

# **PENGALAMAN KOMUNIKASI KELOMPOK USIA DEWASA DALAM KEKACAUAN INFORMASI SEPUTAR COVID-19 DI MEDIA SOSIAL**

**Afifah Azzahra, S. Rouli Manalu, Wiwid Noor Rakhmad**

[afifahzzahraa@gmail.com](mailto:afifahzzahraa@gmail.com)

**Program Studi S1 Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 746 5407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*The Covid-19 pandemic phenomenon not only concerns the issues of a health crisis, but it has also resulted in a cascade of information, including facts and hoaxes, that is difficult to distinguish from one another and is easily shared through digital networks, one of which is social media. This situation, which is also known as information disorder, causes issues with the reception, processing, and interpretation of information that may vary from person to person. This study intends to acquire a thorough understanding of the subjective communication experiences of people in the adult age group when coping with the deluge of information concerning Covid-19 on social media.*

*This research is qualitative research that uses an interpretive paradigm with an Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) approach. The Elaboration Likelihood Model served as the study's theoretical foundation. This research uses the concept of an echo chamber, filter bubble, and confirmation bias to show the characteristics of information about Covid-19 on social media due to the algorithm operating system. In-depth interviews with both male and female participants who met the age requirement of over 35 years old were employed as the method of data collection in this study, along with the usage of social media to address participants' information demands regarding Covid-19.*

*The findings of this research indicate that individual interpretation and the type of response that is conveyed through behaviours and/or decision-making are impacted by subjective experience in handling various forms of information disorder concerning Covid-19 on social media. Some of the findings that reflect the communication relationship among participants in interpreting the disorder of information about Covid-19 on social media include (i) individuals in the adult age group consider WhatsApp as the main contributor to the conflicting information regarding Covid-19 on social media. (ii) People in the adult age group find it difficult to sort through the deluge of information regarding Covid-19 because they are unaware of the social media algorithm system. (iii) Possession of prior knowledge, be it false or true, related to Covid-19 makes information processing carried out by individuals in the adult age group biased. (iv) The lack of personal motivation to seek the correct information*

*affects how much individuals in the adult age group can believe a certain piece of information during the disorder of information regarding Covid-19. (v) The disorder of information regarding Covid-19 has made individuals in the adult age group experience pandemic fatigue.*

**Keywords: Information Disorder, Covid-19, Social Media, Social Media Algorithm**

## ABSTRAK

Fenomena pandemi Covid-19 tidak hanya berimplikasi pada tantangan krisis kesehatan, tetapi juga telah mengantarkan pada longsor informasi mencakup fakta dan hoaks yang sulit dipisahkan satu sama lain dan dengan mudah tersebar melalui jejaring digital, salah satunya media sosial. Kondisi yang bisa disebut sebagai kekacauan informasi ini pun berakibat pada munculnya persoalan mengenai penerimaan, pemrosesan, serta pemaknaan informasi yang bisa jadi berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman komunikasi subjektif individu dalam kelompok usia dewasa ketika berhadapan dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan paradigma interpretif dengan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Elaboration Likelihood Model*. Penelitian ini menggunakan konsep *echo chamber*, *filter bubble*, dan *confirmation bias* untuk menunjukkan karakteristik informasi seputar Covid-19 di media sosial akibat sistem operasi algoritma. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam terhadap perempuan dan laki-laki dengan kriteria berusia lebih dari 35 tahun dan menggunakan media sosial dalam memenuhi kebutuhan informasi seputar Covid-19.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman subjektif dalam mengelola berbagai bentuk kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial berimplikasi terhadap pemaknaan individu dan menentukan bentuk respons yang tercermin melalui tindakan dan atau pengambilan keputusan. Beberapa temuan yang merefleksikan relasi komunikasi antarpartisipan dalam memaknai kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial antara lain ialah (i) individu dalam kelompok usia dewasa menilai WhatsApp sebagai penyumbang terbesar kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. (ii) Ketidaksadaran akan sistem algoritma media sosial membuat individu dalam kelompok usia dewasa sulit mendeteksi kekacauan informasi seputar Covid-19. (iii) Kepemilikan pengetahuan sebelumnya terkait Covid-19 membuat pemrosesan informasi yang dilakukan oleh individu dalam kelompok usia dewasa terjadi secara bias. (iv) Rendahnya motivasi personal untuk mendapatkan informasi memengaruhi tingkat kepercayaan individu dalam kelompok usia dewasa terhadap kekacauan informasi seputar Covid-19. (v) Kekacauan informasi seputar Covid-19 membuat individu dalam kelompok usia dewasa mengalami *pandemic fatigue*.

**Kata kunci: Kekacauan Informasi, Covid-19, Media Sosial, Algoritma Media Sosial**

## PENDAHULUAN

Hibridisasi media (*media hybridity*) atau keadaan di mana terjadinya percampuran antara media konvensional dengan media baru, telah membawa perubahan signifikan dalam ekosistem informasi. Hal ini terjadi karena saat ini sifat arus informasi telah berubah dan otoritas pembentukan serta persebaran informasi tidak lagi hanya bergantung pada media konvensional. Kehadiran media baru telah menciptakan peluang yang lebih terbuka dan lancar yang memungkinkan publik lebih diperhitungkan karena dapat mengerahkan pengaruhnya dengan terlibat secara langsung dalam proses pembentukan dan persebaran informasi (Chadwick, 2011: 5-6). Oleh sebab itu, kuantitas informasi yang meningkat dengan cepat akibat benturan antar kedua media ini telah mengantarkan pada apa yang disebut sebagai kekacauan informasi atau *information disorder*. Di Indonesia, penyebutan kekacauan informasi lebih sering diobral menggunakan istilah hoaks (Ali-Fauzi, 2019: 7).

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Masyarakat Anti Fitnah Indonesia (Mafindo) dalam kurun waktu 24 Januari 2020 – 26 Juni 2021, kekacauan informasi digital didominasi oleh isu terkait Covid-19 (Kurniawan, 2021: 2). Merebaknya pandemi Covid-19 telah menjadikan media sosial sebagai saluran penting bagi masyarakat untuk berdiskusi dan bertukar informasi terkait perkembangan situasi pandemi (Shen, 2021). Namun, masifnya pemberitaan dan informasi ditengah situasi penuh ketidakpastian ini telah menjadikan media sosial sebagai tempat berkembang biak bagi klaim atau isu yang belum terverifikasi menyangkut berbagai aspek

penyakit karena infeksi virus corona. Fakta tersebut ditemukan dalam survei jajak pendapat yang dilakukan oleh Kompas pada Juni 2021 yang mendapati bahwa media sosial diyakini masyarakat sebagai penyumbang hoaks terbesar yang sudah berada pada kategori level parah. Bahkan, sebanyak 35,3 persen diantaranya menyatakan konten hoaks di media sosial sangat parah dan 41,5 persen menyatakan cukup parah (Yuniarto, 2021).

Namun, meski sebaran kekacauan informasi bersifat masif dan dinilai berbahaya, survei data digital tahunan oleh Microsoft pada tahun 2021 (“Pilar Pers di Banjir Informasi”, 2021: 6) mendapati bahwa pengguna internet di Indonesia belum memberikan perhatian penuh terhadap fenomena kekacauan informasi. Pemicu utamanya diketahui karena tingkah laku berinternet dari orang dewasa. Kelompok masyarakat dewasa dengan usia lebih dari 35 tahun berdasarkan temuan Mafindo dinilai lebih rentan terpapar sekaligus menjadi pelaku penyebaran berbagai bentuk kekacauan informasi (Hasan, 2019). Hal tersebut sejalan dengan hasil survei Amy Watson pada Maret 2019 (2020) yang mendapati bahwa hampir sebagian besar pengguna media sosial dalam kelompok *digital immigrant* (49%) seringkali secara tidak sadar telah membagikan informasi palsu secara *online*. Hal tersebut dikatakan Cifuentes-Faura (2020) selaras dengan situasi pandemi Covid-19 saat ini, di mana kepanikan dan desakan ketidakpastian telah mendorong banyak pengguna media sosial menyebarkan informasi dan memberi ketakutan akan sesuatu yang belum tentu benar. Akibatnya, bombardir informasi serta daya papar berulang telah

mengaburkan antara kebenaran dan kesalahan pada suatu informasi.

Fenomena rentannya orang untuk percaya pada rumor, opini, dan informasi palsu mengenai Covid-19 dikatakan Psikolog Sosial Dicky Chresthover Pelupessy berkaitan dengan status manusia sebagai makhluk kognitif. Meski dapat menerima dan menyimpan banyak informasi tanpa kapasitas tertentu, otak manusia memiliki keterbatasan dalam memprosesnya. Sehingga informasi yang diolah pada akhirnya berkaitan dengan hal yang diyakini dan diketahui. Referensi dibuat berdasarkan pengalaman, wawasan, dan preferensi sebelumnya di memori. Sifat alami manusia ini membuat manusia menjadi rentan terhadap bias (Nariswari, 2021). Keadaan ini semakin diperparah dengan keberadaan internet dan media sosial yang kini banyak digunakan orang sebagai sumber informasi. Survei Katadata Insight Center bersama Kemenkominfo selama 18-31 Agustus 2020 mendapati bahwa masyarakat Indonesia lebih menaruh kepercayaan pada informasi yang beredar di media sosial (20,3%) dibandingkan yang berasal dari situs pemerintahan (15,3%) (Burhan, 2020). Dikatakan Krishna & Jomis (n.d.: 5) penggunaan media sosial sebagai sumber informasi perlu menjadi perhatian karena turut mengintensifkan cakupan kekacauan informasi. Jumlah pengguna yang besar, kemudahan akses, hingga distribusi informasi yang cepat dan tanpa hambatan membuat siapa pun dapat dengan mudah menghasilkan konten yang dipandu oleh berbagai motif. Disamping itu, media sosial juga menggunakan algoritma yang telah memungkinkan platform mengetahui preferensi konten yang sesuai dengan minat setiap penggunanya (Pratama, 2019: 9). Tanpa

disadari, dari banyaknya informasi pengguna hanya terbiasa mengonsumsi informasi yang sama secara terus menerus dan menjauhkannya dari alternatif informasi dengan sudut pandang berbeda (Hidayah, 2018: 117). Jika tidak berhati-hati, pengguna dapat terisolasi secara digital dan tenggelam dalam bias konfirmasi (Bozdog & Hoven, 2015: 262).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya implikasi dari fenomena kekacauan informasi terhadap pengalaman subjektif seseorang. Persoalan mengenai pemahaman, pemaknaan, dan pertukaran informasi dapat muncul dan bisa jadi berbeda antara satu individu dengan individu lainnya ketika dihadapkan dengan banyaknya informasi yang sulit dibedakan dengan cepat antara yang benar dan salah. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi pengalaman subjektif individu ketika berhadapan dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Hal ini penting untuk mengungkap pengalaman subjektif dalam mengelola begitu banyak informasi selama pandemi Covid-19 dan implikasinya terhadap pemaknaan individu serta bentuk respons yang tercermin melalui tindakan dan atau pengambilan keputusan. Sehingga masalah pokok yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengalaman komunikasi subjektif individu dalam kelompok usia dewasa ketika berhadapan dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman komunikasi subjektif individu dalam kelompok usia

dewasa ketika berhadapan dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial.

## KERANGKA TEORI

### Kekacauan Informasi

Kekacauan informasi (*information disorder*) merupakan desakan tipuan menyangkut rumor, opini tak berdasar, serta informasi palsu yang dengan mudah tersebar melalui bantuan jejaring digital (Wardle & Derakhshan, 2017: 10). Berbeda dengan media konvensional di mana informasi yang diperoleh masyarakat telah ditentukan oleh media itu sendiri dan atau kepentingan otoritas (Hidayah, 2018: 116), kehadiran media baru yang menyebabkan terjadinya benturan antarkeduanya dikatakan Andrew Chadwick (2011: 5 - 6) telah memunculkan adanya kekacauan dan disintegrasi dalam hal informasi.

Adapun istilah kekacauan informasi dikatan Wardle & Derakhshan (2017: 5) berfungsi sebagai istilah umum yang kemudian dikategorikan sebagai misinformasi, disinformasi, dan malinformasi.

- Misinformasi merupakan informasi tidak mendasar yang dibagikan tanpa maksud buruk, karena orang yang menyebarkannya tidak tahu bahwa itu salah (Krishna & Jomis, n.d.: 13). Informasi semacam ini disebar tanpa adanya validasi oleh ahli atau otoritas yang seringkali justru dibagikan dengan niat baik agar orang lain tidak mendapat masalah atau bahaya (Ali-Fauzi, 2019: 8).
- Disinformasi merupakan informasi palsu yang secara sengaja

disebarluaskan dengan maksud dan tujuan tertentu yang merugikan pihak lain (Ali-Fauzi, 2019: 8). Secara khusus, disinformasi menampilkan konteks palsu, bohong, atau penipuan yang biasanya dimotivasi oleh kepentingan bisnis, politik, psikologis, atau sosial (Wardle & Derakhshan, 2017: 33).

- Malinformasi ialah informasi asli menyangkut kebocoran, pelecehan, maupun perkataan yang mendorong kebencian dengan tujuan untuk merugikan individu, kelompok, organisasi, atau negara (Sellnow, Parrish & Semenias, 2019: 126). Informasi yang diekspos seringkali dilakukan dengan memindahkan informasi pribadi ke ruang publik untuk mengancam atau merusak reputasi (Wardle & Derakhshan, 2017: 20-21).

### Algoritma Media Sosial

Algoritma adalah sejumlah langkah sistematis yang didasarkan pada kaidah logis dalam pembuatan ketetapan atau pemecahan suatu masalah. Dalam media sosial, penanaman algoritma ini telah memungkinkan platform mengetahui preferensi konten yang sesuai dengan minat penggunanya. Penentuan ini didasarkan pada semua rekam digital setiap pengguna, mulai dari aktivitas pencarian (*searching*), berbagi (*sharing*), hingga akses data (*access*) yang kemudian diolah oleh setiap platform melalui sistematisasi algoritma (Pratama, 2019: 9). Kondisi ini pun berimplikasi pada munculnya fenomena *echo chamber*, *filter bubble*, dan *confirmation bias*.

- ***Echo Chamber***

Istilah *echo chamber* atau ruang gema merupakan metafora untuk menggambarkan keadaan seseorang yang hanya terpapar informasi tertentu secara terus menerus (Jamieson & Cappella, 2008: 76). Adanya kecenderungan menyerap informasi yang sesuai minat pribadi ini membuat seseorang menjadi terisolasi secara intelektual, karena sulit mempertimbangkan informasi dari kacamata yang berbeda (Hidayah, 2018: 117).

- ***Filter Bubble***

*Filter bubble* atau gelembung penapis merupakan istilah yang diciptakan oleh Eli Pariser (2011: 10) untuk menggambarkan keadaan dimana terciptanya sekat baru dalam dunia digital bagi setiap pengguna internet akibat penyortiran dan seleksi informasi oleh algoritma dengan memanfaatkan analisis perilaku navigasi pengguna yang digunakan oleh mesin pencari, platform jejaring sosial, dan perantara dalam jaringan lainnya.

- ***Confirmation Bias***

*Confirmation bias* atau bias konfirmasi merupakan kecenderungan seseorang untuk mencari, memproses, dan menafsirkan informasi berdasarkan apa yang ia yakini (Casad, 2019). Pendekatan bias dalam proses penafsiran ini dikatakan Casad sebagian besar dilakukan secara tidak disengaja dan seringkali mengakibatkan pengabaian terhadap informasi yang bertentangan dengan keyakinannya.

### ***Elaboration Likelihood Model***

*Elaboration Likelihood Model* berkembang pada tahun 1980 sebagai model untuk memahami proses kognitif dan pemrosesan pesan persuasif pada manusia serta implikasinya terhadap perubahan sikap. Adapun istilah elaborasi sendiri mengacu pada sejauh mana kemungkinan individu mengevaluasi pesan secara kritis. Sehingga asumsi dari *Elaboration Likelihood Model* adalah bahwa individu dapat memproses pesan secara berbeda, tergantung pada cara suatu pesan dievaluasi (Littlejohn, Foss, Oetzel, 2017: 60). Hal ini terjadi karena dalam satu situasi individu terkadang mengevaluasi pesan menggunakan pemikiran kritis dan cara yang rumit, dan pada situasi lain pemrosesan pesan dilakukan dengan cara yang lebih sederhana dan tidak terlalu kritis (Behaviour Works Australia, 2012).

John Cacioppo dan Richard E. Petty sebagai pengembang *Elaboration Likelihood Model* berpendapat bahwa kemungkinan individu untuk memahami pesan persuasif secara mendalam bergantung pada jalur yang ditempuh dalam memproses sebuah pesan (Behaviour Works Australia, 2012). Terdapat dua jalur berbeda untuk memproses informasi, yaitu *central route* (rute pusat) dan *peripheral route* (rute periferal) (Littlejohn et al., 2017: 60). Elaborasi atau proses berpikir kritis terjadi pada *central route* (rute pusat). Ketika penerima pesan memproses informasi melalui sentral pusat, ia secara aktif memikirkan dan menimbang informasi baru dengan apa yang sudah ia ketahui sebelumnya dan mempertimbangkan argumen secara hati-hati. Oleh karenanya, ketika sikap penerima berubah, perubahan sikap dan perilaku dimungkinkan untuk bertahan lama.

Sementara itu, pemrosesan informasi melalui *peripheral route* (rute perifer) terjadi ketika penerima pesan kurang memperhatikan pertimbangan sentral dalam memproses pesan. Dalam hal ini, penerima pesan membuat penilaian berdasarkan petunjuk sederhana tanpa mempertimbangkan kekuatan argumen (Littlejohn et al., 2017: 60).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). IPA bersifat fenomenologis dalam hal eksplorasi dan pemahaman akan keterkaitan orang, atau keterlibatan dalam peristiwa atau fenomena tertentu (Smith et al, 2009: 38-39). Pendekatan IPA dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian ini yang berusaha memahami realitas akan kekacauan akibat derasnya informasi seputar Covid-19 melalui eksplorasi pengalaman komunikasi kelompok usia dewasa dalam menerima, memproses, serta memaknai informasi seputar Covid-19 di media sosial.

Sumber data primer diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 10 orang perempuan dan laki-laki dalam kelompok usia diatas 35 tahun yang menggunakan media sosial dalam memenuhi kebutuhan informasi seputar Covid-19. Adapun analisis dan interpretasi data dilakukan dengan menerapkan teknik *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Membaca berulang kali data atau transkrip tertulis yang diperoleh melalui wawancara.

2. Pencatatan awal (*initial noting*) melalui pembentukan komentar eksploratoris.
3. Menetapkan seperangkat tema dari catatan awal, disebut sebagai tema emergen.
4. Mencari koneksi pada seluruh tema yang muncul melalui pembentukan tema superordinat.
5. Berpindah ke transkrip informan berikutnya dan mengulangi langkah yang sama.
6. Mencari pola di seluruh kasus melalui pembentukan tema superordinat antarpartisipan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Eksplorasi pengalaman 10 informan ketika berhadapan dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial menghasilkan lima temuan yang merefleksikan relasi komunikasi di antara informan dalam membangun kesamaan makna dengan pesan yang saling dipertukarkan.

### 1. Individu dalam kelompok usia dewasa menilai WhatsApp sebagai penyumbang terbesar kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial.

Di antara berbagai platform media sosial, individu dalam kelompok usia dewasa menilai aplikasi pesan instan WhatsApp sebagai penyumbang terbesar kekacauan informasi seputar Covid-19, diikuti oleh Facebook dan Instagram. Hal ini disebabkan oleh dua hal, yaitu (i) informasi yang tersebar di WhatsApp seringkali tersaji dalam bentuk deskripsi pengalaman dan atau opini pribadi yang sulit dilacak kebenarannya. Selain itu, informan juga kerap menemui pesan yang

tidak memiliki dan atau tidak menyertakan sumber yang jelas. Hal ini terjadi akibat tidak diperlukannya standar verifikasi seperti yang digunakan oleh jurnalis profesional dalam pembuatan konten ditambah sifat viral komunikasi *online* yang membuat sebaran pesan mencakup fakta dan hoaks sulit dipisahkan satu sama lain.

(ii) Tindakan agen informasi. Menurut Wardle & Derakshan (2017), agen informasi merupakan orang yang terlibat dalam proses penciptaan, produksi, dan atau penyebarluasan informasi. Informan dalam penelitian ini seringkali menemui adanya kebiasaan anggota dalam grup percakapan WhatsApp yang membuat penilaian hanya berdasarkan petunjuk sederhana tanpa mempertimbangkan kekuatan argumen suatu pesan. Sehingga ketika mereka bertindak sebagai agen informasi, kemunculan konten hoaks menjadi lebih banyak dibandingkan dengan yang dapat dibuktikan kebenarannya.

## **2. Ketidaksadaran akan sistem algoritma media sosial membuat individu dalam kelompok usia dewasa sulit mendeteksi kekacauan informasi seputar Covid-19**

Sistem operasi algoritma yang dijalankan oleh platform media sosial merupakan hal yang tidak disadari oleh individu dalam kelompok usia dewasa ketika berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Algoritma adalah penerapan sejumlah rangkaian intruksi yang secara sistematis ditanam oleh platform media sosial untuk memprediksi serta menyempurnakan kebutuhan informasi yang relevan dan sesuai minta penggunanya (Pratama, 2019: 9). Sistem operasi algoritma media sosial ini menjadikan ciri khas era masyarakat digital yang meniadakan batasan melalui keikutsertaan setiap orang dalam

pembentukan informasi berubah menjadi ruang-ruang pribadi dalam komunitas majemuk di jejaring internet. Kondisi ini pun berakibat pada munculnya fenomena *filter bubble* (gelembung penapis) dan *echo chamber* (ruang gema) yang membuat informan sulit mendeteksi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Fenomena *echo chamber* (ruang gema) yang dialami informan ditandai oleh munculnya kepercayaan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan konspirasi Covid-19 akibat paparan informasi serupa yang terus berulang melalui berbagai grup percakapan WhatsApp. Selanjutnya, personalisasi web yang terjadi karena adanya aktivitas penyortiran dan seleksi informasi oleh algoritma media sosial (*filter bubble*) ditandai oleh pemberian konten serupa yang sering ditemui informan ketika menonton sampai habis dan atau memberi tanda 'suka' pada postingan yang berkaitan dengan Covid-19. Melalui fitur klik dan suka, media sosial mampu menyajikan informasi serupa hanya berdasarkan minat pengguna, tanpa mempertimbangkan kebenaran. Kondisi ini dapat menjadi ancaman, karena dapat membuat pengguna terisolasi secara digital (Hidayah, 2018: 116-117).

## **3. Kepemilikan pengetahuan sebelumnya terkait Covid-19 membuat pemrosesan informasi yang dilakukan oleh individu dalam kelompok usia dewasa terjadi secara bias**

Penelitian ini menemukan bahwa kepemilikan pengetahuan sebelumnya terkait topik atau isu seputar Covid-19 tidak selalu mengarahkan individu dalam kelompok usia dewasa pada proses proses berpikir kritis yang objektif, tetapi juga bisa menjadi bias. Pendekatan bias dalam proses pengolahan dan penafsiran informasi juga dikenal dengan sebutan bias konfirmasi



(*confirmation bias*). Menurut Casad (2019), terdapat beberapa motif yang menjadikan manusia rentan terhadap bias konfirmasi, salah satunya adalah kecenderungan orang untuk mencari dan memproses informasi yang mendukung dan menegaskan bahwa asumsi itu benar, daripada informasi yang akan membuktikan bahwa pandangan itu sebenarnya salah, seperti yang dialami oleh informan dalam penelitian ini. Adanya keraguan terhadap fenomena Covid-19 akibat paparan informasi terkait konspirasi Covid-19 melalui WhatsApp membuat informan mengonsumsi informasi yang dinilai sejalan dan dapat menguatkan keyakinannya kalau Covid-19 hanya sebatas rancangan elit global untuk menata ulang perekonomian global.

Bias konfirmasi juga seringkali muncul dalam konteks pengambilan keputusan. Begitu seseorang mengambil keputusan, ia akan mencari informasi yang mendukungnya. Informasi yang bertentangan dengan keputusan dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan oleh karenanya akan diabaikan atau diberikan sedikit pertimbangan. Kondisi ini dialami oleh informan yang memiliki keraguan terhadap vaksin Covid-19 akibat terpaan informasi yang menyebutkan terjadinya kelumpuhan pada guru honorer setelah menerima vaksin Covid-19. Perasaan takut bertambah ketika informan mengonsumsi informasi terkait kematian seorang anak di Jawa Barat pasca menerima vaksin Covid-19. Ketika dihadapkan dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 itu, bentuk pemaknaan yang dilakukan oleh informan adalah dengan mempercayai informasi yang bias dan berakibat pada munculnya penolakan untuk divaksin Covid-19.

#### **4. Rendahnya motivasi personal untuk mendapatkan informasi memengaruhi tingkat kepercayaan individu dalam kelompok usia dewasa terhadap kekacauan informasi seputar Covid-19**

Penelitian ini menemukan bahwa rendahnya motivasi personal – dalam hal ini terkait dengan tingkat relevansi topik seputar Covid-19 dengan diri – memengaruhi tingkat kepercayaan individu dalam kelompok usia dewasa terhadap kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Kondisi ini terjadi karena ketika topik pesan dinilai tidak relevan dengan kepentingan pribadi, pesan akan dibuang ke jalur periferal di mana penilaian dilakukan secara cepat dengan mengandalkan petunjuk yang sederhana (Morissan, 2010: 39). Hal ini pun berpotensi menimbulkan misinterpretasi terhadap pesan, seperti yang dialami oleh informan dalam penelitian ini. Adanya kecenderungan untuk hanya sekedar mengetahui dan tidak memedulikan nilai penting dari suatu informasi seputar Covid-19, membuat informan secara tidak sadar telah salah dalam menginterpretasikan informasi terkait vaksin Covid-19. Dalam hal ini, informan meyakini bahwa kondisinya yang pernah mengalami patah tulang akibat kecelakaan sebagai penyakit bawaan, sehingga ketika mendapati informasi yang menyebut bahwa vaksin Covid-19 tidak akan bekerja dengan baik dalam tubuh orang yang memiliki penyakit bawaan, informan memutuskan untuk menunda keikutsertaannya dalam program vaksinasi Covid-19 karena khawatir akan membahayakan dirinya. Faktanya, patah tulang tidak tergolong dalam penyakit bawaan dan berdasarkan Surat edaran Kementerian Kesehatan Republik

Indonesia HK.02.02/I/368/2021 tentang Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 pada Kelompok Sasaran Lansia, Komorbid, dan Penyintas Covi-19, serta Sasaran Tunda yang dikirimkan kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi, Kabupaten/Kota terkait pelaksanaan Covid-19, vaksin Covid-19 tetap dapat disuntikkan kepada orang yang memiliki penyakit bawaan dengan kondisi tertentu.

Sementara itu, dalam kasus informan lain, ketidaktertarikan terhadap informasi seputar Covid-19 sudah ditunjukkan sejak awal pandemi Covid-19 yang membuat informan cenderung mengabaikan nilai penting dan kredibilitas ketika mengolah informasi. Kondisi itu pun kemudian pernah membuat informan menaruh kepercayaan terhadap hoaks terkait vaksin Covid-19 diikuti bias konfirmasi terhadap informasi yang juga berkaitan dengan vaksin Covid-19. Pemahaman yang salah dan kemudian menimbulkan ketakutan terhadap vaksin Covid-19 itu pun membuat informan memilih untuk tidak mengikutsertakan diri beserta keluarganya dalam program vaksinasi Covid-19.

##### **5. Kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial membuat individu dalam kelompok usia dewasa mengalami *pandemic fatigue***

Penelitian ini menemukan bahwa rangkaian informasi seputar Covid-19 yang terus mengalami perkembangan dalam waktu yang relatif cepat dengan jumlah yang besar telah membuat individu dalam kelompok usia dewasa mengalami perasaan cemas, panik, dan kekhawatiran berlebih terhadap informasi serta fenomena Covid-19 itu sendiri. Keadaan ini pun kemudian memunculkan fenomena baru yang dikenal

dengan sebutan *pandemic fatigue*, yaitu kondisi di mana seseorang mengalami kelelahan dan kehilangan motivasi untuk mengikuti perilaku yang disarankan untuk melindungi diri sendiri dan orang lain dari virus, yang muncul secara bertahap dari waktu ke waktu dan dipengaruhi oleh sejumlah emosi, pengalaman, dan persepsi (World Health Organization, 2020).

Beberapa keadaan yang mengisyaratkan terjadinya *pandemic fatigue* pada informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (i) menghentikan konsumsi informasi seputar Covid-19. Keputusan tersebut diambil karena informasi seputar Covid-19 dinilai tidak lagi relevan bagi informan setelah salah satu anggota keluarganya dinyatakan sembuh dari Covid-19. Selain itu, kemunculan varian baru Covid-19 diikuti pembaharuan informasi seputar Covid-19 lainnya yang tiada henti telah menimbulkan persepsi negatif terhadap portal media karena dianggap terus memberi ketakutan terhadap masyarakat. (ii) Penurunan rasa panik akan situasi pandemi Covid-19 dan hilangnya motivasi untuk mengonsumsi informasi seputar Covid-19. Demotivasi itu pun membuat informan memilih untuk mengabaikan perkembangan informasi seputar Covid-19 dan hanya melakukan akses terhadap informasi ketika penasaran akan suatu kejadian terkait Covid-19.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

1. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial menunjukkan bahwa pemrosesan informasi ditempuh dengan cara yang berbeda, tergantung

pada keputusan yang diambil oleh masing-masing penerima pesan berdasarkan hasil berpikir. Adapun pemrosesan informasi melalui jalur sentral tidak selalu mengarahkan individu dalam kelompok usia dewasa pada proses berpikir kritis yang objektif, tetapi juga bisa menjadi bias. Hal ini biasanya terjadi ketika informan telah memiliki struktur pengetahuan sendiri mengenai isu atau topik seputar Covid-19 yang membuat mereka menjadi kurang objektif atau menjadi bias dalam memberikan penilaian terhadap pandangan orang lain mengenai isu yang sama. Sehingga memiliki kecenderungan untuk memproses dan mengevaluasi informasi yang memperkuat gagasan yang sudah tertanam di otak penerima pesan.

2. Pengalaman dalam mengolah kecacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial juga menunjukkan bahwa rendahnya motivasi personal memengaruhi tingkat kepercayaan individu dalam kelompok usia dewasa terhadap kecacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Informan yang memiliki motivasi tinggi untuk mengonsumsi informasi seputar Covid-19 di media sosial cenderung lebih banyak menempuh jalur sentral dalam memproses informasi seputar Covid-19. Hal ini ditandai oleh kecenderungan untuk selektif melalui perenungan terhadap setiap argumen, pendapat, atau gagasan yang diterima, diikuti komparasi dengan informasi dari sumber lainnya. Sementara informan yang memiliki motivasi rendah untuk mengonsumsi informasi seputar Covid-19 di media sosial, cenderung lebih banyak menempuh

jalur periferan dalam mengolah pesan yang menjadikan mereka sulit dalam mendeteksi kecacauan informasi seputar Covid-19. Kondisi ini ditandai oleh adanya kecenderungan untuk mengabaikan nilai penting dari suatu informasi dan tidak adanya relevansi topik seputar Covid-19 dengan diri.

3. Implikasi kecacauan informasi seputar Covid-19 terhadap respons dan pengambilan keputusan ditandai oleh beberapa hal, diantaranya adalah: (i) Dalam hal komunikasi dengan agen informasi, informan akan menunjukkan kepedulian terhadap kenalan baik yang ditemui salah dalam menyebarkan informasi seputar Covid-19, dan akan memilih untuk lebih banyak diam dan melakukan pengabaian ketika agen kecacauan informasi yang ditemui bukanlah orang yang dikenal baik oleh informan. (ii) Dalam hal interaksi dengan algoritma media sosial, pemahaman yang keliru terkait Covid-19 akibat proses kognitif dan atau perangkat algoritma media sosial membuat informan mengalami persoalan dalam memaknai informasi seputar Covid-19. Beberapa respons yang ditunjukkan diantaranya adalah munculnya keraguan dan bahkan ketidakpercayaan terhadap fenomena Covid-19, serta ketakutan terhadap vaksin Covid-19 yang membuat informan memilih untuk menunda dan atau menolak ikut serta dalam program vaksinasi Covid-19. (iii) Dalam hal redistribusi informasi, keputusan untuk tidak kembali menyebarkan informasi seputar Covid-19 yang ditemui di media sosial dilakukan oleh informan karena memiliki kekhawatiran akan tanggapan yang diberikan oleh orang lain diikuti

perasaan takut akan membawa dampak yang lebih buruk jika secara tidak sadar telah menyebarkan pesan yang tergolong dalam kecacauan informasi. (iv) Dalam hal keberlanjutan konsumsi informasi, informan akan memilih untuk menghentikan konsumsi informasi seputar Covid-19 di media sosial ketika informan mengalami demotivasi, kelelahan, dan atau penurunan rasa panik terhadap situasi pandemi Covid-19. Sementara, informan akan memilih untuk tetap mengikuti perkembangan informasi seputar Covid-19 di media sosial ketika topik Covid-19 masih dianggap relevan dan memberi pengetahuan baru bagi diri.

4. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kecacauan informasi seputar Covid-19 juga menunjukkan bahwa ketidaksadaran akan sistem operasi algoritma yang dijalankan oleh platform media sosial membuat individu dalam kelompok usia dewasa sulit mendeteksi kecacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Dalam media sosial, penanaman algoritma ini telah memungkinkan platform mengetahui preferensi konten yang sesuai minat penggunanya. Kondisi ini pun secara negatif berakibat pada munculnya fenomena *echo chamber* (ruang gema) dan *filter bubble* (gelembung penapis). Penelitian ini menemukan bahwa *echo chamber* (ruang gema) ditandai oleh keyakinan terhadap informasi tidak berdasar terkait Covid-19 yang terjadi akibat paparan informasi yang terus berulang melalui grup percakapan WhatsApp. Sementara personalisasi jejaring sosial (*filter bubble*) yang dialami oleh individu dalam kelompok usia dewasa

ditandai oleh pemberian rekomendasi konten diikuti tampilan linimasa media sosial yang cenderung menampilkan konten informasi yang mirip dengan riwayat aktivitas dan pencarian informan sebelumnya.

5. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kecacauan informasi seputar Covid-19 menunjukkan bahwa individu dalam kelompok usia dewasa menilai WhatsApp sebagai penyumbang terbesar kecacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Kondisi ini terjadi akibat kemudahan dalam proses penciptaan, produksi, dan penyebaran informasi yang membuat setiap pengguna dapat bertindak sebagai agen informasi yang dipandu oleh berbagai motif. Sehingga tidak sedikit masih ditemukan pihak-pihak yang secara sengaja atau tidak sengaja telah menyebarkan informasi yang keliru dan atau salah terkait Covid-19.

### **Rekomendasi**

1. Secara teoritis, direkomendasikan bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji fenomena kecacauan informasi di media sosial dengan cakupan topik dan sudut pandang yang berbeda. Hal ini diperlukan karena berdasarkan temuan penelitian ini, sistem operasi algoritma yang digunakan media sosial berpotensi menimbulkan *echo chamber* (ruang gema) dan *filter bubble* (gelembung penapis) yang membuat pengguna media sosial sulit mendeteksi sebaran kecacauan informasi dan mengalami bias konfirmasi. Sehingga diperlukan variasi penelitian serupa untuk dapat menjangkau permasalahan yang berkaitan dengan kecacauan informasi,

implikasi algoritma media sosial, serta perilaku konsumsi informasi secara lebih komprehensif dan mendalam.

2. Secara praktis dan sosial, direkomendasikan bagi pengguna media sosial untuk berhati-hati dan bijak dalam menerima, mengolah, serta menafsirkan suatu informasi. Dalam hal ini, pengguna media sosial dapat memperhatikan sistem operasi algoritma media sosial, faktor-faktor yang berkaitan dengan proses kognitif penerima pesan, serta kemungkinan elaborasi pesan seperti yang dialami oleh informan dalam penelitian ini. Hal ini diperlukan karena berdasarkan temuan penelitian ini, persoalan mengenai penerimaan, pemrosesan, serta pemaknaan dapat muncul ketika seseorang berinteraksi dengan segala bentuk informasi di media sosial yang sulit dibedakan dengan cepat antara yang benar dan salah. Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, pengguna media sosial dapat menentukan cara terbaik bagi mereka dalam mengonsumsi informasi di media sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali-Fauzi, Ihsan. (2019). Buku Panduan Melawan Hasutan Kebencian. Jakarta: Pusat Studi Agama dan Demokrasi, Yayasan Paramadina Masyarakat Anti Fitnah Indonesia (Mafindo). Tersedia di: <https://www.paramadina-pusad.or.id/buku/buku-panduan-melawan-hasutan-kebenciaan/>
- Behaviour Works Australia. (2012). The Elaboration Likelihood Model of Persuasion [Halaman Web]. Diakses pada 20 Oktober 2021, dari [http://www.behaviourworksaustralia.org/wpcontent/uploads/2014/12/BWA\\_ELM.pdf](http://www.behaviourworksaustralia.org/wpcontent/uploads/2014/12/BWA_ELM.pdf)
- Bozdog, E., & Van Den Hoven, J. (2015). Breaking the filter bubble: democracy and design. *Ethics and information technology*, 17(4), 249-265.
- Burhan, Fahmi Ahmad. (2020, 20 November). Survei KIC: Masyarakat Lebih Percaya Medsos Ketimbang Situs Pemerintah [Halaman Web]. Diakses pada 11 Juli 2021, dari <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5fb7b04fa5eb9/survei-kic-masyarakat-lebih-percaya-medsos-ketimbang-situs-pemerintah>
- Casad, Bettina J. (2019, 09 Oktober). Confirmation Bias [Halaman Web]. Diakses pada 11 April 2021, dari <https://www.britannica.com/science/confirmation-bias>
- Chadwick, A. (2011). The political information cycle in a hybrid news system: The British prime minister and the “bullygate” affair. *The International Journal of Press/Politics*, 16(1), 3-29. <https://doi.org/10.1177/1940161210384730>
- Cifuentes-Faura, J. (2020), "Infodemics during COVID-19: resources and recommendations to combat it", *Online Information Review*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org.proxy.undip.ac.id/10.1108/OIR-08-2020-0352>
- Hasan, Akhmad Muawal. (2019, 14 Januari). Masalah Orangtua: Gemar

- Membagi Hoaks di Medsos dan WhatsApp. Diakses pada 13 Juli 2021, dari <https://tirto.id/masalah-orangtua-gemar-membagi-hoaks-di-medsos-dan-whatsapp-decZ>
- Hidayah, A. R. (2018). Persecution Act as Filter Bubble Effect: Digital Society and The Shift of Public Sphere. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 22(2), 112-126.
- Jamieson, K. H., & Cappella, J. N. (2008). *Echo chamber: Rush Limbaugh and the conservative media establishment*. Oxford University Press
- Krishna, S. G., & Jomis, A. (n.d.). *Combating Information Disorder*. Diperoleh dari <http://gilabs.in/DPN>
- Kurniawan, Aloysius B. (2021, 28 Juni). Tsunami Informasi dan Matinya Deontologi Jurnalisme. *Harian Kompas*, p. 2. Diakses pada 04 Juli 2021, dari <https://epaper.kompas.id/pdf/show/20210628>
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., Oetzel, J. G. (2017). *Theories of Human Communication*, eleventh edition. USA: Waveland Press
- Morissan, M.A. (2010). *Psikologi Komunikasi*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Nariswari, Sekar Langit. (2021, 24 Juni). Mengapa Masih Banyak Orang Tak Percaya Covid-19? [Halaman Web]. Diakses pada 16 Juli 2021, dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2021/06/24/080840920/mengapa-masih-banyak-orang-tak-percaya-covid-19?page=all>
- Pariser, Eli. (2011). *The filter bubble: What the Internet is hiding from you*. Penguin UK. Tersedia di: <https://books.google.co.id/>
- Pilar Pers di Banjir Informasi. (2021, 28 Juni). *Harian Kompas*, p.6. Diakses pada 04 Juli 2021, dari <https://epaper.kompas.id/pdf/show/20210628>
- Pratama, H. S. (2019). Berpikir Kritis menghadapi Berita Palsu (Hoaks) di Media Sosial. *International NGO Forum on Indonesian Development (INFID)*
- Sellnow, T. L., Parrish, A., & Semenas, L. (2019). From hoax as crisis to crisis as hoax: Fake news and information disorder as disruptions to the discourse of renewal. *Journal of international crisis and risk communication research*, 2(1), 6.
- Shen, Y.-C., Lee, C.T., Pan, L.-Y. and Lee, C.-Y. (2021), "Why people spread rumors on social media: developing and validating a multi-attribute model of online rumor dissemination", *Online Information Review*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org.proxy.undip.ac.id/10.1108/OIR-08-2020-0374>
- Smith, J. A., Flowers, Paul, & Larkin, Michael. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis Theory, Method, and Research*. India: SAGE Publications India Pvt Ltd
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). *Information disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making*.

Council of Europe report, 27, 1-107.

Tersedia di: <https://tverezo.info/>

Watson, A. (2020). Online sharing of fake news U.S [Halaman Web]. Diakses pada 14 Juli 2021, dari <https://www.statista.com/statistics/657111/fake-news-sharing-online/>

World Health Organization. (2020). Pandemic Fatigue: Reinvigorating the public to prevent COVID-19. Denmark: World Health Organization. Tersedia di: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/335820/WHO-EURO-2020-1160-40906-55390-eng.pdf>

Yuniarto, Topan. (2021, 28 Juni). Ironi Banjir Informasi di Mata Publik [Halaman Web]. Diakses pada 02 Juli 2021, dari <https://www.kompas.id/baca/riset/2021/06/28/ironi-banjir-informasi-di-mata-publik>