

OPINI: FENOMENA PENGHINDARAN INFORMASI PADA INFODEMIK COVID-19 MELALUI MEDIA SOSIAL

Rahmania Kumalasari^{*1}

¹Universitas Brawijaya

Email: ¹rahmakumalasari@student.ub.ac.id

*Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 16 November 2021, diterima untuk diterbitkan: 17 November 2021)

Abstrak

Sering dijumpai saat membaca sebuah berita berisikan informasi tentang COVID-19, seseorang akan merasakan *information overload* serta informasi yang tersebar cenderung tidak akurat dan tidak relevan sampai munculnya penghindaran informasi. Banyaknya infodemi (informasi palsu) tersebar di sosial media menyebabkan kegagalan memproses informasi, menghambat proses pengambilan keputusan, dan mengalami kelelahan yang mengakibatkan penghindaran informasi bagi pengguna sosial media fenomena ini sebagai keadaan *information overload*. Naskah ini membahas mengenai apa yang disebut *information overload* dan apa dampaknya pada penghindaran informasi. Pada naskah ini, usulan penelitian ke depan juga diajukan.

Kata kunci: *Covid-19, SNS, information overload, penghindaran informasi*

OPINION: THE PHENOMENON OF AVOIDANCE INFORMATION ON INFODEMIK COVID-19 IN SOCIAL MEDIA

Abstract

Often encountered when reading a news contains information about COVID-19, a person will feel information overload as well as the information spread is likely to be inaccurate and not relevant to the emergence of avoidance information. So many infodemi (Hoax information) spread on social media lead to failure of process information, hinder decision-making process, and experience fatigue resulted in avoidance information for users of the social media phenomenon is as a state of information overload. Therefore, this paper will discuss about what is information overload and its impact to information avoidance. Possibilities for future research is also discussed.

Keywords: *Covid-19, SNS, information overload, information avoidance*

1. COVID-19 dan *Information Avoidance*

Pandemi COVID-19 telah menyebabkan kematian lebih dari 4 juta dari total 200 juta kasus berdasarkan data John Hopkins University & Medicine Coronavirus Resource Center (Hopkins, 2020). World Health Organization (WHO) mengungkapkan COVID-19 sebagai pandemi global yang cepat penyebarannya dan menjadi sebuah peristiwa kesehatan global (Organization, 2020). COVID-19 mulai dikenal di tahun 2019 merupakan sebuah penyakit disebabkan virus berawal dari penyakit flu sampai penyakit pernafasan lebih berat seperti (MERS-CoV) Middle East Respiratory

Syndrome dan (SARS-CoV) Severe Acute Respiratory Syndrome (Soroya *et al.*, 2021). COVID-19 sebagai fenomena baru sebagai kebaruan penelitian di bidang informasi dan teknologi.

Sumber Informasi COVID-19 bisa diperoleh dimana seperti unggahan konten di *social network sites* (SNS), tetapi penyebaran informasi tidak dapat dipertanggungjawabkan. SNS sebagai aplikasi web-based application yang terhubung dengan internet digunakan pengguna untuk membangun sebuah jaringan untuk berkomunikasi dalam bentuk teks, gambar, dan foto untuk saling terhubung dengan pengguna lain (Medaglia, Rose and Nyvang, 2009). Sumber informasi COVID-19 banyak tersedia di media sosial sebagai pusat informasi yang mudah diakses oleh pengguna, sehingga banyak orang juga beralih ke media sosial dan jaringan sosial untuk menambah pengetahuannya (Maruyama *et al.*, 2017). Pengguna sosial media dapat memproduksi dan menyebarkan sebuah konten berupa informasi tentang covid melalui media sosial.

Pemberlakuan pembatasan sosial saat pandemi mengakibatkan penggunaan platform SNS seperti Whatsapp, Facebook, Twitter, dan sosial media lainnya terus meningkat (Apuke and Omar, 2021). Penggunaan SNS memiliki banyak manfaat kepada pengguna di kehidupan sehari-hari (Boyd, 2007). Perkembangan digitalisasi penggunaan media sosial dan internet, membuat penyebaran informasi lebih cepat dan kebutuhan informasi terpenuhi. Namun, hal tersebut dapat memunculkan berita-berita membahayakan di tengah pandemi, salah satunya fenomena infodemik berisikan informasi yang tidak benar berupa opini, konspirasi tentang COVID yang bersifat hoax yang mengakibatkan kepanikan pada masyarakat. Infodemik sering dijumpai saat membaca dan melihat sebuah berita yang berisikan informasi tentang COVID-19, seseorang akan merasakan kelebihan informasi serta informasi yang tersebar cenderung tidak akurat dan tidak relevan mengakibatkan munculnya informasi palsu (Yang and Tian, 2021).

Information overload bukan sebagai fenomena baru, secara tidak sadar dirasakan di kehidupan sehari-hari. Media dan penelitian di bidang Ilmu Komputer mengatakan bahwa informasi berlebih sebagai dampak kelelahan pengguna SNS dan menyebabkan kelebihan informasi, komunikasi dan fitur pada sebuah sistem (Lee, Son and Kim, 2016). Terlalu banyak kontribusi informasi yang berlebih akan memengaruhi kapasitas pengolahan informasi (Schneider, 1987), dan terjadinya muncul proses duplikasi sebuah informasi berlebihan. Penelitian (Fu *et al.*, 2020) juga mengungkapkan adanya 3 faktor overload yang terjadi yang dapat mengakibatkan kelelahan sehingga mengakibatkan penghentian terputus-putus hingga penghentian total. Serta penelitian lain juga didukung oleh (Soroya *et al.*, 2021) pencarian informasi COVID-19 dari sebuah sumber (sosial media, media massa, dan media cetak) akan terjadinya *information overload* yang akan mengakibatkan perasaan kecemasan informasi, yang disebabkan oleh banyaknya faktor kurang mengenal sumber pencarian, *tecnostress* hingga keahlian teknis yang kurang dan munculnya respons untuk penghindaran informasi.

Penghindaran informasi merupakan keinginan menghindari informasi antarpengguna sebagai frustrasi dan kecemasan di media sosial. Dari *information overload*, akan memberikan keterkaitan kecemasan dan perilaku menghindar sehingga adanya niat pasif dengan tidak memperdulikan berita dari sosial media dan hanya percaya media yang tepercaya seperti koran dan surat kabar. Penelitian Dai ali mengatakan mengenali sebuah informasi berlebih akan memengaruhi keputusan penghindaran informasi pada sosial media akibat frustrasi dan kelelahan (Dai, Ali and Wang, 2019). Penghindaran informasi tidak hanya di akibatkan kelelahan dan kecemasan tetapi informasi yang didapat tidak mudah dipahami tidak memenuhi kebutuhan, kurang efektif, dan sulit diakses (Sweeny *et al.*, 2010).

Berdasarkan pernyataan penelitian (Soroya *et al.*, 2021), Penelitian ini terbatas pada kerentanan pengguna SNS keterlibatan *information overload* mengarahkan sikap *information avoidance* atau penghindaran informasi pada konteks infodemik tentang COVID-19. *Information overload* sebagai penyebab kelebihan dikarenakan seseorang akan memperhatikan berita melalui media sosial lebih intens dan merasakan informasi yang berlebihan (Lee, Son and Kim, 2016). Penelitian Liu dikatakan *information overload* melalui media sosial (SNS) akan berdampak negatif

untuk meningkatkan kelelahan, kecemasan hingga respons negatif yang bisa berupa penghentian informasi (Liu *et al.*, 2021). Sebuah investigasi fenomena ini akan memperlihatkan respons perilaku pengguna SNS terhadap keadaan *information overload* akan memengaruhi perilaku *information avoidance* (penghindaran informasi) berdasarkan perspektif teori S-O-R dari sebuah model kerangka kerja penelitian.

2. KETERKAITAN DESAIN MEDIA SOSIAL DENGAN INFORMATION AVOIDANCE

SNS (*Social Network Site*) merupakan aplikasi *web-based application* terhubung dengan internet digunakan pengguna untuk membangun sebuah jaringan untuk berkomunikasi dalam bentuk teks, gambar, dan foto untuk dapat terhubung dengan pengguna lain. Berdasarkan literatur (Medaglia *et al.*, 2009) mengatakan *social network site* berfokus pada individu dan kelompok sebagai peran penggunaan aplikasi sosial media. Definisi menurut (Boyd and Ellison, 2008) *Social Network Site* sebagai layanan yang digunakan pengguna membangun profil mereka secara bebas atau privat, menentukan apa saja interaksi yang akan dilakukan seperti aktivitas dan interaksi antarpengguna lain. Situs jejaring sosial digunakan juga sebagai mediasi interaksi antarpengguna. Boyd mengatakan SNS sebagai mediasi jaringan dimana SNS memiliki karakteristik *persistence*, *replicability*, *searchability* dan yang terakhir *scalability* (Boyd, 2007). Jenis sosial media banyak dan beda jenisnya facebook, whatsapp, twitter, LinkedIn, Pinterest, sampai instagram aplikasi ini diciptakan berdasarkan pengguna dan menciptakan perubahan pada perilaku wirausaha, politik, kesehatan dan terkait isu di dunia (Greenwood and Gopal, 2015).

SNS (*social network site*) memiliki beragam jenis informasi yang tersedia, saat pengguna terhubung dengan SNS akan dihadapkan dengan kualitas informasi. Pernyataan (Miller, 1996) mengatakan bahwa mengidentifikasi kualitas informasi perlu adanya melihat atribut mana yang penting dan atribut mana bisa memengaruhi pengguna. Adanya dimensi informasi sebagai tolok ukur kualitas informasi yang bisa menjadikan perhatian di sebuah penelitian salah satunya *relevance information* dan *equivocality information* dari pernyataan (Ri, Son and Kyu, 2016b) mengenai karakteristik SNS akan memengaruhi informasi. Dari SNS atau sosial media akan dihasilkannya sebuah karakteristik informasi yang dapat diidentifikasi oleh penggunanya.

Seperti terlalu banyak nya informasi COVID-19 diproses di sosial media, dari pernyataan WHO (*World Health Organization*) fenomena infodemik COVID-19 terjadi karena banyaknya duplikasi informasi yang menyesatkan di lingkungan digital selama epidemi masih berlangsung (Diseases, 2020). Perkembangan digitalisasi informasi tersebar dengan cepat, penyebaran dengan internet telah menyebabkan kebingungan dari beresiko serta membahayakan kesehatan (Solomon *et al.*, 2020). Keadaan infodemik ini dapat memperpanjang wabah karena dampak dari informasi yang beredar orang tidak tahu informasi apa yang mereka butuhkan untuk melindungi mereka.

Dari banyaknya informasi ini terjadinya sebuah fenomena yang menggambarkan jumlah informasi berlebih, sehingga akan menghambat pengambilan keputusan dan berpengaruh ke pengalaman pengguna. Seperti yang dijelaskan Bertam (1964) *information overload* berdampak pada pengambilan keputusan, dan dianggap sebagai hal yang negatif disertai penggunaan teknologi informasi (Lee, Son and Kim, 2016). *Information overload* terjadi karena adanya faktor kompleksitas dihitung berdasarkan unit per waktu dan jumlah informasi yang diproses. Dampak tidak bisa dihindari dari keadaan *information overload* yaitu, stres, kecemasan depresi dan kelelahan (Soroya *et al.*, 2021). Keadaan *information overload* terjadi pada jejaring sosial atau media sosial, sehingga akan berdampak pada perubahan lingkungan yang bisa menyebabkan pembatasan informasi (Matthes *et al.*, 2020).

Dampak *information overload* telah disebutkan sebuah kecemasan hal ini juga akan terjadinya keadaan *Information Anxiety*, sebagai fakta yang dirasakan seseorang saat memproses informasi. Kecemasan informasi menjadi sekelompok emosi negatif dapat mengakibatkan penghindaran informasi (Soroya *et al.*, 2021). Dari pernyataan Wurman (1989) keadaan

kecemasan informasi terjadi karena kegagalan memahami informasi, kewalahan informasi yang tersedia, kemampuan mencari informasi dan akses informasi. Dari penelitian (Girard and Allison, 2015) tolok ukur kecemasan informasi yaitu, pemahaman informasi, *information overload*, kegagalan akses informasi serta kurangnya pemahaman lingkungan informasi bisa terjadi. Faktor lain terjadinya kecemasan informasi kurang mengenal saluran informasi yang dipilih yang berpengaruh pengambilan keputusan (Soroya *et al.*, 2021). Salah satunya saluran informasi informasi dari SNS bisa mengakibatkan kecemasan informasi dari sebuah keadaan *information overload* karena kualitas informasi yang unggah.

Dari pernyataan di atas telah dijelaskan bahwa *information overload* kecemasan informasi akan berdampak pada keadaan dari perilaku pengguna untuk menghindari informasi. Penghindaran informasi adalah sebuah perilaku dari individu untuk mengambil keputusan untuk menghindari informasi. Dengan memilah informasi secara urut membaca secara sekilas semua informasi memiliki pendirian pada pemahaman informasinya (Golman, Hagmann and Loewenstein, 2017). Fenomena penghindaran sebuah informasi ditandai dengan adanya faktor tertentu diantaranya; informasi membuat keyakinan suatu informasi berubah, adanya informasi mengakibatkan tindakan yang tidak sesuai, informasi yang membuat keresahan dan kecemasan (Sweeny *et al.*, 2010). Perilaku individu untuk menghindari informasi tidak bisa dihindari saat merasakan ketidak sesuaian sebuah informasi.

3. KESIMPULAN

Saat situasi pandemi COVID-19 penggunaan SNS atau sosial media mengalami peningkatan, hal ini juga disertai dengan jumlahnya informasi yang diproses juga semakin meningkat. Persebaran informasi yang cepat dengan bantuan sosial media mengakibatkan munculnya informasi yang relevan hingga informasi yang tidakjelas (Ri, Son and Kyu, 2016a). Dari informasi yang tersebar adanya fenomena infodemic menyebabkan kebingungan dan perilaku berisiko yang dapat membahayakan kesehatan, seperti menyebarkan sebuah narasi konspirasi yang bisa memperpanjang wabah dan mengganggu psikis individu saat membaca informasi ini (Diseases, 2020). Penelitian ini menggunakan model stimulus-organism-response untuk mengetahui perilaku individu niatan penghindaran informasi. Dari hasil temuan yang diperoleh (Ri, Son and Kyu, 2016a) hasil yang menunjukkan pada penggunaan SNS memvalidasi hubungan antara karakteristik SNS menunjukkan hal yang signifikan yang mengarah pada prediksi kelebihan informasi (*information overload*). Terdapat hasil dari hubungan ketidakjelasan informasi (*equivocality information*) tinggi memerlukan komunikasi lebih sering untuk mengatasi informasi tidak jelas sehingga munculnya komunikasi berlebih. Untuk hasil temuan lain diperkuat pada penelitian (Soroya *et al.*, 2021) paparan sumber media sosial mengakibatkan keadaan informasi yang berlebihan memengaruhi pengguna secara kognitif dan afektif mengakibatkan informasi kecemasan. Dari model *stimulus-organism-response* di penelitian (Song, Yao and Wen, 2021) telah memeriksa faktor dari *information overload* berpengaruh dan terkait dengan niat menghindari informasi. Hasil lain menunjukkan ancaman yang dirasakan dari keadaan *information overload* menyebabkan keadaan psikis negatif berupa kecemasan dan perasaan sedih. Hasil kecemasan informasi ini sebagai motivasi adanya niat penghindaran informasi.

Untuk arah penelitian selanjutnya lebih menjelaskan dampak overload lainnya, seperti yang dijelaskan (Fu *et al.*, 2020) adanya 3 faktor overload lainnya (kelebihan informasi, kelebihan fitur sistem, dan kelebihan sosial), serta juga terdapat dampak *overload* lain yaitu komunikasi yang berlebihan penelitian (Song, Yao and Wen, 2021). Menyelidiki perilaku pengguna SNS atau sosial media, seperti penghentian media sosial dari dampak fenomena *information overload*. Penelitian ini hanya terbatas pada platform media sosial perlu adanya eksplorasi lebih jauh platform lainnya yang mengalami *information overload*, seperti media massa sehingga dapat menjadikan hasil perbandingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apuke, O. D. and Omar, B. (2021) 'Fake news and COVID-19: modelling the predictors of fake news sharing among social media users', *Telematics and Informatics*, 56, p. 101475. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101475>.
- Ayyagari, R., Grover, V. and Purvis, R. (2011) 'Technostress: Technological antecedents and implications', *MIS quarterly*. JSTOR, pp. 831–858.
- Boyd, D. (2007) 'Why Youth (Heart) Social Network Sites : The Role of Networked Publics in Teenage Social Life', pp. 1–26.
- Boyd, D. and Ellison, N. B. (2008) 'Social Network Sites : Definition , History , and Scholarship', *Journal of Computer-Mediated Communication Social*, 13, pp. 210–230. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x.
- Cao, X. and Sun, J. (2018) 'Exploring the effect of overload on the discontinuous intention of social media users: An S-O-R perspective', *Computers in Human Behavior*, 81, pp. 10–18. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.11.035>.
- Cao, X., Sun, J. and Sun, J. (2017) 'Exploring the effect of overload on the discontinuous intention of social media users: an S-O-R perspective', *Computers in Human Behavior*, 81, pp. 10–18. doi: 10.1016/j.chb.2017.11.035.
- Case, D. O. *et al.* (2005) 'Avoiding versus seeking: the relationship of information seeking to avoidance, blunting, coping, dissonance, and related concepts', *Journal of the Medical Library Association*. Medical Library Association, 93(3), p. 353.
- Dai, B., Ali, A. and Wang, H. (2019) 'Exploring information avoidance intention of social media users : a cognition – affect – conation perspective', 30(5), pp. 1455–1478. doi: 10.1108/INTR-06-2019-0225.
- Diseases, T. L. I. (2020) 'The COVID-19 infodemic', *The Lancet. Infectious Diseases*. Elsevier, 20(8), p. 875.
- Donald, C. (2000) *Looking for Information A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavi.*
- Edmunds, A. and Morris, A. (2000) 'The problem of information overload in business organisations: a review of the literature', *International journal of information management*. Elsevier, 20(1), pp. 17–28.
- Fu, S. *et al.* (2020) 'Social media overload, exhaustion, and use discontinuance: Examining the effects of information overload, system feature overload, and social overload', *Information Processing & Management*. Elsevier, 57(6), p. 102307.
- Girard, J. and Allison, M. (2015) 'Information Anxiety: Fact , Fable or Fallacy Information Anxiety: Fact , Fable or Fallacy', *The Electronic Journal of Knowledge Management Volume*, 6(2 2008), pp. 111–124. Available at: www.ejkm.com.
- Golman, R., Hagmann, D. and Loewenstein, G. (2017) 'Information Avoidance', *Journal of Economic Literature*, 55, pp. 96–135. doi: <https://doi.org/10.1257/jel.20151245> Information.
- Greenwood, B. and Gopal, A. (2015) '"Tigerblood": Newspapers, Blogs, and the Founding of Information Technology Firms', *Information Systems Research*, pp. 812–828. Available at: <http://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/isre.2015.0603>.
- Hopkins, J. (2020) 'University of Medicine. Coronavirus Resource Center', *COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering CSSE at Johns Hopkins*. Available online at: <https://coronavirus.jhu.edu/map.htmlURL>.

- Lee, A. R., Son, S.-M. and Kim, K. K. (2016) 'Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective', *Computers in Human Behavior*. Elsevier, 55, pp. 51–61.
- Liu, H. *et al.* (2021) 'Technological Forecasting & Social Change COVID-19 information overload and generation Z ' s social media discontinuance intention during the pandemic lockdown', *Technological Forecasting & Social Change*. Elsevier Inc., 166(August 2020), p. 120600. doi: 10.1016/j.techfore.2021.120600.
- Maier, C. *et al.* (2015) 'The effects of technostress and switching stress on discontinued use of social networking services: a study of Facebook use', *Information Systems Journal*. Wiley Online Library, 25(3), pp. 275–308.
- Maruyama, M. *et al.* (2017) "'Social watching" a Civic Broadcast : Understanding the Effects of Positive Feedback and Other Users ' Opinions', *Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing*, pp. 794–807.
- Matthes, J. *et al.* (2020) "'Too much to handle": Impact of mobile social networking sites on information overload, depressive symptoms, and well-being', *Computers in Human Behavior*, 105, p. 106217. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106217>.
- Medaglia, R., Rose, J. and Nyvang, T. (2009) 'Characteristics Of Social Networking Services', *Mediterranean Conference on Information Systems*, p. 91. Available at: <http://aisel.aisnet.org/mcis2009/91>.
- Mertens, G. *et al.* (2020) 'Fear of the coronavirus (COVID-19): Predictors in an online study conducted in March 2020', *Journal of anxiety disorders*. Elsevier, 74, p. 102258.
- Miller, H. (1996) 'DIMENSIONS OF INFORMATION QUALITY', *Information system management*, (2007), pp. 37–41. doi: 10.1080/10580539608906992.
- Organization, W. H. (2020) 'Coronavirus disease (COVID-19)'. World Health Organization.
- Rainie, L., Smith, A. and Duggan, M. (2013) 'Coming and going on Facebook', *Pew Research Center's Internet and American Life Project*, pp. 1–7.
- Ri, A., Son, S. and Kyu, K. (2016a) 'Computers in Human Behavior Information and communication technology overload and social networking service fatigue : A stress perspective', 55.
- Ri, A., Son, S. and Kyu, K. (2016b) 'Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective', *Computers in Human Behavior*, 55, pp. 51–61. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.011>.
- Schneider, S. C. (1987) 'Information overload: Causes and consequences', *Human Systems Management*. IOS Press, 7, pp. 143–153. doi: 10.3233/HSM-1987-7207.
- Solomon, D. H. *et al.* (2020) 'The "Infodemic" of COVID-19'. Wiley Online Library.
- Song, S., Yao, X. and Wen, N. (2021) 'What motivates Chinese consumers to avoid information about the COVID-19 pandemic?: The perspective of the stimulus-organism- response model', 58(September 2020).
- Soroya, S. H. *et al.* (2021) 'From information seeking to information avoidance: Understanding the health information behavior during a global health crisis', *Information processing & management*. Elsevier, 58(2), p. 102440.
- Sweeny, K. *et al.* (2010) 'Information Avoidance : Who , What , When , and Why', 14(4), pp. 340–353. doi: 10.1037/a0021288.
- Yang, J. and Tian, Y. (2021) "'Others are more vulnerable to fake news than I Am " : Third-person effect of COVID-19 fake news on social media users', *Computers in Human Behavior*. Elsevier Ltd, 125(March), p. 106950. doi: 10.1016/j.chb.2021.106950.

- Zhang, S. *et al.* (2016) 'Do you get tired of socializing? An empirical explanation of discontinuous usage behaviour in social network services', *Information & Management*. Elsevier, 53(7), pp. 904–914.
- Zheng, F., Khan, N. A. and Hussain, S. (2020) 'The COVID 19 Pandemic and Digital Higher Education: Exploring the impact of proactive personality on social capital through internet self-efficacy and online interaction quality', *Children and Youth Services Review*. Elsevier LTD, p. 105694. doi: 10.1016/j.chilyouth.2020.105694.