

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sebagai rangkaian akhir dari pembahasan ini, dapat diambil beberapa poin penting sebagai kesimpulan yang mencerminkan hasil analisis dan temuan terkait proses klaim garansi ban di CV. Putra Tunggal Mandiri.

Proses klaim garansi ban di CV. Putra Tunggal Mandiri menghadapi beberapa kendala utama seperti kurangnya pemahaman konsumen tentang syarat dan ketentuan garansi, prosedur klaim yang relatif rumit, keterbatasan stok ban pengganti, serta kendala logistik bagi pelanggan di daerah terpencil. Kendala-kendala tersebut berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan dan mengganggu reputasi perusahaan.

Namun, perusahaan telah mengambil langkah-langkah strategis untuk mengatasi kendala tersebut, antara lain dengan meningkatkan edukasi dan sosialisasi garansi kepada konsumen, mendigitalisasi proses klaim agar lebih mudah dan cepat, memperbaiki manajemen stok ban pengganti, serta menyediakan nota digital untuk memudahkan verifikasi bukti pembelian.

Selain itu, peningkatan kompetensi teknis dan transparansi pemeriksaan ban juga membantu mengurangi kesalahpahaman antara konsumen dan pihak perusahaan. Pengembangan layanan klaim di daerah

terpencil melalui layanan jemput ban dan kerjasama dengan bengkel lokal juga menjadi solusi untuk memperluas jangkauan layanan.

Dengan penerapan solusi-solusi tersebut, diharapkan proses klaim garansi dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisi CV. Putra Tunggal Mandiri di pasar ban.

5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas proses klaim garansi ban di CV. Putra Tunggal Mandiri.

1. Meningkatkan Program Edukasi Konsumen Secara Berkelanjutan

CV. Putra Tunggal Mandiri sebaiknya terus mengembangkan dan memperluas program edukasi kepada pelanggan mengenai syarat dan ketentuan garansi agar pemahaman konsumen lebih baik dan klaim yang diajukan sesuai dengan ketentuan.

2. Mengoptimalkan Digitalisasi Proses Klaim

Pengembangan sistem klaim online perlu dipercepat dan diintegrasikan dengan sistem manajemen internal agar proses klaim lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh konsumen.

3. Memperkuat Manajemen Stok dan Logistik

Perusahaan disarankan untuk memperbaiki manajemen stok ban pengganti dan menjalin kemitraan strategis dengan bengkel lokal guna

mempercepat penggantian ban, terutama bagi pelanggan di daerah terpencil.