



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1842/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/N/2023

Analisis Metode Peramalan Permintaan dan Rancangan
***Cyclical Scheduling* Woofbar Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh
Jennifer Vania Taslim
6082001058

Bandung
2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi Unggul
SK BAN-PT No. 1842/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Analisis Metode Peramalan Permintaan dan Rancangan
***Cyclical Scheduling* Woofbar Bandung**

Skripsi

Oleh
Jennifer Vania Taslim
6082001058

Pembimbing
Yosefa, S.T., M.M.

Bandung
2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Jennifer Vania Taslim
Nomor Pokok : 6082001058
Judul : Analisis Metode Peramalan Permintaan dan Rancangan *Cyclical Scheduling* Woofbar Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 23 Januari 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si.

:

Sekretaris

Yosefa, S.T., M.M.

:

Anggota

Timothy Andrianus Philemon, S.T., M.AB.

:

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Jennifer Vania Taslim

NPM : 6082001058

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Metode Peramalan Permintaan Dan Rancangan *Cyclical Scheduling* Woolbar Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Desember 2023



Jennifer Vania Taslim

ABSTRAK

Nama : Jennifer Vania Taslim
Nomor Pokok : 6082001058
Judul : Analisis Metode Peramalan Permintaan Dan Rancangan *Cyclical Scheduling* Woofbar Bandung

Pada masa pandemi *Corona* tahun 2019 lalu, semua orang “dipaksa” untuk berdiam diri didalam rumah kurang lebih 1-2 tahun. Akibatnya, gaya hidup masyarakat berubah secara tiba-tiba. Banyak orang mencari kegiatan untuk mengisi waktu luang yang salah satunya yaitu mengadopsi anabul. Dengan mengadopsi anabul maka sebagai *owner* harus merawatnya dengan baik. Salah satunya adalah sering membawa mereka *grooming* ataupun menitipkan mereka di *pet hotel* pada saat harus pergi keluar kota. Salah satu penyedia jasa *grooming* dan *pet hotel* di Bandung yaitu Woofbar. Woofbar baru berdiri sejak tahun 2022 lalu tetapi Woofbar sudah banyak diminati para *owner* anabul untuk menitipkan ataupun memandikannya di Woofbar. Karena banyaknya permintaan di saat yang tidak terduga maka Woofbar sering kewalahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Selain itu juga karyawan Woofbar sering mengalami bentrok jadwal kerja yang mengakibatkan kekurangan karyawan per harinya. Maka dari itu Woofbar memerlukan metode peramalan dan juga metode penjadwalan untuk meminimalisir kesalahan pada saat memberikan pelayanan terhadap konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik studi kasus. Jenis metode peramalan kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *time series* dengan menggunakan *tools naive approach, moving average, weighted moving average, exponential smoothing, dan trend projection*. Untuk mencari metode peramalan yang sesuai maka setiap *tools* dihitung nilai *error*nya dengan menggunakan metode MAD, MSE, dan MAPE. Selain dari metode peramalan, penelitian ini juga menggunakan metode *cyclical scheduling* untuk merancang jadwal karyawan Woofbar agar sesuai dengan kebutuhan.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa metode peramalan permintaan yang paling cocok dengan Woofbar adalah *trend projection* karena memiliki nilai MAPE terkecil yaitu sebesar 15,03%. *Cyclical scheduling* yang cocok dengan Woofbar yaitu jadwal yang minim libur di hari Rabu, Sabtu, dan Minggu. Selain itu juga Woofbar sebaiknya memiliki delapan karyawan *full time* dan satu karyawan *part time*.

Kata Kunci: *Pet hotel, Grooming, Time Series, Cyclical Scheduling*

ABSTRACT

Name : Jennifer Vania Taslim
Student ID : 6082001058
Title : *Analysis of Demand Forecasting and Design Methods
Cyclical Scheduling Woofbar Bandung*

During the 2019 Corona pandemic, everyone was "forced" to stay indoors for approximately 1-2 years. As a result, people's lifestyles changed suddenly. Many people are looking for activities to fill their free time, one of which is adopting a baby. By adopting an anabul, as the owner you must take good care of it. One of them is often taking them for grooming or leaving them at a pet hotel when they have to go out of town. One of the providers of grooming and pet hotel services in Bandung is Woofbar. Woofbar has only been established since 2022, but Woofbar is already in great demand among baby owners to entrust or bathe them at Woofbar. Due to the large number of requests at unexpected times, Woofbar is often overwhelmed to provide the best service for consumers. Apart from that, Woofbar employees often experience conflicting work schedules which results in a shortage of employees per day. Therefore, Woofbar requires a forecasting method and also a scheduling method to minimize errors when providing services to consumers.

This research uses qualitative methods with case study techniques. The type of quantitative forecasting method used in this research is the time series method using the tools naive approach, moving average, weighted moving average, exponential smoothing, and trend projection. To find the most suitable forecasting method, the error value for each tool is calculated using the MAD, MSE and MAPE methods. Apart from the forecasting method, this research also uses the cyclical scheduling method to design Woofbar employee schedules to suit needs.

In this research, it was found that the demand forecasting method that is most suitable for Woofbar is trend projection because it has the smallest MAPE value of 15.03%. Cyclical scheduling that is suitable for Woofbar is a schedule with minimal holidays on Wednesdays, Saturdays and Sundays. Apart from that, Woofbar should also have eight full time employees and one part time employee.

Keywords: *Pet hotel, Grooming, Time Series, Cyclical Scheduling*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus atas segala rahmat serta karunia-nya, sehingga dapat menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan serta dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Metode Peramalan Permintaan Dan Rancangan *Cyclical Scheduling* Woofbar Bandung” dengan baik dan tepat waktu. Peneliti melakukan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat dilakukan tanpa bantuan dan dukungan dari banyak orang. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang membantu dan mendukung selama proses penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu memberi peneliti kelancaran, kesehatan, dan kekuatan untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Orang tua dan keluarga. Terima kasih atas dukungan dan semangat selama peneliti melakukan penelitian dan menyusun skripsi ini. Terima kasih atas apresiasi yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini hingga bisa mencapai titik ini.
3. Ibu Yosefa, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini. Terima kasih telah membantu, meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan arahan dengan sangat baik kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Fabianus Danny Setiadi, seseorang yang berperan penting selama penyusunan

skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, semangat dan bantuannya selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih juga telah membuat perjalanan kuliah lebih berwarna, selalu sabar untuk memberi dukungan dan juga kasih sayang.

5. Nindira Sisilya Mahendra, seorang sahabat yang baik. Terima kasih telah menjadi teman, sahabat dan keluarga selama peneliti menjalani kuliah sampai sekarang. Terima kasih telah bersedia berbagi suka duka bersama dan tidak pernah meninggalkan satu sama lain dalam keadaan apapun. Langkah kita menuju 3,5 tahun lulus tinggal dikit lagi shil, ayo berjuang bareng dan lulus bareng.
6. Rekan Kerja Woofbar, selaku narasumber dan juga rekan kerja peneliti. Terima kasih telah membantu proses penelitian ini. Terima kasih juga atas warna dalam setiap hari kerja agar pekerjaan terasa lebih ringan setiap harinya.
7. Alexandra Rinanti dan Maria Angelique, selaku sahabat peneliti. Terima kasih selalu menjadi sahabat yang baik bagi peneliti walaupun sangat jarang bertemu ataupun berkomunikasi. Walaupun jarang bertemu atau berkomunikasi tetapi selalu mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan masing-masing.
8. Seluruh teman-teman kuliah yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan maupun warna selama perkuliahan.
9. Terakhir untuk peneliti sendiri. Terima kasih sudah berjuang sejauh ini dan bertahan sejauh ini. Semoga perjuangan ini membuahkan hasil yang memuaskan di kemudian hari nanti.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna karena ada banyak kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, peneliti terbuka untuk kritik dan saran yang dapat membantu memperbaiki penelitian ini. Akhir kata, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak terkait dan berharap penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 29 Desember 2023



Jennifer Vania Taslim

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK..... | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I. PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Objek Penelitian..... | 10 |
| 1.4.1 Woofbar..... | 10 |
| 1.4.2 Visi Woofbar..... | 16 |
| 1.4.3 Misi Woofbar..... | 16 |
| BAB II. LANDASAN TEORI DAN METODOLOGI..... | 17 |
| 2.1 Teori..... | 17 |
| 2.1.1 Manajemen Operasi..... | 17 |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasi..... | 17 |
| 2.1.1.2 Tujuan Manajemen Operasi..... | 18 |
| 2.2 <i>Forecasting</i> (Peramalan)..... | 18 |
| 2.2.1 Definisi Peramalan..... | 18 |
| 2.2.1.1 Metode Peramalan Kuantitatif..... | 19 |
| 2.2.1.2 Kesalahan Peramalan..... | 23 |
| 2.1.3 <i>Scheduling</i> | 25 |
| 2.1.3.1 Pengertian <i>Scheduling</i> | 25 |
| 2.1.3.2 <i>Cyclical Scheduling</i> | 25 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| 2.2 <i>Framework</i> Penelitian..... | 29 |
| 2.4 Metodologi..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 2.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 32 |
| BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 35 |
| 3.1 Peramalan..... | 35 |
| 3.1.1 <i>Naive Approach</i> untuk Woofbar | 36 |
| 3.1.1.1 <i>Moving Average</i> untuk Woofbar | 38 |
| 3.1.1.3 <i>Weighted Moving Average</i> untuk Woofbar | 41 |
| 3.1.1.4 <i>Exponential Smoothing</i> untuk Woofbar | 46 |
| 3.1.1.5 <i>Trend Projection</i> untuk Woofbar..... | 51 |
| 3.1.1.6 Rekapitulasi <i>Error</i> Untuk Woofbar | 53 |
| 3.2 <i>Cyclical Scheduling</i> untuk Woofbar | 54 |
| BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN | 59 |
| 4.1 Kesimpulan | 59 |
| 4.2 Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Penjadwalan Karyawan Woofbar | 8 |
| Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu | 27 |
| Tabel 3.1 Hasil Peramalan dengan <i>Naive Method</i> | 37 |
| Tabel 3.2 Rekapitulasi Nilai <i>Error Naive Approach</i> | 37 |
| Tabel 3.3 Hasil Peramalan dengan <i>Moving Average 2 Periode</i> | 39 |
| Tabel 3.4 Hasil Peramalan dengan <i>Moving Average 3 Periode</i> | 39 |
| Tabel 3.5 Hasil Peramalan dengan <i>Moving Average 4 Periode</i> | 40 |
| Tabel 3.6 Hasil Peramalan dengan <i>Moving Average 5 Periode</i> | 40 |
| Tabel 3.7 Rekapitulasi Nilai <i>Error Moving Average</i> | 41 |
| Tabel 3.8 Contoh Perhitungan <i>Weighted Moving Average</i> | 42 |
| Tabel 3.9 Hasil Peramalan dengan <i>Weighted Moving Average 2 Periode</i> | 43 |
| Tabel 3.10 Hasil Peramalan dengan <i>Weighted Moving Average 3 Periode</i> | 44 |
| Tabel 3.11 Hasil Peramalan dengan <i>Weighted Moving Average 4 Periode</i> | 45 |
| Tabel 3.12 Rekapitulasi Nilai <i>Error Weighted Moving Average</i> | 45 |
| Tabel 3.13 Hasil Peramalan dengan <i>Exponential Smoothing</i> $\alpha = 0,1$ | 47 |
| Tabel 3.14 Hasil Peramalan dengan <i>Exponential Smoothing</i> $\alpha = 0,2$ | 48 |
| Tabel 3.15 Hasil Peramalan dengan <i>Exponential Smoothing</i> $\alpha = 0,3$ | 48 |
| Tabel 3.16 Hasil Peramalan dengan <i>Exponential Smoothing</i> $\alpha = 0,4$ | 49 |
| Tabel 3.17 Hasil Peramalan dengan <i>Exponential Smoothing</i> $\alpha = 0,5$ | 50 |
| Tabel 3.18 Rekapitulasi Nilai <i>Error Exponential Smoothing</i> | 50 |
| Tabel 3.19 Hasil Peramalan dengan <i>Trend Projection</i> | 52 |
| Tabel 3.20 Rekapitulasi Nilai <i>Error Trend Projection</i> | 52 |
| Tabel 3.21 Hasil Rekapitulasi <i>Error</i> | 53 |
| Tabel 3.22 Jumlah Rata-rata Tamu Woofbar Dalam Seminggu | 55 |
| Tabel 3.23 Rancangan <i>Cyclical Scheduling</i> Pertama..... | 56 |
| Tabel 3.24 Rancangan <i>Cyclical Scheduling</i> Kedua | 56 |
| Tabel 3.25 Rancangan <i>Cyclical Scheduling</i> Ketiga | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Tamu Toko Woofbar, Jumlah Tamu <i>Pet hotel</i> Woofbar, dan Jumlah Tamu <i>Grooming</i> Woofbar per Tahun 2023 | 14 |
| Gambar 1.2 Jumlah total pengunjung Woofbar Dibandingkan dengan Jumlah Total Karyawan | 15 |
| Gambar 1.3 Para Tamu <i>Pet hotel</i> Saat Jam Operasional Toko | 11 |
| Gambar 1.4 Salah Satu Anabul yang Merayakan Ulang Tahun di Woofbar | 12 |
| Gambar 1.5 Salah Satu Tamu <i>Pet hotel</i> Woofbar | 12 |
| Gambar 1.6 Proses Memandikan Anabul Pada Saat <i>Grooming</i> | 13 |
| Gambar 1.7 Mengajak Bermain Tamu <i>Pet hotel</i> | 14 |
| Gambar 1.8 Jalan Pagi Tamu <i>Pet hotel</i> | 15 |
| Gambar 1.9 Proses Pengeringan Anabul Setelah Dimandikan | 15 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi *Corona* tahun 2019 lalu, semua orang “dipaksa” untuk berdiam diri didalam rumah kurang lebih 1-2 tahun. Akibatnya, gaya hidup masyarakat berubah secara tiba-tiba yang menjadikan banyak orang stres dengan perubahan yang ekstrim itu. Kebanyakan orang mencari kegiatan atau kegemaran baru untuk mengisi waktu luang. Mengadopsi atau memelihara binatang menjadi salah satu cara sebagian besar masyarakat untuk mengobati stres pada masa pandemi. Keberadaan hewan peliharaan merupakan salah satu *emotional support* sehingga jumlah masyarakat yang memelihara anjing semakin meningkat.

Banyak studi mengatakan bahwa anjing memiliki naluri seperti manusia, tepatnya tuan mereka sendiri. Anjing memiliki kemampuan untuk merasakan dan mengerti manusia seiring dengan perkembangan zaman dan perubahan pola pikir manusia di masa sekarang, dimana peran anjing bukan hanya sebagai hewan peliharaan tetapi sebagai bagian dari keluarga.

Menurut penelitian dari *Journal of personality and social psychology* (2011), memelihara anjing juga dapat memberikan banyak manfaat, seperti meningkatkan kesehatan jantung, mental, mengurangi resiko alergi, menurunkan berat badan, bahkan untuk lansia dapat menjaga tubuh tetap aktif di usia tua. Dalam memelihara anjing, *owner* secara tidak langsung diharuskan untuk memberikan waktu atau perhatian khusus bagi anjing kesayangannya. Contoh

kegiatannya adalah mengajak jalan anjing setiap pagi yang tentu juga bermanfaat bagi *owner*-nya sendiri. Selain menjadi hewan peliharaan, anjing juga dapat menjadi penolong bagi tunanetra dan orang yang berkebutuhan khusus lainnya. Walaupun memiliki berbagai dampak positif bagi kehidupan manusia, dalam memelihara anjing juga memerlukan beberapa hal yang harus diperhatikan. Hal itu akan berdampak pada kesehatan secara fisik maupun mental anjing dan *owner*-nya.

Bentuk kasih sayang terhadap anjing dapat berupa mengajak bermain, memberikan waktu kepada anjing untuk bersosialisasi dengan sesamanya, memandikannya di salon khusus hewan, dan memberikannya makanan yang bergizi. Banyak *owner* yang senang melihat anjingnya dalam keadaan berbulu rapi dan wangi. Berdasarkan hal tersebut, biasanya *owner* membawa anjing mereka pergi ke salon untuk di-*styling* dengan berbagai model ataupun hanya sekedar memandikannya. Maka dari itu, jasa *grooming* sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan anjing maupun kebahagiaan bagi *owner* anjing sendiri. Selain dari jasa *grooming*, jasa penginapan untuk anjing juga dibutuhkan pada saat *owner* akan berlibur atau melakukan perjalanan jauh yang tidak memungkinkan untuk membawa anabul mereka.

Salah satu usaha jasa selain *grooming* yaitu menyediakan *pet hotel* bagi para anabul (anak bulu) yang akan ditinggalkan *owner*-nya dalam waktu yang cukup lama. *Pet hotel* merupakan usaha jasa yang memiliki banyak peminat tetapi sangat diperhatikan oleh para *owner* anabul karena dampak dari penggunaan jasa *pet hotel* akan sangat berpengaruh pada anabul. *Pet hotel* mengalami pasang

surut penghasilan tergantung kepada waktu para *owner* anabul berlibur atau melakukan perjalanan jauh. *Pet hotel* menjadi ramai pada saat masa liburan anak sekolah ataupun libur nasional. Bagi para *owner*, memilih *pet hotel* merupakan hal yang cukup beresiko karena banyak sekali kasus anabul yang diperlakukan tidak baik pada saat menginap di *pet hotel* ataupun pada saat *grooming*. Maka dari itu, sebagian besar *owner* anabul memilih *pet hotel* yang dapat memberikan kabar anabulnya ataupun memberikan fasilitas yang memadai untuk *owner* dapat melihat kegiatan anabulnya pada saat dititipkan.

Salah satu penyedia jasa *grooming* dan *pet hotel* di Bandung adalah Woofbar. Woofbar telah berdiri sejak tahun 2021 secara *online* yang awalnya berfokus pada *bakery* untuk anjing. Kemudian pada tahun 2022, Woofbar membuka toko *offline* dengan menyediakan jasa untuk perawatan anabul. Dalam penyediaan jasa, Woofbar menyediakan beberapa jasa seperti *grooming*, *pet hotel*, *pet day care*, *pet bakery*, serta kebutuhan atau perlengkapan peliharaan lainnya. Dapat dikatakan jika Woofbar memiliki kelengkapan yang cukup baik sebagai penyedia jasa pemeliharaan dan perawatan bagi peliharaan.

Pet hotel di Woofbar mengalami pasang surut sesuai dengan jadwal libur panjang nasional seperti hari raya lebaran dan hari raya natal. Pada saat hari libur natal dan lebaran, *pet hotel* selalu penuh dan bahkan banyak yang ditolak karena kapasitas kandang yang tidak dapat menampung lebih banyak anjing. Dengan adanya peningkatan drastis dari tamu *pet hotel* maka karyawan Woofbar membutuhkan tenaga lebih untuk menjaga dan mengawasi para anjing yang menginap. Karyawan yang masuk dalam sehari pun akan lebih banyak

dibandingkan biasanya. Kenaikan jumlah tamu *pet hotel* terkadang memiliki waktu yang tak terduga seperti pada saat anak sekolah libur ataupun adanya *long weekend*. Pada saat itu pula *pet hotel* mengalami lonjakan jumlah tamu *pet hotel*. Keadaan tersebut termasuk hal yang terkadang tidak terduga oleh karyawan sehingga seringkali memunculkan kewalahan saat lonjakan tamu *pet hotel* terjadi. Kewalahan yang dimaksud adalah rasa lelah akibat pekerjaan yang keteteran, tekanan dari tuntutan untuk menjaga semua tamu *pet hotel*, dan permintaan di luar prediksi.

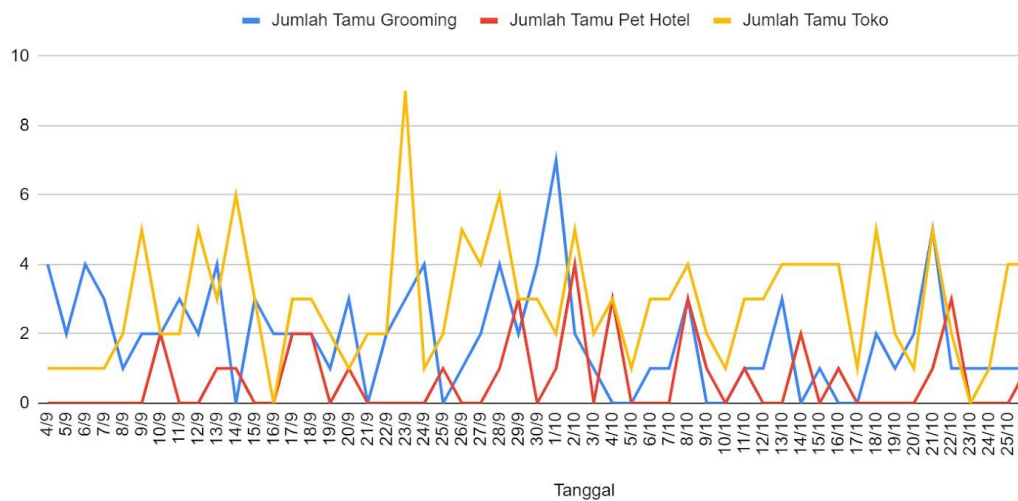
Sistem PO (*Pre-Order*) selalu diterapkan untuk memprediksi lonjakan permintaan tamu di Woofbar dengan menghitung anabul sesuai kandang yang tersedia. Tetapi pada praktiknya, banyak tamu yang belum melakukan PO datang ke Woofbar dan mendesak agar dapat dilayani. Bahkan ada yang mendesak untuk menggabungkan anabulnya dengan anabul orang lain yang sudah melakukan PO karena keterbatasan kandang yang dimiliki. Hal ini membuat satu kandang yang harusnya diisi oleh satu anabul sering kali berisi 2-3 ekor anjing. Oleh karena itu sistem PO kurang cocok untuk diterapkan di Woofbar.

Dalam sistem perekrutan pegawai baru Woofbar harus memastikan bahwa rekrutmen baru memiliki kesabaran dan ketekunan yang sesuai dalam menangani anabul yang tidak dimiliki semua orang. Woofbar juga menghindari kasus yang disebabkan oleh keteledoran maupun kekerasan oleh salah satu pegawainya baik dalam penanganan *pet hotel* dan *grooming*. Maka dari itu Woofbar menerapkan sistem 1 bulan untuk perekrutan dan pelatihan.

Maka dari itu Woofbar membutuhkan metode peramalan yang tepat agar dapat memenuhi permintaan konsumen kedepannya. *Pet hotel* yang disediakan oleh Woofbar memiliki fasilitas ruangan *full AC* 24 jam, CCTV yang menghadap ke kandang, jalan pagi untuk para anabul, makan pagi dan sore bagi para tamu *pet hotel*, dan gratis *grooming* apabila menginap lebih dari 5 malam.

Jasa *grooming* yang ditawarkan oleh Woofbar memiliki dua jenis yaitu *basic grooming* dan *styling grooming*. Kedua jenis *grooming* ini selalu diklasifikasikan berdasarkan ukuran anjing dan panjang bulu, perbedaan ini mempengaruhi harga yang ditawarkan oleh Woofbar. *Basic grooming* ini meliputi pembersihan telinga, potong kuku, cukur bulu di bagian kaki, perut, dan bagian sanitasi anjing. Sedangkan jasa *styling* ini merupakan jasa gunting bulu anjing sesuai permintaan pembeli dan sudah termasuk *basic grooming*. Di luar itu, Woofbar juga menawarkan jasa terpisah bagi pembeli yang hanya menginginkan sebagian dari jasa ini, seperti *face trimming*, *nail trimming*, *matted coat treatment*, dan *ear cleaning*. Produk *grooming* merupakan produk yang paling stagnan dalam penjualannya, hal ini dikarenakan *grooming* merupakan kebutuhan habitual untuk peliharaan.

Selain dari kedua jasa yang disediakan oleh Woofbar, Woofbar juga berkonsepkan seperti *pet shop* pada umumnya yang menjual kebutuhan anabul. Produk yang dijual oleh Woofbar meliputi *cooked food*, *raw food*, *jerky*, cemilan, mainan, kasur, popok, susu kambing, *supplement* dan vitamin yang pastinya untuk anabul. Dalam hal ini, Woofbar menyediakan berbagai kebutuhan anabul dengan cukup lengkap. Harga yang ditawarkan terbilang mampu bersaing dengan *pet shop* lainnya di Bandung. Produk yang dijual di Woofbar Merupakan produk dengan kualitas yang premium dan teruji. Selain itu, para staf di Woofbar juga memberikan pelayanan baik dan ramah serta profesional. Sehingga para pelanggan tidak kebingungan untuk memilih produk terbaik untuk anabulnya.



Gambar 1.1 Jumlah Tamu Toko Woofbar, Jumlah Tamu *Pet hotel* Woofbar, dan Jumlah Tamu Grooming Woofbar per Tahun 2023

Sumber : Data Perusahaan (2023)

Dengan cukup banyaknya fasilitas yang diberikan oleh Woofbar untuk para tamu *pet hotel*, para karyawan Woofbar membutuhkan tenaga tambahan

apabila terjadi lonjakan jumlah tamu. Maka dari itu setiap karyawan Woofbar harus dapat melakukan semua kegiatan mulai dari *basic grooming*, menjaga toko dan merawat para tamu *pet hotel*. Woofbar mengadakan pelatihan awal untuk setiap karyawannya mulai dari belajar mengajak jalan pagi anabul dengan benar, memberi makan tamu *pet hotel*, *basic grooming*, dan juga menjaga toko atau sebagai kasir toko. Hal tersebut dilakukan untuk membuat para karyawan Woofbar dapat bergantian untuk melakukan tugas yang ada.



Gambar 1.2 Jumlah Total Pengunjung Woofbar Dibandingkan dengan Jumlah Total Karyawan

Sumber : Data Perusahaan (2023)

Sejak awal berdirinya Woofbar, Woofbar tidak memiliki struktur organisasi secara jelas karena hanya memiliki satu karyawan. Seiring berjalannya waktu, Woofbar melakukan perekrutan karyawan tambahan. Hingga akhirnya Woofbar memiliki tujuh karyawan yang terdiri dari empat karyawan tetap dan juga 3 karyawan paruh waktu. Meskipun sudah memiliki tujuh karyawan, Woofbar sering mengalami kekacauan dan kebingungan atas pembagian tugas saat toko ramai dan juga *pet hotel* ramai. Kapasitas pekerjaan yang diberikan seringkali kurang jelas dan berbeda-beda sehingga membuat para karyawan bingung.

Akibatnya pekerjaannya terbengkalai dan konsumen menunggu lama karena yang seharusnya dikerjakan selama dua jam malah melebihi dua jam.

Para karyawan Woofbar merupakan para mahasiswa yang sedang menjalani kuliah dan beberapa merupakan mahasiswa tingkat akhir. Hal tersebut berakibat pada waktu bekerja yang kurang fleksibel dan sering bertabrakan dengan jadwal kuliah. Dalam pembagian hari kerja banyak karyawan yang mengambil libur di hari yang sama (Tabel 1.1). Dengan banyak karyawan yang mengambil libur bersamaan maka toko hanya ada satu atau dua orang yang menjaga sehingga banyak pekerjaan yang seharusnya dikerjakan tetapi malah tertunda. Hal ini juga dapat mengakibatkan kepuasan pelanggan menurun karena pekerjaan diselesaikan dengan waktu yang lebih lama dibandingkan biasanya. Apalagi pada saat *pet hotel* sedang penuh maka pekerjaan akan terlambat dikerjakan. Perhatian terhadap para anjing yang dititipkan pun menjadi berkurang. Berdasarkan permasalahan tersebut Woofbar membutuhkan rancangan penjadwalan pekerjaan yang tetap untuk mengatur jadwal para karyawan Woofbar yang sering mengambil libur di hari yang sama.

Tabel 1.1 Penjadwalan Karyawan Woofbar

| JUNI 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|----------|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | MINGGU 1 | | | | | | MINGGU 2 | | | | | | MINGGU 3 | | | | | | MINGGU 4 | | | | | | | | | | | |
| Nama | S | S | R | K | J | S | M | S | S | R | K | J | S | M | S | S | R | K | J | S | M | S | S | R | K | J | S | M | | |
| Arlenne | V | | | V | | V | V | | V | V | | | V | | | V | V | V | | V | | | | | V | V | | V | V | |
| Jennifer | | V | V | V | V | V | V | V | V | | | V | V | | V | V | | | V | V | V | V | | | | | | | | |
| Fabian | | V | | | V | V | V | V | | | | | | | V | V | | | | | | V | | | | | | | | |
| Ivanka | V | | V | V | | V | V | | | V | V | V | | | | | V | V | | V | | | | | | V | V | | V | V |
| Stephanie | | | V | V | V | V | | | | | | V | V | | | | | | | V | V | | | | | | | | | |

Sumber: Data Perusahaan (2023)

Berdasarkan tabel diatas, penjadwalan karyawan Woofbar mengalami ketidak rataan pembagian jadwal kerja. Hal tersebut dapat terlihat pada minggu ke empat bulan Juni 2023, pada hari selasa dan jumat tidak ada karyawan yang masuk. Pada hari selasa dan jumat, para karyawan mengambil libur dengan berbagai macam alasan. Pengambilan libur di hari yang sama mengakibatkan terhambatnya proses kerja di Woofbar dan juga terbatasnya pekerjaan yang dapat dikerjakan pada hari itu.

Berdasarkan penjabaran tersebut maka Woofbar membutuhkan analisis lebih dalam terkait peramalan permintaan yang tepat. Maka dari itu analisis kali ini akan membahas metode peramalan yang tepat akan digunakan untuk menganalisa dan memprediksi pola permintaan di seluruh jasa yang disediakan oleh Woofbar (*pet hotel, grooming, dan penjualan perlengkapan anabul*) dan menganalisis pengaturan penjadwalan karyawan yang efektif dan efisien, sehingga dapat memastikan ketersediaan personel yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Woofbar.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini, peneliti mengidentifikasi bahwa Woofbar memiliki masalah sebagai berikut:

1. Menentukan jenis metode peramalan apa yang tepat untuk mengetahui permintaan dari *pet hotel, grooming* dan tamu toko Woofbar?
2. Bagaimana *cyclical scheduling* yang cocok untuk mengatur penjadwalan karyawan Woofbar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui jenis metode peramalan yang tepat untuk mengetahui permintaan *pet hotel*, grooming dan tamu toko Woofbar.
2. Mengetahui rancangan *cyclical scheduling* yang cocok untuk karyawan Woofbar.

1.4 Objek Penelitian

1.4.1 Woofbar

Woofbar sudah berdiri sejak tahun 2021 yang pada awalnya berfokus pada bakery untuk anjing. Pada awal mula berdirinya, Woofbar hanya melayani pelanggannya via online saja. Kemudian baru pada tahun 2022, Woofbar membuka toko offline yang menyediakan jasa untuk perawatan anabul. Woofbar menyediakan beberapa jasa seperti *pet grooming*, *pet hotel*, *pet day care*, *pet bakery*, serta kebutuhan atau perlengkapan peliharaan lainnya. Dalam perjalanannya sebagai perusahaan penyedia jasa, Woofbar merupakan salah satu *pet hotel* yang menyediakan jasa dengan harga murah serta cukup lengkap baik dalam fasilitas maupun ketersediaan perlengkapan kebutuhan hewan peliharaan, sedangkan untuk *daycare*, Woofbar mematok harga minimal tiga jam yakni tiga puluh ribu rupiah. Woofbar pada awalnya hanya memiliki tiga karyawan yang ditugaskan setiap harinya secara bergantian. Seiring waktu berjalan, kebutuhan woofbar dan permintaan yang tinggi mengharuskan Woofbar untuk

menambah jumlah karyawan. Woofbar kemudian menambahkan jumlah staf menjadi 6 orang hingga saat ini. Karyawan tersebut didistribusikan pada tugas masing-masing, seperti *general manager*, pengelola keuangan, dan marketing. Sedangkan *owner* sendiri bertugas sebagai komisaris dan direktur. Selain itu, Woofbar juga memiliki *pet stylist* yang bertugas sesuai permintaan dan waktu yang disetujui kedua belah pihak.

Berbicara mengenai jasa yang diberikan, Woofbar menyediakan beberapa layanan yang terbilang cukup lengkap bagi para pelanggan. Dimulai dari jasa *grooming* yakni *basic treatment* yang meliputi potong kuku, membersihkan telinga, mandi, hingga *coat combing*. Jasa *grooming* yang diberikan oleh Woofbar dapat dikatakan sangat menguntungkan dan lengkap mengingat harga yang ditawarkan mampu bersaing dengan tempat *grooming* lainnya. Selain jasa *grooming*, Woofbar juga memiliki produk andalan berupa *pet bakery* yang menyediakan beragam kue dengan bahan-bahan organik yang aman bagi hewan peliharaan. Pemesanan kue tersebut dapat disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Selain menyediakan jasa *bakery*, Woofbar juga menyediakan beberapa keperluan peliharaan seperti *snack*, *raw food*, *cooked food*, shampoo, mainan, dan berbagai peralatan ataupun makanan lainnya. Dapat dikatakan jasa yang ditawarkan Woofbar kepada konsumen memiliki kelengkapan yang cukup baik dan mampu bersaing dengan *pet shop* atau *pet store* lainnya, diikuti oleh pelayanan yang ramah dan profesional dari para staf.

Pada saat jam operasional toko, para anabul berada di toko sebagai waktu main mereka. Sehingga para konsumen yang datang pun dapat bermain bersama

para tamu *pet hotel*. Selain itu juga agar para anabul tidak stress karena berada di kandang seharian. Dengan adanya waktu bermain bersama di toko juga mereka dapat berbaur sesama tamu *pet hotel* dan juga melatih sifat sosialisasi mereka untuk tidak agresif terhadap sesamanya.



Gambar 1.3 Para Tamu *Pet hotel* Saat Jam Operasional Toko

Sumber: Data Perusahaan (2023)

Salah satu produk yang dijual oleh Woofbar yaitu kue ulang tahun anabul dengan berbagai rasa. Kue ulang tahun untuk anabul dapat di dekorasi sesuai dengan kemauan sang pemilik dan juga dapat ditambahkan *figure* anabul tersebut. Maka dari itu tak jarang para anabul merayakan ulang tahun di Woofbar.



Gambar 1.4 Salah Satu Anabul yang Merayakan Ulang Tahun di Woofbar

Sumber: Data Perusahaan (2023)

Setiap tamu *pet hotel* Woofbar pasti diberikan perhatian yang sama. Salah satunya adalah bermain bersama mereka dengan memakaikan mereka aksesoris yang ada di Woofbar maupun yang mereka bawa. Dengan adanya aksesoris yang digunakan oleh anabul maka para anabul lucu untuk difoto dan menarik orang sekitar untuk menjadikan mereka objek foto. Foto yang dihasilkan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk diposting di instagram Woofbar sebagai media promosi.



Gambar 1.5 Salah Satu Tamu *Pet hotel* Woofbar

Sumber: Data Perusahaan (2023)

Dalam prosesi *grooming*, para anabul akan dipotong kuku terlebih dahulu lalu dibersihkan kupingnya. Setelah itu para anabul akan dicukur bulu perut dan bulu disekitar lubang pantat agar pada saat buang air besar tidak menyangkut pada bulu. Setelah semua prosesi tersebut selesai dilanjutkan dengan memandikan anabul sebanyak dua kali agar benar-benar bersih.



Gambar 1.6 Proses Memandikan Anabul Pada Saat *Grooming*

Sumber: Data Perusahaan (2023)

Pada saat waktu main para tamu *pet hotel*, para anabul akan diajak bermain oleh para karyawan Woofbar. Para tamu *pet hotel* banyak yang membawa mainan mereka masing-masing agar tidak bosan pada saat siang hari di toko. Kebanyakan anabul sangat senang apabila diajak bermain dengan mainan mereka masing-masing ataupun mereka berlomba-lomba dengan sesama tamu *pet hotel* untuk bermain.



Gambar 1.7 Mengajak Bermain Tamu *Pet hotel*

Sumber: Data Perusahaan (2023)

Pet hotel yang disediakan oleh Woofbar memiliki berbagai fasilitas yang salah satunya adalah jalan pagi. Jalan pagi akan dilakukan pada saat keluar dari kandang dan jalan pagi dilakukan sekitar 400 meter. Setiap mengajak para tamu *pet hotel* akan divideokan untuk melaporkan kepada para pemilik tamu *pet hotel*. Jalan pagi ditujukan untuk para anabul dapat buang air kecil atau air besar di luar toko karena banyak para anabul yang terlatih untuk buang air kecil ataupun buang air besar diluar rumah atau di rerumputan.



Gambar 1.8 Jalan Pagi Tamu *Pet hotel*

Sumber: Data Perusahaan (2023)

Dalam setiap rangkaian kegiatan *grooming*, setelah memandikan anabul maka kegiatan selanjutnya adalah mengeringkan bulu anabul menggunakan *blower*. Proses pengeringan bulu anabul merupakan proses yang paling penting karena apabila bulu anabul tidak kering sempurna maka akan mengakibatkan jamur pada kulit anabul. Maka pada proses pengeringan akan dicek sebanyak dua kali agar dapat dipastikan benar-benar kering.



Gambar 1.9 Proses Pengeringan Anabul Setelah Dimandikan

Sumber: Data Perusahaan (2023)

1.4.2 Visi Woofbar

Woofbar memiliki visi perusahaan yaitu *Creating and providing better lifestyle for pets and owners.*

1.4.3 Misi Woofbar

Woofbar memiliki misi perusahaan yaitu:

- 1. Educate pet owner through our products.*
- 2. Providing better services and experience for pet owners and their pets.*
- 3. Supporting local pet business and brands.*
- 4. Supporting shelters and animals in need*