



---

## **PENERAPAN KONSEP VISITOR EXPERIENCE DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DI ERA SOCIETY 5.0**

Moch. Fikriansyah Wicaksono\*, Fithria Rizka S

*Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri, Tulungagung  
Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan*

---

### **ARTICLE INFO**

*Article history:*

Received: 14 Oct 2019

Accepted: 18 Nov 2019

Published: 31 Dec 2019

*Kata Kunci:*

Society 5.0, Visitor

Experience (VE),

Layanan Perpustakaan,

Perpustakaan Digital

---

### **ABSTRACT**

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang layanan jasa, baik layanan bersifat konvensional seperti peminjaman dan pengembalian, atau layanan yang bersifat modern (digital). Oleh karena itu, perpustakaan penting untuk dapat memberikan layanan terbaik bagi pengguna. Dalam kaitannya dengan ekosistem digital dan society 5.0 yang model pengguna perpustakaan adalah masyarakat virtual, perpustakaan perlu memberikan layanan yang inovatif, salah satunya adalah penerapan konsep Visitor Experience (VE). Tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan konsep Visitor Experience dan penerapannya dalam perpustakaan di era society 5.0. Metode yang digunakan untuk menjelaskan tujuan tersebut adalah literature review dengan menggunakan berbagai sumber referensi ilmiah, baik dari buku cetak, buku elektronik, artikel dan berita. Hasil dari tulisan ini adalah bahwa penerapan konsep Visitor Experience (VE) di perpustakaan dapat dilakukan dengan 5 cara. Pertama memahami pelanggan asli dari pengguna digital, kedua menata ulang strategi dari basis tradisional ke basis pengalaman, ketiga model manajemen dan layanan terbaru, keempat individu dan budaya kerja, dan kelima sadar akan masalah kemanusiaan & ekologis.

---

Perkembangan yang paling mecolok saat ini adalah ketika informasi dan pengolahan data dirasakan semakin penting di pelbagai aspek kehidupan manusia. Berbagai jenis bentuk media informasi yang tersedia, saat ini masyarakat memiliki banyak pilihan informasi yang ingin mereka miliki. Kemajuan dan perkembangan teknologi seolah-olah

---

\* Corresponding author.

E-mail addresses: [fikriansyahw24@gmail.com](mailto:fikriansyahw24@gmail.com) (Moch. Fikriansyah Wicaksono),  
[fithriarizkas@yahoo.co.id](mailto:fithriarizkas@yahoo.co.id) (Fithria Rizka S)

ISSN : 2579-3802 (Online) - BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi is licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

membuat semua orang bisa memperoleh apa saja yang mereka ingin ketahui dalam waktu yang singkat.

Toffler (1980) mengatakan bahwa pada gelombang ketiga ini arus informasi dalam kehidupan manusia modern tidak mungkin lagi dibatasi. Selain itu, Naisbit menjelaskan bahwa saat ini kita telah memasuki zaman baru yang ditandai dengan adanya ledakan informasi (*information explosion*) yang sesungguhnya kita telah beralih dari masyarakat industrial menuju ke masyarakat informasi (Kumorotomo & Margono, 2001:2). Sudarsono (1999) menyebutkan masyarakat informasi adalah suatu masyarakat yang lahir dari peradaban dunia gelombang ketiga atau era informasi atau suatu tatanan masyarakat yang berpandangan dan menempatkan titik pusatnya adalah aliran atau transfer informasi merupakan tujuan utama masyarakat informasi. Masyarakat informasi benar-benar menggunakan informasi tidak hanya sekedar sebagai sumber pengetahuan, tetapi sudah sebagai alat untuk memecahkan masalah atau meningkatkan status sosial. Selain itu, Daniel Bell (1973) mengatakan masyarakat informasi atau yang disebut 'post-industrial society' merupakan barang-barang yang diproduksi secara bergantian kepada sistem pengetahuan dan inovasi pelayanan sebagai strategi dan sumber transformasi dalam masyarakat.

Adapun ciri-ciri dari masyarakat informasi menurut Castels (2000) adalah sebagai berikut.

- Dalam kehidupan sehari-hari, kebutuhan informasi pada masyarakat berada pada level intensitas yang tinggi, misalnya pada berbagai organisasi dan tempat kerja.
- Pemanfaatan teknologi informasi untuk berbagai kegiatan sosial, bisnis dan pengajaran, serta berbagai kegiatan lainnya.
- Mampu melakukan pertukaran data digital dengan sangat cepat dan dalam jarak yang jauh.

Faktor-faktor yang mendorong terbentuknya masyarakat informasi Castels (2000) yaitu dinamika informasi dan komunikasi, kemajuan teknologi komputer, dan kemajuan teknologi komunikasi. Kehidupan masyarakat informasi dapat diamati dalam berbagai kegiatan, salah satu contohnya adalah dengan kemunculan sistem belajar jarak jauh (SBJJ), yaitu teknologi komunikasi (media dan internet) membantu kegiatan proses belajar. Tidak hanya itu, saat ini muncul juga masyarakat yang bekerja jarak jauh (tanpa kantor), belanja jarak jauh, konferensi jarak jauh, silaturahmi jarak jauh bahkan nikah jarak jauh. Hal ini dimungkinkan terjadi karena adanya kemajuan teknologi 3-K (komunikasi, komputer, dan kendali) yang canggih dan mutakhir.

Keberadaan perpustakaan merupakan salah satu solusi dari perkembangan informasi yang sangat pesat dengan memberikan prinsip layanan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya dalam pemerolehan informasi. Pengelolaan perpustakaan sebagai sentral informasi bagi masyarakat memiliki pola yang berpihak atau berorientasi terhadap masyarakat sehingga berbagai kebutuhan informasi masyarakat wajib terwakili dan dapat diakses dengan mudah serta memenuhi nilai-nilai informasi yang berkualitas, yaitu akurasi, tepat waktu dan relevansi. Namun sayangnya, keberadaan perpustakaan masih terabaikan oleh sebagian masyarakat.

Pada era masyarakat informasi ini kita dihadapkan pada berbagai tantangan baru dan kesempatan perkembangan-perkembangan menuju seluruh area dan lapisan dari masyarakat. Kunci terpenting dari jaringan teknologi dalam masyarakat informasi adalah kemajuan teknologi dapat membantu kita untuk membuat koneksi-koneksi baru. Berkembangnya masyarakat informasi telah menjadi bagian yang penting bagi masyarakat ekonomi kecil. Masyarakat informasi membuka jalan terhadap pengembangan jaringan ekonomi global, yaitu tempat pengetahuan berbasis pada inovasi yang menjadi kunci sumber dari penopang keuntungan yang kompetitif sehingga perpustakaan harus berperan

aktif dalam memberikan layanan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi terhadap pengguna perpustakaan.

### **Kondisi perpustakaan saat ini**

Kondisi dan perkembangan perpustakaan konvensional di Indonesia selama ini tidak terlalu menggembirakan dan meskipun namanya populer namun tidak banyak dimanfaatkan orang. Hal ini mungkin disebabkan oleh koleksi yang dimiliki perpustakaan terasa kurang menarik perhatian pemustaka, misalnya karena koleksi yang kurang *up-to-date*, atau jumlahnya yang tidak mencukupi; pelayanan yang kurang profesional atau kurang memuaskan; fasilitas yang kurang memadai, dan masih banyak lagi berbagai alasan yang dapat dikemukakan.

Namun, seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dunia perpustakaan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka paradigma lama yang berkembang di masyarakat tentang perpustakaan perlahan juga sudah mulai berubah atau ditinggalkan. Pada awalnya perpustakaan hanya dikenal sebagai tempat atau ruang untuk penyimpanan bahan pustaka tercetak atau yang lebih sering dikenal dengan istilah gudang buku. Namun saat ini, perpustakaan mulai mendapatkan perhatian lebih dari beberapa kalangan yang menyadari dan merasakan bahwa informasi sebagai kebutuhan.

Saat ini, barometer yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kemajuan dari sebuah perpustakaan tidak lagi hanya sebatas seberapa luas gedung yang digunakan, jumlah rak buku, dan ramainya pengguna. Namun barometer yang seringkali digunakan saat ini adalah penerapan teknologi informasi di perpustakaan tersebut, yaitu sejauh mana kecanggihan dan otomatisnya kinerja perpustakaan dengan alasan adanya teknologi informasi maka akan lebih banyak yang akan dikerjakan dan dilayani secara efisien.

Seperti kita ketahui bahwa selama ini koleksi menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan kualitas layanan suatu perpustakaan. Hal ini karena koleksi yang berupa informasi dan/atau literatur merupakan hal yang sangat penting bagi pengguna perpustakaan seperti dosen, mahasiswa, peneliti maupun masyarakat umum. Maka dari itu, kehadiran perpustakaan digital sangat diharapkan bisa menjadi solusi bagi perpustakaan konvensional yang biasanya memiliki keterbatasan seperti yang telah disebutkan di atas, antara lain keterbatasan koleksi perpustakaan.

Berkaitan dengan berkembangnya konsep perpustakaan digital saat ini, perlahan mulai banyak perpustakaan yang belomba-lomba untuk membangun dan mengembangkan perpustakaan digital demi memberikan pelayanan yang terbaik dan kemudahan akses bagi para pengguna perpustakaan. Menurut Pendit (2008: 3), dari berbagai macam perpustakaan yang ada, perpustakaan yang paling merasakan kebutuhan akan pembangunan dan pengembangan perpustakaan digital adalah perpustakaan perguruan tinggi. Menurut sejarahnya, pembangunan perpustakaan digital seperti E-lib dan D-Lib berawal di lingkungan perguruan tinggi. Menurut penulis ini merupakan salah satu tujuan perpustakaan perguruan tinggi untuk mendukung terlaksananya kegiatan-kegiatan akademis seperti pendidikan, penelitian, pengajaran dan pengabdian pada masyarakat, dan di perguruan tinggi juga banyak lahir rekaman-rekaman intelektual yang dikelola dan dimanfaatkan, baik dalam jurnal, berbagai hasil penelitian, skripsi, tesis, disertasi, makalah-makalah, dan sebagainya. Oleh karena itu perpustakaan digital sangat potensial untuk mendukung kegiatan, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan dan pemanfaatan hasil karya-karya tersebut di atas.

### **Kajian perpustakaan digital terdahulu**

Perpustakaan digital bukan merupakan istilah yang asing lagi bagi kalangan pustakawan dan pengguna perpustakaan. Hal ini disebabkan beberapa tahun belakangan ini

ICT (*Information and Communication Technology*) makin merambah ke seluruh aspek kegiatan, tidak terkecuali dengan perpustakaan.

Sebagian besar pembahasan mengenai perpustakaan digital selalu diawali dalam perspektif yang sempit, yaitu alat dan seperangkat bantuan komputer atau berteknologi digital. Melalui proyek NSF/DARPA/NASA: Digital Libraries Initiative pada tahun 1994 dalam bidang digitalisasi dokumen dan pembangunan sistem untuk dokumen digital, istilah perpustakaan digital untuk pertama kali diperkenalkan. Perpustakaan digital (*digital library* atau *electronic library*) adalah perpustakaan yang memiliki koleksi bahan pustaka yang sebagian besar disimpan dalam bentuk format digital atau dalam arsitektur komputerisasi dan dapat diakses melalui komputer.

Melalui perkembangan ICT (*Information and Communication Technology*) ini pada akhirnya melahirkan sebuah perpustakaan berbasis komputer. Ada 2 istilah yang sering muncul lingkungan perpustakaan, yaitu ada automasi perpustakaan, ada pula perpustakaan digital. Seringkali orang menyamakan antara automasi perpustakaan dengan perpustakaan digital. Namun, pada hakekatnya keduanya adalah hal yang berbeda. Saat ini banyak perpustakaan yang mengidam-idamkan penerapan perpustakaan digital dalam pengelolaannya. Ternyata hal demikian tidak semudah yang dibayangkan. Dana yang terbatas serta SDM yang rendah ditengarai sebagai faktor yang dominan ketidakberdayaan mewujudkan sebuah perpustakaan digital.

Menurut Widyawan (dalam Saleh, 2010) perpustakaan digital terkait dengan berbagai sumber informasi lain dan pelayanan informasinya terbuka bagi pengguna di seluruh dunia sehingga bisa dikatakan perpustakaan digital tidak berdiri sendiri. Koleksi perpustakaan bukan hanya sebatas dokumen elektronik pengganti dokumen tercetak saja, melainkan ruang lingkup koleksinya bisa sampai pada artefak digital yang tidak bisa digantikan oleh bentuk tercetak.

Perpustakaan digital secara ekonomis lebih menguntungkan dibandingkan dengan perpustakaan tradisional. Menurut Griffin (1999), akhir-akhir ini pemakaian dan perkembangan perpustakaan digital mengalami peledakan pertumbuhan ketertarikan. Beberapa faktor penunjangnya adalah:

- Adanya teknologi komputasi dan komunikasi yang memungkinkan dilakukannya penciptaan, pengumpulan dan manipulasi informasi.
- Infrastruktur jaringan internasional untuk mendukung sambungan dan kemampuan pengopersian bagi pengguna. Informasi online mulai berkembang.
- Kerangka akses internet umum telah muncul.

Pada umumnya, perpustakaan-perpustakaan di dunia tidak benar-benar berubah secara keseluruhan menjadi perpustakaan digital, namun banyak yang mengatakan perpustakaan bertransformasi sebagai perpustakaan hybrid yaitu perpustakaan dengan koleksi tercetak dan digital. Secara umum, perpustakaan tetap membeli bahan pustaka dalam bentuk tercetak, berlangganan database komersial secara online, mendigitalkan koleksi yang ada, meminta sivitas akademika menyerahkan koleksi dalam bentuk digital (CD), menambah layanan online delivery (layanan full-text articles), dan tetap mempunyai ruang perpustakaan yang luas untuk pelayanan perpustakaan.

Rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut. (1) Bagaimana konsep *society 5.0* dan hubungannya dengan perpustakaan? (2) Bagaimana konsep *visitor experience* dan penerapannya di perpustakaan di era *society 5.0*? (3) Bagaimana model evaluasi dan manfaat *visitor experience* dalam penerapannya pada perpustakaan di era *society 5.0*?

## METODE

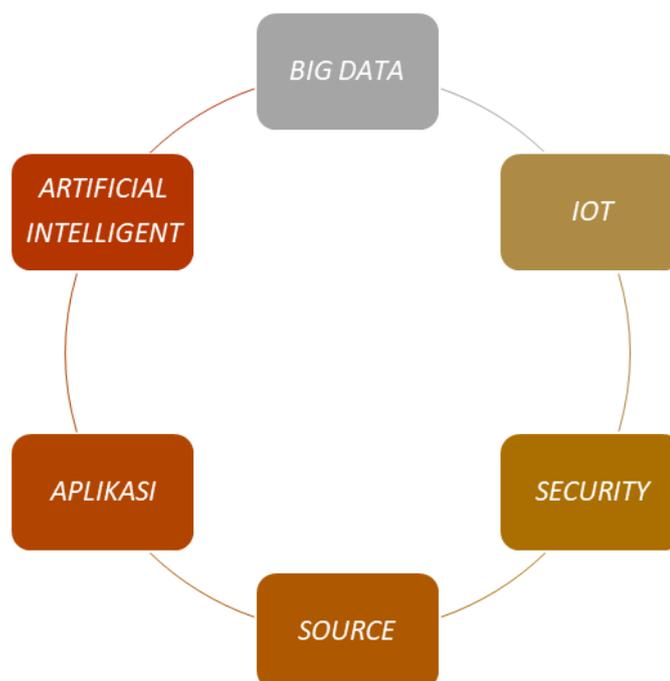
Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah *literature review* dengan menggunakan berbagai sumber referensi ilmiah baik buku cetak, buku elektronik, artikel dan berita.

## PEMBAHASAN

### Society 5.0

Society 5.0 atau masyarakat 5.0 didefinisikan sebagai konsep teknologi masyarakat yang menggunakan masyarakat sebagai pusat kegiatan dan berkolaborasi dengan teknologi informasi, baik Artificial Intelligence (AI) atau Internet of Things (IoT) guna menyelesaikan permasalahan sosial yang terintegrasi pada dunia nyata dan maya. Definisi lain yakni masyarakat yang berpusat pada manusia yang menyeimbangkan kemajuan ekonomi dengan penyelesaian masalah sosial dengan sistem yang sangat terintegrasi ruang nyata dan ruang maya.

Sebelum munculnya society 5.0 terdapat konsep lama seperti: masyarakat berburu (society 1.0), masyarakat bertani (society 2.0), masyarakat industri (society 3.0), masyarakat informasi (society 4.0). Pada konsep sebelumnya yakni masyarakat informasi / society 4.0 cara kerjanya adalah dengan mengumpulkan informasi melalui jaringan atau sistem cloud dan selanjutnya informasi tersebut di analisa oleh manusia. Berbeda dengan society 4.0, cara kerja konsep society 5.0 adalah dengan menggabungkan masyarakat, benda, dan segala sistem yang kemudian dihubungkan dalam ruang virtual. Proses analisa dilakukan oleh sistem AI dan IoT dan selanjutnya hasil akhirnya akan dikembalikan pada dunia nyata dalam berbagai bentuk sesuai kebutuhan. Proses yang bekerja dalam society 5.0 akan membawa nilai baru bagi masyarakat dengan cara yang tidak pernah dilakukan sebelumnya. Beberapa komponen yang diperlukan untuk mengembangkan masyarakat 5.0 menurut Badan Standar Nasional adalah.



Penerapan konsep society 5.0 ini akan membawa nilai positif bagi masyarakat. Tidak akan ada lagi batasan-batasan dari setiap individu, dan antar golongan, baik jenis kelamin hingga profesi kerja. Semua masyarakat yang menerapkan konsep society 5.0 akan mendapatkan kemudahan, kenyamanan, kenikmatan dan kepuasan.



### Visitor experience dan Penerapan di Perpustakaan

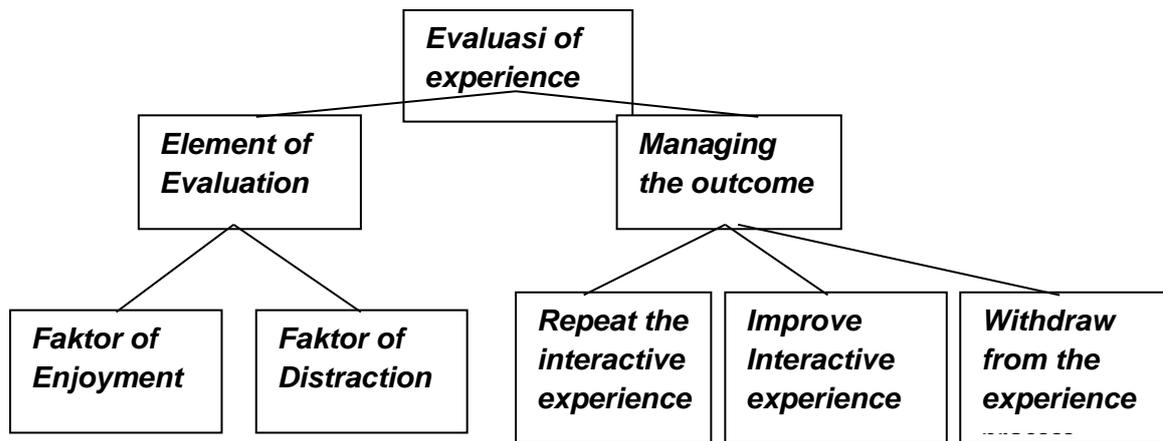
*Visitor experience* atau biasa disebut pengalaman pengunjung adalah istilah yang biasa digunakan pada lembaga museum. Dalam konsep museum *visitor experience* diartikan sebagai orang yang kuat, menggunakan multi-indra, memiliki kesan individual terhadap sebuah lokasi (Tarssancn and Kylancn, 2005). Daengbuppha (2009) menjelaskan makna *experience* sebagai persepsi pengunjung terhadap pengalaman yang tak terlupakan dan memiliki makna. Dalam hal ini, jika konsep ini digunakan dalam bidang perpustakaan maka akan ada upaya dari lembaga perpustakaan untuk mewujudkan pengalaman yang tak terlupakan dan bermakna dari setiap pengunjung yang datang berkunjung ke perpustakaan, baik sebagai pengunjung *offline* ataupun *online*.

Menurut Bonnie (2018) ada 5 upaya yang dapat digunakan untuk menerapkan konsep *visitor experience* pada perpustakaan di era *society 5.0* sebagai berikut:

1. Memahami pelanggan asli dari pengguna digital. Hal ini mencakup:
  - a. Model fisik dunia digital
  - b. Multitasking pengguna
  - c. Ekonomi yang mapan
  - d. Hidup dengan Game
  - e. Pengunjung online
2. Menata ulang strategi, dari basis tradisional ke basis pengalaman
  - a. Desain gaya hidup > belajar dari pusat perbelanjaan
  - b. Pengalaman pertama (kesenangan, terhubung, fisik digital, penemuan, nyaman, dll)
3. Model Manajemen dan Layanan terbaru
  - a. Struktur organisasi yang lebih fleksibel
  - b. Kolaborasi global dalam menyediakan platform sumber daya & pakar (web semantik terintegrasi, layanan referensi virtual, penandaan geografis, konten di mana-mana)
  - c. 24 Jam selama 7 hari dalam pelayanan, baik online & offline
  - d. Dari penguasa ke pembantu > Hubungan Pengacara dan Client
  - e. Ruang belajar satu atap
  - f. Ruang belajar yang menyenangkan

4. Individu dan Budaya Kerja
  - a. Pustakawan sebagai pekerja kreatif & konsultan
  - b. Empati & Kolegialitas
  - c. 24 / 7 jam kerja
  - d. Bekerja dari mana saja
  - e. Bergantung pada kepercayaan
  - f. Menjunjung integritas
  - g. Program perhatian pustakawan
5. Sadar akan masalah kemanusiaan & ekologis
  - a. Lebih banyak bangunan hijau dan gerakan sosial
  - b. Lebih banyak kegiatan komunitas > perilaku berkelompok
  - c. Program kemanusiaan yang bermakna
  - d. Perhatian penuh di tempat kerja

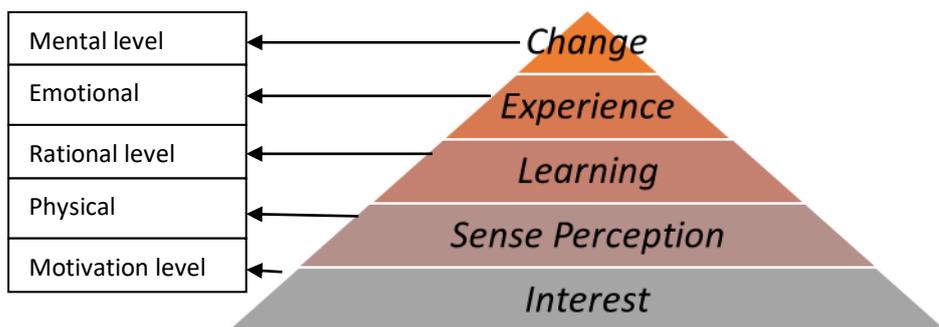
**Model Evaluasi *Visitor Experience***



Evaluasi pengalaman pengunjung menurut daengbuppha (2009) terdiri dari dua struktur utama: elemen evaluasi dan elemen proses evaluasi. Faktor penentu dari elemen evaluasi sendiri terdiri dari faktor kenyamanan pengguna dan faktor gangguan sebagai bentuk model intervensi. Selanjutnya elemen proses evaluasi terdiri dari pengulangan pengalaman pengguna secara interaktif, peningkatan pengalaman pengunjung secara interaktif dan menarik diri dari pengalaman pengguna.

**Manfaat**

Perpustakaan digital di era masyarakat 5.0 dengan menerapkan model *experience visitor* ini akan memperoleh beberapa dampak positif. Sebelum melihat bagaimana manfaat positif dari *visitor experience*, berikut ini tingkatan dari *experience*:



Tingkat motivasi mengacu pada minat pada produk yang terbangun di benak klien. Ini menunjukkan keinginan dan kesiapan untuk berpartisipasi di dalamnya dan mengalaminya. Jika ini diterapkan pada perpustakaan maka perpustakaan dituntut untuk memiliki inovasi sebuah layanan digital atau produk digital yang dapat menarik pengguna perpustakaan. Tingkat fisik mengacu pada pengalaman pengguna lingkungan melalui indera layanan atau produk mana yang diterima, dicoba, diakui dan digunakan. Pada tingkat ini, produk digital atau layanan hasil inovasi dari tingkat pertama tadi memberikan peluang penggunaannya untuk merasakan dan mencoba layanan digital tersebut.

Tingkat rasional adalah proses rangsangan sensoris yang disediakan oleh lingkungan di mana pelanggan belajar, berpikir, menerapkan pengetahuan dan membentuk opini. Penerapan dalam hal ini memungkinkan pengguna yang mencoba dan menggunakan produk digital atau layanan digital dari sebuah perpustakaan dapat mengungkapkan dan membentuk opini tentang produk atau layanan digital tersebut. Akibatnya, pelanggan membuat keputusan apakah mereka puas dengan produk atau tidak.

Selanjutnya tingkat emosional mengacu pada respons pelanggan terhadap pengalaman produk seperti, kegembiraan, kepuasan, kenikmatan pencapaian dan belajar keterampilan baru, rasa kemenangan dan kasih sayang. Pengguna perpustakaan yang sudah menggunakan produk digital atau layanan digital yang ditawarkan perpustakaan akan mendapatkan respon baik positif atau negative. Pada tingkat ini merupakan peluang perpustakaan untuk memberikan layanan yang optimal. Pemberian layanan optimal ini tidak hanya mengacu pada mereka yang rutin menggunakan produk perpustakaan, tetapi juga pada pengguna yang hanya mengunjungi perpustakaan sekali saja. Perpustakaan yang memberikan layanan yang positif secara tidak langsung akan mendapatkan penilaian positif dari pengguna perpustakaan. Begitupun sebaliknya, perpustakaan yang tidak memberikan layanan positif bagi pengguna, akan berdampak penilaian negatif dari pengguna perpustakaan.

Tingkatan terakhir adalah tingkat mental yang mengacu pada, tingkat pengalaman tertinggi. Emosional yang positif dan reaksi kuat terhadap pengalaman dapat mengarahkan pada perubahan pribadi yang membawa modifikasi pada fisik seseorang, keadaan pikiran atau gaya hidup seseorang. Meskipun pengalaman triangle model tidak diuji secara empiris, model ini berguna untuk analisis konteks perpustakaan digital saat ini.

Secara keseluruhan perpustakaan yang menerapkan konsep *visitor experience*, baik pada model layanan offline atau online akan mendapatkan dampak positif. Contoh dampak positif tersebut diharapkan pengguna layanan offline atau online akan merasakan kegembiraan, kepuasan, kenikmatan karena sudah menggunakan layanan perpustakaan dan belajar keterampilan baru, rasa kemenangan dan kasih sayang. Setiap hal positif yang dirasakan dan diterima pengguna perpustakaan, secara tidak langsung akan memberikan kesan positif bagi pengguna perpustakaan tentang perpustakaan itu sendiri. Selain itu juga akan menambah *value* dari perpustakaan itu sendiri.

## SIMPULAN

Dari pembahasan di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. Pertama, konsep masyarakat 5.0 atau biasa disebut dengan *society 5.0* menuntut perpustakaan untuk dapat berinovasi dan berbenah. Kedua, inovasi yang dapat diterapkan di perpustakaan di era *society 5.0* salah satunya adalah konsep *Visitor Experience (VE)* di perpustakaan dapat dilakukan dengan 5 cara. Pertama memahami pelanggan asli dari pengguna digital, kedua menata ulang strategi dari basis tradisional ke basis pengalaman, ketiga model manajemen dan layanan terbaru,

keempat individu dan budaya kerja, dan kelima sadar akan masalah kemanusiaan & ekologis.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Bell, D. (1973). *The coming of postindustrial society: a venture in social Forecasting*. New York: Basic Books
- Castells, M. (2000). *The rise of the network society. The information age: economy, society and culture*. Volume 1. Malden: Blackwell. Second Edition.
- Daengbuppha, J. (2009). Modelling Visitor Experience : *Heritage*, (September).
- Griffin. (1999). An Architecture for Collaborative Math and Science Digital Libraries, MS thesis (Virginia Tech Department of Computer Science, Blacksburg, VA,)
- Kumorotomo, W., & Margono, SA. (2001). *Sistem informasi manajemen dalam organisasi publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Naisbitt, John.** (1999). *High tech high touch*. Bandung: Mizan.
- Pendit, P. L. (2008). *Perpustakaan digital dari a sampai z*. Jakarta: Cita Karyakarsa Mandiri
- Saleh, A. R. (2010). *Membangun Perpustakaan Digital*. Jakarta: Sagung Seto
- S. Bonnie. (2018, Maret). Menyapa revolusi industri 4.0 dengan inovasi tepat guna. Materi konferensi Nasional kepustakawanan Indonesia 2019, Kampus 3 ubaya, Surabaya.
- Society 5.0. (n.d). Agustus 20, 2019. Tersedia dari <https://www.cao.go.jp/index-e.html>
- Sudarsono, B. (1999). Seminar Nasional Membangun Perpustakaan Abad 21. Yogyakarta, 6 Desember 1999.
- Tarssancn, S. and Kylancn, M. (2005). The Theoretical Model for Producing Experience -a Tourist Perspective. In M. Kylancn, cd. *Articles on Experiences 2*, Lapland Centre of Expertise for the Experience Industry (LCEEI)The Experience Institute -project. Rovaniemi: University of Lapland Press: 132-147
- Toffler, A. (1980). *The third wave*. London: Pan Books Ltd in association with William Collins Sons & Co. Ltd.