

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, observasi dan refleksi dengan membuat rancangan pesan informasi menggunakan media komunikasi *whatsapp* sebagai alat untuk mengatasi masalah di atas. Hasil dari penelitian ini menghasilkan 14 pesan informasi *whatsapp* yang bersifat informatif, persuasif dan koersif yang mampu memberikan informasi terbaru, membujuk, dan memberikan kesadaran kepada 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.

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. This research data was obtained through the results of interviews, observations, and reflection forms containing the opinions of 11 users as collaborators and the assessment team for this design. The results of this study resulted in 14 designs of *Whatsapp* information messages that were informative, persuasive, and coercive which were able to provide the latest information, persuade, and provide awareness to users 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.