

ABSTRAK

Industri Pariwisata merupakan industri yang dituntut untuk selalu bergerak cepat dalam berinovasi dalam pengembangan produknya. PT Werkudara Nirwana Sakti, sebuah *travel & event management* yang bergerak di industri kreatif dituntut untuk dapat melakukan *handling-client* dengan lebih efisien. Mewujudkan keinginan tersebut, maka PT. Werkudara Nirwana Sakti membuat departemen baru yaitu departemen *Product Development*. Pembuatan departemen ini adalah untuk memenuhi tingginya *demand* klien dan mengefisiensikan alur kerja antar departemen. Tujuan penelitian ini adalah 1) Mengetahui alur kerja departemen *Product Development*, 2) Mengetahui apa saja SOP yang harus dilaksanakan oleh departemen *Product Development*, 3) Mengetahui peran departemen *Product Development* dalam keseluruhan kerja di Werkudara Group. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif eksploratif dengan teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara, observasi lapangan dan partisipan serta dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu 1) Alur Kerja Departemen *Product Development* telah menempati posisi yang jelas sebagai jembatan antara departemen *TEP* dan *SO*, 2) Departemen *Product Development* telah mempunyai 14 *SOP* lengkap untuk menjadi *guideline* pengerjaan *jobdesk*, 3) Peranan departemen *PD* memberikan manfaat yang cukup signifikan dalam mempermudah pekerjaan departemen yang berkaitan.

Kata Kunci: Perusahaan *Travel & Event*, Alur Kerja, Departemen *Product Development*, *Client Handling*

ABSTRACT

Tourism industry is an industry that is demanded to always move speedily in innovating in the development of its products. PT Werkudara Nirwana Sakti, a travel & event management company engaged in the creative industry is required to be able to handle clients more efficiently. Realizing this urgency, then PT. Werkudara Nirwana Sakti created a new department, the Product Development Department. The making of this department is to meet the high demand of clients and streamline workflows between departments. The purpose of this study is 1) Knowing the Product Development department workflow, 2) Knowing what SOPs must be carried out by the Product Development department, 3) Knowing the role of the Product Development department in the overall work in the Werkudara Group. This research uses descriptive qualitative exploratory methods with data collection techniques based on interviews, field observations and participants as well as documentation. The results of the research shows 1) The Workflow of the Product Development Department has a clear position as a bridge between the TEP and SO departments, 2) The Product Development Department has 14 complete SOPs to become jobdesk work guidelines, 3) The role of the PD department gives benefits which is quite significant in facilitating the work of the relevant departments.

Keywords: *Travel & Event Companies, Workflow, Product Development Departement, Client Handling*