



LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan
Volume 11, Nomor 1, Juni 2023: 69 - 104
ISSN 2355-0341; E-ISSN 2477-5320
<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/libraria>
<http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v11i1.19152>

Pesan Informasi Whatsapp Bersifat Persuasif sebagai Upaya Pengembalian Koleksi Perpustakaan di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat

Rika Ayu Novitasari

Universitas Padjadjaran, Jawa Barat, Indonesia
rikaayu511@gmail.com

Agus Rusmana

Universitas Padjadjaran, Jawa Barat, Indonesia
a.rusmana@unpad.ac.id

Encang Seafudin

Universitas Padjadjaran, Jawa Barat, Indonesia
encangsaefudin1971@gmail.com

Abstract

The Regional Public Library of West Java Province is a library that has a broad scope and serves various groups. One of the problems being faced by the Regional Public Library of West Java Province is that many collections are borrowed but have not been returned. This study aims to fix the problem being faced by conducting action research regarding the collection return solution. This study uses an action research study based on the Kemmis & Mc Taggart model which consists of investigation, planning, action, observation, and reflection by designing information messages using the WhatsApp communication medium as a tool to overcome the above

problems. The data for this study were obtained through interviews, observations, and the opinions of 11 users as collaborators and an assessment team for this design. The results of this study resulted in 14 designs of WhatsApp information messages that were persuasive to persuade of the importance of returning library collections. This Whatsapp information message design can be one way to increase interest to return library collections at the Regional Public Library of West Java Province.

Keywords: *Collection returns; WhatsApp; Information Messages; Library; Communication.*

Abstrak

Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat merupakan perpustakaan yang memiliki cakupan yang luas dan melayani berbagai kalangan. Salah satu permasalahan yang sedang dihadapi oleh Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat adalah banyak koleksi yang dipinjam namun belum dikembalikan. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki masalah yang sedang dihadapi dengan melakukan sebuah penelitian tindakan mengenai solusi pengembalian koleksi. Penelitian ini menggunakan penelitian tindakan atau studi *action research* berdasarkan model Kemmis & Mc Taggart yang terdiri dari penyelidikan, perencanaan, tindakan, obeservasi dan refleksi dengan membuat rancangan pesan informasi menggunakan media komunikasi *whatsapp* sebagai alat untuk mengatasi masalah di atas. Data penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, pendapat 11 pemustaka sebagai kolabolator dan tim penilai dari rancangan ini. Hasil dari penelitian ini menghasilkan 5 pesan informasi *whatsapp* yang bersifat persuasif yang mampu membujuk pemustaka akan pentingnya pengembalian koleksi perpustakaan. Pesan informasi *whatsapp* ini, dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan keinginan pengembalian koleksi perpustakaan di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat.

Kata Kunci: *Pengembalian koleksi; whatsapp; Pesan Informasi; Perpustakaan; Komunikasi.*

A. Pendahuluan

Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat ini terletak di Jl. Kawalayaan Indah II No. 4, Jatisari, Kecamatan Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat. Perpustakaan ini berada dibawah naungan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat ini berada dibawah dan dikelola oleh Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan (PPK) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki berbagai macam jenis layanan, layanan-layanan yang tersedia yaitu layanan referensi, layanan membaca, layanan perpustakaan keliling, layanan penelusuran informasi, layanan keanggotaan dan layanan sirkulasi yang terbagi menjadi empat ruang peminjaman dan satu ruang pengembalian. Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki koleksi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat provinsi untuk mendukung pendidikan dan kebijakan pembangunan didaerahnya. Koleksi yang tersedia di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat berjenis koleksi referensi dan koleksi umum dari segala usia baik anak, remaja dan dewasa.

Selain itu, Dalam perjalanannya Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat ini telah mengalami beberapa kali perubahan nama dan telah beberapa kali meraih berbagai prestasi diantaranya peringkat tiga nasional pada tingkat kegemaran membaca berdasarkan hasil kajian dari Perpustakaan Nasional pada tahun 2021, Anugerah Philothra oleh Bapenda Jabar, Penghargaan pada kompetisi Inovasi Pelayanan Publik oleh Menteri Aparatur Negara Reformasi Birokrasi dan Dispusipda Jabar raih peringkat ke-3

dalam kategori Keterbukaan Infomasi Perangkat Daerah Piala Humas Jabar¹.

Namun dibalik antusias pengunjung, prestasi, kenyamanan fasilitas dan gedung, Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat mengalami masalah pengembalian buku. Hal ini dikarenakan banyaknya koleksi yang berada “diluar” atau dipinjam oleh pemustaka. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara informal dengan penanggung jawab layanan pengembalian Ibu Siti Nurlaella menyebutkan tercatat dari awal 2021 tercatat ±9.118 koleksi yang sudah kembali dari keseluruhan buku sekitar ±15000 koleksi, atau sekitar 5.882 koleksi yang masih berada di masyarakat.²

Dikarenakan banyaknya koleksi yang masih diluar atau belum kembali membuat pustakwan dan pemustaka disana kesulitan dalam tercapainya pelayanan yang maksimal. Dampak dari masalah pengembalian buku ini membuat beberapa masalah dalam hal pelayanan perpustakaan khususnya layanan sirkulasi yaitu seperti permintaan pemustaka yang tidak dapat tercapai serta terhambatnya pelayanan untuk beberapa saat karena buku yang sudah dicari tidak dapat ditemukan. Hal itu dirasa akan menurunkan kualitas pelayanan dan membuat beberapa pemustaka merasa kecewa.

Hasil pengamatan di pemustaka Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat mendapatkan beberapa alasan mengapa pemustaka terlambat mengembalikan buku. Penyebab banyak buku yang tidak kembali diantaranya yaitu ketidaksadaran dan kelalaian sebanyak 10%, tidak sempat pergi ke perpustakaan atau sibuk

¹ Dispusipda, “Profil Dispusipda: Sejarah, Visi, Misi Dan Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat,” 2021, <http://dispusipda.jabarprov.go.id/>.

² Siti Laelasari (Pustakawan Sirkulasi), wawancara oleh Rika, Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat, Tanggal 1 September 2022.

sebanyak 70%, Sakit 20% dan hilangnya koleksi.³ Selain itu penyebab lain dari masalah pengembalian koleksi yaitu karena adanya ikatan kewajiban seperti pada perpustakaan sekolah yang mewajibkan pengembalian koleksi sebelum mendapatkan ijazah karena memang perpustakaan umum dihadirkan untuk berbagai latar belakang. Ibu Laelasari mengatakan disini tidak ada ikatan seperti itu, murni inisiatif, asal mengembalikan, tidak ada sanksi-sanksi berat paling juga denda dan jika dendanya juga banyak kita akan kasih kebijakan yang meringankan.⁴ Dikarenakan tidak adanya “jaminan” ketika buku dipinjamkan, maka sering terjadi buku-buku yang telah dipinjamkan belum kembali dalam waktu yang cukup lama dan mengakibatkan kekosongan pada jenis buku, sedangkan adanya permintaan akan buku yang belum Kembali.

Beberapa Gerakan dan usaha yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat dalam mengatasi masalah tersebut yaitu membuat Program Kerja Dispusipda *Reminder*. Program Kerja Dispusipda *Reminder* ini hadir pada bulan Mei 2022 yang berfungsi untuk mengingatkan pemustaka yang akan habis masa peminjaman buku melalui aplikasi *Whatapp*. Pada bulan Juni 2022, program ini mampu menarik pemustaka sebanyak 5300 koleksi untuk mengembalikan buku. Akan tetapi di bulan berikutnya terjadi penurunan pengembalian koleksi yang cukup signifikan. Tercatat pada bulan Agustus 2022 hanya 3000 koleksi yang mengembalikan koleksi dimana pada bulan sebelumnya menyentuh angka 5000 koleksi.⁵ Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Leelasari disini dibutuhkan solusi baru berupa himbauan-himbauan

³ Siti Laelasari (Pustakawan Sirkulasi), wawancara oleh Rika, Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat, Tanggal 1 September 2022.

⁴ Siti Laelasari (Pustakawan Sirkulasi), wawancara oleh Rika, Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat, Tanggal 1 September 2022.

⁵ Topan Husni T (Pustakawan), wawancara oleh Rika, Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat, Tanggal 1 September 2022.

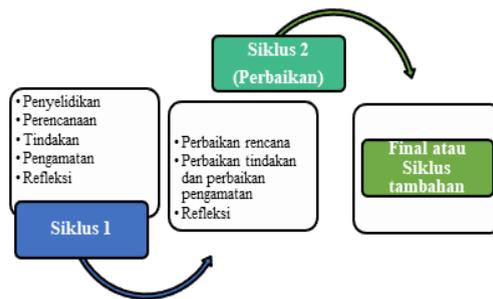
lain seperti ketepatan waktu pengembalian itu lebih baik dan jangan sampai telat dan lain sebagainya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan keinginan permustaka untuk mengembalikan buku dan mewujudkan solusi baru yang diharapkan oleh lembaga yang bersangkutan. Penelitian pada objek ini, berupa pembuatan rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif sehingga pemustaka diharapkan menjadi terbujuk akan pentingnya mengembalikan buku perpustakaan. Pembuatan rancangan pesan *whatsapp* akan menjadi solusi karena didukung oleh fungsi ganda dari strategi komunikasi yang menyebutkan bahwa menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif dan koersif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil optimal.⁶ Sehingga perlu mengambil langkah untuk merancang informasi *whatsapp* bersifat persuasif sebagai upaya pengembalian koleksi perpustakaan. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana rancangan pesan informasi *whatsapp* sebagai upaya meningkatkan keinginan pengembalian koleksi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Sehingga pada penelitian ini akan berfokus dengan merancang dan melakukan pembaharuan pada pesan informasi *whatsapp* sebagai upaya meningkatkan keinginan koleksi perpustakaan di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat.

Pemilihan metode penelitian ini didasari atas korelevan antara karakteristik dan kondisi masalah yang dihadapi serta kebutuhan oleh Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian tindakan yang diharapkan penulis sejalan dan memberikan solusi dari masalah yang sedang dihadapi. Selain itu, penelitian ini

⁶ Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek, Komunikasi Dalam Sebuah Organisasi (Bandung: Rosda, 2019).

akan membutuhkan data kualitatif berupa pendapat pemustaka sebagai kolabolator dan tim penilai dari rancangan ini dengan menggunakan metode penelitian tindakan atau *action research*. Esensi dari penetilian tindakan adalah untuk memperbaiki, dan/ atau meningkatkan preaktik-praktik tertentu dalam ranah profesi tertentu, sehingga tindakan memperbaiki yang dilakukan dalam penelitian tindakan dapat dinilai sebagai cara meningkatkan kualitas kinerja suatu individu atau sebuah kegiatan organisasi. Pelaksanaan penelitian tindakan diperlukan sebuah rangkaian tahapan yang dijadikan sebagai patokkan dalam proses pelaksanaan sebuah penelitian. Tahapan penelitian tindakan dilakukan dengan tujuan agar penelitian dapat terlaksana secara sistematis dan sesuai dengan ketentuan dan kaidah penelitian. Berikut ini bagan dari proses penelitian dengan menggunakan metode peneltian tindakan dengan menggunakan Model Kurt Lewin yang dikembangkan dan ditafsirkan oleh Kemmis – McTaggart yang terdiri dari empat tahapan yaitu *Reconnnaissance, Planning, Acting and Observing, Refelection* atau Penyelidikan, Perencanaan, Tindakan dan Pengamatan, Refleksi.⁷



Gambar 1. Metode Action Research Kemmis-McTaggart

⁷ Suryadi Asip and Ika Berdiati, *Menggagas Penelitian Tindakan Kelas*, ed. Nita NM, Cetakan Pertama (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018).

Pada tahap **penyelidikan**, atau disebut dengan tahap pra-penelitian ataupun refleksi awal dimana tahap ini melakukan kegiatan berupa refleksi masalah dengan melakukan identifikasi masalah, menempatkan topik atau fokus masalah, menghubungkan permasalahan kedalam konteks teori, menyakini bahwa masalah ini layak untuk diteliti dilakukan dalam melakukan perumusan proposal penelitian. Lalu pada tahap berikutnya yaitu tahap **perencanaan**, pada tahap ini dimulai dengan melakukan kolaborasi dengan orang yang dapat memberikan masukan untuk di tahap tindakan dengan melakukan rencana pengumpulan data, melakukan pengumpulan data, melakukan analisis data, membuat kesimpulan dan rekomendasi. Tahap ketiga yaitu tahap **tindakan dan pengamatan**, tahap ini dilakukan secara bersamaan, dimana ketika terjadinya proses tindakan maka proses pengamatan akan berjalan dengan melakukan membuat rencana tindakan, melaksanakan tindakan, merekam kegiatan berupa data, jawaban, foto dan yang lainnya.

Terakhir tahap **refleksi**, pada tahap ini kolabolator telah selesai dalam melaksanakan kegiatan tindakan dimana data-data yang telah didapatkan pada tahap observasi diolah dan dibandingkan dengan indikator keberhasilan, dimana indikator keberhasilan sebanyak 80% setuju. Pada tahap ini melakukan kegiatan meliputi melakukan kegiatan berupa analisis, sintsis, penafsiran, memperoleh kesimpulan, mendapatkan akan rekomendasi, jika diperlukannya perbaikan pada siklus berikutnya.

B. Pembahasan

Teori Lasswell memberikan sebuah rumus berupa "*Who Says What Which Channel To Whom With What Effect?*" yang diartikan dengan komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek komunikasi.

Pentingnya unsur pesan dalam berkomunikasi yang memungkinkan tercapainya komunikasi secara optimal.⁸ Hal ini sesuai dengan fungsi ganda dari strategi komunikasi dimana menyebarkan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif dan koersif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil optimal. Dalam sebuah komunikasi dapat dilakukan dengan 4 jenis cara berkomunikasi yaitu komunikasi informatif, komunikasi persuasif, komunikasi instruktif dan hubungan manusiawi.

1. Komunikasi informatif merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan sesuatu tanpa mengharapkan efek apapun dari komunikasi.
2. Komunikasi persuasif merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain agar berubah sikapnya, opininya dan tingkah lakunya atas kesadaran sendiri.
3. Komunikasi koersif merupakan penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan ancaman atau sanksi untuk merubah sikap, opini atau tingkah laku. Dalam penelitian ini memfokuskan pada pesan yang bersifat informatif, persuasif, dan Koersif
4. Hubungan manusiawi berisi kegiatan komunikatif-persuasif-sugestif dan kedua pihak merasa hatinya puas. Dalam penelitian ini memfokuskan pada pesan yang bersifat informatif, persuasif, dan koersif.⁹

Dari keempat cara dan sifat komunikasi seperti di atas, Pada penelitian ini lebih berfokus pada cara berkomunikasi bersifat persuasif. Selain itu komunikasi pun memiliki strategi untuk meningkatkan efektivitasnya yaitu meningkatkan efektivitas

⁸ Effendy, Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek.

⁹ Effendy, and Onong Uchjana. 2019. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung: Rosda.

komunikasi dengan mengenali sasaran komunikasi, memilih media komunikasi yang tepat, mengkaji tujuan pesan komunikasi dan memaksimalkan peranan komunikator dalam komunikasi. Oleh karena hal di atas, Hasil penelitian ini akan disesuaikan menurut runtutan tahapan secara kronologis sesuai dengan urutan tahapan dan waktu dari penelitian ini. Berikut ini rincian tahap demi tahap dari penelitian ini secara berurutan diantaranya yaitu tahap pra-penelitian atau penyelidikan, tahap perencanaan, tahap tindakan dan tahap refleksi atau evaluasi.

1. Penyelidikan

Tahap penyelidikan atau Tahap pra-penelitian merupakan sebuah kegiatan yang pertama kali dilakukan oleh ketika akan melakukan penelitian. Tahap ini dimulai dari mengembangkan gagasan dan ide awal, menentukan masalah dan menganalisisnya serta meyakinkan bahwa penelitian ini layak untuk diteliti. Pada tahap ini mulai menggali penyebab masalah dan melakukan identifikasi alternatif tindakan yang tepat untuk mengatasi masalah penelitian. Pada tahap pra-penelitian ini sudah dilakukan beberapa kali wawancara informal kepada para pustakawan dan pemustaka mengenai masalah pengembalian koleksi. Selain itu pembuatan proposal penelitian merupakan salah satu kegiatan dari tahapan ini.

Hasil pra-penelitian, pada September 2022 Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki keanggotaan berjumlah 71.505 anggota dengan mayoritas berstatus pelajar dan mahasiswa yang berasal dari provinsi Jawa Barat dan mayoritas berdomisi di kota dan kabupaten Bandung, dengan presentase 45% mahasiswa, 29% pelajar, 5% pegawai negeri dan swasta 21% umum dengan mayoritas anggota yang berkartu

tanda penduduk jawa barat sebanyak 95%.¹⁰ Jika dilihat mayoritas dari kartu tanda penduduk yang merupakan asal daerah dan domisili dapat ditarik hubungan mengenai asal suku dan budaya anggota perpustakaan yaitu mayoritas berasal dari suku sunda. Penggunaan bahasa di perpustakaan umum daerah provinsi jawa barat menggunakan bahasa indonesia sebagai bahasa formal dan bahasa sunda sebagai bahasa daerah. Di layanan pengembalian tercatat dari awal 2021 tercatat ±9.118 koleksi yang sudah kembali dari keseluruhan buku sekitar ±15.000 koleksi, jadi sekitar 5.882 koleksi yang masih berada di luar (masyarakat).¹¹

2. Perencanaan

Pada tahap perencanaan atau *planning* ini merupakan tahap penting dari sebuah penelitian tindakan dengan melakukan beberapa langkah-langkah persiapan yang diduga sesuai dengan dan rencana dimulai dari pembuatan proposal, observasi pra-penelitian, pengajuan administrasi, diskusi dengan mengikuti workshop otomatisasi *whatsapp*, pencarian sumber referensi dan literature, pembuatan *draft* pesan, perencanaan tindakan, dan beberapa kegiatan internal lainnya.

Pada proses pembuatan konsep/*draft* pesan informasi *whatsapp* dijabarkan dengan jelas dan rinci mengenai apa pentingnya pesan verbal atau pesan linguistik dalam komunikasi meliputi komunikator seperti apa yang mampu mencapai tujuan dengan menjadikan sebuah pesan menjadi alat tujuannya, efektifitas pesan, struktur pesan, psikologi pesan, macam-macam pesan imbauan, perorganisasian pesan, dan teori-teori serta model

¹⁰ Topan (pegawai), wawancara oleh Rika Ayu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, Tanggal 23 September 2022.

¹¹ Siti Laelasari (Pustakawan Sirkulasi), wawancara oleh Rika, Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat, Tanggal 1 September 2022.



**Gambar 2. Perpustakaan Umum Provinsi Jawa Barat
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)**

yang penting dan perlu dipelajari.¹² Berikut ini rincian tahapan perencanaan yang dilakukan, meliputi:

- 1.) Pencarian masalah penelitian
- 2.) Penentuan topik dan objek penelitian
- 3.) Pra-penelitian dan wawancara informal dan formal kepada pegawai perpustakaan
- 4.) Proses bimbingan bersama pembimbing
- 5.) Pengurusan izin dan administrasi dari Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi Jawa Barat dan Universitas Padjadjaran
- 6.) Pencarian referensi rancangan pesan informasi *whatsapp*
- 7.) Pembuatan konsep/*draft* rancangan pesan informasi *whatsapp* pengembalian koleksi menggunakan beberapa aplikasi seperti *word* dan *canva*.

¹² Muhibudin Laksana, Psikologi Komunikasi, ed. Pustaka Setia, cetakan pe (Bandung: Pustaka Setika, 2015).

3. Tindakan

Pada tahap tindakan ini, perlu melakukan beberapa kegiatan utama berupa pembuatan draft pesan dan pembuatan desain visual. Sebelumnya perlu mempertimbangkan dan menyesuaikan terlebih dahulu dengan sasaran pesan yang dituju. Dikarenakan permustaka Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat sebanyak 71.505 anggota dengan presentase 45% mahasiswa, 29% pelajar, 5% pegawai negeri dan swasta 21% umum. Mayoritas anggota yang berkartu tanda penduduk Jawa Barat sebanyak 95% yang bersuku dan berbahasa Sunda sehingga dapat memasukan beberapa kosa kata dalam bahasa sunda. Namun dalam pesan ini mayoritas menggunakan bahasa Indonesia dan dengan gaya bahsa formal karena menyesuaikan dengan Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Berikut ini kegiatan yang dilakukan meliputi:

1. Pembuatan rancangan isi pesan verbal, dalam pembuatan isi pesan ini menggunakan dua aplikasi yaitu *Microsoft Word* dan *Whatsapp* dalam rentang waktu kurang lebih 1 bulan. Perlu membuat 14 rancangan isi pesan dalam pembuatan *draft* pesan ini, perlu mempertimbangkan dalam pemilihan kata, diksi, unsur budaya, kalimat, sindiran, dan *quotes* yang dirasa mampu mencapai maksud tujuan pesan tersebut. Informasi yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh tiga hal utama yaitu relevansi, akurasi dan ketepatan waktu.¹³
2. Pembuatan rancangan desain visual, dalam pembuatan desain visual dari pesan *whatsapp* perlu membuat sebanyak 4 desain visual. Dalam hal ini perlu menyesuaikan dan

¹³ Agus Rusmana Rully Khairul Anwar, "Komunikasi Digital Berbentuk Media Sosial Dalam Meningkatkan Kompetensi Bagi Kepala, Pustakawan, Dan Tenaga Pengelola Perpustakaan," *Komunikasi Digital* 6, no. 3 (2017): 1-5.

mempertimbangkan pemilihan warna dan kesesuaian warna dengan lembaga yang menjadi objek penelitian serta efek warna bagi penerima pesan. Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki gaya yang berwarna-warni sesuai dengan logo lembaga. Selain mempertimbangkan warna, perlu memperimbangkan mengenai jenis huruf, objek, hingga ekspresi dan mimik wajah objek dengan isi pesan yang ingin disampaikan dan Pembuatan desain visual ini membutuhkan waktu 1 minggu pengerjaan.

3.1 Hasil Rancangan Pesan Informasi *Whatsapp* bersifat Persuasif

Pesan Persuasif merupakan pesan dengan cara mengajak, menghimbau yang dilakukan dengan sangat halus. Persuasif dalam kamus besar Bahasa Indonesia mengartikan sabagai saat membujuk secara halus agar yakin. Pesan persuasi merupakan pesan dengan metode yang cocok untuk digunakan dalam pembuatan promosi seperti kampanye, iklan, baliho yang memang tujuan dari kegiatan promosi yaitu untuk mempengaruhi sasaran berupa individu ataupun kelompok bahkan khalayak luas untuk melakukan atau meyakini pesan yang disampaikan.¹⁴ Sehingga sederhananya pesan bersifat persuasif adalah sebuah pesan yang berisikan ungkapan, ajakan, bujukan, rayuan dan imbauan yang bertujuan untuk mempengaruhi atau menyadarkan sasaran pesan.

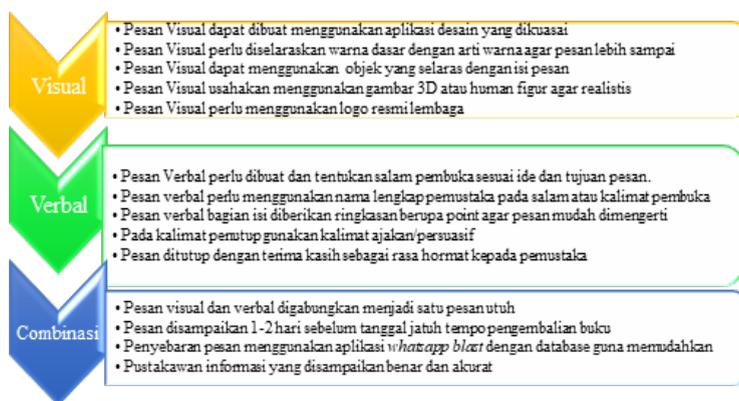
Penyusunan pesan yang bersifat persuasif memiliki rancangan tersendiri, yaitu adanya hasil yang didapatkan oleh sumber dari penerima pesan yang diberikannya. Pesan bersifat persuasif pun memiliki ciri-ciri seperti bersifat membujuk atau mengajak, Mudah

¹⁴ Omon Abdurakhman and Radif Rusli, "Teori Belajar Dan Pembelajaran Inovatif," Didakti Tauhidi: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar 2, no. 1 (2015): 33.

dimengerti dan sering kali mengandung kata-kata ajakan seperti janganlah, marilah, cobalah, ayolah, dan sebagainya. Lalu beberapa pesan menggunakan tanda seru (!) yang bertujuan agar semakin mempertegas, meyakinkan dan menunjukkan rasa semangat.¹⁵ Mayoritas hal di atas digunakan untuk kegiatan promosi atau kepentingan mempengaruhi, berisikan sesuatu yang menarik perhatian dan bertujuan agar sasaran terpengaruh dan mengikuti ajakan atau bujukan. Pada rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif, dirancangan ini tidak menggunakan kata umum seperti “wargi” yang memiliki arti warga, saudara, penduduk namun langsung memanggilnya menggunakan nama lengkap pemustaka. Hal itu bertujuan untuk memanggil karena memanggil seseorang dengan namanya secara baik akan tepat sasaran atau komunikasi yang dituju merasa tersentuh. *Remember that's a person's name is to that person the sweetest and most important sound in any language* atau ingat bahwa nama seseorang adalah suara termanis dan terpenting bagi orang itu dalam bahasa apapun.¹⁶ Berikut ini merupakan proses pembuatan rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif:

¹⁵ Isti Purwi and Tyas Utami, “Pesan Dalam Komunikasi Persuasif” (Tangerang Selatan: Universitas Pembangunan Jaya, 2017), <http://www.ocw.upj.ac.id/files/Slide-CMM206-CMM206-Slide-07.pdf>.

¹⁶ Dale Carnegie, *How to Win Friends and Influence People*, ed. Lyndon Saputra, 10th ed. (Bandung: Gramedia Pustaka Utama, 2019).



Gambar 3. Proses Pembuatan Rancangan Pesan Informasi Whatsapp bersifat Persuasif

Selain itu rancangan bersifat persuasif ini digunakan untuk pemustaka yang meminjam buku dan disampaikan kepada pemustaka yang meminjam dalam rentang waktu 1 atau 2 hari sebelum jatuh tempo meminjam buku atau batas akhir pengembalian buku. Berikut ini 4 hasil rancangan yang sudah dirancang yang dibuat untuk mengingatkan, memotivasi, menyemangati dan membuat pemustaka terpanggil, sebagai berikut:



Gambar 4. Rancangan Pesan bersifat

a. Rancangan Pesan Ke-1

Gambar 1.4 berisikan rancangan pesan yang bersifat persuasif dengan tujuan pesan untuk permustaka menjadi ingat dan segera melakukan pengembalian koleksi secara tepat waktu.¹⁷ Dalam melakukan penyelidikan banyak pemustaka yang lupa dikarenakan kesibukan untuk mengembalikan koleksi oleh karena itu, perlu memutuskan untuk membuat rancangan yang mengajak dan mengingatkan pemustaka untuk melakukan kewajibannya untuk mengembalikan buku perpustakaan, dan perpustakaan pun melakukan pelayanan secara maksimal kepada pemustaka dengan cara mengingatkan melalui pesan whatsapp.

Pada bagian pembuka dan judul menggunakan kalimat bercetak tebal “Ingat! Ayo Kembalikan Buku Perpustakaan Tepat Waktu” dengan tujuan untuk mengajak dan memusatkan perhatian pemustaka pada judul. Pada bagian pembuka berisikan samalam pembuka, perkenalan, maksud dan tujuan, hingga menyebutkan nama pemustaka yang bersangkutan. Selanjutnya bagian isi berisikan rincian peminjaman buku yang dilakukan berupa judul buku yang pinjam, tanggal peminjaman dan tanggal jatuh tempo. Pada bagian penutup, perlu memberikan kalimat ajakan dengan kalimat “mari segera datang ke perpustakaan untuk melakukan pengembalian buku” ditutup dengan ucapan terima kasih dalam bahasa sunda sebagai perwakilan dari keramahan.

¹⁷ Sarah Salsabila, “Pengaruh Komunikasi Persuasif Dan Komunikasi Koersif Orang Tua Terhadap Disiplin Ibadah Sholat Anak” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2020).



Gambar 5. Rancangan Pesan Visual ke-1

Gambar 1.5 merupakan rancangan desain visual yang ke-1 bersifat persuasif Terdapat empat elemen utama dalam terbentuknya desain visual yaitu warna, tipografi, ilustrasi dan layout.¹⁸ Elemen warna yang dipakai pada rancangan ke-2 adalah warna biru yang salah satu artinya adalah kesetiaan karena pesan yang disampaikan bertujuan untuk mengingatkan.¹⁹ Elemen tipografi menggunakan tipografi yang sama pada rancangan sebelumnya berjenis “lazydog” untuk judul dan “Sensei” untuk sub judul.

Lalu untuk elemen ilustrasi ini menggunakan ilustrasi dua dimensi dan tiga dimensi. Dalam menentukan ilustrasi, perlu memasukan ilustrasi manusia. Ilustrasi manusia yang membawa pengeras suara yang mewakili isi pesan untuk mengingatkan. Dalam menentukan ilustrasi manusia, dan mencocokkan berdasarkan ekspresi animasi yang mewakili isi pesan. Untuk elemen layout, perlu menempatkan elemen tipografi berada ditengah dengan tujuan agar fokus pembaca tertuju pada tulisan lalu elemen ilustrasi ditempatkan di kanan dan kiri dengan tujuan mendukung isi dan maksud tulisan.

¹⁸ Ratna Dwi Oktavia and Hendratno, “Penggunaan Media Gambar Tiga Dimensi Untuk Peningkatan Keterampilan Menulis Puisi Bebas Pada Siswa Sekolah Dasar,” *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* 1, no. 2 (2013): 1-10.

¹⁹ Pujiyanto, “Warna Berbicara,” *Jurnal DeKaVe* 1, no. 2 (2013): 1-10, <https://doi.org/10.24821/dkv.v1i2.15>

Lalu pada layout logo, perlu menambahkan logo Dispusipda pada pojok kiri atas sesuai dengan ketentuan lembaga.

b. Rancangan Pesan Ke-2



Gambar 6. Rancangan Pesan Persuasif

Gambar 1.6 berisikan rancangan pesan yang bersifat persuasif dengan tujuan pesan untuk permustaka merasa terpanggil dan diperhatikan ketika melakukan peminjaman buku, sehingga pemustaka ikut perhatian kepada kewajibannya untuk mengembalikan buku secara tepat waktu. Pada bagian pembuka dan judul menggunakan kalimat memanggil yaitu “Sampurasan” dan menyebutkan nama lengkapnya tujuan untuk agar permustaka terpanggil yang bertujuan untuk memanggil karena memanggil seseorang dengan namanya secara baik akan membuat sasaran atau komunikan yang dituju merasa tersentuh. *Remember that’s a person’s name is to that person the sweetest and most important sound in any*

language atau ingat bahwa nama seseorang adalah suara termanis dan terpenting bagi orang itu dalam bahasa apapun.²⁰

Selanjutnya bagian isi berisikan rincian peminjaman buku yang dilakukan berupa judul buku yang pinjam, tanggal peminjaman dan tanggal jatuh tempo. Pada bagian penutup, perlu memberikan kalimat ajakan dengan kalimat “Mari datang ke perpustakaan untuk melakukan pengembalian buku dan aku tunggu kehadiranmu” ditutup dengan ucapan terima kasih dalam bahasa sunda sebagai perwakilan dari keramahan.



Gambar 7. Rancangan Pesan Visual ke-2

Gambar 1.7 merupakan rancangan desain visual yang ke-2 bersifat persuasif, Elemen warna yang dipakai pada rancangan ke-2 adalah warna jingga yang salah satu artinya adalah kehangatan.²¹ Warna orange ini disesuaikan dengan tujuan pesan ini yaitu untuk membuat penerimanya merasa diperhatikan dan terpenggil. Elemen tipografi menggunakan tipografi yang sama pada rancangan sebelumnya berjenis “lazydog” untuk judul dan “Sensei” untuk sub judul.

²⁰ Carnegie, How to Win Friends and Influence People.

²¹ Pujiyanto. 2013. “Warna Berbicara.” Jurnal DeKaVe 1 (2): 1-10. <https://doi.org/10.24821/dkv.v1i2.153>.

Lalu untuk elemen ilustrasi, dapat menggunakan ilustrasi dua dimensi dan tiga dimensi. Dalam menentukan ilustrasi, dapat memasukan ilustrasi manusia. Ilustrasi manusia yang sedang menyapa, sama seperti teman yang saling menyapa sehingga penerima merasa diberikan perhatian. Dalam menentukan ilustrasi manusia, dapat mencocokkan berdasarkan ekspresi animasi yang mewakili isi pesan. Untuk elemen layout, dapat menempatkan elemen tipografi berada ditengah dengan tujuan agar fokus pembaca tertuju pada tulisan lalu elemen ilustrasi ditempatkan di kanan dan kiri dengan tujuan mendukung isi dan maksud tulisan. Lalu pada layout logo, perlu menambahkan logo Dispusipda pada pojok kiri atas sesuai dengan ketentuan lembaga.

c. Rancangan Pesan Ke-3



Gambar 8. Rancangan Pesan bersifat Persuasif ke-3

Gambar 1.8 berisikan rancangan pesan yang bersifat persuasif dengan tujuan pesan untuk permustaka merasa semangat untuk mengembalikan buku secara tepat waktu. Pada bagian judul menggunakan pantun penyemangat sebanyak 2 baris, dengan tujuan untuk membuat pemustaka menjadi terhibur dan semangat untuk mengembalikan buku.²² Selanjutnya bagian isi berisikan rincian peminjaman buku yang dilakukan berupa judul buku yang pinjam, tanggal peminjaman dan tanggal jatuh tempo. Pada bagian penutup, dapat memberikan kalimat penyemangat dengan kalimat “Ayo segera datang ke perpustakaan dan tetap semangat” ditutup dengan ucapan terima kasih dalam bahasa sunda sebagai perwakilan dari keramahan.



Gambar 9. Rancangan Pesan Visual ke-3

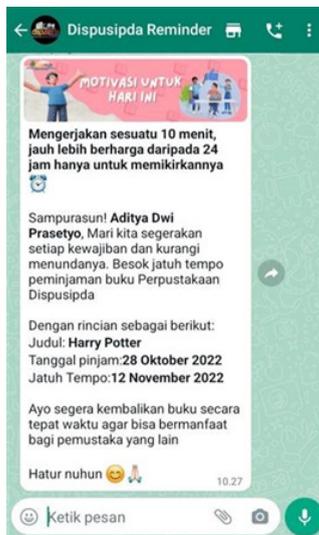
Gambar 1.9 merupakan rancangan desain visual yang ke-3 bersifat persuasif. Terdapat empat elemen utama dalam terbentuknya desain visual yaitu warna, tipografi, ilustrasi dan layout. Elemen warna yang dipakai pada rancangan ke-3 adalah warna biru muda yang melambangkan langit seusai konsep yang diinginkan. Elemen tipografi menggunakan tipografi yang sama pada rancangan sebelumnya berjenis “lazydog” untuk judul.

Lalu untuk elemen ilustrasi, dapat menggunakan ilustrasi dua dimensi dan tiga dimensi. Dalam menentukan ilustrasi, dapat

²² Laksana, Psikologi Komunikasi.

memasukan ilustrasi manusia. Ilustrasi manusia yang mengendarai roket dengan ekspresi yang semangat dan manusia yang sedang memegang buku sesuai dengan isi pesan untuk mengembalikan buku tepat waktu. Dalam menentukan ilustrasi manusia, perlu mencocokkan berdasarkan ekspresi animasi yang mewakili isi pesan.²³ Untuk elemen layout, perlu menempatkan elemen tipografi berada ditengah dengan tujuan agar fokus pembaca tertuju pada tulisan lalu elemen ilustrasi ditempatkan di kanan dan kiri dengan tujuan mendukung isi dan maksud tulisan. Lalu pada layout logo, perlu menambahkan logo Dispusipda pada pojok kiri atas sesuai dengan ketentuan lembaga.

d. Rancangan Pesan ke - 4



Gambar 10. Rancangan Pesan bersifat Persuasif ke-4

²³ I M Akbar, LKP: Pengaplikasian Ilustrasi Dalam Pengembangan Desain Grafis Di Televisi Republik Indonesia (TVRI), 2022, <https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/6539/%0Ahttps://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/6539/1/18420100061-2022-UNIVERSITASDINAMIKA.pdf>.

Gambar 1.10 berisikan rancangan pesan yang bersifat persuasif dengan tujuan pesan untuk permustaka merasa termotivasi untuk mengembalikan buku secara tepat waktu. Pada bagian judul menggunakan kalimat motivasi dengan isi kalimat “ **Mengejakan sesuatu 10 menit jauh lebih berharga daripada 24 jam hanya untuk memikirkannya**” dengan tujuan untuk membuat pemustaka menjadi termotivasi untuk mengembalikan buku secara tepat waktu. Selanjutnya bagian isi berisikan rincian peminjaman buku yang dilakukan berupa judul buku yang pinjam, tanggal peminjaman dan tanggal jatuh tempo. Pada bagian penutup, dapat memberikan kalimat penyemangat dengan kalimat “**Ayo kembalikan buku dengan tepat waktu agar bermanfaat bagi yang lain**” ditutup dengan ucapan terima kasih dalam bahasa sunda sebagai perwakilan dari keramahan.



Gambar 11. Rancangan Pesan Visual ke-4

Gambar 1.11 merupakan rancangan desain visual yang ke-4 bersifat persuasif. Terdapat empat elemen utama dalam terbentuknya desain visual yaitu warna, tipografi, ilustrasi dan layout.²⁴ Elemen warna yang dipakai pada rancangan ke-4 adalah warna merah muda yang melambungkan semangat.²⁵ Warna merah muda ini dapat

²⁴ Oktavia and Hendratno, “Penggunaan Media Gambar Tiga Dimensi Untuk Peningkatan Keterampilan Menulis Puisi Bebas Pada Siswa Sekolah Dasar.”

²⁵ Pujiyanto, “Warna Berbicara.”

disesuaikan dengan isi pesan dengan tujuan agar pemustaka merasa termotivasi²⁶. Elemen tipografi menggunakan tipografi yang sama pada rancangan sebelumnya berjenis “lazydog” untuk judul.

Lalu untuk elemen ilustrasi, dapat menggunakan ilustrasi dua dimensi dan tiga dimensi. Dalam menentukan ilustrasi, dapat memasukan ilustrasi manusia. Ilustrasi manusia yang sedang produktif dan merasa bersemangat. Dalam menentukan ilustrasi manusia, perlu mencocokkan berdasarkan ekspresi animasi yang mewakili isi pesan. Untuk elemen layout, perlu menempatkan elemen tipografi berada ditengah dengan tujuan agar fokus pembaca tertuju pada tulisan lalu elemen ilustrasi ditempatkan di kanan dan kiri dengan tujuan mendukung isi dan maksud tulisan. Lalu pada layout logo, perlu menambahkan logo Dispusipda pada pojok kiri atas sesuai dengan ketentuan lembaga.

4. Observasi

Pada tahap observasi ini merupakan tahapan yang berfungsi untuk melihat dan mendokumentasikan pengaruh-pengaruh yang diakibatkan dan dilaksanakan secara bersamaan dengan tahap tindakan yang dilakukan oleh peneliti. Dalam pengamatan ini hal-hal yang perlu dicatat adalah proses tindakan, efek-efek tindakan, waktu situasi, kondisi lingkungan dan hambatan-hambatan yang muncul hingga perasaan ketika menjalani tahap tindakan pada penelitian (Suryadi, 2018). Tahap observasi adalah rekaman data yang dapat berupa foto, catatan pengamatan, video, hasil wawancara atau jenis lain yang memungkinkan untuk diperoleh.

Dalam tahap observasi dan tahap lanjutan yaitu refleksi, dimana perlu menggunakan kolaborator sebagai acuan keberhasilan

²⁶ Ariefika Listya, “Konsep Dan Penggunaan Warna Dalam Infografis,” *Jurnal Desain* 6, no. 01 (2018): 10, <https://doi.org/10.30998/jurnaldesain.v6i01.2837>.

dari rancangan yang telah dibuat sebelumnya, kolabolator dalam penelitian ini yaitu pemustaka aktif dari Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Dalam penentuan kolabolator pemustaka ini ditentukan secara acak namun dengan syarat kolabolator pemustaka harus sudah terdaftar secara administrasi menjadi anggota dari Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat dan memiliki kartu anggota serta akan atau telah melakukan peminjaman buku.

Tabel 1. Tabel Kolabolator

No.	Nama	No Anggota	Status
1.	SNJJ	220915000**	Pelajar
2.	NRHS	220915000**	Mahasiswa
3.	RNY	220915000**	Mahasiswa
4.	DFN	220915000**	Mahasiswa
5.	NA	220915000**	Mahasiswa
6.	EC	220915000**	Mahasiswa
7.	FN	220915000**	Mahasiswa
8.	NNNF	220915000**	Mahasiswa
9.	NGL	220915000**	Mahasiswa
10.	AN	220915000**	Mahasiswa
11.	DW	220915000**	Pelajar

Pada tahap observasi ini, dilakukan proses tindakan dimulai dengan pembuatan rancangan pesan informasi *whatsapp* yang dilakukan oleh peneliti, selanjutnya perlu mamastikan dari *draft* pesan informasi *whatsapp* seperti apa yang dapat diterapkan. Dalam hari itu perlu melakukan diskusi dengan dosen pembimbing dan telah menerapkan pesan informasi *whatsapp* dari perencanaan yang telah dibuat dengan proses tindakan yang dilakukan sebagai berikut:

- 1.) Pertama, memperkenalkan diri kepada kolabolator yang telah ditentukan secara acak mengenai maksud dan tujuan dari penelitian ini
- 2.) Kedua, melakukan komunikasi berupa menyampaikan pertanyaan mengenai kesediaan kolabolator dalam mengikuti tahapan penelitian ini.
- 3.) Ketika kolabolator sudah setuju, berikan tautan google formulir yang didalamnya berisikan terdapat model rancangan pesan informasi whatsapp yang ingin teliti dibarengi dengan memberikan pertanyaan yang relevan kepada kolabolator selayakanya pengisian serta anjuran pengisian formulir tersebut.
- 4.) Keempat, mulai menyebarkan hasil rancangan pesan informasi *whatsapp* menggunakan google formulir
- 5.) Kolabolator mulai mengisi formulir tersebut dengan waktu yang telah disepakati dengan tautan *google formulir* sebagai berikut <https://bit.ly/3G64CQr>
- 6.) Kolabolator dapat memberikan konfirmasi berupa sudah terisinya formulir, atau dapat mengingatkan kembali kolabolator agar segera melakukan pengisian.

Ketika enam poin di atas sudah dilaksanakan, selanjutnya dapat membuat hasil analisis dari hasil tahap pengamatan. Pada tahap obeservasi ini memberikan hasil dari pertanyaan pendukung dari tahap observasi ini yang dipergunakan mendapatkan efek- efek, respon, tanggapan, saran ataupun hambatan dari penerapan tahapan tindakan dari rancangan pesan informasi dan berikut ini pertanyaan yang ditanyakan meliputi:

- 1.) Apakah anda bersedia mengisi formulir ini?
- 2.) Pukul berapa anda mengisi formulir ini?
- 3.) Bagaimana pendapat anda jika perpustakaan menerapkan pesan di atas?

Dari pertanyaan di atas memperoleh hasil dimana seluruh kolabolator sejumlah 11 pemustaka menyetujui untuk melakukan pengisian formulir, lalu sebanyak kondisi waktu ketika melakukan pengisian ini sebanyak 72.7% mengisinya pada waktu siang hari, sebanyak 18.7% malam dan sebanyak 9.2% mengisinya pada waktu pagi hari.

Selanjutnya untuk mengenai pertanyaan ketiga mengenai penerapan pesan *whatsapp* yang telah dirancang pemustaka memberikan respon sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil jawaban dari pertanyaan ketiga

No.	Pertanyaan	Banyak (n) kolabolator memilih					Jumlah kolabolator
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
		Sangat positif	Positif	netral	negatif	sangat negatif	
1.	Bosan – Menarik	5	4	2	-	-	11
2.	Tidak senang – Senang	3	6	2	-	-	11
3.	Keberatan –Bersedia	6	3	2	-	-	11
4.	Tidak tepat – Tepat	8	3	-	-	-	11

Dari tabel di atas menjelaskan sebanyak 9 dari 11 pemustaka memberikan jawaban atau efek bahwa rancangan pesan informasi *whatsapp* yang telah dibuat itu menarik, lalu jika pesan itu diterapkan sebanyak 9 dari 11 pemustaka merasa senang, selanjutnya 9 dari 11 pemustaka memberikan jawaban bersedia jika menerima pesan *whatsapp* tersebut dan sebanyak 11

pemustaka atau seluruh kolabolator memberikan jawaban bahwa tepat, jika rancangan pesan informasi *whatsapp* pengembalian koleksi diteapkan di perpustakaan.

Mengenai hambatan dari tahap tindakan yaitu sulitnya menemukan pemustaka yang mau dan bersedia melakukan pengisian formulir, dari 23 pemustaka yang dihubungi, hanya sebanyak 11 orang yang mau dan bersedia melakukan pengisian formulir dan hambatan selanjutnya adalah hambatan internal untuk menentukan beberapa aspek rancangan yang sesuai baik berupa visual ataupun pesan verbal, perlu adanya fokus yang tinggi dan percaya diri untuk menyesuaikan tujuan pesan dan ekspresi warna, objek dan pesan verbal yang relevan dengan maksud dan tujuan pesan.

5. Tahap Refleksi

Pada tahap refleksi ini melakukan kegiatan berupa menganalisis, sistesis, penafsiran dan penjelasan data hasil tindakan dan hasil pengamatan²⁷. Pada tahap ini mulai menyeleksi informasi mana yang diperlukan dari hasil yang telah didapat dari tahap tindakan dan tahap observasi. Aspek aspek yang dilihat dalam rancangan pesan Informasi *whatsapp* ini adalah dampak yang dirasakan setelah membaca rancangan pesan *whatsapp* yang telah dirancang. Pada refleksi yang telah dibagikan google formulir kepada para pemustaka yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat secara daring.

Seperti yang telah dijelaskan pada tahap sebelumnya, yaitu perlu menggunakan kolabolator sebagai acuan keberhasilan dari rancangan yang ditelah buat sebelumnya, kolabolator dalam penelitian ini yaitu pemustaka aktif dari Perpustakaan Umum Daerah

²⁷ Asip and Berdiati, *Menggagas Penelitian Tindakan Kelas*.

Provinsi Jawa Barat. Dalam penentuan kolaborator pemustaka ini ditentukan secara acak namun dengan syarat kolaborator pemustakaharus sudah terdaftar secara administrasi menjadi anggota dari Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat dan memiliki kartu anggota serta akan atau telah melakukan peminjaman buku. Dari hasil google formulir terdapat 11 kolaborator yang mengisi google formulir, berikut ini hasil dari setiap rancangan:

Tabel 3. Hasil rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif

No.	Pertanyaan	banyak (n) kolaborator memilih					Total kolaborator
		Sangat setuju	setuju	netral	tidak setuju	sangat tidak setuju	
1.	saya merasa terbuju untuk mengembalikan buku tepat waktu	8	3	-	-	-	11
2.	saya merasa terpanggil dan diperhatikan untuk mengembalikan buku	7	4	-	-	-	11
3.	saya merasa semangat untuk mengembalikan buku tepat waktu	6	3	2	-	-	11
4.	saya merasa termotivasi untuk mengembalikan buku tepat waktu	7	4	-	-	-	11
Keberhasilan rancangan pesan <i>whatsapp</i> bersifat persuasif dalam persen (%)		64%	32%	4%	0%	0%	100%

Tabel 1.3 di atas menunjukkan hasil dan dampak dari rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif. Pada rancangan pertama mengenai pengingat, mampu membuat kolabolator merasa terbujuk untuk mengembalikan koleksi secara tepat waktu yang diwakili sebanyak 8 dan 3 kolabolator mengatakan sangat setuju dan setuju. Lalu rancangan kedua mengenai rancangan kedua mampu membuat kolabolator merasa terpanggil dan merasa diperhatikan untuk mengembalikan buku tepat waktu yang diwakili dengan 7 dan 4 kolaborator mengatakan sangat setuju dan setuju. Selanjutnya, di rancangan ketiga mengenai pantun, mampu membuat kolabolator merasa semangat untuk mengembalikan buku tepat waktu yang diwakili dengan 6 dan 3 kolaborator mengatakan sangat setuju dan setuju.

Setelah itu di rancangan keempat mengenai rancangan motivasi hari ini, mampu membuat kolabolator merasa termotivasi untuk mengembalikan buku tapat waktu yang diwakili dengan 7 dan 4 kolaborator mengatakan sangat setuju dan setuju. Seperti yang telah sebelumnya mengenai pesan persuasif merupakan pesan dengan cara mengajak, menghimbau yang dilakukan dengan sangat halus.

Dengan demikian dari empat rancangan yang telah dibuat mengenai pesan bersifat persuasif yang wakili dengan persentase sebanyak 64% dan 31% mengatakan sangat setuju dan setuju dan jika hasil itu digabungkan keduanya sebanyak 95% mengatakan setuju. Jika diselaraskan dengan indikator keberhasilan awal yang sebesar 80% maka rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif mampu membujuk pemustaka untuk mengembalikan buku dengan tepat waktu. Selanjutnya, mengenai waktu yang tepat untuk mendapatkan pesan-pesan informasi *whatsapp* yaitu pada pagi hari dengan hasil jawaban yag diberikan yaitu sebanyak

62,6% di pagi hari, 27,3% berpendapat di malam hari dan 9,1% berpendapat di siang hari.

Hasil temuan dari penelitian ini membuktikan bahwa pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif dapat menjadi salah satu solusi dari pengembalian koleksi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi dalam membuat penelitian ini memperoleh hasil dan respon yang baik oleh para pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Jika dibandingkan dengan penelitian – penelitian yang telah ada, penelitian mengenai ini, dengan memanfaatkan komunikasi dan pemanfaatan aplikasi *whatsapp* dalam bidang perpustakaan merupakan sebuah kebaruaran yang perlu dimaksimalkan karena mampu menjawab pertanyaan akan masalah dan memberikan solusi kepada perpustakaan yang mengalami masalah pengembalian koleksi khususnya kepada Perpustakaan Umum yang tidak memiliki jaminan buku yang dipinjam oleh pemustaka akan kembali sepenuhnya. Sekaligus dalam penelitian ini penggunaan metode *action research* membuat penelitian ini memberikan solusi praktik yang memang merupakan esensi dari metode *action research* ini.

C. Kesimpulan

Masalah pengembalian koleksi, seringkali terjadi pada Perpustakaan Umum/Umum Daerah salah satunya adalah masalah yang dihadapi oleh Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Masalah yang dihadapi oleh Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu mengenai koleksi yang sulit kembali seutuhnya, entah melewati jauh dari batas peminjaman buku hingga buku yang hilang atau tidak

kembali. Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat yang sudah melakukan beberapa upaya pengembalian koleksi dengan adanya program Dispusipda *Reminder*. Namun dalam berjalannya program ini perlu ditingkatkan dan diperbaharui isi pesan yang disampaikan untuk mengoptimalkan kinerja program tersebut, maka penelitian ini hadir untuk mengoptimalkan kinerja dari program Dispusipda *reminder*.

Dimana Penelitian ini, berfokus pada pembuatan rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif mampu membujuk pemustaka untuk mengembalikan buku secara tepat waktu di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Pada awal penelitian, menemukan kendala yang diutarakan oleh para pustakawan dan kepala bidang mengenai banyaknya koleksi yang sulit kembali secara tepat dan beberapa urgensi yang dirasa perlu melakukan penelitian ini sehingga penelitian tindakan dilakukan dengan membuat rancangan pesan *whatsapp* bersifat persuasif untuk memecahkan masalah dan menjadi salah satu opsi solusi untuk Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Dalam melakukan penelitian ini, ditemukan dari 11 kolaborasi yang sudah melihat rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif memilih sebanyak 64% mengatakan sangat setuju, 32% mengatakan setuju dan 4% mengatakan netral atau 95% mengatakan setuju dan 4% netral mengenai merasa terbujuk, terpenggil dan diperhatikan, semangat dan termotivasi untuk mengembalikan buku tepat waktu. Penyampaian pesan *whatsapp* ini pun cocok disampaikan pada pagi hari.

Dan dari setiap tahapan, dan hasil serta rangkuman dari penelitian ini menyakini bahwa rancangan pesan informasi *whatsapp* yang dirancang, telah memenuhi indikator keberhasilan, fokus penelitian dan tujuan penelitian dari penelitian ini. Oleh

karena itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan perpustakaan perlu untuk lebih kreatif dan adaptif dalam memanfaatkan teknologi, tidak hanya melalui media komunikasi *whatsapp* saja, namun dapat merambah pada media media yang memiliki pengaruh besar, sehingga dapat mengatasi segala tantangan dan rintangan yang terjadi pada lingkup perpustakaan secara luas karena teknologi dapat sebagai alat bantu untuk mempermudah pemecahan masalah dan menjadi sebuah inovasi khususnya pada masalah pengembalian koleksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurakhman, Omon, and Radif Rusli. "Teori Belajar Dan Pembelajaran Inovatif." *Didakti Tauhidi: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar 2*, no. 1 (2015): 33.
- Akbar, IM. *LKP: Pengaplikasian Ilustrasi Dalam Pengembangan Desain Grafis Di Televisi Republik Indonesia (TVRI)*, 2022. <https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/6539/%0Ahttps://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/6539/1/18420100061-2022-UNIVERSITASDINAMIKA.pdf>.
- Asip, Suryadi, and Ika Berdiati. *Menggagas Penelitian Tindakan Kelas*. Edited by Nita NM. Cetakan Pe. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- Carnegie, Dale. *How to Win Friends and Influence People*. Edited by Lyndon Saputra. 10th ed. Bandung: Gramedia Pustaka Utama, 2019.
- Dispupda. "Profil Dispudipda: Sejarah, Visi, Misi Dan Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat," 2021. <http://dispupda.jabarprov.go.id/>.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek. Komunikasi Dalam Sebuah Organisasi*. Bandung: Rosda, 2019.
- Laksana, Muhibudin. *Psikologi Komunikasi*. Edited by Pustaka Setia. Cetakan pe. Bandung: Pustaka Setika, 2015.
- Listya, Ariefika. "Konsep Dan Penggunaan Warna Dalam Infografis." *Jurnal Desain 6*, no. 01 (2018): 10. <https://doi.org/10.30998/jurnaldesain.v6i01.2837>.
- Oktavia, Ratna Dwi, and Hendratno. "Penggunaan Media Gambar Tiga Dimensi Untuk Peningkatan Keterampilan Menulis Puisi Bebas Pada Siswa Sekolah Dasar." *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar 1*, no. 2 (2013): 1–10.
- Pujiyanto. "Warna Berbicara." *Jurnal DeKaVe 1*, no. 2 (2013): 1–10. <https://doi.org/10.24821/dkv.v1i2.153>.
- Purwi, Isti, and Tyas Utami. "Pesan Dalam Komunikasi Persuasif" Tangerang Selatan: Universitas Pembangunan Jaya, 2017.

<http://www.ocw.upj.ac.id/files/Slide-CMM206-CMM206-Slide-07.pdf>.

Rully Khairul Anwar, Agus Rusmana. "Komunikasi Digital Berbentuk Media Sosial Dalam Meningkatkan Kompetensi Bagi Kepala, Pustakawan, Dan Tenaga Pengelola Perpustakaan." *Komunikasi Digital* 6, no. 3 (2017): 1-5.

Salsabila, Sarah. "Pengaruh Komunikasi Persuasif Dan Komunikasi Koersif Orang Tua Terhadap Disiplin Ibadah Sholat Anak." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2020.

Wawancara

Siti Laelasari (Pustakawan Sirkulasi), wawancara oleh Rika Ayu, Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat, Tanggal 1 September 2022.

Topan Husni (pegawai), wawancara oleh Rika Ayu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, Tanggal 15 September 2022.

Topan Husni (pegawai), wawancara oleh Rika Ayu, Online via *Whatsapp*, Tanggal 23 September 2022.

Topan Husni (pegawai), wawancara oleh Rika Ayu, Online via *Whatsapp*, Tanggal 26 September 2022.