

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia berlangsung melalui rangkaian fase perkembangan yang berkesinambungan, mulai dari masa bayi, kanak-kanak, remaja, dewasa, hingga lanjut usia. Fase lanjut usia merupakan tahap akhir dari siklus kehidupan yang ditandai oleh berbagai persoalan kompleks yang bersifat multidimensional, mencakup dimensi fisik, psikologis, sosial, maupun ekonomi. Seiring dengan keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan yang tercermin dari meningkatnya usia harapan hidup, Indonesia kini tengah menghadapi pergeseran demografis yang signifikan menuju struktur penduduk menua (*ageing population*). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2025, proporsi penduduk lansia di Indonesia diproyeksikan mencapai sekitar 12% dari total populasi nasional, sementara Provinsi Sumatera Utara maupun Kota Medan masing-masing mencatat proporsi serupa, yakni sekitar 11%. Angka-angka ini mengindikasikan bahwa Indonesia telah memasuki fase awal *ageing society*, yaitu kondisi di mana setidaknya 10% penduduknya berusia 60 tahun ke atas [1].

Pertumbuhan jumlah penduduk lansia yang pesat sayangnya tidak diimbangi dengan kesiapan infrastruktur sosial yang memadai. Proses modernisasi dan urbanisasi telah mendorong pergeseran struktur keluarga dari model keluarga besar (*extended family*) menjadi keluarga inti (*nuclear family*), di mana arus urbanisasi penduduk usia produktif ke kota-kota besar menyebabkan banyak lansia harus tinggal terpisah dari anak-anak mereka. Kondisi ini diperparah oleh lingkungan perkotaan yang tidak selalu ramah bagi lansia serta penurunan mobilitas fisik yang merupakan konsekuensi alamiah dari proses penuaan, sehingga para lansia cenderung menghabiskan sebagian besar waktunya di dalam rumah tanpa pengawasan yang memadai [2].

Bagi keluarga yang aktif bekerja, kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran mendalam terhadap orang tua yang tinggal sendiri di rumah. Ketidadaan pengawasan sepanjang hari membuat keluarga sulit memastikan keselamatan, kebutuhan dasar, dan kondisi kesehatan lansia secara berkala. Lebih dari sekadar kekhawatiran praktis, situasi ini juga membawa beban psikologis tersendiri bagi anggota keluarga yang merasa tidak mampu hadir secara penuh di tengah tuntutan pekerjaan [3]. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa isolasi sosial merupakan salah satu risiko kesehatan utama pada lansia,

di mana dampaknya dapat meningkatkan risiko demensia hingga 50%, penyakit jantung hingga 29%, dan stroke hingga 32%. Hal ini menjadikan kehadiran pendampingan yang konsisten bukan sekadar kenyamanan, melainkan kebutuhan yang bersifat krusial [2].

Ironisnya, akses terhadap layanan pendampingan lansia di Indonesia, baik yang bersifat medis maupun non-medis, masih sangat terbatas. Layanan panti jompo sebagai alternatif institusional sering kali dibayangi stigma sosial negatif serta biaya yang tidak terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat [4]. Layanan perawatan profesional yang tersedia pun mayoritas dirancang untuk perawatan medis intensif bagi lansia dengan kondisi sakit berat, dengan skema kontrak yang kaku dan biaya yang tinggi, sehingga sesungguhnya over-qualified bagi lansia yang hanya membutuhkan pengawasan ringan, pendampingan aktivitas dasar harian, dan dukungan interaksi sosial. Kesenjangan antara kebutuhan nyata keluarga dengan ketersediaan layanan yang ada inilah yang menjadi akar permasalahan sekaligus peluang inovasi yang mendesak untuk dijawab [5].

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, SimbahCare hadir sebagai respons inovatif berupa startup layanan sosial yang menawarkan pendampingan lansia non-medis secara fleksibel dan terjangkau. Layanan SimbahCare dapat dipesan secara per jam maupun harian, dan dapat diakses baik secara tatap muka langsung maupun daring melalui sebuah aplikasi berplatform terpadu (*Single Unified Interface*). Platform ini memungkinkan keluarga yang bekerja untuk memesan pendamping sekaligus memantau laporan aktivitas harian lansia secara real-time yang dilengkapi dengan fitur pelacakan GPS, sehingga menghadirkan ketenangan pikiran (*peace of mind*) yang selama ini belum banyak ditawarkan oleh penyedia layanan konvensional. Atas dasar uraian tersebut, penelitian ini disusun dengan judul **"Perencanaan Bisnis Startup Layanan Sosial Untuk Lansia "SIMBAHCARE"**", dengan harapan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ekosistem layanan lansia yang lebih inklusif, terjangkau, dan berdampak sosial di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa masalah yang dihadapi sehingga mendorong penulis untuk membuat perencanaan bisnis ini sebagai berikut:

1. Meningkatnya jumlah populasi lansia tidak dibarengi dengan kesiapan infrastruktur sosial yang memadai di tingkat keluarga maupun komunitas.
2. Keluarga yang bekerja mengalami keterbatasan waktu dalam merawat orang tua, sehingga pendampingan bagi lansia menjadi tidak optimal.

3. Akses layanan sosial untuk kebutuhan teman bicara dan pendampingan aktivitas ringan bagi lansia masih terbatas dan sulit terjangkau.

1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah membuat perencanaan bisnis untuk startup layanan sosial SimbahCare pada lansia.

1.4 Manfaat

Manfaat dari tugas akhir ini adalah sebuah perencanaan bisnis yang dapat dijadikan sebagai panduan awal untuk pengembangan *startup* “SIMBAHCARE” dimana jika sudah dibentuk, maka:

Manfaat Teoritis:

1. Memberikan panduan perancangan sistem pendampingan lansia berbasis konteks kota, khususnya sebagai referensi awal bagi pengembangan layanan *home companion* yang berfokus pada dukungan non-medis dan pengurangan kesepian pada lansia urban di Medan.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam memahami dampak keterbatasan waktu keluarga pekerja terhadap pola perawatan lansia, serta bagaimana teknologi sederhana berbasis aplikasi dapat mengisi celah tersebut di lingkungan perkotaan seperti Medan.
3. Memperluas definisi infrastruktur sosial yang selama ini sering terpaku pada fasilitas fisik, menjadi cakupan yang lebih luas termasuk ketersediaan akses pendampingan layanan komunikasi bagi populasi rentan.

Manfaat Praktis:

1. Memberikan implikasi praktis bagi keluarga pekerja di Medan yang menghadapi kendala waktu dan jarak dalam merawat orang tua, dengan menawarkan solusi pendampingan lansia berbasis aplikasi yang terjangkau dan mudah diakses.
2. Menjadi panduan awal dalam merancang sistem *home companion* berbasis digital yang menghubungkan keluarga urban Medan dengan tenaga pendamping (*caregiver*) lokal, sehingga lansia dapat menjalani aktivitas harian dengan lebih aman, terhubung, dan berkualitas.

3. Memberikan solusi konkret bagi keluarga pekerja (usia 18-55 tahun) di Medan yang kesulitan membagi waktu antara tuntutan profesional dengan kewajiban merawat orang tua, melalui fitur pemesanan pendamping dan pemantauan aktivitas lansia secara digital.
4. Menjadi panduan operasional dalam menyusun intervensi sosial yang terukur untuk mengurangi risiko isolasi sosial di Medan, melalui skema pendampingan harian yang berkelanjutan dan sistem pelaporan aktivitas yang transparan kepada keluarga.

1.5 Ruang Lingkup

Tugas akhir ini akan membuat sebuah rencana bisnis yang dibutuhkan untuk mengembangkan sebuah startup layanan sosial di rumah, dimana startup baru ini menyediakan fitur-fitur sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi merupakan masyarakat berusia 18 tahun ke atas yang sudah memiliki pekerjaan maupun penghasilan.
2. Fitur untuk Pengguna
 - a. Menyediakan fitur Cari Perawat untuk menjadwalkan layanan pendampingan lansia (bantuan aktivitas ringan sehari-hari, teman interaksi, dukungan emosional) yang dapat disesuaikan durasi dan frekuensinya.
 - b. Menyediakan fitur Pantau Lansia agar keluarga dapat memantau aktivitas yang dilakukan pekerja selama sesi pendampingan, serta menerima laporan selama sesi berlangsung.
 - c. Menyediakan fitur Telekonsultasi untuk kebutuhan konseling psikososial, dukungan emosional lansia, dan edukasi pengasuhan bersama konselor/psikolog profesional.
 - d. Menyediakan fitur Periksa Kesehatan untuk kebutuhan cek kesehatan lansia.
 - e. Menyediakan fitur Acara & Kegiatan untuk melihat daftar acara maupun kegiatan yang akan mendatang.
 - f. Menyediakan fitur *review* dan *rating* untuk memberikan umpan balik dan penilaian terhadap kualitas layanan pendamping.
 - g. Menyediakan fitur Pembayaran untuk memudahkan pembayaran transaksi layanan melalui transfer bank.
 - h. Menyediakan fitur Riwayat berupa riwayat pemesanan pendampingan dan transaksi yang pernah dilakukan.
 - i. Menyediakan fitur Profil Pengguna untuk mengelola informasi data diri anggota keluarga selaku penanggung jawab, serta mendokumentasikan profil lengkap lansia

yang mencakup informasi dasar, kondisi kesehatan, dan kebutuhan khusus guna menunjang personalisasi layanan pendampingan

- j. Menyediakan fitur Verifikasi Identitas *Know Your Customer* dengan KTP dan Biometrik Wajah sebelum pemesanan layanan.

3. Fitur untuk Pekerja

- a. Menyediakan fitur pilih peran Mitra.
- b. Menyediakan fitur Tugas Hari Ini untuk melihat daftar tugas apa yang harus dilakukan.
- c. Menyediakan fitur Cari Pekerjaan untuk melihat daftar tugas dan melakukan konfirmasi penerimaan pekerjaan.
- d. Menyediakan fitur Dompot Saya yang berfungsi untuk menampilkan total penghasilan, riwayat sesi yang telah dilakukan, dan mekanisme penarikan dana.
- e. Menyediakan fitur Pusat Bantuan untuk menghubungi tim support SimbahCare jika terjadi kendala atau situasi darurat di lapangan.
- f. Menyediakan fitur *job matching* dan notifikasi untuk menerima pemberitahuan permintaan layanan baru yang sesuai dengan kriteria dan ketersediaan waktu pekerja.
- g. Menyediakan fitur *activity log* dan pelaporan sesi untuk mencatat aktivitas yang dilakukan selama sesi pendampingan secara kronologis. Laporan pasca-sesi mengenai kondisi dan hal-hal penting yang perlu diinformasikan untuk dikirimkan kepada keluarga lansia.
- h. Menyediakan fitur Profil Pekerja untuk mengelola dan menampilkan informasi data diri, rekam jejak pengalaman, kualifikasi atau sertifikasi keahlian pendampingan, serta pengaturan status ketersediaan pekerja secara mandiri.
- i. Menyediakan fitur Upload dan Verifikasi dokumen KTP, SKCK, dan sertifikat keahlian.