

## TOPIK UTAMA

### INFORMASI COVID-19 DAN KECEMASAN SOSIAL

**Zefa Alinda Fitria**

Universitas Diponegoro

Email: zefaalinda77@gmail.com

#### ABSTRAK

*Adanya pandemi Covid-19 yang terjadi sejak awal bulan Januari 2020 ini menyebabkan perubahan yang terjadi di segala bidang kehidupan. Covid-19 merupakan penyakit yang menyerang pernafasan dan dapat mengakibatkan penderitanya meninggal dunia. Sehingga setiap orang diwajibkan dengan protokoler yang berlaku untuk pencegahan. Protokoler ini dilakukan sejak awal Maret lalu dengan lockdown atau yang familiar disebut dengan #dirumahaja. Hingga saat ini protokoler masih berjalan dengan social distancing, memakai masker, membiasakan diri dengan mencuci tangan, selalu menjaga kebersihan diri, dan membatasi interaksi dengan orang lain. Hal-hal semacam itu membuat seluruh kegiatan dan masyarakat berubah. Terlebih dengan adanya informasi yang tersebar melalui media online/internet. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berpijak pada studi interpretif dan tradisi fenomenologi dengan menggunakan Elaboration Likelihood Theory untuk menjelaskan proses individu dalam memroses informasi. Selain itu, juga menggunakan Anxiety-Uncertainty Management Theory untuk mengetahui kecemasan dan ketidakpastian individu dalam merespon media sosial juga dan juga perubahan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beragam respon individu dalam memroses informasi Covid-19. Individu dengan latar belakang sosial dan pendidikan tinggi cenderung menggunakan sumber internet yang bervariasi seperti website, instagram, dan twitter untuk membandingkan dan tidak serta merta percaya pada satu sumber. Individu dengan latar belakang pendidikan seperti sarjana dan bekerja pada sebuah institusi perusahaan tidak mengalami kecemasan dalam menerima informasi yang berdampak buruk pada sikap mental. Sementara individu yang tidak bekerja dan berasal dari latar belakang sosial menengah ke bawah cenderung mudah mempercayai informasi Covid-19 sehingga berpengaruh pada sikap mental dan ketakutan dalam menjalani aktivitas sehari-hari.*

*Kata Kunci: Covid-19, Kecemasan, dan Media Sosial*

#### PENDAHULUAN

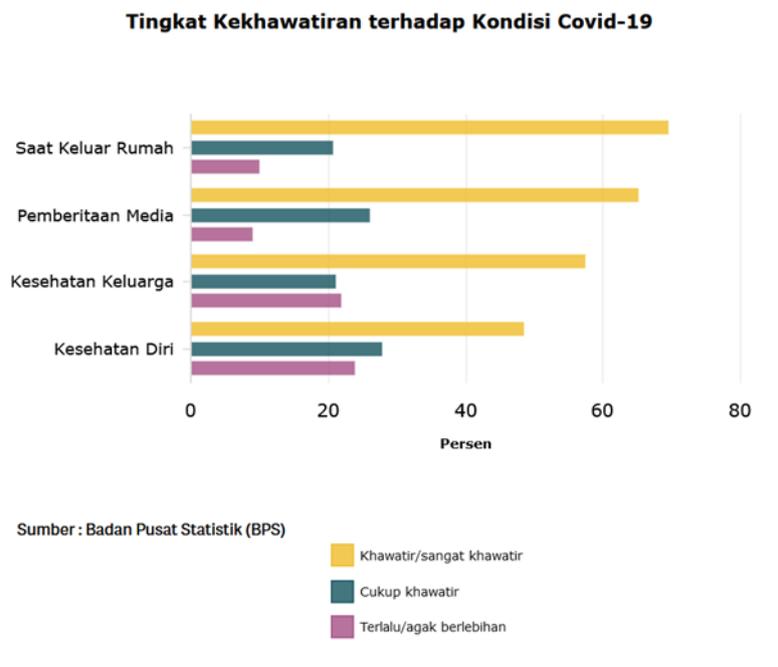
Berbagai macam informasi mengenai Covid-19 yang beragam ini tersebar sebagai wujud konsekuensi dari teknologi media baru. Media baru atau khususnya media online dapat digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi

kebutuhan informasi melalui *search engine* (mesin pencarian) atau forum online lainnya. Segala informasi disuguhkan dengan sangat cepat dan mampu dijangkau semua lapisan masyarakat. Namun ketika semua informasi ini dengan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat adalah seringkali masyarakat dibuat

bingung dengan standar kebenaran. Terkadang beberapa bahkan banyak dari informasi yang disebarkan justru menimbulkan kecemasan dan keresahan yang berdampak secara sosial.

Bahkan terdapat hasil penelitian dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang dihimpun melalui swaperiksa konsultasi online kejiwaan masyarakat mengenai tingkat kekhawatiran terhadap kondisi Covid-19 dengan persentase tingkat kekhawatiran sekitar 70% saat keluar

rumah, 65% khawatir terhadap pemberitaan di media, 55% khawatir terhadap kesehatan keluarga, dan 50% cemas terhadap diri sendiri. Terkait dengan kondisi psikologis seseorang, juga terdapat data dari Kementerian Kesehatan yang menunjukkan bahwa 6,8 persen dari 260 juta penduduk Indonesia pernah menderita gangguan kecemasan selama pandemi Covid-19.



Perubahan segala kondisi yang berlangsung hingga saat ini dialami oleh semua kalangan dengan tingkat kekhawatiran subjektif yang berbeda-beda. Salah satu penyebab kekhawatiran adalah informasi Covid-19 yang sejak awal Januari hingga

Oktober ini masih terdengar di berbagai media online. Bahkan terdapat beberapa sumber yang dirangkum oleh *Kominfo.go.id* beberapa informasi hoaks mengenai Covid-19, yakni:

**Laporan Isu Hoaks**  
 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika  
 Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika  
 KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI  
 AIS

Jumat, 13 Maret 2020

**200. Foto Penampakan Wujud Virus Corona Setelah Diperbesar 2600 Kali**

**Penjelasan :**  
 Beredar sebuah tangkapan layar di media sosial, sebuah foto yang diklaim sebagai wujud penampakan dari Virus Corona setelah diperbesar 2600 kali.

Dilansir dari [medcom.id](https://www.medcom.id), foto yang mengklaim bahwa wujud Virus Corona setelah diperbesar 2600 kali adalah tidak benar. Foto tersebut adalah seekor kumbang moncong yang bernama latin *Elaeodobus*, karnivora dari famili Curculionidae. Foto tersebut juga pernah diunggah di akun Twitter [dilansir\\_id](https://twitter.com/dilansir_id) pada Rabu 26 Februari 2020. Pemilik akun tersebut mengunggah foto seekor serangga yang mirip dengan gambar yang diklaim sebagai Virus Corona setelah diperbesar 2600 kali.

**Disinformasi**

Link Counter :  
<https://www.medcom.id/beluhus/cek-fakta/06407/cek-foto-penampakan-wujud-virus-corona-setelah-diperbesar-2600-kali-ini-fakta>  
[https://twitter.com/hellos\\_en/status/12327028999767373](https://twitter.com/hellos_en/status/12327028999767373)

**Laporan Isu Hoaks**  
 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika  
 Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika  
 KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI  
 AIS

Rabu, 11 Maret 2020

**192. Daniel Radcliffe 'Harry Potter' Terinfeksi Corona**

**Penjelasan :**  
 Telah beredar postingan Tweet di media sosial Twitter dari akun salah satu media internasional yang menyebutkan bahwa aktor film Harry Potter, Daniel Radcliffe positif terinfeksi Virus Corona.

Faktanya, informasi tersebut adalah tidak benar. Dilansir dari [cnn.com](https://www.cnn.com), ternyata isi dalam cutlan itu tidak benar sama sekali alias hoaks. Akun yang mengunggah berita tersebut bukanlah akun resmi dari media internasional tersebut, melainkan akun palsu. Akun tersebut memiliki logo media terkait dan menautkan link yang saat di klik akan menuju sebuah situs yang sudah tidak aktif sejak tahun 2017. Rumor Daniel yang terinfeksi Virus Corona ini juga dibantah oleh perwakilan Daniel. Media-media yang sempat memonetweet cutlan tersebut pun ikut meminta maaf karena dengan mudahnya menyebarkan kabar yang belum tentu kebenarannya.

**Hoaks**

Link Counter :  
<https://www.indonesia.id/news/03dpt/cek-fakta-benar-bukan-daniel-radcliffe-harry-potter-terinfeksi-corona-ini-fakta>  
<https://www.kompas.com/berita/2020/03/11/hoaks-daniel-radcliffe-harry-potter-terkena-virus-corona>  
<https://www.cnnindonesia.com/lifestyle/2020031116432-31364019/daniel-harry-potter-radcliffe-positif-corona>

**Laporan Isu Hoaks**  
 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika  
 Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika  
 KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI  
 AIS

Selasa, 10 Maret 2020

**188. Pesan Berantai Berisi Pencegahan Virus Corona yang Mengatasnamakan UNICEF**

**Penjelasan :**  
 Beredar pesan berantai mengatasnamakan UNICEF (United Nations International Children Education Fund) yang kemudian disebarkan di media sosial terkait tips pencegahan Virus Corona.

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh Cek Fakta [cekfakta.com](https://cekfakta.com) ditemukan adanya artikel yang membantah kebenaran pesan berantai tersebut, salah satunya adalah [cekfakta.com](https://www.cekfakta.com) dengan judul artikel "Message on Coronavirus (COVID-19) Neither From UNICEF Nor Accurate". Dalam artikel itu dijelaskan bahwa pesan berantai yang tersebar bukan berasal dari UNICEF, melainkan diduga berasal dari sumber yang tidak terverifikasi. Adapun pedoman pencegahan Covid-19 yang dikeluarkan UNICEF diunggah pada situs resmi UNICEF, [unicef.org](https://www.unicef.org) dengan judul "Coronavirus disease (COVID-19): What parents should know".

**Hoaks**

Link Counter :  
<https://www.spoutan.com/cek-fakta/07976/cek-fakta-hoaks-unicef-kirim-pesan-berantai-berisi-pencegahan-virus-corona>  
<https://www.informasi.com/Internasional/2020/03/10/beredar-di-sahabat-pesan-hoaks-virus-corona-yang-mengatasnamakan-unicef-ini-fakta-fakta-sebenarnya?page=all>

**Laporan Isu Hoaks**  
 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika  
 Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika  
 KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI  
 AIS

Minggu, 8 Maret 2020

**175. Konsumsi Babi Penyebab Masuknya Virus Corona Covid-19 ke Jakarta**

**Penjelasan :**  
 Beberapa situs online diketahui mempublikasikan sebuah narasi bahwa konsumsi babi merupakan salah satu penyebab masuknya penyakit virus Corona 2019 (coronavirus disease 2019 atau Covid-19) ke Jakarta.

Faktanya, dikutip dari [bbc.com](https://www.bbc.com) klaim tersebut keliru dan tidak berdasarkan penelitian dari para ahli terkait penularan Covid-19 yang pertama kali dilaporkan di Wuhan, China, pada akhir Desember 2019 lalu. Covid-19 menyebar di Indonesia karena ada WNI yang melakukan kontak dengan warga negara asing yang sebelumnya telah terpapar Virus Corona 2019. Dilansir dari Harvard Health Publishing, Virus Corona 2019 tidak menular lewat konsumsi daging babi.

**Hoaks**

Link Counter :  
<https://cekfakta.tempo.com/fakta/077/fakta-atau-hoaks-benar-bukan-konsumsi-babi-penyebab-masuk-virus-virus-corona-covid-19-ke-jakarta>

Beberapa sumber dari media online tersebut belum dapat teruji kebenarannya dan dapat ditafsirkan bermacam-macam oleh pengguna media sosial. Berdasarkan hal tersebut, maka permasalahan penelitian ini adalah bagaimana pengalaman subjektif individu dalam memahami informasi Covid-19. Kemudian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman subjektif

individu dalam memahami informasi Covid-19 berdasarkan pengembangan teori Kemungkinan Elaborasi juga teori Kecemasan dan Pengurangan Ketidakpastian. Penelitian ini menggunakan perspektif interpretif dan studi fenomenologi dengan mencermati pemaknaan khalayak berdasarkan pengalaman pribadi yang dialami individu tersebut.

## TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan paradigma interpretif dan studi fenomenologi. Penelitian kualitatif mengacu pada makna, konsep, definisi, simbol, dan deskripsi atas suatu hal. Penelitian ini juga berusaha menginterpretasi makna dari tanda-tanda atau simbol yang digunakan oleh manusia (Waluyo, 2002: 49). Makna yang melekat pada sesuatu tidak dapat terlepas dari pengalaman dan pemahaman manusia dalam menginterpretasikannya. Fenomenologi sendiri adalah studi yang mempelajari fenomena dan segala hal yang muncul dalam pengalaman seseorang yang disadari dan masuk ke dalam pemahaman manusia, juga merefleksikan pengalaman langsung manusia yang tampak di depan dan berhubungan dengan suatu objek. (Kuswarno, 2009:1).

Studi fenomenologi memberikan bahwa sebuah pengetahuan baru didapat dari pengalaman dan fenomena yang ada di hadapan individu. Dari fenomena itu kemudian dilakukan pengamatan sebagai wujud persepsi subjektif personal untuk kemudian diverifikasi dan menjadi kesadaran yang valid dalam kognisi. Namun terkadang terdapat proses yang melibatkan mengenai apa yang sebenarnya hadir dengan apa yang dibayangkan dari sudut pandang peneliti

sehingga muncul kesatuan antara yang nyata dan ideal. Dengan kata lain, pengalaman individu muncul secara sadar berbaur dengan objek di alam sehingga tercipta makna dan pengetahuan. Juga terdapat hubungan antara apa yang ada dalam kesadaran dan apa yang ada di dunia. Apa yang muncul dalam kesadaran adalah realitas absolut sedangkan apa yang tampak di dunia adalah produk pembelajaran (Moustakas: 1994: 30).

Penelitian ini menggunakan menekankan pemaknaan khalayak terhadap pemrosesan pesan yakni apakah pesan/informasi yang terdapat dalam media sosial dapat mempengaruhi respon penggunanya atau tidak. Teori yang tepat untuk menjelaskan hal ini adalah *Elaboration likelihood theory* (ELT) atau teori kemungkinan elaborasi. Teori kemungkinan elaborasi merupakan salah satu teori persuasi yang menyatakan bahwa seseorang membuat keputusan berdasarkan pada jalur yang ditempuh dalam memroses sebuah pesan. Teori ini mencoba untuk memprediksi kapan serta bagaimana individu akan dan tidak akan terbujuk oleh pesan (Littlejohn & Foss, 2008:72). Pesan-pesan ini terkadang diproses secara mendalam dan kritis, namun di situasi lain pesan dinilai sambil lalu saja tanpa mempertimbangkan argument yang mendasari isi pesan tersebut (Griffin, 2012).

Sebuah pesan yang diproses oleh individu melalui dua rute yakni rute sentral, dimana individu memiliki kemampuan untuk berpikir secara kritis terhadap informasi yang didengarnya. Kemudian dalam rute perifer, individu akan lebih cepat menilai dan mempercayai tentang apa yang didengar atau dibaca (Liitlejohn dan Foss, 2011: 108-109). Kedua rute tersebut memiliki tingkatan tertentu dalam memberikan pengaruh kepada seseorang bergantung pada faktor motivasi / seberapa besar keterkaitan personal isu terhadap seseorang tersebut. Motivasi sendiri memiliki faktor dari tiga hal, yaitu:

- a. Keterlibatan atau relevansi personal dengan topic

Semakin penting sebuah topik pada seseorang maka seseorang akan semakin berpikir kritis mengenai suatu isu.

- b. Perbedaan pendapat

Seseorang cenderung akan memikirkan pendapat yang berasal dari berbagai sumber. Dimana hal ini berarti penerima pesan cenderung mengolah informasi secara sentral.

- c. Kecenderung pribadi terhadap cara berpikir kritis

Orang yang suka mempertimbangkan pendapat akan lebih menggunakan pengolahan secara sentral dibanding yang tidak suka akan hal tersebut.

Setiap informasi yang diterima oleh seseorang akan sangat bergantung pada seberapa penting dan dekat dengan cara-cara pengolah pesan, dan hal tersebut bersifat subjektif bagi setiap orang dalam melakukan interpretasi pesan. Informasi Covid-19 juga akan dimaknai oleh setiap orang berbeda-beda tergantung cara pemrosesan informasi dengan memperhatikan kedua rute.

Dalam menerima segala jenis informasi tersebut individu juga menggunakan perasaan dan sikap mental dalam menerimanya. Informasi mengenai Covid-19 yang tersebar di masyarakat melalui media online dan sumber lainnya akan mempengaruhi perilaku individu dalam situasi sosialnya. Hal ini dapat dijelaskan melalui teori kecemasan dan pengurangan ketidakpastian (*Anxiety-Uncertainty Management*). Teori ini diperkenalkan oleh William B. Gudykunst merupakan pengembangan dari teori pengurangan ketidakpastian (*Uncertainty Reduction Theory*) yang merupakan wujud dari komunikasi yang terjadi saat individu berhubungan dengan seseorang yang berasal dari budaya / latar belakang yang berbeda sehingga memerlukan pencarian informasi untuk meredam ketidakpastian secara kognitif dan perilaku.

Lebih luas lagi, kehidupan manusia yang terus berkembang dan berubah dalam situasi sosial menyebabkan teori kecemasan dan pengurangan ketidakpastian banyak dipakai untuk menganalisa dan mengamati perilaku manusia dalam situasi sosial. Teori mendefinisikan bagaimana manusia berkomunikasi secara efektif berdasarkan keseimbangan kecemasan dan ketidakpastian seseorang dalam situasi sosial. Teori ini mendasarkan prediksi atas tindakan-tindakan seseorang, terutama orang asing / yang belum cukup dikenal. Claude E. Shannon dan Warren Weaver (1949) menyatakan dalam teori informasi bahwa ketidakpastian terjadi ketika jumlah alternatif yang mungkin dalam sebuah situasi tinggi maka kecemasan semakin tinggi, sebaliknya ketika penjelasan alternatif sedikit maka kecemasan akan menurun. Dalam hal ini, seseorang akan selalu memprediksi sesuatu di luar dirinya, baik lingkungan baru atau orang lain (West dan Lynn H. Turner, 2008: 174).

Kecemasan menjadikan seseorang berada di situasi yang tidak aman dan kabur dalam memprediksi sesuatu. Ketidakpastian menyebabkan seseorang merasa tidak mampu memastikan dan menginterpretasikan perilaku orang lain sehingga membutuhkan energi emosional dan psikologis yang tidak sedikit.

Berger dan Calabrese (1975)

menyatakan bahwa pengurangan ketidakpastian memiliki proses proaktif dan retroaktif. Pengurangan ketidakpastian proaktif terjadi ketika seseorang berpikir mengenai pilihan-pilihan dan perencanaan komunikasi sebelum benar-benar melakukannya dengan orang lain. Sedangkan pengurangan ketidakpastian retroaktif terjadi atas usaha-usaha untuk menjelaskan perilaku dan respon setelah terjadi interaksi.

Salah satu aksioma teori ini adalah mengenai keterbukaan diri dan informasi. Saat ketidakpastian meningkat menyebabkan meningkatnya perilaku pencarian informasi. Dan ketika ketidakpastian menurun, perilaku pencarian informasi juga menurun. Individu harus bisa menilai bahwa informasi yang diterima tersebut bersifat bias, positif, atau negatif. Teori ini tidak hanya berada di ranah interpersonal namun juga terjadi dalam konteks komunikasi massa dan komunikasi bermediasi media baru (Walther & Burgoon, 1992).

Lebih luas lagi, kehidupan manusia yang terus berkembang dan berubah dalam situasi sosial menyebabkan teori kecemasan dan pengurangan ketidakpastian banyak dipakai untuk menganalisa dan mengamati perilaku manusia dalam situasi sosial. Teori mendefinisikan bagaimana manusia

berkomunikasi secara efektif berdasarkan keseimbangan kecemasan dan ketidakpastian seseorang dalam situasi sosial. Teori ini mendasarkan prediksi atas tindakan-tindakan seseorang, terutama orang asing/yang belum cukup dikenal. Shannon dan Weaver (1949) menyatakan dalam teori informasi bahwa ketidakpastian terjadi ketika jumlah alternatif yang mungkin dalam sebuah situasi tinggi maka kecemasan semakin tinggi, sebaliknya ketika penjelasan alternatif sedikit maka kecemasan akan menurun. Dalam hal ini, seseorang akan selalu memprediksi sesuatu di luar dirinya, baik lingkungan baru atau orang lain (West dan Turner, 2008: 174).

Kecemasan menjadikan seseorang berada di situasi yang tidak aman dan kabur dalam memprediksi sesuatu. Ketidakpastian menyebabkan seseorang merasa tidak mampu memastikan dan menginterpretasikan perilaku orang lain sehingga membutuhkan energi emosional dan psikologis yang tidak sedikit.

Berger dan Calabrese (1975) menyatakan bahwa pengurangan ketidakpastian memiliki proses proaktif dan retroaktif. Pengurangan ketidakpastian proaktif terjadi ketika seseorang berpikir mengenai pilihan-pilihan dan perencanaan komunikasi sebelum benar-benar melakukannya dengan orang lain. Sedangkan pengurangan

ketidakpastian retroaktif terjadi atas usaha-usaha untuk menjelaskan perilaku dan respon setelah terjadi interaksi.

Salah satu aksioma teori ini adalah mengenai keterbukaan diri dan informasi. Saat ketidakpastian meningkat menyebabkan meningkatnya perilaku pencarian informasi. Dan ketika ketidakpastian menurun, perilaku pencarian informasi juga menurun. Individu harus bisa menilai bahwa informasi yang diterima tersebut bersifat bias, positif, atau negatif. Teori ini tidak hanya berada di ranah interpersonal namun juga terjadi dalam konteks komunikasi massa dan komunikasi bermediasi media baru (Walther & Burgoon, 1992).

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan, yakni penelitian yang pernah dilakukan oleh Nikolaus Ageng Prathama dari Universitas Diponegoro pada tahun 2019. Penelitian tersebut berjudul “Aktivitas Pemrosesan Informasi Sara dari Media Sosial” ini mengkaji penyebaran kasus hoaks berbau SARA di media sosial memunculkan prasangka dan reaksi destruktif di masyarakat. Seperti kasus saracen, Muslim Cyber Army (MCA) yang sarat akan kepentingan. Hal ini turut mengundang respon beberapa pihak-pihak dengan pengalaman dalam mengakses

informasi mengenai saracen tersebut di media sosial. Individu tersebut mengalami gangguan kognisi dan emosional sehingga menimbulkan kecemasan dalam menggunakan teknologi berbasis internet. Di sinilah dijabarkan bagaimana pengalaman individu dalam memroses informasi SARA dan memaknai fenomena hoaks di media sosial. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan paradigma interpretif dan studi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan internet dan media sosial digunakan secara aktif oleh individu sebagai sarana pencarian informasi dalam berbagai bidang, juga sosial media yang diakses oleh individu juga untuk memenuhi kebutuhan informasi, komunikasi, dan sosialisasi.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif berpijak pada deskripsi kata-kata yang mencakup pencarian data dan fakta mengenai suatu fenomena dengan tujuan menjelaskan keadaan atau fenomena tertentu (Kothari, 2004: 2). Dengan menggunakan studi fenomenologi, penelitian ini mencermati pengalaman individu dalam memahami situasi dan informasi Covid-19. Situs penelitian ini berasal dari *platform* media sosial maupun online yang memuat informasi Covid-19.

Kemudian subjek dari penelitian ini berasal dari *cyberspace* pada media online mengenai informasi Covid-19, juga khalayak umum laki-laki maupun perempuan yang memiliki pengalaman menerima informasi Covid-19 melalui media sosial maupun online dengan latar belakang pendidikan, pekerjaan, keyakinan, dan lingkup sosial yang berbeda. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh langsung dari lapangan yakni berupa hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan beberapa subyek penelitian dari latar belakang yang beragam. Juga data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung melalui buku-buku, studi kepustakaan, maupun data-data pendukung dan referensi dari internet yang mempunyai relevansi dengan masalah-masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan peneliti terhadap subyek yang diteliti untuk menggali apa yang ada atau tersembunyi dibalik tindakan subyek berdasarkan sejarah masa lalu dan masa kini. Wawancara mendalam juga merupakan wawancara tak terstruktur dimana wawancara tersebut dapat dilakukan secara leluasa ke berbagai arah untuk mendapatkan informasi selengkap dan sedalam mungkin (Bungin,

2003: 67). Wawancara mendalam (*in-depth*) dilakukan secara tatap muka dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka (*open-ended*) untuk membongkar makna berdasarkan konteks sosio dan historis audien sehingga memunculkan persepsi dari subyek penelitian (informan) mengenai pengalaman dalam memahami informasi Covid-19.

Dalam penelitian ini dilakukan analisis dan interpretasi data dengan lima tahapan dalam studi fenomenologi yakni: Membuat daftar ekspresi-ekspresi dari jawaban atau respon partisipan penelitian dengan menunda prasangka peneliti untuk menjadikan ekspresi-ekspresi tersebut muncul sebagaimana adanya, selanjutnya melakukan reduksi dan eliminasi ekspresi-ekspresi tersebut berdasarkan pada pertanyaan apakah ekspresi tersebut merupakan esensi dari pengalaman partisipan dan ekspresi-ekspresi dapat dikelompokkan untuk diberi label dan tema. Ekspresi-ekspresi yang tidak jelas, pengulangan dan tumpang tindih direduksi dan dieliminasi. Kemudian ekspresi-ekspresi bermakna diberi label dan tema. Setelah itu, membuat klaster dan menuliskan tema terhadap ekspresi-ekspresi yang konsisten, tidak berubah, dan memperlihatkan kesamaan. Yang terakhir adalah membuat *Individual Textural*

*Description (ITD)*. ITD dibuat dengan memaparkan ekspresi-ekspresi yang tervalidasi sesuai tema-temanya, dilengkapi dengan kutipan-kutipan verbal hasil wawancara atau catatan harian partisipan (Moustakas, 1994: 119)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil temuan penelitian yang diperoleh dengan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*). Hasil wawancara mendalam menjadi data primer penelitian fenomenologi berdasarkan pada pengalaman subjektif individu dalam memahami informasi Covid-19. Dalam proses ini, peneliti menggunakan tiga (3) orang informan yang berada di kota Semarang sebagai narasumber. Dasar pemilihan informan ini berdasarkan pada khalayak pengguna sosial media aktif yang mengakses informasi maupun berita dan *aware* soal pandemi Covid-19. Dari informan tersebut juga merasakan langsung perubahan situasi sosial sejauh mana mempengaruhi *habit* dan kehidupan mereka. Selanjutnya data yang menjadi hasil temuan dari penelitian dideskripsikan dalam bentuk deskripsi tematis, deskripsi tekstural, dan deskripsi struktural. Dalam deskripsi tematis, Informan akan digali mengenai pengalaman mengakses informasi melalui media massa/online, pengalaman memproses informasi

Covid-19, dan sikap yang terbentuk.

Sedangkan deskripsi tekstural berisi gambaran pemaknaan dari pengalaman informan dalam memahami informasi Covid-19. Dalam hal ini, konstruksi pengalaman dari setiap informan penelitian berasal dari aktivitas saat mereka mengakses informasi dengan menggunakan media sosial sebagai cara untuk memperoleh informasi sehingga akan terlihat seberapa jauh kecemasan yang muncul dan perubahan sikap setelahnya.

Informan 1 merupakan apoteker di salah satu klinik swasta di kota Semarang. Ia bekerja sudah hampir setahun dan sebelumnya bekerja di apotek. Informan I ini alumni dari Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi. Ia memiliki pembagian kerja setiap Senin-Sabtu dengan jam kerja untuk melayani fasilitas BPJS yakni jam 06.00-08.30 ketika masuk pagi dan 16.00-20.30 saat masuk sore. Informan I ini selain bekerja, juga sangat menyukai kegiatan berkumpul dengan teman-teman, jalan-jalan, kuliner, bahkan aktif dalam organisasi Young Pharmasi Group (YPG). Pada tahun kemarin, ia pernah satu kali mengisi sebagai pembicara yang diadakan organisasi tersebut dan juga menjadi narasumber di RRI yang saat itu mengangkat tema mengenai kesehatan. Saat ini di lingkungan tempat bekerjanya masih diadakan Webinar sejak April lalu dengan tema yang

berbeda setiap Sabtu. Seperti salah satu tema yang pernah diangkat yakni “Pelayanan Farmasi dalam Telemedicine”.

Karena konsekuensi dari profesi pekerjaan di bidang kesehatan, maka ia selalu mengikuti pemberitaan dan segala jenis informasi baik melalui media massa maupun lebih utamanya dengan internet. Informasi yang diakses seputar pengetahuan umum, tips, politik, dan kesehatan. Informan I sangat aktif di sosial media seperti *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter*. Melalui *Instagram* dan *Twitter* ia dengan mudah mendapatkan informasi terutama mengenai Covid-19.

Beberapa akun yang diikutinya yakni akun milik *Dinas Kesehatan Kota Semarang* juga beberapa tokoh masyarakat. Menurutnya tingkat validitas informasi dari media tersebut cukup dapat dipercaya kebenarannya. Namun untuk *Facebook* sendiri, kurang menjadi perhatiannya dikarenakan informasi seringkali disebarkan secara acak oleh orang tidak bertanggungjawab yang hanya mencari sensasi. Seperti postingan mengenai foto penampakan virus *Corona* yang diperbesar dan berbentuk seperti jaring laba-laba. Menurutnya lagi, saat ini sumber informasi yang paling dipercayainya justru berasal dari grup *Whatsapp* yang beranggotakan teman-teman satu profesinya dan juga teman kuliah.

Karena melalui internet terkadang segala informasi yang ada menimbulkan konsekuensi yang lain yakni menimbulkan kecemasan berlebihan. Ia bahkan pernah sakit demam dan mengaitkannya dengan Covid-19 karena peran media yang mencoba mempengaruhi pikiran khalayak. Juga berasal dari media, Informan I pernah melakukan cara pencegahan Covid-19 dengan berjemur di sinar matahari. Hal itu hasil dari dibacanya artikel online tanpa penelitian yang jelas.

Banyaknya sumber informasi yang didapat, menurutnya sedikit banyak terdapat sisi ‘melebih-lebihkan’ isi pemberitaan dari pihak media sehingga memiliki pengaruh ke kehidupan sehari-hari juga. Informasi yang menegaskan bahwa penularan virus melalui barang juga membuat kecemasan saat harus melakukan transaksi pembelian online. Padahal hal tersebut tidaklah benar. Disamping itu kecemasan-kecemasan lain terjadi saat dirinya bekerja dan mempunyai pasien yang demam padahal belum tentu demam tersebut sebagai gejala Covid-19. Berbagai macam pemberitaan membuat Informan I merasakan bias informasi yang harus dilakukan *check and rcheck*. Hasil ini dianalisis dengan menggunakan Teori Kemungkinan Elaborasi (*Elaboration Likelihood Theory*) yang memperlihatkan kesesuaian bahwa dalam

aktivitas pemrosesan informasi Covid-19 terdapat faktor-faktor lain seperti perhatian, motivasi, dan kesadaran sehingga individu memperoleh struktur kognitif mengenai fenomena Covid-19 dan kecemasan sosial.

## KESIMPULAN

Penelitian komunikasi ini menggambarkan tentang pengalaman individu dalam memahami informasi Covid-19 berdasarkan sistem kognitifnya. Dalam pengalaman tersebut, segala informasi diproses secara aktif dan mendorong perubahan sikap maupun emosional. Oleh karena itu, terdapat beberapa hasil temuan penelitian yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam kehidupan sehari-hari, individu secara aktif menggunakan sosial media untuk menunjang kegiatan/pekerjaan, melakukan komunikasi secara digital, juga memperoleh berbagai informasi. Informasi yang diperoleh terkadang didapatkan secara tidak sadar maupun secara sadar dicari. Informasi tersebut berkaitan dengan hiburan, kesehatan, pengetahuan umum, serta informasi yang sedang menjadi topik dan isu di masyarakat.
2. Setiap individu memanfaatkan akses internet untuk membuka situs portal berita atau jejaring sosial berupa *Instagram*, *Twitter*, dan *Facebook*. Individu juga

menggunakan *Whatsapp* dan *Telegram* untuk melakukan komunikasi intens dengan teman-teman atau membentuk grup untuk memudahkan dalam penyebaran informasi.

3. Beberapa dari informan masih mengakses media massa konvensional seperti televisi dan surat kabar namun tidak terlalu intens. Untuk informasi Covid-19 didapatkan dengan mudah melalui sosial media melalui akun-akun instansi seperti Dinas Kesehatan Kota maupun website seperti *kominfo.go.id* dan *infosemarang.co.id*.
4. Setiap individu mempunyai tingkat kepercayaan yang berbeda terhadap sumber informasi. Kebenaran informasi dapat dinilai benar terjadi maupun *hoaks* atau mempunyai kepentingan tertentu dari pihak yang menyampaikan. Kepercayaan terhadap informasi Covid-19 yang diterima individu bergantung pada latar belakang pengalaman dan lingkup pertemanan. Informasi dan pandemi Covid-19 banyak merubah kehidupan sosial masyarakat serta sikap dan emosional individu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baran, Stanley J. dan Dennis K. Davis. (2010). *Teori Komunikasi Massa: Dasar, Pergolakan, dan Masa Depan* (Terj). Jakarta: Salemba Humanika.
- Berelson and G.A. Steiner. (1964). *Human Behavior: An Inventory of Scientific Finding*. New York: Harcourt, Brace, and World Inc.
- C.R. Kothari. (2004). *Methodology: Methods and Techniques (Second Revised Edition)*. New Delhi: New Age International Publishers.
- Danesi, Marcel. (2010). *Pengantar Memahami Semiotika Media*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Griffin, EM, (2012). *A First Look at Communication Theory Eight Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Kuswarno, Engkus. (2009). *Metodologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi: Konsep, Pedoman, dan Contoh Penelitian*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Littlejohn, Stephen W. dan Karen A. Foss. (2011). *Teori Komunikasi*. (Terj.) Jakarta: Salemba Humanika.
- McQuail, Denis. (1987). *Teori Komunikasi Massa* (Terj.) Jakarta: Erlangga.
- Morissan dan Andy Corry Wardhani. (2009). *Teori Komunikasi: Komunikator, Pesan, Percakapan, dan Hubungan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moustakas, Clark. (1994). *Phenomenological Research Methods*. London: SAGE Publications.
- Mowen, Jhon C. dan Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen: Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Prathama, Nikolaus Ageng. (2019). Analisis Fenomenologi: Aktivitas Pemrosesan Informasi SARA dari Media Sosial. *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- S. Arifianto. (2020). *Covid-19 Dalam Bingkai Media Digital*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. (1999). *Psikologi Sosial Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. (2002). *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Balai Pustaka
- West, Richard dan Lynn H. Turner. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Edisi 3*. (Terj.) Jakarta: Salemba Humanika.