IMPLEMENTASI BUDAYA KERAMAHTAMAHAN (*HOSPITALITY*) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN CITRA PONDOK PESANTREN (Studi Kasus di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta)

Auwik Faradyas Dadara[1], Agus Solikhin[2], Titik Akiriningsih[3]

[1,2,3]*Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta*
E-mail : diasfara477@gmail.com[1], agussolikhin81@gmail.com[2], Ai_RienNha82@yahoo.com[3]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi budaya keramahtamahan (*hospitality*) sebagai upaya meningkatkan citra Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta. Perkembangan dunia pendidikan menuntut lembaga pendidikan tidak hanya berorientasi pada peningkatan kualitas akademik, tetapi juga pada pembentukan budaya organisasi dan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan para pemangku kepentingan. Budaya *hospitality* tidak hanya diwujudkan melalui pelayanan yang ramah dan profesional, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai Islam seperti *akhlaqul karimah*, *ukhuwah Islamiyah*, *ta'awun*, dan keikhlasan dalam melayani. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap pengasuh, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, santri, serta pihak terkait di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi budaya *hospitality* yang dilakukan secara konsisten melalui pelayanan yang ramah, komunikasi yang efektif, keteladanan pimpinan, lingkungan yang nyaman, serta penyelesaian keluhan secara responsif mampu menciptakan pengalaman positif bagi santri, orang tua, tamu, dan masyarakat. Penerapan budaya tersebut memperkuat budaya organisasi, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan para pemangku kepentingan, serta membangun citra positif Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen pelayanan pada lembaga pendidikan Islam melalui penerapan budaya *hospitality* yang berkelanjutan.

Kata Kunci : *Hospitality, Budaya Organisasi, Citra Lembaga, Pondok Pesantren, Kualitas Pelayanan.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi budaya keramahtamahan (*hospitality*) sebagai upaya meningkatkan citra Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan manajemen pelayanan pada lembaga pendidikan Islam. Implementasi budaya *hospitality* dalam lingkungan pondok pesantren memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan organisasi bisnis. Nilai-nilai keramahtamahan di pesantren tidak hanya didasarkan pada prinsip pelayanan prima, tetapi juga berlandaskan ajaran Islam seperti akhlakul karimah, ukhuwah Islamiyah, ta'awun (tolong-menolong), ikhlas, serta penghormatan kepada tamu dan sesama manusia. Nilai-nilai tersebut apabila diterapkan secara konsisten akan membentuk budaya organisasi yang kuat dan menjadi identitas khas lembaga.

Meskipun konsep *hospitality* telah banyak dikaji pada sektor industri jasa seperti perhotelan, pariwisata, dan rumah sakit, penelitian mengenai implementasi budaya *hospitality* pada lembaga pendidikan berbasis pesantren masih relatif terbatas. Padahal, pendekatan *hospitality* memiliki potensi besar dalam memperkuat budaya organisasi sekaligus meningkatkan citra lembaga pendidikan Islam. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menjelaskan bagaimana implementasi budaya *hospitality* diterapkan di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta kontribusinya dalam membangun citra positif lembaga.

Namun demikian, implementasi budaya *hospitality* dalam lingkungan pesantren tidak terlepas dari berbagai tantangan. Perbedaan latar belakang sumber daya manusia, konsistensi penerapan budaya organisasi, efektivitas komunikasi, serta belum adanya standar pelayanan yang terintegrasi dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh Masyarakat (Schein & Schein, 2021). Di sisi lain, citra lembaga pendidikan saat ini tidak hanya dibentuk oleh kualitas akademik, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang diperoleh masyarakat selama berinteraksi dengan institusi tersebut (Tasci & Semrad, 2021).

Perkembangan dunia pendidikan pada era globalisasi menuntut setiap lembaga pendidikan tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter, budaya organisasi, dan kualitas pelayanan kepada seluruh pemangku kepentingan OECD (2023). Masyarakat saat ini semakin selektif dalam memilih lembaga pendidikan yang mampu memberikan pengalaman belajar yang berkualitas (Kotler et al., 2021), lingkungan yang nyaman, serta pelayanan yang humanis. Kondisi tersebut mendorong setiap institusi pendidikan untuk membangun citra positif sebagai salah satu keunggulan kompetitif yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang mengembangkan sistem pendidikan *modern* dengan tetap mempertahankan nilai-nilai keislaman (Hidayat, T., & Anwar, S., 2023). Interaksi antara pengasuh, ustaz, tenaga kependidikan, santri, orang tua, dan tamu menjadi bagian penting yang mencerminkan kualitas pelayanan lembaga. Penerapan budaya *hospitality* di lingkungan pesantren diharapkan mampu menciptakan suasana yang nyaman, meningkatkan kepuasan para pemangku kepentingan, memperkuat loyalitas masyarakat, serta membangun reputasi lembaga secara berkelanjutan (Kandampully et al., 2022).

Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam di Indonesia memiliki peran strategis dalam membentuk karakter, moral, dan spiritual peserta didik. Seiring perkembangan zaman, pondok pesantren tidak lagi hanya berfungsi sebagai pusat pendidikan agama, tetapi juga berkembang menjadi lembaga pendidikan *modern* yang mengintegrasikan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan (Kementerian Agama RI., 2022; Aziz et al., 2023). Perubahan tersebut menyebabkan pondok pesantren harus mampu beradaptasi dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Pelayanan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan tamu (Septiawati, P., Solikhin, A., & Akiriningsih, T., 2025). Dalam lingkup pendidikan, tamu yang dimaksud adalah para santri atau peserta didik dalam sebuah institusi pendidikan.

Salah satu faktor yang dapat mendukung terciptanya citra positif lembaga pendidikan adalah penerapan budaya keramahtamahan (*hospitality culture*). Dalam konteks pelayanan, *hospitality* tidak hanya dimaknai sebagai sikap ramah, sopan, dan santun, tetapi juga mencerminkan kepedulian, empati, rasa hormat, komunikasi yang baik, serta kemampuan memberikan pengalaman positif kepada setiap individu yang berinteraksi dengan organisasi. Budaya *hospitality* menjadi bagian dari budaya organisasi yang mampu menciptakan hubungan harmonis antara lembaga dengan santri, orang tua, tenaga pendidik, karyawan, alumni, maupun masyarakat luas.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi budaya keramahtamahan (*hospitality*) di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi budaya *hospitality* di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta?
3. Bagaimana implementasi budaya *hospitality* berkontribusi dalam meningkatkan citra Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan implementasi budaya keramahtamahan (*hospitality*) di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi budaya *hospitality* di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta.
3. Menganalisis kontribusi implementasi budaya *hospitality* dalam meningkatkan citra Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai implementasi budaya *hospitality* dalam konteks lembaga pendidikan Islam, khususnya pondok pesantren. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori mengenai hubungan antara budaya organisasi, kualitas pelayanan, dan citra institusi pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta

Memberikan masukan dalam penyusunan kebijakan dan strategi penguatan budaya *hospitality* guna meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pemangku kepentingan, serta memperkuat citra pondok pesantren.

b. Bagi Pengelola Lembaga Pendidikan

Menjadi referensi dalam mengembangkan budaya pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai keramahtamahan sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan pendidikan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi bahan acuan dan referensi untuk penelitian lanjutan mengenai budaya *hospitality*, budaya organisasi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga pendidikan berbasis pesantren maupun institusi pendidikan lainnya.

METODE

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif (Creswell & Poth, 2024). Menurut Sugiyono (2022), metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah *(natural setting)*, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci. Pendekatan ini dipilih karena mampu mendeskripsikan secara holistik dan mendalam mengenai dinamika interaksi serta persepsi terkait budaya *hospitality*.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta, Jawa Tengah. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan bahwa institusi ini memiliki komitmen tinggi dalam menerapkan tata kelola layanan modern berbasis nilai-nilai Islam. Penelitian berlangsung dari Januari hingga Juni 2026.

C. Informan Penelitian

Subjek penelitian ditentukan secara *purposive sampling* untuk memastikan informan memiliki pemahaman dan pengalaman mendalam terkait topik penelitian. Total informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang yang terbagi dalam lima strata pemangku kepentingan:

1. Dua Orang Pimpinan Pesantren (Direktur Pendidikan & Kepala Pengasuhan).
2. Tiga Orang Ustaz / Ustazah Pengajar.
3. Dua Orang Staf Administrasi & Humas.
4. Dua Orang Santri (Perwakilan Pengurus Organisasi Santri).
5. Dua Orang Wali Santri.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga teknik utama (Sugiyono, 2022):

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Dilakukan secara terstruktur dan mendalam kepada 12 informan menggunakan panduan wawancara.

2. Observasi Partisipatif

Pengamatan langsung terhadap proses pelayanan harian, penyambutan tamu, interaksi ustaz-santri, dan aktivitas humas.

3. Studi Dokumentasi

Pengumpulan dokumen resmi berupa SOP pelayanan, tata tertib, brosur, media sosial, dan laporan evaluasi.

E. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber (mengecek informasi dari informan pimpinan, staf, santri, dan wali) serta triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2021) yang meliputi tiga tahapan simultan: (1) Kondensasi Data (Data Condensation) berupa pemilahan dan penyederhanaan data; (2) Penyajian Data (Data Display) dalam bentuk matriks dan narasi deskriptif; serta (3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Profil Informan

Subjek penelitian ditentukan secara purposive sampling untuk memastikan informan memiliki pemahaman dan pengalaman mendalam terkait topik penelitian. Total informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang yang terbagi dalam lima strata pemangku kepentingan:

1. Dua Orang Pimpinan Pesantren (Direktur Pendidikan & Kepala Pengasuhan).
2. Tiga Orang Ustaz/Ustazah Pengajar.
3. Dua Orang Staf Administrasi & Humas.
4. Tiga Orang Santri (Perwakilan Pengurus Organisasi Santri).
5. Dua Orang Wali Santri.

Berikut adalah rincian profil 12 informan beserta intisari hasil wawancara mengenai penerapan budaya *hospitality* di Pondok Pesantren Budi Utomo Surakarta:

Tabel 2. Hasil Wawancara

Kode Informan	Jabatan Pemangku Kepentingan	Hasil Wawancara
INF-01	Pimpinan Pesantren (Direktur Pendidikan)	*"Hospitality di Ponpes Budi Utomo berakar dari nilai akhlakul karimah (memuliakan tamu). Kami membangun budaya ramah, jujur, dan terbuka untuk memperkuat kepercayaan masyarakat."*
INF-02	Pimpinan Pesantren (Kepala Pengasuhan)	*"Penerapan keramahtamahan di lingkungan asrama melatih santri untuk memiliki rasa empati, kedisiplinan, dan etika berkomunikasi yang baik dengan sesama santri maupun dengan tamu. Namun beragam latar belakang santri baru dari berbagai wilayah memerlukan waktu adaptasi cara berkomunikasi yang baik."*
INF-03	Ustaz/Ustazah Pengajar	*"Keramahtamahan kami sisipkan dalam pembelajaran harian dan keteladanan sikap. Kami mengajarkan bahwa keramahtamahan itu adab Islam bukan sekedar formalitas semata. Hal ini mendukung terbentuknya citra pesantren sebagai lembaga yang tidak kaku dan berorientasi pada pembentukan karakter."*

INF-04	Ustaz/Ustazah Pengajar	*"Hambatan yang terkadang muncul ialah konsistensi saat kegiatan pesantren atau akademik sedang dalam kepadatan tinggi contohnya masa penerimaan santri baru. Walaupun demikian pembiasaan budaya ramah tetap terjaga karena sudah menjadi kebiasaan organisasi."*
INF-05	Ustaz/Ustazah Pengajar	*"Pendidikan karakter berbasis ramah anak menbuat santri merasa tenang, aman sehingga performa akademis dan spiritual santri meningkat."*
INF-06	Staf Administrasi Pondok	*"Pelayanan administrasi dan pendaftaran santri dibuat transparan, cepat, dan responsive agar orang tua dan tamu merasa dihargai."*
INF-07	Staf Humas	*"Keterbukaan informasi dan kecepatan merespon pertanyaan via media sosial atau layanan aduan menjadi wujud hospitality digital pesantren yang langsung berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan tamu terhadap pesantren."*
INF-08	Pengurus Santri Putra	*"Disini (Ponpes Budi Utomo) kami dilatih menyambut tamu dengan ramah, sopan, dan selalu menjaga kerapian."*
INF-09	Pengurus Santri Putri	*"Kami diajarkan untuk saling menghormati, saling menyapa dengan hangat seperti keluarga sendiri supaya santri baru merasa nyaman dan mudah beradaptasi."*
INF-10	Pengurus Organisasi Santri	*"Ketika ada kegiatan kunjungan studi, kami dilatih untuk meyambut tamu. Pengalaman pelayanan ini selain membentuk mental kami juga memperlihatkan kepada tamu (masyarakat) bahwasanya santri Pondok Pesantren Budi Utomo Surakarta itu ramah dan terpelajar."*
INF-11	Wali Santri 1 (Asal Solo Raya)	*"Sikap pengurus dan staf yang ramah, komunikatif, serta transparan membuat kami merasa lebih tenang menitipkan anak kami disini."*
INF-12	Wali Santri 2 (Asal Luar Jawa)	*"Sikap santun para santri ketika kami datang pertama kali membuat kami kagum, serta adanya perubahan perilaku anak kami yang menjadi lebih baik dalam bertutur kata menjadi bukti nyata bahwa kami tidak salah menitipkan anak kami disini. Pengalaman positif ini kami sampaikan ke kerabat dan kolega di daerah kami."*

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Bentuk Implentasi Budaya *Hospitality* di Pondok Pesantren Budi Utomo Surakarta

Penerapan budaya *hospitality* (keramahtamahan) di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta tidak hanya dimaknai sebagai pelayanan fisik semata, melainkan sebagai wujud pengamalan nilai-nilai keagamaan (akhlaqul karimah). Bentuk-bentuk implementasi meliputi:

a. Keramahan *(Friendliness)*

Implementasi dimensi keramahan ditunjukkan melalui sikap ramah, hangat, dan terbuka dari seluruh elemen pesantren (pimpinan, ustaz, staf, hingga pengurus santri) saat menyambut setiap tamu, santri baru, maupun wali santri tanpa membeda-bedakan latar belakang. Pembiasaan senyum, salam, dan sapa diterapkan dalam interaksi harian maupun acara resmi kunjungan.

b. Kesopanan *(Politeness)*

Kesopanan diwujudkan melalui perilaku santun, penghormatan terhadap tata krama, serta penggunaan bahasa dan tutur kata yang santun sesuai etika komunikasi Islam. Santri dan pengurus dilatih untuk senantiasa menjaga sopan santun serta kerapian diri saat berhadapan dengan tamu maupun sesama warga pesantren.

c. Empati *(Empathy)*

Empati diimplementasikan melalui pendekatan pengasuhan berbasis ramah anak dan kepedulian emosional. Pengurus dan ustaz berupaya memahami kebutuhan, kesulitan, serta proses adaptasi santri baru yang berasal dari berbagai daerah, sehingga tercipta iklim asrama yang hangat dan berkeadilan.

d. Responsivitas *(Responsiveness)*

Dimensi responsivitas diwujudkan melalui kecepatan dan kesigapan pengurus, staf administrasi, serta tim humas dalam memberikan bantuan, menjawab pertanyaan, dan menangani keluhan. Keterbukaan layanan aduan digital dan pelayanan administrasi yang cepat menjadi bentuk nyata pelayanan yang responsif.

e. Kepedulian *(Care & Concern)*

Bentuk kepedulian ditunjukkan melalui rasa mengayomi dan perhatian mendalam terhadap kenyamanan, keamanan, serta kesejahteraan spiritual dan akademik santri. Kehangatan pengurus dalam memperlakukan santri seperti keluarga sendiri membantu mempercepat proses adaptasi santri di lingkungan pesantren.

f. Komunikasi Efektif *(Effective Communication)*

Komunikasi efektif diimplementasikan melalui penyampaian informasi yang jelas, transparan, dan tepat waktu kepada wali santri dan masyarakat luas. Penggunaan media sosial, saluran informasi resmi, serta keterbukaan informasi publik oleh pihak humas memastikan tidak ada hambatan komunikasi antara pihak pesantren dan pemangku kepentingan.

g. Pelayanan Prima *(Excellence Service)*

Pelayanan prima diwujudkan dalam penyediaan tata kelola administrasi dan pendaftaran santri baru yang teratur, transparan, serta mengutamakan kepuasan pengguna layanan. Kualitas fasilitas dan tata kelola acara kunjungan studi yang disiapkan secara professional merupakan bukti komitmen pesantren terhadap standar pelayanan terbaik.

h. Keteladanan *(Role Modelling)*

Keteladanan diimplementasikan oleh pimpinan pesantren, ustaz/ustazah, dan pengurus melalui pemberian contoh konkret dalam bersikap ramah, jujur, disiplin, dan profesional. Keteladanan dari jajaran pimpinan dan tenaga pendidik ini menjadi acuan utama bagi para santri dalam menyerap dan mempraktikkan budaya *hospitality* secara konsisten.

2. Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Implementasi Budaya *Hospitality*

1) Faktor Pendukung

a. Landasan Nilai Agama dan Keteladanan Pengajar

Komitmen pimpinan dan pengajar dalam menjadikan *aklaqul karimah* (memuliakan tamu) serta pembiasaan harian sebagai teladan utama.

b. Keterlibatan Aktif Pengurus Santri

Adanya pelatihan dan pembiasaan langsung bagi pengurus santri putra putrid an organisasi dalam menyambut tamu serta membimbing santri baru.

c. Pemanfaatan Teknologi Digital

Respon cepat dan transparansi informasi via media sosial dan saluran aduan digital oleh humas memudahkan komunikasi dengan publik.

d. Dukungan Lingkungan Asrama yang Kondusif

Suasana asrama yang hangat dan kekeluargaan menciptakan kenyamanan bagi seluruh warga pesantren.

2) Faktor Penghambat

a. Keberagaman Latar Belakang Santri Baru

Santri baru berasal dari berbagai wilayah dengan latar belakang budaya yang beragam, sehingga memerlukan waktu adaptasi tambahan dalam memahami etika dan cara berkomunikasi yang ramah.

b. Kepadatan Kegiatan Pesantren dan Akademik

Konsistensi penerapan budaya kerahtamahan kadang menghadapi tantangan saat rutinitas dan jadwal kegiatan akademik atau pesantren sedang dalam kepadatan yang tinggi.

3. Kontribusi Implementasi Budaya Hospitality dalam Meningkatkan Citra Pondok Pesantren Modern Budi Utomo Surakarta

1) Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat *(Publik Trust)*

Sikap terbuka, jujur, serta keramahtamahan seluruh anggota Pondok Pesantren Budi Utomo Surakarta memperkuat kepercayaan masyarakat luas terhadap keberadaan pesantren.

2) Membentuk Citra Pesantren yang Inklusif dan *Modern*

Pondok Pesantren berhasil mematahkan stigma lembaga yang kaku melalui keterbukaan informasi digital, pelayanan administrasi yang cepat, serta pembentukan karakter santri yang berorientasi pada kemajuan.

3) Membangun Reputasi Positif Melalui *Word of Mouth*

Pengalaman positif wali santri terhadap pelayanan lembaga serta perubahan karakter anak menjadi yang lebih santun mendorong wali murid untuk merekomendasikan Pondok Pesantren Budi Utomo Surakarta secara suka rela kepada kerabat dan kolega di daerah asalnya.

4) Menampilkan Karakter Santri yang Terpelajar

Kesan Positif dari para tamu yang hadir dalam kunjungan studi membuktikan bahwa Pondok Pesantren Budi Utomo Surakarta tidak hanya memiliki kedalaman spiritual, tetapi juga keterampilan sosial *(soft skills)* yang ramah dan percaya diri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik tiga kesimpulan utama yang menjawab tujuan penelitian:

1. Implementasi budaya hospitality di Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta terintegrasi secara komprehensif melalui 8 dimensi (Keramahan, Kesopanan, Empati, Responsivitas, Kepedulian, Komunikasi Efektif, Pelayanan Prima, dan Keteladanan) yang dijiwai oleh nilai-nilai keislaman.
2. Implementasi budaya hospitality berdampak positif dalam peningkatan kualitas pengalaman pemangku kepentingan, menciptakan tingkat Kepuasan, Kepercayaan, Kenyamanan, dan Loyalitas yang tinggi.
3. Budaya hospitality terbukti memperkuat citra institusi Pondok Pesantren Moderen Budi Utomo Surakarta sebagai pondok pesantren modern, profesional, dan tepercaya di mata masyarakat luas.

Saran

1. Saran Manajerial: Diperlukan pelatihan hospitality secara berkala bagi staf administrasi dan pengurus baru guna mempertahankan standarisasi layanan prima.
2. Saran Akademis: Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) dengan variabel pengukuran kuantitatif skala besar.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, M., & Abdullah, R. (2021). Strategi Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 9*(2), 145-158.

Azra, A., & Umam, K. (2022). *Reorientasi Manajemen Pesantren Modern di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Brotherton, B., & Wood, R. C. (2021). *The Sage Handbook of Hospitality Management*. London: SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.

Hidayat, N., & Anwar, S. (2023). *Tata Kelola Pesantren Modern Berbasis Service Excellence*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (16th ed.).* New Jersey: Pearson Education.

Kurniawan, A., Setiawan, B., & Rahayu, S. (2024*).* Stakeholder Experience and Customer Loyalty in Islamic Education. *Journal of Educational Administration, 12*(1), 88-102.

Lashley, C. (2022). In Search of Hospitality: *Theoretical Perspectives and Debates*. Oxford: Routledge.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2021). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.).* Thousand Oaks: SAGE Publications.

Pratama, H., & Lestari, D. (2022). Internalization of Hospitality Values in Student Character Building. *International Journal of Islamic Studies, 6*(3), 210-225.

Rahman, F., & Hidayat, A. (2022). Service Quality and Stakeholder Satisfaction in Boarding Schools. *Asian Journal of Education, 15*(2), 112-126.

Schein, E. H., & Schein, P. A. (2021). *Organizational Culture and Leadership* (6th ed.). Hoboken: John Wiley & Sons.

Septiawati, P., Solikhin, A., & Akiriningsih, T. (2025). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Front Desk Agent dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Baron Indah. *Jurnal Telpar, 3*(2), 57-67

Spencer-Oatey, H. (2021). *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*. London: Bloomsbury Publishing.

Sugiyono. (2022*). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryani, E., & Wibowo, T. (2023). *Hospitality Culture in Modern Educational Institutions*. *Journal of Service Management, 11*(1), 45-59.

Tasci, A. D., & Semrad, K. J. (2021). *Brand Image and Stakeholder Perception: Theory and Practice*. New York: Palgrave Macmillan.

Utomo, S., & Rahmawati, E. (2022). *Integrasi Nilai Islam dan Manajemen Pelayanan Publik*. Surakarta: Pustaka Akademika.

Wahid, A., & Zulkifli, M. (2023). Kepemimpinan Keteladanan dalam Pendidikan Islam Modern. *Jurnal Leadership Islam, 8*(2), 177-190.

Wibisono, C., & Santoso, H. (2021). Pengaruh Kepuasan Wali Santri terhadap Loyalitas Lembaga Pendidikan. *Jurnal Edukasi Islam, 10*(4), 301-315.

Yusuf, M., & Fauzi, A. (2022). *Komunikasi Efektif dan Empati Organisasi di Pesantren*. Malang: UIN Maliki Press.

Zahra, F., & Fitriani, N. (2024). Analisis Dimensi Hospitality Pada Organisasi Non-Profit. *Jurnal Ekonomi dan Sosial, 7*(1), 55-68.

Zainuddin, A., & Halim, R. (2023). *Responsivitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Islam*. Surabaya: Bina Ilmu.

Zakaria, H., & Munir, M. (2022). *Etika Komunikasi Islam dalam Pelayanan Masyarakat*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Zubaedi. (2023). *Pengembangan Pesantren Berbasis Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Rajawali Pers.

Zulfa, I., & Nurhayati, S. (2021). *Budaya Organisasi dan Kinerja Lembaga Pesantren*. Semarang: Diponegoro University Press.