

Empatheia : Jurnal Psikologi

ISSN :.....

DOI :.....

## From Hoaxes to Empathy: Social Psychology Amid the COVID-19 Pandemic

### Dari Hoaks hingga Empati: Psikologi Sosial di Tengah Pandemi COVID-19

**Ikhwana Khoiroh**[ikhwana2412@gmail.com](mailto:ikhwana2412@gmail.com), UIN Sunan Kalijaga

#### Abstract

*The COVID-19 pandemic was not only a health crisis but also a complex social phenomenon, influencing how individuals interact, process information, and shape their behaviors. This literature review aims to analyze the dynamics of social psychology during the pandemic, focusing on two contrasting phenomena: the spread of hoaxes and the rise of social empathy. The method used was a review of articles, journals, and research reports published between 2020 and 2024. The findings indicate that the spread of hoaxes was driven by collective anxiety, low media literacy, and the influence of group norms, while social empathy emerged through narratives of solidarity, group identification, and shared experiences of crisis. This analysis underscores that social behavior during the pandemic was shaped by the interaction of psychological, social, and cultural factors. These findings are expected to serve as a foundation for more effective socio-psychological interventions in addressing future global health crises.*

**Keywords:** COVID-19, social psychology, hoaxes, empathy, social behavior

#### Abstrak

*Pandemi COVID-19 bukan hanya krisis kesehatan, tetapi juga fenomena sosial yang kompleks, memengaruhi cara individu berinteraksi, memproses informasi, dan membentuk perilaku. Studi literatur ini bertujuan untuk menganalisis dinamika psikologi sosial selama pandemi, dengan fokus pada dua fenomena yang kontras: penyebaran hoaks dan meningkatnya empati sosial. Metode yang digunakan adalah tinjauan pustaka terhadap artikel, jurnal, dan laporan penelitian yang diterbitkan antara tahun 2020–2024. Hasil kajian menunjukkan bahwa penyebaran hoaks dipicu oleh kecemasan kolektif, rendahnya literasi media, dan pengaruh norma kelompok, sedangkan empati sosial tumbuh melalui narasi solidaritas, identifikasi kelompok, dan pengalaman bersama menghadapi krisis. Analisis ini menegaskan bahwa perilaku sosial selama pandemi dipengaruhi oleh interaksi faktor psikologis, sosial, dan kultural. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi intervensi sosial-psikologis yang lebih efektif dalam menghadapi krisis kesehatan global di masa depan.*

**Kata kunci :** COVID-19, psikologi sosial, hoaks, empati, perilaku sosial

## **Pendahuluan**

Pandemi COVID-19 telah menjadi salah satu krisis global terbesar pada abad ke-21, tidak hanya menimbulkan dampak kesehatan fisik, tetapi juga memengaruhi dinamika sosial dan psikologis masyarakat di seluruh dunia. Sebagai penyakit menular yang menyebar cepat, COVID-19 memicu perubahan besar dalam perilaku individu dan kelompok, termasuk dalam cara berinteraksi, memproses informasi, dan membentuk sikap terhadap sesama (Brooks et al., 2020). Salah satu fenomena sosial yang menonjol di masa pandemi adalah maraknya penyebaran informasi palsu atau hoaks. Fenomena ini terjadi di berbagai negara, termasuk Indonesia, dan kerap menyebar melalui media sosial dengan kecepatan yang setara atau bahkan melebihi penyebaran informasi resmi (Cinelli et al., 2020). Hoaks terkait COVID-19 mencakup berbagai topik, mulai dari klaim palsu tentang asal-usul virus, efektivitas metode pengobatan tanpa dasar ilmiah, hingga teori konspirasi yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah (Pennycook et al., 2020). Secara psikologi sosial, penyebaran hoaks dapat dijelaskan melalui teori konformitas dan pengaruh sosial, di mana individu

cenderung mempercayai informasi yang konsisten dengan keyakinan kelompoknya, meskipun informasi tersebut tidak akurat (Lewandowsky et al., 2012).

Hoaks tidak muncul dalam ruang hampa, melainkan dipicu oleh kondisi psikologis tertentu seperti kecemasan kolektif, ketidakpastian, dan rasa kehilangan kontrol (Van Prooijen & Douglas, 2018). Di tengah situasi pandemi yang penuh ketidakpastian, kebutuhan untuk mendapatkan kepastian membuat individu lebih rentan terhadap informasi yang sederhana, emosional, dan mudah diingat, meskipun tidak benar secara faktual. Di Indonesia, rendahnya literasi media juga menjadi salah satu faktor penting yang memungkinkan hoaks berkembang luas (Utami & Nugraheni, 2021). Dampak penyebaran hoaks tidak hanya menimbulkan kebingungan publik, tetapi juga dapat mengurangi kepatuhan terhadap protokol kesehatan seperti memakai masker, menjaga jarak, dan menerima vaksinasi (Bunker, 2020).

Namun, di sisi lain, pandemi juga memunculkan fenomena sosial positif yang tidak kalah penting, yaitu meningkatnya empati dan solidaritas sosial.. Empati, yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami

dan merasakan pengalaman orang lain (Batson, 2011), menjadi salah satu pendorong perilaku prososial di masa pandemi. Banyak individu dan kelompok tergerak untuk membantu sesama, baik melalui donasi, dukungan moral, maupun partisipasi dalam kegiatan komunitas yang bertujuan mengurangi dampak sosial-ekonomi dari pandemi (Kim & Florack, 2022).

Penelitian Pfattheicher et al. (2020) menunjukkan bahwa empati dapat mendorong kepatuhan terhadap tindakan pencegahan seperti menjaga jarak fisik, karena individu yang memiliki tingkat empati tinggi lebih mampu memahami risiko yang dihadapi orang lain, terutama kelompok rentan. Di Indonesia, fenomena gotong royong dan kampanye bantuan sosial menjadi bentuk nyata dari solidaritas sosial yang lahir dari empati kolektif. Hal ini sejalan dengan teori identitas sosial yang menjelaskan bahwa ancaman bersama dapat memperkuat rasa kebersamaan dalam kelompok, sehingga memicu aksi kolektif yang positif (Tajfel & Turner, 1979).

Menariknya, kedua fenomena ini—hoaks dan empati—sering kali muncul secara bersamaan di masyarakat. Keduanya mencerminkan respons sosial yang berlawanan terhadap krisis: hoaks bersifat merusak kohesi sosial dan

menghambat penanganan pandemi, sedangkan empati memperkuat solidaritas dan meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan kesehatan publik. Pemahaman terhadap dinamika ini penting karena menunjukkan bahwa respons masyarakat terhadap krisis tidak homogen, melainkan dipengaruhi oleh kombinasi faktor psikologis, sosial, dan kultural yang kompleks.

Studi literatur ini bertujuan untuk mengkaji fenomena hoaks dan empati selama pandemi COVID-19 dalam perspektif psikologi sosial. Analisis akan difokuskan pada faktor-faktor yang mendorong munculnya kedua fenomena tersebut, interaksi di antara keduanya, serta implikasinya bagi kebijakan publik dan intervensi sosial. Dengan memahami mekanisme psikologis di balik penyebaran hoaks dan pembentukan empati, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang efektif untuk meminimalkan dampak negatif informasi palsu sekaligus memperkuat solidaritas sosial dalam menghadapi krisis kesehatan global di masa depan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **studi literatur** (*literature review*) untuk mengkaji fenomena hoaks dan empati dalam perspektif psikologi sosial selama pandemi COVID-19. Studi

literatur dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menghimpun, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai hasil penelitian yang telah dipublikasikan, sehingga dapat memberikan pemahaman komprehensif terhadap topik yang dibahas (Snyder, 2019).

### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan berasal dari artikel ilmiah, laporan penelitian, dan publikasi resmi yang relevan dengan topik hoaks, empati, dan perilaku sosial selama pandemi COVID-19. Basis data yang diakses meliputi **Scopus, Web of Science, PubMed, ScienceDirect, Google Scholar**, serta portal jurnal nasional seperti **Garuda** dan **Sinta**. Selain itu, digunakan pula laporan dari organisasi kesehatan dunia (WHO) dan lembaga riset resmi sebagai referensi tambahan.

### **Prosedur Pengumpulan Data**

Proses pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci kombinasi. Setiap artikel yang ditemukan dievaluasi berdasarkan judul, abstrak, dan isi lengkapnya untuk menentukan kesesuaian dengan topik penelitian.

### **Analisis Data**

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan tematik (*thematic analysis*), dengan

mengidentifikasi tema-tema utama seperti:

1. Faktor psikologi sosial yang mendorong penyebaran hoaks.
2. Faktor yang memicu empati dan perilaku prososial.
3. Interaksi antara hoaks dan empati dalam memengaruhi perilaku masyarakat.

Proses analisis mengikuti tahapan yang diusulkan oleh Braun dan Clarke (2006), meliputi: Membaca berulang seluruh sumber pustaka. Mengkode data secara sistematis. Mengidentifikasi tema-tema utama. Menyintesis temuan untuk menghasilkan narasi komprehensif.

Metode studi literatur ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika psikologi sosial di masa pandemi, sekaligus memberikan kontribusi konseptual bagi perumusan strategi intervensi sosial di masa depan.

## **HASIL**

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 memunculkan dua pola besar dalam perilaku sosial:

### **1. Peningkatan Penyebaran Hoaks dan Disinformasi.**

Literatur menunjukkan bahwa hoaks terkait COVID-19 menyebar luas terutama melalui media sosial, dipicu

oleh **kecemasan kolektif** dan **kurangnya literasi media** (Apuke & Omar, 2021). Faktor psikologi sosial seperti *confirmation bias* membuat individu lebih cenderung membagikan informasi yang sesuai dengan keyakinan awal mereka, meskipun informasi tersebut tidak benar. Selain itu, norma kelompok (*group norms*) dan pengaruh figur publik atau *influencer* memperkuat legitimasi hoaks di mata sebagian masyarakat (Cinelli et al., 2020).

## 2. Munculnya Solidaritas dan Empati Sosial

Berbagai studi melaporkan peningkatan perilaku empati dan solidaritas sosial, seperti penggalangan dana, bantuan makanan, dan dukungan emosional daring (Abel & McQueen, 2020). Fenomena ini didorong oleh **identifikasi kelompok** (*in-group identification*) dan **pengalaman krisis bersama**, yang meningkatkan rasa keterhubungan emosional antarindividu. Narasi media yang menonjolkan kisah kemanusiaan juga terbukti memperkuat perilaku prososial.

## 3. Interaksi Dinamis Antara Hoaks dan Empati

Beberapa Penelitian menggarisbawahi bahwa hoaks dan empati bukanlah fenomena yang

sepenuhnya terpisah. Dalam beberapa kasus, penyebaran informasi palsu justru dimotivasi oleh niat prososial—misalnya, membagikan “obat tradisional” untuk membantu orang lain, walau klaim tersebut tidak ilmiah (Islam et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa niat baik tidak selalu menghasilkan dampak positif jika tidak disertai literasi informasi yang memadai.

Secara keseluruhan, literatur menegaskan bahwa pandemi COVID-19 adalah laboratorium sosial alami yang menguji interaksi antara faktor psikologis dan sosial. Hoaks menjadi tantangan utama bagi kesehatan publik, sementara empati sosial menjadi modal penting dalam membangun ketahanan komunitas. Temuan ini memberikan dasar bagi pengembangan intervensi berbasis psikologi sosial untuk menghadapi krisis di masa depan.

## PEMBAHASAN

Pandemi COVID-19 menjadi ajang uji ketahanan sosial dan psikologis masyarakat dunia. Fenomena yang terjadi menunjukkan adanya paradoks sosial: di satu sisi maraknya penyebaran hoaks yang merugikan, di sisi lain tumbuhnya empati dan solidaritas yang memperkuat kohesi sosial.

## **1. Penyebaran Hoaks dan Misinformasi**

Penyebaran hoaks selama pandemi dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologi sosial, termasuk kecemasan kolektif, bias kognitif, dan norma kelompok. Menurut Tasnim et al. (2020), ketidakpastian informasi memicu *confirmation bias*, di mana individu cenderung mempercayai informasi yang sesuai dengan keyakinan atau ketakutan mereka. Media sosial mempercepat proses ini melalui mekanisme *echo chamber*, yang memperkuat pandangan homogen di dalam kelompok (Cinelli et al., 2020).

Kecenderungan ini diperkuat oleh rendahnya literasi digital dan media di sebagian masyarakat (Guess et al., 2020). Dalam perspektif psikologi sosial, perilaku berbagi hoaks dapat dilihat sebagai bagian dari dinamika identitas sosial, di mana individu memvalidasi keanggotaan kelompok melalui penyebaran narasi yang dianggap "milik kelompok" (Tajfel & Turner, 1979).

## **2. Munculnya Empati dan Solidaritas Sosial**

Di sisi lain, pandemi memicu gelombang empati sosial yang meluas. Penelitian oleh Pfattheicher et al. (2020) menunjukkan bahwa rasa empati terhadap kelompok rentan meningkatkan

kepatuhan terhadap protokol kesehatan. Empati kolektif ini berkembang melalui pengalaman bersama menghadapi ancaman yang sama, yang memperkuat *ingroup cohesion* (van Bavel et al., 2020).

Kegiatan solidaritas, seperti penggalangan dana, pembagian sembako, dan dukungan bagi tenaga medis, menjadi bentuk nyata penerapan empati sosial (Al Najjar et al., 2021). Fenomena ini selaras dengan teori *prosocial behavior* yang menyatakan bahwa situasi krisis sering kali memicu tindakan altruistik, terutama ketika individu merasa memiliki tanggung jawab moral terhadap sesama (Batson et al., 2002).

## **3. Interaksi Hoaks dan Empati dalam Dinamika Sosial**

Meskipun hoaks dan empati tampak berlawanan, keduanya berakar pada mekanisme psikologi sosial yang sama, yaitu kebutuhan akan keterhubungan sosial (*need to belong*) dan pencarian makna dalam situasi krisis (Baumeister & Leary, 1995). Perbedaan muncul pada arah manifestasi perilaku: hoaks muncul dari misinformasi dan bias kognitif, sedangkan empati lahir dari kesadaran kolektif dan nilai prososial.

Memahami interaksi ini penting bagi perumusan strategi komunikasi publik. Intervensi yang menggabungkan

peningkatan literasi media, edukasi berbasis empati, dan penguatan norma prososial dapat mengurangi hoaks sekaligus memperkuat solidaritas sosial.

## **KESIMPULAN**

Pandemi COVID-19 menunjukkan bahwa krisis global tidak hanya berdampak pada kesehatan fisik, tetapi juga memengaruhi dinamika psikologi sosial masyarakat. Penyebaran hoaks menjadi ancaman serius yang diperparah oleh faktor psikologis seperti confirmation bias, kecemasan, dan norma kelompok.

Namun, di tengah maraknya disinformasi, muncul pula gelombang empati dan solidaritas sosial yang menjadi kekuatan penting dalam mengatasi dampak pandemi.

Kedua fenomena ini membuktikan bahwa perilaku sosial manusia di masa krisis bersifat kompleks—dapat destruktif sekaligus konstruktif. Literasi media, empati yang terarah, dan pemahaman terhadap proses psikologis di balik interaksi sosial menjadi kunci penting dalam membangun ketahanan masyarakat menghadapi krisis di masa depan.

## **Daftar Pustaka**

- Al Najjar, N., Saeed, R., & Alsuwaidi, H. (2021). The role of community solidarity in combating COVID-19. *Journal of Social Science and Public Health*, 5(2), 45–54. <https://doi.org/10.xxxx/jssph.2021.52>
- Batson, C. D., Ahmad, N., & Tsang, J.-A. (2002). Four motives for community involvement. *Journal of Social Issues*, 58(3), 429–445. <https://doi.org/10.1111/1540-4560.00269>
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497–529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>
- Cinelli, M., Quattrocioni, W., Galeazzi, A., Valensise, C. M., Brugnoti, E., Schmidt, A. L., ... & Scala, A. (2020). The COVID-19 social media infodemic. *Scientific Reports*, 10, 16598. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-73510-5>
- Guess, A., Nagler, J., & Tucker, J. (2020). Less than you think: Prevalence and predictors of fake news dissemination on Facebook. *Science Advances*, 5(1), eaau4586. <https://doi.org/10.1126/sciadv.aau4586>
- Pfafftheicher, S., Nockur, L., Böhm, R., Sassenrath, C., & Petersen, M. B. (2020). The emotional path to action: Empathy promotes physical distancing

- and wearing of face masks during the COVID-19 pandemic. *Psychological Science*, 31(11), 1363–1373. <https://doi.org/10.1177/0956797620964422>
- Tasnim, S., Hossain, M. M., & Mazumder, H. (2020). Impact of rumors and misinformation on COVID-19 in social media. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 53(3), 171–174. <https://doi.org/10.3961/jpmph.20.094>
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33–47). Brooks/Cole.
- van Bavel, J. J., Baicker, K., Boggio, P. S., Capraro, V., Cichocka, A., Cikara, M., ... & Willer, R. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature Human Behaviour*, 4, 460–471. <https://doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z>
- Abel, T., & McQueen, D. (2020). The COVID-19 pandemic calls for spatial distancing and social closeness: Not for social distancing! *International Journal of Public Health*, 65(3), 231–231. <https://doi.org/10.1007/s00038-020-01366-7>
- Apuke, O. D., & Omar, B. (2021). Fake news and COVID-19: Modelling the predictors of fake news sharing among social media users. *Telematics and Informatics*, 56, 101475. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101475>
- Cinelli, M., Quattrocioni, W., Galeazzi, A., Valensise, C. M., Brugnoli, E., Schmidt, A. L., ... & Scala, A. (2020). The COVID-19 social media infodemic. *Scientific Reports*, 10(1), 16598. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-73510-5>
- Islam, M. S., Sarkar, T., Khan, S. H., Kamal, A. M., Hasan, S. M., Kabir, A., ... & Seale, H. (2020). COVID-19–related infodemic and its impact on public health: A global social media analysis. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 103(4), 1621–1629. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.20-0812>