

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pernikahan merupakan sebuah ikatan emosional dan hukum yang menyatukan pria dan wanita sebagai suami istri, sekaligus menjadi salah satu momen terpenting dalam kehidupan seseorang (Malisi, 2022). Ikatan inilah yang menjadi simbol komitmen kedua pihak untuk membangun hubungan yang harmonis, di mana banyak pasangan yang baru menikah menginginkan momen indah dalam hidup mereka dapat dirayakan dengan meriah melalui sebuah resepsi pernikahan. Resepsi pernikahan adalah salah satu momen terpenting dalam kehidupan seseorang, di mana pentingnya mengabadikan momen ini dengan perencanaan yang matang sangatlah krusial untuk memenuhi harapan pasangan dan keluarga. Hal ini juga mencakup berbagai elemen penting dalam resepsi pernikahan seperti dekorasi, katering, hiburan, dan *venue* (Azis, 2021).

*Venue* atau yang sering disebut sebagai tempat acara pernikahan, memegang peranan penting dalam menciptakan suasana nyaman dan berkesan dalam resepsi pernikahan. Pada umumnya *venue* yang digunakan untuk resepsi pernikahan berupa gedung dan *ballroom* hotel (Nuranita et al., 2022). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), gedung diartikan sebagai bangunan tembok atau sejenisnya yang berukuran besar dan digunakan untuk berbagai kegiatan, seperti perkantoran, pertemuan, perniagaan, pertunjukan, atau olahraga. Sementara itu, *ballroom* hotel merupakan salah satu fasilitas unggulan yang biasanya tersedia di hotel. Ruangan besar ini dirancang untuk berbagai acara, seperti pesta, rapat, hingga pertunjukan (Hawari & Dinstry, 2016).

Pemilihan *venue* pernikahan membutuhkan pertimbangan yang matang. Pemilihan *venue* yang tepat tidak hanya menentukan tempat berlangsungnya acara tetapi juga dapat memengaruhi pengalaman keseluruhan bagi para tamu dan pengantin (Hawari & Dinstry, 2016). Faktor penentu seperti kapasitas tamu, biaya, lokasi, luas parkir, fasilitas, dan layanan tambahan perlu diperhatikan lebih

mendalam untuk menghindari masalah seperti ketidaknyamanan atau kesulitan akses. Anggaran menjadi faktor utama dalam memilih *venue*, dan ukuran *venue* harus disesuaikan dengan jumlah tamu untuk menciptakan suasana yang nyaman (Destika, 2020). Selain itu, penting untuk mengevaluasi fasilitas yang tersedia agar semua kebutuhan acara dapat terpenuhi.

Fakhira Pelaminan merupakan salah satu penyedia jasa dekorasi pelaminan yang berlokasi di Bukittinggi, Sumatera Barat. Menyadari bahwa ia memiliki peran yang penting dalam mendukung kesuksesan resepsi pernikahan melalui layanan dekorasi yang berkualitas. Sebagai pelaku utama dalam penyedia layanan pernikahan, Fakhira Pelaminan memahami bahwa pemilihan *venue* yang tepat, seperti gedung atau *ballroom* hotel, menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah resepsi.

Saat ini, Fakhira Pelaminan telah melayani berbagai pelanggan dengan baik dalam memberikan rekomendasi *venue* pernikahan. Proses rekomendasi yang berlangsung didasarkan pada pengalaman dan pengetahuan *owner* serta pegawai terhadap berbagai *venue* di Kota Bukittinggi. Namun, seiring dengan meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan dan profesionalisme dalam industri *wedding organizer*, terdapat peluang signifikan untuk meningkatkan proses pemberian rekomendasi *venue* agar lebih sistematis, transparan, dan terukur. Proses pengambilan keputusan dalam pemilihan *venue* melibatkan pertimbangan terhadap berbagai kriteria yang kompleks, seperti kapasitas, biaya, lokasi, luas area parkir, fasilitas, dan layanan tambahan. Meskipun proses yang berjalan saat ini sudah cukup membantu pelanggan dalam menentukan *venue*, namun masih mengandalkan penilaian manual berdasarkan pengalaman pribadi dan pertimbangan subjektif dari pihak Fakhira Pelaminan atau pelanggan. Meskipun berdasarkan pengalaman yang berharga, memiliki keterbatasan dalam hal konsistensi, transparansi justifikasi, dan efisiensi, terutama ketika dihadapkan pada skenario pemilihan yang lebih kompleks atau ketika melayani pelanggan dengan preferensi yang sangat spesifik.

Meskipun Fakhira Pelaminan telah memiliki standar penilaian *venue* yang ditetapkan oleh *owner*, implementasi standar tersebut dalam proses rekomendasi

sehari-hari masih dilakukan secara manual dan bergantung pada interpretasi individual. Standar yang mencakup kriteria kapasitas, lokasi, biaya, fasilitas, dan layanan tambahan belum diterapkan melalui mekanisme perhitungan yang sistematis, sehingga hasil rekomendasi dapat bervariasi tergantung interpretasi setiap individu. Proses manual ini menimbulkan beberapa keterbatasan signifikan yang berpotensi diatasi melalui pengembangan sistem yang lebih terstruktur.

Pertama, dari aspek transparansi dan justifikasi, pelanggan modern cenderung ingin memahami alasan objektif di balik setiap rekomendasi. Saat ini, justifikasi yang diberikan lebih bersifat kualitatif seperti "*venue* A lebih strategis" tanpa mekanisme yang menunjukkan secara terukur perbandingan antar *venue* berdasarkan seluruh kriteria relevan. Kedua, terkait efisiensi proses, informasi *venue* yang tersebar dalam catatan pribadi, WhatsApp, atau ingatan pegawai menyebabkan pencarian tidak efisien. Ketika pelanggan meminta rekomendasi berdasarkan *budget* tertentu, pegawai harus mencari informasi dari berbagai sumber yang memakan waktu dan berpotensi ada informasi yang terlewat. Ketiga, dalam penilaian keseimbangan antar kriteria, setiap *venue* memiliki kelebihan dan kekurangan yang perlu diseimbangkan sesuai prioritas pelanggan. Proses manual yang mengandalkan intuisi sulit memastikan semua kriteria dipertimbangkan secara proporsional, terutama ketika jumlah kriteria semakin banyak.

Dari perspektif strategis, seiring pertumbuhan bisnis dan bertambahnya *venue* yang bekerja sama, kompleksitas pengelolaan informasi akan meningkat. Ketergantungan pada ingatan dan catatan manual menjadi tidak memadai, dan proses transfer pengetahuan kepada pegawai baru akan membutuhkan waktu lama. Lebih lanjut, dalam konteks daya saing industri *wedding organizer* yang kompetitif, kemampuan memberikan layanan konsultasi yang profesional, cepat, dan didukung analisis objektif telah menjadi standar yang diharapkan pelanggan modern, terutama generasi milenial dan gen-Z yang mengapresiasi layanan transparan dan berbasis data (Seyfi et al., 2024). Dengan sistem yang terstruktur, standar *owner* dapat diimplementasikan secara konsisten, informasi *venue* terintegrasi dan mudah diakses, serta rekomendasi dilengkapi justifikasi yang terukur dan transparan.

Oleh karena itu, pengembangan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) untuk pemilihan *venue* bukan dimaksudkan untuk menggantikan pengalaman dan *judgment* yang telah dimiliki *owner* Fakhira Pelaminan, melainkan untuk memperkuat dan melengkapi proses yang sudah berjalan. SPK berperan sebagai *tools* yang membantu mengintegrasikan pengalaman dan pengetahuan yang ada ke dalam sistem yang lebih sistematis, terukur, dan konsisten. Dengan SPK, setiap rekomendasi tetap mempertimbangkan aspek-aspek kualitatif yang penting seperti pengalaman historis dengan *venue* tertentu, namun dilengkapi dengan basis analisis kuantitatif yang objektif dan transparan.

Sistem pendukung keputusan adalah suatu sistem yang mampu menyelesaikan masalah dalam penentuan peringkat secara cepat, serta dapat menentukan nilai dari tertinggi hingga terendah dalam seleksi tertentu (Manurung, 2018). Pembangunan sistem keputusan pada penelitian ini menggunakan suatu metode bernama *Simple Multi-Attribute Rating Technique* (SMART). Metode SMART merupakan metode pengambilan keputusan yang mengacu pada penilaian berdasarkan beberapa kriteria. Metode ini mengintegrasikan berbagai faktor yang relevan dengan memberikan bobot pada setiap kriteria, sehingga membantu dalam memilih alternatif yang paling optimal berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing kriteria (Novianti et al., 2016).

Metode SMART dipilih dalam penelitian ini karena dianggap relevan untuk diterapkan dalam sistem pendukung keputusan pemilihan gedung dan *ballroom* hotel untuk *venue* resepsi pernikahan di Kota Bukittinggi. SMART merupakan metode pengambilan keputusan yang fleksibel dan banyak digunakan karena kesederhanaannya dalam merespons kebutuhan pembuat keputusan. Pendekatan ini mampu membantu dalam proses pemilihan alternatif terbaik secara objektif melalui perhitungan bobot dan nilai dari setiap kriteria yang telah ditentukan (Sesnika et al., 2016). Dalam penelitian ini, pendekatan sistem berbasis *web* diterapkan agar lebih mudah diakses melalui berbagai perangkat dan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menentukan *venue* resepsi pernikahan terbaik.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan penerapan metode dalam sistem pendukung keputusan untuk berbagai kebutuhan. Widaningsih,

Suheri, dan Kurnia (2023) menggunakan metode SMART dalam pemilihan lahan pertanian dengan mempertimbangkan kriteria seperti pencemaran tanah, kadar oksigen, kadar air, unsur hara, dan penggunaan pupuk, sehingga mampu meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan. Penelitian serupa dilakukan oleh Sesnika, Andreswari, dan Efendi (2016) yang membangun aplikasi berbasis Android untuk pemilihan gedung serba guna di Kota Bengkulu dengan metode SMART, di mana hasilnya menunjukkan kemudahan pengguna dalam memperoleh rekomendasi gedung sesuai kriteria harga dan fasilitas. Suhardi, Lubis, Aprilia, dan Ningrum (2023) juga menerapkan metode SMART dalam pemilihan kafe terfavorit di Medan dengan kriteria rasa, harga, suasana, pelayanan, fasilitas, dan kebersihan, serta menekankan pentingnya sistem berbasis *web* untuk memudahkan proses penilaian dan perankingan alternatif. Sementara itu, penelitian oleh Meiky dan Oktarina (2023) menerapkan sistem pendukung keputusan untuk pemilihan tempat pernikahan yang terbukti mampu menghasilkan keputusan lebih akurat dan sistematis, terutama pada kasus yang melibatkan banyak kriteria dan kompleksitas tinggi.

Selain itu, Pasaribu (2023) mengimplementasikan metode SMART dalam pemilihan kepala lingkungan di Kelurahan Titipapan, dengan mempertimbangkan berbagai kriteria seperti tingkat pendidikan dan pengalaman kerja. Penelitian ini menegaskan fleksibilitas dan keandalan metode SMART dalam menyelesaikan masalah pengambilan keputusan berbasis multi-kriteria dengan hasil yang akurat dan relevan. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode SMART merupakan pendekatan yang tepat dan adaptif untuk diterapkan dalam berbagai situasi pengambilan keputusan, karena kemampuannya dalam menyederhanakan analisis, menghasilkan rekomendasi yang terukur dan transparan, serta mudah diadaptasikan pada berbagai konteks kebutuhan.

Berdasarkan uraian permasalahan serta didukung oleh berbagai referensi, penggunaan metode *Simple Multi Attribute Rating Technique* (SMART) dalam Sistem Pendukung Keputusan (SPK) diharapkan mampu mengatasi tantangan dalam menentukan *venue* resepsi pernikahan yang paling optimal. Metode SMART memiliki keunggulan dalam menyederhanakan proses penilaian multi-kriteria seperti kapasitas tamu, lokasi, biaya, luas parkir, fasilitas, dan layanan

tambahan, sehingga menghasilkan keputusan yang lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Sejumlah penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa metode ini relevan diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk pemilihan *venue* pernikahan dan penentuan pemimpin lingkungan. Keunggulan utama SMART terletak pada kemampuannya untuk mengintegrasikan berbagai faktor secara sistematis serta memberikan bobot proporsional pada setiap kriteria, sehingga menghasilkan rekomendasi yang terstruktur, transparan, dan akurat.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem pendukung keputusan dalam menentukan gedung dan *ballroom* hotel terbaik untuk *venue* resepsi pernikahan di Kota Bukittinggi, dengan studi kasus ‘Fakhira Pelaminan’. Penggunaan metode SMART diharapkan dapat memberikan hasil yang optimal dan relevan dalam memenuhi kebutuhan pengambilan keputusan dalam konteks tersebut. Dengan pendekatan yang sistematis dan terstruktur, SMART mampu membantu menyederhanakan analisis kompleks serta memberikan solusi yang tepat sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna. Selain itu, dengan memasukkan anggaran pelanggan ke dalam sistem, rekomendasi *venue* dapat lebih terarah dan selaras dengan kemampuan finansial mereka, sehingga proses pengambilan keputusan menjadi tidak hanya objektif dan terstruktur, tetapi juga realistik serta sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah ‘Bagaimana membangun aplikasi sistem pendukung keputusan dalam menentukan gedung dan *ballroom* hotel terbaik untuk *venue* resepsi pernikahan di Kota Bukittinggi menggunakan metode SMART dengan studi kasus ‘Fakhira Pelaminan’.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penetapan kriteria dalam pemilihan *venue* dilakukan oleh *Owner* Fakhira

- Pelaminan, dengan mempertimbangkan faktor utama yaitu: kapasitas tamu, biaya, lokasi, luas area parkir, fasilitas, dan layanan tambahan
2. Alternatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah beberapa gedung dan *ballroom* hotel yang tersedia di Kota Bukittinggi dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.
  3. Pembangunan SPK mencakup perancangan, implementasi, dan pengujian menggunakan *Black Box Testing* serta *User Acceptance Testing* (UAT), disertai dengan perbandingan hasil perhitungan menggunakan metode SMART untuk memastikan akurasi sistem dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.
  4. Teknologi yang digunakan dalam pembangunan SPK adalah bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP) untuk membangun aplikasi berbasis *web*, serta DBMS MySQL sebagai pengelola basis data.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun model dan aplikasi Sistem Penunjang Keputusan menggunakan metode *Simple Multi-Attribute Rating Technique* (SMART) untuk menentukan gedung dan *ballroom* hotel terbaik di Kota Bukittinggi dengan studi kasus pada Fakhira Pelaminan. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses rekomendasi *venue* secara lebih objektif dan terstruktur, sehingga dapat memudahkan dalam pemilihan gedung dan *ballroom* hotel yang terbaik untuk pelanggan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi pemilihan gedung dan *ballroom* hotel terbaik di Kota Bukittinggi dengan studi kasus pada Fakhira Pelaminan.
2. Mempermudah Fakhira Pelaminan dalam proses pemilihan gedung dan *ballroom* hotel terbaik di Kota Bukittinggi.
3. Dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya bagi pembaca.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari enam bab, yaitu:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Teori yang dibahas terdiri dari kajian literatur dan teori-teori yang mendasari penelitian meliputi penjelasan tentang konsep Sistem Pendukung Keputusan (SPK), metode yang digunakan (SMART), serta studi kasus Fakhira Pelaminan yang berkaitan dengan pemilihan gedung dan *ballroom* hotel terbaik di Kota Bukittinggi. Selain itu, akan dibahas juga *tools* yang digunakan dalam membangun aplikasi.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai objek kajian, metode pengumpulan data, metode penelitian menggunakan metode SMART, dan *flowchart* penelitian.

## **BAB IV: ANALISIS DAN PERANCANGAN SPK**

Bab ini menjelaskan analisis perancangan atau pemodelan serta pembahasan dalam menentukan prioritas gedung dan *ballroom* hotel terbaik di Kota Bukittinggi pada studi kasus Fakhira Pelaminan menggunakan metode SMART.

## **BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini menjelaskan implementasi berdasarkan analisis perancangan sistem ke dalam bahasa pemrograman serta melakukan pengujian terhadap aplikasi dengan melakukan pemeriksaan terkait ketersediaan kebutuhan fungsional dan kesesuaian dengan rancangan sistem yang diusulkan.

## **BAB VI: PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan terhadap hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem di masa yang akan datang.