

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, informasi menjadi kebutuhan mendasar manusia. Menurut Alvin Toffler (dalam Pribadi, 2017, p.3), peradaban manusia terbagi menjadi tiga gelombang, yakni pertanian, industri, dan informasi. Gelombang peradaban informasi ditandai dengan kemunculan teknologi yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi. Manusia pun mencari berbagai cara untuk memenuhi kebutuhannya terhadap informasi. Hal ini disebabkan karena informasi dianggap sebagai kekuatan yang menentukan segala aspek kehidupan manusia. Oleh karena itu, dalam gelombang ketiga terjadi frekuensi pertukaran informasi yang berlangsung cepat.

Beragam akses memudahkan manusia untuk memperoleh informasi. Seiring dengan berkembangnya teknologi, media massa saat ini beralih ke digital. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) pada 2018, sejumlah 5,5 persen penduduk Indonesia menggunakan internet untuk mengakses berita (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018). Hal ini menunjukkan media digital menjadi minat masyarakat Indonesia dalam memperoleh informasi.

Salah satu platform yang menyediakan informasi di media digital adalah *email newsletter*. Menurut kamus Oxford, *newsletter* adalah laporan yang berisi

berita tentang kegiatan klub atau organisasi yang dikirimkan secara teratur ke semua anggotanya (Oxford University Press, 2020). Teknis penggunaan *newsletter* berupa berlangganan pada surat elektronik untuk mendapatkan informasi di waktu tertentu.

Dalam survei yang dimuat oleh Digital News Report pada 2020, *newsletter* berita merupakan *email* yang paling populer. Beberapa perusahaan media menggunakan layanan *newsletter* untuk membagikan berita. *Newsletter* yang dibagikan setiap pagi melalui *email* pelanggan berguna untuk mengatasi adanya banjir informasi (Newman, 2020).

Sejak pandemi COVID-19 melanda hampir seluruh negara di dunia, fokus pemberitaan media pun bertuju pada wabah ini. Di Indonesia sendiri, secara resmi pemerintah mengumumkan kasus pertama pada 2 Maret 2020 silam (Ihsanuddin, 2020). Kekhawatiran yang melanda masyarakat di seluruh dunia terhadap wabah ini sehingga diperlukan informasi terbaru dari perkembangan COVID-19. Di sini, media tidak hanya memiliki peran sebatas menginformasikan, tetapi memiliki peranan lain yang lebih besar. Media diharapkan mampu mendorong kebijakan pemerintah berdasarkan faktor kesehatan dan mengedukasi serta mengubah perilaku masyarakat (Saraf & Balumurugan, 2018). Maka dari itu, media sebagai *gatekeeper* juga wajib mempertimbangkan berita yang layak untuk diterbitkan di tengah wabah. Pandemi yang melanda dunia, khususnya COVID-19 menimbulkan banjir informasi dan tidak menutup kemungkinan munculnya misinformasi dan disinformasi. Selain itu, pemberitaan juga dapat menimbulkan stigma dan diskriminasi terhadap individu atau kelompok tertentu. Media sebagai penjernih

informasi mestinya dapat memberikan kebenaran dan perspektif pemberitaan sehingga lebih cermat dalam distribusi informasi (Herlinda, 2020).

Seiring dengan bertambahnya penyebaran kasus COVID-19, membuat keberagaman topik pemberitaan media massa. Mulai dari varian baru virus COVID-19, bantuan sosial dari pemerintah, hingga program vaksinasi untuk pengendalian laju penyebaran virus.

Catch Me Up merupakan salah satu perusahaan media di Indonesia yang menyediakan jasa langganan *newsletter* dan pelanggannya akan mendapatkan berita di setiap hari. Isi dari *newsletter Catch Me Up* berupa ringkasan beberapa isu, di dalam dan luar negeri yang terjadi sehari sebelumnya. Dalam *newsletter*-nya, *Catch Me Up* meringkas berita dari media lain untuk dikemas menjadi lebih padat. Sebagai contoh, berita diringkas, dikemas menjadi lebih padat, dan terbagi menjadi beberapa paragraf sesuai dengan pokok pemikiran (dijelaskan pada Gambar 1.1). Sementara itu, dalam rekap berita awal pekan, *Catch Me Up* meringkas ke dalam tiga hingga lima kalimat. Oleh karena itu, berita pendek dikontekstualisasikan sebagai berita yang telah dikemas ulang oleh *newsletter Catch Me Up*.

Gambar 1.1 Contoh Berita *Newsletter Catch Me Up* pada Rabu (10/03/21)

For when you reallyyyy have to watch your weight during the pandemic...



Yep, we've heard it all before. Pandemi Covid-19 ini *risky* banget, terutama buat mereka yang punya penyakit bawaan, orang tua, hingga buat mereka yang kelebihan berat badan (obesitas).

Yep, but how risky is it?

Nah, ini nih yang baru aja ditemukan oleh [CDC](#) aka *Centers for Disease Control and Prevention* di Amerika Serikat kemarin. Jadi dalam penelitiannya itu, CDC meneliti data dari 150.000 orang dewasa yang dirawat di rumah sakit karena Covid-19. Data ini diambil dari sekitar 200 rumah sakit di Amerika Serikat sejak Maret sampe Desember tahun lalu, dan hasilnya adalah...

Tell me!

Menunjukkan bahwa kelebihan berat badan sangat signifikan dalam meningkatkan risiko seseorang masuk rumah sakit dan meninggal karena Covid-19. Lebih jauh ditemukan juga bahwa makin tinggi BMI (Body Mass Index) seseorang, maka bakal makin tinggi juga risiko covid-nya. Data CDC menunjukkan bahwa pasien dengan BMI 41 (*extremely obese*) atau lebih 33% lebih berisiko untuk masuk rumah sakit dan 61% lebih berisiko meninggal karena Covid, dibandingkan mereka yang berat badannya sehat.

Sumber: Tangkap Layar *Newsletter Catch Me Up*

Sebagai contoh, pada Gambar 1.1 memuat pemberitaan *newsletter Catch Me Up* pada Rabu (10/03/21) membahas mengenai pengidap obesitas serta kekurangan berat badan memiliki peluang risiko lebih besar untuk terpapar virus COVID-19. *Catch Me Up* meringkas hasil penelitian Pusat Pengendalian Penyakit Amerika (CDC) ke dalam beberapa subjudul. Pembagian subjudul tersebut didasarkan pada pokok-pokok informasi.. Pada subjudul pertama ini, *Catch Me Up* memberi tautan pada kata “CDC”. Apabila pelanggan mengklik kata tersebut, maka akan diarahkan pada sumber berita dari portal *New York Times* dengan judul “*Severe Obesity Raises Risk of Covid-19 Hospitalization and Death, Study Finds*”. Berita tersebut terbit pada Senin (08/03/21) sehingga *Catch Me Up* merangkum berita penting yang terjadi dua hari sebelum *newsletter* dibagikan ke pelanggan.

Gambar 1.2 Contoh Berita *Newsletter Catch Me Up* pada Rabu (10/03/21)

Geez..

Yep dan hal yang sama juga berlaku buat mereka yang *underweight* atau berat badannya di bawah normal (BMI di bawah 18). Untuk yang *underweight* ini, mereka lebih mungkin masuk RS dibanding yang berat badannya normal, namun risiko kematian mereka lebih kecil dibanding yang *overweight*.

Terus terus...

Terus, CDC juga menemukan bahwa sekitar 78% orang yang masuk rumah sakit, butuh ventilator hingga meninggal adalah mereka yang *overweight* atau obesitas. *FYI guys*, risiko-risiko ini makin besar kemungkinan kejadiannya pada mereka yang berusia di atas 65 tahun.

Got it. Anything else?

Terkait penemuannya ini, CDC mendorong pembuatan kebijakan yang mengutamakan kelompok ini, yakni misalnya, dengan memprioritaskan **vaksin** buat orang-orang dengan berat badan berlebih dan orang tua.

Sumber: Tangkap Layar *Newsletter Catch Me Up*

Selanjutnya pada Gambar 1.2 *newsletter Catch Me Up* kembali menjabarkan hasil dari penelitian CDC. Pada bagian akhir, *newsletter Catch Me Up* memberikan kesimpulan dari informasi tersebut.

Gambar 1.3 Contoh Berita *Newsletter Catch Me Up* pada Senin (15/03/21)

And as always, here is your Covid-19 updates



Yep, it's Monday, and your weekly Covid-19 updates is still here. Let's check it out!

Nationally...

- Per [kemarin](#) total kasus positif Covid-19 di Indonesia udah mencapai 1.414.741 kasus, 38.329 meninggal (2,7% dari Terkonfirmasi), dan 1.237.47 (87,5% dari Terkonfirmasi) sembuh.
- Provinsi dengan kasus terbanyak adalah DKI Jakarta (355.876 kasus), Jawa Barat (228.277 kasus), Jawa Tengah (160.063 kasus), Jawa Timur (133.630 kasus), dan Kalimantan Timur (59.173 kasus).
- Kementerian Kesehatan ([Kemenkes](#)) lagi mendorong makin cepatnya proses vaksinasi Covid-19 di Indonesia. Soalnya *guys*, diketahui bahwa vaksin Sinovac *batch* pertama bakal kadaluwarsa pada 25 Maret 2021 mendatang. Yha memang sih, dalam kemasan Sinovac tercatat vaksin Covid-19 ini akan kadaluwarsa sampai 2023, namun waktunya dipercepat jadi hanya enam bulan ajha. Juru Bicara Vaksinasi dari Kementerian Kesehatan Siti Nadia Tarmizi mengatakan percepatan itu wajar dilakukan untuk vaksin yang dikeluarkan melalui izin penggunaan darurat (EUA).

Sumber: Tangkap Layar *Newsletter Catch Me Up*

Format penulisan berita pendek *newsletter Catch Me Up* juga dapat dalam bentuk poin-poin. Sebagai contoh dalam Gambar 1.3, *newsletter Catch Me Up* merangkum informasi terkait COVID-19 selama sepekan dan dibagikan setiap Senin melalui surel pelanggannya. Setiap awal pekan, setidaknya terdapat menjabarkan lima hingga Sembilan poin rangkuman informasi terkait COVID-19 dari berita domestik. *Catch Me Up* juga merangkum beberapa berita dari luar negeri ke dalam poin-poin. Sama seperti format penulisan berita pendek di Gambar 1.1, *newsletter Catch Me Up* juga memberikan tautan di kata kunci tertentu yang dapat mengarahkan pelanggan ke sumber berita.

Dengan adanya fitur tautan yang menuju ke sumber berita, pelanggan *newsletter Catch Me Up* dihadapkan pada kemungkinan keadaan untuk meng-klik tautan tersebut atau melewatkannya. Isu pandemi COVID-19 menjadi kekhawatiran dan fokus dunia saat ini. Berdasar pantauan yang dilakukan peneliti, *Catch Me Up* hampir di setiap edisinya memberitakan pandemi COVID-19 sejak wabah ini terjadi di Indonesia. Oleh karena itu, hal ini semakin meningkatkan minat peneliti untuk melakukan penelitian terhadap dampak perilaku pembaca *Catch Me Up*, terutama pada berita COVID-19.

Berdasarkan pengamatan penulis pada tangkap layar di atas, ciri khas *Catch Me Up* tidak hanya pada ringkasan berita yang disajikan. Namun, *newsletter* ini juga membagi sebuah berita ke dalam beberapa bagian dan dikategorikan berdasar pertanyaan yang memancing keingintahuan pembaca. Selain itu, *newsletter* ini menggunakan bahasa ringan sehari-hari sehingga sesuai dengan tujuan perusahaan untuk mengemas berita menjadi ringan dan mudah dimengerti.

Dalam laman beritanya, dituliskan bahwa *Catch Me Up* memiliki target pembaca milenial sehingga memilih menggunakan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami dan dekat dengan kehidupan pembacanya. Disebutkan juga bahwa *Catch Me Up* melayani kebutuhan informasi pembaca milenial yang memiliki sedikit waktu luang (Catch Me Up, 2021). Media daring saat ini pun sebagian besar memberikan informasi secara singkat sehingga menghasilkan berita yang bersifat ringkas. Hal tersebut dikarenakan media mengikuti logika jangka pendek dan mengabaikan kedalaman (Ciptadi & Armando, 2018). Oleh karena itu pula, berita *newsletter Catch Me Up* yang bersifat ringkas sehingga memungkinkan pelanggan dihadapkan pada kemungkinan tidak mendapatkan kedalaman dari isu yang disampaikan.. Ditambah berita COVID-19 merupakan isu serius dunia saat ini sehingga pengetahuan kedalaman berita menjadi penting untuk mencegah kekeliruan dan persepsi tiap-tiap pembacanya. Hal ini dikarenakan informasi yang diperoleh pembaca akan berdampak pada pengambilan keputusan sehari-hari (Potter dalam Guntarto, 2015, p.14).

Berangkat dari permasalahan tersebut, penting untuk menggali pemrosesan informasi pelanggan. Pemrosesan informasi merupakan beberapa tahapan yang dilalui seseorang untuk memaknai pesan dari informasi yang telah diperoleh. Beberapa tahapan tersebut mulai dari penyaringan pesan, mencocokkan makna, hingga mengonstruksi makna. Ketiga tahapan tersebut saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Ketika seseorang menerima informasi, maka secara sadar maupun tidak sadar dalam pikirannya terjadi penyaringan informasi. Apabila terdapat informasi yang dianggap penting dan berkaitan dengan kehidupan sehari-hari, maka akan

disimpan dalam pikirannya. Sementara itu, informasi yang kurang berkaitan dengan kehidupannya hanya dianggap sebagai informasi tambahan. Dalam tahap mencocokkan makna, individu akan membuka kembali pengetahuan dalam memorinya. Selanjutnya, informasi tersebut akan dipersonalisasi menjadi sebuah makna. Pemrosesan ini memungkinkan seseorang untuk bersikap kritis dan memiliki berbagai perspektif terhadap suatu isu (Potter, 2019).

Konsep pemrosesan informasi erat kaitannya dengan model kognitif literasi media. Menurut Potter, terdapat empat fondasi utama dalam model kognitif literasi media, mulai dari pemrosesan informasi, *personal locus*, kompetensi dan keterampilan, hingga struktur pengetahuan. Dalam hal ini berarti, semakin sadar motivasi atau *personal locus* seseorang dalam mencari informasi, maka semakin jelas tujuan yang akan dicapai. Selain itu, semakin sering otak manusia memaknai informasi lewat pemrosesan informasi, maka pengetahuan dalam memorinya semakin dalam dan kuat. Pengetahuan yang tersusun dalam memori akan membentuk struktur pengetahuan. Semakin kaya struktur pengetahuan yang dimiliki seseorang, maka semakin luas konteks informasi yang diketahui. Hal tersebut juga membuat seseorang semakin yakin akan informasi yang diketahui. Struktur pengetahuan ini sangat berpengaruh terhadap suasana emosi hingga pengambilan keputusan seseorang (Potter dalam Guntarto, 2015).

Melalui konsep pemrosesan informasi yang erat kaitannya dengan model kognitif literasi media tersebut, penulis ingin menggali lebih dalam pengalaman pemrosesan informasi pelanggan *newsletter Catch Me Up*. Penulis ingin mengetahui arti penting informasi terkait COVID-19 bagi pelanggan *newsletter*

Catch Me Up. Hal ini berkaitan dengan tahap awal pemrosesan informasi. Apabila seseorang menganggap bahwa informasi tersebut penting untuk kesehariannya, maka individu tersebut akan memprioritaskan untuk mencari informasi terkait. Selanjutnya penulis akan menggali perilaku pelanggan dalam mengonsumsi berita pendek COVID-19 di *newsletter Catch Me Up*. Perilaku informan tersebut berkaitan dengan tahapan penyaringan pesan. Hal lain yang akan digali oleh penulis adalah mengetahui pengetahuan terkait COVID-19 yang dibangun oleh pelanggan *newsletter Catch Me Up*. Pengetahuan ini juga berkaitan dengan tahap lainnya dalam pemrosesan informasi, yakni mengenai pencocokan makna dan mengonstruksi makna.

Dikarenakan target pembaca *Catch Me Up* adalah milenial, maka penulis ingin menjadikan pelanggan yang termasuk kategori milenial sebagai subjek penelitian. Berdasar data Pew Research Center, kategori milenial merupakan orang yang lahir dalam rentang waktu 1981-1996 atau berusia 24-39 tahun pada 2020 (Pew Research Center, 2019). Namun, penulis menambah rentang usia informan yang berada dalam kelompok usia 20-40 tahun. Oleh karena itu, judul penelitian yang akan digunakan adalah “Pemrosesan Informasi pada Pelanggan *Newsletter Catch Me Up* dalam Mengonsumsi Berita Pendek COVID-19”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul penelitian dan latar belakang yang telah dijabarkan, maka batasan ruang lingkup berfokus pada mengetahui pemrosesan informasi sebagai dampak dari kebiasaan dalam mengakses berita pendek di *newsletter Catch Me Up*.

Dalam pemrosesan ini, akan dilihat cara pelanggan melengkapi informasi yang didapat untuk memaknai dan menyusun pesan. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana pemrosesan informasi pada pelanggan *newsletter Catch Me Up* dalam mengonsumsi berita pendek COVID-19?”

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang akan diteliti, penulis menyusun acuan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelanggan *newsletter Catch Me Up* memandang arti penting masalah COVID-19?
- b. Bagaimana perilaku pelanggan ketika mengonsumsi berita pendek COVID-19 yang mereka baca di *newsletter Catch Me Up*?
- c. Bagaimana pelanggan *newsletter Catch Me Up* memproses informasi terkait COVID-19?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, pembuatan penelitian ini memiliki tujuan-tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pandangan pelanggan *newsletter Catch Me Up* dalam memandang arti penting masalah Covid-19
- b. Untuk mengetahui perilaku pelanggan dalam mengonsumsi berita pendek COVID-19 yang mereka baca di *newsletter Catch Me Up*

- c. Untuk mengetahui pemrosesan informasi COVID-19 dari pelanggan *newsletter Catch Me Up*.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan peneliti, mampu memperkaya pembahasan konsep pemrosesan informasi dengan elemen baru melalui penelitian yang dilakukan. Harapannya melalui penelitian ini elemen *newsletter* dapat memperkaya konsep mengenai pemrosesan informasi.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan kepada *newsletter Catch Me Up* yang dijadikan sebagai objek penelitian oleh peneliti.

3. Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pengetahuan bagi masyarakat untuk memperkaya informasi terhadap suatu isu setelah membaca berita pendek di *newsletter*. Hal tersebut berguna agar masyarakat dapat memperdalam bacaan.

1.6 Keterbatasan Penelitian

Berdasar rumusan yang telah dibuat, peneliti memiliki keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Keterbatasan ruang, waktu, dan bahasa. Maka, penelitian ini hanya akan meneliti tentang dampak dari berita pendek pada *newsletter Catch Me Up*.

Aspek yang hanya diteliti pun dari pembaca (dampak, sikap untuk melengkapi informasi, dan struktur pemahaman terhadap konteks) yang berkaitan dengan literasi media digital.

2. Dalam penelitian kualitatif, tujuan yang didapat tidak dimaksudkan untuk mendapatkan generalisasi sehingga penelitian ini hanya akan berfokus pada dampak kebiasaan membaca berita pendek *newsletter Catch Me Up*.
3. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif merupakan wawancara mendalam sehingga sebagian besar data merupakan hasil penelusuran ingatan informan. Hal tersebut mengakibatkan kurang akuratnya data karena keterbatasan daya ingat narasumber. Maka dari itu, untuk mengatasi hal tersebut peneliti tidak memberi pertanyaan mendetail kepada informan.