

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan analisis terhadap proses jual beli serta penanganan keluhan konsumen di PT. Paten Jaya Vulkanisir, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. PT. Paten Jaya Vulkanisir berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen secara komprehensif, yang meliputi Keamanan dan Kualitas Produk, Transparansi Informasi, Tanggung Jawab atas Produk, Layanan Pengaduan Konsumen, Kepedulian terhadap Lingkungan.
2. PT. Paten Jaya Vulkanisir memiliki prosedur penanganan klaim atau keluhan konsumen yang baik, cepat, dan memuaskan. Konsumen merasa terbantu dengan tanggapan yang responsif dan solusi yang diberikan. Adanya dokumentasi garansi juga menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kualitas produk dan pelayanan purna jual.
3. PT. Paten Jaya Vulkanisir memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas dan keselamatan produk ban vulkanisir. Proses produksi dilakukan sesuai dengan regulasi nasional (SNI), dilengkapi sertifikasi resmi, serta didukung oleh sistem layanan purna jual. Dengan pendekatan yang profesional, perusahaan menunjukkan keseriusan dalam menjamin mutu produk yang legal dan layak pakai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis terhadap proses produksi dan pelayanan di PT. Paten Jaya Vulkanisir, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Meningkatkan Sosialisasi Garansi dan Prosedur Klaim**

Agar konsumen lebih memahami hak dan kewajibannya, perusahaan sebaiknya melakukan sosialisasi yang lebih intensif terkait syarat dan prosedur klaim garansi. Hal ini dapat dilakukan melalui brosur, website resmi, atau pelatihan singkat bagi mitra penjualan.

2. **Pengembangan Teknologi Produksi**

PT. Paten Jaya Vulkanisir dapat mempertimbangkan investasi pada teknologi vulkanisir terbaru yang lebih efisien dan ramah lingkungan. Hal ini akan meningkatkan kualitas produk sekaligus menekan biaya produksi dalam jangka panjang.

Saran-saran tersebut diharapkan dapat membantu PT. Paten Jaya Vulkanisir untuk terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya, sehingga mampu bersaing lebih baik di pasar serta memberikan manfaat optimal bagi konsumen.