

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi saat ini telah membawa masyarakat pada suatu pergeseran kebutuhan hidup, dimana teknologi informasi tersebut telah menjadi kebutuhan primer. Lajunya perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa manusia mewujudkan inovasi-inovasi baru dalam bidang alat-alat komunikasi yang dapat digunakan seefisien dan seefektif mungkin. Dimana dalam tiga dasawarsa terakhir ini perkembangan teknologi informasi sudah sedemikian pesatnya hal ini memberikan dampak yang positif bagi semua aspek kehidupan manusia dan dapat menjadi pemicu dari perkembangan informasi yang ada.

Menurut Aker (1991), bahwa setiap individu dapat mengetahui dimana informasi produksi dapat diperoleh yakni melalui teknologi informasi yang dikuasainya. Pada abad ke 21 ini, manusia tidak dapat memisahkan teknologi informasi dari sisi kehidupan manusia. Tanpa adanya teknologi informasi, maka manusia atau sekelompok orang akan cenderung ketinggalan baik dari segi teknologi informasi maupun dari wawasan berfikirnya, sehingga sulit untuk mengikuti perkembangan informasi yang ada.

Salah satu alat komunikasi pada saat ini yang mendapat sambutan luar biasa di kancah perdagangan dan pasar adalah *Handphone*, hal ini dikarenakan fasilitas

dan perangkatnya yang sudah berkembang pesat sedemikian modernnya. Halaman inilah yang membuat para produsen produk telekomunikasi mulai menciptakan pesawat *telephone selular (Handphone)*. Keadaan inilah yang menyebabkan dalam waktu yang singkat muncul beberapa merek *handphone* ternama yang beredar di pasaran seperti nokia, samsung, sonny ericsson, dan lain-lain. Bagi perusahaan kelas dunia penggunaan teknologi informasi membuatnya mampu mengatur distribusi barang-barang yang akan diperdagangkan ke seluruh dunia. Perusahaan tersebut akan menjadi tahu tentang persediaan barang-barang yang masih tersisa atau sudah habis melalui teknologi informasi yang digunakan, sehingga mereka dengan mudah dapat mengirim barang secepatnya jika diperlukan (Miniard 1995).

Selain itu setiap perusahaan berusaha untuk menginovasi hanphone dengan mode dan segala perangkatnya yang canggih dengan mutu dan kualitas yang terbaik untuk kepuasan pelanggan sehingga pelanggan memiliki motivasi dan keputusan untuk membeli produk mereka. Karena pelanggan merupakan seorang yang sangat menentukan besar kecilnya penjualan dan profit yang akan diperoleh sebuah perusahaan melalui pembelian produk barang yang ditawarkan ([www.google.com/kepuasan pelanggan terhadap handphone/2007/10/04](http://www.google.com/kepuasan%20pelanggan%20terhadap%20handphone/2007/10/04)).

Bachtiar (2004), mengemukakan bahwa kemajuan teknologi informasi membawa pengaruh yang lebih dahsyat pada gerak perekonomian negara-negara di dunia. Arus informasi saat ini berjalan semakin cepat, baik yang menyangkut pada teknologi produksi maupun yang menyangkut pada pasar atas barang. Kualitas dan harga barang serta strategi pasarpun berubah dengan cepat.