

# BAB I

## PENDAHULUAN

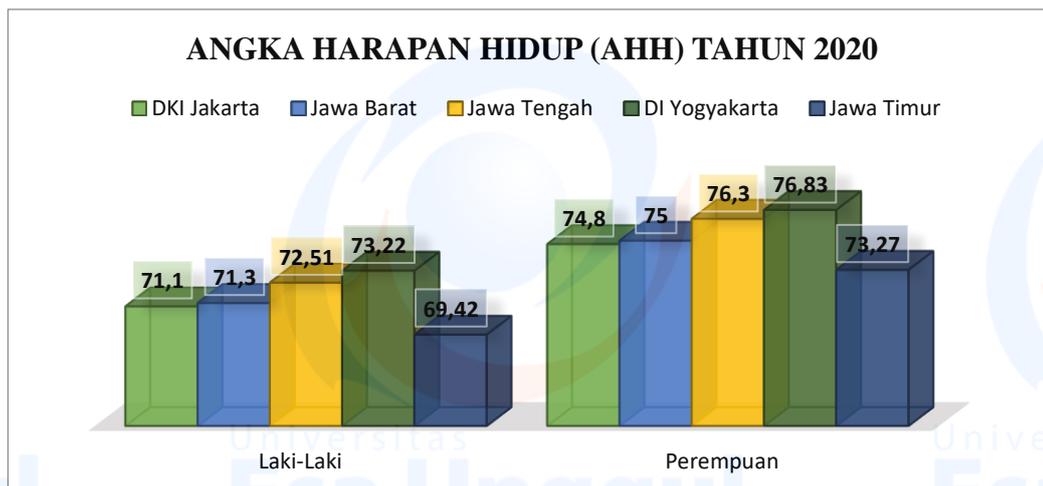
### 1.1 Latar Belakang

DKI Jakarta merupakan Ibu Kota Indonesia. Ibu kota merupakan sebuah kota yang dirancang sebagai pusat pemerintahan suatu negara, secara fisik ibu kota negara umumnya difungsikan sebagai pusat perkantoran dan tempat berkumpul para pimpinan pemerintahan. Dengan status sebagai pusat perkantoran, hal tersebut menyebabkan penambahan penduduk di Jakarta semakin besar baik dari masyarakat setempat maupun warga daerah yang melakukan urbanisasi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk DKI Jakarta pada tahun 2018 sebesar 10.467.629 jiwa dan pada Tahun 2019 sebesar 10.557.810 jiwa. Jumlah tersebut diprediksi akan terus meningkat setiap tahunnya hingga mencapai 10.887.800 jiwa pada tahun 2023.



**Gambar 1. 1** Proyeksi Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta tahun 2018-2023.  
(Sumber: Badan Pusat Statistik)

Peningkatan jumlah penduduk di DKI Jakarta sayangnya tidak diikuti dengan peningkatan angka harapan hidup. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2020, angka harapan hidup Provinsi DKI Jakarta tergolong rendah bila dibandingkan dengan Provinsi lainnya di Pulau Jawa yang dapat dilihat dalam gambar berikut:



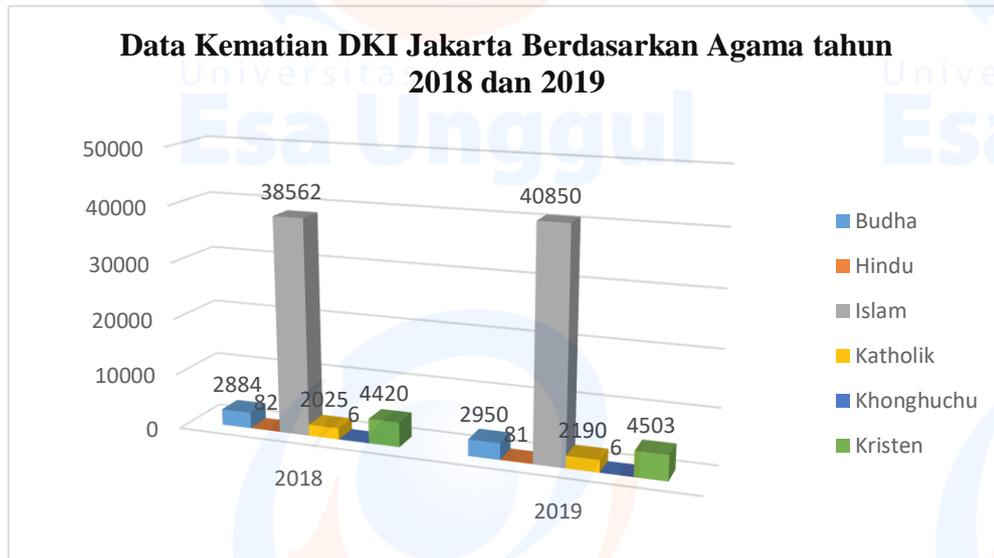
**Gambar 1. 2** Angka Harapan Hidup Tahun 2020.  
(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2019)

Dalam gambar tersebut dapat terlihat angka harapan hidup Provinsi DKI Jakarta sebesar (71,7) dimana angka harapan hidup tersebut lebih rendah dari Provinsi Jawa Barat (71,3), Provinsi Jawa Tengah (72,51), dan Provinsi DI Yogyakarta (73,22). Rendahnya angka harapan hidup di DKI Jakarta dapat disebabkan oleh gaya hidup masyarakat perkotaan yang lebih sering mengonsumsi makanan cepat saji dan minuman dengan kandungan gula yang berlebih yang berdampak pada menurunnya kesehatan masyarakat tersebut. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya presentase penduduk laki-laki dan perempuan di DKI Jakarta yang memiliki keluhan kesehatan pada tahun 2017-2019 yang dapat dilihat dari gambar berikut:



**Gambar 1. 3** Presentase Penduduk yang mempunyai Keluhan Kesehatan Tahun 2017-2019.  
(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021)

Meningkatnya warga DKI Jakarta yang memiliki keluhan kesehatan merupakan masalah yang cukup serius. Berdasarkan Portal Data Terpadu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pada tahun 2018 jumlah kematian di DKI Jakarta sebesar 47.979 jiwa, Sementara itu, pada Tahun 2019 jumlah kematian mencapai 50.580 jiwa. Walaupun penyumbang angka kematian terbanyak adalah Agama Islam, namun peningkatan kematian juga terjadi pada agama lain seperti Kristen, Katholik, Budha, Hindu dan Khonghuchu.



**Gambar 1. 4** Data Kematian DKI Jakarta berdasarkan Agama tahun 2018 dan 2019.  
(Sumber: Portal Data Terpadu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)

Kematian merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan, sesuatu yang harus terjadi dan akan dialami oleh setiap makhluk hidup. Kematian adalah akhir dari kehidupan manusia di bumi sekaligus peralihan ke kehidupan baru yang kekal di akhirat. Kematian tidak selalu dianggap sebagai peristiwa yang menakutkan, terkadang kematian juga dianggap sebagai kegembiraan bagi sebagian orang karena dapat melepaskan kehidupan duniawi dan dapat menjalani kehidupan baru bagi mereka yang percaya akan dilahirkan kembali. Oleh karena itu, beberapa agama di Indonesia seperti Kristen, Katholik, Budha, Hindu dan Khonghuchu membutuhkan pelayanan kedukaan sebagai tempat untuk memberikan penghormatan terakhir kepada orang yang telah wafat.

Meningkatnya jumlah kematian untuk ke lima kelompok agama tersebut sayangnya tidak diikuti dengan peningkatan jumlah pelayanan kedukaan. Berdasarkan data yang kami peroleh dari berbagai sumber, hanya ada sekitar 15 pelayanan kedukaan di DKI Jakarta yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1** Daftar Rumah Duka yang ada di DKI Jakarta Tahun 2021.

No.	Rumah Duka	Lokasi	Jumlah Ruang Duka
1	Rumah Duka Dharmais	Jakarta Barat	12
2	Rumah Duka Husada	Jakarta Barat	3
3	Rumah Duka Jawa barat Agung Jelambar	Jakarta Barat	15
4	Rumah Duka ABADI Daan Mogot	Jakarta Barat	5
5	Rumah Duka RSAB Keinginan Kita	Jakarta Barat	2
6	Rumah Duka Sumber Waras	Jakarta Barat	2
7	Rumah Duka RS PGI Cikini	Jakarta Pusat	3
8	Rumah Duka RSCM	Jakarta Pusat	3
9	Rumah Duka St Carolus	Jakarta Pusat	3
10	Rumah Duka RSPAD Gatot Subroto	Jakarta Pusat	15
12	Rumah Duka RS Sulianti Saroso	Jakarta Utara	2
13	Rumah Duka Heaven Funeral Home Pluit	Jakarta Utara	15
14	Rumah Duka Atmajaya	Jakarta Utara	15
15	Rumah Duka Bandengan	Jakarta Utara	3

(Sumber: Tim Penulis, 2021)

Dengan tersedianya ruang duka di DKI Jakarta yang mencapai 98 ruangan, apabila disandingkan dengan jumlah kematian dari ke lima kelompok agama tersebut yang mencapai 109 orang per empat hari dengan asumsi pemakaian ruang duka selama 3 hingga 4 hari dengan okupansi sebesar 75 persen maka dapat dikatakan kebutuhan terhadap rumah duka di DKI Jakarta masih kurang.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

### **1.2.1 Customer Job To Be Done**

Kebutuhan masyarakat beragama Kristen, Katholik, Budha, Hindu dan Khonghuchu dengan kategori masyarakat menengah terhadap pelayanan kedukaan akan selalu meningkat setiap saat yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah kematian di DKI Jakarta. Pelayanan kedukaan merupakan tempat bertemunya antara konsumen yang sedang berduka dengan pihak penyedia jasa. Adapun proses pelayanan kedukaan untuk ke empat kelompok agama tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Proses pelayanan kedukaan dimulai ketika keluarga/kerabat yang ditinggalkan mencari pelayanan untuk memberikan pelayanan terakhir kepada yang terkasih. Keluarga ataupun kerabat yang datang tidak hanya berada pada wilayah DKI Jakarta namun juga dapat berasal dari berbagai daerah lainnya seperti Pulau Jawa, Sumatra, maupun Kalimantan.
2. Konsumen biasanya akan memilih paket pelayanan kedukaan sesuai dengan kepercayaan yang dianut untuk mempermudah proses pelayanan yang berupa

kebutuhan pendukung seperti dupa untuk agama Budha, jasa dokumentasi, catering, serta karangan bunga biasanya tidak disediakan oleh pihak rumah duka.

3. Jenazah yang tiba di rumah duka akan dibalsami dengan tujuan pengawetan, untuk menunda waktu pembusukan atau dapat juga langsung dimandikan. Cara memandikan jenazah beragam sesuai kepercayaan keluarga, ada yang hanya menggunakan air seperti agama Kristen dan Katolik, namun ada juga yang dimandikan dengan arak seperti agama Khonghuchu.

4. Penggunaan tata rias wajah (*facial make-up*) dan pakaian pada jenazah merupakan bagian dari pelayanan kedukaan. Pada agama Kristen, jenazah pria akan memakai jas dan jenazah wanita akan memakai gaun putih sedangkan pada agama Budha dan Khonghuchu jenazah akan memakai pakaian yang paling disenanginya.

5. Setelah jenazah rapi dan dirias, jenazah segera dimasukkan ke dalam peti. Peti biasanya telah dihias dengan kain putih dan bunga-bunga. Perlengkapan jenazah yang nantinya akan ikut masuk ke dalam peti juga telah di tata di dalamnya.

6. Peti diletakkan di ruang persemayaman untuk keperluan melayat keluarga/kerabat dan acara ibadah/upacara. Pelayanan kedukaan tidak selesai setelah jenazah berada di ruang persemayaman, namun turut ambil bagian juga dalam melayat dan acara ibadah/upacara. Rumah duka menyediakan ruang duka lengkap dengan kursi, meja, dan kotak sumbangsih untuk para tamu berikut tata dekorasi ruangan dan perabotnya.

7. Proses persemayaman yang telah selesai berlanjut pada prosesi pemberangkatan jenazah ke tempat pemakaman. Pihak pelayanan kedukaan biasanya akan menyediakan fasilitas mobil jenazah untuk mengantar peti jenazah beserta keluarga menuju tempat pemakaman.

8. Selain dimakamkan ke tempat pemakaman, ke empat kelompok agama tersebut juga memiliki pilihan untuk dikremasi di suatu Krematorium yang biasanya berada di daerah Jakarta Utara dan Tangerang. Krematorium tersebut akan menghasilkan abu dari jenazah kemudian abu tersebut dapat disimpan di rumah abu ataupun dilarung ke laut.

### **1.2.2 Costumer Pain**

Perkembangan layanan kedukaan saat ini masih minim dan kurang mendapat perhatian. Padahal pelayanan kedukaan di tuntutan untuk cepat, akurat dan lengkap. Berdasarkan hasil survey kami ke beberapa rumah duka dan konsumen terdapat berbagai keluhan terhadap pelayanan kedukaan yaitu sebagai berikut:

1. Rumah duka biasanya hanya memiliki kapasitas maksimal 100 orang. Kapasitas tersebut tentunya tidak akan cukup menampung para pengunjung yang memiliki banyak keluarga dan kerabat untuk memberikan penghormatan terakhirnya. Sebagai contoh, masyarakat yang berasal dari suku batak akan membutuhkan ruangan dengan kapasitas lebih dari 100 orang karena prosesi adat kematian suku tersebut dirayakan dengan pesta sehingga membutuhkan ruang lebih.

2. Jumlah lahan pemakaman yang terbatas membuat jasa kremasi menjadi alternatif pilihan konsumen. Namun, perkembangan krematorium sebagai tempat penyedia jasa kremasi masih sangat terbatas hanya berada di daerah Jakarta Utara dan Banten sehingga konsumen yang ingin jenazah keluarganya di kremasi di sekitar Bekasi hingga Jakarta Pusat harus menempuh perjalanan yang cukup jauh.
3. Mahalnya harga paket kedukaan dengan fasilitas lengkap yang ditawarkan oleh pelayanan kedukaan seperti Rumah Duka Sentosa yang menawarkan harga mulai dari 60 juta, sedangkan Grand Heaven Jakarta menawarkan harga mulai dari 50 juta.
4. Sulit mendapatkan informasi terkait harga pelayanan kedukaan terutama pada *website* resmi di beberapa rumah duka yang menyediakan fasilitas lengkap seperti Rumah Duka Sentosa dan Grand Heaven Jakarta.
5. Beberapa pengunjung sering merasa terganggu dengan kegiatan kedukaan dari ruangan lain yang menggunakan hiburan dikarenakan ruang duka tersebut memiliki tingkat kekedapan suara yang rendah.

### **1.2.3 Customer Gain**

Rumah duka merupakan tempat bertemunya antara konsumen yang membutuhkan pelayanan kedukaan dengan pihak penyedia jasa pelayanan kedukaan. Hampir setiap konsumen yang datang dalam kondisi psikologis yang tidak stabil dengan penuh kesedihan. Oleh karena itu, konsumen mengharapkan beberapa peningkatan dari pelayanan kedukaan yang sudah ada yaitu sebagai berikut:

1. Konsumen memerlukan desain rumah duka yang modern karena beberapa rumah duka yang ada di DKI Jakarta masih memiliki bangunan yang cenderung kuno dan terkesan menyeramkan.
2. Cukup banyaknya masyarakat pendatang di Kota Jakarta membuat konsumen juga memerlukan penginapan yang berada di kawasan rumah duka untuk keluarga maupun kerabat dari yang datang luar kota.
3. Konsumen menginginkan pelayanan kedukaan yang terintegrasi antar layanan untuk mempermudah proses kedukaan.
4. Beberapa konsumen membutuhkan program perencanaan kematian karena harga pelayanan kedukaan *relative* mahal dan tidak ingin memberatkan keluarga.
5. Konsumen menginginkan pendamping pribadi dari pihak pelayanan kedukaan selama berada area duka.

## **1.3 Solusi Bisnis**

### **1.3.1 Pain Relievers**

Berdasarkan permasalahan dan keluhan konsumen terhadap pelayanan kedukaan yang telah dipaparkan di dalam *customer pain*, maka perusahaan kami akan menawarkan beberapa solusi sebagai berikut:

1. Menyediakan kapasitas ruang duka yang dapat menampung hingga 200 orang sehingga keluarga maupun kerabat yang datang dapat melakukan lebih banyak kegiatan kedukaan.

2. Menyediakan crematorium dan rumah abu yang menjadi satu-satunya crematorium dan rumah abu yang berada di tengah Kota Jakarta.
3. Menyediakan paket layanan kedukaan dengan fasilitas yang lebih lengkap dengan menargetkan seluruh kalangan masyarakat. Sky Garden akan mengurangi margin keuntungan dengan menargetkan okupansi rumah duka diatas 60% tiap bulan.
4. Memberikan informasi harga dan spesifikasi dari setiap produk pelayanan kedukaan dengan lengkap, sehingga konsumen dapat memilih serta menghitung sendiri perkiraan biaya yang akan dikeluarkan.
5. Membuat dinding ruang duka dengan bahan yang dapat meminimalisir kebisingan dari sekitar ruangan sehingga konsumen dapat berduka dengan tenang.

### **1.3.2 Gain Creators**

Perancangan pelayanan duka yang memiliki fasilitas lengkap untuk memfasilitasi jenazah serta keluarga maupun kerabat yang datang dirasa penting demi meningkatkan efektivitas waktu dan kemudahan akses saat ada yang meninggal. Oleh karena itu, perusahaan kami akan menyediakan beberapa fasilitas yang konsumen butuhkan yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan rumah duka dengan desain modern yang dapat memberikan efek psikologi yang menenangkan sehingga dapat mengurangi kesedihan bagi keluarga yang ditinggalkan.
2. Membuat penginapan (*guest house*) yang berada pada area pelayanan kedukaan. Dengan adanya penginapan tersebut, keluarga maupun kerabat tidak perlu mencari tempat penginapan lain.
3. Membuat pelayanan kedukaan dengan konsep *one-stop service* dimana menyediakan seluruh layanan yang dibutuhkan oleh kosumen dalam satu area sehingga konsumen tidak perlu berpindah ke tempat lainnya.
4. Menyediakan program perencanaan kematian yang dapat dicicil sebanyak 12 kali sehingga konsumen tidak merasa berat apabila membayar langsung secara tunai.
5. Menyediakan *Liaison Officer* (LO) sebagai penghubung antara konsumen dan pihak kedukaan, mulai mengurus surat kematian dari Rumah Sakit yang diperlukan untuk proses pemakaman sampai dengan mengikuti seluruh rangkaian acara kedukaan dengan baik.

### **1.3.3 Product & Services**

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi diatas, maka Yayasan Pelayanan Kasih akan memberikan layanan kedukaan secara lengkap yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen dengan produk maupun jasa sebagai berikut:

1. Guest House  
Ruang penginapan bagi keluarga yang berkunjung ke rumah duka, bagi para keluarga disediakan penyewaan ruang kamar untuk tempat peristirahat agar menghemat waktu jika jarak tempuh yang cukup jauh.

## 2. Perlengkapan Dekorasi

Perlengkapan dan Dekorasi dibutuhkan oleh konsumen dari ke empat kelompok agama yang memiliki budaya yang berbeda-beda. Dokumentasi acara kedukaan dibuat bukan hanya untuk mengobati rasa rindu kelak, namun akan menjadi perekat persaudaraan yang telah berselisih yang di pertemukan di acara pemakaman kerabat atau keluarga.

## 3. Pengurusan Jenazah

Pengurusan jenazah atau jasa pemakaman merupakan hal genting yang dialami keluarga yang berduka, dimana keluarga harus mencarikan lokasi pemakaman maupun krematorium. Untuk itu kami hadir di dalam mencari atau membantu para keluarga yang berduka, pengurusan jenazah ini sendiri membantu menangani jenazah sejak awal, mulai dari penjemputan jenazah, penyediaan ambulans, memandikan jenazah, merias jenazah, hingga prosesi pemakaman atau kremasi. Pengurusan jenazah tersebut meliputi pengantaran jenazah hingga keluar kota menggunakan cargo pesawat.

## 4. Penyedia Peti Jenazah

Peti jenazah merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan. Peti jenazah menjadi bagian terpenting bagi sebagian masyarakat penganut kepercayaan tertentu untuk digunakan sebagai perlengkapan pemakaman. Penyediaan peti jenazah akan tersedia dengan berbagai jenis dan model.

## 5. Ruang Duka

Ruang duka untuk memfasilitasi keluarga mendiang yang digunakan sebagai tempat peletakkan jenazah yang telah di masukkan ke peti dan untuk dikunjungi oleh sanak saudara dan rekan sejawat dan untuk memenuhi adat atau tradisi suku tertentu. Biasanya jenazah yang sudah masuk ke ruang ini akan didoakan dan diperlakukan sesuai dengan adat dan kepercayaan.

## 6. Pelayanan Ambuservice

Ambuservice dapat digunakan bagi keluarga yang sedang berduka untuk membawa jenazah ke lokasi yang diinginkan baik menuju lokasi pemakaman maupun menuju lokasi pelayanan kedukaan.

## 7. Krematorium dan rumah abu

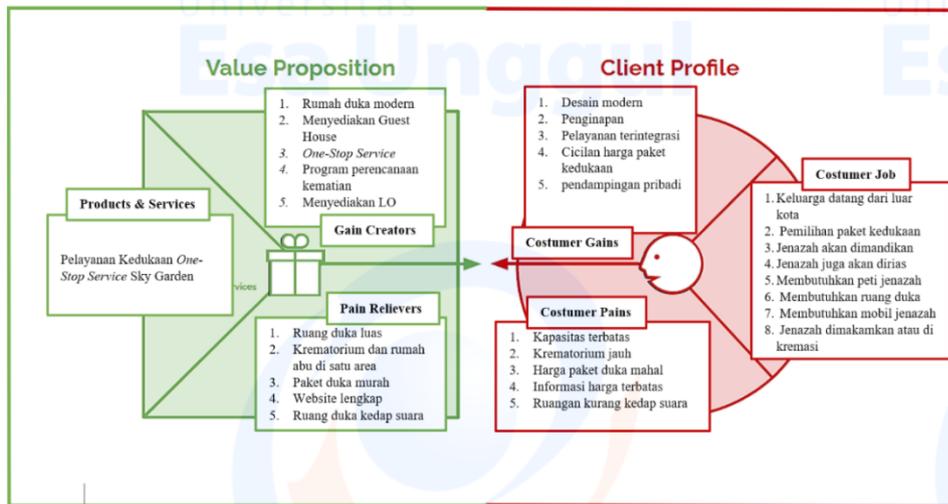
Kondisi mahalnya lahan pemakaman saat ini, membuat opsi kremasi jenazah naik beberapa tahun terakhir. Kremasi sendiri dianggap lebih efisien bagi keluarga yang ditinggalkan dan tidak memakan banyak lahan. Jenazah akan dibakar dengan suhu tertentu hingga menjadi abu. Abu tersebut dapat disimpan di rumah abu sebagai tempat penghormatan bagi orang meninggal yang telah dikremasi dan biasanya abu jenazahnya disimpan di sebuah guci yang menyimpan sisa kremasi almarhum.

8. Katering

Konsumsi merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh keluarga yang sedang berduka. Walaupun dalam keadaan berduka, di beberapa suku membutuhkan persembahan makanan suatu tradisi dan rangkaian adat.

9. Dokumentasi

Dokumentasi di era sekarang sangatlah diperlukan. Dokumentasi acara kedukaan ini dibuat bukan hanya untuk mengobati rasa rindu anda kelak, mungkin album foto akan menjadi perekat persaudaraan yang telah berselisih yang di pertemukan di acara pemakaman kerabat atau keluarga.



Gambar 1.5 Value Proposition Canvas Sky Garden.

#### 1.4 Profil Perusahaan

Yayasan Pelayanan Kasih yang selanjutnya akan disebut Sky Garden merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan kedukaan. Yayasan Pelayanan Kasih menawarkan konsep *one stop service* untuk memudahkan konsumen dalam menikmati pelayanan kedukaan.

##### 1.4.1 Visi dan Misi

**VISI** : Menjadi pilihan utama pelayanan kedukaan masyarakat Indonesia yang menawarkan layanan terintegrasi kepada semua anggota keluarga tanpa memandang suku, ras, agama, serta budaya.

**MISI** :

1. Memberikan standard tertinggi untuk fasilitas, pelayanan dan produk
2. Menyediakan bantuan sosial atau fasilitas rumah duka
3. Melayani setiap keluarga yang berduka dengan keramahan, kasih dan hormat
4. Mengubah pandangan masyarakat terhadap rumah duka
5. Menjalin dan menjaga hubungan baik dengan semua yayasan pelayanan kematian

#### 1.4.2 Logo Perusahaan



**Gambar 1. 6** Logo Sky Garden.

Logo dari Sky Garden memiliki bentuk seperti awan dengan potongan yang membentuk seperti cabang yang sejajar. Logo ini memiliki warna dominan biru yang memiliki arti kedamaian dan ketenangan. Pada bagian bawah logo terdapat tulisan SKY GARDEN dengan gaya font yang memiliki kesan *exclusive* dan modern. Logo Sky Garden memiliki beberapa makna, diantaranya:

1. Logo ini didasari dengan bentuk langit atau Sky (dalam bahasa Inggris). Bentuk awan ini memiliki makna suatu kedamaian di atas.
2. Didalam logo terdapat lingkaran sebagai kepala manusia dan dua tangan yang membentuk seperti sedang berdoa bermakna seluruh tamu yang datang mendoakan jenazah.
3. Logo ini terbagi 2 bagian yaitu yang sebelah kiri seperti huruf S yang berarti Sky, yang sebelah kanan seperti huruf G pada saat logo diputar 45° searah jaruh jam yang berarti Garden.
4. Logo dari Sky Garden memiliki warna gradasi yang terdiri dari penggabungan dari banyak titik warna menjadi satu, sesuai dengan visi dari Sky Garden yang menawarkan layanan terintegrasi kepada semua anggota keluarga tanpa memandang suku, ras, agama serta budaya.

#### 1.4.3 Tagline

*Tagline* perusahaan kami adalah “*Modern Service with Traditional Dignity*” dimana pelayanan kedukaan kami melayani dengan *modern* namun tetap memasukan unsur-unsur tradisional sesuai dengan adat dan budaya ke lima agama tersebut.