

## ABSTRAK

**Siti Nur Isnaini, 2020410049, “Analisis Transparansi Dana Donasi yang Dikelola di Indomaret (Studi Kasus Indomaret Ngembalrejo, Kudus)”**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya transparansi dalam manajemen dana donasi di Indomaret yang memicu ketidakpahaman dan kekhawatiran pelanggan terkait penggunaan dana donasi. Penelitian ini merupakan studi lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai cara untuk pengumpulan data. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui transparansi yang diterapkan oleh Indomaret terhadap penggunaan dana donasi yang berasal dari uang kembalian pelanggan. Penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan direduksi menggunakan analisis konten. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Indomaret menerapkan transparansi melalui berbagai cara, antara lain melalui struk belanja pelanggan, situs web Indomaret, akun Instagram Indomaret, iTV, layanan call center, aplikasi Indomaret, program "peduli berbagi", dan kanal YouTube Indomaret.

**Kata kunci:** *Donasi, Transparansi, Indomaret*