



Perspektif Future Orientation

Hotel Pajang Indah

Jalan Joko Tingkir No. 22, Pajang, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57146

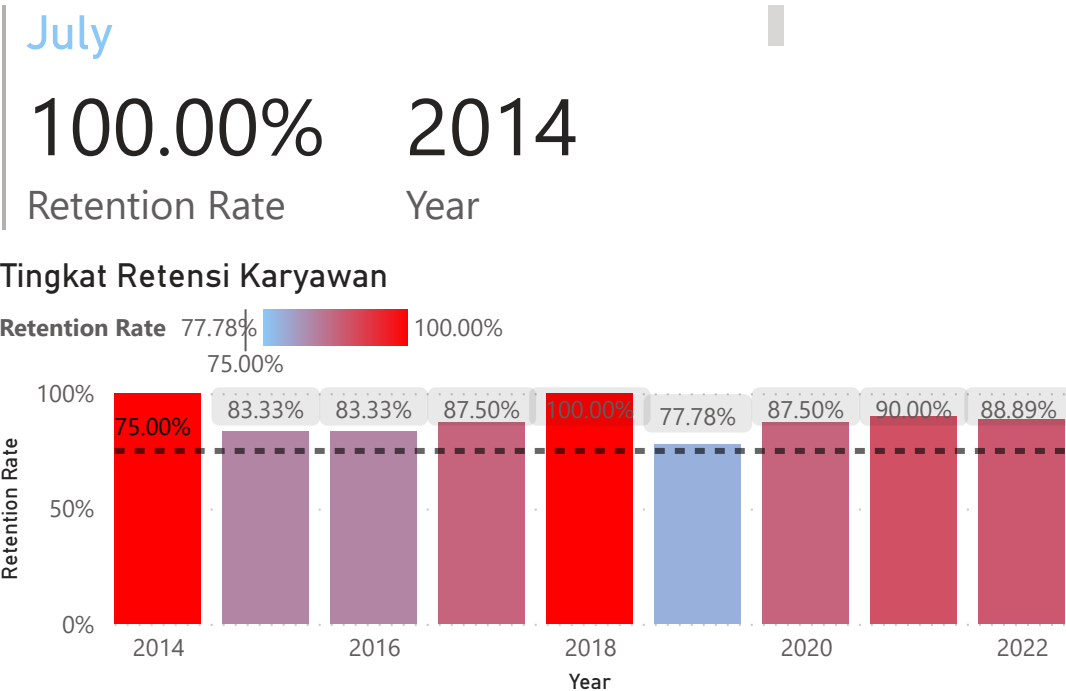


Tahun

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
------	------	------	------	------	------	------	------	------

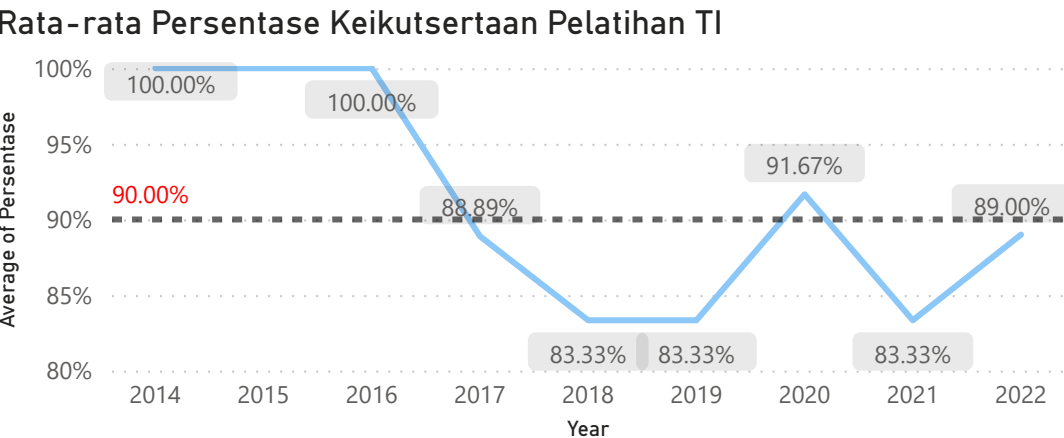
Persentase Tingkat Retensi Karyawan TI (FO-KPI1)

Target > 75%

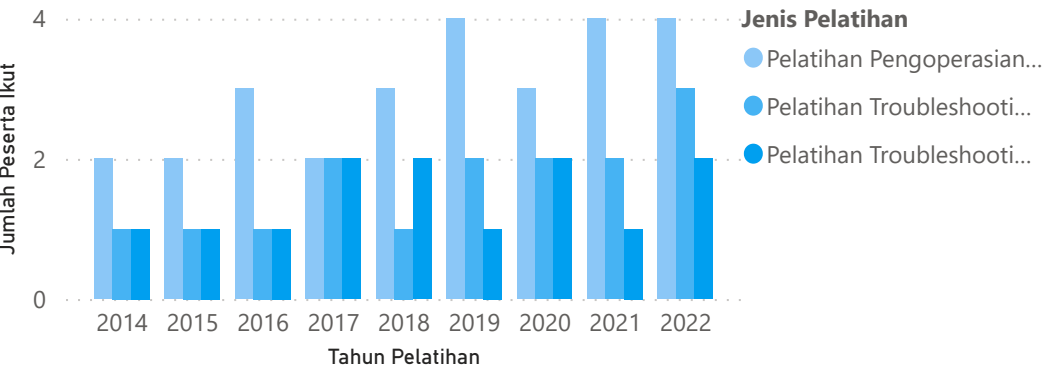


Rata-rata Persentase Keikutsertaan Karyawan dalam Pelatihan TI (FO-KPI3)

Target: >= 90%

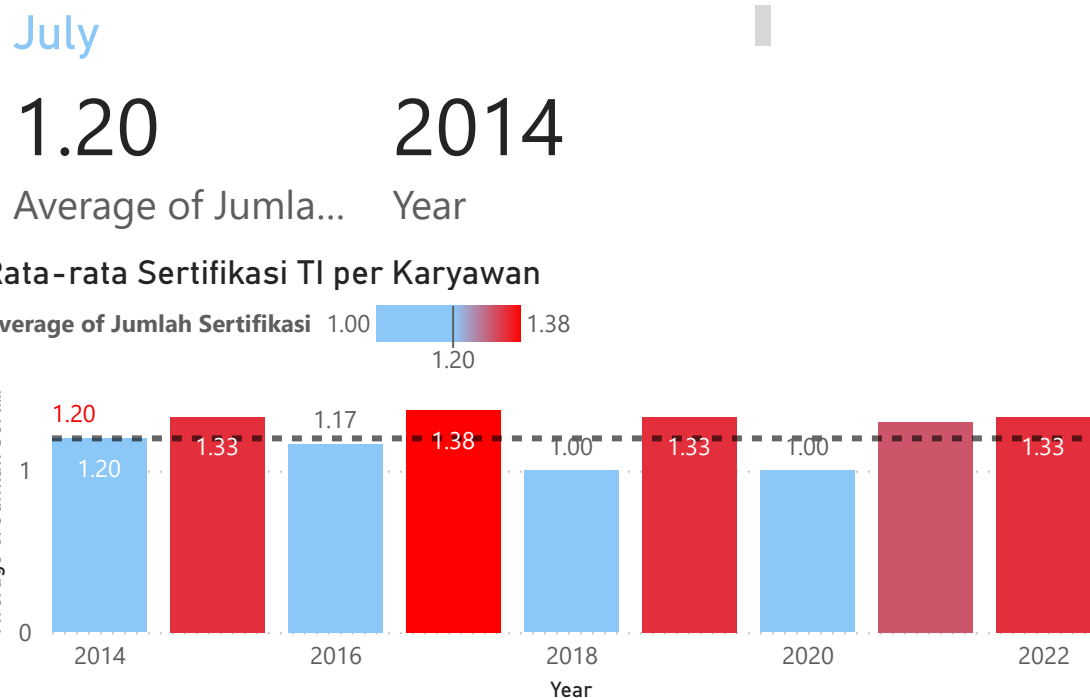


Jumlah Peserta Ikut Pelatihan TI



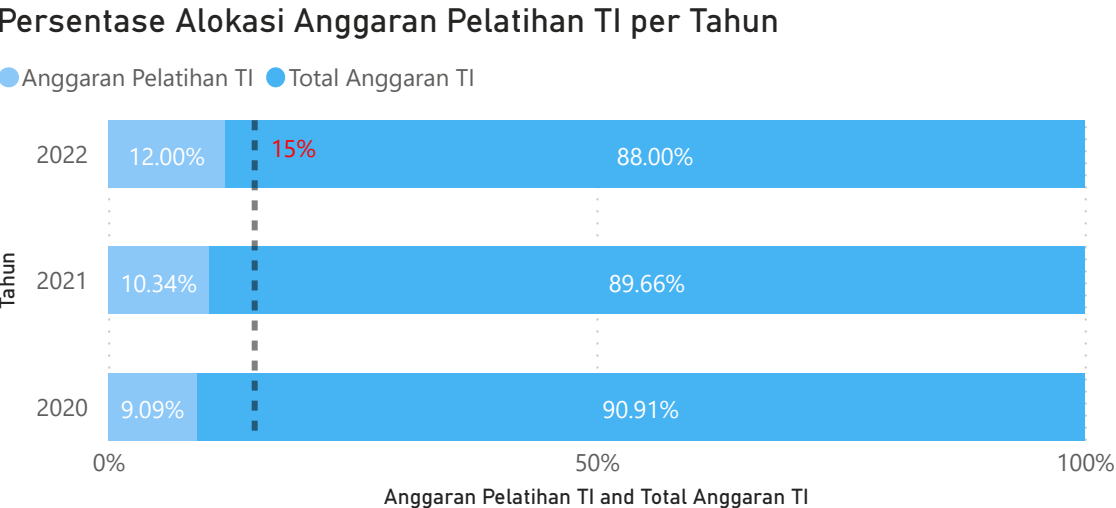
Rata-Rata Sertifikasi TI yang dimiliki oleh Karyawan (FO-KPI2)

Target > 1.2



Persentase Alokasi Anggaran Pelatihan TI dari Total Anggaran TI (FO-KPI4)

Target >= 15%





Perspektif Customer Orientation

Hotel Pajang Indah

Jalan Joko Tingkir No. 22, Pajang, Kec. Laweyan,
Kota Surakarta, Jawa Tengah 57146



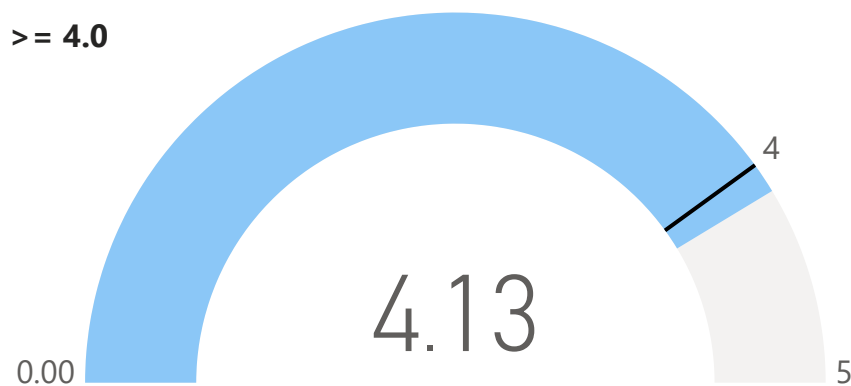
Rata-Rata Rating Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pemesanan Online (UO-



kecepatan	kemudahan	kesesuaian
3.90	4.50	4.00
Average of Nilai (1-5)	Average of Nilai (1-5)	Average of Nilai (1-5)

Rata-Rata Rating Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pemesanan Online

Target ≥ 4.0



Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi (karyawan internal) (UO-KPI3)



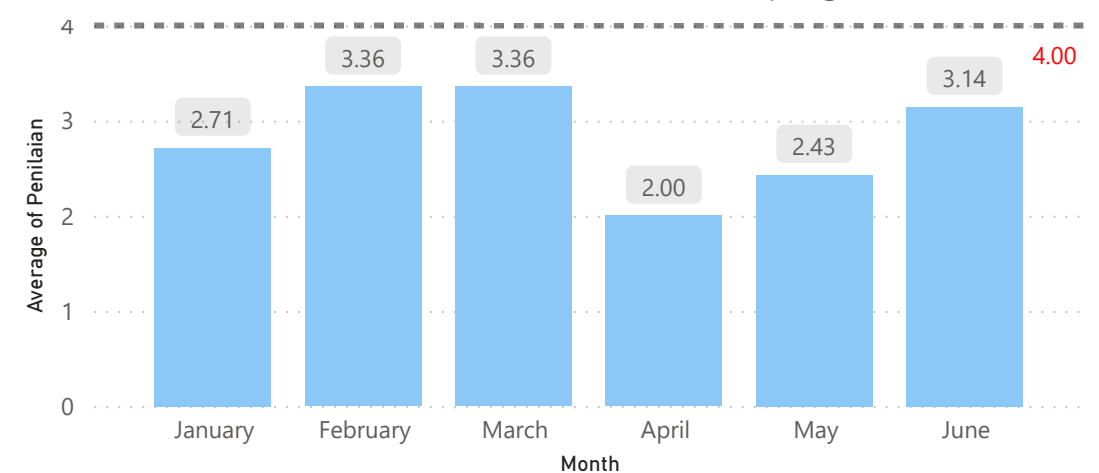
Target ≥ 4.0

2.83

84

Rata-rata sampai saat ini

Jumlah pengisi



Presentase Kamar yang Tidak Sesuai Dengan Pemesanan Online (UO-KPI1)



Target $< 4.5\%$

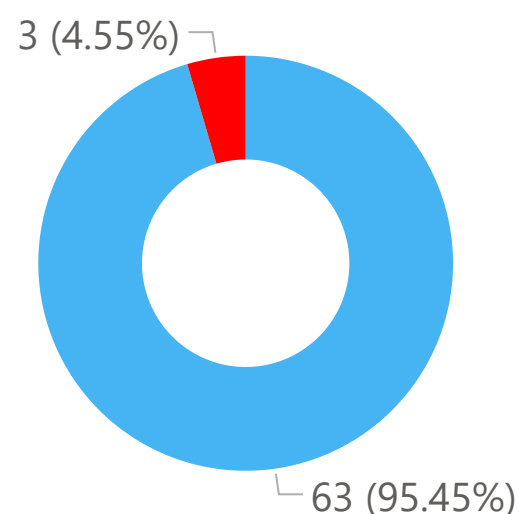
March

2022

Year

3

Kamar yang tidak sesuai



Kesesuaian

- Sesuai
- Tidak Sesuai

Kesesuaian kamar dengan informasi di aplikasi (kuesioner) (UO-KPI4)

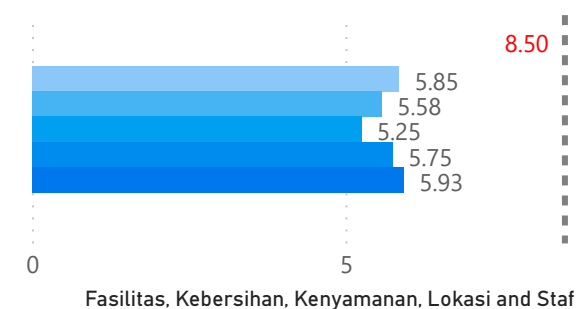


Target $\geq 85\%$

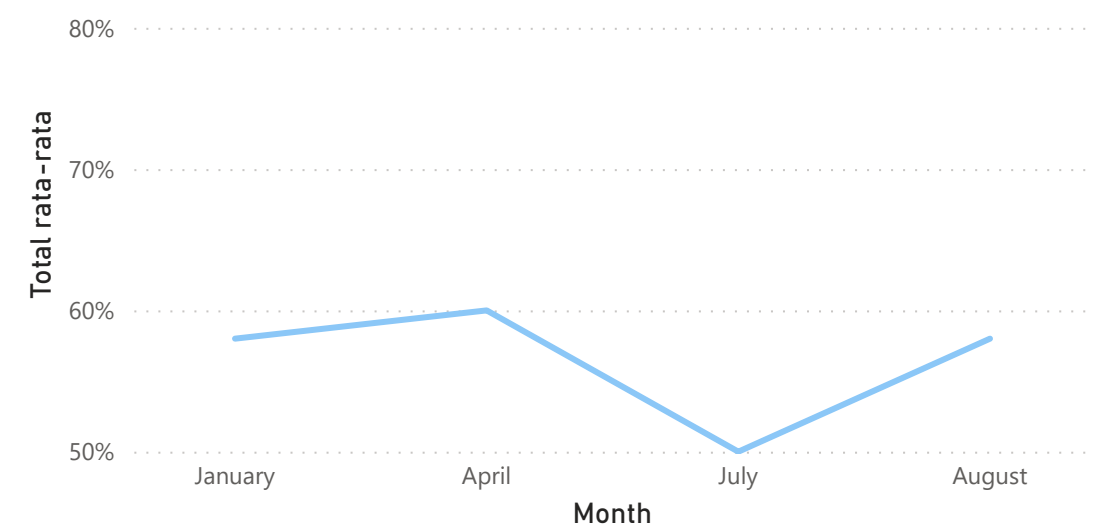
40

Total Responden

Fasilitas Kebersihan Kenyamanan Lokasi Staf



85.00%





Perspektif Corporate Contribution

Hotel Pajang Indah

Jalan Joko Tingkir No. 22, Pajang, Kec. Laweyan,
Kota Surakarta, Jawa Tengah 57146



Jumlah Pendapatan Pemesanan Offline

5M

Harga

Jumlah Pendapatan Pemesanan Online (CC - KPI3)

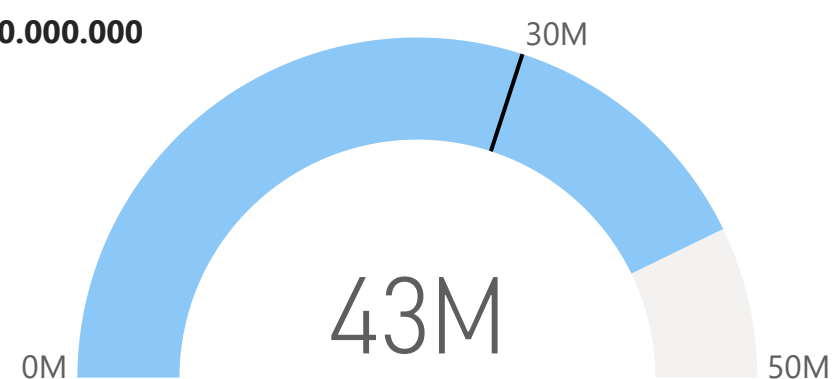
target :

15M

Harga

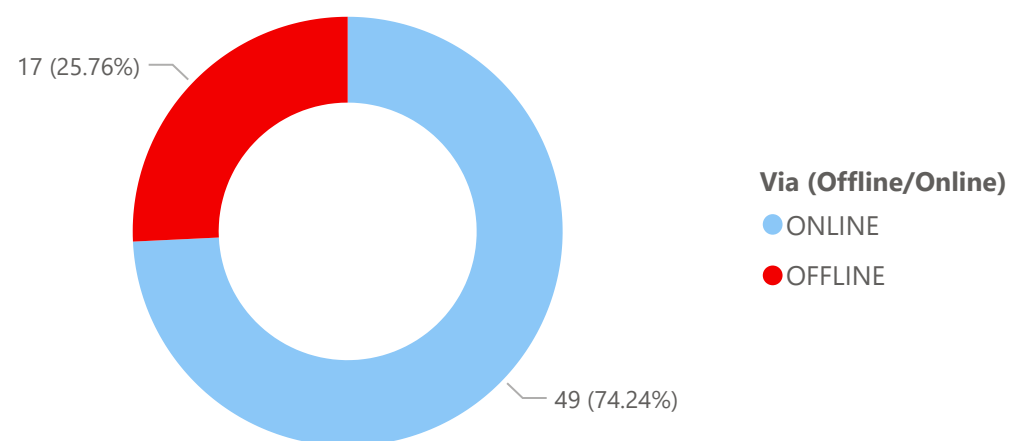
Anggaran TI yang Terealisasi (CC-KPI4)

target : Rp30.000.000



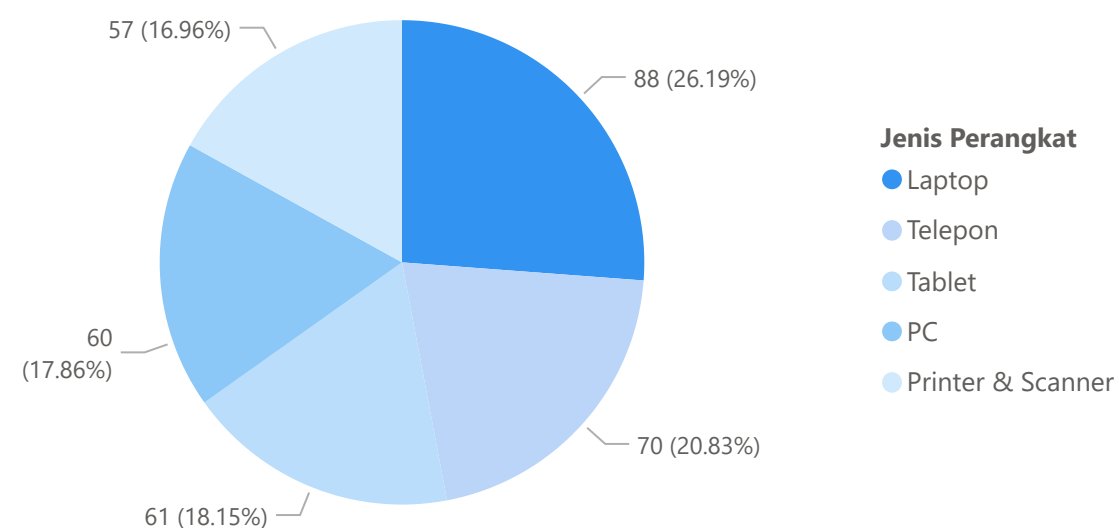
Persentase Media Pemesanan Kamar

target : 90% untuk online

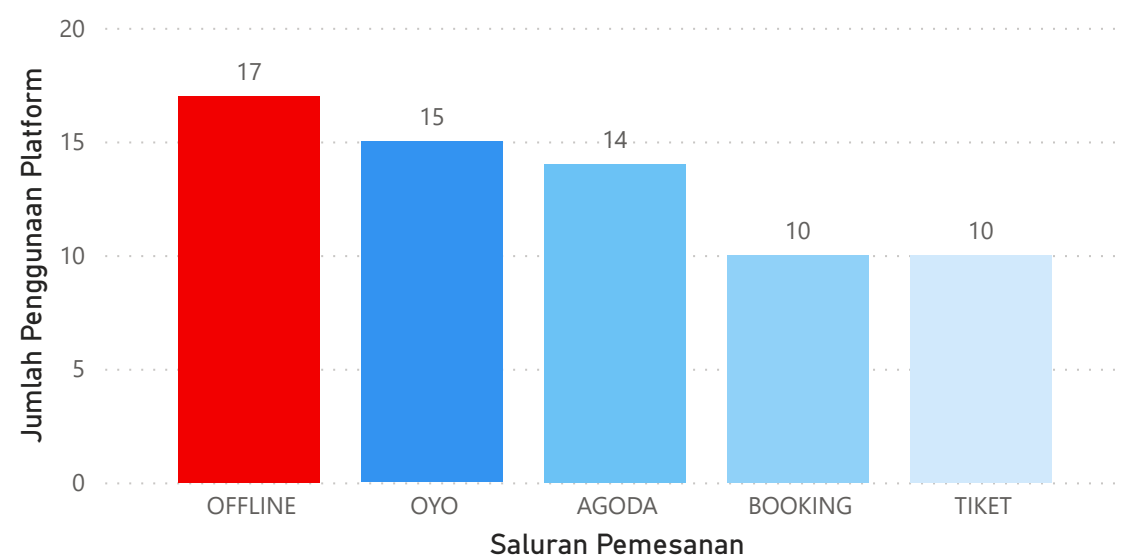


Jumlah Pemakaian Perangkat Keras (CC-KPI1)

target : minimal 1 kali penggunaan

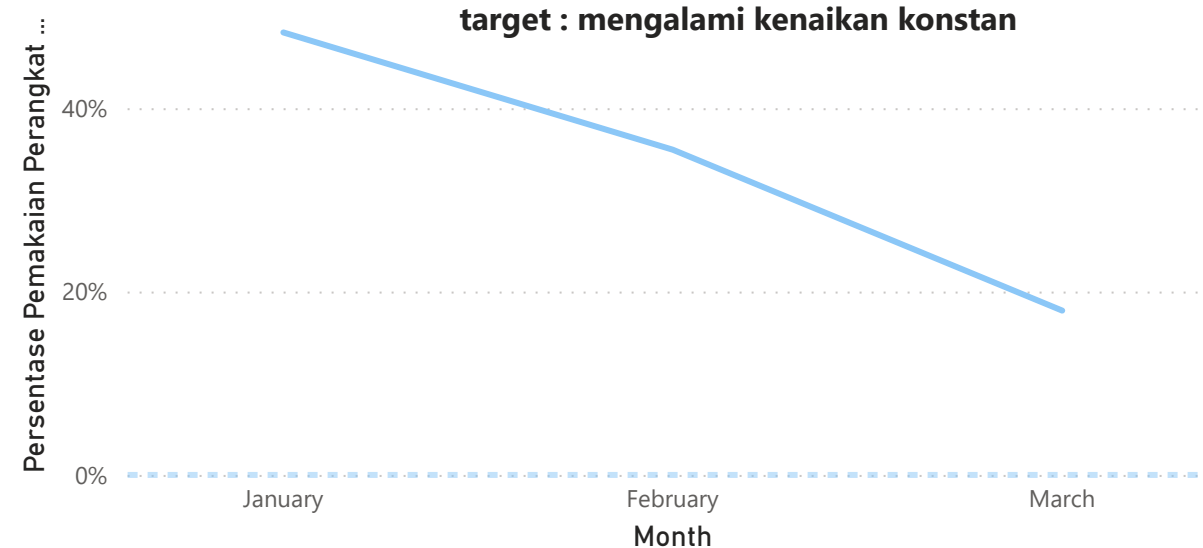


Jumlah Penggunaan Platform untuk Pemesanan



Persentase Pemakaian Perangkat Keras (CC-KPI1)

target : mengalami kenaikan konstan



Bulan

January

February

March

Rata-rata Durasi Pembaruan Data Ketersediaan Kamar (OE-KPI1)

Target: <= 5 menit

January

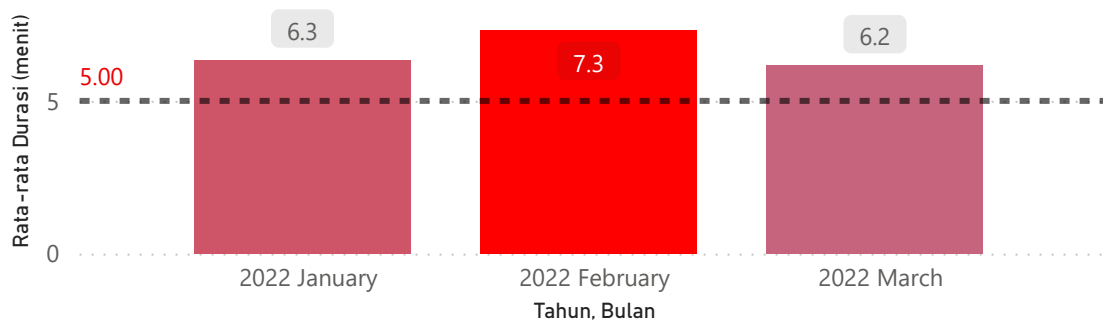
6.35

Rata-rata Durasi (menit)

2022

Year

Rata-rata Durasi



Rata-rata Durasi Pembatalan Pemesanan Overbooking (OE-KPI2)

Target: <= 2 jam

January

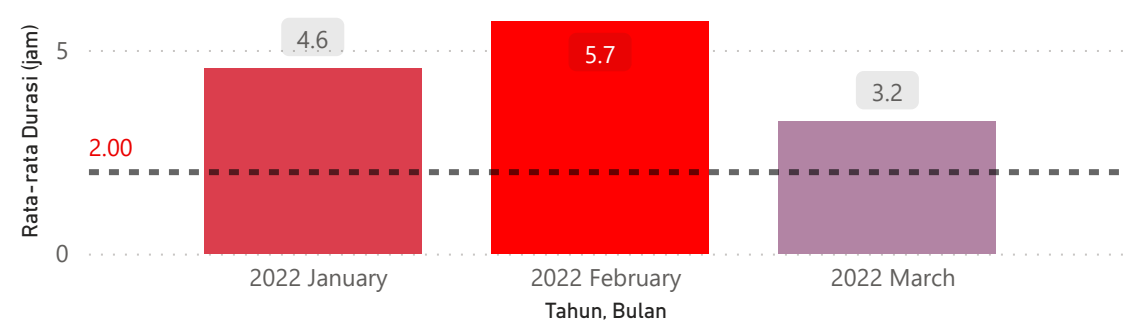
4.55

Rata-rata Durasi (jam)

2022

Year

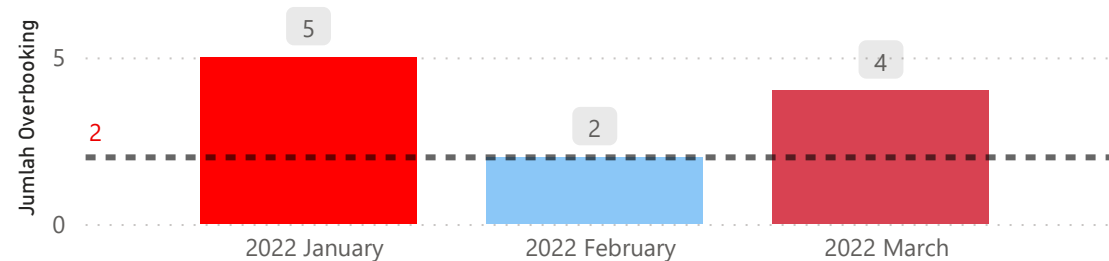
Rata-rata Durasi



Jumlah Overbooking

Target: <= 2 per bulan

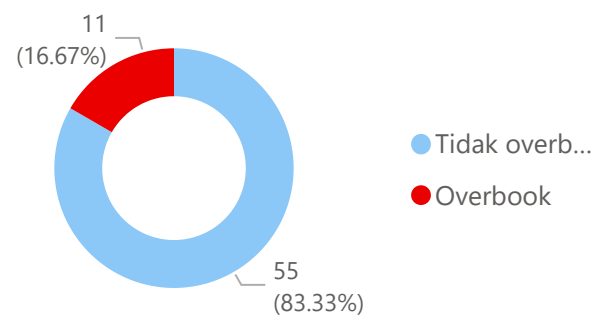
Jumlah Overbooking Per Bulan



Porsi Overbooking

11

Total Overbooking



Rata-rata Waktu Mengatasi Masalah

Target: <= 1,5 jam

January

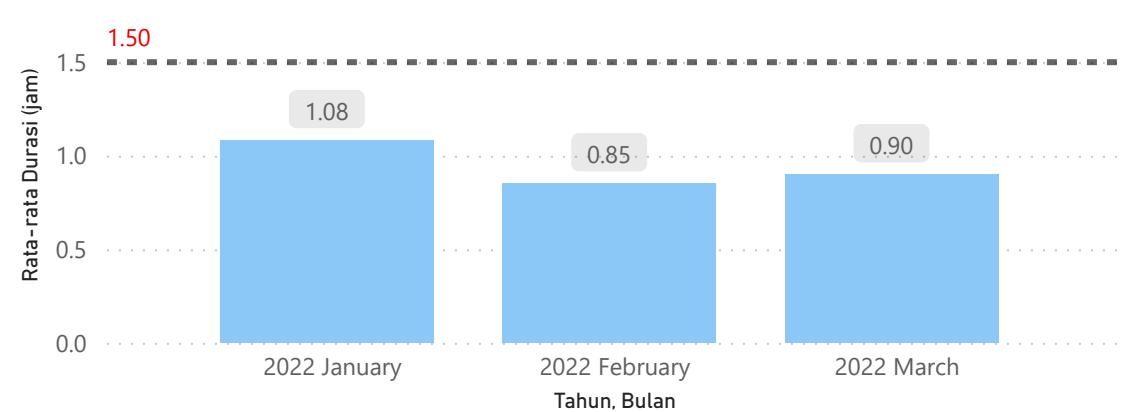
1.08

Average of Durasi (jam)

2022

Year

Rata-rata Durasi



Grafik Gabungan Total Pemesanan, Total Overbooking, Rata-rata Durasi Pembaruan Data Ketersediaan Kamar (menit) and Rata-rata Durasi Pembatalan Pemesanan Overbooking (jam)

● Total Pemesanan ● Total Overbooking ● Rata-rata Durasi Pembaruan Data Ketersediaan Kamar (menit) ● Rata-rata Durasi Pembatalan Pemesanan Overbooking (jam)

