

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah penghubung semua interaksi sosial. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting di abad millenium ini, salah satu yang dilakukan kegiatan oleh manusia yakni berbicara secara lisan, Berbicara secara lisan merupakan suatu aktivitas sehari-hari yang rutin dilakukan, disamping melalui komunikasi tulisan, komunikasi pula yang membedakan antara manusia dan hewan, sehingga dapat dinyatakan bahwa kebiasaan berkomunikasi merupakan anugerah tuhan yang paling besar yang diberikan kepada manusia. Penelitian membuktikan bahwa presentase waktu yang digunakan dalam proses komunikasi adalah sangat besar, berkisar 75% sampai 90% dari waktu kegiatan kita. Waktu yang digunakan dalam proses komunikasi tersebut 5% digunakan untuk menulis, 10% untuk membaca, 35% untuk berbicara dan 50% untuk mendengar (Jiwanta, 1982). Aktivitas komunikasi sehari-hari mulai dari bangun tidur, dirumah, dipasar, di kampus, atau dimana saja manusia tidak luput dari kegiatan berkomunikasi atau berbicara.

Dalam komunikasi terjadi pertukaran kata dan arti serta makna tertentu dalam penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu, seperti Telepon Seluler atau sering juga disebut dengan istilah *Handphone*.

Seiring dengan perkembangan dunia teknologi saat ini terutama dunia komunikasi dimana setiap orang dalam hidupnya tidak lepas berinteraksi kepada

orang lain dengan cara berkomunikasi dengan baik itu cara langsung maupun melalui media komunikasi berupa telepon seluler yang biasa disebut dengan handphone atau telepon genggam. setiap individu tidak perlu lagi berhadapan langsung dengan individu yang lain dalam penyampaian pesan, jarak antara komunikator terhadap komunikan pun tidak dibatasi dan penyampaian pesan bisa dilakukan dimana saja tanpa harus diketahui antara kedua belah pihak.

Memasuki era globalisasi saat ini dan perkembangan teknologi komunikasi sekarang ini banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia pulsa elektrik terus bermunculan dan bersaing untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pulsa elektrik dari berbagai produk jaringan operator yang ada di indonesia saat ini.

Demikian halnya Quality Pulsa sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia pulsa elektrik berbagai produk jaringan operator di indonesia yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pulsa selama 24 jam. Dimana proses dalam penyampaian pulsa tersebut adalah melalui para dealer penjual pulsa elektrik yang sudah mendaftarkan dirinya untuk bekerja sama dengan pihak Quality Pulsa dengan cara *Deposit* sejumlah uang yang telah ditentukan, kemudian para dealer dapat satu buah kartu *Chip* dengan nomor yang berbeda setiap dealer yang nantinya akan digunakan untuk mengisi pulsa ke para konsumen langsung dari handphone dealer itu sendiri, cara melakukan pengisian pulsa elektrik itu sendiri sangatlah mudah yaitu cukup hanya mengetik format pengisian pulsa yang telah ditentukan, dan mengirimnya ke nomor pusat *Request Quality Pulsa* via SMS (*Short*