

ABSTRAK

Sarah Thalia Pentaully (2019021199)

ANALISA PROSES MANAJEMEN PENGOLAHAN DATA KLAIM BAN PADA PT TRI TUNGGAL RAJASA

Layanan purna jual adalah salah satu hal penting, seringkali ditemukan pada banyak perusahaan yang dilakukan guna menjaga mutu produk dan kepuasan konsumen atas produk yang sudah dibeli. Pada kegiatan kerja profesi di PT Tri Tunggal Rajasa, praktikan melakukan banyak kegiatan salah satunya adalah mengelola klaim yang mana adalah salah satu dari beberapa kegiatan purna jual. Dengan adanya klaim produk, harapannya konsumen mendapatkan jaminan kepuasan hingga terbukanya peluang pembelian kembali produk. Dalam proses klaim ini akan ada beberapa tahapan hingga mendapat hasil akhir yang nantinya disampaikan pada konsumen. Hasil berupa kompensasi dari klaim dapat berupa penggantian produk baru, penggantian sebagian berupa uang tunai, atau bahkan tidak mendapat penggantian sama sekali. Beberapa kebijakan dan pertimbangan akan mempengaruhi hasil dari klaim tersebut.

Kata kunci: *Serial Number, Klaim Produk, Layanan Purna Jual, Kompensasi.*