

# Pemberdayaan Santri Melalui Pelatihan Tour Guide Pesantren Berorientasi Hospitality dan Digital Marketing

Suci Muliana<sup>1</sup>

Program Studi D3 Bahasa Inggris, Politeknik Assalaam Surakarta<sup>1</sup>

[sucimuliana2404@gmail.com](mailto:sucimuliana2404@gmail.com)

Hanan Purnomo<sup>2</sup>

[Hanaanpurnomo201@gmail.com](mailto:Hanaanpurnomo201@gmail.com)

Program Studi D3 Bahasa Inggris, Politeknik Assalaam Surakarta<sup>2</sup>

## Abstrak

Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam merupakan lembaga pendidikan unggulan yang memiliki intensitas kunjungan tamu sangat tinggi, namun keterlibatan santri dalam pelayanan tamu belum optimal. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberdayakan santri yang tergabung dalam Organisasi Pelajar Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam (OP3MIA) melalui pelatihan *tour guide* berbasis *bilingual*, *hospitality*, dan *digital marketing*. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan Asset-Based Community Development yang meliputi tahap persiapan, pelaksanaan pelatihan, praktik lapangan (*role play*), serta evaluasi melalui kuesioner *open-ended* dan *close-ended*. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada kapasitas santri dalam aspek pelayanan prima dan komunikasi publik. Berdasarkan evaluasi *close-ended*, tingkat kepuasan tertinggi dicapai pada materi *hospitality* (4.8/5.0), disusul *tour guide* (4.6/5.0), dan *digital marketing* (4.5/5.0). Secara kualitatif, santri merasakan peningkatan kesiapan mental dan profesionalisme dalam bidang *hospitality* (45%), kemampuan *story telling* dalam bidang *tour guide* (40%), serta kemahiran produksi konten dalam bidang *digital marketing* (35%). Sinergi ketiga pilar ini berhasil mentransformasi santri menjadi duta informasi pesantren yang santun, profesional, dan adaptif terhadap teknologi digital.

**Kata Kunci: Pemberdayaan Santri, Hospitality; Tour Guide; Digital Marketing**

## Abstract

Assalaam Islamic Modern Boarding School is a leading educational institution with a very high visitor volume, but student engagement in guest service is not yet optimal. This community service activity aims to empower students who are members of the Assalaam Islamic Modern Boarding School Student Organization (OP3MIA) through bilingual, hospitality, and digital marketing-based tour guide training. The implementation method uses an Asset-Based Community Development approach, which includes preparation, training implementation, field practice (*role play*), and evaluation through open-ended and closed-ended questionnaires. The results of the activity show a significant increase in student capacity in aspects of excellent service and public communication. Based on the closed-ended evaluation, the highest level of satisfaction was achieved in hospitality material (4.8/5.0), followed by tour guides (4.6/5.0) and digital marketing (4.5/5.0). Qualitatively, students felt an increase in mental readiness and professionalism in the field of hospitality (45%), storytelling skills in the field of tour

guides (40%), and content production skills in the field of digital marketing (35%). The synergy of these three pillars has successfully transformed students into Islamic boarding school information ambassadors who are polite, professional, and adaptive to digital technology.

**Keywords: Empowerment of santri, Hospitality; Tour Guide; Digital Marketing**

## 1. PENDAHULUAN

Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang tidak hanya unggul dalam aspek keagamaan, tetapi juga adaptif terhadap perkembangan zaman. Seiring dengan tuntutan globalisasi dan transformasi digital, pesantren dituntut untuk mampu mengembangkan kompetensi santri yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang pelayanan, komunikasi, dan pemanfaatan teknologi digital (Oktaria, 2022).

Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam merupakan pondok pesantren berbasis modern yang menerapkan sistem pendidikan terpadu antara pendidikan agama dan pendidikan akademik. Pesantren ini dikenal sebagai pesantren unggulan di Jawa Tengah, sehingga sering menjadi tujuan kunjungan studi banding dari berbagai lembaga pendidikan, baik dari dalam, luar daerah, bahkan kunjungan dari luar negeri. Tingginya intensitas kunjungan tersebut menunjukkan besarnya potensi pesantren sebagai pusat pembelajaran dan referensi pendidikan Islam modern.

Banyaknya kunjungan tamu ke Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam belum sepenuhnya diiringi dengan keterlibatan santri secara optimal dalam memberikan layanan penyambutan dan pendampingan tamu yang profesional. Selama ini, kegiatan penerimaan serta pendampingan tamu masih didominasi oleh tim khusus humas pesantren. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa potensi santri untuk terlibat langsung dalam kegiatan layanan kehumasan dan kepariwisataan pesantren belum dimanfaatkan secara maksimal.

Dalam rangka memperluas wawasan dan meningkatkan kompetensi santri di bidang *tour guide* dan *hospitality*, santri yang tergabung dalam kepengurusan Organisasi Pelajar Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam (OP3MIA) perlu dibekali dengan pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan. Pelatihan *tour guide* bertujuan untuk membekali santri dengan kemampuan memandu tamu secara informatif dan komunikatif saat melakukan kunjungan dan penelusuran area pesantren. Sementara itu, pelatihan *hospitality* diarahkan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan santri dalam menerapkan prinsip-prinsip

pelayanan prima (*service excellence*), khususnya dalam menyambut dan melayani tamu dengan sikap profesional, ramah, dan beretika.

Selain penguasaan keterampilan *tour guide* dan *hospitality*, penguatan kompetensi santri di bidang *digital marketing* juga menjadi kebutuhan yang tidak terpisahkan dalam konteks pengelolaan kunjungan tamu di Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam. Tidak semua pengunjung memiliki waktu yang cukup untuk mengeksplorasi seluruh area pesantren secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan media alternatif yang mampu menyajikan informasi mengenai lingkungan, fasilitas, dan aktivitas pesantren secara komprehensif, menarik, dan mudah diakses. *Digital marketing* menjadi sarana strategis untuk menjembatani keterbatasan waktu kunjungan tersebut.

Melalui pelatihan *digital marketing*, santri dibekali kemampuan dalam memproduksi dan mendistribusikan konten digital, seperti gambar, video, serta berbagai bentuk informasi visual lainnya yang merepresentasikan area dan aktivitas pesantren. Kompetensi tersebut memungkinkan santri untuk berperan aktif dalam proses dokumentasi dan promosi lingkungan pesantren secara kreatif dan informatif melalui berbagai platform digital. Dengan adanya konten digital tersebut, informasi mengenai Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam dapat diakses oleh tamu maupun masyarakat secara lebih fleksibel tanpa harus hadir secara fisik di setiap titik lokasi pesantren, sehingga memudahkan setiap pengunjung dan masyarakat luas yang ingin mengetahui informasi terkait info di Pesantren Modern Islam Assalaam.

Pemanfaatan *digital marketing* ini menjadi nilai tambah bagi Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan penyambutan tamu. Selain mendukung keterbatasan waktu kunjungan, pendekatan digital juga berkontribusi dalam membangun citra pesantren yang profesional, terbuka, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, sehingga mampu menjangkau masyarakat yang lebih luas dan meningkatkan daya tarik institusi pesantren di era digital.

Sinergi antara keterampilan layanan fisik berupa pelatihan *tour guide*, *hospitality* dan *digital marketing* diharapkan menjadi nilai tambah bagi Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam. Implementasi pelatihan ini tidak hanya bertujuan untuk mengefisienkan penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya strategis dalam membangun citra pesantren yang profesional dan adaptif dengan era modern sekarang ini. Dengan demikian, pesantren tidak hanya menjadi pusat ilmu agama, tetapi juga laboratorium hidup bagi santri untuk mengasah keterampilan praktis yang dibutuhkan di era transformasi digital.

## 2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang menggunakan pendekatan *Asset-Based Community Development* yaitu sebuah pengembangan asset untuk memetakan kapasitas keterampilan, dan sumberdaya individu maupun institusi lokal kemudian dihubungkan untuk membangun kekuatan internal (Green & Haines, 2015). Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang secara sistematis dengan menggunakan pendekatan partisipatif yang melibatkan langsung pada pemberdayaan Organisasi Pelajar Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam (OP3MIA) khususnya yang menjabat sebagai bagian tamu, dan bagian Bahasa. Pelatihan ini meliputi beberapa tahapan meliputi persiapan, pelaksanaan pelatihan, praktik lapangan, dan tahap evaluasi pelatihan. Adapun penjelasan dari setiap tahapan tersebut sebagai berikut:

**Tahap persiapan**, diawali dengan observasi lapangan dan analisis kebutuhan. Pada tahap ini tim pengabdian melakukan pemetaan terhadap titik-titik penting di lingkungan Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam yang menjadi objek utama kunjungan tamu. Selain itu, dilakukan diskusi terfokus dengan unit Humas pesantren untuk menyelaraskan materi pelatihan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) penyambutan tamu yang telah ada, sehingga program yang dijalankan dapat terintegrasi dengan kebijakan internal lembaga.

**Tahap pelaksanaan**, tahap ini merupakan implementasi pelaksanaan pelatihan berupa pelatihan *tour guide*, *hospitality* dan *digital marketing* untuk santri yang menjabat sebagai Organisasi Pelajar Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam (OP3MIA) khususnya bagian tamu dan bagian Bahasa angkatan 2025. Materi pelatihan disusun secara komprehensif menggunakan bilingual yaitu bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Adapun susunan pelatihan yang diberikan meliputi: 1) Pelatihan *tour guide* yang berfokus pada teknik komunikasi publik dan penguasaan alur informasi objek pesantren, 2) Pelatihan *hospitality* yang berfokus pada cara memberikan pelayanan prima kepada tamu, etika penyambutan, serta tata cara profesional dalam melayani tamu. 3) Pelatihan *digital marketing* berfokus untuk memberikan pelatihan kepada OP3MIA tentang peningkatan keterampilan teknis santri dalam memproduksi konten kreatif berupa video dan foto sebagai media informasi digital pesantren.

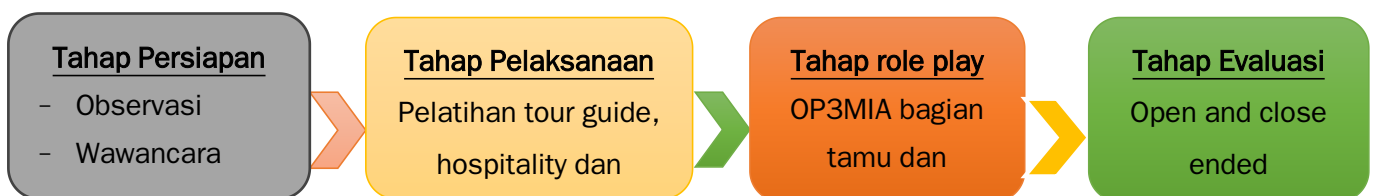
**Tahap praktik lapangan (*Role play*)**, tahap ini merupakan praktik langsung yang dilakukan oleh pengurus OP3MIA dalam mensimulasikan peran sebagai *tour guide* dan *hospitality* dengan menerapkan standar pelayanan yang telah diberikan pada saat pelatihan.

Bersamaan dengan itu, dilakukan juga proses produksi konten digital yang merepresentasikan fasilitas dan aktivitas pesantren sebagai *output* konkret dari pilar *digital marketing*.

**Tahap Evaluasi dan monitoring**, tahap ini merupakan tahap akhir dari kegiatan pelatihan untuk mengukur efektivitas program. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan tingkat pemahaman santri sebelum dan sesudah pelatihan dengan memberikan kuisisioner peserta berupa *open ended* dan *close ended* kuisisioner. *Open ended* kuisisioner merupakan instrumen terbuka yang digunakan untuk mengeksplorasi pandangan partisipan secara mendalam (Creswell, 2018), sedangkan *close ended* kuisisioner merupakan instrumen pengumpulan data di mana responden diminta untuk memilih jawaban dari serangkaian opsi yang telah ditentukan menggunakan *scale likert*. Penggunaan kuisisioner *open ended* dan *close ended* bertujuan untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan peserta pelatihan, serta untuk memperoleh saran yang membangun untuk pelatihan pengabdian masyarakat selanjutnya. Seluruh rangkaian kegiatan ini dilaksanakan di lingkungan Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam dengan durasi waktu yang telah ditentukan, guna memastikan terciptanya keberlanjutan peran santri sebagai duta informasi pesantren yang profesional dan adaptif terhadap teknologi.

Gambar 2.1

Tahapan pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)



### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini telah berhasil dilaksanakan dengan melibatkan pengurus Organisasi Pelajar Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam (OP3MIA) khususnya bagian tamu dan bagian Bahasa sebagai peserta utama. Hasil kegiatan menunjukkan adanya antusiasme santri dalam mengikuti pelatihan dan antusiasme dalam mengikuti *role play* lapangan yang ditunjukkan melalui hasil pelaksanaan maupun sebaran *open ended* dan *close ended* kuisisioner. Adapun hasil dan pembahasan dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yaitu sebagai berikut:

#### a. Penguatan keterampilan *tour guide* berbasis bilingual

*Tour guide* merupakan *strategic mediator* atau pemandu yang tidak hanya memberikan informasi statis, tetapi harus mampu mengelola pengalaman wisatawan melalui mediasi fisik (keamanan), mediasi sosial (etika), dan mediasi edukasi (Weiler & Black, 2015). Pelatihan *tour guide* memberikan dampak pada kemampuan santri dalam menarasikan nilai-nilai pesantren secara sistematis. Sebelum pelatihan, santri cenderung hanya menunjukkan lokasi fisik tanpa memberikan konteks sejarah atau filosofi bangunan. Melalui pelatihan ini, santri dibekali dengan *storytelling* yang kuat menggunakan bahasa Inggris dan Indonesia untuk mempersiapkan santri menjadi *tour guide* jika ada pengunjung dari dalam maupun luar negeri. Hasil praktik lapangan menunjukkan bahwa santri mampu memandu tamu menyusuri rute strategis, mulai dari gedung utama yaitu Assalaam Center (AC), area pendidikan kelas, masjid Assalaam, resto, perpustakaan, observatorium Assalaam, bahkan Asrama santri. dengan artikulasi yang jelas dan kepercayaan diri yang meningkat. Penggunaan metode bilingual ini menjadi nilai tambah (SOP) bagi Pesantren Modern Islam Assalaam dalam menyambut tamu mancanegara secara mandiri dengan langsung memberdayakan santri yang ada di lingkungan pondok pesantren.

#### b. Implementasi *Hospitality* dan *Excellence service*

*Hospitality* merupakan tindakan memberikan kenyamanan, dan akomodasi kepada orang lain sebagai bentuk keramah tamahan dan kewajiban profesional (Lashley, 2000). Penerapan *hospitality* dalam pengabdian ini tidak hanya berhenti pada teori, melainkan diwujudkan dalam beberapa aplikasi praktis yang mengintegrasikan nilai profesionalisme dengan etiket pesantren. Adapun bentuk implementasinya akan dijabarkan berikut ini:

##### 1). Standardisasi Penyambutan (*The Arrival Experience*)

*Hospitality* dimulai sejak tamu memasuki gerbang utama. Santri dilatih untuk menerapkan teknik **three-S** (Senyum, Salam, Sapa) secara konsisten. Implementasi ini mencakup kemampuan santri dalam melakukan *greeting* yang hangat namun tetap sopan, menjaga kontak mata yang tepat, serta menunjukkan gestur tubuh yang terbuka. Hal ini bertujuan untuk menciptakan impresi pertama yang positif bahwa pesantren adalah institusi yang terbuka dan menghargai setiap pengunjung.

##### 2). Komunikasi Empatik dan Kesantunan (*Guest Relations*)

Dalam interaksi langsung, santri dibekali keterampilan komunikasi asertif namun tetap rendah hati. Implementasi ini terlihat saat santri melakukan *handling* terhadap pertanyaan atau permintaan tamu. Santri diarahkan untuk menggunakan pilihan kata yang santun mendengarkan dengan saksama (*active listening*), dan memberikan informasi secara akurat tanpa terkesan menggurui. Inilah wujud dari kemurnian

keramah-tamahan (*hospitality*) yang menggabungkan standar industri dengan nilai akhlak.

### 3). Manajemen Estetika dan Penampilan (*Grooming and Poise*)

Pada implementasi ini santri dibimbing untuk dapat terlihat pada standar penampilan. Santri diajarkan bahwa kebersihan dan kerapihan pakaian bukan sekadar aturan internal, melainkan bentuk penghormatan kepada tamu. Kedisiplinan dalam berpakaian rapi sesuai identitas santri modern Assalaam memberikan pesan visual tentang profesionalisme dan kesiapan lembaga dalam memberikan pelayanan terbaik.

### 4). Kesigapan dan Antisipasi Kebutuhan (*Anticipatory Service*)

Pelatihan ini mendorong santri untuk memiliki kepekaan terhadap kebutuhan tamu sebelum tamu memintanya. Misalnya, kesigapan menawarkan bantuan membawa barang, menunjukkan arah fasilitas umum seperti masjid, resto, dan toilet, hingga memastikan kenyamanan tamu selama berada di ruang tunggu. Tindakan-tindakan kecil ini merupakan aplikasi dari *excellence service* yang bertujuan untuk melampaui ekspektasi pengunjung.

#### c. Produksi *Digital Marketing* Melalui Informasi Konten Kreatif

Hasil dari pilar digital marketing adalah terciptanya aset digital baru yang dikelola langsung oleh santri. Santri mampu menghasilkan konten visual berupa video pendek berdurasi 60-90 detik yang mendokumentasikan fasilitas unggulan pesantren. Produk digital ini berfungsi sebagai instrumen “pemandu virtual” yang dapat diakses melalui platform media sosial pesantren. Hal ini menjadi solusi efektif bagi pengunjung yang memiliki keterbatasan waktu, karena mereka tetap dapat mengeksplorasi area pesantren secara lebih komprehensif melalui gawai pengunjung masing-masing. Keterampilan teknis dalam *editing* dan *copywriting* digital ini memberikan kemandirian bagi Organisasi Pelajar Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam (OP3MIA) bagian tamu dan bagian bahasa dalam mempromosikan kegiatan maupun fasilitas pesantren secara luas.

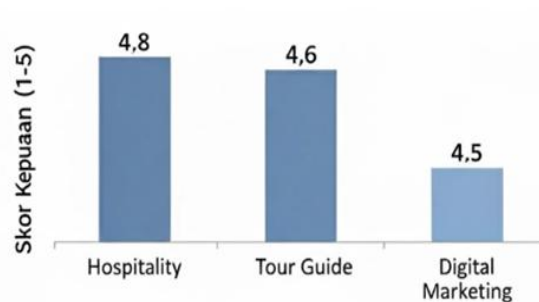
#### d. Evaluasi Efektivitas Pelatihan

Efektivitas program pengabdian ini diukur melalui instrumen evaluasi berupa kuesioner *open-ended* dan *close-ended* yang didistribusikan kepada seluruh peserta setelah rangkaian pelatihan berakhir. Hasil analisis data menunjukkan adanya korelasi positif antara materi yang diberikan dengan peningkatan kompetensi serta tingkat

kepuasan peserta. Berdasarkan data kuesioner *close-ended*, tercatat peningkatan signifikan pada pemahaman kognitif santri terhadap pilar-pilar utama pelayanan, yang dibuktikan dengan skor kepuasan yang tinggi terhadap metode penyampaian materi.

Gambar 3.1

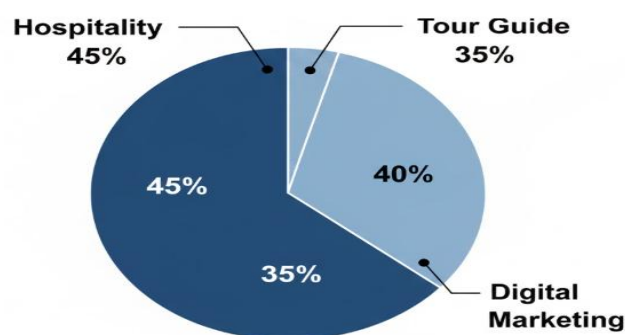
Hasil *close-ended* kuisisioner kepuasan peserta pelatihan



Berdasarkan hasil grafik diatas menunjukkan bahwa data kuantitatif yang dihimpun melalui kuesioner tertutup menggunakan skala likert. Grafik ini merepresentasikan tingkat kepuasan peserta terhadap tiga pilar utama materi pelatihan diantaranya: 1) *Hospitality* skor **4.8/5.0** menempati posisi tertinggi, menunjukkan bahwa materi mengenai pelayanan prima, etika penyambutan, dan standar *grooming* dianggap sangat memuaskan dan relevan oleh santri pengurus OP3MIA, 2). Materi tentang *tour guide* skor **4.6/5.0** menunjukkan apresiasi yang tinggi terhadap teknik komunikasi publik dan penguasaan alur informasi objek pesantren. 3) Materi tentang *digital marketing* dengan skor **4.5/5.0** meskipun memiliki skor sedikit di bawah dua materi lainnya, nilai ini tetap masuk dalam kategori "memuaskan", menandakan santri merasa mendapatkan nilai tambah yang signifikan dalam keterampilan produksi konten kreatif.

Gambar 3.2

Hasil *Open-ended* kuisisioner kepuasan peserta pelatihan



Berdasarkan diagram di atas tentang kepuasan hasil Open-ended kuisioner peserta pelatihan menunjukkan bahwa: Domain *hospitality* **45%** menunjukkan bahwa peserta merasakan peningkatan paling signifikan pada aspek kesiapan mental dan profesionalisme. Pelatihan ini berhasil menginternalisasi nilai-nilai pelayanan prima (*service excellence*) yang mengubah pola pikir santri dalam menyambut tamu lembaga secara lebih terstruktur dan sopan. Selanjutnya, pada domain *tour guide* menunjukkan tingkat kepuasan **40%** dapat diartikan bahwa manfaat utama dirasakan pada penguasaan teknik *storytelling*. Santri kini memiliki kemampuan untuk mengemas informasi sejarah dan fasilitas pesantren menjadi narasi yang menarik dan komunikatif, tidak sekadar penyampaian data faktual. Terakhir, pada domain *digital marketing* dengan jumlah presentase **35%** menunjukkan bahwa peserta pelatihan mendapatkan pengalaman baru yang krusial dalam produksi konten digital. Hal ini membekali mereka dengan keterampilan teknis pengambilan video dan foto kreatif sebagai media promosi dan informasi pesantren di platform digital.

#### 4. KESIMPULAN

Program pengabdian masyarakat ini berhasil mengintegrasikan nilai-nilai profesionalisme ke dalam lingkungan pesantren melalui pelatihan *hospitality*, *tour guide* dan *digital marketing*. Berdasarkan pelaksanaan kegiatan, dapat disimpulkan bahwa internalisasi standar pelayanan prima mampu menciptakan perubahan perilaku *behavioral change* yang signifikan pada santri. Dengan mengadopsi kerangka teori Lashley (2000), santri berhasil memadukan domain domestik keramahtamahan khas pesantren dengan domain komersial kewajiban profesional, sehingga tercipta standar penyambutan tamu yang lebih terstruktur dan santun.

Selain peningkatan etika pelayanan, pelatihan ini berhasil membekali santri dengan kemampuan komunikasi publik yang lebih naratif. Penguasaan teknik *storytelling* memungkinkan santri menyampaikan sejarah dan nilai filosofis pesantren secara lebih menarik dan berkesan bagi pengunjung. Di sisi lain, adaptasi teknologi melalui pembuatan konten digital memberikan media baru bagi santri untuk mempromosikan citra positif pesantren di ruang publik. Secara keseluruhan, sinergi antara aspek *soft skills* dan kemahiran teknis ini memperkuat posisi Pondok Pesantren Modern Islam Assalaam sebagai lembaga yang konsisten menjaga tradisi kesantunan sekaligus adaptif terhadap tuntutan zaman modern.

## 5. SARAN

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, terdapat beberapa poin saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan ke depan:

a. Penyusunan SOP pelayanan baku

Pihak Pondok Pesantren disarankan untuk menyusun Standard Operating Procedure (SOP) tertulis mengenai alur penyambutan tamu, mulai dari titik jemput hingga prosesi pelepasan, agar standar *hospitality* yang telah dipelajari dapat terjaga konsistensinya di setiap angkatan santri.

b. Pengembangan kurikulum *storytelling*

Disarankan agar materi sejarah dan filosofi pesantren diintegrasikan lebih dalam dalam kurikulum kepemimpinan santri dengan menggunakan teknik *storytelling*, guna meningkatkan kemampuan komunikasi publik santri saat bertugas sebagai tour guide.

c. Keberlanjutan produksi konten

Untuk memaksimalkan hasil dari pilar *digital marketing*, diperlukan adanya wadah atau komunitas khusus santri yang fokus pada pengembangan konten kreatif pesantren secara rutin, sehingga media sosial lembaga tetap aktif dan informatif bagi masyarakat luas

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Creswell and J. D. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 5th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2018.
- [2] G. P. Green and A. Haines, *Asset Building and Community Development*, 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2015.
- [3] C. Lashley, "In search of hospitality: Towards a theoretical framework," *International Journal of Hospitality Management*, vol. 19, no. 1, pp. 3–15, 2000, doi: 10.1016/S0278-4319(99)00035-3.
- [4] A. Oktaria, Khoirul, S. Fitriyenni, Paiman, and M. Irfan, "Peran pesantren dalam era digital," *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, vol. 4, no. 3, pp. 432–444, 2022.
- [5] B. Weiler and R. Black, *The Strategic Tour Guide: Understanding, Managing and Developing Guiding Capacity*. Bristol, UK: Channel View Publications, 2015.