

JURNAL

***INFORMATION OVERLOAD* PADA PENGGUNA MEDIA SOSIAL
(Studi Kualitatif Tentang *Information Overload* pada Pengguna Media Sosial
di Kalangan Mahasiswa S1 Reguler Program Studi Ilmu Komunikasi
Angkatan 2012/2013 sampai 2015/2016 Universitas Sebelas Maret)**



Oleh

NOVI ASRI MAHARANI

D0211072

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2016

commit to user

INFORMATION OVERLOAD PADA PENGGUNA MEDIA SOSIAL
(Studi Kualitatif Tentang *Information Overload* pada Pengguna Media Sosial
di Kalangan Mahasiswa S1 Reguler Program Studi Ilmu Komunikasi
Angkatan 2012/2013 sampai 2015/2016 Universitas Sebelas Maret)

Novi Asri Maharani

Ch Heny Dwi Surwati

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret

Abstract

Information overload has become a problem in modern society, such as social media users. The amount of information content available on social media, users can feel overloaded with the facts and constantly updated information that force them to filter.

In this paper, authors conducted a study on how the information overload on the students of S1 Regular Department of Communication Science 2012/2013 to 2015/2016 Sebelas Maret University, as social media users. The study is based on the theory of information overload by Eppler and Mengis. The sampling technique is done by purposive sampling that social media users are exposed to information overload. This study uses data collection through in-depth interview.

The results showed that elements of individual, technology, information, and the ability of media literacy can be the caused of information overload on social media users. Quantity of informations that social media produce force the user you to constantly consume information. High flow of informations can make somebody feel burdened.

Keyword: *information overload, social media*

Pendahuluan

Era globalisasi menyajikan banyak sekali kemajuan pada bidang teknologi, salah satunya yaitu pada bidang informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi selalu berupaya memberikan kemudahan bagi manusia dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi. Teknologi informasi dan komunikasi yang saat ini sangat populer karena kemampuannya dalam memberikan informasi secara cepat, mudah, dan tak terbatas jarak yaitu media baru internet.

Media baru (*new media*) memberikan kemudahan penggunaannya untuk berinteraksi atau berkomunikasi di media digital. Ini merupakan revolusi dalam bagaimana manusia berkomunikasi. Perkembangan teknologi ini banyak dimanfaatkan oleh masyarakat di seluruh dunia, termasuk negara Indonesia. Hal ini terlihat dari data statistik mengenai jumlah pengguna internet di dunia oleh tim WeAreSocial Singapore, sebuah agensi marketing sosial. WeAreSocial mengeluarkan sebuah laporan data statistik awal tahun 2016 mengenai jumlah pengguna internet di dunia. Pada negara Indonesia, peningkatan jumlah pengguna internet juga terjadi. Pada awal tahun 2016 dari jumlah penduduk yang mencapai 259,1 juta jiwa perkembangan dunia digital Indonesia mencapai 34% dari populasi yaitu sebanyak 88,1 juta pengguna aktif internet. Sedangkan pengguna internet dengan menggunakan *mobile/smartphone* mencapai 25% dari populasi yaitu sebanyak 64,1 juta.¹

Tak dapat kita pungkiri bahwa internet telah banyak berkontribusi untuk masyarakat dalam berbagai macam bidang. Ketersediaan informasi yang cepat dan hampir tak terbatas, bahkan membuat beberapa kalangan masyarakat menjadikan internet ini sebagai sumber informasi yang utama. Data statistik menunjukkan rata-rata waktu setiap hari yang dihabiskan oleh pengguna

¹ We Are Social, *Digital, Social & Mobile in 2016*, 2015, h. 155, diakses dari <http://wearesocial.sg/blog/2015/01/digital-social-mobile-2015/> tanggal 19 Februari 2016.

internet di Indonesia melalui *personal computer* atau *tablet* yaitu 4 jam 42 menit, sedangkan pada *mobile phone* sekitar 3 jam 33 menit setiap harinya.²

Internet memiliki banyak layanan dengan fungsi yang beragam, dan situs yang sedang populer digunakan saat ini yaitu *social media*. Media sosial mengacu pada berbagai layanan berbasis internet dan *mobile* yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam pertukaran *online*, memberikan kontribusi yang dibuat pengguna, atau bergabung dengan komunitas *online*³. Media sosial merupakan situs yang mudah dijumpai dan merupakan media yang dapat memproduksi informasi secara gratis. Perkembangan dari media sosial ini sungguh pesat, ini bisa dilihat dari semakin banyaknya jenis media sosial seperti blog, jejaring sosial, wiki, forum, dan dunia virtual.

Media sosial merupakan situs yang sangat populer pada masyarakat di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Seperti data statistik dari tim WeAreSocial tentang penggunaan media sosial, 79 juta atau 30% dari keseluruhan jumlah *internet users* di Indonesia merupakan pengguna yang aktif pada media sosial. Kemudian sebanyak 66 juta atau 25% merupakan pengguna media sosial yang aktif melalui *mobile*. Rata-rata waktu yang mereka habiskan untuk mengakses media sosial yaitu sekitar 2 jam 51 menit per hari.⁴

Demikian cepatnya orang bisa mengakses media sosial mengakibatkan terjadinya fenomena besar terhadap arus informasi tidak hanya di negara-negara maju, tetapi juga di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Karena sifat media sosial yang cepat, praktis, dan mudah diakses media sosial juga mulai tampak menggantikan peranan media massa konvensional dalam menyebarkan berita-berita. Dengan begitu, media sosial saat ini telah memiliki fungsi selain

² *Ibid.*, h.157.

³ Michael Dewing, *Social Media: AN Introduction*, Library of Parliament, 2012, h. 1, diakses dari <https://books.google.com/> tanggal 11 Januari 2016.

⁴ We Are Social, *op. cit.*, h. 160.

sebagai situs di mana setiap orang bisa dengan teman-teman untuk berbagi tetapi juga sebagai sarana untuk memperbarui informasi.

Perkembangan teknologi dalam memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi seperti saat ini merupakan pencapaian yang luar biasa dalam sejarah manusia. Namun di samping itu, muncul berbagai penelitian yang melaporkan adanya dampak negatif dari sisi psikologis bahkan fisiologis terhadap kemajuan teknologi ini. Beberapa topiknya termasuk *cyber bullying*, *stalking*, gangguan dan penurunan prestasi akademik, *un-friending* dan perasaan terasing, narsisme, dan baru-baru ini penelitian juga berkonsentrasi pada rasa iri dan dengki yang ditimbulkan oleh penggunaan media sosial⁵.

Mengingat jumlah konten informasi yang tersedia pada media sosial saat ini, memang tidak mengherankan jika pengguna dapat merasa kelebihan beban dengan fakta dan informasi yang terus diperbarui yang mengharuskan pengguna ini untuk menyaring konten-konten tersebut. Aliran besar informasi yang sangat cepat ini membuat berbagai kalangan merasa stres, cemas, dan terbebani. Fenomena ini dapat disebut dengan *information overload*. *Information overload* secara tradisional didefinisikan sebagai informasi yang disajikan pada tingkat yang terlalu cepat bagi seseorang untuk memprosesnya⁶. Ini berarti bahwa sebagian dari informasi akan terabaikan, terlupakan, terdistorsi atau hilang.

Pada penelitian beberapa waktu yang lalu, secara khusus *microbloggers* mengeluhkan *information overload* tingkat tinggi. Survei menunjukkan bahwa dua pertiga dari pengguna Twitter telah merasa bahwa mereka menerima terlalu banyak *posting*, dan lebih dari setengah pengguna Twitter telah merasa perlu

⁵ Christoph Lutz, Giulia Ranzini, dan Miriam Meckel, *Stress 2.0: Social Media Overload Among Swiss Teenagers*, 2014, h. 3 diakses dari <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/S2050-206020140000008001> tanggal 19 Februari 2016.

⁶ Starr Roxanne Hiltz dan Linda Plotnick, *Dealing with Information Overload When Using Social Media for Emergency Management: Emerging Solution*, 2013, h. 823, diakses dari <http://www.iscramlive.org/portal/iscram2013theme09> tanggal 19 Desember 2015.

adanya alat untuk menyaring tulisan yang tidak relevan⁷. Sifat informasi dalam era digital saat ini seperti penggunaan *tablet*, *smartphone*, dan lain sebagainya dapat membuat pengguna secara terus menerus mengonsumsi informasi terbaru. Pengaksesan konten digital berada di tangan setiap pengguna hanya dengan sebuah *click* kapan dan dimana saja. Dengan begitu, jumlah kasus orang yang menderita kelebihan informasi menjadi semakin meningkat.

Penulis akan melakukan penelitian pada mahasiswa S1 Reguler Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2012/2013 sampai 2015/2016 Universitas Sebelas Maret. Mahasiswa termasuk pada usia yang aktif dalam menggunakan internet, seperti survey dunia yang menunjukkan bahwa 77% dari pemuda-pemudi Indonesia usia 13 hingga 24 tahun ingin tersambung ke internet dimanapun mereka berada. Jumlah ini lebih banyak daripada mereka yang berada di negara maju seperti Amerika Serikat atau Perancis. Selain itu, 69% responden di kelompok usia yang sama juga setuju dengan pernyataan bahwa mereka akan merasa kehilangan jika tidak menggunakan media sosial. Orang Indonesia yang pengguna internet secara aktif, rata-rata menghabiskan waktu di internet lebih dari lima jam per hari, melebihi Australia dan China. Hampir setengah dari waktu mereka digunakan untuk mengakses media sosial dan aplikasi ponsel.⁸ Mahasiswa Ilmu Komunikasi dituntut untuk memiliki pengetahuan informasi yang luas baik untuk kepentingan perkuliahan maupun untuk kepentingan pribadi. Informasi-informasi tersebut dapat dicari melalui berbagai media termasuk melalui media sosial karena saat ini media sosial telah menjadi media yang banyak berkontribusi dalam kemajuan teknologi informasi. Oleh karena itu, mahasiswa Ilmu Komunikasi memungkinkan untuk dapat menderita kelebihan informasi atau *information overload*. Melalui penelitian ini akan dideskripsikan bagaimana terjadinya *information overload* pada kalangan

⁷ Manuel Gomez dkk., *Quantifying Information Overload in Social Media and its Impact on Social Contagions*, 2014, h. 1 diakses dari <https://www.mpi-sws.org/~gummadi/papers/icwsm2014-overload.pdf> tanggal 19 Desember 2015.

⁸ Lydia Zein, *Penggunaan Internet di Indonesia*, 2015, h. 1, diakses dari <http://fortunepr.com> tanggal 23 Februari 2016.

mahasiswa S1 Reguler Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2012/2013 sampai 2015/2016 Universitas Sebelas Maret sebagai pengguna media sosial.

Penelitian ini berusaha untuk memperluas perbincangan saat ini tentang *information overload* pada pengguna media sosial, dengan mempertimbangkan unsur individu, teknologi, dan informasi, serta kemampuan literasi media. Selain unsur-unsur tersebut, untuk melihat kemungkinan terjadinya *information overload* dengan berdasarkan definisi subjektif tentang *information overload*, pengguna juga diberikan pertanyaan tentang apakah mereka merasa kelebihan informasi pada media sosial yang ia gunakan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka permasalahan yang hendak dijawab pada penelitian ini adalah bagaimana terjadinya *information overload* pada pengguna media sosial di kalangan mahasiswa S1 Reguler Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2012/2013 sampai 2015/2016 Universitas Sebelas Maret.

Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas dapat dikemukakan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana terjadinya *information overload* pada pengguna media sosial di kalangan mahasiswa S1 Reguler Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2012/2013 sampai 2015/2016 Universitas Sebelas Maret.

Telaah Pustaka

1. Media Sosial

Media sosial mengacu pada berbagai layanan berbasis internet dan *mobile* yang memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam pertukaran *online*, memberikan kontribusi konten yang dibuat pengguna, atau bergabung dengan komunitasnya *online*. Jenis layanan internet yang umumnya terkait

commit to user

dengan media sosial meliputi⁹: *Blog, Wiki, Social Bookmark, Social Network Sites, Status-update Services, Virtual World Content, dan Media-sharing Sites.*

2. Informasi

Berkaitan dengan penggunaan media, informasi merupakan kebutuhan yang dapat dipenuhi dengan mengkonsumsi media. Pengertian informasi menurut Lawrence Kincaid dan Wilbur Schramm diartikan sebagai “Setiap hal yang membantu kita menyusun pengetahuan dan menukar pandangan kita tentang alam kehidupan” atau dengan kata lain informasi akan dapat mengurangi keragu-raguan kita dalam situasi tertentu.¹⁰

Kebutuhan informasi bagi masing-masing individu tidaklah sama. Jalaluddin Rakhmat mengatakan, “Latar belakang, kebutuhan, pengalaman dan pendidikan menentukan informasi apa yang diperlukan atau menarik perhatian”.¹¹ Ia juga mengatakan bahwa setiap orang mencari informasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

3. Information Overload

Kata “*overload*” menurut kamus merupakan gabungan dari kata benda dan kata kerja, dapat dijelaskan bahwa kata “*overload*” terdiri dari awalan (*over-*) dan objek (*-load*). Dimana sesuatu yang “*over*”, maka sering dianggap sebagai sesuatu yang “terlalu banyak, atau terlalu besar”, yang dalam hal ini adalah “beban yang terlalu banyak atau terlalu besar”. Sebagai contoh, sesuai dengan tema penelitian, adalah: Orang yang kelebihan beban dengan informasi.¹²

Information overload terjadi ketika kebutuhan informasi (atau pasokan informasi) melebihi kapasitas pengolahan informasi individu (atau permintaan

⁹ Michael Dewing, *loc. cit.*

¹⁰ Lawrence Kincaid dan Wilbur Schramm, *Asas-asas Komunikasi antar Umat Manusia*, (Jakarta: LP3ES, 1981), h. 11.

¹¹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remadja Karya, 1989), h. 54.

¹² Janine Kettels, *Information Overload (IO) Pre-Study of a Tool to Identify Individual IO Adaption and Coping Strategies*, Master's Thesis in Informatics, 2012, h. 9, diakses dari www.diva-portal.se/smash/get/diva2:557809/FULLTEXT01.pdf tanggal 18 April 2016.

informasi)¹³. Namun, kemampuan pengolahan berbeda dari individu ke individu, sehingga mustahil untuk memperkirakan tingkat ambang universal beban informasi¹⁴. Secara garis besar, *information overload* terjadi ketika jumlah konten yang tersedia menjadi sulit bagi seorang individu untuk memrosesnya, dan sering menyebabkan perasaan negatif pada akhirnya. Akibat dari *information overload* seperti kebingungan, ketidakmampuan untuk menetapkan pilihan, dan mengingat informasi sebelumnya¹⁵, serta efek sebagai disfungsional dalam bentuk stres dan kecemasan¹⁶.

Dalam jurnal *The Role of News Media Use and Demographic Characteristics in the Prediction of Information Overload* bahwa secara garis besar, para ahli membedakan antara dua jenis utama *information overload* yaitu objektif dan subjektif. *Information overload* secara objektif mengacu pada karakteristik atau atribut kualitas informasi (termasuk kuantitas informasi, waktu pemrosesan, tingkat kompleksitas informasi, dan intensitas) yang berkaitan dengan *overload*. Sebaliknya, *information overload* secara subjektif mengacu pada perasaan pribadi masing-masing individu ketika dihadapkan dengan informasi, seperti kebingungan, ketegangan kognitif, dan konsekuensi disfungsional serupa lainnya.¹⁷

Penyebab *Information overload*, menurut Eppler dan Mengis¹⁸ adalah campuran dari lima konstruksi yaitu individu, teknologi, organisasi, tugas dan proses, dan informasi.

¹³ Martin J. Eppler dan Jeanne Mengis, *The Concept of Information Overload: a Review of Literature from Organization Science, Marketing, Accounting, MIS, and Related Disciplines*, dalam Ksenia Koroleva dkk., 'STOP SPAMMING ME!' - Exploring Information Overload on Facebook, Americas Conference on Information Systems (AMCIS), 2010, h. 2, diakses dari <https://www.researchgate.net> tanggal 18 April 2016.

¹⁴ Chen dkk., *The Effects of IO on Consumers' Subjective State Towards Buying Decision in The Internet Shopping Environment*, dalam Ksenia Koroleva, dkk.

¹⁵ Schick dkk., *IO: A Temporal Approach*, dalam Ksenia Koroleva, dkk.

¹⁶ Martin J. Eppler dan Jeanne Mengis, *loc. cit.*

¹⁷ Martin J. Eppler dan Jeanne Mengis, dalam Qihao Ji dkk., *The Role of News Media Use and Demographic Characteristics in the Prediction of Information Overload*, International Journal of Communication, 2014 (8), h. 701 diakses dari <http://www.ijoc.org/> tanggal 15 April 2015.

¹⁸ Martin J. Eppler dan Jeanne Mengis, dalam Joseph Ruff, *Information Overload: Causes, Symptoms and Solutions*, 2002, h. 2, diakses dari www.news-master.be/flow/dw/ciel/2011/aout11/infooverloadbrief.pdf tanggal 18 April 2016.

Kemajuan teknologi dan munculnya internet telah mendukung peningkatan dramatis jumlah informasi yang dapat diakses. *Overload* yang dihasilkan dari keinginan untuk informasi yang lebih (dan/atau kualitas yang lebih tinggi) telah dirasakan di beberapa kalangan, dan telah mengakibatkan kehilangan banyak produktivitas. Edmunds dan Morris¹⁹ mengkontradiksikan informasi yang berlimpah dan sedikitnya informasi yang berguna. *Overload* dapat ditunjukkan dalam beberapa cara: keterbatasan pencarian informasi (misalnya, memburuknya strategi pencarian, kesulitan dalam mengidentifikasi informasi yang relevan, masalah dalam mencapai target pemirsa), pengolahan dan organisasi informasi yang tidak standar (misalnya, tidak konsisten dan kategorisasi non-distrit, tidak cukup analisis, salah tafsir), efektivitas rendah dalam membuat keputusan (misalnya, penurunan kualitas atau akurasi, mengurangi efisiensi), atau ketidaknyamanan individu (misalnya, peningkatan stres, peningkatan kesalahan, penurunan pembelajaran)²⁰.

4. Literasi Media

Literasi media adalah suatu istilah yang digunakan sebagai jawaban atas maraknya pandangan masyarakat tentang pengaruh dan dampak yang timbul akibat isi (*content*) media massa dimana cenderung negatif dan tidak diharapkan. Sehingga perlu diberikan suatu kemampuan, pengetahuan, kesadaran dan keterampilan secara khusus kepada khalayak sebagai pengguna media. Kemampuan literasi media khususnya internet bagi seseorang menjadi suatu kompetensi yang harus dimiliki utamanya mengingat terlalu cepat persebaran informasi dan beragamnya informasi yang tersebar di masyarakat sehingga mengakibatkan limpahan informasi yang dibarengi dengan perkembangan teknologi informasi.

Melakukan literasi seperti ditulis Iriantara berarti memproteksi sekaligus menyiapkan generasi muda agar bisa hidup di dunia yang sesak-

¹⁹ Angela Edmund dan Anne Morris, *The Problem of Information Overload in Business Organisations: a Review of The Literature*, dalam Anthony Licoln *FYI: TMI: Toward a Holistic Social Theory of Information Overload*, Peer-Reviewed Journal of the Internet, 2011 (16), diakses dari <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3051/2835> tanggal 18 April 2016..

²⁰ Martin J. Eppler dan Jeanne Mengis, dalam Anthony Licoln.

media. Oleh karena itu agar ia bisa hidup dengan selamat di media sosial, ia harus memahami apa, kenapa, dan bagaimana media tersebut²¹.

Metodologi

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif, artinya data yang digunakan merupakan data kualitatif deskriptif. Apabila data yang diperlukan telah terkumpul, lalu diklasifikasikan dalam data yang bersifat kualitatif, yaitu yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara mendalam (*indepth interview*). Dalam wawancara, peneliti menggunakan petunjuk umum berupa daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga komponen pokok yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan dengan verifikasi data. Triangulasi data digunakan untuk validitas data pada penelitian ini.

Sajian dan Analisis Data

1. Penggunaan Media Sosial

Perkembangan penggunaan media sosial di Indonesia juga mengalami kemajuan yang pesat. Media sosial begitu digemari dan telah menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dengan masyarakat. Jutaan masyarakat bergabung dan beraktivitas di media sosial. Media sosial yang paling populer di masyarakat Indonesia contohnya seperti Facebook, Twitter, Instagram, Path, dan aplikasi *chat* seperti Whatsapp, Line, dan Blackberry Messenger. Media sosial tersebut juga merupakan yang paling banyak digunakan oleh informan dalam penelitian ini.

Menurut Horrigan terdapat dua hal mendasar yang harus diamati untuk mengetahui intensitas penggunaan internet seseorang, yakni frekuensi internet yang sering digunakan dan lama menggunakan tiap kali mengakses

²¹ Abah Raka, *Literasi Media Sosial*, 2015, diakses pada http://www.kompasiana.com/dudirustandi/literasi-media-sosial_5611553c517a61c80bcc50e7 tanggal 30 Juli 2016. *commit to user*

internet yang dilakukan oleh pengguna internet²². Jadi untuk melihat intensitas penggunaan media sosial dilihat dengan frekuensi dan durasi dalam mengakses media sosial tersebut. Frekuensi adalah seberapa sering seseorang dalam mengakses, dan durasi adalah seberapa lama seseorang dalam mengaksesnya.

Dari hasil wawancara dapat digambarkan bahwa mengakses media sosial telah menjadi kebiasaan dalam keseharian informan, setiap hari mereka mengakses media sosial baik dari *smartphone* ataupun *personal computer* yang mereka miliki. Selain untuk berinteraksi dengan sesama pengguna, dapat diasumsikan bahwa media sosial mereka gunakan untuk mendapatkan informasi.

2. Media Sosial sebagai Sarana untuk Mencari Informasi

Media sosial dewasa ini telah berfungsi sebagai media untuk mencari dan menemukan informasi. Informasi yang dicari tergantung pada kebutuhan individu, seperti misalnya informasi tentang berita terbaru atau informasi tentang sesuatu yang digemari. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Jalaluddin Rakhmat bahwa setiap orang mencari informasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Apabila pemenuhan kebutuhan informasi telah didapat, maka akan ada hal-hal yang secara otomatis dilakukan oleh khalayak seperti mencari bahan atau informasi lain sebagai perbandingan, atau bahkan menyebarkan pada orang lain.

3. Information Overload pada Pengguna Media Sosial

a. Pengaruh Unsur Individu Terhadap Terjadinya Information Overload

Information overload dapat terjadi ketika individu dengan begitu saja menerima semua informasi yang muncul pada media sosial yang ia

²² Ekky Febryanta, *Pengaruh Intensitas Penggunaan Aplikasi Chatting Messenger Terhadap Proses Penetrasi Sosial*, 2015, diakses dari <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pengaruh-intensitas-penggunaan-aplikasi-chatting-messenger-terhadap-proses-penetrasi-sosial.pdf> tanggal 2 Agustus 2016.

miliki tanpa menyaring informasi mana yang ia perlukan. Ketika informan ditanya apakah ia membaca semua informasi yang dibagikan pada *home/timeline* oleh akun yang ia ikuti, sebagian besar mengatakan bahwa ia membacanya.

Information overload secara tradisional didefinisikan sebagai informasi yang disajikan pada tingkat yang terlalu cepat bagi seseorang untuk memprosesnya, ini berarti bahwa sebagian dari informasi akan terabaikan, terlupakan, terdistorsi atau hilang. Seperti yang dialami oleh Avi, ia suka berbagi kepada teman-temannya mengenai informasi yang diduplikatnya pada media sosial namun ia mengaku bahwa ia sering tidak dapat mengingat detail dari informasi yang ia baca.

Selanjutnya informan diberi pertanyaan “Apakah ada akun yang kamu ikuti yang sering *posting* konten atau informasi yang bagimu tidak menarik?”, hampir semua informan mengatakan bahwa ia memiliki pengalaman tentang akun yang seperti itu. Kemudian tindakan yang ia lakukan terhadap akun tersebut adalah seperti mengabaikan, meng-*hide* atau menyembunyikan setiap *posting*-nya, *unfollow*, *unfriend*, bahkan *blocking*. Tindakan demikian merupakan salah satu akibat dari perasaan terhadap kelebihan informasi. Walaupun jika dikombinasikan dengan tingkat hubungan yang tinggi, seperti pertemanan atau hubungan saudara, namun frekuensi *posting* yang tinggi dapat menyebabkan *information overload*²³.

Intensitas penggunaan media sosial juga menjadi salah satu penyebab terjadinya *information overload*. Semakin banyak waktu yang digunakan dalam mengakses media sosial maka akan semakin banyak pula informasi yang diterima oleh pengguna. *Overload* yang dihasilkan dari keinginan untuk informasi yang lebih telah dirasakan di beberapa kalangan, dan telah mengakibatkan kehilangan banyak produktivitas. Informan mengakui bahwa mengakses media sosial menghabiskan

banyak waktu mereka, bahkan hingga berpengaruh terhadap produktivitasnya. Penggunaan media sosial yang tinggi juga memiliki pengaruh terhadap sisi psikologis pengguna yang dapat ditunjukkan salah satunya dengan melihat ketidaknyamanan individu misalnya stres.

b. Pengaruh Unsur Teknologi Terhadap Terjadinya *Information Overload*

Sebagaimana yang telah dibahas pada awal bahwa teknologi memiliki peran yang signifikan dalam menyebabkan *information overload*. Teknologi tidak hanya membantu dalam memproduksi informasi tetapi juga memberi kita akses untuk menuju jumlah informasi yang sangat besar. Teknologi informasi dan komunikasi yang sangat populer saat ini adalah internet. Internet merupakan salah satu sumber utama pada *information overload* seperti yang dikatakan oleh Eppler.

Untuk memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi khalayak, bahkan saat ini internet dirancang untuk dapat diakses dimanapun dan kapanpun melalui produk seperti *smartphone*, *laptop*, dan *tablet*. *Smartphone* harus didukung oleh adanya data internet untuk dapat mengakses internet. Maka untuk dapat menggunakan teknologi canggih ini jaringan selular pengguna harus berlangganan. Namun demi dapat mengakses internet seperti media sosial pengguna tidak segan-segan untuk terus mengisi kuota data internetnya.

c. Pengaruh Unsur Informasi Terhadap Terjadinya *Information Overload*

Karakter dari informasi merupakan penyebab dari *information overload*. Jumlah, nilai, dan *understandability* dari informasi, dalam keadaan tertentu dapat menyebabkan terjadinya *information overload*²⁴. Pengguna mencari kepuasan atas informasi yang disesuaikan dengan persepsi masing-masing mengenai nilai dari informasi dan akan merasa

²⁴ Ksenia Koroleva dkk, *op.cit.*, h. 4. *commit to user*

tidak puas ketika kebutuhan ini tidak terpenuhi. Informasi akan dihargai jika memiliki komponen yang berharga di dalamnya, namun nilai di sini sangat *individual-specific*. Kebaruan dan ketertarikan merupakan penentu utama atas nilai, sebagaimana yang diakui dalam studi sebelumnya. Umumnya pengguna mencari informasi yang baru dan penting dari lingkungan pertemanan yang lebih luas, terlibat dalam *stalking* pada orang-orang yang 'menarik', atau melihat konten yang sesuai dengan selera mereka.²⁵ Beberapa informan mengungkapkan ketidakpuasan akan informasi yang berkaitan dengan nilai, ketertarikan, dan kebaruan.

Ada 4 model dalam kegiatan penemuan informasi melalui internet menurut Aguilar, Weick, dan Duft seperti yang telah dibahas sebelumnya, salah satunya adalah *formal search* yaitu seseorang mempersiapkan waktu dan usaha untuk menelusur informasi atau topik tertentu secara khusus sesuai dengan kebutuhannya. Tujuan penelusuran adalah untuk memperoleh informasi secara detail guna memperoleh solusi atau keputusan dari sebuah permasalahan yang dihadapi. Seperti yang dilakukan oleh Mauli, ketika ia ingin mengetahui lebih lanjut mengenai isu yang ia ikuti di media sosial Twitter maka ia akan meluangkan banyak waktu untuk mengakses media sosial tersebut demi mendapatkan informasi yang cukup mengenai isu tersebut. Namun ternyata semakin banyak informasi yang ia baca terkadang justru membuatnya semakin bingung.

d. Pengaruh Kemampuan Literasi Media Terhadap Terjadinya *Information Overload*

Menurut Arifianto, literasi media diperlukan akibat semakin gencarnya terpaan informasi dari berbagai media yang tidak diimbangi dengan kecakapan mengkonsumsinya, sehingga dibutuhkanlah

²⁵ *Ibid.*, h. 5.

pemahaman dalam mengonsumsi media secara sehat²⁶. Media sosial bukan hanya sebagai profil diri, namun juga sebagai media dalam memperoleh informasi baik dari teman-teman dalam jaringan maupun dari akun-akun informasi lainnya. Oleh karena itu, menjadi sangat penting memiliki kemampuan dalam literasi media sosial bagi pengguna.

Seseorang yang memiliki keterampilan literasi media tidak akan langsung mempercayai sebuah informasi sebelum mengkosceknya dengan sumber lain. Beberapa informan mengatakan bahwa ia langsung percaya terhadap informasi yang ia dapatkan tanpa berusaha mencari ke sumber lain.

Literasi informasi adalah keterampilan untuk mengetahui kapan dan mengapa kita membutuhkan sebuah informasi, dimana mendapatkannya, bagaimana cara mengevaluasinya, menggunakan dan mengkomunikasikannya dengan tata cara yang benar.²⁷ Bila dilihat dari hasil yang telah didapat, rata-rata keterampilan informan terhadap literasi informasi masih sebatas sampai keterampilan bagaimana memperoleh informasi, dan mengolah informasi tersebut seperti dengan cara menambah atau membandingkan informasi yang ditemukan, sedangkan beberapa tahapan yang berada diantaranya masih sedikit terlupakan dan terkesampingkan dalam pelaksanaannya. Jadi bila ditarik kesimpulan, kemampuan informan terhadap literasi informasi belum penuh ataupun sempurna, karena ada beberapa tahapan penting dalam pencarian sebuah informasi yang masih terlupakan.

Kemampuan akan literasi media yang rendah dapat menimbulkan terjadinya *information overload*. Karena jika seseorang

²⁶ Arifianto, S., *Literasi Media dan Pemberdayaan Peran Kearifan Lokal Masyarakat*, dalam Khairunnisa Musari, *Literasi Media, Pilar Literasi Informasi untuk User Education di Era Globalisasi Informasi*, diakses pada <https://www.scribd.com/doc/171478221/Literasi-Media-Pilar-Literasi-Informasi-Di-Era-Globalisasi-Informasi> tanggal 30 Juli 2016.

²⁷ S.F. Lussy Dwiutami Wahyuni dan Evita, *Survei Tingkat Literasi Mahasiswa Terhadap Media dan Informasi (Media and Information Literacy)*, diakses dari <http://sflussy.blogspot.co.id/2008/04/survei-tingkat-literasi-mahasiswa.html> tanggal 30 Juli 2016.

memiliki tingkat literasi media yang rendah maka ia hanya akan mengetahui sekedar bagaimana memperoleh informasi. Tanpa memahami lebih lanjut mengenai batasan-batasan dan kebutuhan mereka menggunakan informasi, dan memahami bagaimana caranya mengatur dan mengkomunikasikan informasi yang ia temukan.

Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bagaimana unsur individu, teknologi, informasi, serta kemampuan media literasi menyebabkan terjadinya *information overload* pada pengguna media sosial.

Terjadinya *information overload* pada pengguna media sosial dapat dilihat melalui unsur individu, yaitu seperti kurangnya kemampuan menyaring informasi, lupa atau hilangnya sebagian informasi, munculnya tindakan *unfollow* atau *blocking*, kehilangan produktivitas, serta mengalami stres.

Unsur teknologi memiliki peran dalam menyebabkan *information overload* pada pengguna media sosial. Dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa seluruh informan menggunakan produk teknologi seperti *smartphone* yang dapat mengakses internet dimana pun dan kapan pun. Mereka tidak segan-segan untuk terus mengisi kuota data internetnya demi untuk dapat mengakses media sosial.

Informasi dalam jumlah besar, tidak bernilai, serta sulit untuk dipahami, pada keadaan tertentu dapat menyebabkan terjadinya *information overload*. Selain itu, dari hasil wawancara juga menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dari berbagai sumber dapat menimbulkan kebingungan dan kejenuhan pada pengguna.

Kemampuan akan literasi media yang rendah dapat menimbulkan terjadinya *information overload*. Karena jika seseorang memiliki tingkat literasi media yang rendah maka ia hanya akan mengetahui sekedar bagaimana memperoleh informasi tanpa memahami lebih lanjut mengenai batasan-batasan dan kebutuhan mereka dalam menggunakan informasi yang ia temukan.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran yaitu :

1. Media sosial saat ini semakin memberikan ruang bagi penggunanya untuk memperoleh informasi terbaru. Ketika ruang tersebut sudah terbentuk, maka tahap berikutnya tergantung pada bagaimana pengguna memanfaatkan media sosial. Oleh sebab itu, bagi pengguna media sosial diharapkan untuk memanfaatkan media ini secara efektif supaya tidak memberikan dampak negatif bagi diri mereka sendiri.
2. Penelitian ini dapat memberikan inspirasi tentang banyak hal menarik lainnya tentang *information overload* untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Kepada semua pihak yang akan membuat penelitian dengan mengangkat kasus yang sejenis, diharapkan mampu untuk memberikan dan menyajikan hasil yang lebih mendetil untuk mendukung pengembangan ilmu pengetahuan yang telah ada. Penelitian yang lebih lanjut, diharapkan pula untuk bisa lebih mewakili kebutuhan dari semua pihak yang bersangkutan.

Daftar Pustaka

- Dewing, Michael. 2012. *Social Media: AN Introduction*, Library of Parliament. <https://books.google.com/> diakses pada 11 Januari 2016.
- Febryanta, Ekky. 2015. *Pengaruh Intensitas Penggunaan Aplikasi Chatting Messenger Terhadap Proses Penetrasi Sosial*. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pengaruhintensitas-penggunaan-aplikasi-chatting-messenger-terhadap-proses-penetrasi-sosial.pdf> diakses pada 2 Agustus 2016.
- Gomez, Manuel Gomez dkk. 2014. *Quantifying Information Overload in Social Media and its Impact on Social Contagions*. <https://www.mpi-sws.org/~gummadi/papers/icwsm2014-overload.pdf> diakses pada 19 Desember 2015.
- Hiltz, Starr Roxanne, dan Linda Plotnick. 2013. *Dealing with Information Overload When Using Social Media for Emergency Management: Emerging Solution*. <http://www.iscramlive.org/portal/iscram2013theme09> diakses pada 19 Desember 2015.

- Ji, Qihao Ji dkk. 2014. *The Role of News Media Use and Demographic Characteristics in the Prediction of Information Overload*. International Journal of Communication, vol. 8. <http://www.ijoc.org/> diakses pada 15 April 2015.
- Kincaid, Lawrence, dan Wilbur Schramm. 1981. *Asas-asas Komunikasi antar Umat Manusia*. Jakarta: LP3ES.
- Kettels, Janine. 2012. *Information Overload (IO) Pre-Study of a Tool to Identify Individual IO Adaption and Coping Strategies*. Master's Thesis in Informatics. www.diva-portal.se/smash/get/diva2:557809/FULLTEXT01.pdf diakses pada 18 April 2016.
- Koroleva, Ksenia dkk. 2010. 'STOP SPAMMING ME!' - Exploring Information Overload on Facebook, Americas Conference on Information Systems (AMCIS). <https://www.researchgate.net> diakses pada 18 April 2016.
- Licoln, Anthony. 2011. *FYI: TMI: Toward a Holistic Social Theory of Information Overload*. Peer-Reviewed Journal of the Internet. <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3051/2835> diakses pada 18 April 2016.
- Lutz, Christoph, Giulia Ranzini dkk. 2014. <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/S2050-206020140000008001> diakses pada 19 Februari 2016.
- Mursito BM. 2006. *Memahami Instituti Media*. Surakarta: Lindu Pustaka dan SPIKOM Surakarta.
- Musari, Khairunnisa. *Literasi Media, Pilar Literasi Informasi untuk User Education di Era Globalisasi Informasi*. <https://www.scribd.com/doc/171478221/Literasi-Media-PilarLiterasi-Informasi-Di-Era-Globalisasi-Informasi> diakses pada 30 Juli 2016.
- Raka, Abah. 2015. *Literasi Media Sosial*. http://www.kompasiana.com/dudirustandi/literasi-media-sosial_5611553c517a61c80bcc50e7 diakses pada 30 Juli 2016.
- Ruff, Joseph. 2002. *Information Overload: Causes, Symptoms and Solutions*. www.newsmaster.be/flow/dw/ciel/2011/aout11/infooverloadbrief.pdf diakses pada 18 April 2016.
- Wahyuni, S.F. Lussy Dwiutami dan Evita. 2008. *Survei Tingkat Literasi Mahasiswa Terhadap Media dan Informasi (Media and Information Literacy)*. <http://sflussy.blogspot.co.id/2008/04/survei-tingkat-literasi-mahasiswa.html> diakses pada 30 Juli 2016.
- We Are Social. 2016. *Digital, Social & Mobile in 2016*. <http://wearesocial.sg/blog/2015/01/digital-social-mobile-2015/> diakses pada 19 Februari 2016.
- Zein, Lydia. 2015. *Penggunaan Internet di Indonesia*. <http://fortunepr.com> diakses pada 23 Februari 2016.