi melalui musyawarah. Sebagaimana disampaikan Ketua RW, "Kalau ada masalah apapun, pihak DKM pasti mengundang kami untuk duduk bersama dan mencari solusinya secara musyawarah" (Ketua RW, wawancara pribadi, 2026).

Pendekatan komunikasi dua arah yang partisipatif ini sejalan dengan temuan Farouq (2025) bahwa komunikasi organisasi dalam lingkungan masjid bersifat dua arah dan partisipatif, di mana pengurus tidak hanya menyampaikan instruksi tetapi juga menerima umpan balik dari masyarakat. Dampak dari relasi komunikasi yang harmonis ini dirasakan secara nyata oleh warga sekitar, yang merespons positif dan mendukung penuh perkembangan masjid, bahkan merasakan dampak ekonomi yang signifikan, seperti warga yang sebelumnya tidak memiliki penghasilan tetap kini mampu membuka usaha sendiri di sekitar masjid. Temuan ini memperkuat argumen Rohaeni dan Emilda (2021) bahwa masjid yang dikelola dengan komunikasi organisasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah, tetapi juga sebagai pusat pemberdayaan ekonomi dan pengembangan wisata religi yang memberikan dampak positif bagi komunitas sekitarnya.

Relasi dengan Pedagang UMKM. Relasi antara DKM dan pedagang UMKM di sekitar masjid mencerminkan dinamika komunikasi yang unik, di mana DKM berperan sekaligus sebagai regulator dan mitra. Kendali birokrasi termanifestasi dalam aturan izin berdagang; setiap pedagang yang ingin berjualan diwajibkan meminta izin terlebih dahulu, dan DKM yang menentukan posisi lapak masing-masing agar tidak terjadi perebutan tempat atau penghalangan alur pengunjung, termasuk aturan bahwa pedagang tidak diperkenankan masuk ke dalam area masjid maupun area ziarah. Kendali sederhana diterapkan melalui pertemuan langsung antara DKM dan pedagang; DKM pernah mengumpulkan seluruh pedagang dalam rapat bersama untuk menyampaikan aturan sekaligus, sehingga seluruh pedagang mendapatkan informasi yang sama, dan akan memanggil serta mengumpulkan pedagang untuk berdialog apabila terjadi keramaian berlebihan atau permasalahan tertentu.

Dimensi kendali konsertif terlihat dari kesadaran pedagang yang telah terinternalisasi mengenai batasan-batasan yang berlaku. Meskipun awalnya sebagian pedagang belum memahami aturan, seiring waktu melalui himbauan rutin dan penanda yang dipasang DKM, para pedagang akhirnya memahami dan menghormati batasan tersebut, sebuah proses transformasi dari kendali birokrasi menuju kendali konsertif sebagaimana dijelaskan Tompkins dan Cheney (1987), di mana aturan yang awalnya bersifat eksternal secara bertahap terinternalisasi menjadi norma yang diterima dan dipatuhi secara sukarela. Dari perspektif pedagang, relasi dengan DKM dinilai positif dan saling mendukung, salah seorang pedagang oleh-oleh menyatakan bahwa "DKM di sini tidak hanya fokus ke urusan masjid semata, tapi juga cukup peduli dengan keberadaan kami para pedagang. Justru hubungan antara pedagang dan DKM di sini benar-benar terjalin dengan baik dan saling mendukung" (pedagang UMKM, wawancara pribadi, 2026), sebuah karakteristik komunikasi dua arah dan partisipatif sebagaimana dikemukakan Farouq (2025).

Secara keseluruhan, temuan pada bagian ini menunjukkan bahwa komunikasi DKM dalam membangun relasi dengan masyarakat sekitar, baik warga, tokoh masyarakat, maupun pedagang UMKM, tidak bersifat satu arah dan instruktif semata, melainkan bersifat dialogis, partisipatif, dan inklusif. DKM berhasil memainkan peran ganda sebagai pengelola yang mengatur sekaligus mitra yang mendengarkan, sehingga tercipta hubungan harmonis dan saling mendukung antara masjid sebagai institusi keagamaan dengan lingkungan sosial-ekonomi di sekitarnya. Pola ini mencerminkan penerapan Teori Kendali Organisasi yang tidak hanya berorientasi pada pengendalian perilaku, tetapi juga pada pembangunan kohesi sosial berkelanjutan antara organisasi dan komunitasnya, sejalan dengan konsep *community relations* yang menekankan bahwa hubungan organisasi dengan masyarakat sekitar dibangun melalui komunikasi, koordinasi, kerja sama, dan pelibatan masyarakat dalam berbagai aktivitas organisasi sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan (Mardhiyani et al., 2021).

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan kunjungan wisatawan religi di ruang ibadah yang tidak menerapkan sistem tiket maupun pemandu wisata formal sangat bergantung pada efektivitas komunikasi organisasi pengelolanya. Berbeda dengan destinasi wisata konvensional yang mengandalkan struktur formal ketat, DKM Masjid Al-Istiqlaliyyah menunjukkan bahwa ketertiban dapat tercipta melalui kombinasi keempat mekanisme kendali organisasi yang bekerja secara komplementer: kendali sederhana melalui arahan personal yang ramah, kendali teknis melalui pemanfaatan sarana pendukung, kendali birokrasi melalui aturan dan prosedur tertulis, serta kendali konsertif melalui internalisasi nilai religius dan keteladanan tokoh spiritual. Yang menarik, dominasi kendali konsertif dalam kasus ini di mana sekitar 90% pengunjung telah menaati aturan secara mandiri menunjukkan bahwa dalam konteks wisata religi berbasis masjid, motivasi spiritual pengunjung dapat menjadi mekanisme kendali yang jauh lebih hemat sumber daya dibandingkan pengawasan represif, sebuah temuan yang memperkaya penerapan Teori Kendali Organisasi Tompkins dan Cheney (1987) di luar konteks organisasi bisnis atau birokrasi formal tempat teori ini awalnya dikembangkan.

Pada saat yang sama, keberhasilan pengelolaan kunjungan tidak dapat dilepaskan dari kualitas relasi DKM dengan masyarakat sekitar. Komunikasi partisipatif dan berbasis musyawarah yang dijalankan DKM terhadap warga, tokoh masyarakat, dan pedagang UMKM menunjukkan bahwa organisasi keagamaan yang mengelola destinasi wisata religi perlu memandang masyarakat sekitar bukan sekadar pihak yang terdampak, melainkan mitra strategis dalam menjaga keberlanjutan pengelolaan. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat sekaligus memperluas kajian terdahulu mengenai komunikasi organisasi masjid (Candra et al., 2023; Farouq, 2025) dengan menunjukkan bagaimana keempat

dimensi kendali organisasi dan konsep community relations bekerja secara terintegrasi dalam konteks spesifik pengelolaan wisata religi tanpa struktur formal kepariwisataan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dijalankan oleh Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) Al-Istiqlaliyyah Cilongok dalam pengelolaan kunjungan wisatawan religi bersifat sistematis, adaptif, dan komprehensif. DKM menerapkan berbagai bentuk komunikasi yang komunikatif, ramah, dan tidak represif melalui arahan langsung, pemanfaatan teknologi komunikasi, penerapan aturan organisasi, serta penanaman nilai-nilai religius kepada pengunjung. Keempat mekanisme kendali organisasi menurut Tompkins dan Cheney, yakni kendali sederhana, kendali teknis, kendali birokrasi, dan kendali konsertif, bekerja secara sinergis sehingga memungkinkan terciptanya kunjungan yang tertib, aman, dan kondusif meskipun jumlah wisatawan terus meningkat, tanpa mengorbankan fungsi utama masjid sebagai tempat ibadah.

Selain itu, peran komunikasi DKM dalam membangun relasi dengan masyarakat sekitar dilakukan secara partisipatif, terbuka, dan berorientasi pada musyawarah. DKM secara aktif melibatkan warga, tokoh masyarakat, dan pelaku UMKM dalam berbagai aktivitas pengelolaan masjid, membuka ruang dialog untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul, serta membangun hubungan harmonis melalui pendekatan kekeluargaan dan kerja sama. Komunikasi tersebut berkontribusi menjaga dukungan masyarakat terhadap aktivitas wisata religi sekaligus menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara masjid dan lingkungan sekitarnya, sehingga memperkuat relevansi Teori Kendali Organisasi dan konsep community relations dalam menganalisis praktik komunikasi organisasi keagamaan yang menghadapi kompleksitas intensitas kunjungan wisata religi yang terus meningkat.

Berdasarkan simpulan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan penelitian dengan membandingkan pola komunikasi DKM pada beberapa masjid wisata religi berkarakteristik serupa agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi lebih luas, serta mengkaji aspek yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti pengaruh media digital terhadap komunikasi DKM atau efektivitas masing-masing mekanisme kendali secara lebih terukur, termasuk melalui pendekatan kuantitatif atau mixed methods. Secara praktis, pengelola masjid wisata religi yang tidak menerapkan sistem tiket dan pemandu resmi disarankan memperkuat kendali teknis melalui penambahan penanda fisik dan perluasan jangkauan pengeras suara di titik-titik rawan kepadatan, memperkuat sistem keamanan pada waktu kunjungan padat melalui koordinasi aktif dengan petugas keamanan lokal, serta terus menjaga keterbukaan komunikasi dengan masyarakat sekitar dan pelaku UMKM agar relasi yang harmonis antara masjid dan lingkungannya tetap terjaga dan memberikan manfaat bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, Rubino, & Muniru. (2023). Organizational Communication Model of the Mosque Prosperity. *Perspektif*, 12(3), 1063–1074. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i3.9874>
- Farouq, U. (2025). Peran Komunikasi Organisasi Pengurus Masjid Jami' Al-Ilham dalam Pemberdayaan Lembaga Keagamaan Binaan. *Al-I'timad: Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Masyarakat Islam*, 3(1), 63–80. <https://doi.org/10.35878/alitimad.v3i1.1631>
- Irawati, D., Natsir, N. F., & Haryanti, E. (2021). Positivisme , Pospositivisme , Teori Kritis , dan. 4, 870–880.
- Karmila, & Wardah. (2024). Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Kelara Kabupaten Jeneponto. 6.

- Lintong, E. M. S. (2025). Potensi Wisata Religi Di Indonesia Sebuah Tinjauan Literatur. Bestari: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan, 6(1), 22–37. <https://doi.org/10.46368/bjpd.v1i1.2825>
- Mardhiyani, N. L., Wulandari, A. D., & Hanifa, M. (2021). Menjaga Stabilitas Perusahaan Bandeng Juwana Elrina melalui Perencanaan Program Community Relations Petani Tambak Wonoagung. 2, 31–40.
- Pratama, A. A., Hasibuan, D. A., Sabili, K. R., Sayyaf, N., Mujahid, A., Shila, N. F., & S, Z. L. (2024). Teori Komunikasi Organisasi. 8, 3151–3158.
- Puspasari, S. A., Sary, I. U. M., & Winarno, A. (2024). Paradigm of Post Positivism, Critical Theory, and Constructivism in Social Research. East Asian Journal of Multidisciplinary Research (EAJMR), 3(12), 5503–5512. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/eajmr>
- Rohaeni, A. J., & Emilda, N. (2021). Wisata Religi Berbasis Kearifan Lokal dan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Adat Kampung Dukuh. Panggung, 31(3), 426–438. <https://doi.org/10.26742/panggung.v31i3.1716>
- Sonmez, S. (2024). Ekowisata , Wisata Religi-Spiritual : Sebagai Cara untuk Mewujudkan Pariwisata Berkelanjutan (Institut Agama Islam Tasikmalaya) Abstrak Pendahuluan Wisata religi sudah ada sejak jaman dahulu , dan istilah ini umumnya disebut sebagai wisata spiritual-iman. 4(2).
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif.pdf. (n.d.).
- Sumandi. (2024). Tourism as Devotion : Understanding Religious and Spiritual Travel Experiences in Indonesia. 02(02), 86–92.
- Tompkins Philip dan George Cheney. (2009). Teori Komunikasi (Theoris of Human Communication). Jakarta. Salemba Humanika. Pantarei, 4(3), 4.