

## INTISARI

Werkudara Grup melalui program *Werkudara Signature Service* menjadi program yang perusahaan terapkan sebagai bentuk *excellent service*. *Signature service* ini menjadi program untuk menunjukkan rasa peduli kepada klien disetiap sebuah *event / tour*. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana alur kerja program *Werkudara signature service* pada Werkudara Grup. Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis data menggunakan sumber data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi partisipatoris, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dalam memahami alur kerja program *Werkudara signature service* ditemukan bahwa pelayanan ini dilakukan oleh tim operasional untuk memenuhi segala kebutuhan klien yang terdiri dari *tour leader*, tim *advance*, *escort*, dan *guide* dilaksanakan pada *pra-event*, *running event*, dan *post event*. Tetapi beberapa evaluasi dibutuhkan berkaitan dengan peningkatan kualitas SDM pada pelaksanaan program *signature service* melalui *training induction*.

**Kata kunci:** Alur Kerja, Program, *Signature Service*, Werkudara

## ABSTRACT

*Werkudara Group through the Werkudara Signature Service become company program that implement form of excellent service. Signature service is a program to show a care handling for clients at an event or tour. The purpose of writing this final project is to find out how Werkudara Signature Service's work flow on Werkudara Group. This type of research uses descriptive qualitative methods with data types using primary data and secondary data sources obtained through semi-structured interviews and documentation. The results of Werkudara signature service work flow that this service are done by operational team to full fill all kind client needs form of tour leader, advance team, escort, and guide implementing on pra-event, running event, and post event . However, several evaluations are needed regarding signature service training for human resource in order to increase their skills and abilities to do their job desk.*

***Keywords: Work Flow, Programme, Program, Signature Service, Werkudara***