

The role of human resource management on employee performance in the management of Pekalen rafting tourism in Probolinggo

Khotijah Maimunah¹, Amelia Citra Dewi², M. Ariel Ikhsan³, M. Feri Hardiyanto⁴,
Ahmad Riadus Solihin⁵, Yeni Kartikawati⁶

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong, Indonesia

Email: khodijahmaimunah@gmail.com; ameliacitrad18@gmail.com; arielikhsan553@gmail.com;
muhammadfery303@gmail.com; riyankalonk27@gmail.com; kartikawatiy@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sumber daya insani terhadap kinerja karyawan dalam pengelolaan wisata rafting di Probolinggo. Industri pariwisata petualangan, khususnya wisata rafting, memerlukan pengelolaan sumber daya insani yang optimal untuk menjamin kepuasan wisatawan, keselamatan, dan keberlanjutan usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus pada wisata Pekalen Rafting di Probolinggo. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi dengan informan yang terdiri atas manajer, pemandu rafting, staf operasional, dan karyawan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran sumber daya insani yang meliputi proses rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, serta sistem kompensasi yang adil berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dalam pengelolaan wisata Pekalen Rafting di Probolinggo. Kinerja karyawan yang baik tercermin dari tingkat keselamatan operasional, kepuasan pelanggan, dan efisiensi layanan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peran sumber daya insani terhadap kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha wisata rafting.

Kata Kunci: sumber daya insani; kinerja karyawan; wisata rafting

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of human resources on employee performance in managing rafting tourism in Probolinggo. The adventure tourism industry, especially rafting tourism, requires optimal human resource management to ensure tourist satisfaction, safety, and business sustainability. This study uses a descriptive qualitative approach with a case study method on Pekalen Rafting tourism in Probolinggo. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, direct observation, and documentation studies with informants consisting of managers, rafting guides, operational staff, and support employees. The results of the study indicate that the role of human resources, including the recruitment process, training and development, and a fair compensation system, has a positive effect on employee performance in managing Pekalen Rafting tourism in Probolinggo. Good employee performance is reflected in the level of operational safety, customer satisfaction, and service efficiency. The conclusion of this study confirms that the role of human resources on employee performance is a key factor in increasing the competitiveness and sustainability of rafting tourism businesses.

Keyword: human resources; employee performance; rafting tourism

Corresponding Author:

Khotijah Maimunah,
Universitas Islam Zainul Hasan Genggong,
Jl. Raya Panglima Sudirman No.360, Semampir, Kec. Kraksaan, Kabupaten
Probolinggo, Jawa Timur 67282, Indonesia
Email: khodijahmaimunah@gmail.com



1. INTRODUCTION

Dalam beberapa tahun terakhir, khususnya di wilayah yang memiliki kekayaan alam yang menonjol, sektor pariwisata dipandang sebagai bidang yang memiliki potensi besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu destinasi wisata yang terus

berkembang dan menjadi ikon wisata petualangan di Indonesia, khususnya di Provinsi Jawa Timur, adalah Wisata Pekalen Rafting yang berlokasi di Kabupaten Probolinggo. Sungai Pekalen terkenal dengan pesonanya yang alami, aliran air yang menantang, serta panorama hijau di sepanjang jalurnya. Kombinasi antara keindahan alam dan aktivitas olahraga ekstrem menjadikan Pekalen Rafting sebagai magnet bagi wisatawan dari berbagai daerah. Di balik kesuksesan tersebut, terdapat peran vital sumber daya insani yang berkontribusi langsung terhadap kualitas pelayanan, keamanan wisatawan, dan keberlanjutan destinasi (Setiawan, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan peran Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terhadap kinerja karyawan dalam pengelolaan Wisata Pekalen Rafting Probolinggo. Secara khusus, penelitian ini mengkaji bagaimana proses perencanaan, rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, serta pemberian kompensasi yang diterapkan dalam manajemen sumber daya manusia mampu meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kualitas pelayanan karyawan dalam mendukung keberhasilan pengelolaan wisata berbasis jasa dan keselamatan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan upaya strategis untuk merancang sistem formal dalam organisasi yang memastikan setiap talenta dan keahlian karyawan dapat diberdayakan secara optimal, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sumber daya insani merupakan salah satu fondasi utama dalam pengelolaan seluruh sumber daya yang ada. Dalam konteks pengelolaan wisata alam seperti Pekalen Rafting, keberhasilan operasional tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengunjung (Lepar & Sari, 2024).

Dalam perspektif Islam, manusia diciptakan sebagai khalifah di muka bumi yang dibekali akal dan potensi untuk berkembang. Keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada pengelolaan sumber daya insani yang efektif, karena manusia merupakan penggerak utama seluruh aktivitas operasional. Pengelolaan yang baik dengan menerapkan prinsip amanah dan keadilan akan mengoptimalkan sumber daya lain seperti modal, teknologi, dan peralatan guna mencapai tujuan perusahaan yang bernilai keberkahan. Manajemen sumber daya insani yang efektif menitikberatkan pada proses rekrutmen yang tepat, pelatihan berkelanjutan, serta pemberian motivasi dan penghargaan yang mampu meningkatkan semangat kerja karyawan. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya insani yang baik dapat menjadi fondasi utama dalam menciptakan kinerja karyawan yang unggul (Jusmaliani, 2011).

Perencanaan merupakan fondasi utama dari fungsi-fungsi manajemen lainnya sehingga menjadi penentu pencapaian tujuan organisasi (Fuad, 2021). Proses rekrutmen karyawan dalam sebuah organisasi merupakan fase penting yang dapat menentukan kualitas tenaga kerja yang akan dibangun. Seleksi bukan sekadar tahap administratif, melainkan titik krusial dalam memastikan bahwa individu yang dipilih memiliki kemampuan intelektual, kompetensi, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses ini melibatkan beberapa tahapan sistematis, mulai dari penyaringan pelamar, pelaksanaan tes kemampuan dan wawancara mendalam, hingga evaluasi latar belakang serta referensi calon karyawan. Proses seleksi yang dilakukan secara efektif akan menghasilkan tenaga kerja yang cakap, efisien, adaptif, dan mampu berkontribusi terhadap kemajuan organisasi (Hamid, 2024).

Dalam perspektif manajemen sumber daya insani, kompensasi merupakan salah satu elemen fundamental yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pengelolaan sumber daya insani yang efektif tidak hanya berfokus pada perekruit dan pengembangan kompetensi, tetapi juga pada cara organisasi menghargai kontribusi karyawan melalui sistem kompensasi yang adil dan proporsional. Pemberian kompensasi yang tepat dapat menjadi instrumen strategis dalam mengoptimalkan potensi sumber daya insani. Namun, efektivitas kompensasi sangat bergantung pada proses pendistribusianya. Dalam hal ini, penerapan prinsip syariah menjadi landasan penting untuk memastikan setiap individu memperoleh hak sesuai dengan jerih payahnya sehingga tercipta rasa keadilan di antara seluruh karyawan (Yani, 2020).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya insani berpengaruh signifikan terhadap optimalisasi produktivitas kerja. Penelitian oleh Navalle dan Rohman (2022) membuktikan bahwa penerapan manajemen sumber daya insani yang optimal efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian lain oleh Sherliva, Fuadi, dan Ermawati (2024) menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas cenderung menghasilkan tenaga kerja yang lebih profesional karena memiliki keterampilan, pemahaman etika kerja, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang menarik untuk dikaji lebih mendalam, khususnya dalam konteks pengelolaan wisata alam yang menuntut ketangguhan fisik dan profesionalisme kerja yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen sumber daya insani terhadap kinerja karyawan dalam pengelolaan Wisata Pekalen Rafting Probolinggo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan kajian MSDI di sektor pariwisata alam serta menjadi referensi praktis bagi pengelola wisata dalam mengoptimalkan potensi sumber daya manusia guna menciptakan layanan yang unggul, berkelanjutan, dan berdaya saing tinggi.

2. RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Metode ini dipilih untuk memahami secara mendalam peran manajemen sumber daya insani terhadap kinerja karyawan di Pekalen Rafting Probolinggo. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan kepada beberapa narasumber yang terdiri atas tiga pimpinan manajemen, yaitu bagian keuangan, operasional, dan sumber daya manusia, serta beberapa *guide* dan pelatih di Wisata Pekalen Rafting Probolinggo. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, di mana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Pekalen Rafting yang berlokasi di Jalan Raya Pesawahan, Desa Asinan, Kecamatan Tiris, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Waktu penelitian dilaksanakan selama bulan September 2025, yaitu mulai tanggal 10 September hingga 1 Oktober 2025.

Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri atas peran sumber daya insani sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen, dengan studi kasus pada pengelolaan wisata rafting di Probolinggo.

3. RESULTS AND DISCUSSION

A. Sejarah Wisata Pekalen Rafting Probolinggo

Sejarah wisata arung jeram Sungai Pekalen di Probolinggo bermula dari pandangan seorang petualang bernama Imam Santoso. Ia memandang bahwa aliran Sungai Pekalen dengan panjang sekitar 45,6 km bukan sekadar sungai yang dimanfaatkan masyarakat sekitar untuk mandi dan mencuci, melainkan memiliki potensi besar sebagai objek wisata arung jeram. Sejak menempuh pendidikan di IKIP Surabaya pada tahun 1989, Imam bersama teman-temannya mulai berupaya mengubah pola pikir masyarakat agar memanfaatkan sungai sebagai sumber penghasilan melalui pengembangan wisata arung jeram.

Sungai Pekalen dikenal memiliki jeram yang menantang dengan pemandangan alam yang menakjubkan, seperti air terjun alami, gua kelelawar, serta satwa liar khas hutan tropis di sekitarnya. Pada tahun 2000, Imam mendirikan sebuah lembaga yang kemudian berkembang menjadi badan usaha Perseroan Terbatas bernama Songa Alam Lestari. Lembaga ini berperan dalam memperkenalkan arung jeram Sungai Pekalen kepada masyarakat luas dan menjadikannya sebagai wisata olahraga petualangan yang populer serta aman apabila dijalankan sesuai standar operasional prosedur.

Perjuangan Imam dan timnya sempat mengalami hambatan akibat pandemi Covid-19 yang membawa dampak besar bagi sektor pariwisata. Namun demikian, bersama rekan-rekannya, Imam mendirikan operator baru bernama Pekalen Rafting di bawah naungan CV Citra Alam Mulia Probolinggo. Langkah ini dilakukan untuk menampung para pemandu wisata dan masyarakat yang bergantung pada industri arung jeram, sekaligus menjaga keberlangsungan dan harapan wisata arung jeram di wilayah tersebut.

Seiring berjalaninya waktu, Pekalen Rafting berkembang menjadi destinasi favorit bagi para pencinta adrenalin dengan berbagai rute arung jeram, mulai dari bagian atas, tengah, hingga bawah sungai, yang memiliki tingkat kesulitan jeram yang bervariasi. Aktivitas ini memadukan sensasi olahraga petualangan dengan keindahan alam khas Probolinggo.

Keberadaan wisata arung jeram Sungai Pekalen turut meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar karena mereka terlibat dalam rantai nilai pariwisata. Hal ini secara tidak langsung mendorong pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah di wilayah tersebut. Masyarakat berperan sebagai pemandu wisata (*guide*), porter, juru masak, penjual makanan dan oleh-oleh, serta penyedia jasa transportasi. Dengan demikian, wisata arung jeram Sungai Pekalen tidak hanya menjadi daya tarik olahraga petualangan, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar ("Pekalen Rafting," n.d.).

B. Peran Sumber Daya Insani terhadap Kinerja Karyawan dalam Pengelolaan Wisata Pekalen Rafting Probolinggo

Manajemen sumber daya insani memiliki peranan yang sangat strategis dalam menjaga keberlangsungan dan keberhasilan sebuah organisasi, termasuk pada sektor pariwisata berbasis petualangan seperti Pekalen Rafting Probolinggo. Dalam konteks ini, penerapan fungsi-fungsi manajemen sumber daya insani mencakup proses rekrutmen, evaluasi kinerja, kompensasi, serta pembinaan karyawan guna memastikan kualitas layanan yang profesional, aman, dan berkesan bagi wisatawan.

1) Rekrutmen sebagai Langkah Awal Pengelolaan SDI di Pekalen Rafting Probolinggo

Perekrutan karyawan di Pekalen Rafting dilakukan melalui pengumuman kepada masyarakat, promosi di media sosial, serta kerja sama dengan lembaga pelatihan rafting untuk menjaring calon tenaga kerja yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan. Dalam proses perekrutan, manajemen mengutamakan masyarakat asli di sekitar lokasi wisata. Kriteria utama yang diperhatikan meliputi kesehatan jasmani, kemampuan berenang,

kesiapan fisik, rasa tanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dalam tim, mengingat aktivitas rafting menuntut keterampilan teknis dan kerja kolektif yang baik.

Berdasarkan uraian tersebut, proses rekrutmen yang diterapkan termasuk dalam jenis rekrutmen berbasis lamaran melalui informasi orang dalam. Hal ini didasarkan pada prioritas perekrutan masyarakat lokal serta kerja sama dengan lembaga atau mitra pelatihan rafting.

2) Evaluasi Kinerja

Setelah karyawan diterima, pihak manajemen secara rutin melakukan evaluasi kinerja melalui penilaian berkala. Evaluasi ini dilakukan dengan meminta umpan balik dari wisatawan yang telah menikmati layanan rafting melalui formulir kepuasan pelanggan. Formulir tersebut memuat penilaian terkait kualitas pelayanan, tingkat keamanan, dan pengalaman wisata secara keseluruhan.

Setiap hari Senin, tim manajemen bersama seluruh karyawan melaksanakan rapat evaluasi untuk membahas hasil penilaian pelanggan, mengidentifikasi kekurangan, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Rapat ini berfungsi sebagai forum terbuka untuk meninjau kegiatan yang telah berlangsung, berbagi pengalaman, mengidentifikasi permasalahan, dan menyusun rencana perbaikan ke depan.

3) Kompensasi dan Pelatihan

Selain evaluasi kinerja, manajemen Pekalen Rafting juga melaksanakan program pelatihan dan penyegaran (*refreshment*) setiap tiga bulan sekali dengan menghadirkan pelatih profesional atau instruktur ahli, seperti *master rafter* dan *obligator*. Program pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan kualitas pelayanan karyawan.

Materi pelatihan mencakup teknik arung jeram, prosedur keselamatan dan penyelamatan, komunikasi dengan wisatawan, serta simulasi penanganan keadaan darurat. Selain keterampilan teknis, pelatihan juga mencakup pengembangan kemampuan pelayanan, pengendalian emosi, dan komunikasi interpersonal. Dengan mengintegrasikan pelatihan teknis dan nonteknis, perusahaan membina pemandu wisata yang tidak hanya kompeten dalam keselamatan dan navigasi, tetapi juga mampu menciptakan suasana yang ramah dan profesional bagi wisatawan. Upaya ini bertujuan untuk menjaga keselamatan operasional sekaligus meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung di Sungai Pekalen.

C. Dampak Penerapan Manajemen SDI terhadap Kinerja Karyawan

Secara keseluruhan, penerapan manajemen sumber daya insani di Pekalen Rafting terbukti memiliki peran yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini terlihat dari tingkat kedisiplinan, loyalitas, serta kemampuan karyawan dalam menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dengan pengelolaan SDI yang baik, karyawan dapat bekerja secara profesional, memberikan pelayanan prima, dan berkontribusi positif terhadap keberhasilan pengelolaan wisata Pekalen Rafting Probolinggo.

Peran manajemen yang aktif dalam melakukan pembinaan, pelatihan, serta evaluasi terhadap karyawan telah membentuk pola kerja yang selaras antara pimpinan dan tim operasional. Dampaknya, wisatawan dapat merasakan pengalaman berwisata yang aman, nyaman, dan memberikan kesan positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen sumber daya insani di Pekalen Rafting tidak hanya sebatas mengatur tenaga kerja, tetapi juga menjadi elemen kunci dalam mendorong terciptanya keunggulan kompetitif serta menjaga keberlanjutan pengelolaan wisata di Probolinggo.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian tentang peran Manajemen Sumber Daya Insani terhadap kinerja karyawan dalam pengelolaan Wisata Pekalen Rafting Probolinggo, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya insani berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional dan mutu pelayanan wisata arung jeram. Penerapan fungsi-fungsi manajemen, seperti rekrutmen, evaluasi, pelatihan, dan kompensasi, dilakukan secara terintegrasi untuk menciptakan karyawan yang profesional, disiplin, serta berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pengunjung. Keterlibatan masyarakat lokal dalam proses rekrutmen menunjukkan adanya pemberdayaan komunitas yang tidak hanya memberikan dampak ekonomi, tetapi juga menumbuhkan rasa memiliki terhadap destinasi wisata. Evaluasi rutin dan pelatihan berkala dengan instruktur ahli turut memperkuat kualitas pelayanan serta menciptakan kerja sama yang solid antara pimpinan dan tim operasional, sehingga wisatawan memperoleh pengalaman yang aman dan berkesan.

Secara keseluruhan, keberhasilan Pekalen Rafting membuktikan bahwa manajemen sumber daya insani tidak hanya berfungsi sebagai pengatur tenaga kerja, tetapi juga sebagai pendorong utama terciptanya keunggulan kompetitif dan keberlanjutan usaha wisata berbasis masyarakat. Ke depan, pengelola wisata sejenis disarankan untuk terus memperkuat aspek pembinaan, pelatihan berkelanjutan, serta sistem evaluasi yang transparan guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai peran sumber daya insani terhadap kinerja karyawan pada sektor pariwisata berbasis jasa dan

keselamatan, seperti wisata arung jeram. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan teori sumber daya insani pada industri pariwisata lokal serta memberikan masukan praktis bagi pengelola Wisata Pekalen Rafting Probolinggo dalam meningkatkan penerapan manajemen sumber daya insani, terutama pada aspek perencanaan, rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan kompensasi, guna meningkatkan kinerja karyawan, kualitas pelayanan, dan keselamatan wisatawan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar kajian diperluas pada aspek motivasi, kesejahteraan karyawan, serta dampak sosial ekonomi terhadap masyarakat sekitar, sehingga pemahaman mengenai manajemen sumber daya insani dalam konteks pariwisata berkelanjutan dapat menjadi lebih komprehensif.

REFERENCES

- Agustini, F. (2019). *Strategi manajemen sumber daya manusia*. UISU Press
- Fuad, D. H. (2021). Perencanaan strategis dan pengelolaan sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 102–113.
- Hamid, N. (2024). *Manajemen sumber daya manusia dalam perspektif Islam*. Unhas Press.
- Hasyim, S. L. (2019). Manajemen sumber daya insani. *Jurnal Lentera: Kajian Keagamaan, Keilmuan dan Teknologi*, 18(2), 139–149.
- Jusmaliani. (2011). *Pengelolaan sumber daya insani*. Bumi Aksara.
- Lepar, B., & Sari, W. (2024). Strategi pengembangan SDM untuk keberlanjutan Desa Wisata Cikolelet di Banten. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v2i1.3314>
- Mia, E. Y. (2020). *Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga* [Skripsi Sarjana, IAIN Purwokerto].
- Navalle, S. D. E., & Rohman, A. (2022). Analisis peran Pokdarwis dalam pengelolaan wisata Kebun Belimbing ditinjau dari manajemen sumber daya insani. *Kaffa: Journal of Sharia Economic & Business Law*, 1(4), 18–36.
- Pekalen Rafting. (n.d.). *Rafting Pekalen Atas*. <https://pekalenrafting.id/rafting-pekalen-atas/>
- Setiawan, R. I. (2016). Pengembangan sumber daya manusia di bidang pariwisata: perspektif potensi wisata daerah berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 23–35.
- Sherliva, J. Z., Fuadi, F., & Ermawati, L. (2024). Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang menurut manajemen sumber daya insani. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 715–728. <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v2i3.754>