

## **BAB II**

### **KERANGKA PEMIKIRAN**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Dalam pembuatan karya ilmiah ini, penulis memilih beberapa penelitian terdahulu sebagai rujukan dalam penelitian mengenai “Pemrosesan Informasi pada Pelanggan *Newsletter Catch Me Up* dalam Mengonsumsi Berita Pendek COVID-19”. Adapun pertimbangan penulis dalam memilih ketiga penelitian terdahulu karena kesamaan topik, teori, dan metode yang digunakan. Diharapkan penelitian terdahulu dapat menjadi masukan dan referensi bagi penulis dalam menyusun penelitian.

##### **2.1.1 Penelitian Terdahulu Pertama**

Penelitian terdahulu pertama yang dipilih oleh penulis adalah jurnal ilmiah yang berjudul “Pemrosesan Informasi Pandemi COVID-19 dari Facebook”. Jurnal tersebut diterbitkan oleh Universitas Katolik Soegijapranata dengan B. Lenny Setyowati pada 2020 (Setyowati, 2020).

Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa ketika manusia mengakses informasi dari media, maka terjadi pemrosesan informasi di dalam sistem kognitif. Namun, beredarnya informasi hoaks terkait COVID-19 dapat mengakibatkan ketidaksesuaian antara kognitif dengan perubahan perilaku individu. Hal ini ditandai dengan terjadinya ketidakstabilan logis dalam kognitif seseorang.

Peneliti menyebutkan, dalam rilis Menteri Komunikasi dan Informasi setidaknya terdapat 554 hoaks terkait COVID-19 di awal pandemi. Banjirnya informasi hoaks ini dapat menimbulkan bermacam respons dari penerima pesan. Respons afektif yang dimunculkan dapat berupa kecemasan, marah, dan panik. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk mengetahui pengalaman seseorang dalam memproses informasi terkait COVID-19 dari Facebook.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Dalam penelitian fenomenologi bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang berkaitan dengan pengalaman orang lain tentang dunianya (Toni & Lestari, 2013, p. 1). Oleh karena itu, hasil dari penelitian dengan pendekatan ini berupa pemahaman tentang cara seseorang menyikapi dunianya. Melalui penelitiannya, Setiowati tidak hanya ingin mengetahui pemrosesan informasi, tetapi peneliti juga ingin mengetahui pemaknaan dan pemahaman informan terhadap hoaks, serta cara menyikapi hoaks tersebut.

Data primer dalam penelitian didapat dari wawancara mendalam dengan lima orang informan yang berlokasi di Semarang. Pemilihan wilayah tersebut dikarenakan Semarang termasuk dalam urutan pertama zona merah penyebaran COVID-19 di Jawa Tengah.

Dilakukan beberapa tahapan dalam pemilihan lima informan, mulai dari observasi non partisipan dan *trial* wawancara. Setelah melakukan wawancara mendalam dengan informan terpilih, maka peneliti menyusun *thematic portrayal* untuk menggali lebih dalam pengalaman informan sesuai tema penelitian. Hal ini dilakukan untuk menemukan makna inti dari pengalaman informan yang bervariasi.

Pada tahap selanjutnya, peneliti menuliskan deskripsi struktural terkait pengalaman informan.

Adapun kesamaan konsep dengan penelitian yang akan dilakukan yakni berfokus pada pemrosesan informasi. Dalam kehidupan sehari-hari manusia erat kaitannya dengan proses pertukaran informasi. Informasi yang diperoleh selanjutnya diproses atau diolah oleh setiap individu menjadi kognisi. Hasil dari proses tersebut akan menjadi simpulan yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Semakin seseorang aktif dalam mencari dan menggali informasi, maka membuat sistem kognisi orang tersebut berkembang secara berkelanjutan. Kegiatan *information seeking* juga erat kaitannya dengan *selective exposure*. Artinya, manusia secara aktif melakukan seleksi terhadap informasi yang diperoleh. Seleksi tersebut untuk menentukan apakah informasi yang diperoleh berguna untuk kehidupan sehari-hari atau sekadar informasi tambahan.

Studi yang dilakukan oleh Wilbur Schramm mengungkapkan bahwa manusia cenderung memilih kemudahan akses media dalam memperoleh informasi. Namun, saat ini penggunaan internet lebih sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari dibanding media *mainstream*.

Pengalaman pemrosesan informasi seseorang dibagi dalam dua bagian, yakni proses kognitif dan struktur kognitif. Dalam proses kognitif, informasi terkait COVID-19 mudah ditemukan dari berbagai media. Akibatnya, semakin besar peluang mendapat terpaan informasi terkait pandemi. Pada awal terjadinya pandemi, informasi tersebut merupakan hal baru, mengejutkan, dan mengancam sehingga terjadi *involuntary attention*. Peristiwa yang baru dialami menjadikan

informasi terkait COVID-19 tidak termasuk dalam informasi yang berkaitan dengan keseharian seseorang. Namun, penyebaran kasus COVID-19 semakin meluas dan terpaan informasi dari media sehingga mengakibatkan seseorang memprioritaskan informasi COVID-19 yang penting untuk diakses. Penelitian ini menyebutkan beberapa topik yang diikuti oleh informan terkait COVID-19, mulai dari bantuan sosial, perkembangan penyebaran virus, kasus penolakan pasien oleh masyarakat, hingga dampak pandemi terhadap bidang lainnya. Keempat topik ini meningkatkan rasa penasaran informan dan membentuk *cognitive dissonance*.

Dalam ilmu psikologi, terpaan informasi yang diperoleh sehari-hari akan disaring dalam pikiran seseorang. Akibatnya hanya sebagian kecil informasi yang diolah untuk disimpan sebagai memori jangka panjang dalam sistem kognitif seseorang. Memori tersebut dapat mendorong seseorang untuk mengikuti perkembangannya. Maka dari itu, Mowen dan Minor menjelaskan tahap pemrosesan informasi mulai dari individu diarahkan menuju informasi, diajak mencari informasi, memahami informasi, mengolah informasi dalam memori, hingga membuka kembali informasi untuk digunakan.

Sementara itu, pengalaman pemrosesan informasi terkait struktur kognitif merupakan rangkaian sifat yang tersusun dan diterapkan oleh seseorang dalam merespons atau pengambilan keputusan. Proses ini dapat terjadi lewat perubahan skema kognitif dan emosional. Skema kognitif digambarkan sebagai naskah dalam pikiran terhadap alur peristiwa. Ketika terjadi tahapan proses kognitif dan menambah kekayaan kognitif seseorang, maka akan mempengaruhi pendapat, ekspresi, hingga respons terhadap informasi hoaks. Konsep ini sejalan dengan

pemrosesan informasi yang diteliti oleh penulis. Informasi yang telah diproses oleh individu akan membentuk struktur pengetahuan dalam pikiran mereka. Semakin sering seseorang mengakses informasi dan mengolahnya dalam pikiran, maka semakin dalam dan kaya struktur pengetahuan yang dimiliki untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.

Informasi hoaks yang beredar terkait COVID-19 membuat individu untuk lebih berhati-hati dalam menanggapi informasi. Informan dalam penelitian juga memberikan respons terhadap kebijakan pemerintah dalam mengendalikan hoaks. Dua informan mengungkapkan ketidaktegasan pemerintah dalam memberikan sanksi terhadap penyebar hoaks. Sementara itu, informan lainnya menilai kurangnya andil pemerintah dalam menangani pandemi. Namun di sisi lain, terdapat tiga informan yang beranggapan bahwa pemerintah Jawa Tengah telah merespons dengan baik dalam menanggapi hoaks.

Dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa pemrosesan informasi dimulai ketika seseorang mendapat terpaan informasi yang mengakibatkan *involuntary attention*. Namun, dengan meluasnya penyebaran kasus mengakibatkan isu COVID-19 sebagai informasi prioritas yang erat kaitannya dengan kehidupan sehari-hari. Hal ini meningkatkan rasa penasaran dan mendorong seseorang untuk mengikuti perkembangan informasi tersebut. Setelah memperoleh informasi, memproses, dan menyaring dalam pikiran, maka membentuk sistem kognitif. Sistem tersebut dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam mengambil keputusan.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah kesamaan konsep pemrosesan informasi. Namun penelitian terdahulu

menggabungkan beberapa makna konsep pemrosesan informasi dari berbagai peneliti. Sementara itu, penulis menggunakan gagasan yang dikemukakan oleh James W. Potter. Meski demikian, hal ini justru menambah kekayaan rujukan bagi penulis dalam memaknai pemrosesan informasi. Penelitian terdahulu pertama sangat detail dalam menjabarkan tahapan pemrosesan informasi. Hal ini akan membantu penulis dalam mengerjakan penelitian. Selain itu, relevansi dengan penelitian penulis adalah kesamaan metode penelitian dan teknik pengumpulan data, yakni kualitatif menggunakan wawancara mendalam untuk menggali data primer. Kesamaan ini juga dapat menjadi referensi bagi penulis untuk melakukan tahap selanjutnya dalam penelitian.

### **2.1.2 Penelitian Terdahulu Kedua**

Penelitian terdahulu kedua yang digunakan oleh penulis adalah disertasi dengan judul “Model Pendidikan Literasi Media di Indonesia (Studi Tentang Struktur Pengetahuan dan Keragaman Tujuan Pendidikan Literasi Media di Indonesia)”. Jurnal ilmiah ini diterbitkan oleh Universitas Indonesia dan disusun oleh Bobi Guntarto. Dalam penelitiannya, Guntarto ingin menggali lebih dalam terkait kesesuaian Pendidikan Literasi Media di Indonesia dengan elemen literasi media (Guntarto, 2015).

Penelitian tersebut didasari dengan tingkat penggunaan dan akses media yang tinggi, tetapi sering dijumpai media justru berpeluang merugikan penggunanya. Di negara-negara maju, kompetensi literasi media telah diajarkan dalam kurikulum sekolah. Sementara itu, pendidikan literasi media di Indonesia masih bersifat

sementara melalui gerakan yang dinisiasi oleh Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID).

Padahal peneliti melihat bahwa literasi media merupakan pengetahuan dan keterampilan yang harus dilatih oleh pengguna media, terutama anak dan remaja. Hasil akhir yang diharapkan dari kemampuan literasi media adalah dapat memaknai pesan secara kritis.

Penggiat dan akademisi literasi media di Indonesia sering mengacu pada teori Literasi Media yang digagas oleh James W. Potter. Maka dari itu, Guntarto juga menggunakan teori yang dikemukakan oleh Potter untuk menganalisis materi kurikulum literasi media di Indonesia.

Potter mengungkapkan bahwa literasi media memiliki tiga landasan utama, yakni *personal locus*, struktur pengetahuan, dan keterampilan. Meski demikian, struktur pengetahuan menjadi dasar kemampuan literasi media. Hal ini dikarenakan, struktur pengetahuan memberikan konteks pemahaman pesan media. Apabila seseorang memiliki semakin banyak struktur pengetahuan, maka semakin besar pula peluang untuk mempunyai keterampilan literasi media.

Sementara itu, landasan *personal locus* merupakan proses penyaringan informasi, pencocokan makna, dan konstruksi makna pesan dalam diri seseorang. Dalam tahapan ini, seseorang akan menentukan pesan yang disaring dan yang diabaikan. Semakin besar tujuan saat mengakses informasi, maka semakin jelas dalam proses pencarian informasi. Landasan ketiga yang disarankan oleh Potter adalah tujuh keterampilan dalam mengakses media. Melalui keterampilan ini,

merupakan alat untuk membangun struktur pengetahuan. Keterampilan akan menjadi pembeda tingkat literasi orang yang satu dengan lainnya.

Pada penelitiannya, Guntarto menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif. Metode penelitian yang digunakan pun merupakan studi kasus dan menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yakni dokumentasi, wawancara mendalam dengan berbagai lembaga, dan observasi partisipan mengingat peneliti juga merupakan penggiat literasi media.

Berdasar penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa media memiliki dampak besar bagi penggunanya sehingga mayoritas penggiat literasi media di Indonesia bertujuan untuk menghindari dampak negatif dari penggunaan media. Tujuan lain yang menjadi model pemberdayaan penggiat literasi media adalah menjadikan masyarakat bersikap kritis dalam memahami pesan media. Hal lain yang menjadi tujuan literasi media adalah mengajak masyarakat untuk mengawasi isi pesan dari media.

Penelitian ini juga menyoroti struktur pengetahuan dari kegiatan yang dilaksanakan penggiat literasi media. Namun berdasar data, belum ada keterkaitan antara tujuan Pendidikan Literasi Media dengan yang semestinya diajarkan, seperti isi media, dampak media, dan industri media. Akibatnya, kegiatan tersebut masih terdapat improvisasi sesuai dengan kebutuhan dan tujuan lembaga.

Guntarto juga menemukan bahwa di Indonesia, masih sedikit peran sekolah sebagai aktor penggiat literasi media. Selain itu, kegiatan penanaman literasi media melalui seminar, diskusi, dan kuliah umum dianggap kurang efektif mengingat materi yang harus diberikan cukup banyak. Maka kurikulum pendidikan literasi

media di sekolah, seperti yang sudah diterapkan negara maju, merupakan hal yang tepat untuk mengajarkan keterampilan literasi media.

Melalui penelitian terdahulu kedua ini, bisa menjadi referensi bagi penulis untuk memahami lebih dalam teori literasi media menurut Potter. Sebab, Guntarto memaparkan teori tersebut secara detail dan merinci satu per satu landasan literasi media. Selain itu, disebutkan bahwa pemrosesan informasi merupakan dasar kognitif seseorang dalam memaknai pesan pada media. Oleh karena itu, penjabaran mengenai tahapan pemrosesan informasi yang juga dijelaskan oleh Guntarto, menjadi acuan penulis karena memiliki kesamaan konsep dan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sebab, melalui pemrosesan informasi dapat diketahui perilaku pelanggan dalam melengkapi informasi *newsletter* dan cara pelanggan dalam memahami serta memberikan pemaknaan pada pesan. Diharapkan melalui penelitian terdahulu kedua ini bisa menjadi referensi bagi penulis untuk menggali lebih lanjut terkait struktur pengetahuan.

### **2.1.3 Penelitian Terdahulu Ketiga**

Penelitian terdahulu ketiga merupakan skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Literasi Media dan Informasi serta Pendidikan Terhadap Kemampuan Memproses Informasi COVID-19 di Media Baru oleh Generasi Z di DKI Jakarta”. Penelitian ini disusun oleh Aulia Fitria mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara dan diterbitkan pada 2020 (Fitria, 2020).

Dalam penelitian ini menyoroti kehadiran pandemi COVID-19 diikuti dengan derasnya arus informasi serta beredarnya hoaks di masyarakat. Informasi hoaks

yang diperoleh dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik penerima pesan. Dampak lain yang ditimbulkan dari hoaks terkait COVID-19, terutama terkait vaksinasi, akan berpengaruh besar terhadap peendalian pandemi. Oleh karenanya, penting bagi masyarakat untuk mendapat kebenaran informasi terkait COVID-19 sehingga menghindari terjadinya penularan virus COVID-19.

Derasnya arus informasi yang beredar di masyarakat mengakibatkan minimnya pemahaman isu COVID-19. Hal ini mengakibatkan ketidakpatuhan masyarakat dalam menaati protokol kesehatan, pandangan pandemi COVID-19 sebagai konspirasi, hingga ketakutan di masyarakat. Berbagai dampak tersebut merupakan pemrosesan informasi yang kurang baik. Dalam konsepnya, semakin jelas tujuan seseorang ketika mencari informasi, maka pencarian informasi lebih terarah dan diperlukan upaya lebih besar.

Pemrosesan informasi terdiri dari beberapa tahapan, mulai dari penyaringan pesan, pencocokan makna, hingga mengonstruksi makna. Dalam tahap penyaringan pesan, seseorang akan menentukan informasi yang semestinya diterima. Selanjutnya, di tahap pencocokan makna membuat seseorang mengenali pesan dan membuka kembali memori dalam pikirannya. Apabila pesan yang diperoleh merupakan sebuah informasi baru, maka individu tersebut tidak menemukan kesamaan informasi dalam pikirannya. Pada tahap akhir, konstruksi makna berarti keterampilan dalam menggambarkan pesan sebagai pengetahuan baru.

Penelitian terdahulu ketiga juga menggunakan konsep literasi media dan informasi menurut *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO). Konsep literasi media didefinisikan sebagai rangkaian

kompetensi yang memberdayakan warga negara untuk mengakses, mengambil, memahami, mengevaluasi dan menggunakan, untuk membuat, serta berbagi informasi dan konten media dalam semua format, menggunakan berbagai alat, dengan cara yang kritis, etis dan efektif, dalam berpartisipasi dan terlibat dalam kegiatan pribadi, profesional dan sosial. Variabel pengukuran literasi media seseorang dinilai baik apabila individu tersebut mampu memahami, menganalisa dan mengevaluasi informasi, konten media, kerja dan fungsi media, dan institusi informasi secara kritis. Oleh karena itu, literasi media membuat individu dapat mengevaluasi informasi yang baik dan bermanfaat.

Peneliti ingin mengetahui pengaruh tingkat literasi media dan informasi serta tingkat pendidikan generasi Z di Jakarta terhadap kemampuan memproses informasi COVID-19. Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif eksplanatif dengan menggabungkan lebih dari dua variabel penelitian. Sementara itu, dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif. Adapun sampel penelitian ini merupakan 400 responden generasi Z yang berlokasi di Jakarta. Dari hasil survei tersebut, peneliti menggunakan analisis data deskriptif untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Hasil dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari setiap variabel. Namun demikian, disebutkan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap pemrosesan informasi. Padahal dalam gagasannya, Potter mengungkapkan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin besar dorongan untuk mencari informasi yang bermanfaat.

Hasil lainnya menunjukkan tingkat literasi media dan informasi memiliki pengaruh terhadap pemrosesan informasi. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat UNESCO.

Relevansi penelitian terdahulu ketiga dengan penelitian yang akan dilakukan adalah kesamaan konsep pemrosesan informasi yang digagas oleh Potter. Peneliti menjelaskan berbagai tahapan pemrosesan informasi sehingga menambah kekayaan pengetahuan penulis dan dapat menjadi rujukan.

#### **2.1.4 Penelitian Terdahulu Keempat**

Penelitian terdahulu keempat yang penulis gunakan adalah tesis yang berjudul “Aktivitas Pemrosesan Informasi Sara dari Media Sosial”. Penelitian tersebut diterbitkan oleh Universitas Diponegoro pada 2019 dan disusun oleh peneliti Nikolaus Ageng Prathama (Prathama, 2019).

Informasi terkait SARA di media sosial akan menimbulkan *cognitive dissonance* serta perubahan emosional yang berdampak dalam pemrosesan informasi seseorang. Keadaan *cognitive dissonance* atau ketidaksesuaian kognitif merupakan kondisi emosional yang tidak menyenangkan dan terjadi ketidakkonsistenan logis dalam kognitif individu. Kondisi ini diperparah dengan beredarnya hoaks terkait SARA sehingga dapat menimbulkan prasangka untuk kelompok maupun individu lainnya. Dalam penelitiannya, peneliti memberikan beberapa kasus hoaks terkait SARA yang terjadi di Indonesia. Akibat dari hoaks tersebut memunculkan berbagai reaksi sebagai respons afektif individu.

Kehadiran teknologi internet menjadi salah satu faktor penyebab beredarnya informasi hoaks terkait SARA. Terlebih terpaan informasi yang diterima

masyarakat tidak hanya berpengaruh terhadap emosi atau afeksi seseorang, tetapi juga dapat berdampak pada perilaku atau *behaviour*.

Peneliti menggunakan konsep pemrosesan informasi yang digagas oleh Mowen. Pemrosesan informasi terkait perilaku konsumen dimaknai sebagai proses untuk mengarahkan konsumen menuju informasi, mencari informasi, menyimpan informasi di dalam memori, hingga membuka kembali memori untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.

Kemajuan teknologi digital juga mempengaruhi kebutuhan kognitif terhadap informasi dan perilaku pemrosesan informasi. Kebutuhan kognitif menjadi dasar untuk memperkaya pengetahuan seseorang tentang lingkungannya. Namun, dengan kehadiran internet membuat individu disodori informasi untuk disaring sesuai keinginannya. Internet pun memudahkan setiap individu untuk melakukan pertukaran informasi secara global. Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti ingin menggali pengalaman informan dalam memproses informasi SARA dari media sosial dan mengetahui pemaknaan informan terhadap informasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan *genre* interpretif sebagai basis pikir dalam menggali pengalaman informan. Sementara itu, peneliti menggunakan tradisi sibermetika dan fenomenologi untuk membentuk kerangka pemikiran.

Konsep pemrosesan informasi yang digunakan berdasar teori *Elaboration-Likelihood Theory* (ELT) dan Tradisi Sibernetika yang digagas oleh William McGuire. Dijelaskan bahwa terdapat lima tahap pemrosesan informasi, mulai dari pemaparan, perhatian, pemahaman, penerimaan, hingga retensi. Hal ini berbeda dengan konsep pemrosesan informasi yang digunakan oleh Potter. Menurut Potter,

pemrosesan informasi terdiri dari tiga tahap, yakni penyaringan pesan, mencocokkan makna, hingga mengonstruksi makna.

Gagasan ELT memfokuskan cara individu dalam mengevaluasi informasi. Evaluasi tersebut dapat dilakukan secara kritis, rumit, atau lebih sederhana. Perbedaan dengan pemrosesan informasi Potter yang lebih menekankan pada rangkaian pemrosesan informasi untuk membangun kekayaan kognitif seseorang.

Dalam melaksanakan penelitiannya, menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi untuk menggali pengalaman informan dalam menginterpretasi dan memaknai informasi SARA di sekitar mereka. Peneliti melakukan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data primer. Dilakukan wawancara dengan enam informan dari DKI Jakarta, Bekasi, dan Semarang.

Setelah melakukan wawancara dengan informan, disimpulkan bahwa pada awalnya, informasi SARA tidak menjadi prioritas keseharian Namun, kemunculan informasi secara terus-menerus membuat individu mengelompokan informasi yang diterima. Beberapa kasus terkait SARA yang terjadi di Indonesia dan dunia berdampak pada suasana emosional informan. Misalnya, perasaan jengkel ketika mengakses informasi terkait kasus Rohingya. Pemrosesan informasi pun dapat berdampak pada perilaku individu. Salah satu informan dalam penelitian memutuskan untuk bergabung dalam kegiatan aksi massa 212 setelah mengikuti pemberitaan kasus Ahok.

Beredarnya hoaks di media sosial terkait SARA menimbulkan beragam respons dari penerima pesan. Mulai dari bersikap tenang terhadap informasi, memberikan komentar, hingga melaporkan akun penyebar hoaks.

Dijelaskan bahwa informan memiliki dorongan untuk mencari informasi terbaru sehingga membentuk hubungan simbiosis antara seseorang dengan media. Manusia memiliki kontrol untuk menentukan media yang akan diakses.

Relevansi penelitian terdahulu keempat dengan penelitian yang akan dilakukan adalah persamaan konsep pemrosesan informasi. Namun demikian, penelitian ini merujuk pada definisi pemrosesan informasi pemasaran. Sementara itu, penulis menggunakan pemrosesan informasi yang digagas oleh Potter dan berkaitan erat dengan literasi media. Oleh karena itu, kesamaan konsep ini dapat menjadi informasi tambahan sebagai kekayaan pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian.

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Relevansi Penelitian</b>
Pemrosesan Informasi Pandemi COVID-19 dari Facebook	Seiring perkembangan kasus, mendorong informan untuk menggali informasi terkait COVID-19. Hal ini berdampak pada kekayaan struktur pengetahuan dan mempengaruhi seseorang dalam merespons peristiwa.	Kesamaan dalam konsep yakni mengenai pemrosesan informasi sehingga dapat menjadi referensi bagi peneliti.
Model Pendidikan Literasi Media di Indonesia (Studi Tentang Struktur Pengetahuan dan Keragaman Tujuan Pendidikan Literasi Media di Indonesia)	Sekolah di Indonesia belum menjadi aktor dalam memberikan keterampilan literasi media sebagai kurikulum. Padahal struktur pengetahuan yang mendalam sebagai landasan literasi media.	Kesamaan dalam topik penelitian literasi media untuk menggali pemrosesan informasi sebagai dasar kognitif keterampilan literasi media.
Pengaruh Tingkat Literasi Media dan Informasi serta	Terdapat pengaruh secara bersamaan antarvariabel. Berbeda	Kesamaan konsep pemrosesan informasi

Pendidikan Terhadap Kemampuan Memproses Informasi COVID-19 di Media Baru oleh Generasi Z di DKI Jakarta	dengan Potter, disebutkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap pemrosesan informasi.	sehingga menjadi rujukan untuk peneliti.
Aktivitas Pemrosesan Informasi Sara dari Media Sosial	Pemrosesan informasi memiliki pengaruh terhadap suasana emosi dan perilaku seseorang.	Kesamaan konsep pemrosesan informasi serta teknik penggalian data.

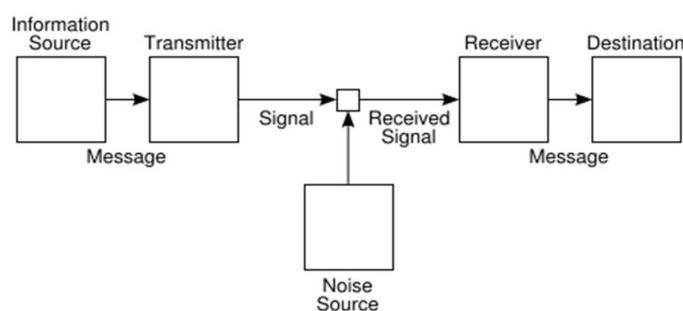
Sumber: Olahan Penulis

## 2.2 Konsep dan Teori

### 2.2.1 Teori Informasi

Teori informasi awal mulanya merupakan penerapan dari teori pengiriman sinyal. Teori ini menyamakan informasi dengan ketidakpastian. Namun, pendapat tersebut memberikan cara pandang baru terhadap proses komunikasi (Severin & Tankard Jr., 2008).

Gambar 2.1 Diagram Skematik Sistem Komunikasi Umum



Sumber: *researchgate.net*, 2012

C. Shannon dan W. Weaver sebagai penggagas teori ini telah menggambarkan diagram skematik sistem komunikasi. Mereka membagi proses komunikasi yang terdiri dari sumber informasi yang akan mengirimkan pesan

melalui media dengan bantuan sinyal. Ketika terjadi proses *decoding*, maka dapat terjadi kesalahan saat terdampak oleh sumber gangguan atau *noise*. Kemudian sinyal tersebut akan di-*encode* oleh media penerima menjadi pesan yang akan disampaikan ke sasaran. Selain itu, terdapat beberapa bagian yang saling terkait dan akan memengaruhi terjadinya proses komunikasi, antara lain:

a) Sinyal

Sinyal dalam setiap proses komunikasi berbeda-beda, tergantung pada sistem komunikasi yang digunakan. Misalnya, jika berbicara sinyal yang digunakan adalah tekanan suara yang disalurkan melalui udara. Sementara itu, pada media televisi dan radio sinyal yang digunakan merupakan gelombang elektromagnetik.

b) Saluran

Saluran merupakan media yang digunakan untuk mengirim sinyal dari pengirim ke penerima. Misalnya, udara sebagai medium proses komunikasi orang yang sedang berbicara.

c) Kapasitas Saluran

Kapasitas saluran berarti kemampuan saluran untuk mengirimkan informasi yang telah disampaikan oleh sumber informasi. Keterbatasan ruang dan waktu membuat penentu kemampuan saluran dalam menyampaikan informasi.

d) Tujuan atau Sasaran

Sasaran berarti orang atau benda yang menjadi tujuan informasi tersebut disampaikan.

e) Umpan Balik

Konsep *feedback* pertama kali digagas oleh Norbert Wiener yang menyatakan bahwa audiens memiliki umpan balik ke sumber informasi untuk membenahi *output yang disampaikan*.

Teori informasi memiliki tingkat keacakan atau yang biasa disebut entropi dalam ilmu fisika. Namun, entropi yang dimaksud adalah ketidakpastian situasi karena audiens memiliki kebebasan memilih untuk membangun pesan yang diterimanya. Sementara itu, terdapat bagian pesan yang disebut sebagai redundansi yang berarti pesan ditentukan atauran yang mengatur penggunaan symbol. Misalnya, bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi juga mengendalikan penggunaannya (Severin & Tankard Jr., 2008).

Nicholas Nigropote (dalam Severin & Tankard Jr., 2008) mengatakan bahwa seiring dengan perkembangan teknologi, teori informasi digunakan sebagai dasar komputer elektronik modern dan pengiriman informasi melalui internet. Dengan diciptakannya kemajuan internet, maka memungkinkan masyarakat global menjadi desentralisasi pengendalian dan tidak ada lagi hierarki atau tingkatan dalam masyarakat karena informasi dalam internet memungkinkan orang berkompetisi dalam imajinasi. Selain itu, kemajuan internet memungkinkan perusahaan besar yang menyebarkan informasi tidak dibutuhkan karena adanya *do-it-yourself publishing*.

Tak hanya itu, teori informasi juga memiliki dampak terhadap *readability* atau keterbacaan. Konsep entropi dan redundansi pada teori informasi dikembangkan oleh Wilson Taylor tahun 1953. Taylor menghilangkan setiap kata tertentu dan meminta pembaca untuk melengkapinya. Hal ini bertujuan untuk menunjukkan kemampuan tulisan diprediksi oleh audiens. Konsep entropi dan redundansi dapat mengukur pengenalan audiens terhadap isi pesan (Severin & Tankard Jr., 2008).

Dalam penelitian ini, relevansi teori informasi terkait dengan diagram skematik sistem komunikasi umum. Dalam diagram tersebut digambarkan bahwa terdapat pesan yang dikirimkan oleh sumber informasi dan akan diterima oleh sasaran. Sebelum diterima oleh tujuannya, pesan tersebut akan di-*encode* sehingga pesan yang diterima dapat dimaknai berbeda-beda. Oleh karena itu, relevansi dengan penelitian ini adalah pemrosesan informasi juga menghasilkan pemaknaan yang berbeda oleh setiap orang.

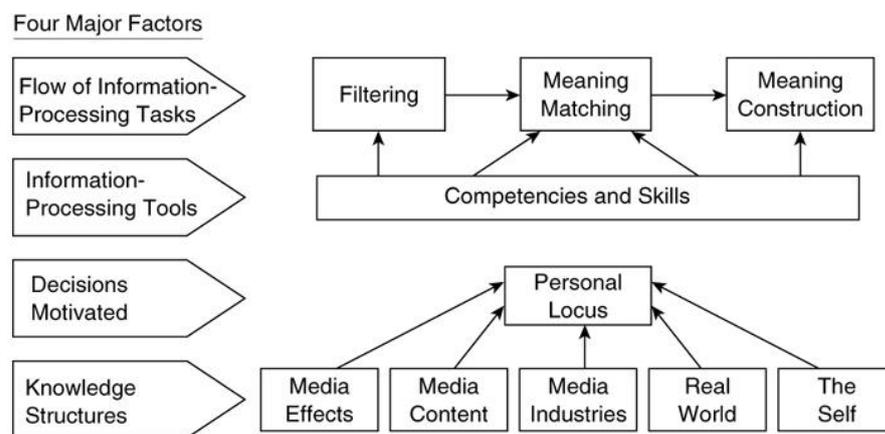
### **2.2.2 Model Kognitif Literasi Media**

Kemajuan teknologi saat ini membuat terjadinya banjir informasi yang disebarkan oleh media lama maupun media baru. Oleh karena itu, penting bagi individu memiliki kemampuan literasi media dengan tujuan untuk bersikap kritis terhadap pesan yang beredar maupun media yang menyebarkan pesan. Apabila seseorang telah memiliki kemampuan literasi media, maka orang tersebut akan memiliki kontrol terhadap media. Selain itu, literasi media berkaitan dengan

kemampuan seseorang dalam menilai pesan dan menyampaikannya kepada orang lain (Potter, 2019, p. 51).

Terdapat empat dasar utama dari literasi media yang harus dimiliki seseorang untuk mengetahui kemampuannya dalam literasi media, mulai dari *personal locus*, *skills* atau keterampilan, *knowledge structure* atau struktur pengetahuan, dan pemrosesan informasi. Keempat hal ini saling terkait dan dibutuhkan agar seseorang memiliki cara pandang yang luas terhadap media. Dalam teorinya, Potter mengatakan bahwa keempat faktor ini menjadi pembentuk model kognitif literasi media. Berikut empat fondasi utama dari literasi media menurut James Potter (Potter, 2019, p.53).

Gambar 2.2 Model Kognitif Literasi Media



Sumber: Sagepub.com, 2014

a. *Personal Locus*

Merupakan tujuan dan kendali akan informasi. Ketika seseorang mengetahui dengan jelas tujuan yang akan dicapai ketika mencari informasi

tersebut, maka ia akan mampu untuk menyaring informasi yang didapatkan. Semakin seseorang mengerti tujuannya, maka memudahkan orang tersebut untuk semakin cepat mencari informasi. Sebaliknya, ketika seseorang tidak memahami terhadap tujuan dan arah pencarian informasinya, maka media yang akan memiliki kontrol terhadap penggunaannya. Maka dari itu, penting untuk terlibat dengan *locus* sehingga meningkatkan literasi media seseorang.

*Personal locus* juga merujuk pada pemrosesan informasi yang terdiri dari penyaringan informasi, pencocokan makna, hingga konstruksi makna. *Locus* dapat dilakukan secara sadar dan tidak sadar. Ketika dilakukan dengan sadar, seseorang dapat mengontrol pemrosesan informasi dalam membentuk makna. Namun apabila dilakukan secara tidak sadar, pembentukan makna hanya sebagai rutinitas otomatis (Potter dalam Guntarto, 2015, p. 16).

b. *Knowledge Structures*

Struktur pengetahuan merupakan seperangkat informasi yang tersusun dalam pikiran manusia. Pengetahuan ini tidak tersusun secara otomatis, tetapi perlu disusun dengan cermat dalam waktu tertentu. Dalam membentuk struktur pengetahuan, diperlukan keterampilan untuk memproses informasi. Pada akhirnya, struktur pengetahuan dalam memori seseorang akan membentuk pola dan menjadi panduan dalam mencari informasi lebih lanjut,

Ketika seseorang memperoleh suatu fakta, maka otak manusia akan mengubah fakta tersebut menjadi sebuah informasi yang nantinya akan disusun dengan informasi lain yang terkait. Namun, tidak semua informasi

digunakan sebagai struktur pengetahuan. Beberapa informasi justru hanya akan menjadi pengetahuan dangkal. Informasi yang berguna sebagai struktur pengetahuan berawal dari pertanyaan “mengapa?” dan “bagaimana?”. Dijelaskan bahwa seseorang yang memiliki pengalaman luas terhadap topik tertentu, akan lebih mampu menganalisis pesan dari media.

Apabila struktur pengetahuan seseorang mendalam pada suatu topik, maka menunjukkan kemampuan literasi media mereka semakin tinggi. Banyaknya pengalaman seseorang juga memungkinkan semakin baik konteks yang dimiliki dalam pemrosesan pesan. Selain itu, pengalaman juga berpengaruh pada perkembangan struktur pengetahuan seseorang. Biasanya, mereka memiliki motivasi untuk mengakses informasi lebih jauh dan mencari media yang menyediakan kebutuhan informasi mereka. Apabila mereka menemukan pesan baru, maka dengan cepat akan mengintegrasikan informasi ke dalam struktur pengetahuan yang sudah dimiliki.

Menurut Potter (dalam Guntarto, 2015, p.14), terdapat lima unsur struktur pengetahuan yang menjadi dasar literasi media. Kelima struktur tersebut antara lain, pengetahuan terkait konten media, industri media, informasi dunia nyata, dan pemahaman diri.

### c. *Skills*

Merupakan keterampilan yang wajib dimiliki sebagai alat untuk meningkatkan kemampuan literasi media. Keterampilan ini dimiliki oleh setiap orang dalam melakukan kehidupan sehari-hari sehingga kesulitan yang

dihadapi bukan pada memperolehnya, tetapi pada cara menggunakan keterampilan dan mengaitkannya dengan literasi media. Tujuh keterampilan yang wajib dimiliki dalam literasi media menurut James Potter, yaitu analisis, evaluasi, pengelompokan, induksi, deduksi, sintesis, dan abstraksi (Potter, 2019, p. 54).

#### d. Tugas Pemrosesan Informasi

Dalam proses informasi, terdapat tiga tahapan, yakni menyaring pesan, mencocokkan makna, dan mengonstruksi makna. Hal ini dilakukan secara berurutan dan saling terkait dalam mengolah informasi. Sebab, pemrosesan informasi merupakan dasar kognitif pada seseorang dalam memberi makna pesan.

Pada tahap penyaringan pesan, menjadi penentu bagi seseorang untuk memilah manfaat positif dan dampak negatif dari pesan yang diperoleh. Dalam literasi media, setelah seseorang menyaring pesan yang diperoleh maka perlu untuk mencocokkan makna. Di tahapan ini, membutuhkan kemampuan dasar dalam mengenali unsur pesan dan melakukan *re-call* memori untuk mengetahui apa yang sudah dipelajari terkait unsur tersebut.

Selanjutnya dalam mengonstruksi makna, seseorang perlu mengetahui konteks informasi secara keseluruhan bukan hanya pada permukaan. Hal ini disebabkan karena pesan pada media tidak selalu sama dengan apa yang terlihat, melainkan mengandung lapisan makna (Potter, 2019).

Dalam penelitian ini, konsep pemrosesan informasi dan kaitannya dengan model kognitif literasi media yang digagas oleh Potter, menjadi tolak ukur peneliti dalam menilai pemrosesan informasi informan ketika mengonsumsi berita pendek. Lewat konsep tersebut, membantu peneliti dalam menggali kemampuan pelanggan saat mengonsumsi, mengolah, dan memaknai pesan dari *newsletter Catch Me Up*. Berfokus pada bagian pemrosesan informasi, peneliti akan menggunakan ketiga tahapan dalam pemrosesan informasi untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana informan memaknai arti penting informasi terkait COVID-19, perilaku pelanggan saat mengonsumsi *newsletter*, dan cara informan membangun makna dari informasi tersebut.

Pada pengimplementasiannya, peneliti akan mengajukan pertanyaan yang mengarah untuk mendapat jawaban terkait pengalaman informan. Maka melalui konsep ini, diharapkan bisa mengetahui pola penggunaan media oleh pelanggan berdasar keempat fondasi literasi media, terutama pada pemrosesan informasi.

### **2.2.3 Pemrosesan Informasi**

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia selalu memperoleh dan melakukan pemrosesan informasi. Menurut Potter, terdapat tiga tahapan dalam pemrosesan informasi, mulai dari menyaring pesan, mencocokkan makna, hingga mengonstruksi makna (Potter, 2019). Berikut tahapan-tahapan terjadinya pemrosesan informasi.

#### **a. Menyaring Pesan (*filtering message*)**

Dalam peradaban informasi, media berlomba-lomba untuk membagikan informasi. Hal tersebut mengakibatkan terjadinya banjir informasi. Padahal

otak manusia kapasitas terbatas untuk menyimpan seluruh informasi yang diterima. Oleh karena itu, ketika otak manusia memproses informasi yang diperoleh, hanya Sebagian kecil informasi yang diproses secara sadar. Di sisi lain, terdapat informasi yang diproses secara tidak sadar.

Potter memberi perumpamaan penyaringan pesan sebagai akun surel. Perusahaan penyedia surel menggunakan fitur *spam* untuk menyaring surel masuk yang dikirimkan oleh *spammer*. Fitur *spam* ini dilakukan secara otomatis tanpa permintaan dari pemilik akun surel.

Melalui gambaran tersebut, Potter ingin menunjukkan bahwa penyaringan pesan bekerja untuk menentukan pesan yang akan diproses dan diabaikan. Dalam tahapan ini, individu akan memprioritaskan pesan yang memiliki manfaat untuk kehidupannya sehari-hari. Sementara itu, pesan yang diabaikan hanya dianggap sebagai informasi tambahan.

b. Mencocokkan Makna (*meaning matching*)

Setelah melakukan penyaringan pesan, tahap selanjutnya dalam pemrosesan informasi adalah mencocokkan makna. Dalam tahapan ini, individu akan mengidentifikasi pesan yang diperoleh. Kemudian, individu tersebut akan membuka kembali ingatannya untuk mencari tahu apakah telah menghafal pesan tersebut. Tahapan ini sering dilakukan secara otomatis.

Potter memberi ilustrasi tahap mencocokkan makna sebagai bunyi dering ponsel. Biasanya, pemilik ponsel langsung mengetahui terdapat

pesan masuk ketika mendengar bunyi notifikasi tertentu. Sama halnya ketika individu tersebut dapat memahami simbol, emotikon, dan nama. Hal ini dilakukan secara otomatis karena telah memiliki ingatan terhadap pesan tersebut

c. Mengonstruksi Makna (*meaning construction*)

Tahap akhir dari pemrosesan informasi adalah mengonstruksi makna. Potter menilai tahap ini lebih menantang karena tidak dilakukan secara otomatis, tetapi mengharuskan individu untuk berpikir dalam menciptakan makna menggunakan keterampilan literasi media. Individu ditugaskan untuk membangun makna bagi dirinya sendiri. Hal ini bertujuan agar individu tersebut dapat menafsirkan pesan lebih dari satu perspektif.

Potter memberi contoh penelitian terkait konstruksi makna. Misalnya, cara media menyampaikan berita akan mempengaruhi interpretasi penerima pesan. Namun, pemaknaan tersebut juga sangat dipengaruhi oleh kerangka pemikiran masing-masing responden.

Apabila tahap mencocokkan makna menggunakan kemampuan yang telah dimiliki dalam pikiran seseorang, konstruksi makna lebih bergantung pada keterampilan. Terlebih, kemampuan literasi setiap individu berbeda. Oleh karena itu, diperlukan latihan secara terus-menerus untuk meningkatkan keterampilan.

Ketiga tahapan dalam pemrosesan informasi saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Untuk mengonstruksi makna dari pesan, individu perlu mengenali dan memahami ingatan berkaitan dengan pesan yang diterima. Oleh karena itu, tahapan mencocokkan makna menjadi kunci dasar bahwa pesan yang diimpor akan diproses untuk dikonstruksi. Peranan media dalam menyajikan dan memberi *framing* terhadap suatu isu juga mempengaruhi audiens dalam menafsirkan makna pesan.

#### **2.2.4 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). Dalam dunia jurnalisme, beberapa perusahaan media menggunakan *newsletter* untuk membagikan berita yang diproduksi. Melalui survei Digital News Report 2020, *newsletter* berita merupakan *email* paling populer (Newman, 2020).

Penggunaan *email newsletter* dipilih dan menjadi tren yang sedang berkembang saat ini karena sebagai cara untuk menulis sesuai dengan gaya pribadi reporter media tersebut. Selain itu, pengiriman berita melalui *email* dinilai memiliki kedekatan dengan pembaca karena berbicara secara langsung lewat kotak masuk (Patel, 2018).

Di sisi lain, *email newsletter* berita juga dinilai bermanfaat dalam mengatasi informasi berlebihan atau banjir informasi. Dalam survei Digital News Report 2020 juga dijelaskan bahwa penggunaan *email newsletter* diminati

oleh kelompok yang memiliki ketertarikan tinggi terhadap berita dan frekuensi akses yang tinggi. Melalui survei tersebut sebagian besar responden pelanggan *email newsletter* mengungkapkan bahwa berita yang dikirimkan pada pagi dan sore hari mudah dibaca serta menghemat waktu (Newman, 2020).

*Catch Me Up* merupakan perusahaan berita berlangganan dengan tujuan untuk membuat pembaca mendapatkan informasi terbaru. *Catch Me Up* didirikan oleh Haifa dan Amri yang merupakan teman ketika bersekolah di Boston. Mereka adalah pecinta berita dan data. Saat kembali ke Indonesia, mereka menyadari bahwa seperti halnya *meme* bercanda, berita juga harus menyenangkan, ringan dan mudah dicerna.

Oleh karena itu, *Catch Me Up* memenuhi kebutuhan kaum milenial yang hanya memiliki waktu terbatas di tengah kesibukan. Layanan tersebut berupa ringkasan berita yang dikirim melalui surel setiap hari kerja pukul 06.00 pagi. Informasi tersebut merupakan berita dari hari-hari sebelumnya. Adapun slogan yang dimiliki oleh *Catch Me Up* adalah “Bersifat non-partisan, memberdayakan, dan sesuai fakta” (Catch Me Up, 2021).

Gambar 2.3 Logo Newsletter *Catch Me Up*



Sumber: Catch Me Up, 2021

### **2.2.5 COVID-19**

Dunia tengah menghadapi pandemi COVID-19. Menurut KBBI, pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, serta meliputi daerah

geografi yang luas (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2021).

Sementara itu, COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus korona. Pasien yang terinfeksi COVID-19 akan mengalami penyakit pernapasan dan membutuhkan perawatan khusus. Maka dari itu, diperlukan pengetahuan yang baik untuk mencegah dan memperlambat penularan virus tersebut (World Health Organization , 2020).

Terhitung hingga 15 Maret 2021, Satuan Tugas (Satgas) Penanganan COVID-19 melaporkan terdapat lebih dari 1,41 juta kasus positif di Indonesia. Bahkan tercatat sebanyak lebih dari 38 ribu korban meninggal dunia akibat terinfeksi virus COVID-19. Secara global, pandemi ini telah menyebar ke 220 negara. Dilaporkan lebih dari 72 juta orang di seluruh dunia terkonfirmasi positif COVID-19 dan lebih dari 1,6 juta penduduk dunia meninggal akibat pandemi ini (Satgas Penanganan COVID-19, 2021).

Hingga saat ini, vaksin dianggap sebagai alat untuk mencegah terjadinya penularan virus COVID-19. Pemerintah Indonesia pun telah mengupayakan pengadaan vaksin untuk menekan laju penyebaran virus. Terhitung sejak Maret 2021, Indonesia telah melakukan vaksinasi tahap kedua. Pembagian jadwal vaksinasi ini berdasarkan profesi yang bekerja sebagai pelayan publik.

Menurut Menteri Kesehatan Budi Gunadi Sadikin, kecepatan vaksinasi COVID-19 Indonesia mencapai 300.000 hingga 400.000 suntikan per hari. Pemerintah mengupayakan untuk meningkatkan kapasitas vaksinasi. Namun, sebelum pendistribusian vaksin diberikan ke seluruh masyarakat, pemerintah

mengusahakan *tracing*, *testing*, dan *treatment* dalam rangka percepatan penanganan pandemi COVID-19. Masyarakat pun diharapkan tetap melaksanakan protokol kesehatan menjaga jarak, memakai masker, dan mencuci tangan (Nugraheny, 2021).

### **2.3 Alur Penelitian**

*Newsletter* merupakan salah satu bentuk media digital dan berisi laporan atau berita dalam bentuk ringkasan. Berita pendek ini akan dikirimkan dalam kurun waktu tertentu ke surel para anggotanya. Salah satu *newsletter* yang ada di Indonesia adalah *Catch Me Up*. Setiap harinya, *Catch Me Up* membagikan berita pendek ke surel anggota yang sudah terdaftar.

Pemaknaan informasi erat kaitannya dengan pemrosesan informasi. Berbagai tahapan perlu dilalui individu setiap memroses informasi, mulai dari penyaringan pesan, mencocokkan makna, hingga mengonstruksi makna. Pemaknaan informasi juga dipengaruhi oleh empat fondasi utama yang saling terkait, yakni *personal locus*, *knowledge structures*, *skills*, dan pemrosesan informasi (Potter, 2019).

Semakin sering seseorang memaknai pesan lewat pemrosesan informasi, maka memperkaya struktur pengetahuan. Potter mengungkapkan bahwa keempat fondasi diperlukan agar audiens memiliki pengetahuan mendalam, perspektif yang luas, serta bersikap kritis dalam memaknai pesan media. Selain itu, kekayaan pengetahuan juga mempengaruhi individu dalam mengambil keputusan.

Oleh karena itu, pemrosesan informasi yang dikemukakan oleh Potter digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur arti penting COVID-19 dan pemaknaan terkait COVID-19 oleh pembaca *newsletter Catch Me Up*.