

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan hasil survei cepat yang dilakukan, masyarakat semakin takut untuk mengunjungi rumah sakit sejak pandemi virus corona. Adapun survei melibatkan 110 responden. Survei menemukan bahwa konsultasi kesehatan secara digital sangat diminati masyarakat terutama sejak adanya Covid-19. Sebelum adanya pandemi 31,8% responden mengunjungi rumah sakit minimal satu kali selama satu tahun. Sebanyak 64,5% responden lebih memilih memulihkan kesehatannya secara mandiri dengan beristirahat dan konsumsi makanan sehat. Sebagai gantinya, konsultasi kesehatan secara digital menjadi pilihan yang mana 65,5% responden mengaku menjadi lebih sering berkonsultasi secara digital karena mudahnya konsultasi tanpa harus mengunjungi klinik ataupun rumah sakit. Sebesar 44,4% responden di Jabodetabek melakukan pembelian di *e-commerce*. Sebesar 50,9% responden merasa industri kesehatan sudah melakukan proses komunikasi melalui media sosial dengan 45,5% konten informasi mengenai Covid-19 disampaikan secara berkala. 61,8% responden berharap institusi menyediakan layanan konsultasi secara *online*, 51,8% berharap rumah sakit dan klinik menerapkan protokol kesehatan, dan 46,4% mengharap adanya platform untuk melakukan pendaftaran secara *online* [1].

Jumlah pasien yang berdatangan setiap hari di sebuah rumah sakit sering kali tiba-tiba membeludak, sehingga penanganan medis seperti pendaftaran data dan pembagian nomor antrean terhadap pasien menjadi tidak optimal. Maka beberapa pemeriksaan yang lebih mudah di alihkan kepada *customer* untuk melakukannya sendiri di rumah. Seperti pemeriksaan gula darah, kolesterol, asam urat yaitu dengan *blood test*, *smartphone* pasien akan dipasangkan alat digital yang berfungsi untuk mengecek dan membaca hasilnya lewat *smartphone*. Selain waktu antre yang cukup lama di rumah sakit, terkadang pasien tidak mempunyai waktu luang yang cukup karena jadwal dokter sudah penuh sehingga pasien harus pulang, maka pihak kesehatan akan mengatur jadwalnya pasien untuk kembali di lain

waktu. Tetapi pasien sering lupa untuk kembali ke rumah sakit sesuai jadwal. Jika dibiarkan dalam waktu jangka panjang, permasalahan ini bukan hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Selanjutnya, pasien yang sudah selesai diperiksa oleh dokter, harus menunggu gilirannya untuk mengambil obat-obatnya di *counter* atau apotek. Bukan hanya masalah di dalam waktu pengambilan obat, pasien juga sering kali lupa akan waktu minum obat yang sudah dianjurkan oleh pihak apotek. Salah satu perkembangan teknologi sistem informasi di bidang kesehatan melalui internet adalah *E-health*. *Electronic Health (E-Health)* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses dan mendukung berbagai jenis informasi kedokteran dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, administrasi serta pengetahuan. Dengan *E-health*, masyarakat dapat melakukan transaksi melalui koneksi data dan secara *real-time*. [2].

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis memutuskan untuk membuat **Perencanaan Bisnis *Start-up* Layanan Telehealth Berbasis Mobile di Indonesia “My Healthy”** sebagai topik tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa permasalahan yang menjadi minat penulis untuk mengembangkan *start-up* baru ini adalah sebagai berikut:

1. Pasien sering kelupaan untuk minum obat secara teratur.
2. Pasien merasa terlalu banyak membuang waktu untuk mengantre ambil obat di apotek
3. Pasien cenderung lupa untuk kembali ke rumah sakit sesuai jadwal yang diberikan tenaga kesehatan.
4. Pasien yang tidak mempunyai waktu luang untuk mengecek kesehatan di rumah sakit

1.3 Ruang Lingkup

Tugas akhir ini akan membuat sebuah rencana bisnis yang dibutuhkan untuk mengembangkan sebuah *start-up* layanan *telehealth* berbasis *mobile*, dimana *start-up* baru ini menyediakan fitur-fitur sebagai berikut:

1. Menyediakan alat digital dengan teknologi *Artificial Intelligence*
2. Menyediakan *medication reminder*
3. Menyediakan tempat jual-beli obat dan alat medis
4. Menyediakan layanan pembayaran obat melalui transfer, bisa di *update* ke OVO, Gopay atau aplikasi lain yang sejenis
5. Menyediakan antrean pembayaran khusus bagi pengguna BPJS
6. Mengenalkan dan menyediakan layanan asuransi bagi pasien
7. Menyediakan layanan pengantaran obat sesuai resep dari tenaga kesehatan
8. Rekomendasi obat dengan inputan gejala pasien

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari tugas akhir ini adalah membuat perencanaan bisnis untuk *start-up* layanan *telehealth* berbasis *mobile* di Indonesia.

Manfaat dari tugas akhir ini adalah rencana bisnis yang dibuat sebagai panduan awal untuk pengembangan *start-up* “*My Healthy*”, dimana jika *start-up* “*My Healthy*” sudah terbentuk, maka:

1. Dapat membantu mengingatkan pasien minum obat sesuai jadwal yang diberikan pihak kesehatan
2. Pasien yang pengecekannya sudah selesai, tidak perlu menunggu antreannya untuk mengambil obat di apotek
3. Dapat membantu mengingatkan pasien untuk kembali ke rumah sakit sesuai jadwal yang diberikan tenaga kesehatan
4. Dapat membantu pasien yang tidak memiliki waktu luang untuk pergi berobat dengan solusi konsultasi dokter *online*

1.5 Metodologi Penelitian

Tahapan-tahapan di dalam pembuatan rencana bisnis pada tugas akhir ini meliputi:

1. Deskripsi bisnis

Pada tahap ini berisi gambaran dan penjelasan tentang layanan “*My Healthy*”, fitur-fitur yang akan disediakan, latar belakang industri, latar belakang dan legalitas perusahaan, analisis *SWOT* perusahaan, serta target dan tujuan perusahaan.

2. Rencana dan Strategi Pemasaran

Pada tahap ini akan dijabarkan target pasar dan pelanggan “*My Healthy*”, penjelasan mengenai urutan kegiatan pada setiap proses bisnis akan dijelaskan dengan *tools process map*, penjelasan mengenai kompetitor dan marketshare, serta penetapan harga layanan “*My Healthy*”, serta strategi promosi dan distribusi yang akan dijelaskan dengan model *4S Web Marketing Mix*.

3. Pengerjaan dan Dukungan

Pada tahap ini akan dijabarkan target kualitas, kebutuhan teknologi, dukungan layanan, dan kebutuhan operasional dari “*My Healthy*”.

4. Tim Manajemen

Pada tahap ini akan dijelaskan pengalaman dan keahlian yang dibutuhkan “*My Healthy*”, struktur organisasi, dan pengurusan hak kekayaan intelektual “*My Healthy*”.

5. Rencana Finansial dan Proyeksi

Pada tahap ini akan dibuat laporan laba rugi yang menggambarkan pendapatan dalam kurun waktu tertentu, biasanya dalam periode satu tahun, dan neraca keuangan aset yang telah dibeli, seberapa banyak hutang dan investasi apa yang sudah dimulai, arus kas berisikan dana yang dibutuhkan, dipergunakan untuk apa, dan menunjukkan semua pembelian yang dibutuhkan untuk menjalankan atau mengembangkan bisnis, analisis rasio keuangan, serta kebutuhan dan sumber pendanaan bagi “*My Healthy*”.

6. Risiko dan Kesempatan

Pada tahap ini akan dibahas kemungkinan masalah dan risiko yang akan terjadi, serta kesempatan yang akan dimanfaatkan.



UNIVERSITAS MIKROSKIL