

**ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN ASURANSI EKSPOR DI
PT. ASURANSI ASEI INDONESIA KANTOR CABANG SEMARANG
DALAM MENDUKUNG PERTUMBUHAN EKSPOR**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro



Disusun oleh:

Nama : Anggun Hayu Pawestri

NIM : 40011320650063

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2024

HALAMAN MOTO

“Keberhasilan adalah perjalanan panjang dari satu kegagalan ke kegagalan lainnya tanpa kehilangan semangat.” (Winston Churchill)

“Allah tidak membenani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Al-Baqarah 286)

“Allah menaruh di tempatmu yang sekarang bukan sebuah kebetulan. Allah telah menentukan hal terbaik, Allah sedang melatih dirimu untuk menjadi perempuan yang kuat dan tangguh. Manusia yang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan, dan kenyamanan. Mereka terbentuk dengan kesukaran, tantangan, dan air mata” (Dahlan Iskan)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu keadaan kamunya, sebelum mereka berusaha mengubah keadaan mereka sendiri.” (QS. Ar-Rad 11)

“Barang siapa yang meniatkan diri keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga dia akan kembali.” (HR. Tirmidzi)

“Kesempatan akan datang bagi mereka yang telah menyiapkan keberadaan kesempatan tersebut.” (Louis Pasteur)

“Tidak ada jalan pintas menuju kesuksesan yang sejati.” (John Wooden)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah: 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji Allah SWT dengan segala kemurahan karunia dan rahmat-Nya, tugas akhir ini dapat ditulis dengan baik dan lancar sehingga mampu terselesaikan. Dengan ini penulis akan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua yang penulis sayangi Ayahanda Teguh Sumartoyo dan Ibunda Esthiningtyas yang tidak pernah putus memberikan dukungan, kenyamanan, ketenangan dan doa terbaiknya, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
2. Seluruh anggota keluarga penulis, almarhum Erdimas Bimantoro Setyoputro, Ajeng Tiara, Niken Sulistiyanti yang selalu memberikan dukungan dan keyakinan bahwa penulis pasti mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Dosen pembimbing tugas akhir saya yang menjadi orangtua kedua bagi penulis di kampus yaitu Bapak Kholidin, S.Kom., M.Kom. yang selalu sabar membimbing penulis untuk penyelesaian tugas akhir ini.
4. Almamater Universitas Diponegoro khususnya Fakultas Sekolah Vokasi Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
5. Sahabat saya, Marsha Asyafa, Saharani Putri, Mega Eulina, Dika Ardiani, Serina Putri, Salma Aliya, dan Esti Ayu yang selalu menghibur dan memberi semangat dikala proses penyelesaian tugas akhir ini, dan
6. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Layanan Asuransi Ekspor Di PT. Asuransi Asei Indonesia KC Semarang dalam Mendukung Pertumbuhan Ekspor

Nama : Anggun Hayu Pawestri

NIM : 40011320650063

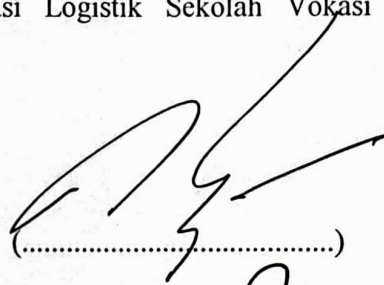
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Kholidin, S.Kom., M.Kom.

NIP. 197403122007011001

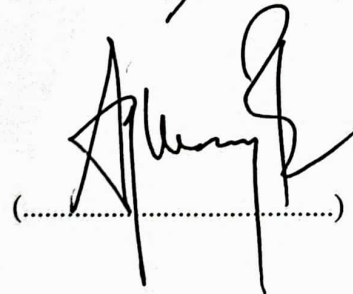


(.....)

Dosen Penguji 1:

Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.

NIP. 197112302001121001

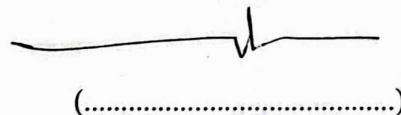


(.....)

Dosen Penguji 2:

Dr. Drs. Mashudi, S.E., M.M.

NIP. 196010011990031004



(.....)

Semarang, 12 Juni 2024

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si

NIP. 197004251997021001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Anggun Hayu Pawestri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011320650063
3. Tempat/Tanggal Lahir : Madiun, 16 Agustus 2001
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Anggrek No. 15, RT.10 RW.01, Mojopurno
Wungu, Kab. Madiun

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul : “Analisis Efektivitas Layanan Asuransi Ekspor di PT. Asuransi Asei Kantor Cabang Semarang dalam Mendukung Pertumbuhan Ekspor” adalah benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan bahwa karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti hasil plagiarisme karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan penerbitan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya akibat kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran.

Semarang, 12 Juni 2024

Pembuat Pernyataan


Anggun Hayu Pawestri

ABSTRAK

Perdagangan internasional, yang mencakup pengiriman dan penerimaan barang antara wilayah pabean yang berbeda, sering dikenal sebagai ekspor-impor. Dalam konteks ini, keberagaman risiko dan peluang menyoroti kebutuhan akan perlindungan. PT Asuransi Asei Indonesia bertindak sebagai penyedia layanan asuransi ekspor di Indonesia, dengan maksud menilai seberapa baik layanan mereka dalam mendukung pertumbuhan ekspor yang berkelanjutan dan mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi keefektifan layanan tersebut. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif dan mengandalkan data primer dan sekunder, dengan fokus utama pada wawancara dan studi pustaka sebagai teknik pengumpulan informasi, diikuti oleh analisis data untuk menjelaskan kontribusi layanan asuransi ekspor PT Asuransi Asei Indonesia terhadap pertumbuhan ekspor Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan asuransi ekspor PT Asuransi Asei Indonesia di Kota Semarang belum mencapai tingkat efektivitas yang memadai karena adanya faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efisiensi layanan tersebut. Meskipun perusahaan memiliki lokasi strategis dan Sumber Daya Manusia yang memadai, tantangan digitalisasi yang tertinggal dibandingkan dengan pesaing serta kesulitan dalam menarik pelanggan masih menjadi masalah. Oleh karena itu, disarankan untuk mengembangkan aplikasi berbasis mobile yang lebih adaptif serta meningkatkan promosi layanan asuransi ekspor dengan lebih banyak sales visit dan seminar untuk meningkatkan visibilitas perusahaan dan menarik perhatian konsumen.

Kata Kunci: Asuransi Ekspor, Efektivitas, Pertumbuhan Ekspor

ABSTRACT

International trade, which includes sending and receiving goods between different customs territories, is often known as import-export. In this context, the diversity of risks and opportunities highlights the need for protection. PT Asuransi Asei Indonesia acts as an export insurance service provider in Indonesia, with the aim of assessing how well their services support sustainable export growth and uncovering the factors that influence the effectiveness of these services. This research adopts a qualitative descriptive approach and relies on primary and secondary data, with the main focus on interviews and literature studies as information gathering techniques, followed by data analysis to explain the contribution of PT Asuransi Asei Indonesia's export insurance services to Indonesia's export growth.

The research results show that PT Asuransi Asei Indonesia's export insurance service in Semarang City has not reached an adequate level of effectiveness due to the existence of supporting and inhibiting factors that influence the efficiency of the service. Even though the company has a strategic location and adequate human resources, digitalization challenges are lagging behind competitors and difficulties in attracting customers are still problems. Therefore, it is recommended to develop more adaptive mobile-based applications and increase promotion of export insurance services with more sales visits and seminars to increase company visibility and attract consumer attention.

Keywords: *Export Insurance, Effectiveness, Export Growth*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Tugas akhir ini disusun sebagaimana semestinya yang telah dinyatakan sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada program studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak lepas selalu mendapatkan dukungan dan bimbingan dari banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro atas kesediaannya untuk memberikan izin dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Dr. Edy Rahardja, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan izin serta kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. Agung Budiatmo, S.Sos., M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis.
4. Kholidin, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

5. Seluruh karyawan PT. Asuransi Asei Indonesia Cabang Semarang yang telah bersedia memberikan waktunya untuk proses penelitian penulis, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kedua orang tua saya yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis setiap waktu.
7. Seluruh teman program studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik angkatan 2020 yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan tugas akhir ini, dan
8. Seluruh pihak yang telah bersedia membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Hasil dari penyusunan tugas akhir ini tentu masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan naskah ini. Semoga tugas akhir ini mampu bermanfaat serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Akhir kata disampaikan terimakasih.

Semarang, 12 Juni 2024

Penulis,



Anggun Hayu Pawestri

NIM. 40011320650063

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Efektivitas	13
2.1.2 Layanan.....	19
2.1.3 Ekspor	24
2.1.4 Asuransi Ekspor	31
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	35
2.2.1. <i>The role and importance of export credit insurance in support of export development and economic growth</i> 2018.....	36
2.2.2. Prosedur Penanganan Asuransi Marine Cargo dalam Transaksi Ekspor- Impor Pada PT. Jasindo di Kota Surakarta, 2018.	36

2.2.3.	Analisis kualitas pelayanan jasa asuransi marine cargo-pengangkutan ekspor impor: studi tentang persepsi konsumen PT. Asuransi Jasa Indonesia kantor cabang x, 2019.....	37
2.2.4.	<i>The Export Credit Insurance as a Trade Finance Tool</i> , 2020	37
2.2.5.	Kerjasama Luar Negeri Indonesia dan China: Studi Kasus Ekspor Batubara, 2020	38
2.2.6.	<i>Effectiveness of export credit insurance in export performance of SMes</i> . 2021	38
2.2.7.	<i>Effect of Export Credit Insurance on Export Performance: An Empirical Analysis of Korea</i> ,2021	39
2.2.8.	Analisis Efektivitas Layanan Trucking di PT. Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Surakarta, 2023	39
2.2.9.	ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PERSEDIAAN PUPUK PADA GUDANG PENYIMPANAN PT BGR LOGISTIK INDONESIA DIVISI REGIONAL SEMARANG, 2023.....	40
2.2.10.	Analisis Asuransi Ekspor LPEI terhadap Kinerja Ekspor Indonesia, 2024.....	40
2.3	Alur Kerangka Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1	Pendekatan Penelitian	52
3.2	Fokus dan Lokus Penelitian	53
3.3	Fenomena Penelitian	53
3.4	Sumber Data Penelitian.....	54
3.5	Penentuan Informan Penelitian	55
3.6	Instrumen Penelitian	56
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.8	Teknik Analisis Data.....	58
3.9	Triagulasi Data.....	62
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Asuransi Asei Indonesia.....	66
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	67

4.1.3	Budaya Perusahaan	68
4.1.4	Struktur Organisasi	69
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	75
4.2.1	Efektivitas Layanan Asuransi Ekspor di PT. Asuransi Asei Indonesia Kantor Cabang Semarang dalam Mendukung Pertumbuhan Ekspor...	76
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Asuransi Ekspor di PT. Asuransi Asei di Kota Semarang	85
4.3	<i>Output</i> Penelitian Terapan	95
BAB V PENUTUP		98
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kontrak Dagang Ekspor	30
Gambar 2.2 Alur Kerangka Pikir.....	51
Gambar 4.1 Logo PT. Asuransi Asei Indonesia	66
Gambar 4.2 Transformasi Logo.....	67
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Asuransi Asei Indonesia	70
Gambar 4.4 <i>Website</i> PT. Asuransi Asei Indonesia	80
Gambar 4.5 <i>Webcare</i> PT. Asuransi Asei Indonesia	81
Gambar 4.6 Tarif Premi.....	84
Gambar 4.7 Brosur Pemasaran <i>Online</i> PT. Asuransi Asei Indonesia	90
Gambar 4.8 Gambar <i>Fishbone</i> Layanan Asuransi Ekspor	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Ekspor Indonesia	7
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Kode Informan Penelitian	56
Tabel 4.1 Kualifikasi Kelas Negara Asuransi Ekspor.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara Informan.....	105
Lampiran 2 Hasil Turnitin	108
Lampiran 3 Biodata Peneliti	109
Lampiran 4 Surat Pengajuan Magang.....	110
Lampiran 5 Surat Penerimaan Magang.....	111
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Magang.....	112
Lampiran 7 Dokumentasi.....	113