

## Konsep Layanan *Fee Based* Dalam Lembaga Nonprofit Perpustakaan Universitas Gadjah Mada

Zumairotus Suaidah<sup>1\*</sup>, Mecca Arfa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia

<sup>\*</sup>Korespondensi: [zumasuaidah@gmail.com](mailto:zumasuaidah@gmail.com)

### ABSTRACT

*[The Concept of Fee Based Services in Nonprofit Institutions at the Library of Gadjah Mada University] The Study motivated by the paradigm that the library is a nonprofit institution which conceptually should not apply fee based services in the library. The purpose of this study is to identify and understand how the history of fee based services in nonprofit institutions can be implemented in the Gadjah Mada University Library with the scope of research to determine the concept, innovation and impact of the applied fee based services. This study uses qualitative research methods using data collection techniques through observation and interviews. The results of the study indicate that the application of the fee based service concept at the Gadjah Mada University Library is a form of initiation to meet the various needs of users more optimally. Fee based services can also have an impact on funding which makes libraries able to metamorphose into institutions that have independent funding which can later be used for the purposes of optimizing services in the library. The concept of this service is also a form of library initiation in the embodiment of library characteristics as a public benefit that can be utilized by users equally. However, this concept which is still rarely applied in Indonesia provides many pros and cons in its implementation, so that libraries have their own challenges to introduce and provide an understanding of the concept of fee based services to users and the general public.*

**Keywords:** *fee based services; nonprofit institutions; college libraries*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh paradigma bahwa perpustakaan merupakan lembaga nonprofit yang menurut konseptual seharusnya tidak menerapkan layanan yang berbasis biaya di Perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi serta memahami bagaimana konsep layanan *fee based* dalam lembaga nonprofit dapat diimplementasikan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dengan lingkup penelitian untuk mengetahui asal-usul, inovasi serta dampak dari layanan *fee based* yang diterapkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep layanan *fee based* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada merupakan bentuk inisiasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan pemustaka secara lebih optimal. Layanan *fee based* juga dapat memberikan dampak pada pendanaan yang membuat perpustakaan dapat bermetamorfosa menjadi lembaga yang memiliki pendanaan secara mandiri yang nantinya dapat digunakan untuk keperluan optimalisasi layanan di Perpustakaan. Konsep layanan ini juga merupakan bentuk inisiasi perpustakaan dalam perwujudan karakteristik perpustakaan sebagai *public benefit* yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara merata. Meskipun demikian, konsep yang masih jarang diterapkan di Indonesia ini memberikan banyak pro-kontra dalam pelaksanaannya, sehingga perpustakaan memiliki tantangan tersendiri untuk memperkenalkan serta memberikan pemahaman mengenai adanya konsep layanan *fee based* kepada pemustaka maupun masyarakat umum.

**Kata kunci:** *layanan fee based; lembaga nonprofit; perpustakaan perguruan tinggi*

### 1. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga atau organisasi nonprofit yaitu lembaga yang memberikan bentuk pelayanan sosial terhadap pengguna. Menurut Haryono dalam Dewi & Mulyani (2020) organisasi nirlaba atau organisasi nonprofit adalah suatu organisasi yang

bersasaran pokok untuk mendukung suatu isu atau perihal di dalam menarik perhatian publik untuk suatu tujuan yang tidak komersil, tanpa ada perhatian terhadap hal-hal yang bersifat mencari laba (moneter). Organisasi semacam ini tidak memiliki tujuan materiil tetapi lebih mengedepankan pelayanan sosial. Hal itulah yang selama ini dijadikan sebagai paradigma perpustakaan dalam menjalankan tugasnya. Adakalanya layanan yang selama ini disediakan oleh perpustakaan tidak berjalan dengan maksimal dikarekan banyaknya kekurangan yang berasal dari segi kelengkapan fasilitas, sarana prasarana, maupun ketepatan pelayanan dapat menjadi masalah besar bagi perpustakaan.

Pendanaan menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam keberlangsungan kegiatan di perpustakaan salahsatunya dalam mengatasi masalah yang terjadi. Pendanaan perpustakaan berasal dari induk lembaga atau organisasi yang selanjutnya digunakan untuk menyediakan layanan secara sosial (*not fee based*). Terkadang dana yang digunakan untuk melakukan pemenuhan aspek fasilitas, sarana prasarana maupun ketepatan kinerja dapat mengalami keterlambatan atau kekurangan sehingga dapat menghambat jalannya fungsi pelayanan serta kelengkapan fasilitas di perpustakaan. Hal demikian juga terjadi pada perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Indonesia. Sebagai lembaga yang menyediakan informasi dalam lingkup perguruan tinggi, perpustakaan memiliki peran yang sangat besar dalam keberlangsungan proses belajar yang terjadi khususnya bagi mahasiswa.

Berangkat dari fenomena tersebut, konsep layanan *fee based* dalam perpustakaan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi oleh perpustakaan dalam merespon permasalahan terkait dengan pendanaan, pemberdayaan, peningkatan kualitas pelayanan maupun peringkatan perguruan tinggi yang menaunginya. Layanan ini sudah diterapkan di salah satu Perpustakaan Perguruan Tinggi yang ada di Indonesia yaitu pada perpustakaan pusat Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Menurut Webometrics yang disampaikan oleh Mulyono (2021) pada tahun 2021 Universitas Gadjah Mada menempati peringkat tertinggi di Indonesia. Perpustakaan Universitas Gadjah Mada melakukan optimalisasi layanan yang ada salah satunya dengan adanya layanan *fee based*. Layanan *fee based* dalam perpustakaan dapat berpotensi memberikan fasilitas serta dukungan dalam pembelajaran, menambah kreasi dan pengetahuan organisasi (Gustav Johannsen, 2004). Dalam penelitian ini, berbagai macam fenomena yang dapat dikaji salah satunya adalah bagaimana layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dapat berubah menjadi *fee based* atau berbayar mengingat paradigma awal perpustakaan merupakan lembaga non-profit, pertimbangan penetapan layanan, dan dampak yang dihasilkan dari layanan *fee based*.

## 2. Landasan Teori

### 2.1 Konsep Layanan *Fee Based*

Konsep layanan *fee-based* merupakan sebuah layanan yang menetapkan harga atau biaya dengan memberikan timbal balik berupa aspek nilai tambah dalam pelayanan yang diberikan (Ward et al., 2002). Layanan *fee based* tidak beroperasi secara sukarela atau gratis. Konsep dari layanan ini yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan biaya yang dibayarkan. Dalam setiap lembaga, instansi, bahkan perusahaan sudah banyak yang menerapkan konsep *fee based* dalam setiap layanannya. Layanan ini memiliki pedoman serta batasan dalam setiap proses yang berlaku. Layanan *fee based* pada dasarnya merupakan usaha kecil yang beroperasi dalam batasan dan pedoman kelembagaan (Ward et al., 2002). Maksud dari usaha kecil dapat diartikan bahwa layanan *fee based* memiliki posisi sebagai penghasil dana bagi lembaga dan instansi yang menyediakan layanan. Kesimpulannya lembaga maupun instansi yang menerapkan konsep layanan *fee based* bertindak layaknya perusahaan pada umumnya dengan menghasilkan profit. Bagi sebuah perusahaan yang mengedepankan profit, layanan *fee based* merupakan suatu hal yang sangat umum dan biasa. Tetapi bagi sebuah lembaga atau instansi nonprofit layanan ini bergerak pada tujuan yang berbeda. Konsep *fee based* menjadi bentuk pergerakan lembaga nonprofit untuk bermetamorfosa menjadi lembaga dengan penetapan tarif pada pelayanan dengan alasan tertentu.

### 2.2 Perpustakaan sebagai Lembaga Nonprofit

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang bergerak pada sektor non-profit. Istilah lain dari lembaga nonprofit adalah nirlaba. Lembaga atau organisasi nirlaba adalah suatu organisasi yang tujuan-tujuannya tidak mencakup penciptaan laba untuk kepentingan pribadi pemilik atau pengelolanya. Organisasi nirlaba sering kali berusaha mencapai keuntungan tersebut untuk tujuan sosial atau pendidikan dari organisasi dan bukannya untuk kepentingan pribadi (Nickels et al., 2009: 8). Dalam artian, perpustakaan merupakan lembaga nonprofit yang bergerak untuk melakukan pelayanan publik secara sosial. Organisasi ini tidak memiliki tujuan untuk memperkaya lembaga maupun mengharapkan sebuah keuntungan dari setiap pelayanan yang disediakan. Dalam lingkup PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan) No 45 (2009: 45.2) sebuah lembaga atau organisasi dapat dikatakan sebagai nirlaba maupun nonprofit dengan memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

1. Sumber daya entitas (utama) berasal dari penyumbang yang tidak mengharapkan timbal balik.
2. Menghasilkan barang atau jasa dengan tidak memiliki tujuan memperoleh laba.
3. Tidak ada kepemilikan seperti yang ada pada organisasi laba atau bisnis.

Jika diambil kesimpulan dari karakteristik dalam lingkup PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan) perpustakaan jelas mencerminkan karakteristik lembaga atau organisasi nonprofit atau nirlaba. Perpustakaan bergerak untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan konsep sosial melalui pendanaan yang tidak mengharapkan timbal balik, tidak memiliki tujuan

memperoleh laba serta tidak memiliki kepemilikan bisnis dalam proses operasioanalnya. Dalam pemberian keuntungan kepada publik, menurut Oleck (1988) dalam organisasi nonprofit dibagi menjadi tiga kategori:

1. *Public benefit*, kategori ini memberikan keuntungan yang dapat dinikmati oleh masyarakat umum seperti: museum, sekolah dan rumah sakit.
2. *Mutual benefit*, kategori ini memberikan keuntungan yang dapat dinikmati secara bersama-sama seperti: koperasi, perhimpunan profesi dan klub-klub.
3. *Private benefit*, kategori ini mencari keuntungan tipis dan dibebaskan dari pajak. Keuntungan yang didapatkan hanya dapat digunakan untuk membiayai pembelajaran serta pemeliharaan rutin.

Sesuai dengan kelompok kategori yang telah tercantumkan, perpustakaan tergolong dalam kategori *public benefit*. Pelayanan dari perpustakaan dapat memberikan keuntungan serta kebermanfaatn bagi masyarakat umum.

### 2.3 Konsep Layanan Fee based dalam Lembaga Nonprofit (Perpustakaan)

Konsep layanan *fee based* merupakan layanan yang dikelola sedemikian rupa sehingga dapat memberikan sebuah reaksi yang dapat memanfaatkan peluang dengan lebih cepat dan cara yang lebih fleksibel dibandingkan dengan layanan lain dalam perpustakaan (Ward et al., 2002). Secara umum, layanan *fee based* merupakan sebuah layanan yang diberikan dengan membayarkan beberapa imbalan kepada penyedia layanan. Pada umumnya, layanan *fee based* terdapat pada lembaga atau organisasi laba yang secara jelas mempertimbangkan keuntungan dalam penyediaan layanan. Tetapi, seiring berjalannya waktu banyak lembaga nonprofit yang menerapkan konsep *fee based* termasuk perpustakaan.

Banyaknya pro dan kontra yang disebabkan oleh penerapan konsep layanan *fee based* dikarenakan perpustakaan merupakan sebuah lembaga identik dengan paradigma lembaga nonprofit sedangkan layanan *fee based* merupakan konsep *profit oriented*. Banyaknya pertimbangan yang telah dilakukan berbuah dengan adanya beberapa perpustakaan telah berhasil dalam penerapan konsep layanan *fee based*. Layanan *fee based* adalah salah satu cara untuk memperluas layanan kepada mereka yang membutuhkannya. Layanan ini dapat menjadi sebuah bentuk baru yang dapat melampaui perpustakaan tradisional dalam penawaran layanan kepada pengguna (Ward et al., 2002). Layanan *fee-based* akan memberikan pelayanan dengan berbagai kualitas tergantung kepada kebutuhan dan harga. Bentuk inovasi pada konsep ini dilakukan dengan adanya pertimbangan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan paradigma awal perpustakaan sebagai lembaga nonprofit. Perpustakaan harus dapat menentukan apa yang dibutuhkan konsumen yaitu pemustaka dan berusaha untuk dapat memenuhinya. Alih-alih berkonsentrasi pada bahan mentah, perpustakaan harus semakin terlibat dengan kepuasan pengguna maupun pemustaka (Condous & Condous, 1984). Konsep pemasaran perpustakaan melalui layanan *fee based* atau berorientasi biaya yang sesuai

dengan kebutuhan pengguna dapat berkontribusi baik terhadap pemenuhan tujuan perpustakaan secara keseluruhan dan peningkatan layanan yang ada Koontz et al dalam (Garoufallou et al., 2013). Maka diharapkan layanan ini dapat memberikan dampak positif bagi perpustakaan yang menerapkannya.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi serta memahami bagaimana konsep layanan *fee based* dalam perpustakaan dapat diimplementasikan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dengan realita paradigma perpustakaan merupakan lembaga nonprofit, asal-usul layanan, prosedur penetapan layanan serta dampak pada pendanaan guna kepentingan layanan serta bagaimana konsep layanan *fee based* dapat menjadi bentuk inovasi positif bagi pemustaka tanpa mengurangi kualitas layanan *non fee based*. Terkait dengan tujuan penelitian tersebut, peneliti perlu melakukan eksplorasi mendalam agar dapat mengetahui perspektif teoritis serta pemahaman yang komprehensif terkait dengan tema penelitian. Menurut Marvasti (2018) metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan lebih memahami kompleksitas suatu fenomena.

Teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan menggunakan kriteria berdasarkan keahlian dan pengalaman informan dalam pelaksanaan pelayanan *fee based* di perpustakaan. Rekrutmen dilakukan dengan menentukan kriteria informan yang dibutuhkan yaitu pimpinan perpustakaan atau orang yang memiliki wewenang, staff perpustakaan yang memiliki pemahaman terhadap perencanaan, pustakawan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan layanan, serta pemustaka yang telah memanfaatkan layanan. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumen. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif dengan langkah-langkah yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis ini dilakukan secara terus menerus sehingga data yang diperoleh peneliti jenuh.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Latar Belakang Adanya Layanan *Fee Based*

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga penyedia informasi yang ada ditengah masyarakat. Sebagai lembaga yang menyediakan informasi, perpustakaan dituntut untuk selalu beradaptasi dengan situasi yang terjadi terutama terkait dengan persoalan penyediaan layanan. Perpustakaan sebagai lembaga yang harus tetap menerapkan fokus pada kebutuhan pemustaka dituntut peka akan kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Tetapi, tidak semua pemustaka memiliki keistimewaan yang sama terkait dengan akses di sebuah perpustakaan. Maka, selain kebutuhan pemustaka perpustakaan juga harus memperhatikan cakupan pemustaka dalam lingkup pelayanannya. Banyaknya pemustaka eksternal secara umum yang tidak termasuk dalam cakupan penerima layanan tidak dapat memanfaatkan layanan yang disediakan kecuali dengan kepentingan

tertentu seperti penelitian atau riset, kunjungan sesama lembaga dan kepentingan lembaga lainnya. Hal ini sangatlah disayangkan padahal seharusnya akses informasi dan pelayanan yang ada di perpustakaan dapat dijangkau dengan lebih setara dan menyeluruh.

Terkait dengan permasalahan yang ada, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada menerapkan sebuah konsep layanan yaitu layanan *fee based* atau berbayar. Layanan *fee based* atau berbayar merupakan salah satu inovasi kelompok layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Layanan ini menyediakan beberapa pelayanan umum maupun khusus kepada pemustaka yang ditetapkan dengan tarif yang selalu mengalami penyesuaian. Sejumlah biaya akan dibebankan kepada pemustaka yang ingin mengakses atau memanfaatkan layanan tertentu di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Paradigma perpustakaan sebagai lembaga nonprofit tidak dijadikan hambatan oleh perpustakaan untuk terus melakukan inovasi. Terdapat banyaknya sebab yang sebelumnya dipertimbangkan oleh pihak perpustakaan menjadi alasan diterapkannya konsep layanan ini. Salah satunya, konsep layanan *fee based* atau berbayar di Perpustakaan Gadjah mada merupakan bentuk solusi yang dijadikan pihak perpustakaan sebagai perwujudan akan permintaan kebutuhan layanan khusus. Hal tersebut relevan dengan penelitian sejenis sebelumnya oleh Kung & Chambers (2019) bahwa perpustakaan harus responsif terhadap tuntutan baru yang muncul di dunia akademis. Menerapkan model layanan *fee based* atau berbayar merupakan salah satu pilihan yang layak untuk layanan khusus yang secara tradisional tidak disediakan di perpustakaan akademik.

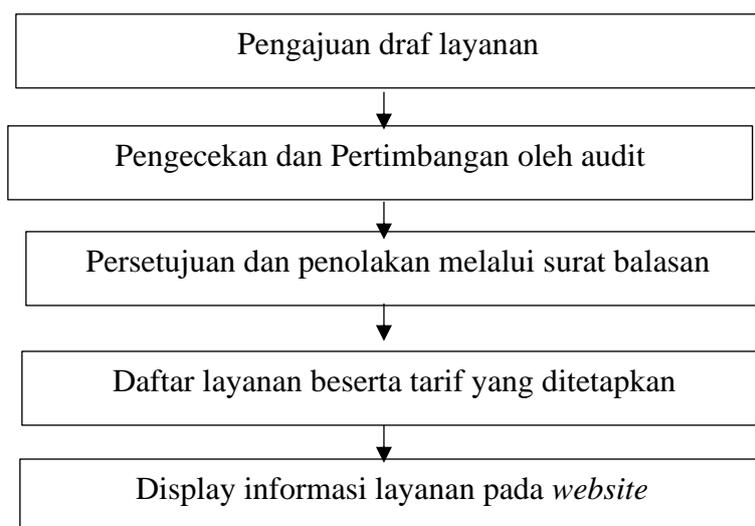
Layanan *fee based* dapat memperluas cakupan pelayanan pada pengguna serta dapat dijadikan sebagai strategi dalam pengembangan perpustakaan, pembelajaran, pelatihan langsung kemampuan sumber daya manusia serta wadah optimalisasi layanan yang ada di perpustakaan. Sehingga, hal tersebut seharusnya tidaklah menyimpang dari paradigma awal perpustakaan sebagai nonprofit dengan mempertimbangkan tujuan perpustakaan terutama dalam optimalisasi layanan yang diberikan pada pemustaka.

#### **4.2 Prosedur Penetapan Layanan *Fee Based* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada**

Perpustakaan merupakan lembaga nonprofit yaitu lembaga yang tidak mengedepankan tarif atau pembebanan biaya pada setiap layanan yang diberikan. Lembaga yang bergerak pada paradigma lembaga nonprofit seperti Perpustakaan Universitas Gadjah Mada memiliki banyak pertimbangan saat menentukan prosedur penetapan layanan yang akan dilayankan secara berbayar. Termasuk pada penentuan tarif yang dilakukan menjadi sangat riskan mengingat paradigma lembaga nonprofit yang melekat pada perpustakaan. Penetapan biaya pada layanan dapat didasarkan pada sumber pendanaan yang dapat diperoleh sebuah perpustakaan. Terdapat beberapa sumber dana yang dapat diperoleh perpustakaan yang umumnya berlangsung sampai saat ini. Menurut Pautz dalam Lenstra & Mathiasson (2020) selain dana publik, ada empat sumber pendapatan umum perpustakaan

umum sebagai berikut: penggalangan dana, sponsor, sumbangan dan biaya pengguna. Hal ini dapat menguatkan pendapat mengenai kemungkinan adanya sistem penetapan tarif diberlakukan di Perpustakaan sejatinya tidak menyimpang jika dijadikan sebagai jembatan bagi perpustakaan dalam memperoleh sumber dana.

Dalam sebuah lembaga atau organisasi seperti perpustakaan ketetapan dapat dilakukan oleh pihak-pihak tertentu dalam perpustakaan yaitu pihak yang memiliki wewenang akan keputusan melalui beberapa prosedur yang diberlakukan. Ketentuan tersebut juga berlaku dalam penetapan layanan berbayar atau *fee based* yang ada pada Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.



**Bagan 1 Prosedur Penetapan Layanan *Fee Based***

Berdasarkan bagan yang tercantumkan prosedur penetapan dimulai dari pengajuan draf layanan yang akan dijadikan sebagai layanan berbayar atau *fee based*. Draft tersebut diajukan oleh pihak layanan yang secara langsung menerima permintaan dari pemustaka. Selanjutnya draft akan dilakukan pengecekan dan beberapa pertimbangan sehingga dapat menentukan layanan mana yang dapat ditetapkan sebagai layanan *fee based* atau berbayar beserta tarif yang diberlakukan. Setelah itu, pihak layanan akan menerima surat balasan terkait dengan persetujuan dari pihak audit internal. Hasil dari proses tersebut adalah terciptanya daftar kelompok layanan khususnya *fee based* atau berbayar serta tarif yang disediakan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Pihak Perpustakaan akan menyediakan informasi terkait dengan layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka melalui *website* perpustakaan termasuk layanan *fee based* atau berbayar agar pemustaka yang tidak dapat datang langsung sebelumnya untuk mengakses atau mempergunakan layanan terutama layanan *fee based* dengan mudah.

Perpustakaan yang bergerak dibawah naungan perguruan tinggi, tetap berpegang teguh pada kebijakan yang berlaku termasuk posisi perpustakaan yang hanya dapat melayani dilingkup perguruan tinggi. Maka dengan mempertimbangkan posisi dan tujuan perpustakaan dalam

pelayanan dan penyedia informasi, perpustakaan Universitas Gadjah Mada menginisiasi adanya layanan *fee based* atau berbayar agar masyarakat umum dapat memanfaatkan layanan yang ada dengan kebijakan pembayaran tarif yang ditetapkan. Selain itu layanan *fee based* atau berbayar dapat dijadikan ajang pustakawan untuk menunjukkan keterampilan serta kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan, ketepatan hasil layanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat intelektualitas pustakawan dalam menerapkan ilmu kepustakawanan dengan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Sehingga muncul apresiasi yang diberikan kepada pustakawan oleh pemustaka dan dapat berdampak pada eksistensi profesi yang dapat dipertahankan atas keahlian yang dimiliki. Penerapan keterampilan pustakawan dalam komunikasi dan pemasaran juga dapat membantu proses berjalannya layanan ini. Hal ini dikarenakan keterampilan tersebut dapat digunakan untuk membantu menginformasikan layanan *fee based* pada pengguna yang dinilai potensial untuk menerima layanan. Selain itu keterampilan lainnya akan membantu pustakawan untuk memberikan pemahaman yang jelas dan spesifik mengenai layanan *fee based* atau berbayar yang ditawarkan.

### **4.3 Dampak penerapan layanan *fee based* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada**

#### **4.3.1 Dampak pada pendanaan perpustakaan**

Penerapan konsep layanan *fee based* atau berbayar di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada memberikan dua dampak signifikan salahsatunya pada penanggulangan sulitnya pendanaan. Menurut Garoufallou et al (2013) sulitnya pendanaan dan pembatasan anggaran menciptakan tekanan lebih lanjut, padahal perpustakaan diharuskan untuk mempertahankan keberadaan dan mempertimbangkan kembali peran perpustakaan. Perpustakaan yang notobenenya merupakan lembaga yang bergerak pada paradigma lembaga nonprofit tentu memiliki perbedaan konseptual dengan lembaga profit pada umumnya dalam pengambilan keuntungan secara finansial. Dalam lembaga profit pada umumnya, keuntungan secara finansial menjadi hal yang sangat wajar, berbeda dengan lembaga nonprofit seperti perpustakaan. Melalui penerapan konsep layanan *fee based* atau berbayar, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dapat mengasilkan pendanaan mandiri yang dapat digunakan untuk kepentingan pelayanan pemustaka. Sebagai lembaga yang dituntut untuk selalu revolusioner adakalanya perpustakaan harus mampu melepaskan diri dari stereotip mereka sebagai lembaga yang harus selalu bertumpu pada induk menjadi lembaga yang tidak membatasi mereka untuk menawarkan nilai tambah layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan lembaga maupun pemustaka.

Banyaknya kebutuhan operasional yang harus dipenuhi oleh perpustakaan menjadikan layanan *fee based* sebagai sumber dana yang dapat diandalkan. Dana yang dihasilkan dapat dijadikan sebagai modal dalam optimalisasi layanan yang membutuhkan pendanaan lebih. Sehingga, perpustakaan dapat lebih sigap untuk merespon hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang membutuhkan pendanaan terlebih dahulu. penggunaan dana yang dihasilkan dari layanan *fee*

*based* atau berbayar tidak hanya dipergunakan untuk memehuni layanan yang disediakan kembali untuk pengguna eksternal atau pemustaka adakalanya secara tidak langsung dana yang dihasilkan dari layanan *fee based* atau berbayar digunakan untuk kepentingan internal perpustakaan seperti *outbond* dan pelatihan bagi staff atau pegawai Perpustakaan. Pelatihan bagi staff dan pegawai perpustakaan dinilai sangat penting sebagai salah satu bentuk inisiasi pihak perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas kerja melalui sumber daya manusia yang memiliki keterampilan. Dampaknya, perpustakaan memiliki sumber daya manusia yang lebih dapat diandalkan dengan memiliki kompetensi dan profesionalitas yang sesuai dengan kebutuhan lembaga. Sehingga, layanan yang diberikan kepada pemustaka dapat lebih optimal dengan dibarengi oleh tenaga pustakawan yang memiliki kompetensi akan layanan yang disediakan.

#### **4.3.2 Dampak pada peningkatan kualitas layanan**

Penerapan layanan *fee based* atau berbayar tidak hanya memberikan dampak spesifik pada pendanaan. Sebagai bentuk inisiasi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dalam memberikan layanan secara luas, layanan ini secara tidak langsung memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Gadjah Mada kepada pemustaka. Meningkatnya kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dapat menjadi salah satu poin pada pemenuhan tujuan perpustakaan dalam optimalisasi pelayanan. Menurut Koontz et al dalam Garoufallou et al (2013) pemasaran perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat berkontribusi baik terhadap pemenuhan tujuan perpustakaan secara keseluruhan dan peningkatan layanan yang ada. Dalam hal ini kata “pemasaran” dapat diartikan sebagai pengambilan keuntungan melalui pembayaran pada layanan yang disediakan perpustakaan. Maka, dalam penelitian ini konsep layanan *fee based* atau berbayar dapat digolongkan sebagai salah satu strategi pemasaran pada perpustakaan dengan mempertimbangkan tujuan perpustakaan. Adanya penetapan tarif pada layanan membuat bentuk pelayanan yang dihasilkan menjadi lebih maksimal. Mulai dari ketepatan pencarian informasi yang dibutuhkan maupun optimalnya fasilitas yang diberikan. Sebagai layanan yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat, layanan ini menerapkan prinsip karakteristik perpustakaan sebagai *public benefit* dengan ketentuan yang berlaku yaitu adanya tarif yang harus dibayarkan untuk memanfaatkan layanan. Artinya, masyarakat umum diluar civitas akademika Universitas Gadjah Mada dapat memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan dengan kualitas yang sama tetapi melalui ketentuan berbeda yang diberlakukan. Informan berpendapat bahwa Adanya layanan *fee based* atau berbayar di Perpustakaan Universitas Gadjah mada juga memberikan wadah bagi pemustaka unttuk memudahkan berbagai urusan dalam pemanfaatan perpustakaan. Jika sebuah layanan tersedia diluar dan dilingkup perpustakaan, pemustaka lebih cenderung memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perpustakaan dibandingkan harus mengakses layanan tersebut diluar perpustakaan. Hal tersebut dikarenakan pertimbangan pemustaka mengenai efektifitas serta ketepatan layanan yang disediakan

perpustakaan jauh lebih baik dibandingkan layanan yang ditawarkan diluar perpustakaan. Dampak positif yang dihasilkan dari layanan *fee based* atau berbayar di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dapat juga dibuktikan dengan minimnya kritik negatif yang diperoleh pihak perpustakaan. Sebaliknya, umpan positif mendominasi kolom umpan balik yang disediakan oleh pihak perpustakaan. Oleh karena itu, dengan disediakannya pelayanan yang optimal walaupun terdapat sistem penetapan tarif pada layanan tertentu tidak membuat pemustaka atau calon pemustaka menghentikan niat untuk memanfaatkan layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Hal ini dikarenakan, kualitas layanan yang dibayarkan sepadan untuk dikenai biaya.

Terlepas dari paradigma perpustakaan sebagai lembaga non-profit yang masih dan akan selalu menjadi pertimbangan dalam setiap pembaharuan yang ada di perpustakaan, pelaksanaan layanan *fee based* tetap dapat dilayankan dengan prosedur yang sudah ditetapkan pada setiap instansi atau lembaga. Dalam kasus ini, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada memiliki tantangan untuk dapat lebih mengoptimalkan informasi mengenai pemahaman akan layanan *fee based* pada masyarakat luas agar informasi mengenai adanya layanan *fee based* dapat tersampaikan dengan baik.

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Konsep Layanan *Fee Based* pada Lembaga Nonprofit di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada” maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sebagai lembaga yang memiliki tugas untuk menyediakan layanan kepada masyarakat menginisiasi adanya layanan *fee based* sebagai salah satu bentuk layanan yang diterapkan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Pertimbangan mengenai paradigma perpustakaan sebagai lembaga nonprofit dengan penerapan layanan *fee based* pada awalnya memang memiliki pertentangan konsep. Berdasarkan data yang ditemukan oleh peneliti perpustakaan harus senantiasa mengedepankan kepentingan pemustaka dalam memberikan layanan, serta memiliki pemahaman bahwa selama layanan yang dilayankan secara berbayar bukan merupakan layanan utama atau layanan dasar pada perpustakaan, layanan *fee based* tetap dapat dilayankan di lingkup lembaga nonprofit seperti perpustakaan. Selain itu, posisi perpustakaan sebagai lembaga yang seharusnya dapat memberikan layanan secara merata memiliki keterbatasan yang disebabkan oleh regulasi yang berlaku. Sebagai bentuk perwujudan dalam memenuhi tujuan perpustakaan yang memiliki kewajiban pelayanan, faktor pemustaka yang bukan merupakan subjek utama dalam lingkup pelayanan dapat dijadikan sebagai pertimbangan perpustakaan dalam menerapkan layanan *fee based*. Hal ini dilakukan agar perpustakaan dapat lebih menjangkau pemustaka secara lebih luas dan merata dalam pelayanannya diikuti dengan ketentuan yang berlaku yaitu penetapan tarif.

Penerapan konsep layanan *fee based* atau berbayar di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada memberikan dampak terhadap pendanaan dan peningkatan kualitas layanan. Dana yang

dihasilkan dari layanan *fee based* dapat digunakan untuk kepentingan operasional perpustakaan guna optimalisasi layanan yang diberikan baik dimanfaatkan oleh pihak internal perpustakaan maupun digunakan untuk kepentingan pemustaka. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan juga bahwa dana yang dihasilkan dari layanan *fee based* bukan merupakan hal yang menyimpang dari paradigma perpustakaan sebagai lembaga nonprofit. Hal ini dikarenakan sumber dana yang dapat dan wajar dihasilkan oleh perpustakaan.

Banyaknya dampak yang disebabkan oleh layanan ini juga dirasakan langsung oleh pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, pemustaka merasa terbantu dengan beberapa jenis layanan yang disediakan walaupun harus membayar biaya untuk memanfaatkan layanan tersebut. Biaya tidak dijadikan sebagai permasalahan dengan sebandingnya layanan yang didapatkan oleh pemustaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya konsep layanan *fee based* atau berbayar yang ada di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada memberikan banyak dampak positif bagi perpustakaan dengan tetap berpegang teguh pada paradigma perpustakaan sebagai lembaga nonprofit. Sebagai konsep yang dijadikan sebagai inisiasi pertimbangan perpustakaan sebagai lembaga dengan karakteristik *public benefit* yang memiliki tujuan untuk memberikan kebermanfaatan bagi seluruh masyarakat, konsep ini seharusnya dapat diterapkan juga oleh perpustakaan lain dengan tetap mempertimbangkan kebutuhan serta kepentingan dari setiap lembaga terkait.

## Daftar Pustaka

- Aji, H. S. (2011). *Layanan Berbayar di Ruang Penelusuran Informasi UPT Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta*.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2020). Experiments, quasi-experiments, single-case research and meta-analysis. In *Research Methods in Education*. <https://doi.org/10.4324/9780203029053-23>
- Condous, C., & Condous, C. (1984). *Non-profit marketing — libraries ' future ?*
- Dewi, E. K., & Muliyani. (2020). *Analisis Penerapan PSAK No. 45 Tentang Pelaporan Keuangan Entitas Nirlaba Pada Panti Asuhan Al-Husna Bukit Pamulang Indah*. 4(45), 29–39.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods in Social Research*, ISBN 0071131299, 9780071131292, McGraw-Hill, 2002 (pp. 1–256).
- Garoufallou, E., Siatri, R., Zafeiriou, G., & Balampanidou, E. (2013). The use of marketing concepts in library services: A literature review. *Library Review*, 62(4), 312–334.

<https://doi.org/10.1108/LR-06-2012-0061>

- Gustav Johannsen, C. (2004). "Money makes the world go around" – fee-based services in Danish public libraries 2000-2003. *New Library World*, 105, 21–32. <https://doi.org/10.1108/03074800410515246>
- Henricus Suparlan, Marce, T. D., Purbonuswanto, W., Sumarmo, U., Syaikhudin, A., Andiyanto, T., Imam Gunawan, Yusuf, A., Nik Din, N. M. M., Abd Wahid, N., Abd Rahman, N., Osman, K., Nik Din, N. M. M., Pendidikan, I., Koerniantono2, M. E. K., Jannah, F., Stmik, S., Tangerang, R., No, J. S., ... Supendi, P. (2015). Imam Gunawan. *PEDAGOGIA: Jurnal Pendidikan*, 2(1), 59–70. [http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/sls/article/viewFile/1380/1342%0Ahttp://mpsi.umm.ac.id/files/file/55-58 Berliana Henu Cahyani.pdf](http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/sls/article/viewFile/1380/1342%0Ahttp://mpsi.umm.ac.id/files/file/55-58%20Berliana%20Henu%20Cahyani.pdf)
- Ii, B. A. B., & Non-profit, O. (2008). *BAB II LANDASAN TEORI 2.1 Organisasi*. 10–34.
- JNB Mulya, AP Kuntjara, R. S. (2009). ف. In *Journal information* (Vol. 10, Issue I, pp. 1–16).
- Knehans, A., Dell, E., & Robinson, C. (2016). Starting a Fee-Based Systematic Review Service. *Medical Reference Services Quarterly*, 35(3), 266–273. <https://doi.org/10.1080/02763869.2016.1189779>
- Kung, J. Y. C., & Chambers, T. (2019). Implementation of a fee-based service model to university-affiliated researchers at the University of Alberta. *Journal of the Medical Library Association*, 107(2), 238–243. <https://doi.org/10.5195/jmla.2019.497>
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015). *[Paul\_D.\_Leedy,\_Jeanne\_Ellis\_Ormrod]\_Practical\_Res(b-ok.org)*.
- Lenstra, N., & Mathiasson, M. H. (2020). Free and for all? A comparative study of programs with user fees in North American and Danish public libraries. *Library Management*, 41(2–3), 103–115. <https://doi.org/10.1108/LM-08-2019-0053>
- Licoln & Guba. (1985). *No Title*.
- Marvasti, A. (2018). Research methods. *The Cambridge Handbook of Social Problems*, 1(3), 23–37. <https://doi.org/10.1017/9781108656184.003>
- Mulyono, P. (2021). *UGM Kembali Tempati Peringkat Satu di Indonesia Versi*.

- Nugrahani, F. (2014). dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. In *Surakarta* (Vol. 1, Issue 1).  
<http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Patton, M. . (1990a). *Qualitative evaluation and research methods*.
- Patton, M. . (1990b). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: *Research in Nursing & Health*, 14(1), 73–74.
- Purwanti, N., Surachman, A., Widayati, E., Supriyanto, W., Septiyantono, T., Istiana, P., Purwoko, Sukirno, Gandini, N., Wahyuningsih, Y. hesti, Priyanto, I. F., & Khoir, S. (2017). *Rencana strategis perpustakaan Universitas Gadjah Mada 2017-2022*. 2. [http://lib.ugm.ac.id/ind/wp-content/uploads/2020/01/renstra\\_2017-2022-ver1.pdf](http://lib.ugm.ac.id/ind/wp-content/uploads/2020/01/renstra_2017-2022-ver1.pdf)
- Sonia Piscayanti, K. (2014). *Studi dokumentasi dalam proses produksi pementasan drama bahasa inggris*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Ward, S. M., Fong, Y. S., & Camille, D. (2002). Library fee-based information services: Financial considerations. *The Bottom Line*, 15(1), 5–17. <https://doi.org/10.1108/08880450210415716>