

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Teori Pustaka

##### 1. *Information overload*

###### a. Informasi

Dengan kemajuan teknologi, informasi menjadi penting bagi kehidupan manusia. Para ahli memiliki beberapa teori tentang mencerna "informasi". Lawrence Kincaid dan Wilbur Scaramm (dalam Maharani et al., 2016) mendefinisikan pemahaman informasi sebagai segala sesuatu yang membantu kita belajar dan meningkatkan persepsi kita tentang kehidupan, mengurangi keraguan individu dalam situasi tertentu. Informasi juga diolah atau disusun ulang datanya yang bermakna dan bermanfaat bagi pengguna. Menurut David (Nurbait, 2021), informasi adalah data olahan yang bermakna bagi penerima dan berharga untuk pengambilan keputusan saat ini dan masa depan. Dunia perpustakaan memandang informasi sebagai catatan kejadian atau penilaian yang dapat diamati.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang diatas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan data yang berasal dari fakta dan kemudian diolah menjadi bentuk yang berguna serta berasal dari fakta dan kemudian diolah menjadi bentuk yang berguna serta bermanfaat bagi penggunanya dimana informasi tersebut pada akhirnya dapat memberikan pengaruh pada kehidupan penggunanya. Setiap pengguna informasi memiliki kebutuhan informasi yang berbeda-beda, sebagaimana yang dijelaskan oleh Jalaluddin Rakhmat (Maharani dkk., 2016) menyebutkan bahwa ada empat hal yang melatarbelakangi kebutuhan

informasi seseorang diantaranya yaitu latar belakang individu, kebutuhan, pengalaman, dan tingkat Pendidikan. Oleh karena itu, setiap individu akan berusaha mencari informasi sesuai dengan yang mereka butuhkan.

#### **b. Konsep *Information overload***

Perkembangan teknologi, informasi, informasi, dan komunikasi pada saat ini tidak dapat dipungkiri memberikan dampak kemudahan bagi individu dalam mengakses dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini tidak dapat dihindari akan menyebabkan laju aliran dan volume informasi yang berlebihan, sebuah fenomena yang dikenal sebagai informasi yang berlebihan, di mana menjadi sulit untuk memahami sepotong data tertentu karena banyaknya data yang dimiliki seseorang. Secara Bahasa *overload* terdiri dari awalan kata (*over-*) dan objek (*-load*) dimana yang memiliki arti beban yang terlalu berat atau besar. Secara sederhana *Information overload* dapat diartikan sebagai fenomena yang terjadi Ketika seorang individu menerima terlalu banyak informasi.

Schick, dkk. (dalam Jackson & Farzaneh, 2012) mengemukakan bahwa *Information overload* terjadi Ketika waktu pemrosesan informasi yang dibutuhkan individu melebihi ketersediaan waktu yang ada. Selain itu *Information overload* juga didefinisikan sebagai keadaan individu atau system yang dimana tidak memiliki kemampuan dalam memproses serta memanfaatkan semua input komunikasi atau informasi dan kemudian mengarahkan pada hasil pemahaman yang buruk (Jones dkk., 2004) Sedangkan menurut (Eppler & Mengis, 2010) menyebutkan bahwa *Information overload* terjadi Ketika kebutuhan informasi melebihi kapasitas pengolahan informasi individu. Tidak mungkin untuk menggeneralisasi perkiraan jumlah ambang batas beban informasi karena orang memiliki berbagai tingkat kapasitas pemrosesan informasi. Informasi yang berlebihan, dalam arti luas, terjadi ketika seseorang dihadapkan dengan begitu banyak data sehingga menjadi luar biasa. Hasil disfungsi dari pengetahuan yang berlebihan, seperti ketidakpastian, keragu-raguan, dan kurangnya mengingat materi yang dipelajari sebelumnya. Tampaknya masuk akal untuk menarik kesimpulan dari diskusi di atas bahwa

informasi yang berlebihan adalah keadaan di mana upaya individu untuk memproses informasi menghasilkan keputusan yang tidak akurat yang dibuat sebagai akibat dari banyaknya informasi yang tersedia.

Butcher ( dalam Eppler & Mengis, 2010)menjelaskan bahwa terdapat 3 kategori *Information overload* yaitu:

1) *Personal Information overload*

Personal information overloas merupakan kategori dalam *Information overload* yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam membuat keputusan dan memecahkan masalah saat dihadapkan dengan informs dalam jumlah besar. Pada tingkat personal, *Information overload* dapat didefinisikan sebagai persepsi dari individu yang menunjukkan bahwa aliran informasi terkait beban tugas kerja lebih besar daripada yang dapat dikelola secara efektif dan dapat menimbulkan stress pada individu (Allen & Wilson, 2003b)

2) *Organisational Information overload*

Pada organisational *Information overload* biasanya berkaitan dengan dokumen-dokumen tercetak milik organisasi yang tersedia dalam jumlah banyak, system informasi beserta email dan manajemen dokumen digital yang tidak terkendali. Sebuah organisai harus dapat merancang aliran dan diseminasi informasi dengan baik, karena jika *Information overload* terjadi maka menunjukkan bahwa sumber daya informasi pada organisasi tersebut gagal digunakan secara efektif dan efisien dalam menyaring informasi yang msauk serta mempertahankan informasi yang berguna (S. Anwar & Skaik, 2014)

3) *Customer Information overload*

Dalam customer *Information overload* berkaitan dengan bagaimana *Information overload* mempengaruhi strategi pengeluaran belanja seorang pelanggan. Informasi yang diterima seseorang mengenai konteks spesifik tentunya akan mempengaruhi dalam menentukan strategi yang digunakan,

adapaun strategi tersebut juga dapat mempengaruhi oleh tingkat pengalaman sebelumnya.

Jurnal ini meneliti korelasi antara konsumsi media berita dan faktor demografis dalam sebuah penelitian yang memperkirakan Sejumlah besar data secara kasar dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori: obyektif dan subyektif. Ketika membahas kualitas informasi (seperti kuantitasnya, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mencerna, seberapa kompleksnya, dan seberapa intensnya), istilah "informasi yang berlebihan" digunakan untuk merujuk pada faktor-faktor ini secara obyektif. Informasi subyektif yang berlebihan, di sisi lain, menggambarkan bagaimana perasaan seseorang ketika kewalahan dengan pengetahuan, dan dapat menyebabkan hasil disfungsional seperti disorientasi, stres kognitif, dan sebagainya.

Fenomena *Information overload* ini tidak tidak dikatakan sebagai kegagalan dalam penyebaran suatu informasi, tetapi merupakan kondisi yang menunjukkan bahwa tidak setiap informasi yang tersedia dalam jumlah banyak dapat memberikan manfaat atau berguna bagi mampu memproses informasi, tetapi merupakan kondisi yang menunjukkan bahwa tidak setiap informasi yang tersedia dalam jumlah banyak dapat memberikan manfaat atau berguna bagi pemakainya (Anwar & Skaik, 2014). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa otak manusia memiliki kapasitas terbatas untuk multitasking, dan karenanya tidak dapat menangani sejumlah besar informasi secara bersamaan. Fakta informasi penting bercampur dengan fakta yang tidak signifikan, sehingga lebih sulit bagi orang untuk memisahkan sumber informasi dan menyebabkan pengambilan keputusan yang buruk dan ketidakstabilan emosional sebagai akibat dari informasi yang berlebihan. Informasi yang menguasai kapasitas pemrosesan seseorang mungkin membuat pengambilan keputusan lebih sulit. (Renjith R, 2018)

**c. Karakteristik *Information overload***

Terdapat beberapa karakteristik dari *Information overload* yang dikemukakan oleh Zhuang dkk. (dalam Anwar & Skaik, 2014) yaitu sebagai berikut:

- 1) Volume dan kecepatan informasi yang diterima melebihi kemampuan kapasitas pemrosesan informasi
- 2) Terdapat penurunan kinerja pengguna informasi
- 3) Tidak adanya keseimbangan antara tugas yang harus diselesaikan dengan kemampuan kapasitas pemrosesan informasi.
- 4) Individu mengalami penurunan kinerja dalam memuhi suatu tugas, namun jumlah informasi yang tersedia meningkat.
- 5) Waktu yang dibutuhkan untuk memproses informasi melebihi waktu yang tersedia
- 6) Jumlah informasi yang diterima melebihi jumlah yang dibutuhkan atau diinginkan agar dapat berfungsi secara efektif.
- 7) Kemampuan pemrosesan informasi yang dibutuhkan melebihi kemampuan Teknik memproses informasi yang ada.

#### **d. Ciri-ciri *Information overload***

Pada umumnya, seorang individu akan mengalami akan mengalami *Information overload* ketika berhadapan dengan kondisi dimana jumlah informasi yang tersedia melebihi kapasitas kemampuan informasi overload, diantaranya yaitu :

- 1) Individu yang mengalami kelebihan beban informasi cenderung lebih mudah kebingungan dan tidak dapat berkonsentrasi dengan baik.
- 2) Cenderung menjadi sedikit sulit bekerja sama dengan rekan kerja.
- 3) Ketersediaan informasi dalam jumlah yang banyak dapat menyebabkan kelalaian dalam pekerjaan.

- 4) *Information overload* dapat memicu frustrasi dan tekanan pada individu yang mengalaminya.
- 5) Ketidakmampuan untuk menggunakan informasi secara efektif.
- 6) Menyebabkan toleransi kesalahan yang lebih besar.
- 7) Secara umum mengalami penurunan dalam mengambil suatu perspektif, penurunan kemampuan kognitif, dan menimbulkan stress.
- 8) Kepuasan kerja menjadi rendah dan bahkan dapat memicu penyakit fisik.

Selain ciri-ciri *Information overload* yang telah disebutkan di atas, (Eppler & Mengis, 2010) menyebutkan bahwa Keterlambatan dalam membuat keputusan karena informasi yang berlebihan meningkatkan kemungkinan bahwa itu akan menjadi keputusan yang tidak akurat. Hal serupa juga dikemukakan oleh (Paul & Nazareth, 2010) yang menjelaskan bahwa meningkatnya kompleksitas informasi dapat mengubah cara pemrosesan informasi di mana nantinya akan berdampak pada pengambilan keputusan, proses dan hasil kerja suatu kelompok. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *Information overload* dapat menyebabkan penurunan kinerja kognitif dalam menggunakan dalam memproses suatu informasi, sehingga mengakibatkan penurunan performa kerja dan berpengaruh pada kualitas pengambilan keputusan individu.

#### **e. Penyebab *Information overload***

Penyebab *Information overload* adalah campuran dari lima konstruksi yaitu individu, teknologi, organisasi, tugas dan proses dan informasi. Selain itu menurut (Jackson & Farzaneh, 2012) mengemukakan bahwa terdapat 7 komponen yang menyebabkan terjadinya *Information overload* yaitu:

- 1) Kuantitas Informasi ( quantity of information)

Kualitas informasi merupakan jumlah total informasi yang tersedia dan dapat diakses oleh individu. Ketersediaan jumlah informasi dalam jumlah

banyak melebihi yang dibutuhkan adalah factor utama yang menyebabkan information overload terjadi, volume jumlah informasi memberikan pengaruh besar pada fenomena *Information overload*, dimana semakin banyak jumlah informasi yang tersedia maka akan semakin besar pula kemungkinan terjadi *Information overload*.

## 2) Karakteristik Informasi (Characteristic of Information)

Scheinder (Nurbait,2021) mengemukakan bahwa karakteristik informasi terdiri atas kompleksitas informasi, ambiguita informasi, ketidak pastina informasi, dan kemutakhiran informs. Kompleksitas dalam informasi dapat diartikan sebagai jumlah informasi yang dapat diproses, sedangkan ambiguitas informasi dapat dimaknai bahwa suatu informasi yang sama dapat diinterpretasikan dengan cara yang berbeda oleh masing-masing individu. Adapun ketidakpastian informasi atau uncertainty merupakan informasi yang dibutuhkan dengan jumlah informasi yang tersedia, dimana ketersediaan informasi sangat berkaitan dengan jumlah sumber informasi yang dapat diakses. Sedangkan kebaruan informasi berkaitan dengan fakta bahwa informasi selalu diperbaharui agar tetap relevan dengan permasalahan yang sedang terjadi. Adapaun yang dimaksud dengan intensitas informasi adalah peningkatan laju atau arus datangnya informasi.

Karakteristik informasi sendiri memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kapasitas pemrosesan informasi, diamana terdapat kemungkinan bahwa informs tersebut dapat menjadi suatu informasi yang kompleks maupun tidak bagi seseorang tergantung dengan kapasitas kognitif individu tersebut.

## 3) Kualitas informasi ( *quality of information* )

(Jackson & Farzaneh, 2012) mengatakan kualitas informasi berkaitan dengan sejauh mana sebuah informasi dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Kualitas informasi memberikan pengaruh pada kapasitas pemrosesan informasi seseorang, sebab ia akan lebih mudah dan cepat dalam menggunakan serta memproses informasi yang berkualitas daripada informasi

yang tidak terstruktur atau tidak jelas. Selain itu kualitas informasi juga memiliki keterkaitan dengan kualitas informasi yang tersedia, sebab informasi yang kurang relevan dalam jumlah yang banyak tentunya akan memerlukan kapasitas pemrosesan informasi dan waktu yang lebih banyak untuk menyaring semua informasi tersebut. Beberapa ahli setuju bahwa kualitas informasi adalah metrik yang memperhitungkan kuantitas dan kualitas output sistem. PPP (Jogianto, 2005) menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri dari tiga hal, yaitu :

- a) Data harus objektif dan bebas dari bias atau misinformasi. Akurasi dalam informasi sangat penting untuk menghilangkan ruang untuk ketidakpastian..
  - b) Informasi yang disampaikan kepada penerima pada waktu yang tepat sangat penting dalam membuat keputusan yang tepat dan oleh karena itu tidak dapat disampaikan terlambat..
  - c) Nilai informasi yang sudah ada yang relevan dengan kebutuhan pengguna tinggi. Tergantung pada relativitas pemakainya, informan akan memiliki berbagai tingkat kredibilitas.
- 4) Kapasitas memproses informasi (information processing capacity)

Kapasitas memproses informasi adalah kapasitas kemampuan seorang individu dalam memproses sebuah informasi yang dibatasi oleh kapasitas penyimpanan dan keterbatasan pemrosesan otak manusia. Cooper ( dalam Nurbait, 2021) menjelaskan bahwa memori manusia terbagi pada 3 bagian yaitu :

1. Memori sensori dimana stimulus yang diterima berasal dari indera penglihatan dan suara.
2. Working memory yakni memori yang paling aktif dalam memecahkan masalah, membuat keputusanm mengorganisir, menghitungm dan menciptakan ide-ide baru.



3. Memori jangka Panjang yaitu memori yang menyimpan pengetahuan dan keterampilan yang permanen dan massif.

Setiap individu memiliki kapasitas yang berbeda dalam memproses suatu informasi. Miller (dalam Nurbait, 2021) mengemukakan bahwa seorang individu hanya dapat menyimpan beberapa informasi saja di waktu yang bersamaan pada working memory. Oleh karena itu, (Eppler & Mengis, 2010) mendefinisikan kapasitas proses informasi dalam *Information overload* sebagai jumlah informasi yang dapat diintegrasikan ke dalam proses pengambilan keputusan oleh seorang individu pada jumlah waktu tertentu.

- 5) Ketersediaan waktu (*Available time*)

Ketersediaan waktu merupakan salah satu faktor dalam terjadi *Information overload* yang dapat didefinisikan sebagai kapasitas waktu yang tersedia bagi individu untuk menyelesaikan suatu masalah yang berkaitan dengan informasi tersebut. Oleh karena itu, memberikan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan suatu masalah dapat mengurangi kemungkinan terjadinya *Information overload*.

- 6) Tugas dan parameter proses (Task and the process Parameters)

Tugas dan parameter proses dapat diartikan sebagai beberapa faktor yang menggabungkan kebaruan dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan oleh seorang individu. Sebuah tugas baru dan kompleks yang harus diselesaikan oleh individu tentunya membuat peningkatan kebutuhan terhadap kapasitas memproses informasi dan waktu yang lebih banyak yang dapat menyebabkan terjadinya *information overload* (Nurbait, 2021)

- 7) Faktor Personal (*Personal Factors*)

Faktor personal terdiri atas pengalaman individu, personal skills, cognitive style, motivasi dan kondisi personal (Jackson & Farzaneh, 2012). Faktor personal secara langsung dapat mempengaruhi kapasitas pemrosesan informasi,

sebab factor suatu pengetahuan pada dasarnya diperoleh dari waktu ke waktu dan berkontribusi pada tingkat kapasitas pemrosesan informasi. Selain pengetahuan individu, situasi individu saat ini akan mempengaruhi kapasitas pemrosesan mereka dalam kaitannya dengan motivasi mereka untuk menyelesaikan masalah.

#### ***f. Information Overload di Media Sosial***

Pada masa kini media sosial merupakan salah satu situs yang paling populer dan banyak digunakan sebagai media pencarian informasi. Michael dewing.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa media sosial merupakan alat komunikasi yang digunakan oleh pengguna dalam proses sosial sekaligus pembuatan dan pertukaran konten atau informasi. Jumlah informasi yang tersedia saat ini di media sosial

## **2. Pengambilan Keputusan**

### **a. Konsep Pengambilan Keputusan**

Membuat keputusan berarti membuat seleksi. Seperti yang didefinisikan oleh (Sudarmo, 2000), keputusan terkait dengan penentuan atau penentuan pilihan yang diinginkan, apakah pilihan itu dibuat antara dua atau lebih pilihan atau setelah pertimbangan yang cermat hanya satu. Dari sini, kita dapat menyimpulkan bahwa: 1. ada pilihan berdasarkan penalaran atau pertimbangan; 2. Ada beberapa opsi untuk memilih yang terbaik; dan 3. Ada titik akhir yang harus dicapai, dan keputusan bergerak ke arah titik akhir itu.(H. Anwar dkk., 2014).

Pengambilan keputusan adalah mode analisis yang digunakan dalam mengejar solusi untuk suatu masalah; Hasil dari proses ini umumnya dikenal sebagai keputusan. Kemudian (Mahdi dkk., 2020)mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai suatu tindakan tertentu yang melibatkan proses kesadaran manusia dan tindakan tersebut didasarkan pada seperangkat alternatif yang

tersedia. Jal yang samaa juga dikemukakan oleh steers (H. Anwar dkk., 2014) yang menyebutkan bahwa pengambilan keputusan selalu melibatkan berbagai pilihan alternatif yang tersedia, oleh karena itu setiap pengambilan keputusan tentunya akan menghasilkan satu pilihan yang final.

Menurut (Nurbait, 2021) metode sistematis untuk pengambilan keputusan melibatkan pengumpulan fakta dan data penting dan membandingkannya dengan berbagai pilihan dan tindakan. Adapun suharman (Nurbait, 2021) mengatakan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses menentukan berbagai macam kemungkinan yang tersedia diantara beberapa situasi yang tidak pasti, yaitu situasi yang meminta individu membuat prediksi dimasa mendatang dan membuat pilihan atas dua atau lebih alternatif yang tersedia.

Pengambilan keputusan merupakan suatu Tindakan yang harus dilibatkan dalam suatu proses perencanaan, sebab dalam pembuatan perencanaan memerlukan keseluruhan proses dari pengambilan keputusan, seperti yang dijelaskan oleh (S. Anwar & Skaik, 2014) bahwa pengambilan keputusan adalah inti dari suah perencanaan, kebijakan, dan tujuan yang dituangkan kedalam tindakan tertentu. Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat dipahami bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses pemilihan yang melibatkan berbagai alternatif yang tersedia untuk memecahkan suatu permasalahan.

Dalam pengambilan keputusan, terdapat beberapa komponen dasar yang menentukan hasil dari sebuah keputusan. George R. Terry (dalam Nurbait, 2021) memaparkan dasar-dasar dalam pengambilan keputusan, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Intuisi

Keputusan berdasarkan intuisi atau perasaan bersifat subjektif karena rekomendasi, pengaruh eksternal, dan variabel emosional lainnya dapat memengaruhinya. Dalam keputusan intuitif ini, pengambilan keputusan subjektif biasanya dilakukan oleh suatu pihak, sehingga lebih mudah untuk membuat keputusan dan membuatnya lebih baik untuk kesulitan sifat manusia.

## 2) Pengalaman

Dalam pengambilan keputusan, pengalaman individu dapat dijadikan sebagai pilihan dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi individu tersebut. Keputusan berbasis pengalaman meningkatkan pengetahuan praktis. Pengalaman dan kemampuan untuk memperkirakan latar belakang dan solusi masalah.

## 3) Fakta

Fakta harus selalu mendukung kesimpulan. Fakta ini berkaitan dengan data dan informasi. Data adalah seperangkat fakta yang diklasifikasikan secara metodis yang diproses menjadi informasi berharga bagi pengguna. Data harus dikumpulkan sebelum dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

### 1. Rasional

Pengambilan keputusan yang dilakukan berdasarkan rasional pada umumnya berkaitan dengan daya guna. Adapun permasalahan yang dihadapi biasanya merupakan permasalahan yang membutuhkan pemecahan rasional. Keputusan yang diambil berdasarkan rasional akan menghasilkan keputusan yang bersifat objektif, transparan dan logis sebab memperhatikan kejelasan masalah, orientasi tujuan, pengetahuan alternatif, [referensi yang jelas dan hasil yang maksimal di dalamnya.

## 4) Wewenang

Keputusan yang dibuat hanya pada otoritas biasanya menghasilkan rutinitas pratis diktatorial. Mengambil keputusan berbasis otoritas sering mengarah pada solusi yang bias atau tidak jelas. Dari yang disebutkan di atas, seseorang dapat membuat kesimpulan berdasarkan intuisi, pengalaman, fakta, otoritas, dan rasionalitas.

## **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan**

Terdapat beberapa factor yang mempengaruhi seseorang dalam melakukan pengambilan keputusan yang disebutkan oleh George R Terry (Nurbait, 2021) adalah sebagai berikut:

- 1) Pengambilan keputusan dapat dipengaruhi oleh hal-hal berwujud maupun tidak berwujud, baik yang berkaitan dengan emosional maupun rasional
- 2) Tujuan, setiap keputusan yang diambil harus dapat dijadikan dasar untuk mencapai tujuan, namun sebisa mungkin agar keputusan tersebut tidak hanya berorientasi pada kepentingan semata dan tetap mempertimbangkan orang lain.
- 3) Alternatif pilihan, diperlakukannya berbagai alternatif pada suatu pilihan keputusan sebisa mungkin untuk menentukan satu pilihan yang memuaskan
- 4) Tindakan, kegiatan pengambilan keputusan merupakan bagian tindakan mental dan hasil berfikir, dengan demikian tindakan tersebut harus dapat diubah menjadi tindakan fisik atau nyata.
- 5) Waktu, dalam pengambilan keputusan yang efektif maka dibutuhkan waktu yang cukup lama dan untuk mendapatkan hasil keputusan yang baik diperlukan pengambilan yang praktis.
- 6) Pelembagaan, setiap keputusan hendaknya dilembagakan agar dapat diketahui kebenaran atas keputusan tersebut
- 7) Kegiatan berikutnya, setiap keputusan yang diambil merupakan tindakan permulaan dari serangkaian kegiatan selanjutnya.

Sedangkan menurut Kotler (Ja'far, 2014) mengatakan bahwa terdapat empat factor yang mempengaruhi pengambilan keputusan seseorang yaitu sebagai berikut:

- 1) Factor budaya, faktor ini memberikan pengaruh yang paling besar terhadap pengambilan keputusan individu. Adapun factor budaya ini meliputi peran budaya, sub budaya, dan kelas sosial.
- 2) Factor sosial, dalam pengambilan keputusan seseorang factor sosial meliputi kelompok acuan, keluarga, peran dan status sosial individu serta lingkungan sosial yang secara nyata mempengaruhi sikap, pendapat maupun norma atau perilaku orang tersebut.
- 3) Factor pribadi, Adapun factor pribadi dalam pengambilan keputusan seseorang meliputi konsep diri yang berkaitan dengan self-image atau citra diri maupun self-esteem atau penghargaan diri dan berkaitan juga dengan gaya hidupnya.
- 4) Faktor psikologis, keputusan yang diambil oleh seseorang juga dapat dipengaruhi oleh faktor psikologi yang meliputi motivasi, persepsi, pengetahuan, dan kepercayaan dan sikap.

### **c. Proses Pengambilan Keputusan**

Proses pengambilan keputusan adalah suatu usaha yang rasional dari individu untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada proses pengambilan keputusan melibatkan berbagai sumber informasi di dalamnya, sebab proses ini mengharuskan individu memahami situasi dan permasalahan yang sedang dihadapinya agar memperoleh keputusan yang akurat untuk memecahkan masalah tersebut. Menurut (Al-Tarawneh, 2012) menjelaskan bahwa pada umumnya terdapat delapan tahapan proses pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut:

- 1) menentukan permasalahan (*define the problem*)

Pada proses ini berkaitan dengan kegiatan identifikasi permasalahan yang dihadapi sehingga menghasilkan keputusan dapat memahami dengan benar situasi dan kondisi permasalahannya.

- 2) Menentukan persyaratan (*Determine Requirements*)

Persyaratan yang dimaksud dalam proses ini adalah berkaitan dengan kondisi atau syarat yang harus dipenuhi oleh pilihan alternatif atas solusi yang dapat diterima untuk masalah tersebut.

3) Menetapkan Tujuan (*Estabkish Goals*)

Pada proses pengambilan keputusan menetapkan tujuan adalah hal yang sangat penting, sebab dengan adanya tujuan yang ingin dicapai maka pengambilan keputusan akan menjadi lebih terarah.

4) Identifikasi Alternatif (*Identiify Alternative*)

Setelah mengidentifikasi permasalahan yang ada, menentukan persyaratan, dan menetapkan tujuan maka proses selanjutnya adalah mengidentifikasi alternatif pilihan, dimana alternatif tersebut menawarkan pendekatan yang berbeda untuk pemecahan masalah dan jika jumlah alternatif yang memungkinkan terbatas, maka pengambilan keputusan harus dapat memeriksa setiap alternatif pilihan apakah sudah memenuhi persyaratan yang diinginkan.

5) Menetapkan Kriteria (*Define Criteria*)

Kriteria keputusan yang dipilih harus dapat membedakan anatar satu alternatif dengan alternatif lainnya dan harsu berorientasi pada tujuan. Sangatlah penting bagi individu yang ingin mengambil keputusan untuk dapat mendsfinisikan kriteria pembeda sebagai ukuran objektif dari tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, hal tersebut bertujuan untuk mengukur seberapa baik setiap alternatif dapat mencapai tujuan.

6) Menentukan Alat Pengambilan Keputusan (*select a decision making tool*)

Melibatkan alat dalam membantu pengambilan keputusan juga dapat membantu individu menjadi lebih mudah dalam menentukan keputusan. Adapun alat pengambilan keputusan tersebut yaitu misalnya system informasi maupub media lain yang dapat membantu dan mempermudah individu dalam mengambil keputusan.

7) Evaluasi alternatif terhadap kriteria (*evaluate alternatives against criteria*)

Stelah menentukan alat pengambilan keputusan, tahap selanjutnya yaitu mengevaluasi berbagai alternatif yang tersedia untuk mennetukan pilihan alternatif yang paling menguntungkan.

8) Validasi Solusi terhadap pernyataan masalah (*validate solutions against problem statement*)

Keputusan pilihan terhadap alternatif yang telah dipilih, harus selalu divalidasi terhadap persyaratan dan tujuan daru pemecahan masalah untuk memastikan bahwa keputusan tersebut mamou memecahkan masalah yang dihadapi dengan baik.

Adapun prose pengambilan keputusan yang dipaparkan oleh oteng (dalam Nurbait, 2021) meliputi 5 tahapan, yaitu:

- a. Penentuan masalah, dilakukan dengan mengidentifikasi dan menguraikan maslah yang sedang dihadapi.
- b. Analisis situasi yang ada, yaitu melibatkan usaha yang sistematis untuk menyajikan fakta opini dan ide tentang situasi yang ada.
- c. Pengembangan alternatif, merumuskan alternatif yang mungkin untuk memecahkan permasalahan.
- d. Analisis alternatif, setelah alternatif dirumuskan selanjutnay alternatif tersebut dinilai dengan kritis berdasarkan efektivitasnya dalam memecahkan masalah.
- e. Memilih alternatif yang baik.

**d. Jenis Pengambilan Keputusan**

(Shnain dkk., 2021) menjelaskan bahwa dari perspektif pengambil keputusan, ada dua jenis pengambilan keputusan yang berbeda: individu dan kelompok. Ketika pemimpin membuat keputusan sendiri, mereka dikatakan membuat keputusan individu, tetapi ketika sebuah kelompok membuat



keputusan, itu dikatakan sebagai keputusan kelompok berdasarkan temuan debat konsensual.

Pengambilan keputusan secara kelompok dapat dibedakan menjadi beberapa bentuk, yaitu:

1. Sekelompok pimpinan
2. sekelompok orang-orang Bersama pemimpinnya
3. sekelompok orang yang mempunyai kedudukan sama dan keputusan kelompok.

Adapun beberapa kelebihan dari pengambilan keputusan secara berkelompok adalah:

1. Karena tidak ada persetujuan rekna lain yang diperlukan, keputusan dapat dibuat atau ditindaklanjuti dengan penundaan yang lebih sedikit..
2. Memperkecil kemungkinan terajdinaya pertentangan pendapat
3. Hal ini lebih mungkin bahwa pilihan yang tepat akan dibuat jika pemimpin yang membuat pilihan memiliki keterampilan yang kuat dan kekayaan keahlian di bidang yang dihadapi.

Meskipun ada manfaat untuk menggunakan sistem pemungutan suara diametrik, ada juga kelemahan untuk pengambilan keputusan kelompok yang harus diperhitungkan.:

1. Adanya keterbatasan kepandaianya yang dimiliki oleh pemimpin.
2. Terlalu sering, pilihan yang salah dibuat ketika seseorang bertindak tergesa-gesa tanpa berkonsultasi dengan orang lain..
3. Tanggung jawab besar dapat jatuh di pundak kepemimpinan jika pengambilan keputusan itu serba salah.

Sedangkan menurut Isnaini(2013) menjelaskan bahwa terdapat dua jenis pengambilan keputusan, diantaranya adalah sebagai berikut :

### 1. Pengambilan keputusan terprogram (programmed Decision)

Pengambilan keputusan terprogram ini didefinisikan sebagai keputusan yang dapat ditentukan sebelumnya oleh seperangkat kebijakan atau prosedur keputusan menurut Ismail (dalam Nurbait, 2021)Dimana aturan keputusan tersebut akan memberi tahu individu terkait alternatif mana yang akan dipilih setelah ia memiliki sejumlah informasi terkait situasi yang dihadapinya, sebab pada jenis pengambilan keputusan ini permasalahan yang dihadapi biasanya bersifat pengulangan dan rutin. Muindi (Nurbait, 2021)menjelaskan bahwa keputusan terprogram pada umumnya sangat berstruktur, dimana memiliki tujuan yang jelas dan prosedur pengambilan keputusan serta sumber informasinya sudah ditetapkan dengan baik. Adapun salah satu contoh dari keputusan terprogram di lingkungan perusahaan atau organisasi yaitu keputusan berulang terkait pemesanan barang.

### 2. Pengambilan keputusan tidak terprogram ( non- programmed decisions)

Jenis pengambilan keputusan ini menunjukkan proses yang berkaitan dengan permasalahan yang kurang jelas atau situasi luar biasa. Muindi (dalam Nurbait, 2021) menjelaskan bahwa jenis pengambilan keputusan ini diambil Ketika individu menghadapi suatu masalah atau situasi unik yang belum pernah ditemui sebelumnya. Sederhananya, pengambilan keputusan untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang berkurang dapat definisikan dengan baik, sebab permasalahan tersebut biasanya bersifat kompleks dan pada umunya parameter yang diketahui juga bersifat probabilitik. Adapun contoh dari pengambilan keputusan tidak terprogram adalah pengembangan prosuk baru, perluasan fasilitas kerja atau Ketika organisasi atau perusahaan menangani permasalahan industri yang seperti pangsa pasar menurun.

## **B. Defisini Konseptual**

Untuk membuatnya lebih mudah bagi para peneliti untuk menggunakan konsep dalam pekerjaan mereka, akan sangat membantu untuk memiliki pemahaman yang jelas tentang apa arti istilah itu.

Adapun judul dari penelitian ini adalah “pengaruh *Information overload* terhadap pengambilan keputusan mahasiswa pada mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Maka dari itu konseptual yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh *Information overload*

*Information overload* merupakan apa yang terjadi ketika ada begitu banyak data di luar sana sehingga sulit bagi satu orang untuk melewati semuanya dan sampai pada kesimpulan tentang apa pun. Kuantitas, kualitas, dan karakteristik individu semuanya dianggap sebagai penyebab potensial kelebihan informasi dalam penyelidikan ini.

2) pengambilan keputusan

Keputusan adalah hasil dari proses di mana beberapa kemungkinan tindakan dipertimbangkan dan akhirnya dipilih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana mahasiswa membuat pilihan. Peneliti biasanya menggunakan teori pengambilan keputusan yang diusulkan oleh (Oteng Sutisna, 1993), yang mencakup langkah-langkah seperti "penentuan masalah," "analisis situasi," "pengembangan lateral," "analisis alternatif," dan "pilihan."

### C. Analisis Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan memiliki pembahasan yang relevansi serta menjadi acuan mengenai penelitian tentang *Information overload* dan Pengambilan Keputusan, yaitu :

Pertama, mahasiswa program Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret menjadi fokus kajian Maharani dan Surwati (2016) berjudul "*Information overload on Social Media Users*," yang menyelidiki efek informasi yang berlebihan terhadap mahasiswa tersebut. Wawancara mendalam digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini. Individu, teknologi, informasi, dan tingkat literasi media terbukti menjadi akar penyebab kelebihan informasi pengguna media sosial. Sejumlah besar informasi yang tidak berguna

dan, dalam beberapa konteks, sulit ditafsirkan, juga dikutip sebagai kemungkinan penyebab kelebihan informasi. Selain itu hal tersebut juga dapat menimbulkan kebingungan dan kejenuhan pada pengguna. Adapun dampak yang muncul dari penelitian tersebut adalah membuktikan bahwa terjadinya *Information overload* dapat disebabkan oleh factor individu, teknologi, informasi dan kemampuan media literasi. Peneliti ingin mempelajari pengaruh information overload terhadap pengambilan keputusan siswa, sedangkan penelitian ini meneliti penyebab information overload pada pengguna media sosial.

Kedua, penelitian oleh Renjith (2017) yang berjudul ‘The Effect Of *Information overload* in Digital Media News Content’ yang meneliti tentang fenomena *Information overload* pada media digital. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah intensif literatur survey, observasi dan interview terhadap mahasiswa untuk mengetahui pengaruh dan menunjukkan bahwa jumlah informasi yang melebihi kapasitas kognitif akan memberikan tekanan atau stress pada individu, sehingga dapat mempengaruhi pola pikir serta menghambat individu, sehingga dapat mempengaruhi pola pikir serta menghambat individu dalam mengambil keputusan yang tepat serta akan berakhir dengan membuat keputusan yang salah maupun tertunda. Dampak yang muncul dari penelitian ini adalah solusi yang dihadirkan untuk mengatasi fenomena *Information overload* yakni dengan meningkatkan AI pada platform digital media maupun sosial media, sehingga pengguna dapat melakukan filterisasi dengan baik terhadap informasi yang dibutuhkannya. mempengaruhi pengambilan keputusan mahasiswa. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penggunaan angket sebagai media pengumpulan data, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah peneliti meneliti mengenai kualitas informasi, karakteristik informasi dan factor personal sebagai pengaruh dalam pengambilan keputusan oleh mahasiswa.

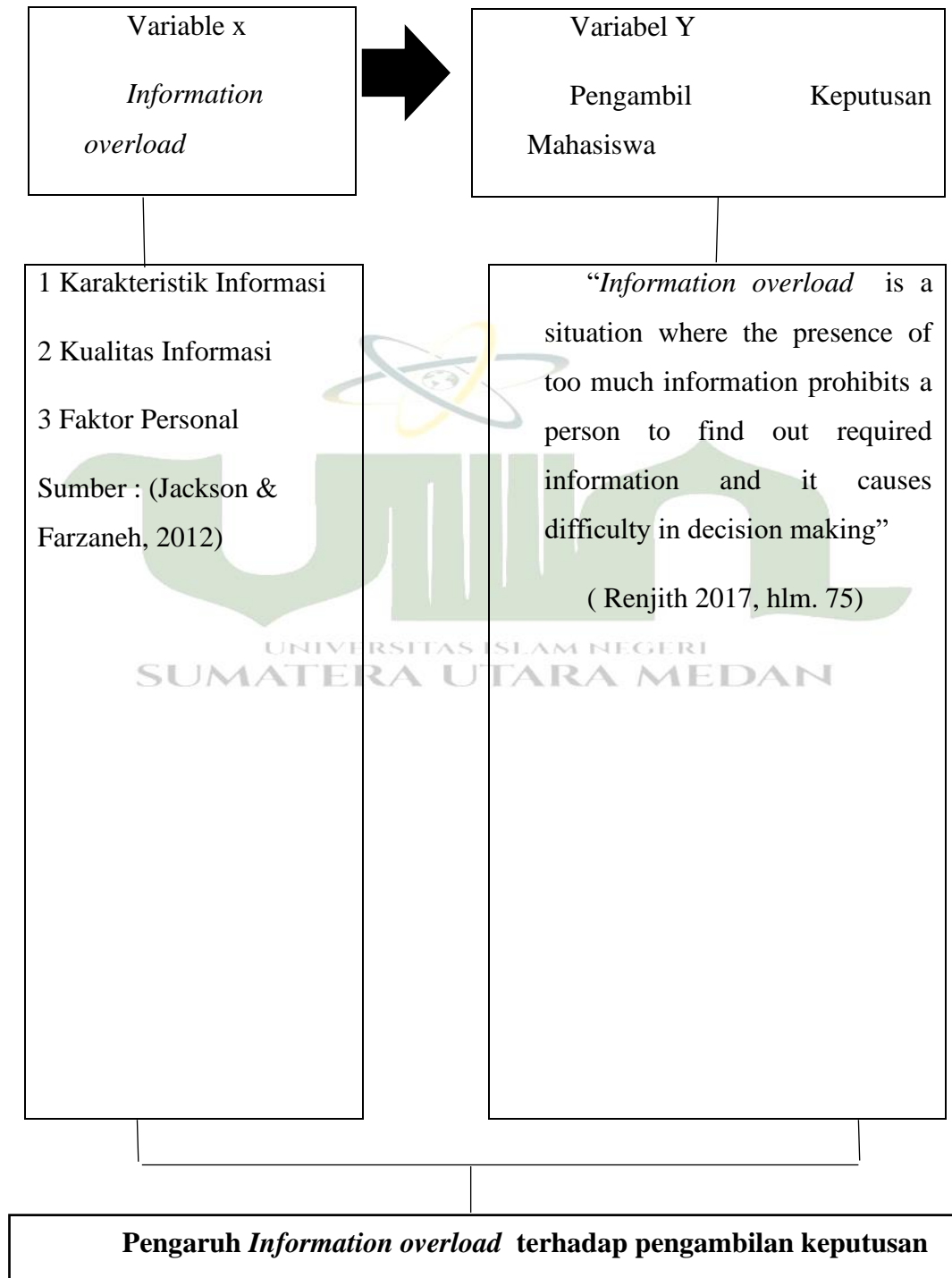
Ketiga, penelitian oleh Gomez dkk. (2014) yang berjudul '*quantifying Information overload in social media and its impact on social contagions*' penelitian ini menggunakan twitter pada tahun 2009 untuk mengobservasi data terkait waktu Ketika pengguna menerima berbagai informasi dan waktu Ketika pengguna meneruskan informasi kepada pengguna lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahkan indikasi *Information overload* yang terjadi di media sosial dapat disebabkan oleh kecendrungan pengguna dalam mengikuti berbagai akun secara berlebihan dan akhirnya menerima pembaruan informasi dari akun-akun tersebut melebihi jumlah informasi yang dapat mereka proses. Berbeda dengan penelitian ini yang menjadikan pengguna twitter sebagai subjek penelitian sedangkan peneliti menjadikan mahasiswa sebagai subjek penelitian ini.

Eksplorasi Bao et al. (2020), berjudul *Exploring information avoidance intention of social media users: a cognition effects conation approach*, adalah bagian keempat dari studi yang perlu dipertimbangkan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menyelidiki konsekuensi dari informasi yang berlebihan pada pengguna media sosial. Temuan penelitian ini menggambarkan bagaimana masalah kelebihan informasi memiliki dampak langsung pada pengguna media sosial, yang menyebabkan kelelahan, frustrasi, dan ketidakpuasan. Selain itu, frustrasi secara signifikan mempengaruhi keinginan mereka untuk melakukan *information avoidance* atau penghindaran informasi. Selain itu, frustrasi secara signifikan mempengaruhi kelelahan dan ketidakpuasan media sosial. Akibatnya, kelelahan media sosial berpengaruh terhadap ketidakpuasan di antara pengguna. Dampak dari adanya penelitian ini adalah mengetahui bahwa informasi yang dianggap berlebihan di antara pengguna media sosial dapat mengakibatkan banyak konsekuensi negatif. Metodologi penelitian kuantitatif, seperti yang digunakan dalam penelitian ini, sebanding dengan yang digunakan di masa lalu; Namun, penelitian ini bertujuan untuk melampaui sekadar membandingkan keduanya untuk menarik hubungan di antara mereka.

#### D. Kerangka Berfikir

Table 2.1

Kerangka Berfikir



## E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada definisi yang dikemukakan oleh (sugiyono, 2019) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan. Adapaun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Informasi yang berlebihan tidak mempengaruhi keputusan mahasiswa ilmu perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

$H_1$  : *Information overload* memiliki dampak yang cukup besar terhadap proses pengambilan keputusan jurusan ilmu perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara..

