

ABSTRAK

Kesehatan merupakan komponen yang penting bagi manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Seiring dengan majunya teknologi dan adanya pandemi yang datang, kebiasaan bertatap muka berubah menjadi daring. Dunia kesehatan merupakan salah satu bidang yang mendapatkan dampak paling signifikan. Inovasi yang sedang ramai di dunia kesehatan adalah *telemedicine*. Salah satu startup pelopor bisnis *telemedicine* di Indonesia adalah PT Media Dokter Investama atau Halodoc. Halodoc juga melakukan kerjasama bersama mitra untuk menambah kanal distribusi jasa dan menarik lebih banyak pelanggan. Halodoc Co-Creation merupakan salah satu contoh bentuk kerjasama dengan mitra. Untuk menjaga keberlangsungan jasa dan menjalin kerjasama yang baik, Halodoc sebagai TPA (*third party administrator*) perlu mengetahui karakteristik dari pengguna Halodoc Co-Creation. Oleh sebab itu, menggunakan data mining teknik klasifikasi, peneliti ingin mengetahui faktor yang mempengaruhi pengguna melakukan perpanjangan paket Halodoc Co-Creation atau tidak serta karakteristik masing-masing kelas. Dalam penelitian ini digunakan algoritma decision tree karena memiliki kelebihan seperti dapat mengatasi missing value, data continuous, pruning, dan visualisasi yang mudah dimengerti menyerupai diagram. Berdasarkan penelitian didapatkan model terbaik Decision Tree rasio partisi latih: uji 70:30 SMOTE dan *pruning* dengan hasil *recall* kelas positif sebesar 71%. Dari model tersebut, diketahui variabel terpenting adalah *renewal attempts* sedangkan variabel paling tidak penting adalah *sum*. Karakteristik utama pengguna Halodoc Co-Creation yang tidak melakukan perpanjangan yaitu pernah melakukan percobaan perpanjangan lebih dari 1 kali dengan total klaim manfaat yang disetujui untuk CD dan PD yaitu lebih dari Rp 150.000. Sedangkan karakteristik pengguna yang melakukan perpanjangan adalah pernah melakukan percobaan perpanjangan sebanyak 1 kali dengan total klaim yang disetujui untuk PD dan CD yaitu kurang dari sama dengan Rp 50.000.

Kata kunci: telemedicine, Halodoc, klasifikasi, decision tree, perpanjangan.

ABSTRACT

Health is an important component for humans in their daily lives. Along with the advancement of technology and the pandemic, face-to-face habits have turned into online. The world of health is one of the areas that significantly affected. The newest innovation in health is telemedicine. One of the pioneering startups in the telemedicine business in Indonesia is PT Media Dokter Investama or Halodoc. Halodoc also collaborates with partners as their other distribution channels and attracts more customers. Halodoc Creation is an example of collaboration with partners. To maintain its service and establish good cooperation, Halodoc as a TPA (third party administrator) needs to know the characteristics of Halodoc CoCreation users. Therefore, using data mining classification techniques, researchers want to know the factors that influence users to renew the Halodoc Co-Creation package or not and the characteristics of each class. In this study, the decision tree algorithm was used because it has advantages such as being able to overcome missing values, continuous data, pruning, and easy-to-understand visualizations such as flowcharts. Based on this research, the best model is Decision Tree, splitting train: test ratio of 70:30 SMOTE and pruning with a positive class recall of 71%. The most important variable from this model is renewal attempts, while the least important variable is sum. The main characteristic of Halodoc Co-Creation users who do not renew is that they have made renewal attempts more than 1 time with a total approved benefit claim for CD and PD more than Rp. 150,000. Meanwhile, the characteristics of users who renewed their package is that they made renewal attempts once with a total approved claim for PD and CD less than Rp. 50,000.

Keywords: telemedicine, Halodoc, classification, decision tree, renews.