

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, teknologi digital semakin berkembang dimana-mana dengan penggunaannya yang semakin meningkat drastis setiap harinya. Perkembangan teknologi mempengaruhi gaya hidup individu ke arah yang lebih modern dengan mengikuti perkembangan zaman. Hal ini tentunya membawa dampak yang besar dalam aspek kehidupan terutama di dunia bisnis. Teknologi tidak berjalan begitu saja karena di samping teknologi yang canggih ada Internet yang membantu menjangkau semua hal. Internet merupakan Jaringan komunikasi yang global dan terbuka. Internet identic dengan penggunaannya pada smartphone ataupun di komputer dan laptop untuk bekerja, mencari informasi, mendapatkan hiburan, dan lain-lain.

Memiliki tempat tinggal yang bersih dan nyaman merupakan idaman bagi semua orang. Namun pada kenyataannya, tidak semua orang memiliki banyak waktu luang untuk membersihkan dan menata rumahnya secara rutin. Sebagai kota metropolitan dengan aktivitas ekonomi yang padat, Jakarta adalah kota yang cocok untuk tumbuh suburnya bisnis jasa *cleaning service*. Jasa Cleaning Service merupakan sebuah jasa pelayanan kebersihan, kerapihan serta higienis pada sebuah instansi, perusahaan atau bangunan yang lain baik untuk area dalam ruang atau luar ruang sehingga tercipta suasana bersih, nyaman, rapi yang semua itu demi guna menunjang meningkatnya produktifitas karyawan dan efektifitas kegiatan keseharian anda. Selain itu, *cleaning service* juga berguna untuk menjaga semua barang-barang di dalamnya



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



agar tetap rapi dan terawat, sehingga barang-barang tersebut dapat dipergunakan dalam jangka waktu yang lebih lama tanpa kerusakan berarti.

KliknClean adalah layanan jasa pembersihan yang berdasarkan pada pemesanan untuk area Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Bali & Batam. KliknClean memiliki tenaga pembersih yang terpercaya yang dipilih secara selektif dan telah diberikan pelatihan khusus. KliknClean adalah layanan jasa pembersihan berdasarkan pada pemesanan untuk rumah, apartemen, kosan, kantor yang dikerjakan oleh tenaga pembersih profesional dan terpercaya.

Kliknclean percaya bahwa meningkatnya konsumen kelas menengah harus memiliki kemudahan akses untuk layanan pembersihan yang berkualitas tinggi, terjangkau, penjadwalan yang fleksibel, dapat dipercaya, serta ramah terhadap pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut kami ingin meningkatkan kemampuan pekerja Indonesia untuk menjadi disiplin dan sukses yang dapat meningkatkan kondisi perekonomian bagi keluarga mereka.

Kliknclean berupaya menjadi jasa pembersihan nomor 1 berkualitas tinggi di Indonesia, dengan Pemberdayaan tenaga pembersih yang terampil dan terpercaya, Menciptakan sistem yang fleksibel, transparan yang mendukung tanggung jawab dan disiplin dalam bekerja, Menerapkan standar etika dalam bekerja sehari-hari, Memberikan lapangan pekerjaan kepada lebih dari 1 juta masyarakat Indonesia. Kliknclean berbeda dengan jasa cleaning service lain karena Kliknclean memiliki berbagai layanan dari General Cleaning, Cuci AC, Hydro Cleaning, ULV Fogging, Pest Control hingga layanan Move in Cleaning yaitu layanan untuk pindahan rumah. Selain itu Kliknclean memberikan program langganan rutin yang lumayan diminati oleh masyarakat karena layanan ini harganya sangat terjangkau dan memiliki beberapa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



keunggulan yaitu bias memilih helper favorite, dan bias langsung di jadwalkan dalam beberapa bulan kedepan. Jadi customer tidak perlu untuk booking by aplikasi.

Digital marketing, dan Brand Image yang baik mempunyai kaitan erat dengan keputusan penggunaan layanan dan mampu meningkatkan kepercayaan customer untuk mendukung produk dengan cara mengkomunikasikan pengalaman mereka pada orang lain melalui perkataan-perkataan positif mengenai produk tersebut, hal inilah yang akan meningkatkan efisiensi dari perusahaan. Kliknclean memenuhi keinginan dan kebutuhan customernya dengan memberikan layanan yang cukup baik dan selalu berinovasi menciptakan bundling produk baru agar customer bisa menggunakan semua layanan dengan harga terjangkau. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan memiliki Brand Image yang positif di mata pelanggan, maka Kliknclean dapat memperoleh loyalitas dari pelanggannya.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu :

1. Apakah pengaruh digital marketing mempengaruhi keputusan pembelian layanan kliknclean?
2. Bagaimana pengaruh brand image terhadap keputusan pembelian layanan kliknclean?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi undang-undang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Bagaimana meningkatkan brand image yang positif di mata pelanggan kliknclean?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membuat Batasan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh digital marketing terhadap keputusan penggunaan layanan kliknclean?
2. Bagaimana pengaruh brand image terhadap keputusan penggunaan layanan kliknclean?

### D. Batasan Penelitian

Dalam penulisan ini, penulis membatasi penelitian antara lain seperti di bawah ini :

1. Objek penelitiannya adalah Kliknclean Jakarta
2. Subjek penelitiannya adalah customer Kliknclean Jakarta
3. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2021 – Februari 2022

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan penulis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh Digital Marketing dan Brand Image terhadap keputusan penggunaan layanan Kliknclean”

### F. Tujuan Penelitian



Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai

berikut:

1. Mengetahui kualitas layanan Kliknclean di mata pelanggan
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh Digital Marketing dan Brand Image terhadap keputusan penggunaan layanan Kliknclean.

#### A. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis sebagai berikut:

##### 1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan saran bagi perusahaan mengenai factor-faktor apa saja yang berhubungan dengan Digital Marketing dan Brand Image sehingga dapat digunakan sebagai pertimbangan di masa yang akan datang.

##### 2. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi para akademis dalam upaya penambahan wawasan, baik secara teori maupun aplikasinya terutama mengenai Digital Marketing dan Brand Image.