

BAB III
PERUMUSAN TEMA DAN DESKRIPSI PENGALAMAN INDIVIDU DALAM
KEKACAUAN INFORMASI SEPUTAR COVID-19 DI MEDIA SOSIAL

Temuan penelitian dalam studi *interpretative phenomenological analysis* (IPA) ini akan dipaparkan melalui deskripsi pengalaman unik masing-masing informan yang tersaji dalam bentuk kategorisasi tema-tema penelitian. Wawancara secara mendalam dilakukan pada 10 orang informan dengan kriteria berusia lebih dari 35 tahun dan menggunakan media sosial dalam memenuhi kebutuhan informasi seputar Covid-19. Keterlibatan informan dalam penelitian ini didasarkan pada kerelaan dan kesediaan untuk mengungkapkan pengalaman komunikasinya ketika berhadapan dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Berikut identitas dari masing-masing informan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 1 Identitas Informan

Keterangan	Nama	Usia	Pekerjaan
Informan 1	Kristina	39 tahun	Karyawan swasta
Informan 2	Iyan	37 tahun	Guru
Informan 3	Nova	51 tahun	Wirausahawan
Informan 4	Desi	51 tahun	Guru
Informan 5	Fendi	50 tahun	Karyawan
Informan 6	Ari	43 tahun	Marbut
Informan 7	Taufik	51 tahun	Karyawan swasta
Informan 8	Jannah	37 tahun	Pedagang
Informan 9	Sopiyan	40 tahun	Karyawan
Informan 10	Ida	36 tahun	Karyawan

3.1 Kategorisasi Tema Penelitian

Dalam studi *interpretative phenomenological analysis* (IPA), setiap pengalaman informan bersifat individual dan diperlakukan sebagai satu kasus yang unik dalam proses analisis. Perhatian akan individu yang unik ini adalah salah satu dari tiga pilar yang menopang konstruksi IPA, yaitu idiografis. Namun, untuk memudahkan dalam mendeskripsikan dan kemudian melihat pola-pola yang menghubungkan pengalaman dari masing-masing informan,

muncul tema-tema penelitian – disebut sebagai tema superordinat dan tema superordinat antarpartisipan – yang tidak hanya merefleksikan pikiran dan pandangan informan, tetapi juga interpretasi peneliti. Deskripsi pengalaman komunikasi subjektif individu dalam kelompok usia dewasa ketika berhadapan dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial akan dilihat melalui tiga tema superordinat antarpartisipan yang meliputi pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial, pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial, dan implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan. Adapun deskripsi dari masing-masing tema superordinat antarpartisipan adalah sebagai berikut.

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Media sosial merupakan seperangkat alat komunikasi serta kolaborasi baru yang memungkinkan banyak model interaksi yang sebelumnya tidak dapat digunakan oleh manusia. Hal ini salah satunya tercermin dalam pemenuhan informasi masyarakat dewasa ini. Banyak pihak memberikan informasi untuk dibagikan kepada publik yang membuat sirkulasi informasi menjadi tidak terkendali dan menimbulkan kekacauan informasi. Keberadaan kekacauan informasi di ranah digital juga turut dirasakan oleh informan dalam penelitian ini, khususnya terkait informasi seputar Covid-19. Oleh karenanya tema superordinat antarpartisipan ini dimunculkan untuk mendeskripsikan pengalaman informan ketika melakukan pencarian dan penerimaan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Adapun tema-tema superordinat yang turut berperan dalam menjelaskan pemaknaan individu ketika berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial adalah sebagai berikut: (i) keterampilan fungsional, yaitu tema yang berkaitan dengan kemampuan informan dalam hal memilih dan mencari informasi. (ii) Peran media sosial, (iii) respons terhadap algoritma media sosial, (iii) respons terhadap kekacauan informasi seputar Covid-19, (iv) penerimaan informasi seputar Covid-19 di WhatsApp, (v) pandangan terhadap peredaran informasi seputar Covid-19 di media sosial, (vi) respons terhadap penerimaan informasi seputar Covid-19 di media sosial, (vii) agen informasi seputar Covid-19 di WhatsApp, yaitu tema yang berkaitan dengan orang yang terlibat dalam proses penciptaan, produksi, dan atau penyebarluasan informasi dan ditemui informan di WhatsApp. (viii) Kecenderungan dalam mengonsumsi informasi seputar Covid-19 di media sosial, (ix) temuan kekacauan informasi seputar Covid-19 di WhatsApp,

(x) respons terhadap penerimaan informasi di awal situasi pandemi Covid-19, dan (xi) *pandemic fatigue*, tema yang berkaitan dengan hilangnya motivasi akibat ketidakpastian berakhirnya situasi pandemi Covid-19.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

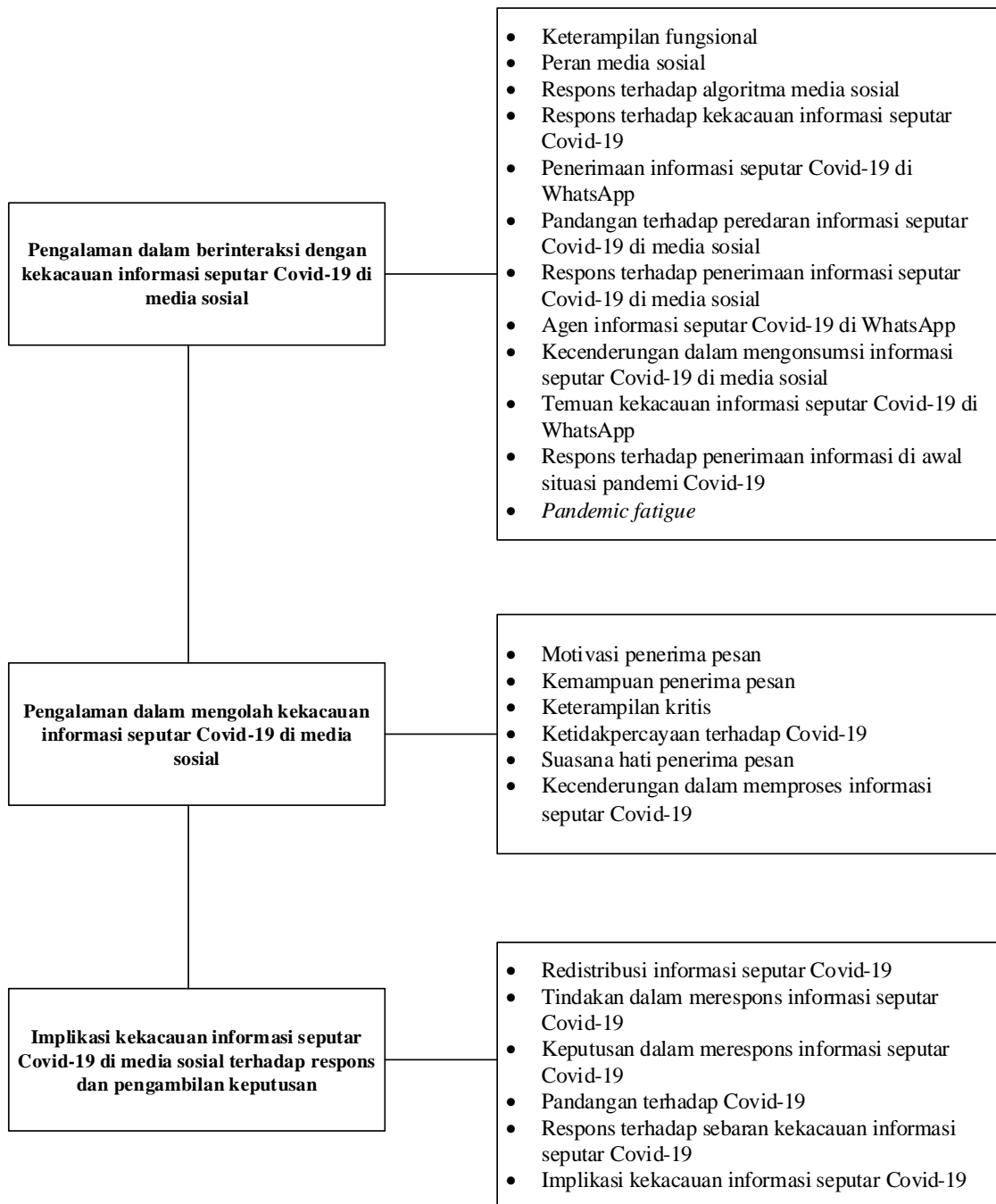
Individu dapat memperlakukan pesan secara berbeda, tergantung pada cara suatu pesan diproses dan dievaluasi. Hal ini terjadi karena dalam satu situasi individu terkadang mengevaluasi pesan melalui pemikiran kritis dan cara yang rumit, dan pada situasi lain pemrosesan pesan dilakukan dengan cara yang lebih sederhana dan tidak terlalu kritis (Behaviour Works Australian, 2012). Pilihan yang diambil dalam memproses pesan tersebut bergantung pada jalur – *central route* (rute pusat) atau *peripheral route* (rute periferal) – yang ditempuh oleh individu. Oleh karenanya tema superordinat antarpartisipan ini muncul untuk mendeskripsikan pengalaman informan dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial. Adapun tema-tema superordinat yang turut berperan dalam menjelaskan pemaknaan informan dalam hal pengolahan informasi antara lain adalah (i) motivasi penerima pesan dan suasana hati penerima pesan, yaitu tema yang berkaitan dengan pilihan jalur yang ditempuh informan dalam memproses suatu informasi. (ii) Kemampuan penerima pesan, yaitu tema yang berkaitan dengan pengetahuan terkait Covid-19 yang telah dimiliki oleh informan. (iii) Keterampilan kritis, yaitu tema yang berkaitan dengan kemampuan informan dalam memproses suatu informasi. (iv) Ketidakpercayaan terhadap Covid-19, dan (v) kecenderungan dalam memproses informasi seputar Covid-19.

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Konsumsi informasi seputar Covid-19 cukup banyak mempengaruhi respons keseluruhan informan dalam menyikapi situasi di tengah pandemi Covid-19. Adapun bentuk respons yang tercermin melalui tindakan dan atau pengambilan keputusan disikapi secara berbeda oleh masing-masing informan. Menurut Wardle dan Derakshan (2017: 60) adanya perbedaan penafsiran terhadap informasi ini terjadi karena tiap individu memiliki preferensi dan cara tersendiri dalam mengonsumsi serta mengolah informasi. Oleh karenanya, tema superordinat antarpartisipan ini muncul untuk mendeskripsikan pengalaman informan dalam menafsirkan informasi seputar Covid-19 dan implikasinya terhadap respons serta pengambilan keputusan. Hal ini karena meskipun peristiwanya sama,

informasi dapat disikapi dengan cara yang berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Adapun tema-tema superordinat yang turut berperan dalam menjelaskan pemaknaan informan dalam hal penafsiran informasi antara lain adalah (i) redistribusi informasi seputar Covid-19, (ii) tindakan dalam merespons informasi seputar Covid-19, (iii) keputusan dalam merespons informasi seputar Covid-19, (iv) pandangan terhadap Covid-19, (v) respons terhadap sebaran kekacauan informasi seputar Covid-19, dan (vi) implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19.

Diagram 3. 1 Pengembangan Tema Superordinat dan Tema Superordinat Antarpartisipan



3.2 Deskripsi Pengalaman Informan

3.2.1 Informan 1

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Sebagai individu yang tergolong dalam kelompok generasi Y (milenial), informan 1 mengaku tumbuh dan ikut merasakan transformasi media seiring dengan munculnya

berbagai terobosan baru dalam teknologi komunikasi dan informasi. Sehingga bagi informan 1 yang sebelumnya bergantung pada koran harian dalam mengonsumsi informasi, kehadiran media sosial sebagai produk media baru telah memberi kemudahan bagi dirinya dalam mengikuti perkembangan informasi seputar Covid-19 setiap harinya. Adapun informan 1 memilih Twitter sebagai media sosial andalannya untuk memenuhi kebutuhan informasi seputar Covid-19 karena jangkauan informasi yang didapat dinilai lebih luas dan tidak hanya berputar di lingkup pertemanan yang dimilikinya. Sementara itu, aplikasi pesan singkat seperti WhatsApp, dijadikannya sebagai sarana penghubung dengan praktisi kesehatan untuk mendapat konfirmasi akan kebenaran dari suatu informasi terkait Covid-19 yang diterimanya melalui media sosial.

Selanjutnya, dalam hal pemilihan sumber informasi, informan 1 memiliki kebiasaan untuk memprioritaskan sumber informasi yang konten informasinya dapat dipertanggungjawabkan, salah satunya seperti akun media sosial milik portal media resmi. Tindakan selektif juga dilakukan informan 1, dalam hal ini adalah dengan menghindari konsumsi informasi melalui media sosial Facebook, karena dinilai banyak konten yang belum dan atau tidak dapat diverifikasi kebenarannya. Sementara dalam pencarian informasi, informan 1 memiliki sikap terbuka terhadap kebaruan dari suatu informasi. Sehingga, ketika menemukan perkembangan suatu bahasan baru dari hasil diskusinya bersama praktisi kesehatan yang ada dalam komunitas pekerjaannya, informan 1 akan tergerak mencari tahu lebih lanjut melalui media sosial.

Adapun faktor lain yang turut menjelaskan pemaknaan informan 1 ketika berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial adalah sistem operasi algoritma yang digunakan oleh platform media sosial. Personalisasi web dalam bentuk penyortiran dan seleksi informasi akibat aktivitas algoritma media sosial merupakan hal yang disadari oleh informan 1 secara pribadi. Hal ini karena ia melihat bahwa linimasa media sosialnya – khususnya Twitter, sebagai media sosial yang paling sering digunakan dalam mengonsumsi informasi seputar Covid-19– cenderung menampilkan konten informasi yang mirip dengan riwayat aktivitas dan pencarian yang ia lakukan sebelumnya. Meski begitu, situasi tersebut tidak kemudian menjadikannya terperangkap dalam lingkaran informasi yang sempit, karena informan 1 mengaku terbiasa mengikuti perkembangan informasi seputar Covid-19 secara keseluruhan, sehingga sering melakukan pencarian baru untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Berdasarkan data yang diperoleh melalui informan 1, struktur kerja vaksin Covid-19, pengetesan Covid-19, larut marut data Covid-19, dan pelacakan kontak (*contact tracing*) kasus Covid-19 merupakan hal yang telah diketahui sebelumnya oleh informan 1. Pengetahuan yang dimilikinya tersebut menjadikan informan 1 lebih banyak menempuh jalur sentral (*central route*) dalam memproses suatu informasi yang berkenaan dengan Covid-19. Hal ini ditandai dengan adanya motivasi untuk bersikap skeptis dengan tidak langsung mempercayai informasi dari satu sumber, sekalipun informasi tersebut berasal dari sumber yang memiliki tingkat kredibilitas tinggi. Sehingga, meski menjadikan akun media sosial yang terverifikasi sebagai tolok ukur kredibilitas informasi, informan 1 mengaku tidak menelan mentah-mentah informasi yang diperolehnya dan selalu mengupayakan untuk memprosesnya secara hati-hati.

Kecenderungan untuk merenungkan argumen juga menjadi hal yang dilakukan oleh informan 1 ketika memproses suatu informasi terkait Covid-19. Hal ini tercermin dari adanya tindakan berupa penyaringan informasi, analisis isi dan penulisan konten, serta verifikasi kebenaran melalui praktisi kesehatan yang dikenal baik oleh dirinya. Lebih lanjut, informan 1 juga melakukan berbagai pertimbangan, seperti dengan mengonfirmasi kebenaran informasi dan melihat signifikansi pesan sebelum mengambil keputusan untuk kembali menyebarluaskan informasi yang diterimanya.

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Konsumsi informasi seputar Covid-19 cukup banyak mempengaruhi tindakan informan 1 dalam menyikapi situasi di tengah pandemi Covid-19. Dalam hal redistribusi informasi seputar Covid-19, respons yang ditunjukkan oleh informan 1 adalah dengan memilih untuk lebih banyak menyimpan informasi yang diperolehnya untuk diri sendiri. Keputusan tersebut ia ambil karena memiliki kesadaran bahwa tidak semua informasi yang ia anggap bermanfaat, bisa diterima serta dimaknai secara positif pula oleh orang lain. Hal tersebut membuat informan 1 kemudian menjadi selektif dalam memutuskan mana informasi yang sebaiknya disebarluaskan, dan mana yang sebaiknya disimpan untuk dirinya sendiri. Adapun keputusan informan 1 untuk kembali mendistribusikan informasi seputar Covid-

19 dilandasi oleh pertimbangan akan signifikansi pesan dan kredibilitas sumber informasi, seperti yang berasal dari akun milik media pemberitaan resmi.

Selanjutnya, informan 1 merespons secara positif kebijakan vaksinasi Covid-19 yang menjadi salah satu upaya penanggulangan pandemi Covid-19. Bagi informan 1, keikutsertaannya dalam program vaksinasi Covid-19 adalah sebagai bentuk peran aktif dan kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah dengan harapan dapat meningkatkan target kekebalan kelompok (*herd immunity*). Adapun respons lain yang ditunjukkan oleh informan 1 terhadap kebijakan vaksinasi Covid-19 adalah dengan memberi izin kepada anaknya yang sudah menerima vaksin Covid-19 untuk mengikuti kegiatan sekolah tatap muka, melarang anaknya yang masih berusia di bawah 12 tahun untuk mengikuti kegiatan sekolah tatap muka karena belum menerima vaksin Covid-19, serta senantiasa mengingatkan orang terdekatnya untuk selalu menerapkan protokol kesehatan.

3.2.2 Informan 2

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Masifnya peredaran informasi seputar Covid-19 yang ada di media sosial diakui informan 2 telah menimbulkan kebingungan dan tantangan bagi dirinya dalam menilai kredibilitas suatu informasi. Hal ini menurutnya terjadi karena sebaran informasi yang diterimanya hadir dalam perspektif yang terlalu beragam, yang menurutnya berakibat pada kemunculan konten hoaks yang lebih banyak dibandingkan dengan yang dapat dibuktikan kebenarannya. Adapun di antara berbagai platform media sosial, informan 2 menilai aplikasi pesan instan WhatsApp sebagai penyumbang terbesar kekacauan informasi seputar Covid-19. Hal ini menurutnya terjadi karena informasi yang tersebar seringkali tersaji dalam bentuk deskripsi personal berisi pengalaman dan atau opini yang dibuat oleh orang yang tidak ahli di bidang kesehatan. Adapun sebaran kekacauan informasi yang paling sering ditemui oleh informan 2 melalui grup-grup percakapan WhatsApp adalah terkait konspirasi Covid-19 dan perdagangan vaksin Covid-19.

Selanjutnya, terkait respons terhadap algoritma media sosial, pemberian rekomendasi konten serupa yang sering ditemuinya setelah menonton sampai habis dan atau memberi tanda 'suka' pada postingan yang berkaitan dengan Covid-19 merupakan hal yang disadari oleh informan 2 ketika sedang mengakses informasi seputar Covid-19 melalui Facebook. Namun, informan tidak mengetahui bahwa hal itu terjadi akibat sistem operasi algoritma

media sosial yang melakukan personalisasi dengan memanfaatkan perilaku navigasi informan 2. Adapun respons yang ditunjukkan informan 2 terhadap kondisi tersebut adalah dengan memilih untuk mencari tahu konten-konten dengan topik serupa yang direkomendasikan oleh platform media sosialnya. Hal ini dilakukannya sebagai bahan pertimbangan dalam menilai mana informasi yang benar dan mana yang salah. Namun, di sisi lain informan 2 terjebak dalam ruang gema (*echo chamber*) akibat paparan informasi yang sama secara terus menerus, sehingga menyulitkannya dalam mempertimbangkan informasi dari perspektif yang berbeda. Dalam kasus ini, informan 2 meyakini hal-hal yang berkaitan dengan konspirasi Covid-19 sebagai hal yang benar setelah terpapar informasi serupa berulang kali melalui berbagai grup percakapan WhatsApp. Kepercayaannya terhadap konspirasi Covid-19 semakin kuat ketika ia mengaitkannya dengan informasi lain yang ia peroleh terkait kebijakan pemerintah di tengah situasi pandemi Covid-19. Adapun informasi tersebut berisi narasi kebijakan pemerintah yang memberi izin bagi 500 pekerja asing dari Cina untuk masuk ke Indonesia di tengah kondisi pandemi Covid-19, tepatnya pada pertengahan tahun 2020. Hal tersebut membuat informan 2 kemudian semakin yakin kalau Covid-19 hanya sebatas rancangan elit global untuk menata ulang perekonomian dunia. Pengalaman informan 2 tersebut memperlihatkan bahwa secara tidak sadar dirinya telah terbenam dalam bias konfirmasi. 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 2.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Pada kasus informan 2, struktur pengetahuan mengenai isu Covid-19 membuatnya melakukan proses elaborasi secara bias (*biased elaboration*). Menurut Petty dan Cacioppo, elaborasi secara bias (*biased elaboration*) biasanya terjadi ketika struktur pengetahuan mengenai suatu isu atau topik yang dimiliki seseorang menjadikannya kurang objektif atau bias dalam memberikan penilaian terhadap pandangan orang lain mengenai isu yang sama. Pesan yang dinilai sesuai dengan sikap yang dimiliki sebelumnya akan dievaluasi secara lebih positif dibandingkan dengan pesan yang tidak sesuai. Kekuatan argumentasi suatu pesan akan mendapatkan perhatian pada saat pesan itu diproses pada jalur sentral di otak (Morissan, 2010: 40-41). Kondisi inilah yang terjadi pada informan 2. Informan 2 melihat

bahwa tindakan pemerintah di awal pandemi Covid-19 yang memperbolehkan imigran Cina masuk ke Indonesia merupakan suatu hal yang tidak wajar dan tidak seharusnya dilakukan oleh pemerintah Indonesia di tengah situasi Covid-19. Ketidakpercayaannya terhadap Covid-19 semakin diperkuat ketika ia mengkritisi pesan yang diperolehnya di media sosial dengan mengaitkannya terhadap sudut pandang dalam agama Islam, salah satunya hadits Riwayat Bukhari yang berbunyi “*tidaklah Allah menurunkan suatu penyakit, melainkan akan menurunkan pula obat untuk penyakit tersebut*” sebagai landasan bagi informan 2 untuk kemudian memilih untuk tidak mempercayai keberadaan Covid-19, karena belum ditemukannya obat yang secara khusus dapat menangani penyakit tersebut. Adanya kecenderungan untuk menginterpretasikan pesan yang diterima berdasarkan pandangan dan keyakinan personal, sehingga secara sistematis membentuk asumsi pribadi, mengindikasikan bahwa informan 2 secara tidak sadar telah terbenam dalam bias konfirmasi.

Selanjutnya, perubahan respons terjadi ketika informan 2 dinyatakan positif Covid-19. Pengalaman tersebut menjadikan informan 2 mulai menerima kebenaran akan penyakit infeksi yang disebabkan oleh virus Corona. Adapun bentuk pemrosesan informasi yang dilakukan oleh informan 2 setelah memiliki kepercayaan terhadap Covid-19 adalah melalui pemilahan informasi dengan mengutamakan kredibilitas. Penilaian kredibilitas informasi dilakukan dengan melihat agen penyampai informasi, dalam hal ini lembaga resmi seperti Kementerian Kesehatan dan Majelis Ulama Indonesia. Selain itu, ia juga melakukan peninjauan dengan melihat judul dan isi pesan yang dapat dibuktikan secara akademis. Disamping itu, informan 2 menilai vaksin Covid-19 sebagai topik yang paling relevan bagi dirinya, karena adanya dorongan untuk mencari tahu informasi seputar keamanan dan kehalalan dari vaksin Covid-19 sebelum ikut serta dalam program vaksinasi Covid-19 yang dianjurkan oleh pemerintah. Sehingga ketika memproses informasi, informan 2 secara aktif menelaah dan memikirkan informasi baru serta mempertimbangkannya dengan memperhatikan informasi lain yang sudah ia ketahui sebelumnya. Dalam hal ini, informan 2 menggabungkan pendapat terkait vaksinasi Covid-19 dari praktisi kesehatan yang dinilainya tidak bertentangan dengan pendapat para ulama dan tuntunan dalam agama Islam. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya motivasi personal untuk menemukan jenis vaksin Covid-19 yang jelas keamanannya membuat informan 2 lebih banyak memproses informasi yang berkenaan dengan vaksin Covid-19 melalui rute sentral. Kondisi ini diperkuat dengan pandangan Petty dan Cacioppo yang melihat bahwa kemungkinan untuk

berpikir kritis salah satunya terjadi ketika terdapat banyak pandangan yang dikemukakan terhadap suatu isu. Hal ini terjadi karena dengan melihat, membaca, dan atau mendengar orang berbicara dan mengemukakan pandangan yang berbeda mengenai suatu isu, akan membuat penerima pesan kesulitan dalam menentukan secara cepat pandangan mana yang paling tepat, sehingga harus mengandalkan pemikiran kritis dalam mengevaluasi pesan (dalam Morissan, 2010: 39).

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Bagi informan 2, masifnya peredaran informasi seputar Covid-19 yang ada di media sosial telah menimbulkan persoalan pemahaman bagi dirinya, khususnya di awal situasi pandemi Covid-19. Hal ini terjadi karena ketika dihadapkan dengan kekacauan informasi, khususnya terkait teori konspirasi Covid-19 dengan terpaan berulang kali, bentuk pemaknaan yang dilakukan informan 2 adalah dengan memilih mempercayai informasi yang sebenarnya salah dan menyesatkan. Pemahaman yang salah akan fenomena Covid-19 itupun berakibat pada munculnya ketidakpercayaan terhadap fenomena Covid-19 di awal situasi pandemi Covid-19. Adapun perubahan respons terjadi ketika informan 2 dinyatakan terinfeksi Covid-19. Kondisi tersebut membuat dirinya mulai mempercayai keberadaan penyakit akibat infeksi Covid-19 dan bersikap hati-hati dalam mengevaluasi informasi seputar Covid-19 yang diperolehnya melalui media sosial. Beberapa respons dan pengambilan keputusan yang ditunjukkan oleh informan 2 setelah mempercayai fenomena Covid-19 antara lain adalah (i) langsung meminta konfirmasi ketika menerima informasi seputar Covid-19 dari orang yang dikenal baik. Sementara itu, ia tidak akan memintanya ketika informasi datang dari orang yang tidak dikenal baik oleh dirinya. (ii) Memilih untuk tidak kembali menyebarkan informasi yang diterimanya, sekalipun informasi tersebut benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini ia lakukan karena menganggap Covid-19 sebagai topik yang sensitif dan menimbulkan berbagai persepsi di kalangan masyarakat, sehingga memiliki kekhawatiran dapat menimbulkan polemik jika menyebarkan terkait hal tersebut. Selain itu, sebagai orang yang awam terkait kesehatan, informan 2 memiliki ketakutan membawa dampak yang lebih buruk jika secara tidak sadar telah menyebarkan informasi yang ternyata tidak benar atau tergolong hoaks. (iii) Menimbang informasi yang diterima dengan menggunakan pola pikir yang berlandaskan nilai-nilai ajaran agama islam. (iv) Lebih memperhatikan kebersihan serta menjadikan protokol kesehatan sebagai upaya menjaga diri dan orang di sekitarnya.

3.2.3 Informan 3

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Berdasarkan pengamatannya, informan 3 melihat bahwa peredaran informasi seputar Covid-19 yang ada di media sosial tersedia dalam jumlah yang terlalu banyak. Adapun di antara berbagai platform media sosial, Instagram dan WhatsApp dinilainya sebagai penyumbang kekacauan informasi seputar Covid-19 terbesar. Hal ini terjadi karena berdasarkan pandangan informan 3, perspektif dalam sebaran informasi seputar Covid-19 yang ada Instagram seringkali tidak sejalan dengan pemikirannya terkait kebenaran akan Covid-19. Sementara di WhatsApp, sebaran informasi seputar Covid-19 seringkali ditemukannya tidak memiliki dan atau menyertakan sumber. Maraknya temuan kekacauan informasi ini pun kemudian membuat informan 3 sempat mengalami ketakutan setiap menerima dan membaca informasi seputar Covid-19 dari media sosial, khususnya di awal situasi pandemi Covid-19. Adapun respons yang ditunjukkan informan 3 terhadap sebaran informasi yang memberi ketakutan berlebihan adalah dengan menghargai pandangan orang lain dan tidak memedulikannya. Kini, untuk menghindari perasaan takut yang muncul akibat konsumsi informasi seputar Covid-19, informan 3 melakukan penyortiran untuk setiap informasi yang diterimanya melalui media sosial.

Meski peredaran informasi seputar Covid-19 di media sosial bersifat masif dan dinilai sebagai penyumbang hoaks terbesar, informan 3 memilih untuk tetap mengikuti perkembangan informasi seputar Covid-19 di media sosial karena dinilai masih banyak informasi yang sejalan dengan pemikirannya serta memberi pengetahuan baru terkait Covid-19. Adapun dalam konsumsi informasi seputar Covid-19 di media sosial, informan 3 memiliki ketertarikan untuk lebih banyak mengikuti perkembangan informasi terbaru terkait Covid-19 dibandingkan konten dengan bahasan yang mirip dengan apa yang sudah diketahuinya. Kebiasaan informan 3 untuk mencari tahu perkembangan terbaru soal Covid-19, khususnya terkait vaksin dan varian baru dilakukannya dengan tujuan memenuhi rasa ingin tahu agar kemudian terhindar dari perasaan cemas dan bisa terlibat dalam suatu perbincangan terkait Covid-19 bersama lingkungan sosialnya. Oleh karenanya, informan 3 memiliki kecenderungan untuk tidak melakukan pendalaman terhadap berbagai informasi yang diterima. Lebih lanjut, penggunaan judul yang menarik serta pencantuman *link* yang mengarahkan ke sumber informasi merupakan dua hal yang menjadi pertimbangan bagi informan 3 dalam memilih informasi yang akan dikonsumsi.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Pemrosesan informasi melalui rute sentral pada informan 3 ditandai oleh adanya kebiasaan untuk melakukan komparasi antara satu pesan dengan pesan lainnya. Oleh karenanya, ketika menerima suatu informasi, ia akan bersikap skeptis dengan tidak langsung memercayainya. Adapun penilaian kredibilitas suatu informasi dilakukannya dengan mencari tahu sumber dan dan atau penulis dari informasi yang diterima. Sementara itu, informan 3 memiliki kecenderungan untuk mengabaikan dan tidak memproses lebih lanjut informasi seputar Covid-19 yang dinilainya belum dapat dibuktikan kebenarannya, untuk menghindari perasaan cemas dan takut berlebihan. Berbagai upaya tersebut dilakukan informan 3 karena merasa harus memiliki pemahaman yang baik terkait Covid-19, agar bisa mengarahkan secara positif orang terdekatnya, terutama anak-anaknya dalam menyikapi situasi di tengah pandemi Covid-19.

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Pemberian “*like*” dan ucapan “terima kasih” melalui kolom komentar merupakan bentuk dukungan yang dilakukan informan 3 dalam merespons informasi seputar Covid-19 yang dinilainya mendatangkan manfaat. Sementara itu, informan 3 memilih untuk tidak memberi tanggapan terhadap informasi yang tidak disukai dan atau dinilainya tidak benar. Adapun beberapa tindakan yang dilakukan informan 3 dalam merespons informasi seputar Covid-19 adalah (i) memilih untuk tidak menyebarkan kembali informasi yang diterima, Keputusan tersebut diambil karena informan 3 memiliki perasaan takut akan respons yang ditunjukkan oleh orang lain jika ia kembali menyebarkan informasi seputar Covid-19. (ii) Memberi tahu pemahaman yang dimiliki terkait Covid-19 kepada anak-anaknya. Hal ini dilakukan agar orang terdekatnya bisa bijak dalam menyikapi sebaran informasi dan situasi di tengah pandemi Covid-19. (iii) Bertindak secara hati-hati dan selalu menerapkan protokol kesehatan, baik di dalam maupun di luar rumah.

3.2.4 Informan 4

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Dalam hal pencarian sumber informasi, informan 4 memiliki kecenderungan untuk mengonsumsi informasi seputar Covid-19 melalui media sosial Youtube, karena adanya

kemudahan akses ke konten informasi dengan narasumber yang berkompeten di bidangnya, seperti dokter dan ahli kesehatan lainnya yang paham terkait Covid-19. Sementara itu, WhatsApp menjadi platform yang paling dihindari oleh informan 4 dalam memenuhi kebutuhan informasi seputar Covid-19. Hal ini karena sebaran kekacauan informasi seputar Covid-19 dikatakan oleh informan 4 paling sering diterimanya melalui aplikasi pesan instan WhatsApp. Grup percakapan WhatsApp yang dinilai informan 4 paling banyak menyebarkan hoaks terkait Covid-19 adalah grup yang beranggotakan ibu-ibu di lingkungan tempat tinggalnya. Menurut informan 4, hal ini terjadi akibat tidak adanya upaya selektif yang dilakukan mereka dalam memproses informasi yang diterima karena hanya membuat penilaian 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.

Selanjutnya, ketidakpastian di tengah situasi pandemi Covid-19 dapat menimbulkan rasa jenuh serta hilangnya motivasi bagi beberapa orang. Dalam kasus informan 4, hal ini ditandai dengan menghentikan konsumsi informasi seputar Covid-19. Keputusan tersebut diakui informan 4 dilandasi oleh beberapa alasan, diantaranya adalah (i) kejenuhan terhadap pembaharuan informasi seputar Covid-19 yang tiada henti. (ii) Informasi seputar Covid-19 dinilai tidak lagi relevan bagi dirinya setelah salah satu anggota keluarganya dinyatakan sembuh dari Covid-19. (iii) Kemunculan varian baru Covid-19 menimbulkan persepsi negatif terhadap media yang dianggap terus memberi ketakutan kepada masyarakat. (iv) Kekhawatiran akan timbulnya perasaan stres dan kecemasan akibat konsumsi informasi seputar Covid-19.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Kekacauan informasi seputar Covid-19 seringkali dijumpai oleh informan 4 ketika mengakses melalui media sosial. Bentuk kekacauan informasi yang ditemuinya antara lain adalah isi konten yang tidak sesuai dengan penggunaan judul hingga isi konten pemberitaan di media resmi yang terkesan asal-asalan dan dinilai tidak melakukan pencarian data dengan baik. Hal ini pun membuat informan 4 menjadi sangat selektif dan berhati-hati dalam mencerna informasi yang ia terima melalui media sosial. Konfirmasi dari tenaga kesehatan yang dikenal baik olehnya pun dijadikan tolok ukur dalam menilai kredibilitas

informasi seputar Covid-19 yang ia terima melalui media sosial. Selanjutnya, berdasarkan data yang diperoleh dari informan 4, pemrosesan informan melalui rute sentral juga ditandai dengan adanya relevansi keseluruhan topik seputar Covid-19 ketika salah satu anggota keluarganya dinyatakan terinfeksi Covid-19. Sehingga selama masa isolasi mandiri, pengolahan informasi dilakukannya secara selektif melalui pertimbangan informasi dengan hati-hati dan tidak langsung mempercayai informasi yang diterimanya melalui orang lain.

Sementara itu, kecenderungan untuk memproses informasi melalui rute periferal terjadi ketika salah satu anggota keluarganya dinyatakan sembuh dari Covid-19, karena ia tidak lagi merasa relevan dengan segala informasi menyangkut Covid-19. Kondisi ini juga diperkuat oleh kemunculan berbagai varian baru seputar Covid-19 yang membuatnya lelah, dan pada akhirnya memilih untuk mengevaluasi informasi dengan cara yang lebih sederhana dan tidak terlalu kritis. Pengalaman atas kesadaran informan 4 ini selaras dengan pemikiran Petty dan Cacioppo yang menyebut bahwa otak manusia memiliki semacam jaring besar yang berfungsi sebagai filter atau penyaring terhadap setiap pesan yang diterimanya. Jaring tersebut hanya akan menahan dan memproses informasi yang dianggap penting dan meloloskan informasi yang dianggap tidak penting. Oleh karenanya, ketika topik pesan dinilai sudah tidak lagi relevan dengan kepentingannya, individu cenderung membuang pesan ke jalur periferal, di mana faktor kredibilitas narasumber lebih memainkan peran dalam menilai pesan dibandingkan dengan isi pesan itu sendiri (Morissan, 2010: 39).

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Dalam merespons sebaran kekacauan informasi seputar Covid-19 di yang sering diterimanya melalui WhatsApp, informan 4 memilih diam dan tidak memberi tahu kebenaran dari informasi yang tersebar kepada para agen informasi di lingkungan tempat tinggalnya. Pilihan ini ia ambil karena adanya sikap marah yang ditunjukkan pelaku penyebar hoaks Covid-19 di lingkungan tempat tinggalnya ketika ada yang memberi tahu kebenaran dari informasi yang mereka bagikan. Adapun dalam hal redistribusi informasi, informan 4 memilih untuk menyimpan informasi yang diterima untuk dirinya sendiri. Pilihan ini diambil karena melihat kebiasaan orang-orang di lingkungan sekitarnya yang sering didapati membagikan hoaks seputar Covid-19. Sementara itu, bentuk tindakan yang

diambil oleh informan 4 dalam merespons informasi seputar Covid-19 adalah dengan mengikuti program vaksinasi Covid-19, mengurangi kerumunan, memakai masker, serta bersikap waspada dengan menganggap semua orang sebagai orang tanpa gejala (OTG).

3.2.5 Informan 5

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Informan 5 memilih Facebook dan Instagram sebagai media sosial yang paling sering digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi seputar Covid-19. Di antara berbagai topik seputar Covid-19, Informan 5 memilih varian baru Covid-19, efektivitas Covid-19, obat Covid-19, pencegahan Covid-19, serta penyebaran Covid-19 sebagai topik paling menarik dan paling sering dicari tahu lebih lanjut oleh dirinya. Sementara itu, data harian Covid-19 merupakan topik yang cenderung diabaikan oleh informan 5. Adapun dorongan untuk mencari informasi seputar Covid-19 hanya muncul ketika ia merasa perlu mencari tahu kebenaran dari suatu informasi yang dinilainya penting, serta ketika menemui konten dengan penggunaan judul yang menarik perhatiannya. Sehingga diakui informan 5, ia memiliki kecenderungan untuk tidak terlalu mengikuti dan mencari tahu perkembangan informasi seputar Covid-19.

Selanjutnya, sebaran informasi seputar Covid-19 diakui informan 5 sering diterimanya melalui grup-grup percakapan di WhatsApp. Kekuatan Covid-19 yang dapat menyebabkan kematian serta masifnya penyebaran Covid-19 merupakan topik informasi yang paling sering diterimanya melalui grup percakapan WhatsApp. Menurut informan 5, sebaran informasi yang diterimanya di WhatsApp seringkali ditemuinya tidak menyertakan sumber dan belum jelas kebenarannya. Hal ini pun membuatnya menjadi selektif dalam memilih mana informasi yang sebaiknya dicari tahu lebih lanjut dan mana yang sebaiknya cukup diabaikannya saja.

Sementara itu, aktivitas penyortiran dan seleksi informasi oleh algoritma media sosial merupakan suatu hal yang tidak disadari secara langsung oleh informan 5. Namun, informan 5 memiliki kesadaran akan linimasa media sosialnya yang seringkali didapati menampilkan konten informasi yang mirip dengan riwayat pencariannya sebelumnya. Respons yang ditunjukkan informan 5 terkait hal tersebut adalah dengan memilih untuk tetap lebih banyak mengonsumsi informasi seputar Covid-19 dari yang tersaji di linimasa media sosialnya, sekalipun berasal dari sumber yang dirasanya tidak memiliki kredibilitas.

Pilihan tersebut diambil informan 5 dengan maksud untuk kemudian melakukan perbandingan antara informasi satu dengan informasi lain terkait Covid-19 yang memiliki bahasan serupa.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Dalam pemrosesan informasi, informan 5 mengaku sempat mengalami kesulitan dalam membedakan antara informasi yang benar dan salah terkait Covid-19 yang ada di media sosial. Hal ini menurutnya terjadi karena terlalu derasnya sebaran informasi seputar Covid-19 di awal situasi pandemi Covid-19, terutama di Facebook dan Instagram. Untuk mengatasi kesulitan tersebut, hal yang dilakukan informan 5 adalah dengan mencari tahu kebenaran dari informasi yang dinilainya belum jelas kebenarannya melalui portal media resmi. Namun, meski menjadikan informasi yang bersumber dari media pemberitaan resmi sebagai tolok ukur dalam menilai kredibilitas, informan 5 mengaku terkadang masih memiliki keraguan terhadap konten yang bersumber dari portal media resmi. Hal ini terjadi karena melihat adanya perbedaan sudut pandang dan pertentangan antara portal media satu dengan media lainnya. Meski begitu, kredibilitas yang dimiliki oleh portal media resmi membuatnya memilih untuk tidak mempermasalahkan suatu argumen yang disajikan, sekalipun dinilai bertentangan dengan pemikiran mereka secara pribadi. Menurut Littlejohn, Foss, dan Oetzel (2017: 60), ketika kredibilitas sumber tinggi, informasi dapat dipercaya terlepas dari argumen yang disajikan. Oleh karenanya, kondisi tersebut mengindikasikan bahwa informan 5 memiliki kecenderungan untuk memproses informasi seputar Covid-19 melalui rute perifer.

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Beberapa respons yang ditunjukkan oleh informan 5 terhadap penerimaan informasi seputar Covid-19 antara lain adalah: (i) Sempat memiliki keraguan dan tidak ingin ikut serta dalam program vaksinasi Covid-19. Keraguan terhadap vaksin Covid-19 dikatakan informan 5 datang dari adanya pertentangan terkait vaksinasi Covid-19 yang disampaikan melalui beberapa portal pemberitaan resmi. Namun, akhirnya ia terpaksa mengikuti program vaksinasi Covid-19 agar bisa memenuhi persyaratan untuk beraktivitas di ruang publik. (ii) Menunjukkan kepedulian terhadap agen informasi. Dalam hal ini, informan 5 akan berupaya memberi tahu orang yang mengirimkan atau ditemuinya menyebarluaskan

informasi di media sosial, ketika informasi yang dikirimkan oleh orang tersebut ternyata tergolong kekacauan informasi. (iii) Mengambil keputusan untuk lebih banyak menyimpan informasi yang diterima untuk dirinya sendiri. Namun, tidak menutup kemungkinan bagi dirinya untuk kembali menyebarluaskan informasi seputar Covid-19 ketika informasi tersebut berasal dari sumber yang memiliki kredibilitas tinggi, seperti yang berasal dari portal media resmi. (iv) Kepercayaan informan 5 terhadap Covid-19 hanya sebatas sebagai penyakit flu biasa, seperti influenza. Oleh karena itu, ia merasa bahwa efek Covid-19 yang menimbulkan banyak kematian merupakan suatu hal yang terlalu dibesar-besarkan. Menurutnya, tingkat keparahan sakit akibat Covid-19 bukanlah disebabkan oleh infeksi Covid-19, tetapi karena rasa stres dan kecemasan berlebihan yang dialami oleh orang yang terinfeksi Covid-19.

3.2.6 Informan 6

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Dalam hal pencarian sumber informasi, informan 6 memiliki kecenderungan untuk mengonsumsi informasi seputar Covid-19 melalui Facebook dan WhatsApp, karena merasa lebih familiar dibandingkan media sosial lainnya. Adapun akses terhadap informasi seputar Covid-19 hanya sesekali dilakukan oleh informan 6 ketika sedang mengakses Facebook. Konsumsi informasi itu pun dikatakan oleh informan 6 terjadi secara tidak sengaja, karena linimasa media sosialnya secara otomatis menampilkan konten pemberitahuan seputar Covid-19. Lebih lanjut, informan 6 mengakui bahwa kebiasaannya dalam mengonsumsi informasi seputar Covid-19 yang ada di media sosial adalah dengan hanya sekedar membaca dan tidak melakukan penelaahan lebih lanjut. Kurangnya atensi terhadap informasi seputar Covid-19 ini dikatakan oleh informan 6 terjadi karena topik Covid-19 dinilai tidak relevan dengan kepentingan dirinya. Kondisi ini diperparah dengan masifnya sebaran kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial yang membuat informan 6 memilih untuk melakukan pengabaian terhadap konten seputar Covid-19 agar terhindar dari perasaan takut dan cemas berlebih.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Informasi seputar Covid-19 diakui oleh informan 6 tidak relevan bagi dirinya karena dinilai tidak penting dan hanya menimbulkan kekhawatiran. Adapun, ketidaktertarikan

terhadap informasi seputar Covid-19 sudah ditunjukkan oleh informan 6 sejak awal pandemi Covid-19. Hal itu pun terlihat dari kurangnya pemahaman diikuti sikap tidak acuh informan 6 terhadap situasi dan perkembangan informasi terkini terkait Covid-19. Selain itu, informan 6 mengaku bersikap biasa saja dalam merespons informasi seputar Covid-19 di media sosial. Bahkan ketika menerima suatu informasi, respons yang ditunjukkan informan 6 adalah cukup dengan mengetahui dan tidak terdorong untuk mencari pembandingan informasi serupa dari sumber lainnya. Hal ini dilakukannya karena tidak ingin terlibat lebih jauh dalam persoalan Covid-19 dan sebagai bentuk pengendalian emosi agar terhindar dari kecemasan berlebihan. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa rute periferal cenderung dipilih oleh informan 6 dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial, karena informasi dinilai tidak relevan dengan diri, dan ketiadaan motivasi untuk memahami informasi seputar Covid-19.

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Covid-19 merupakan penyakit yang masih belum bisa dipercayai sepenuhnya oleh informan 6, karena melihat Covid-19 sebagai penyakit yang tidak kasatmata. Adapun kenyataan di lingkungan sekelilingnya, seperti melihat tetangga yang meninggal dunia karena terinfeksi Covid-19 diakui informan 6 sedikit menimbulkan keyakinan dalam dirinya bahwa Covid-19 merupakan penyakit yang benar adanya. Adapun data yang diperoleh melalui informan 6 menunjukkan bahwa adanya keraguan terhadap fenomena Covid-19 sejak awal situasi pandemi membuatnya memilih untuk hanya sekadar mengetahui dan tidak memedulikan nilai penting dari suatu informasi. Adanya kecenderungan untuk tidak melakukan perenungan mendalam terhadap suatu pesan, membuat informan 6 secara tidak sadar telah salah dalam menginterpretasikan informasi terkait vaksinasi Covid-19. Dalam hal ini, informan 6 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, informan 6 memutuskan untuk menunda keikutsertaannya dalam program vaksinasi Covid-19 karena khawatir akan membahayakan dirinya. Faktanya, berdasarkan Surat edaran Kementarian 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, tercantum bahwa vaksin Covid-19 tetap dapat disuntikkan dalam keadaan tertentu kepada kelompok komorbid dengan diabetes, hipertensi, penyintas kanker, penyakit paru, penyakit autoimun sistemik, penyakit HIV, dan riwayat penyakit epilepsi jika dalam keadaan terkontrol (“[DISINFORMASI] Vaksin Covid-19 Hanya untuk Orang yang Tidak Punya Penyakit”, 2021). Dengan demikian, kondisi patah tulang akibat kecelakaan yang dialami oleh informan 6 tidak tergolong sebagai penyakit bawaan, dan tetap aman untuk menerima vaksinasi Covid-19.

3.2.7 Informan 7

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Kekacauan informasi seputar Covid-19 sering ditemui oleh informan 7 di berbagai grup percakapan WhatsApp. Menurut informan 7, pelaku penyebarluasan kekacauan informasi seputar Covid-19 tersebut merupakan orang yang tidak dikenal baik oleh dirinya. Adapun di antara beberapa grup yang ia tergabung di dalamnya, grup yang beranggotakan warga di tempat tinggalnya adalah yang paling banyak ditemukan membagikan sebaran informasi tidak berdasar terkait Covid-19. Menurut informan 7, kekacauan informasi seputar Covid-19 yang ditemuinya di WhatsApp sebagian besar tersebar dalam bentuk narasi berisi pengalaman personal, opini, hingga spekulasi tidak masuk akal yang dibuat oleh sumber perorangan. Topik seputar vaksin Covid-19 dan pandangan masyarakat terhadap Covid-19 merupakan bahasan yang paling sering ditemukan menimbulkan kekacauan informasi.

Sementara dalam hal konsumsi informasi seputar Covid-19 di media sosial, informan 7 memiliki kecenderungan untuk mencari tahu informasi yang menegaskan keyakinan dan atau pengetahuan yang ia miliki sebelumnya terkait Covid-19. Sehingga, hal tersebut menjadikannya selektif dengan tidak meneruskan bacaan yang dinilainya tergolong kekacauan informasi serta terbiasa menelusuri informasi dari berbagai sumber yang sejalan dengan pemikirannya. Preferensi lainnya dalam mengonsumsi informasi seputar Covid-19 adalah dengan lebih banyak melihat serta membaca berbagai informasi yang tampil di linimasa media sosialnya. Hal ini dilakukan oleh informan 7 karena dianggap lebih praktis dan efisien.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Informan 7 memiliki kecenderungan untuk menggunakan rute sentral dalam memproses informasi seputar Covid-19 di media sosial, karena informasi seputar Covid-19 dinilai memiliki relevansi dengan diri serta diikuti pengetahuan terkait Covid-19 yang telah dimiliki sebelumnya. Relevansi topik seputar Covid-19 dengan Informan 7 ditandai oleh adanya tanggung jawab yang dipegang dalam pekerjaannya yang mengharuskan untuk melakukan sosialisasi terkait perkembangan informasi seputar Covid-19 serta memberi arahan kepada rekan kerja yang dinilai memiliki pemahaman yang salah terkait informasi Covid-19. Oleh karenanya, informan 7 terus memberikan perhatian terhadap informasi seputar Covid-19 dan melakukan tindakan selektif dalam memproses informasi yang dicari tahu dan atau diperolehnya melalui media sosial. Sementara itu, pengetahuan baru seputar Covid-19 dikatakan informan 7 banyak diterimanya melalui program pendidikan yang dijalankan oleh perusahaan tempatnya bekerja. Berbagai pengetahuan yang dimiliki itu pun membuat informan 7 lebih banyak mengevaluasi informasi seputar Covid-19 melalui pemikiran kritis dan cara yang rumit.

Pengetahuan yang dimilikinya ini pun sedikit banyak telah mempengaruhi informan 7 dalam menyikapi serta memproses informasi seputar Covid-19 yang ada di media sosial, diantaranya ialah (i) menyikapi informasi terkait kebijakan vaksinasi Covid-19 secara positif. Ia memandang vaksin sebagai bentuk perlindungan agar ketika terinfeksi Covid-19 tidak sampai mencederai individu secara berlebihan. (ii) Memikirkan dan menimbang argumen baru dengan apa yang sudah ia ketahui sebelumnya, seperti dengan mengabaikan informasi yang dinilainya sebagai bentuk kekacauan informasi, serta mencari tahu lebih jauh informasi yang dinilainya sejalan dengan pengetahuan yang dimilikinya terkait Covid-19.

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Tidak memberi komentar terhadap penerimaan informasi yang dinilai tergolong kekacauan informasi merupakan respons yang menunjukkan ketidakpercayaan informan 7 terhadap informasi yang diterima. Adapun alasan informan 7 memilih untuk tidak mengutarakan pendapatnya tentang kebenaran dari suatu informasi kepada orang yang dinilainya menyebarkan kekacauan informasi terkait Covid-19 adalah karena sensitivitas Covid-19 dan kekhawatiran akan menimbulkan perdebatan di media sosial. Sementara itu, jika melihat orang yang dikenal baik oleh dirinya menyebarkan

informasi yang menurutnya tergolong dalam kekacauan informasi, informan 7 memilih untuk menunjukkan kepeduliannya dengan memberitahu kebenaran dari suatu informasi berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya. Namun, hal ini tidak membuat informan 7 kemudian memaksakan pendapatnya kepada orang lain. Ia mengaku akan menghargai dan memiliki kelapangan hati untuk bisa menerima pandangan orang lain yang berbeda dengan dirinya terkait Covid-19.

Selanjutnya, kebijakan vaksinasi Covid-19 sebagai salah satu upaya penanggulangan pandemi Covid-19 mendapat respons positif dari informan 7. Menurut informan 7, vaksin Covid-19 dinilai sebagai upaya membentuk kekebalan dan pertahanan dalam tubuh agar ketika terinfeksi Covid-19 tidak sampai mencederai secara berlebihan. Pemikiran yang didapat dari pengetahuan dan konsumsi informasi seputar vaksinasi Covid-19 di media sosial itu pun kemudian membuat informan 7 memutuskan untuk ikut serta dalam program vaksinasi Covid-19.

3.2.8 Informan 8

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Sebaran informasi seputar Covid-19, khususnya terkait data harian Covid-19 diakui informan 8 terkadang tidak sejalan dengan pemikirannya dan sempat menimbulkan ketakutan bagi dirinya. Adanya kekhawatiran akan membuatnya merasa stres itu pun membuat informan 8 memilih untuk menghindari konsumsi informasi seputar Covid-19 di awal situasi pandemi. Kondisi ini pun berlanjut seiring berjalannya waktu di tengah ketidakpastian berakhirnya situasi pandemi Covid-19. Dalam kasus informan 8, hal ini ditandai dengan penurunan rasa panik akan situasi pandemi Covid-19 dan kehilangan motivasi dalam mengonsumsi informasi seputar Covid-19. Kondisi tersebut membuat informan 8 cenderung mengabaikan perkembangan informasi seputar Covid-19 dan hanya melakukan akses terhadap informasi ketika penasaran akan suatu kejadian yang berkenaan dengan Covid-19 dan diperbincangkan oleh banyak orang. Selain untuk menghilangkan rasa penasarannya, pencarian informasi itu pun kemudian dilakukan informan 8 dengan tujuan agar bisa terlibat dalam suatu perbincangan bersama lingkungan sosialnya. Menurut informan 8, kejenuhan terhadap situasi dan konsumsi informasi seputar Covid-19 ini tidak hanya dialami dirinya, tetapi juga dirasakan oleh orang lain.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Informasi seputar Covid-19 dinilai tidak relevan dan seringkali menimbulkan ketakutan berlebihan bagi informan 8. Adapun, ketidaktertarikan terhadap informasi seputar Covid-19 sudah ditunjukkan oleh informan 8 sejak awal pandemi Covid-19. Adanya ketidaktertarikan terhadap informasi seputar Covid-19 membuat informan 8 memproses pesan dengan cara yang lebih sederhana dan tidak terlalu kritis (rute perifer). Informan 8 mengaku bahwa dalam memproses informasi, ia cenderung mengabaikan nilai penting dari suatu informasi serta menunjukkan ketidakpedulian terhadap kredibilitas dari informasi seputar Covid-19 yang ia terima.

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Beredarnya informasi di Facebook yang menyebutkan terjadinya kelumpuhan pada guru honorer setelah menerima vaksin Covid-19 diakui oleh informan 8 telah memberi ketakutan pada dirinya untuk menerima vaksin Covid-19. Padahal, setelah ditelusuri, informasi tersebut tergolong dalam kategori hoaks, karena faktanya, Sekretaris Dinas Kesehatan Garut, Leli Yuliani mengklarifikasi bahwa guru tersebut sakit bukan dari efek vaksinasi Covid-19. Guru tersebut juga tidak lumpuh, melainkan merasa lemas pada hari Sabtu setelah menerima vaksin pada hari Rabu. Lebih lanjut, dijelaskan juga bahwa yang bersangkutan sudah cukup sering mengalami hal serupa dan beberapa kali sempat dirawat di Puskesmas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara tidak sadar informan 8 telah mempercayai informasi yang salah terkait vaksin Covid-19. Kepercayaan terhadap informasi yang tergolong dalam kekacauan informasi seputar Covid-19 ini pun berimplikasi pada munculnya perasaan takut dan keraguan terhadap keamanan dari vaksin Covid-19. Keraguannya terhadap vaksin Covid-19 diakui oleh informan 8 semakin diperkuat oleh sebaran informasi yang menyatakan adanya kematian seorang anak di Jawa Barat pasca menerima vaksin Covid-19. Pengalaman informan 8 tersebut memperlihatkan bahwa secara tidak sadar dirinya telah terbenam dalam bias konfirmasi. Menurut Casad (2019), terdapat beberapa motif yang menjadikan manusia rentan terhadap bias konfirmasi, salah satunya 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. Hal ini selaras dengan pengalaman informan 8 yang memiliki kecenderungan untuk mencari, memproses, dan menafsirkan informasi yang mendukung bahwa asumsinya perihal ketidakamanan vaksin Covid-19 adalah benar. Pemahaman informan 8 yang keliru akan vaksin Covid-19 itu pun berakibat pada munculnya penolakan untuk mengikutsertakan diri dan anaknya dalam program vaksinasi Covid-19. Selain itu, dalam merespons informasi seputar Covid-19, informan 8 memilih untuk tidak menyebarkan kembali setiap informasi yang diterimanya, karena memiliki anggapan bahwa semua orang sudah mengetahuinya.

3.2.9 Informan 9

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Twitter menjadi media sosial andalan bagi informan 9 dalam memenuhi kebutuhan informasi seputar Covid-19, karena dinilai memiliki cakupan informasi yang lebih luas dengan sumber yang dapat dibuktikan kredibilitasnya, seperti portal media resmi dan para ahli. Sementara itu, informan 9 melihat bahwa sebaran kekacauan informasi seputar Covid-19 sering dijumpainya melalui grup-grup percakapan WhatsApp ketika sedang ada lonjakan kasus Covid-19. Adapun beberapa kecenderungan informan 9 dalam mengonsumsi informasi seputar Covid-19 di media sosial adalah (i) lebih banyak mengakses informasi yang tampil atau lewat di beranda media sosialnya. Pilihan tersebut diambil karena informan 9 menilai ragam informasi yang ia temui didominasi oleh informasi yang memiliki kredibilitas tinggi, seperti akun lembaga milik pemerintahan resmi, portal media resmi, serta praktisi kesehatan. (ii) Perhatian terhadap perkembangan informasi diberikan ketika terjadi lonjakan kasus Covid-19 di wilayah tempat tinggalnya. (iii) Pilihan untuk mengikuti atau tidaknya suatu informasi terkait Covid-19 bergantung pada nilai penting dari informasi yang diperoleh.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Informan 9 memiliki kecenderungan untuk memberi perlakuan yang berbeda dalam mengolah masing-masing informasi seputar Covid-19 yang diterimanya melalui media sosial. Kecenderungan untuk memproses informasi seputar Covid-19 melalui rute perifer dilakukan oleh informan 9 ketika informasi dinilai memiliki relevansi dengan diri. Adapun bentuk keterkaitan informasi seputar Covid-19 dengan dirinya ditandai oleh adanya

dorongan untuk mempelajari suatu topik yang belum diketahui dan atau dipahaminya terkait Covid-19. Sementara itu, rute periferan cenderung dipilih ketika kredibilitas sumber informasi tinggi, yang membuat informan 9 langsung dapat mempercayai informasi terlepas dari argumen yang disajikan.

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Beberapa tindakan yang dilakukan oleh informan 9 dalam merespons penerimaan informasi seputar Covid-19 adalah: (i) Redistribusi informasi, dalam hal ini penyebarluasan kembali informasi yang diterima hanya dilakukan ketika informan 9 menilai informasi tersebut penting. Adapun, informan 9 memilih untuk hanya menyebarkan informasi seputar Covid-19 kepada keluarganya. (ii) Kepedulian terhadap kenalan baik, yang ditunjukkan melalui pemberitahuan kebenaran akan suatu informasi ketika orang yang dinilainya menyebarkan kekacauan informasi seputar Covid-19 adalah kenalan baiknya. (iii) Penerapan protokol kesehatan. Protokol kesehatan Covid-19 menjadi kebiasaan yang terus diterapkan oleh informan 9 meski sedang tidak ada lonjakan kasus Covid-19.

3.2.10 Informan 10

a. Pengalaman dalam berinteraksi dengan kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

WhatsApp merupakan media sosial yang paling dihindari oleh informan 10 dalam memenuhi kebutuhan informasi seputar Covid-19. Pilihan tersebut ia ambil karena melihat masifnya sebaran kekacauan informasi seputar Covid-19 yang ada di WhatsApp. Ragam kekacauan informasi seputar Covid-19 yang ditemuinya di ruang percakapan WhatsApp adalah terkait konspirasi Covid-19, penanaman chip pada vaksin, serta informasi lain yang terkesan menakutkan dan menimbulkan perasaan panik. Adapun diantara grup percakapan WhatsApp miliknya, grup beranggotakan warga di lingkungan tempat tinggalnya dinilai informan 10 yang paling banyak menyebarkan kekacauan informasi seputar Covid-19. Hal ini menurutnya terjadi karena beragamnya karakter dan latar belakang orang yang tinggal di lingkungan tempat tinggalnya sehingga memiliki pandangan dan keyakinan yang berbeda dalam menyikapi fenomena Covid-19.

Adapun beberapa kecenderungan informan 10 dalam mengonsumsi informasi seputar Covid-19 di media sosial antara lain ialah (i) tidak menjadikan WhatsApp sebagai sarana

dalam mencari dan berbagi informasi terkait Covid-19 karena melihat banyaknya sebaran kekacauan informasi di aplikasi pesan instan tersebut. (ii) Mementingkan kemas informasi yang tersaji dalam mengonsumsi informasi seputar Covid-19. Hal ini karena informan 10 menilai bahwa dirinya lebih mudah memahami suatu informasi yang tersaji dalam bentuk video, gambar, dan infografis. (iii) Merasa aman ketika mengonsumsi informasi seputar Covid-19 yang bersumber dari ahli kesehatan. Hal ini kemudian membuatnya menjadikan informasi yang bersumber dari lembaga resmi dan ahli kesehatan yang ada di media sosial sebagai tolok ukur dalam menilai kredibilitas informasi. (iv) Menjadikan Twitter dan Instagram sebagai media sosial pilihan utama dalam mengakses informasi seputar Covid-19, karena menganggap sebaran konten informasi yang ada di kedua media sosial tersebut lebih variatif dan minim hoaks.

b. Pengalaman dalam mengolah kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial

Informan 10 memiliki kecenderungan untuk memberi perlakuan yang berbeda dalam memproses informasi seputar Covid-19 yang diterimanya melalui media sosial. Kecenderungan untuk mengolah informasi seputar Covid-19 melalui rute sentral dilakukan oleh informan 10 ketika informasi dinilai memiliki relevansi dengan diri. Bagi informan 10, informasi seputar Covid-19 dinilai masih memiliki keterkaitan dengan dirinya, meski situasi pandemi Covid-19 sudah berangsur membaik. Informan 10 juga memiliki kecenderungan untuk merenungkan argumen dari suatu informasi, sekalipun informasi tersebut berasal dari portal media yang terverifikasi oleh Dewan Pers. Hal ini karena ia sering menemui perbedaan opini dan sudut pandang antara media satu dengan media lainnya. Oleh karenanya ia memilih untuk selektif dengan tidak langsung mempercayai suatu informasi sebelum mencari perbandingan dengan sumber lainnya. Sementara itu, kecenderungan untuk memproses informasi melalui rute periferal terjadi ketika informan 10 menemui konten informasi seputar Covid-19 yang dibuat oleh ahli kesehatan. Selain melihat agen informasi, tolok ukur kredibilitas informasi juga dilakukan oleh informan 10 dengan meninjau sumber informasi serta akses *link* yang mengarahkan ke portal media pemberitaan. Lebih lanjut, informan 10 memiliki kecenderungan untuk memproses informasi yang dinilai menegaskan dan atau sejalan dengan pengetahuan yang dimilikinya terkait Covid-19.

c. Implikasi kekacauan informasi seputar Covid-19 di media sosial terhadap respons dan pengambilan keputusan

Dalam merespons informasi seputar Covid-19, informan 10 memilih untuk tidak menyebarkan kembali informasi yang diterimanya. Alasan ia mengambil keputusan tersebut adalah karena menilai topik seputar Covid-19 sebagai suatu hal yang sensitif dan rawan menimbulkan konflik dengan orang di sekitarnya. Lebih lanjut, respons yang ditunjukkan informan 10 terhadap penerimaan kekacauan informasi seputar Covid-19 di WhatsApp adalah dengan mengabaikan informasi yang dinilainya tidak atau belum jelas kebenarannya. Informan 10 juga memilih untuk diam dan cenderung mengabaikan tindakan agen informasi yang membagikan hoaks seputar Covid-19 di WhatsApp. Pilihan ini ia ambil karena sebagai penghuni baru di lingkungan tempat tinggalnya, informan 10 memiliki ketakutan untuk mengingatkan orang yang dinilainya telah menyebarkan hoaks seputar Covid-19 di grup percakapan WhatsApp. Sementara itu, tindakan yang dilakukan oleh informan 10 dalam merespons informasi yang diterimanya adalah dengan tetap mematuhi protokol kesehatan Covid-19 demi keselamatan diri dan keluarga. Ia juga sebisa mungkin tetap mengurangi aktivitas di luar rumah karena melihat banyaknya orang yang sudah tidak menerapkan protokol kesehatan Covid-19 saat berada di ruang publik.