

DISONANSI KOGNITIF MASYARAKAT KALIMANTAN BARAT AKIBAT BANJIR INFORMASI COVID-19

Aliyah Nur'aini Hanum¹, Dewi Utami², Widha Anistya Suwarso³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Tanjungpura

Naskah diterima tanggal 30-09-2021, direvisi tanggal 23-01-2022, disetujui tanggal 30-01-2022

Abstrak. Sumber informasi yang terlalu banyak mengakibatkan arus informasi yang beredar tidak lagi dapat dikontrol, sehingga banjir informasi pun tidak dapat dicegah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana disonansi kognitif yang dialami masyarakat Kalimantan Barat akibat banjir informasi Pandemi COVID-19. Proses disonansi yang diawali persepsi masyarakat yang berkelanjutan hingga perubahan sikap bahkan perilaku menjadi perhatian dalam penelitian ini. Fenomena tersebut akan dikaji dari perspektif proses persepsi dan teori pertimbangan sosial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Adapun subjek penelitian ini terdiri dari masyarakat di beberapa Kabupaten/Kota di Kalimantan Barat, unsur pemerintah daerah, pihak media, psikolog, pakar sosiologi, dan pakar komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan masyarakat yang mempersepsikan informasi mengenai pandemi COVID-19 sebagai hal yang bertentangan dengan kepercayaannya berada dalam rentang penolakan informasi, dan mengalami disonansi kognitif yang bervariasi tingkatannya sesuai dengan latar belakang dirinya dan nilai-nilai yang dia anut. Adanya disonansi kognitif mengenai pandemi COVID-19 didorong oleh kemampuan adaptasi nilai ke dalam sikap dan perilaku yang berbeda pada setiap orang. Kebingungan akibat banjir informasi dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki membuat kelompok-kelompok dalam masyarakat melakukan rasionalisasi informasi pandemi COVID-19 yang dianggap sesuai dengan kepercayaan pribadinya.

Kata kunci: disonansi kognitif, banjir informasi, proses persepsi, teori pertimbangan sosial

Abstract. Any information cause the flow of information circulating can no longer be controlled, so that the flood of information cannot be prevented. This study aims to find out how the cognitive dissonance experienced by the people of West Kalimantan due to the flood of information about the COVID-19 pandemic. The dissonance process that begins with continuous public perception to changes in attitudes and even behavior is a concern in this study. This will be studied from the perspective of the perception process and social judgement theory. The method used in this research is exploratory with a qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The subjects of this study consisted of people in several regencies/cities in West Kalimantan, local government elements, the media, psychologists, sociologists, and communication experts. The results show that people who perceive information about the COVID-19 pandemic as contrary to their beliefs are in the range of information rejection, and experience cognitive dissonance that varies in level according to their background and values. The existence of cognitive dissonance regarding the COVID-19 pandemic is driven by the ability to adapt values into different attitudes and behaviors in each person. Confusion due to the flood of information and the limited knowledge they have has made groups in society rationalize information about the COVID-19 pandemic which is considered to be in accordance with their personal beliefs.

Keywords: cognitive dissonance, information flood, perception process, social judgment theory

PENDAHULUAN

Terminologi COVID-19 merupakan akronim dari Coronavirus diseases 2019, yaitu penyakit yang menyerang sistem pernapasan yang disebabkan oleh virus *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) (who.int, 2020). Infeksi virus Corona baru tersebut pertama kali ditemukan di kota Wuhan, Cina, pada bulan Desember 2019 dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan. Bahkan WHO menetapkan wabah COVID-19 menjadi pandemi sejak tanggal 11 Maret 2020 (Armani, 2020). Menurut WHO, pandemi adalah skala penyebaran penyakit yang terjadi secara global di seluruh dunia.

Sejak ditemukan pertama kali hingga hari ini, informasi tentang COVID-19 selalu menarik perhatian masyarakat. Bukan hanya tentang jumlah, banyak informasi lain terkait pandemi COVID-19 beredar luas di masyarakat. Mulai dari berita di media cetak dan elektronik, hingga informasi yang bertebaran di laman media sosial. Mulai dari akun resmi milik lembaga pemerintah dan lainnya, hingga akun-akun pribadi. Bahkan informasi juga beredar bebas di media percakapan semacam Whatsapp, kadang dengan narasi yang bertendensi tertentu.

Marshall Mc Luhan pernah menyatakan bahwa penemuan atas media baru (*new media*) yang berupa internet akan mengubah cara orang dalam berkomunikasi. Terbukti sekarang, kehadiran internetlah yang kemudian melahirkan berbagai platform media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Whatsapp dan banyak lainnya. Sebagai akibat dari adanya media sosial dengan segala fiturnya inilah lalu lintas informasi tidak lagi dapat dibendung. Informasi menghantam masyarakat dari segala penjuru, dari sekian banyak sumber. Akhirnya, yang terjadi adalah banjir informasi. Masyarakat menjadi sulit untuk memisahkan mana informasi yang mereka butuhkan, mana yang tidak. Karena seringkali informasi yang tidak ingin mereka ketahui pun tersaji di hadapan.

Sumber informasi yang terlalu banyak mengakibatkan arus informasi yang beredar tidak lagi dapat dikontrol, sehingga banjir informasi pun tidak dapat dicegah. Akibat yang paling riskan dari kebanjiran informasi ini adalah tersebarnya berita bohong atau hoaks. Tidak semua informasi dan berita tentang COVID-19 adalah benar, banyak pula yang berasal dari sumber yang tidak kredibel. Berdasarkan pernyataan dari Menteri Komunikasi dan Informatika, ada 554 isu hoaks yang tersebar di 1.209 platform (Umah, 2020). Seringkali informasi yang sudah terkonfirmasi kebenarannya bercampur dengan informasi hoaks. Informasi yang benar justru terdistorsi oleh banyak informasi yang keliru. Kondisi ini jelas menimbulkan kebingungan masyarakat dalam memilah dan memilih informasi yang layak dipercaya.

Meskipun setiap orang memiliki referensi informasi yang berbeda, di era banjir informasi seperti sekarang, menjadi tidak mungkin untuk bisa mengelak dari paparan informasi seputar COVID-19. Baik itu dari media *mainstream* maupun media sosial. Melalui saluran-saluran itulah beragam informasi dan berita membombardir masyarakat dengan pergerakan yang sangat cepat dan masif. Selain makin maraknya hoaks, kondisi seperti ini juga berpengaruh terhadap masyarakat secara psikologis berupa terjadinya disonansi kognitif. Menurut Festinger (dalam West dan Turner, 2013:137) disonansi kognitif yaitu perasaan yang dimiliki oleh orang ketika mereka menemukan diri mereka dalam sesuatu yang tidak sesuai dengan apa yang mereka ketahui. Proses ini menimbulkan rasa tidak nyaman karena terjadi ketidakseimbangan antara apa yang ia inginkan dan apa yang ia ketahui.

Banyak informasi yang bersumber dari pemerintah dan berbagai pihak terkait secara intensif mengampanyekan langkah-langkah pencegahan terhadap COVID-19, seperti penggunaan masker, rajin cuci tangan, dan menghindari berkerumun. Pemerintah di level provinsi hingga kabupaten/kota juga membuat berbagai kebijakan untuk mencegah penularan virus di ruang-ruang publik. Termasuk kebijakan meliburkan sekolah, menghentikan kegiatan di rumah-rumah ibadah, dan larangan membuat kegiatan yang melibatkan banyak orang. Masyarakat tentu sudah terpapar dengan informasi tersebut, ketika masih ada pelanggaran atas apa yang dilarang pemerintah, jelas bukan karena ketidaktahuan. Itulah salah satu contoh disonansi kognitif yang terjadi.

Lebih konkrit beberapa waktu lalu polisi mendatangi acara resepsi pernikahan warga serta meminta mereka untuk membubarkan diri. Kejadian tersebut terjadi di Kabupaten Sanggau dan

Kabupaten Sintang (suarapemredkalbar.com, 2020 dan pontianak.tribunnews.com, 2020). Selain masih menggelar resepsi pernikahan, sebagian masyarakat juga masih mengikuti upacara keagamaan (solat jumat) di kota Pontianak (Saputra, 2020). Aktivitas lain pun masih dilakukan sebagian masyarakat lainnya, sehingga Satuan Polisi Pamong Praja harus menertibkan cafe dan warung kopi (pontianak.tribunnews.com, 2020).

Beberapa kejadian di berbagai daerah Kalimantan Barat di atas, merupakan contoh nyata dari adanya disonansi kognitif pada masyarakat Kalimantan Barat. Perilaku yang ditunjukkan sebagai upaya mengurangi disonansi adalah manifes persepsi yang berawal dari varian stimulus, salah satunya melalui terpaan informasi yang banyak, atau banjir informasi. Proses disonansi yang diawali persepsi masyarakat yang berkelanjutan hingga perubahan sikap bahkan perilaku inilah yang menjadi perhatian dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka fokus masalah penelitian ini ialah bagaimana proses terjadinya disonansi kognitif masyarakat Kalimantan Barat akibat banjir informasi Pandemi COVID-19.

Disonansi kognitif adalah sebuah konflik psikologis antara dua atau lebih kepercayaan yang tidak sesuai secara simultan. Disonansi kognitif juga menjelaskan bagaimana manusia secara konsisten mencari dan berupaya untuk mengurangi disonansi atau ketidaknyaman dalam berbagai situasi yang baru. Kondisi ini dijabarkan Leon Festinger bahwa kesadaran terdiri dari elemen-elemen kognisi yang saling berhubungan dalam tiga cara, yaitu hubungan tak relevan antara yang satu dengan yang lain, hubungan disonan/tidak konsisten (tidak harmonis), dan hubungan konsonan/konsisten satu sama lain (Wahyuningsih, 2012). Teori Disonansi Kognitif yang secara revolusioner memikirkan tentang proses-proses psikologi sosial khususnya yang terkait dengan bagaimana suatu penghargaan berdampak pada sikap dan perilaku. Selain itu, teori ini juga menekankan pada bagaimana perilaku dan motivasi berdampak pada persepsi dan kognisi. Konsep ini membentuk inti dari Teori Disonansi Kognitif (*Cognitive Dissonance Theory-CDT*), teori yang berpendapat bahwa disonansi adalah sebuah perasaan tidak nyaman yang memotivasi orang untuk mengambil langkah mengurangi ketidaknyamanannya itu. Pengurangan disonansi dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu: mengubah elemen tingkah laku, mengubah elemen kognitif lingkungan, dan menambah elemen kognitif baru.

Tingkat kenyamanan yang terjadi disebut sebagai Tingkat Disonansi (*magnitude of dissonance*) yaitu merujuk pada sejumlah kuantitatif disonansi yang dialami seseorang. Tingkat disonansi akan menentukan tindakan yang akan diambil seseorang dan kognisi yang mungkin akan ia gunakan untuk mengurangi disonansi. Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi *magnitude of dissonance*, yaitu : 1) Derajat kepentingan – merujuk pada seberapa penting suatu isu yang berdampak pada derajat disonansi; 2) Jumlah disonansi – merujuk pada seberapa banyak disonansi yang dipengaruhi oleh rasio disonansi, atau jumlah kognisi disonan relatif terhadap jumlah kognisi konsonan; 3) Rasional – merujuk pada alasan yang digunakan untuk menjelaskan mengapa sebuah inkonsistensi terjadi.

Ada empat asumsi yang mendasari Teori Disonansi Kognitif (dalam Santoso, 2015) yaitu: **Asumsi pertama** menekankan bahwa sifat dasar manusia mementingkan keberadaan konsistensi atau stabilitas. Teori ini menyatakan bahwa manusia tidak ada yang menikmati situasi yang disonan atau inkonsistensi, sehingga manusia akan terus berusaha untuk mencari titik stabilitas atau konsistensi. **Asumsi kedua** berbicara mengenai jenis konsistensi yang penting bagi orang. Teori Disonansi Kognitif ini meletakkan fokusnya pada fakta bahwa kognisi-kognisi harus tidak mengalami inkonsistensi untuk menciptakan disonansi kognitif. **Asumsi ketiga** bahwa tidak ada manusia yang merasa puas dan bahagia berada dalam keadaan disonansi karena hal tersebut menciptakan perasaan tidak nyaman dalam diri seseorang. **Asumsi keempat** menyatakan bahwa rangsangan yang diciptakan oleh disonansi akan memotivasi orang untuk menghindari situasi yang menciptakan inkonsistensi dan berusaha mencari situasi yang dapat menciptakan konsistensi.

Teori disonansi kognitif berkaitan dengan proses persepsi yang meliputi *selective exposure*, *selective attention*, *selective interpretation*, dan *selective retention*. Hal ini dikarenakan teori disonansi kognitif memprediksi bahwa orang akan menghindari informasi yang akan menambah disonansi. Proses persepsi ini merupakan dasar dari penghindaran (dalam Santoso, 2015).

Disonansi kognitif terjadi melalui beberapa proses persepsi, yaitu :

1. *Selective exposure* – adalah sebuah metode untuk mengurangi disonansi dengan cara mencari informasi yang konsonan dengan kepercayaan atau pemikiran atau tindakan seseorang.
2. *Selective attention* – adalah sebuah metode untuk mengurangi disonansi kognitif dengan cara memberikan perhatian pada informasi yang khusus atau bagian dari informasi yang konsonan dengan kepercayaan, pemikiran, dan tindakan seseorang.
3. *Selective interpretation* – adalah sebuah metode untuk mengurangi disonansi dengan cara menginterpretasi informasi yang ambigu sehingga terlihat konsisten dengan kepercayaan, pemikiran, dan tindakan seseorang.
4. *Selective retention* -- terjadi ketika seorang individual hanya mengingat informasi yang konsisten dengan kepercayaan yang dimiliki.

Terjadinya disonansi kognitif juga dipengaruhi oleh teori Pertimbangan Sosial yang dikembangkan oleh Muzafer Sherif. Menurut Sherif (1963), perubahan sikap pribadi utamanya terjadi karena interaksi tiga faktor: (1) sikap awal/asli audiens, (2) pesan-pesan (atau opini orang lain), dan (3) kredibilitas pesan (Juneman, 2011). Perubahan sikap seseorang terhadap objek sosial dan isu tertentu merupakan hasil proses pertimbangan yang terjadi dalam diri orang tersebut terhadap pokok persoalan yang dihadapi. Proses "mempertimbangkan" isu atau objek sosial tersebut menurut Sherif berpatokan pada kerangka rujukan yang dimiliki seseorang. Kerangka rujukan inilah yang pada gilirannya menjadi "jangkar" untuk menentukan bagaimana seseorang memposisikan suatu pesan persuasif yang diterimanya. Ada 3 rujukan yang digunakan dalam merespons suatu stimulus yang dihadapi dimana ketiganya saling terkait:

1. *Latitude of acceptance* yang terdiri dari pendapat yang masih dapat diterima dan ditoleransi.
2. *Latitude of rejection* yang mencakup gagasan yang ditolak karena tidak rasional. Jika seseorang individu melibatkan dirinya sendiri dalam situasi yang dinilainya sendiri, maka ia akan menjadikan dirinya sendiri sebagai patokan.
3. *Latitude of no commitment* yang terdiri dari pendapat atau pesan persuasif yang tidak kita tolak dan tidak kita terima.

Teori ini juga menjelaskan dua macam efek yang timbul akibat proses mempertimbangkan pesan berdasarkan acuan internal dan keterlibatan ego, yaitu efek kontras (pertentangan) dan efek asimilasi (Morissan, 2015). Efek asimilasi cenderung dapat bisa diterima ketimbang keadaan yang sebenarnya. Masyarakat yang menjadi sasaran persuasi akan menilai pesan atau pernyataan tersebut tampak sejalan dengan patokannya. Sedangkan pernyataan yang berada dalam rentang penolakan akan tampak semakin berbeda karena sebenarnya secara teori kita memperbesar perbedaan dan pada akhirnya pesan dapat ditolak dengan mudah oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kajian sosiopsikologi yang fokus mengenai individu sebagai makhluk sosial yang berasal dari kajian psikologi sosial. Tradisi sosiopsikologis mencakup teori-teori tentang perilaku sosial individu, variabel psikologis, efek individu, kepribadian dan sifat, persepsi, serta kognisi (Littlejohn dalam Setiawan, 2019). Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan dengan mengeksplorasi perubahan persepsi masyarakat hingga terjadinya disonansi. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis alasan rasionalisasi masyarakat Kalimantan Barat akibat banjir informasi pandemi COVID-19, yang berdampak bukan saja pada tataran persepsi, melainkan perilaku. Ide-ide pokok yang muncul dalam proses penelitian, menunjukkan penelitian ini tidak dapat hanya sekedar dideskripsikan, melainkan harus dieksplorasi, sehingga tercapai tujuan penelitian yang diharapkan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian berjumlah 27 orang, dipilih dengan teknik purposive, maksudnya

subjek dipilih karena dianggap memahami konteks penelitian dan dapat memberikan informasi yang objektif. Subjek penelitian ini terbagi atas beberapa kategori untuk mendapatkan data wawancara yang mendalam, yaitu:

1. Masyarakat Kota Pontianak, Kabupaten Sanggau, Kabupaten Sambas, dan Kabupaten Ketapang sebanyak 15 orang, terdiri dari unsur masyarakat umum dan mahasiswa.
2. Lima orang dari unsur pemerintah kota dan daerah.
3. Pihak media sebanyak empat orang.
4. Satu orang pakar sosiologi.
5. Satu orang psikolog
6. Satu orang pakar komunikasi

Adapun objek penelitian ini yaitu disonansi kognitif masyarakat Kalimantan Barat sebagai akibat dari banjir informasi mengenai pandemi COVID-19. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti cara analisis data menurut Miles dan Huberman (Silalahi, 2012). Kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

Dalam suatu penelitian, pengumpulan fakta dan data harus memiliki validitas, reliabilitas, dan akurasi (Patriani dalam Suyanto, 2010). Validitas yang dimaksud adalah relevan atau tidaknya pengukuran dan pengamatan yang dilakukan pada penelitian. Ada 3 hal yang perlu dipenuhi dalam menentukan validitas pengukuran yakni 1) kriteria pengukuran yang relevan, 2) isi pengukuran yang relevan, 3) cara pengukuran yang relevan. Penelitian ini memperhatikan reliabilitas penelitian dengan berbagai cara, diantaranya; penggunaan pedoman wawancara yang dirapatkan bersama tim termasuk asisten peneliti untuk mendapatkan interpretasi yang sama. Kesulitan pemahaman mengenai substansi pertanyaan dapat diklarifikasi secara langsung. Selain itu, pedoman observasi juga diberikan dengan penjelasan yang detail dan teknik pelaporan yang kongkrit, sehingga meminimalisir misinterpretasi dan kebingungan asisten peneliti saat melakukan proses penelitian di lokasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Masyarakat Mencari Sumber Informasi Terpercaya COVID-19

Seperti yang dinyatakan oleh WHO, wabah dan respons COVID-19 telah disertai dengan infodemi besar-besaran yakni informasi yang melimpah, sebagian akurat dan sebagian tidak. Hal ini membuat orang sulit menemukan sumber yang dapat dipercaya dan panduan yang dapat diandalkan ketika mereka membutuhkannya. Infodemi mengacu pada peningkatan besar dalam volume informasi yang terkait dengan topik tertentu dan yang pertumbuhannya bisa terjadi secara eksponensial dalam waktu singkat karena insiden tertentu, seperti pandemi saat ini. Dalam situasi ini, kesalahan informasi dan rumor muncul di tempat kejadian, bersama dengan manipulasi informasi dengan maksud yang meragukan. Di era informasi, fenomena ini diperkuat melalui jejaring sosial, menyebar lebih jauh dan lebih cepat seperti virus.

Sebagai akibatnya, yang dikhawatirkan adalah misinformasi yang beredar di masyarakat. Misinformasi adalah informasi palsu atau tidak akurat yang sengaja dibuat untuk menipu. Dalam konteks pandemi saat ini, hal itu dapat sangat memengaruhi semua aspek kehidupan, khususnya kesehatan mental, karena penelusuran informasi mengenai COVID-19 di Internet telah melonjak 50% –70% di semua generasi. Informasi yang salah mengenai pandemi dapat berdampak negatif pada kesehatan jiwa manusia. Banyak cerita palsu atau menyesatkan yang dibuat-buat dan dibagikan tanpa pemeriksaan latar belakang atau kualitas. Banyak dari informasi yang salah ini didasarkan pada teori konspirasi, beberapa memasukkan elemen ini ke dalam wacana yang tampaknya arus utama. Informasi yang tidak akurat dan palsu telah beredar tentang semua aspek penyakit: bagaimana virus itu berasal, penyebabnya, pengobatannya, dan mekanisme penyebarannya. Informasi yang salah dapat beredar dan diserap dengan sangat cepat, mengubah perilaku orang, dan berpotensi membuat mereka mengambil risiko yang lebih besar. Semua ini membuat pandemi menjadi jauh lebih parah, merugikan lebih banyak orang dan membahayakan jangkauan dan keberlanjutan sistem kesehatan global.

Pan American Health Organization (PAHO) dan WHO sudah mengingatkan risiko infodemi yang berkontribusi pada misinformasi. Peningkatan akses global ke ponsel dengan koneksi Internet, juga media sosial, telah menyebabkan produksi informasi secara eksponensial dan banyaknya jalur yang memungkinkan untuk mendapatkannya, menciptakan epidemi informasi atau infodemi. Dengan kata lain, dalam situasi saat ini banyak informasi diproduksi dan dibagikan ke setiap sudut dunia, menjangkau miliaran orang. Masalahnya, hanya sebagian informasi ini yang akurat.

Institusi media resmi dituntut untuk betul-betul menyajikan informasi yang akurat dan dibutuhkan oleh masyarakat, kondisinya di Kalimantan Barat saat ini tidak berbeda. Disampaikan oleh Iin Solihin, News Manager Tribun Pontianak, dan Muhlis Suhaeri, Pimpinan Redaksi *insidepontianak.com*, Kebijakan redaksional mereka mengedepankan Gugus Tugas COVID-19 terutama kepala daerah, kepala dinas Kesehatan, dan para praktisi terkait sebagai sumber berita utama. Sedikit berbeda dengan *Tribun Pontianak* dan *insidepontianak.com*, *Radio Volare* tidak menekankan pemberitaan yang berasal dari gugus tugas lokal, melainkan berita dari sudut pandang nasional dan internasional. Sudut pandang lokal diwujudkan dalam bentuk pesan-pesan menjaga diri kepada para pendengar. Seperti diungkapkan oleh Maya Nur Puspitasari, Program Director-nya:

"Kami tidak memiliki kebijakan khusus terkait berita atau informasi pandemi COVID-19 dan kenormalan baru, karena kami bukan media berita, melainkan media hiburan. Namun sesuai dengan sifat radio yang berfungsi sebagai reminder, kami selalu mengingatkan pendengar agar berperilaku sesuai standar protokol kesehatan. Misalnya, penyiar kami diwajibkan untuk selalu mengawali setiap ucapannya dengan kalimat 'stay safe, stay at home, stay tune at volare one o three four fm' atau dalam versi bahasa Indonesianya, 'tetap aman, tetap di rumah, tetap simak volare satu nol tiga empat fm.'

Lebih lanjut Maya menjelaskan bahwa *Volare* juga membuat seri iklan layanan masyarakat yang mengingatkan bahaya pandemi COVID-19 dan perilaku ideal di masa kenormalan baru, sebanyak total 6 versi yang disiarkan berulang kali setiap hari. Selain itu, mereka juga selalu berupaya untuk mengangkat tema seputar pandemi COVID-19 dan kenormalan baru dalam hampir setiap mata acara yang membacakan informasi. Informasi dan berita yang disiarkan hampir keseluruhannya merupakan produksi pihak lain.

Sementara Raydatodi, Kepala Departemen Pemberitaan RUI TV mengakui kebijakan institusinya mempunyai keinginan untuk lebih menonjolkan pentingnya protokol Kesehatan seperti himbauan-himbauan dari pemerintah atau Walikota dan Gubernur. Selain itu juga berkenaan dengan informasi umum seperti pembagian masker, pembagian disinfektan, termasuk dalam isu yang diberitakan.

Pemaparan dari keempat perwakilan media ini menunjukkan bahwa institusi media memang menyadari betul masyarakat perlu mendapatkan informasi yang benar dari media yang secara selektif bersumberkan dari lembaga resmi pemerintah. Namun di sisi lain, masyarakat memiliki kebebasan untuk memilih sumber informasi yang paling dipercaya, bisa media konvensional atau media daring, mereka pun punya pilihan untuk menyerap informasi dari media lokal atau lebih menyukai media nasional yang lebih variatif. Sebagian informan yang ditemui di lapangan mengakui televisi nasional sebagai media yang dianggap informasinya dianggap paling meyakinkan. Misalnya seperti penuturan Heni, asal Ketapang berikut ini:

"Kalo yang benar sih kayaknye dari TV lah ye... di Ketapang ni nampaknye masih ngambang-ngambang [ragu-ragu] beritanya karena kan ibaratnya ndak terbuka ... ditutup dengan inisial...jadi was-was gitu. Kalo di TV kan terbuka bupati ini kena gini gini, walikota kena gini gini."

Nurhayati, informan lainnya yang berdomisili di Ketapang menjelaskan bahwa ia menyukai sajian berita dalam bentuk video, karena tidak suka membaca dan tidak punya ponsel untuk membuka media sosial. Pesawat televisi termasuk barang yang umum dimiliki masyarakat sehingga mudah diakses untuk mendapatkan informasi, demikian menurut Dewo dari Sambas. Sementara Rosalia di Entikong menjelaskan bahwa sumber informasi yang biasa dia akses

adalah televisi. Apalagi di Indonesia sudah dilengkapi kehadiran televisi khusus berita, seperti Metro TV dan TV One yang menjadi andalan Andi, informan dari Ketapang untuk mendapatkan pemberitaan mengenai pandemi.

Penjabaran alasan lebih detail mengenai pemilihan televisi nasional sebagai sumber berita terpercaya diungkapkan oleh mahasiswa asal Pontianak, Dyra, yang melihat reputasi media menjadi taruhan apabila tidak menghadirkan informasi yang seharusnya. Hal senada disampaikan oleh Rezqy, informan dari Pontianak yang meyakini bahwa televisi dianggap lebih memiliki kredibilitas.

Walaupun televisi nasional menjadi andalan pemerintah pusat untuk penyampaian informasi, pakar komunikasi, Dr. Netty Herawati, melalui wawancara dengan tim peneliti mengungkapkan kegundahannya berkaitan dengan lemahnya cara pemerintah menjalin komunikasi dengan masyarakat:

"Pemerintah kelihatannya sangat mengandalkan media konvensional seperti televisi, tapi pemerintah mempunyai kelemahan. Komunikatornya itu tidak kredibel dalam artian membingungkan masyarakat, karena semua orang membicarakan COVID. Padahal pemerintah membentuk gugus tugas, tetapi setiap hari itu menteri kesehatan berbicara lain, menteri perindustrian berbicara lain, presiden berbicara kredibilitas komunikatornya tidak terandalkan. Kemudian pesan, mereka bicara dengan konsepnya sendiri tapi tidak mengerti apakah masyarakat ini paham. Akhirnya masyarakat itu mempunyai interpretasi masing-masing, ini lockdown, self quarantine, isolation, dan kebingungan itu tidak akan mengubah pengetahuan masyarakat. Dari segi komunikator itu harusnya satu pintu, kemudian pesannya itu [ternyata] terlalu rumit dan tidak sederhana, menggunakan istilah-istilah yang tidak dimengerti oleh masyarakat."

Sosiolog Universitas Tanjungpura, Viza Juliansyah menanggapi bahwa situasi komunikasi diperburuk oleh sikap orang-orang di jajaran pemerintahan yang tidak satu suara, contohnya ketika media berusaha untuk kritis, seperti di acara "Mata Najwa" terjadi wawancara dengan kursi kosong, karena menteri kesehatan tidak memberikan jawaban atas undangan wawancara. Hal ini mengakibatkan masyarakat yang sudah terbelah karena akibat sisa-sisa polarisasi dari pilpres kemudian kembali berkonfrontasi dalam menanggapi hal tersebut.

Televisi nasional dipergunakan oleh para informan untuk memperoleh akses berita nasional. Porsi kabar lokal sebenarnya dapat dijangkau jika informan mengakses media lokal seperti yang sudah dibahas sebelumnya. Namun berdasarkan pengakuan para informan, mereka memang tidak mengikuti perkembangan berita lokal dari media massa konvensional, melainkan media sosial yang sayangnya tidak dapat diidentifikasi secara jelas, akun media sosial mana yang menjadi rujukan langsung mereka untuk informasi pandemi ini. Seperti diungkapkan oleh Dewo, mahasiswa asal Sambas yang tidak bisa merinci secara jelas dan mengingat secara detail sumber informasi yang ia dapatkan di Instagram. Padahal di saat yang sama Dewo juga mengakui dari sekian banyak portal berita di Internet, dia biasanya baca berita di Tirto.id, karena menganggap narasumber yang dihadirkan berkredibilitas dan media tersebut juga menggunakan data dan fakta yang bisa dipertanggung jawabkan. Tirto.id juga menjadi pilihan beberapa mahasiswa lainnya saat ditanyai mengenai sumber berita COVID-19 yang mereka percayai. Namun nampaknya sulit bagi mereka untuk menahan banjir informasi yang datang dari media sosial yang begitu mudah dipergunakan tanpa harus melalui proses pencarian terlebih dahulu.

Terlebih lagi derasnya arus informasi yang masuk lewat aplikasi percakapan WhatsApp yang bermunculan menggunakan fitur broadcast dan sharing yang tersedia, seperti diungkapkan oleh Lurah Sungai Bangkong, Pontianak, Ernawati bahwa warganya dengan mudah mendapatkan perkembangan informasi COVID-19 terkini lewat percakapan grup WhatsApp. Sementara warga Pontianak bernama Reza Agustian mengaku kerap mendapatkan informasi soal jumlah korban COVID-19 dari grup WhatsApp keluarga dan kawan dekat, dengan dalih saling menjaga dan mengingatkan. Padahal jumlah korban tersebut tidak bisa dikonfirmasi kebenarannya.

Sebagian masyarakat memilih lembaga tertentu tertentu untuk dijadikan sumber informasi, seperti diungkapkan oleh Fajar, seorang warga Pontianak yang menyebutkan kebiasaan

masyarakat termasuk istrinya yang merupakan tenaga kesehatan mendapatkan informasi COVID-19 dari media sosial resmi milik pemerintah. Ada pula yang memilih akun resmi pemerintah, seperti Rocika warga Entikong, ia mengaku lebih mempercayai media informasi formal yang disampaikan juru bicara kepresidenan/negara sebagai bahan informasi yang akurat dengan menyampaikan data yang sebenarnya. Alternatif lainnya adalah akun milik pejabat publik seperti Sutarmidji, Gubernur Kalimantan Barat yang memang dikenal aktif menggunakan media sosial. Susi Kasandra misalnya, Plt. Lurah Sampit, Ketapang, secara rutin mengikuti perkembangan COVID-19 dari akun Facebook gubernur yang menggunakan nama Bang Midji.

Berbeda dengan masyarakat pada umumnya, sebagai tenaga kesehatan, psikolog Maria Nofaola hanya meyakini jurnal ilmiah sebagai rujukan informasi yang paling bisa dipercaya:

"Apabila ada yang ingin saya ketahui tentang COVID, saya akan cari jurnalnya. Bukan saya menjelekkkan media massa, tapi yang valid ya jurnal ilmiah, hasil riset, laporan WHO. Tapi memang tidak semua orang bisa paham membaca dari jurnal. Orang awam kan baca artikel yang isinya 'katanya, katanya', malah ada yang sekedar hanya baca judul. Orang seringkali tidak bisa membedakan antara blog yang berisi pendapat personal dan situs berita yang berkualitas. Blog memang ada yang ditulis oleh expert. Tapi biasa kita temui orang expert di bidang apa, nulis pendapat tentang hal lain, dan itu dibaca banyak orang, dibagikan."

Banjir informasi COVID-19

Ketersediaan informasi di berbagai saluran membuat masyarakat merasa perlu untuk membandingkan berbagai sumber, seperti yang dikemukakan Daus, seorang mahasiswa asal Ketapang, yang beralasan bahwa media sosial sangat mempermudah dirinya saat ingin melakukan pengecekan kebenaran terhadap informasi yang diberikan oleh media tersebut. Begitu pula penjelasan dari Hafidh, mahasiswa asal Pontianak yang meragukan teori konspirasi yang banyak beredar di media sosial:

"Informasi mengenai konspirasi COVID-19 yang sering saya dapatkan yakni mengenai COVID-19 yang merupakan senjata biologis yang dibuat oleh Amerika. Konspirasi lain seperti vaksin dari Bill Gates yang dipasang chip untuk mengontrol umat manusia, hingga konspirasi COVID-19 untuk genosida. Saya berpikir bahwa informasi ini mengada-ada. Saya banyak membaca tulisan-tulisan mengenai masker, dan tulisan tulisan mengenai anjuran untuk tidak mempercayai konspirasi. Saya sekarang memakai masker setiap akan bepergian dan di tempat umum, lalu pernah ada seorang teman yang hanya memakai masker karena takut dirazia saya juga pernah menasihatinya untuk memakai masker dan tidak mempercayai konspirasi konspirasi yang ada. Lalu ketika ada teman teman saya yang membicarakan konspirasi, saya cenderung menghindari dan mengalihkan pembicaraan ke topik yang lain."

Soal konspirasi ini justru menjadi hal yang diyakini benar oleh informan Fajar Handhika. Menurutnya saat di awal ada berita soal COVID-19 seharusnya pemerintah Indonesia sudah mengantisipasi masuknya orang asing:

"Pemerintah pada saat itu malah santai-santai aja saat adanya lonjakan penumpang pas itu, ntah dari laut udara atau dari mana aja. Pas udah masuk ke Indonesia itu baru pada prepare tuh pemerintah. Nah, kenapa aku mandang ini seperti konspirasi, karena ada sifat kesengajaan untuk memunculkan propaganda dengan secara sengaja membuka gerbang kepada penumpang, turis untuk masuk ke Indonesia sehingga mereka memiliki alasan untuk menjalankan konspirasi tadi."

Daus, mahasiswa asal Ketapang termasuk seseorang yang meyakini adanya konspirasi, dalam arti bukan pandeminya yang dibuat-buat, namun situasi pandemi COVID-19 ini dimanfaatkan sedemikian rupa bagi mereka yang ingin mendapatkan keuntungan semata:

"Saya meyakini ada pihak yang diuntungkan berkat teori konspirasi, dan karena saya rajin mengikuti informasi, saya perhatikan hal yang diinformasikan tersebut sama dan dilakukan setiap hari. Mulai dari himbuan, jumlah korban dan lain sebagainya. Saya juga

merasa jenuh, bosan terhadap banyaknya informasi yang ada tentang covid-19 ini. Untuk sekarang saya lebih peduli dengan keputusan, kebijakan-kebijakan pemerintah ke depannya."

Perilaku Daus bisa dibilang berseberangan dengan informan Fajar Handhika, yang mengaku membaca berita apa saja mengenai COVID-19, termasuk dari berita konspirasi, karena menurutnya untuk menentukan sebuah kesimpulan harus baca dari semua sumber. Berbeda dengan informan lain yang ditemui oleh tim peneliti, secara spesifik, Fajar secara terang-terangan tidak mempercayai pandemi ini, yang menurutnya tak lebih dari upaya pemerintah menutupi banyak kasus:

"Aku suka baca statement-statement orang di kolom komentar berita COVID itu. Terus aku juga suka liat Youtube yang isinya debat atau tukar pendapat. Artinya di sini kita itu dipaksa harus pintar kita diajak berpikir kita menelaah sendiri. Biar ga mentah-mentah aja ambil informasi dari pemerintah itu apalagi banyak buzzer-buzzer kan sekarang. Ya, paling mengenai berita ini sekitar 20/100 lah aku percaya, 20 itu untuk siapa? Ya, untuk keluarga di rumah aja. Untuk diri sendiri aku tetap ga percaya. Bisa dibilang berita COVID itu bukan dilihat dari faktor lagi karena sudah terlalu banyak sekali informasi mengenai COVID ini. Karena ya dalam teori saya berita-berita COVID ini sengaja di-up gitu biar informasi-informasi lain itu ketutup. Rakyat itu udah pinter kok, udah tau cara mainnya pemerintah ini. Sebenarnya aku ga terlalu gimana gitu sampai benci atau risih gitu gak. Tapi yang aku takutkan isu-isu ini kalau diberitakan terus malah bisa jadi senjata orang gitu. Bisa jadi alat untuk menjatuhkan orang lain. Contoh ini kisah nyata teman bisnis aku disini. Temen aku buka bisnis kafe, ramai nih kafenanya. Terus di kafe itu kan sekarang ada spanduk yang dari pemerintah sama asosiasi kafe pontianak itu yang ngeluarin kebijakan bahwa pengunjung harus pake masker. Harus jaga jarak. Nah, di spanduk itu juga ada tuh nomor pengaduannya. Jadi kebetulan lagi rame waktu itu, tiba-tiba dia katanya dilaporin sama orang. Datanglah itu aparat bubarin itu orang-orang pengunjungnya di situ."

Dari penuturan informan di atas, kondisi ini ditengarai sebagai banjir informasi, Dalam sebuah diskusi bulanan Korps Mahasiswa UGM terungkap bahwa fenomena banjir informasi membuat orang-orang lebih mudah menyebarkan informasi tanpa memverifikasi terlebih dahulu kebenaran dari informasi itu sendiri. Zainuddin Muda Z. Monggilo, dosen komunikasi UGM menyebut fenomena ini dengan era *post-truth* (Arrazie, 2019). Melalui presentasinya, Zainuddin mendefinisikan *post-truth* sebagai keadaan di mana preferensi pribadi lebih berpengaruh dibanding fakta objektif dalam membentuk opini publik. Dalam kondisi *post-truth*, setiap orang dapat menjadi produsen pesan. "Hal ini disebabkan karena setiap orang dapat mengakses internet dan media sosial dengan mudah. Akibatnya, akan sulit membedakan apa yang benar dan apa yang salah. *Post-truth* akan menimbulkan kekacauan informasi".

Zainuddin menjabarkan bahwa terdapat tiga jenis kekacauan informasi yakni misinformasi, disinformasi, dan malinformasi. Misinformasi adalah penyebaran informasi yang salah, sementara yang menyebarkan tidak mengetahui kalau informasi itu salah. Disinformasi adalah penyebaran informasi yang salah, akan tetapi yang menyebarkan sudah mengetahui kalau informasi itu salah. Malinformasi adalah penyebaran informasi yang benar, namun diperuntukkan untuk mengancam orang atau kelompok tertentu.

Menurut Netty Herawati masyarakat tidak mempunyai kemampuan literasi yang baik sedangkan berita-berita yang simpang siur yang beredar di media sosial, hoaks atau bukan, sudah sulit dibedakan dan membuat masyarakat bingung menghadapi banjir informasi ini. Ditambahkan oleh Viza Juliansyah, banjir informasi itu berbahaya tapi tidak bisa dihindari. Pemerintah memang memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi yang benar, tapi bukan hanya pemerintah saja yang memiliki akses untuk menyampaikan pemberitaan:

"Jadi, pada dasarnya banjir informasi di masa pandemi ini kalau menurut saya, berdampak buruk justru dalam proses penanganannya karena informasi yang bersifat menyesatkan, hoaks, dan hal-hal sejenisnya, punya kecenderungan lebih mudah diterima

oleh banyak masyarakat yang sejak awal memang setengah berharap bahwa apa yang sedang terjadi ini semacam konspirasi atau lainnya. Jadi, mereka cuma lihat apa yang mereka pengen lihat. Jadi ketika ada banyak informasi, meskipun banyak informasi benar, banyak informasi juga yang salah, yang salah yang cenderung dilihat oleh mereka, dan justru mengacaukan proses penangannya."

Lebih lanjut Viza menilai peran media massa pada masa pandemi agak sulit posisinya. Jika media terlalu santai dalam penyampaian informasi pandemi, maka banyak orang meremehkan penyakit ini. Namun jika media terlalu intens memberitakan hal yang sama, bahkan jikapun itu benar secara berulang-ulang, maka bisa berdampak buruk bagi masyarakat karena bisa menimbulkan kepanikan dan lain lain. Tapi, secara umum, seharusnya media massa bisa mengambil peran secara berimbang, media mesti kritis, media mesti menyampaikan semua berita, tapi juga, tidak menimbulkan kepanikan, yang secara teknis akan beda dalam setiap kasus. Sebagai ahli komunikasi, Netty Herawati juga menyoroti media massa yang ia anggap belum mampu memenuhi fungsinya, terutama dalam mengimbangi banjir informasi dari media sosial sehingga masyarakat rentan mengalami kekacauan informasi.

Pembentukan Persepsi dan Disonansi dalam Sikap dan Perilaku Masyarakat menghadapi Pandemi COVID-19

Pandemi COVID-19 bukanlah sesuatu yang siap diterima oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat secara aktif mencari dan berupaya menelaah informasi mengenai wabah yang tiba-tiba menyeruak di tengah kehidupan. Penelitian ini dijalankan dengan maksud untuk mendapatkan penjelasan mengenai sikap dan perilaku masyarakat yang tidak semuanya sesuai dengan yang seharusnya, padahal diasumsikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang cukup memadai dari berbagai sumber.

Sosiolog Universitas Tanjungpura, Viza Juliansyah beranggapan bahwa seharusnya pemerintah tegas sejak awal dalam menangani pandemi ini:

"Terserah apakah akan juga menitikberatkan aspek ekonomi yang tidak bisa benar-benar kita abaikan atau apakah benar-benar fokus hanya pada kesehatan dulu. Tapi apapun itu, jika dilakukan dengan tegas dan konsisten, itu cukup baik. Jika ada orang yang ga pake masker, jika ada universitas yang melakukan tindakan-tindakan pelanggaran, dan lain-lain, sanksinya tegas dan konsisten secara rutin dan terus menerus. Itu yang bisa dilakukan pemerintah. Jika semua rencana yang dilakukan walau sebaik apapun tapi tidak ada ketegasan dan konsistensi, percuma saja sepertinya."

Adanya inkonsistensi pemerintah dalam penyampaian pesan kebijakan yang sarat dengan beban politik itu juga menjadi sorotan pakar komunikasi Universitas Tanjungpura, Netty Herawati:

"Pemerintah sendiri kan tidak konsisten, dia bisa menunda orang berangkat haji, umroh, sekolah dibuka. Itu semua ditunda untuk tidak membiarkan pandemi ini berlarut-larut. [Tapi] Kenapa pemerintah mengesahkan undang-undang itu buru-buru dimasa pandemi? Kenapa Pilkada itu boleh di masa pandemi? Itu bikin masyarakat bingung nggak? Itu dia masalah politiknya. Gimana masyarakat gak bingung, katanya COVID itu bahaya, tapi pilkada gak ditunda. Katanya konser boleh, gimana logikanya, konser itu diikuti oleh di bawah 50 orang, terus jaga jarak. Mana ada orang nonton konser jaga jarak. Nah, sekarang siapa yang membuat orang demo, yang membuat orang demo di masa pandemi itu siapa? Apa yang tidak didemo kalau undang-undang itu tidak disahkan tengah malam, buru-buru tanpa konsultasi publik. Nah gitu kan, jadi masuk ke politik."

Dari sudut pandang psikologi, psikolog Rumah Sakit Pemerintah Kota Pontianak, Maria Nofaola juga meyakini bahwa masyarakat dibuat bingung oleh perbedaan informasi yang diperoleh dari pemerintah dan tenaga kesehatan sementara kenyataan di lapangan memperlihatkan hal yang berbeda:

"Masyarakat jadi bingung, katanya COVID bahaya, kondisi parah tapi kok kafe-kafe pada buka. Seperti saya saja ini kan tenaga kesehatan, tahu betul bahaya COVID harus selalu

pakai masker. Tapi kalau sekarang mau makan begini kan harus buka masker juga. Timbul pertanyaan, sebenarnya aman apa ngga sih. Tapi kelihatannya orang aman-aman aja. Kognitif jadi beda dengan perasaannya. Misalnya secara kognitif tahu harus pakai masker, tapi terus mikir masalah harus gitu banget sama temen."

Ernawati, Lurah Sungai Bangkong, Pontianak, menjelaskan bahwa kebijakan turun secara bertingkat. Sementara agar masyarakat patuh bisa diberikan sanksi namun perlu ada peraturan. Di tingkat kota, maka walikota yang harus mengeluarkan Peraturan Walikota terlebih dahulu dan melakukan koordinasi lintas instansi misalnya kepolisian, dinas kesehatan dan Satpol PP. Semua pihak memiliki porsi masing-masing untuk memberikan himbauan, misalnya dari kepolisian tentang pemakaian masker dan pemberlakuan jam malam, sedangkan dari dinas kesehatan tentang cuci tangan dan pelaksanaan protokol Kesehatan. Jika di awal pandemi pemerintah melarang warganya mengadakan acara/pesta dan tempat-tempat usaha harus tutup, sehingga bagi yang melanggar akan ditindak oleh Satpol PP atau Polisi. Setelah kenormalan baru, pemerintah fokus pada penertiban protokol Kesehatan seperti menyediakan tempat cuci tangan dan mengatur jarak tempat duduk bagi tempat usaha yang melayani makan di tempat.

Berdasarkan hal tersebut diketahui terdapat perbedaan pesan yang disampaikan kepada masyarakat pada awal masa pandemi jika dibandingkan dengan kondisi new normal atau ketika kondisi dianggap 'aman' di daerah yang masuk zona hijau. Perbedaan pesan semacam inilah yang dianggap para akademisi dan psikolog sebagai inkonsistensi yang mendorong munculnya disonansi kognitif pada diri masyarakat. Berdasarkan observasinya terhadap masyarakat kota Pontianak, Netty Herawati menilai respon masyarakat menghadapi pandemi ini kelihatan semakin kendur, karena mereka perilakunya itu lebih didorong oleh motivasi untuk melakukan hal-hal yang sudah menjadi kebiasaan:

"Jadi kalau disini itu mau pandemi ataupun tidak, mereka bilang lebaran harus bikin kue, harus baju baru, harus bertamu, di sini ndak ada COVID atau dipikir COVID lebaran itu libur gitu kali ya. New normal tidak disosialisasikan secara efektif. Jadi orang sampai gak tau, dia pikir new normal itu normal yang baru, sudah normal. Sehingga waktu itu euforia ya, euforia ini kan ya orang gak pakai masker pun berkeliaran, warung kopi sudah kayak hajatan gitu. Mereka tidak siap, karena salah persepsi. Sehingga kelihatan dua bulan itu kita tidak tau konsep apa yang sedang terjadi terkait dengan era pandemi. Sekarang dua minggu tiga minggu belakangan, tadinya kita sudah sempat hijau, sekarang ini jumlahnya juga naik."

Hal senada disampaikan oleh Viza Juliansyah yang menilai bahwa masyarakat sering menunjukkan keyakinan perilaku yang berbeda dari apa yang sudah mereka dapatkan secara kognitif mengenai bahaya pandemi dari media:

"Banyak orang yang tidak menerima kenyataan bahwa hal ini benar-benar terjadi, karena itu dianggap terlalu buruk, karena itu dianggap sebuah konspirasi, dan lain-lain. Oleh karena itu masyarakat Kalimantan Barat pada masa pandemi ini, sebagian bahkan mungkin sebegini besar dari masyarakat seperti galau atau ada kebingungan dalam bertindak. Contohnya ada banyak orang yang bisa kita lihat dari tulisannya di media sosial atau berbicara dengan kita bahwa dia sangat takut dengan COVID-19 ini, dia percaya dengan adanya COVID-19 ini, tapi tidak sama sekali itu tercermin dari tindakannya. Artinya, dia ga pake masker atau pake masker diturunin, dia selalu mengajak kita rapat, dia masih suka nongkrong di warung kopi, tapi setiap ngomong dia takut. Itu kalau menurut saya dampak dari disonansi kognitif yang mereka alami, ketika apa yang harus mereka lakukan itu berbeda dengan entah apa yang percayai atau apa yang mereka lakukan. Dan saya duga itu tidak hanya terjadi di Kalimantan Barat. Banyak tuh, kalau kita lihat di grup WA, ibu-ibu dan bapak-bapak segala macam, 'hati-hati ya, jaga protokol kesehatan', tapi nongkrongnya tetap, arisannya tetap, semua itu tetap dilakukan."

Tim peneliti juga menemukan bukti-bukti disonansi kognitif ini dari observasi yang dilakukan di beberapa wilayah, yakni kota Pontianak, Sambas, Ketapang, dan Entikong dengan mengambil

beberapa pusat keramaian publik sebagai sampel, yakni sekolah, restoran/kafe, puskesmas, rumah sakit, pusat perbelanjaan, pasar tradisional, dan kantor pemerintahan. Masyarakat menunjukkan kepatuhannya pada imbauan memakai masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan, jika ada pengumuman yang terpampang jelas yang disertai petugas yang mengingatkan. Apabila tidak ada petugas yang dengan sengaja ditempatkan untuk mengecek suhu, mengingatkan pemakaian masker, dan menunjukkan tempat cuci tangan, maka pengunjung lokasi cenderung mengabaikan protokol kesehatan; apalagi jika sama sekali tidak tertera imbauan tertulis dalam bentuk poster dan sejenisnya.



Sumber : Dokumentasi peneliti (2021)

Gambar 1. Kondisi Masyarakat yang Abai Terhadap Protokol Kesehatan Covid-19

Netty Herawati menjelaskan kondisi ini terjadi akibat perbedaan latar belakang dan nilai-nilai tiap individu dalam memahami pesan protokol kesehatan. Ada yang takut dan percaya, taat protokol, ada yang merasa perlu pakai masker dan juga takut dirazia. Harusnya orang pakai masker itu untuk melindungi dirinya sendiri, kenapa sampai pemerintah merazia untuk orang melindungi dirinya sendiri. Faktornya itu macam-macam, pendidikan, kepercayaan, dan budaya.

Selain takut dihukum, Netty Herawati menegaskan bahwa motif ekonomi juga menjadi faktor pendorong disonansi kognitif seseorang:

"Tergantung frame of reference, tergantung field of experience, tergantung bagaimana dia lingkungannya, pendidikannya. PNS misalnya, berperilaku konsisten itu bisa dijelaskan, karena mereka itu bisa diarahkan untuk work from home, sehingga kelihatannya dia tidak keluar rumah, kelihatannya dia taat, membagikan masker. Tapi sekian persen masyarakat kita di luar sana yang kompleks itu, kita suruh dia taat dengan peraturan, ya itu tadi dia malah takut, dia takut anaknya tidak makan, dia takut istrinya minta cerai karena gak dikasi uang. Persoalannya ini kompleks, persoalan ekonomi, persoalan situasi masyarakat. Pemerintah menerapkan berbagai kebijakan, harus taat dan harus ini gitu ya, tetapi solusi untuk itu tidak ada. Kalau misalnya orang dirumah dan tidak berjualan, terus bagaimana? Apakah dikasi bantuan? Ya ada bantuan. Tapi apakah bantuan itu tepat sasaran atau enggak? Jadi itu kompleks sekali menurut ibu kenapa terjadi seperti ini, ada pendidikannya, politiknya, ada ekonominya, ada peran pemerintahnya."

Respon masyarakat terhadap anjuran pemerintah memang tidak selamanya positif dan diterapkan, seperti penuturan Fajar Handhika, informan dari Pontianak yang tidak melihat urgensi pelabelan kondisi, karena aktivitas yang dijalani masyarakat tidak memiliki perbedaan, pemerintah mempunyai kesengajaan untuk membingungkan rakyatnya. Penjelasan Heni, warga kabupaten Ketapang mengenai sikapnya yang sudah bosan terhadap pemberitaan COVID-19 dan kondisi daerahnya yang sering diadakan razia juga menunjukkan pemahaman masyarakat yang tidak utuh mengenai bahaya pandemi ini. Kebosanan terpapar informasi mengenai COVID-19 umum terjadi karena frekuensi dan jumlahnya yang begitu masif muncul di berbagai sumber. Menurut psikolog Maria Nofaola, membatasi diri dari paparan informasi juga bisa menjadi pencegahan masalah kejiwaan seseorang. Terus menerus dihadapkan dengan ketakutan berdampak buruk bagi kesehatan mental. Diceritakan pula oleh Maria, ia pribadi juga sudah menghindari mengonsumsi berita tentang COVID-19, hanya sebatas setelah tahu harus bagaimana supaya aman, lalu mencoba menjalani hidup dengan kewaspadaan. Membatasi paparan informasi ini juga menjadi kunci untuk rileks.

Kebimbangan soal kondisi ini tergambar cukup jelas dari komentar Rezqy, informan warga Pontianak yang mengaku cukup bingung terkait kondisi kehidupan setelah pandemi ini merebak karena merosotnya berbagai sektor di kehidupan seperti ekonomi, sosial, pendidikan, dan lainnya yang jelas berdampak secara langsung ke kehidupan dirinya. Walaupun hingga wawancara berlangsung ia belum melakukan hal apapun yang bertentangan dengan anjuran pemerintah, namun bisa memberikan sebuah gambaran terkait keresahan masyarakat. Yesi, informan perawat di kota Ketapang memahami kesulitan warga yang bukan PNS, yang tidak bisa mendapatkan penghasilan jika hanya berdiam diri di rumah sehingga harus keluar rumah dan berinteraksi dengan orang lain.

Wawancara yang dilakukan dengan para informan, sebagian besar menghasilkan pengakuan bawah mereka menaati anjuran pemerintah, seperti Dewo, informan asal Sambas yang mengaku sebelumnya cenderung acuh tak acuh dan terlalu menganggap remeh, namun setelah mendapatkan informasi COVID-19 via aplikasi percakapan lebih peduli dan mengikuti perintah protokol kesehatan dan lebih disiplin mencuci tangan sampai menggunakan masker saat keluar rumah. Hal senada diungkapkan Rocika, warga Entikong yang lebih disiplin mencuci tangan sampai menggunakan masker saat keluar rumah. Andi, seorang warga Ketapang yang senang bersosialisasi mengaku memilih menolak ajakan teman-teman untuk berkumpul, dan mulai jarang keluar rumah. Demikian pula Nurhayati, seorang ibu rumah tangga di Ketapang yang tidak merasa terpaksa ketika harus banyak berdiam diri di rumah, karena pada dasarnya memang lebih suka di rumah, hanya saja selama pandemi merasa harus lebih waspada, banyak cuci tangan; kalau keluar rumah jaga jarak dengan orang lain dan selalu menggunakan masker. Apalagi untuk warga yang berprofesi sebagai perawat seperti Yesi Ariska di Ketapang, informasi protokol kesehatan adalah sesuatu yang tidak perlu dianggap membingungkan, namun harus ditaati demi keamanan.

Anjuran pemerintah terdengar sederhana dan mudah dipraktikkan, namun dalam kenyataannya tidak semua orang dengan sukarela menjalankannya. seperti yang diceritakan oleh Netty Herawati:

"... mencuci tangan, memakai masker, jaga jarak, protokol yang harus kita taati itu kan. Ini kan kebiasaan baru, nah kalau ibu lihat ya makin ke sini makin taat ya. Karena itu memerlukan proses belajar, tapi dari pengalaman ibu ternyata untuk [masyarakat golongan ekonomi] middle lower itu sulit sekali. Mereka tidak terlalu percaya bahwa protokol ini merupakan salah satu treatment untuk menjaga penularan. Misalnya aja di beberapa pesantren, ibu tanya 'di sini kok anak-anak santri itu kan sekolah, disediakan tempat cuci, tapi tidak pernah dicuci tangannya', karena itu kebiasaan. Kemudian masker, kan ndak juga pakai, kata mereka di tempat mereka gak ada COVID. Bahkan ada camat bilang 'di sini itu kita bebas COVID'. Maksudnya bebas COVID gimana? 'Ya pokoknya setiap yang masuk ke kampung kami itu diukur suhu panasnya, jadi kalau ndak panas itu ndak COVID', itu kan dia gak paham dengan OTG. Nah, terus juga mengenai social distancing yang penerapannya susah, rumah orang kecil-kecil. Ruang tamu itu kursinya berdekatan, jadi ya untuk satu meter itu kayaknya susah. Kemudian social distancing,

misalnya bersalaman dan ketemu menyapa, itu kan budaya kita dari dulu sebagai salah satu simbol keakraban. Jadi kadang ada yang beranggapan kalau kita tidak menyambut salamannya itu, serasa tidak sopan gitu. Nah, harus understand dulu baru bisa accept. Nah, masalahnya mereka itu kan tidak paham, mengapa pakai masker, mengapa tidak menyentuh. Mungkin dengan waktu nanti mungkin bisa berubah."

Hal serupa juga ditekankan oleh psikolog Maria Nofaola, bahwasanya secara kognitif orang bisa mendapatkan informasi yang sama, namun untuk memahaminya bisa muncul perbedaan :

"Benar terjadi, di satu rumah bisa terjadi perbedaan cara antara suami dan istri soal penggunaan masker. Si istri menggunakan masker kain hanya untuk satu kali keluar rumah, setelah itu harus dicuci dulu sebelum dipakai ulang. Sementara si suami dengan santainya menggunakan masker sekali pakai berulang kali atau menggunakan masker kain yang sama terus menerus, harus istrinya yang berinisiatif segera mencucikan. Bahkan si istri merasa heran ketika suaminya melarang anak-anaknya keluar rumah sementara ia sendiri tetap rutin keluar rumah. Padahal keduanya memiliki latar pendidikan tinggi yang sama dan tinggal serumah. Masalahnya bukan si suami tidak tahu bahaya COVID, tapi memang tingkat pemahamannya yang berbeda. Bayangkan perbedaan yang terjadi antara orang yang bukan suami istri, yang beda tingkat pendidikan..."

Sosiolog Viza Juliansyah menyoroti latar belakang seseorang memiliki kebiasaan secara psikologis menyebabkan reaksi berbeda atau terdampak secara berbeda:

"Sebagai contoh misalnya orang-orang yang relatif tidak terlalu suka bersosialisasi secara fisik punya kecenderungan lebih mudah beradaptasi dibandingkan dengan orang yang terbiasa melakukan interaksi sosial. Selanjutnya juga usia dan latar belakang pendidikan. Jika kita perhatikan, misalnya kalau di kampus saja, kebanyakan dosen-dosen yang lebih senior yang tidak terbiasa dengan teknologi, cenderung relatif lebih sulit untuk beradaptasi dengan apa yang sekarang sedang terjadi. Mereka cenderung terbiasa melakukan segala sesuatu secara manual, tradisional, konvensional, dengan cara lama, yaitu tatap muka, ujian secara langsung, rapat secara langsung, dan itu menjadi masalah. Lalu kemudian mengenai lingkungan sosial dan psikologis. Kalau kita bicara mengenai lingkungan sosial, jelas itu sangat berpengaruh. Dimana kita dibesarkan dalam artian atau berada saat ini berpengaruh terhadap pandangan kita. Pada kelompok-kelompok yang sudah terbiasa dengan berbagai konspirasi teori kebencian terhadap pemerintah, dan lain-lain, ada banyak orang yang menjalani masa COVID-19 ini dengan ketidakpercayaan dari mereka masing-masing, sehingga mereka kemudian menjalani dengan ketidakpedulian. Sebaliknya pada kelompok-kelompok yang terbiasa memiliki basis scientific dalam pengambilan keputusan mereka dan dikelilingi oleh orang-orang yang memiliki pemikiran sama, mereka relatif lebih bisa menerima kenyataan bahwa hal ini benar-benar terjadi, dan kemudian lebih bisa mengambil sikap berhati-hati selama masa pandemi ini."

Informasi angka kematian yang berubah-ubah pun ternyata menjadi semacam pembenaran bagi informan untuk mengambil kesimpulan mengenai bahaya-tidaknya COVID-19, seperti diungkapkan Dewo, informan asal Sambas:

"...kita dianjurkan tidak untuk keluar rumah, yang mana berita tersebut diangkat di bulan April yang sedang hangat-hangatnya COVID-19. Setelah beberapa minggu ada berita lain yang memberikan informasi kalau kematian akibat dari penyakit lain seperti, jantung dan HIV lebih besar dibandingkan dengan COVID-19 dan berita ini juga memberitakan bahwa COVID-19 tidak akan berbahaya apabila kita mematuhi aturan yang ada seperti mencuci tangan dan selalu menggunakan masker. Dari sini berita kedualah yang saya yakini. Mungkin juga karena di Sambas, lingkungan saya masih tidak terlalu parah tentang kasus COVID-19 jadi tidak terlalu bahaya ini."

Soal angka kematian ini juga menjadi kebingungan Daus, mahasiswa asal Ketapang, yang merasa ada pihak-pihak yang memanfaatkan situasi pandemi:

"Dulu saya yakin dengan jumlah dari korban keseluruhan COVID-19 di Indonesia. Angka kenaikan jumlah korban per harinya menurut saya tidak wajar. Hal ini dikarenakan saya cukup banyak menerima informasi tentang kelakuan yang tidak baik dari pihak rumah sakit dan tenaga medis. Banyak kasus pemalsuan kondisi orang yang sehat dijadikan statusnya sebagai pasien positif COVID-19. Hal ini dilakukan agar mereka mendapatkan keuntungan dari dana bantuan pemerintah bagi pasien positif COVID-19. Saat ini saya tidak bisa mempercayainya lagi, tidak lagi terlalu kuatir dengan data banyaknya jumlah korban."

Pernyataan Daus di atas menunjukkan salah satu upaya penghindaran atas ketidaknyamanan yang dirasakannya sebagai dampak dari disonansi yang dialami. Dengan menghadirkan elemen kognitif baru, dimana menghubungkan informasi tentang jumlah korban yang diberitakan di media dengan informasi lain yang berisi penyimpangan perlakuan terhadap pasien di rumah-rumah sakit.

Mengomentari perilaku sebagian masyarakat yang tidak mematuhi aturan untuk menjaga jarak sosial, Sosiolog Viza Juliansyah menunjukkan bahwa kondisi disonansi muncul akibat kenyamanan manusia untuk bersosialisasi terganggu dengan keharusan pembatasan jarak sosial. Sedangkan Netty Herawati, dari sudut pandang Ilmu Komunikasi memandang bahwa di awal masa pandemi, masyarakat cenderung lebih patuh walaupun informasi yang tersedia masih sedikit, namun pelan-pelan bergeser karena merasa tidak nyaman dengan banyaknya pembatasan. Viza Juliansyah Kembali menegaskan hal tersebut bahwa masyarakat Kalimantan Barat adalah salah satu contoh masyarakat yang komunal, hubungan sosial merupakan sesuatu yang wajib untuk dilakukan secara rutin dan intens antara satu orang dengan orang lainnya. Ketidakbiasaan mereka untuk menggunakan teknologi yang bersifat lebih maju untuk mendukung atau menggantikan aktivitas tersebut menjadi masalah besar. Salah satu contoh yang paling signifikan dari hal ini adalah kebiasaan masyarakat Kalbar untuk berkumpul di warung kopi, tempat atau kelompok usaha yang paling memusuhi kebijakan yang melarang adanya aktivitas makan di tempat-tempat umum. Masyarakat Kalimantan Barat tidak siap melakukan itu, karena itu merupakan bagian dari kultur mereka. Selain itu, masyarakat Kalimantan Barat juga agak kesulitan menghadapi pekerjaan, menyelesaikan pekerjaan secara online. Karena tidak terbiasanya menggunakan teknologi untuk hal tersebut. Memang kita sudah terbiasa dengan WhatsApp, dan lain-lain, tapi tidak digunakan dalam konteks pekerjaan.

Pembahasan

Masyarakat menghadapi banyak hal yang serba tidak pasti dari pandemi COVID-19, sehingga keputusan sangat sulit untuk diambil. Begitu seseorang membuat keputusan, baik ketika berpikir COVID-19 serius; atau, ketika yakin ini tipuan, seseorang mulai mencari pembenaran atas pilihannya dan mencari-cari alasan untuk mengabaikan alternatif pilihan lainnya.

Kognisi "saya ingin kembali bekerja" atau "saya ingin nongkrong di warung kopi favorit saya untuk berkumpul dengan teman-teman" merupakan sebuah bentuk disonansi karena tindakan ini mengundang bahaya, jika bukan untuk individu itu sendiri, bisa saja bagi orang lain yang berinteraksi dengan mereka. Bagaimana cara mengatasi disonansi ini? Orang bisa menghindari keramaian, pesta, warung kopi dan memakai masker. Sebaliknya seseorang bisa saja berbalik ke cara mereka menjalani hidup sebelum pandemi. Tetapi untuk mempertahankan keyakinan mereka bahwa mereka cerdas dan kompeten dan tidak akan pernah melakukan sesuatu yang bodoh untuk mempertaruhkan hidup, mereka memerlukan beberapa pembenaran sebelumnya. Karena, meski sulit, mengubah pikiran bukan tidak mungkin. Tantangannya adalah menemukan cara untuk hidup yang berada dalam ketidakpastian, membuat keputusan paling tepat semampunya, dan memodifikasinya ketika didukung bukti ilmiah. Yang perlu dilakukan adalah kebesaran hati untuk mengakui apabila berpikir secara keliru atau sempat membuat sebuah keputusan yang tidak tepat, sehingga yang sangat dibutuhkan adalah refleksi diri. Disonansi dapat ditolerir untuk sementara waktu daripada langsung melompat ke pembenaran diri.

Secara umum, disonansi kognitif tidak terjadi pada para informan yang secara bijak memilah informasi yang mereka terima dari berbagai sumber. Yang terjadi adalah penguatan sikap yang diwujudkan dalam perilaku, misalnya tertib mencuci tangan dan menggunakan masker, yang bisa dikategorikan ke dalam wilayah *latitude of acceptance* atau rentang penerimaan. Mereka secara sadar mematuhi anjuran pemerintah dan tenaga kesehatan tanpa merasa harus terbebani dengan kewajiban tersebut, bukan karena takut dirazia, dan bukan pula sekedar ikut-ikutan karena ketidaktahuan. Terjadi penguatan sikap berkat persepsi yang terbentuk setelah memperoleh informasi yang dianggap layak dipercaya.

Bukan tidak mungkin sebenarnya para informan yang tergolong dalam wilayah rentang penerimaan sempat mengalami disonansi sebelumnya. Karena, meski sulit, mengubah pikiran bukan tidak mungkin. Tantangannya adalah menemukan cara untuk hidup yang berada dalam ketidakpastian, membuat keputusan paling tepat semampunya, dan memodifikasinya ketika didukung bukti ilmiah. Yang perlu dilakukan adalah kebesaran hati untuk mengakui apabila berpikir secara keliru atau sempat membuat sebuah keputusan yang tidak tepat, sehingga yang sangat dibutuhkan adalah refleksi diri. Disonansi dapat ditolerir untuk sementara waktu daripada langsung melompat ke pembenaran diri. Sebagai tambahan, ada pula informan yang mengakui menerima adanya interupsi informasi dari berbagai pihak, contohnya seperti teori konspirasi namun tidak menggoyahkan sikapnya mengenai bahaya COVID-19, sehingga dapat informan ini dapat dikategorikan ke dalam wilayah *latitude of non commitment*, dia hanya sekedar menerima informasi mengenai konspirasi, namun tidak berkomitmen apapun, tidak dipengaruhi persepsinya oleh informasi yang keliru atau menyesatkan tersebut.

Setelah mempelajari konsep-konsep yang ditawarkan oleh Teori Pertimbangan Sosial yang apabila ditelaah sejalan dengan model disonansi kognitif, maka pemetaan wilayah sikap dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa disonansi kognitif yang terjadi membuat pernyataan informan dikategorikan sebagai *latitude of rejection* atau rentang penolakan, yang menunjukkan adanya penolakan atau perubahan sikap dan perilaku atas sesuatu yang diyakini sebelumnya.

Penelitian ini berupaya menganalisis rasionalisasi masyarakat akibat banjir informasi pandemi COVID-19. Adanya banjir informasi sendiri ternyata menimbulkan kejemuhan semua informan dalam tingkatan yang berbeda-beda. Hal ini tim peneliti pelajari dari perilaku informan yang hanya di awal masa pandemi berusaha untuk mencari tahu apa itu virus corona dan hal-hal lain berkaitan dengan pandemi COVID-19 ini. Seiring dengan pergeseran waktu, tidak ada kepastian kapan segalanya akan kembali normal, sehingga alih-alih menumbuhkan rasa ingin tahu, para informan cenderung untuk mengurangi bahkan menghindari informasi seputar pandemi. Disonansi utama yang dirasakan oleh masyarakat adalah cara hidup yang sudah tidak sama karena harus meningkatkan kewaspadaan dan selalu mematuhi protokol kesehatan, semua orang harus melakukan adaptasi, namun tidak semua orang, khususnya tidak semua informan mampu dan mau melakukan adaptasi ini.

Hal ini sejalan dengan empat asumsi yang mendasari teori Disonansi Kognitif. Asumsi pertama menekankan bahwa sifat dasar manusia mementingkan keberadaan konsistensi atau stabilitas. Teori ini menyatakan bahwa manusia tidak ada yang menikmati situasi yang disonan atau inkonsistensi, sehingga manusia akan terus berusaha untuk mencari titik stabilitas atau konsistensi. Sebagian informan, berupaya berdamai dengan keadaan dengan mematuhi anjuran pemerintah dan tenaga kesehatan. Sebagian lainnya, khususnya yang tim peneliti observasi di lapangan merasa terpaksa sehingga memunculkan banyak keluhan dan memunculkan banyak pemakluman atas dirinya sendiri. Contohnya, memakai masker namun diturunkan ke dagu dengan alasan pengap; enggan mencuci tangan ketika memasuki sebuah tempat dengan alasan sudah mencuci tangan di rumah; berkumpul dengan teman-teman secara berdekatan dengan beralasan bahwa semuanya dalam kondisi sehat. Di sisi lain, ada pula informan yang lebih memercayai teori konspirasi demi pembenaran bahwa dia hanya perlu fokus pada bisnisnya bukan pada pesan-pesan pemerintah yang dianggapnya hanya menguntungkan bagi pemerintah sendiri, bukan masyarakat.

Asumsi kedua berbicara mengenai jenis konsistensi yang penting bagi orang. Teori Disonansi Kognitif ini meletakkan fokusnya pada fakta bahwa kognisi-kognisi harus tidak mengalami inkonsistensi untuk menciptakan disonansi kognitif. Dalam penelitian ini ditunjukkan

bahwa disonansi kognitif yang terjadi berasal dari inkonsistensi yang sama, mengingat bahwa pandemi ini dialami oleh masyarakat dunia, yang semuanya rentan terpapar virus corona, sehingga masing-masing orang memiliki kesempatan yang sama untuk mengalami disonansi kognitif.

Asumsi ketiga Teori Disonansi Kognitif menyebutkan bahwa tidak ada manusia yang merasa puas dan bahagia berada dalam keadaan disonansi karena hal tersebut menciptakan perasaan tidak nyaman dalam diri seseorang. Hal ini benar adanya, karena tidak ada seorang pun yang mengakui kenyamanan timbul akibat kondisi pandemi. Hal yang mungkin membedakan satu sama lain adalah tingkat kemampuan untuk beradaptasi. Misalnya, dengan kondisi pandemi, banyak kantor yang menugaskan pegawainya bekerja dari rumah, sekolah-sekolah menginstruksikan para siswa belajar dari rumah. Bagi masyarakat yang keinginan untuk berada dalam lingkungan sosialnya tidak terlalu tinggi, maka keharusan berada di rumah ini lebih mudah untuk diadaptasi dan dapat dirasionalisasi sebagai cara untuk mendekati diri lebih banyak dengan keluarga yang selama ini waktu keberasamaannya kurang karena kesibukan masing-masing di luar rumah.

Asumsi keempat menyatakan bahwa rangsangan yang diciptakan oleh disonansi akan memotivasi orang untuk menghindari situasi yang menciptakan inkonsistensi dan berusaha mencari situasi yang dapat menciptakan konsistensi. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa para informan berusaha untuk menjadikan patuh pada protokol kesehatan sebagai sebuah gaya hidup, sehingga tidak dirasakan lagi sebagai suatu inkonsistensi dalam menjalani keseharian. Dengan menjalani kebiasaan baru tersebut, para informan tidak perlu lagi tenggelam dalam banjir informasi karena sudah mampu memilah apa yang dibutuhkan.

Dalam menghadapi banjir informasi, disadari atau tidak, masyarakat dalam hal ini para informan melakukan empat langkah. Diawali dengan secara terpapar secara selektif (*selective exposure*) pada informasi yang konsonan dengan kepercayaan atau pemikiran atau tindakan seseorang. Hal ini bisa terlihat dari pemilihan media yang mereka gunakan sebagai informasi, juga persona yang mereka percayai untuk memberikan informasi terkait pandemi.

Langkah kedua adalah dengan pemberian perhatian selektif (*selective attention*) dengan cara memberikan perhatian pada informasi yang khusus atau bagian dari informasi yang konsonan dengan kepercayaan, pemikiran, dan tindakan seseorang. Dari media massa tertentu yang menjadi pilihan, akun media sosial tertentu yang diikuti, atau sosok tertentu yang dipercaya, para informan memberikan perhatian terhadap informasi yang disampaikan, tidak dengan mudah memberikan perhatian pada sumber-sumber lainnya.

Setelah perhatian, berikutnya informasi diinterpretasi secara selektif (*selective interpretation*) dengan cara menginterpretasi informasi yang ambigu sehingga terlihat konsisten dengan kepercayaan, pemikiran, dan tindakan seseorang. Sebaris informasi, sebuah video, sebuah foto, bisa diinterpretasikan secara berbeda oleh tiap orang walaupun si pembuat pesan memiliki satu maksud tertentu. Anjuran untuk menjaga jarak misalnya, dapat diterima dengan baik oleh sebagian informan, yang memilih di rumah saja jika tidak ada keperluan, atau menghindari pertemuan dengan orang asing. Namun ada pula informan yang menganggap anjuran ini sebagai sesuatu yang mengada-ada dan tidak perlu diikuti, karena ia sulit melakukan kegiatan hariannya tanpa melakukan interaksi secara berdekatan dengan orang lain.

Terakhir adalah ingatan selektif (*selective retention*) yang terjadi ketika seorang individual hanya mengingat informasi yang konsisten dengan kepercayaan yang dimiliki. Bagi informan yang percaya bahwa virus corona dapat menular melalui udara, maka ia akan ingat untuk selalu menjaga jarak dengan lawan bicara dan selalu memastikan masker dalam kondisi baik, bersih dan menutup rapat mulut dan hidung. Bagi yang tidak percaya atau meragukannya, maka masker hanya dipergunakan sebagai asesoris agar diizinkan masuk ke ruang publik, bukan untuk melindungi kesehatannya.

Banjir informasi tidak dapat dipungkiri menimbulkan kondisi disonansi kognitif pada diri banyak orang, khususnya informan penelitian ini, baik mereka menyadarinya maupun tidak. Untuk dapat bertahan di situasi yang penuh ketidakpastian ini, yang perlu dilakukan oleh masyarakat adalah melakukan adaptasi. Termasuk di dalam upaya adaptasi ini tetap mengikuti perkembangan informasi dari sumber-sumber yang layak dipercaya.

SIMPULAN

Penelitian mengenai banjir informasi mengenai COVID-19 memberikan penjelasan mengenai hal-hal berikut ini:

1. Masyarakat yang mempersepsikan informasi mengenai pandemi COVID-19 sebagai hal yang bertentangan dengan kepercayaannya berada dalam rentang penolakan informasi, dan mengalami disonansi kognitif yang bervariasi tingkatannya sesuai dengan latar belakang dirinya dan nilai-nilai yang dia anut.
2. Disonansi kognitif adalah sebuah proses yang terjadi dalam diri manusia yang terjadi di luar kesadaran pelakunya. Adanya disonansi kognitif mengenai pandemi COVID-19 didorong oleh kemampuan adaptasi nilai ke dalam sikap dan perilaku yang berbeda pada setiap orang.
3. Kebingungan akibat banjir informasi dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki membuat kelompok-kelompok dalam masyarakat melakukan rasionalisasi informasi pandemi COVID-19 yang dianggap sesuai dengan kepercayaan pribadinya.

Hasil penelitian ini menimbulkan banyak pertanyaan baru soal penanganan informasi publik terkait pandemi COVID-19. Di satu sisi, penyampaian informasi dirasakan terlalu terpusat sehingga kurang sesuai untuk kebutuhan beragam tingkatan sosial, ekonomi, dan pendidikan masyarakat, juga kondisi di setiap daerah. Namun di sisi lain, komunikasi yang dijalankan dirasakan sporadis, tidak terpusat pada satu pintu sehingga masyarakat dilanda kebingungan atas banjir informasi, baik yang muncul dari lembaga resmi maupun sumber-sumber informasi tak resmi. Diharapkan penelitian berikutnya dapat menjawab dan menganalisis komunikasi krisis yang dijalankan oleh pemerintah saat ini, dan mengusulkan strategi komunikasi publik yang tepat untuk kasus di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnani M. (2020). Timeline Wabah Virus Corona Terdeteksi pada Desember 2019, Hingga Jadi Pandemi Global. Diakses melalui <https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/12/113008565/timeline-wabah-virus-corona-terdeteksi-pada-desember-2019-hingga-jadi?page=all> pada 22 April 2020
- Arrazie H. (2019). Kekacauan Informasi di Era Banjir Informasi diakses dari <http://www.balairungpress.com/2019/11/kekacauan-informasi-di-era-banjir-informasi/> pada 21 April 2020.
- Morissan. (2015). Teori Komunikasi Individu Hingga Massa. Jakarta: Kencana.
- Pontianak Post.co.id. (2020). Abaikan Prokes Warga Terjaring Dihukum Kerja Sosial diakses melalui <https://pontianakpost.co.id/abaikan-prokes-warga-terjaring-dihukum-kerja-sosial/> 16 September 2020
- Pontianak.tribunnews.com. (2020). Datangi Dua Resepsi Pernikahan, AKBP Joni Bacakan Maklumat Kapolri Imbau Tamu Undangan Bubarkan Diri. Diakses melalui <https://pontianak.tribunnews.com/2020/03/29/datangi-dua-resepsi-pernikahan-akp-joni-bacakan-maklumat-kapolri-imbau-tamu-undangan-bubarkan-diri> pada 23 April 2020.
- Pontianak.tribunnews.com. (2020). Satpol PP Tertibkan Warung kopi di jalan Reformasi untuk cegah Covid-19. Diakses, melalui <https://pontianak.tribunnews.com/2020/03/20/video-satpol-pp-tertibkan-warung-kopi-di-jalan-reformasi-untuk-cegah-covid-19> pada 23 April 2020.
- Santoso IM. (2015). Teori Disonansi Kognitif. Diakses melalui https://www.academia.edu/19981413/TEORI_DISONANSI_KOGNITIF pada 23 April 2020
- Saputra EE. (2020). Sejumlah Masjid Tetap Laksanakan Shalat Jumat Berjamaah. Diakses melalui <https://kompas.id/baca/nusantara/2020/03/20/sejumlah-masjid-di-pontianak-tetap-laksanakan-shalat-jumat-berjamaah/> pada 23 April 2020.
- Setiawan H. (2019). Memiilih Diantara 7 Tradisi Ilmu Komunikasi dalam Kerangka Filosofis. *Jurnal Darussalam; Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam Vol. XI, No 1:18-35. September 2019.*

- Suarapemredkalbar.com. (2020). Polisi Bubarkan Pesta Pernikahan di Beduai Kabupaten Sanggau. Diakses melalui <https://www.suarapemredkalbar.com/read/sanggau/26032020/polisi-bubarkan-pesta-pernikahan-di-beduai-kabupaten-sanggau-pada-23-april-2020>.
- Suyanto B, Sutinah (Ed.). (2010). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Ulber S. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Umah A. (2020). Kominfo: Ada 554 Hoax soal Covid-19 dengan 89 Tersangka. Diakses melalui <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200418175206-37-152897/kominfo-ada-554-hoax-soal-covid-19-dengan-89-tersangka>
- Wahyuningsih S. (2012). Teori Disonansi Kognitif. *Jurnal Komunikasi Vol. VI No. 2 September 2012: 145-156*.
- West R, Turner L. (2013). *Pengantar Teori Komunikasi, Edisi 3. Analisis dan Aplikasi. Buku I*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Who.int. (2020). Naming the coronavirus disease (Covid-2019) and the virus that causes it. Diakses melalui [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it) pada 22 April 2020.