

ABSTRAK

Perkembangan ekosistem digital di Indonesia yang semakin pesat dengan proyeksi peningkatan jumlah penggunaan layanan *online* hingga mencapai 99,1 juta pada tahun 2029 menunjukkan peningkatan kebutuhan terhadap model bisnis berbasis teknologi yang dapat menjawab tantangan sosial dan perilaku konsumen. Namun saat ini banyak penyedia layanan yang masih menerapkan kontrak jangka panjang dan proses pencarian konvensional, sehingga kurang cocok bagi keluarga yang membutuhkan layanan harian atau per jam.

Penelitian ini bertujuan merancang model bisnis aplikasi pencarian bernama SenjaCare yang berorientasi *on-demand* dan *user-centric*. Pendekatan yang digunakan meliputi kajian pustaka, analisis lingkungan eksternal dan internal (termasuk analisis *Business Model Canvas*), serta kajian empiris melalui survei dan wawancara dengan calon pengguna, dan mitra agensi untuk memahami persepsi, preferensi, serta faktor-faktor yang memengaruhi kelayakan bisnis.

Hasil penelitian menghasilkan rancangan model bisnis yang mencakup proposisi nilai, segmen pelanggan, saluran layanan, sumber pendapatan, struktur biaya, dan kemitraan strategis. Rekomendasi fitur inti meliputi mekanisme pemesanan *on-demand* per jam/harian, sistem verifikasi dan pelatihan, fitur ulasan/penilaian pengguna, serta integrasi kemitraan dengan agensi penyedia tenaga *caregiver*.

Temuan penelitian ini diharapkan menjadi acuan praktis bagi pengembang *startup*, investor, dan pembuat kebijakan dalam merancang layanan perawatan berbasis *platform* digital yang responsif terhadap kebutuhan keluarga dan lansia di Indonesia.

Kata kunci: model bisnis, on-demand, digital entrepreneurship, layanan perawatan lansia, aplikasi platform.

ABSTRACT

The rapid development of Indonesia's digital ecosystem marked by a significant increase in digital service users combined with a growing elderly population, has driven the need for more flexible, trustworthy, and easily accessible care services. Currently, many caregiver providers still operate under long-term contracts and conventional search processes, which are not suitable for families needing hourly or daily care.

This study aims to design a business model for an on-demand, user-centric caregiver search application called SenjaCare. The research approach includes literature review, analysis of external and internal environments (including Business Model Canvas analysis), and empirical study through surveys and interviews with prospective users, caregivers, and agency partners to understand perceptions, preferences, and factors affecting business feasibility.

The study produces a business model design covering value proposition, customer segments, service channels, revenue streams, cost structure, and strategic partnerships. Core feature recommendations include on-demand hourly/daily booking, caregiver verification and training systems, user review/rating features, and integration with caregiver agency partners.

These findings are expected to serve as a practical reference for startup developers, investors, and policymakers in designing digital platform-based care services responsive to the needs of families and the elderly in Indonesia.

Keywords: caregiver, business model, on-demand, digital entrepreneurship, elderly care services, application platform.