

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Banyak kejadian dimana kasir Indomaret menawarkan kepada pelanggan untuk menyumbangkan uang receh dari kembaliannya sebagai donasi. Dana donasi sendiri adalah sejumlah uang atau barang yang diberikan oleh individu atau kelompok kepada organisasi atau individu lain untuk mendukung suatu tujuan atau kegiatan tertentu tanpa mengharapkan imbalan finansial. Dana donasi biasanya diberikan untuk tujuan amal, sosial, pendidikan, kesehatan, kemanusiaan, atau lingkungan. Meskipun tindakan ini mempermudah dalam memberikan kembalian, tetapi secara diam-diam menciptakan kontroversi. Jika satu pelanggan memberikan 100 perak dari kembaliannya dan ada 100 pelanggan dalam sehari, maka minimarket telah mengumpulkan Rp. 10.000 per hari dari uang kembalian, dikalikan dengan 30 hari dalam sebulan dan seterusnya. Hal ini telah menimbulkan pertanyaan dari banyak pelanggan, mengenai tujuan sebenarnya dari sumbangan uang yang mereka berikan dan siapa yang menjadi penerima manfaatnya.

Sebagian besar pelanggan Indomaret kurang tahu tentang dana donasi dari uang receh kembalian mereka itu benar-benar didonasikan atau tidak. Dan mereka juga tidak tahu kepada siapa dana donasinya diberikan dan digunakan untuk apa saja dana donasi dari mereka. Sedikit dari pelanggan Indomaret yang tahu dana donasinya itu digunakan untuk apa saja. Mereka takut jika uang yang mereka berikan sebagai donasi tidak tersalurkan dengan atau malah di gunakan untuk pribadi.<sup>1</sup>

Sebagian pelanggan terkadang tidak di beritahu uang receh kembalian mereka itu untuk donasi. Pegawai Indomaret langsung memasukkan uang receh kembaliannya ke dana donasi tanpa meminta persetujuan dari pelanggan. Mereka langsung memberikan uang kembalian yang sudah dibulatkan tanpa memberikan lebih berapa ratus rupiah uang sekian kembalian pelanggan. Mereka hanya mencantumkan uang recehnya di donasikan melalui struk belanja saja. Dan banyak pelanggan yang tidak sadar bahwa donasi mereka dicantumkan dalam struk

---

<sup>1</sup> Kusmiati, wawancara oleh penulis, 8 November, 2023, wawancara 1, transkrip.

belanja mereka. Kebanyakan mereka tidak mengecek kembali di struk belanja mereka, dan mereka kadang langsung membuang struk mereka setelah berbelanja di Indomaret.<sup>2</sup>

Pelanggan dapat merasa kurang puas dengan kurangnya rincian terperinci tentang bagaimana dana donasi dikelola oleh Indomaret. Kurangnya transparansi terkait dengan proses pengelolaan dana donasi dapat menciptakan ketidakpastian dan merugikan kepercayaan masyarakat. Keterlibatan publik yang minim dapat mengakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara dana donasi dikumpulkan, dialokasikan, dan diawasi.

Pelanggan merasa khawatir tentang efektivitas program donasi yang diselenggarakan oleh Indomaret jika informasi terkait hasil konkret dari penggunaan dana tidak disampaikan secara transparan. Hal ini dapat memicu ketidakpercayaan dan keraguan terhadap tujuan sebenarnya dari program donasi tersebut.<sup>3</sup>

Terkadang ada beberapa pelanggan yang mau bertanya kepada pegawai tentang donasi yang Indomaret kumpulkan itu sebenarnya digunakan untuk apa saja, tetapi mereka sungkan untuk bertanya. Sehingga membuat mereka tidak tahu menahu tentang dana donasi dari uang receh dari kembalian mereka benar-benar disalurkan sebagai donasi atau malah digunakan untuk kepentingan pribadi mereka, dan bila disalurkan mereka juga tidak tahu dana tersebut digunakan untuk apa.

Beberapa pelanggan juga ada yang acuh tentang dana donasi yang dikumpulkan dari uang receh uang kembalian mereka itu benar-benar didonasikan atau tidak dan digunakan untuk apa saja. Dan juga ada beberapa pelanggan yang meminta uang receh berapa ratus sekian dari kembalian mereka diberikan kepada mereka secara utuh, tidak digunakan untuk dana donasi. Juga ada beberapa kasir yang langsung memberikan uang kembalian tanpa menawarkan uang receh mereka untuk didonasikan, mereka langsung memberikan kembalian mereka secara utuh meskipun ada uang receh lebih Rp. 200 sekalipun dari uang kembalian mereka.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Alike, Selly, wawancara oleh penulis, 14 November, 2023, wawancara 2, transkrip.

<sup>3</sup> Kusmiati, wawancara oleh penulis, 8 November, 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>4</sup> Alike, Selly, wawancara oleh penulis, 14 November, 2023, wawancara 2, transkrip.

Indomaret, sebagai perusahaan ritel yang terlibat dalam pengumpulan dan pengelolaan dana donasi seharusnya memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada publik. Informasi terkait jumlah dana yang terkumpul, penggunaan dana, dan dampak program donasi mungkin tidak tersedia secara transparan bagi masyarakat umum.

Indomaret, sebagai salah satu perusahaan ritel yang dikenal luas di Indonesia, juga telah aktif dalam mendukung berbagai program kemanusiaan. Melalui inisiatifnya, Indomaret memungkinkan pelanggannya untuk berpartisipasi dengan memberikan donasi tambahan saat berbelanja di gerai mereka. Dana yang terkumpul dari pelanggan kemudian digunakan untuk mendukung berbagai program kemanusiaan yang dilaksanakan oleh Indomaret.

Indomaret sendiri sudah pernah melakukan donasi dengan pihak YKI pada beberapa tahun yang lalu, seperti pada tahun 2015, Indomaret menghimpun sumbangan dari para pelanggan, terutama dari kembalian uang receh, yang totalnya Rp. 4.116.666.869 digunakan untuk renovasi Rumah Singgah SMH dan pembelian kendaraan operasional untuk kunjungan pasien kanker tahap terminal. Pada tahun 2021 Indomaret memberikan bantuan sebesar Rp 5.082.416.381. Dana ini akan digunakan untuk membeli alat deteksi kanker payudara "Mammografi" dan kendaraan operasional di wilayah Yogyakarta.<sup>5</sup>

Di sisi lain, Indomaret Ngembalrejo, sebagai salah satu Indomaret di Kudus, telah aktif dalam mendukung kegiatan program kemanusiaan. Melalui program ini, Indomaret memberikan fasilitas bagi pelanggannya untuk berkontribusi dengan cara memberikan donasi dalam bentuk kembalian uang receh setelah berbelanja yang hasilnya akan disalurkan untuk program kemanusiaan ini. Sistem sumbangan uang kembalian hanya berlaku bagi transaksi tunai, sehingga pengguna metode transaksi lainnya tidak merasakan pengurangan kembalian akibat sumbangan ini.<sup>6</sup>

Dalam situasi ini, sangat penting untuk menjamin bahwa dana donasi yang telah terkumpul dikelola dengan efisien dan transparan, serta bahwa program-program kemanusiaan yang didanai oleh dana tersebut berjalan sesuai yang diharapkan. Hal

---

<sup>5</sup> Indomaret, *Indomaret*

<sup>6</sup> N P NURUL PRATIWI, "Pengalihan Uang Kembalian Pada Transaksi Di Indomaret Kecamatan Bara Kota Palopo: Perspektif Hukum Ekonomi Syariah," 2020.

ini mengingat pentingnya integritas dan dampak positif dari upaya kemanusiaan.

Salah satu unsur penting dalam sebuah lembaga sosial atau yayasan adalah keberadaan donatur. Donatur merujuk kepada individu yang secara rutin memberikan kontribusi dana kepada suatu asosiasi atau sejenisnya. Masyarakat atau individu yang memberikan kontribusi dikenal sebagai donatur, dan memiliki beberapa hak, termasuk akses terhadap laporan terbaru tentang penggunaan dana yang telah mereka sumbangkan kepada yayasan. Hak-hak donatur ini meliputi akses terhadap laporan manajemen dana terkini, informasi mengenai misi, kinerja, pengurus, serta perkembangan lembaga yang menerima sumbangan.

Pentingnya informasi yang tepat dan akurat mengenai penggunaan dana sumbangan menyebabkan perlunya sistem informasi yang efektif, khususnya berbasis digital. Sistem informasi berbasis digital sangat dibutuhkan karena mampu memfasilitasi penyebaran informasi dan memperluas jangkauan donatur melalui internet. Dengan ini informasi akan tersampaikan lebih efektif dan cepat. Namun, tidak semua lembaga dapat memiliki situs digital yang mereka inginkan. Banyak lembaga yang hanya bergantung pada buku atau pengelolaan data menggunakan Microsoft Excel, yang jelas kurang efektif dan efisien. Keterbatasan ini dalam penyampaian laporan penggunaan dana kepada donatur dapat menyebabkan kurangpercayaan terhadap lembaga dalam hal manajemen dan penggunaan sumbangan.<sup>7</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas, penulis merasa tertarik melakukan penelitian transparansi dana donasi dan menyusunnya dalam bentuk penelitian yang berjudul: “Analisis transparansi dana donasi yang dikelola di Indomaret (studi kasus Indomaret Ngembal Rejo, Kudus)”.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini dibuat agar ruang lingkup penelitian menjadi lebih spesifik dan terkonsentrasi pada topik yang akan dibahas dalam penelitian ini. Fokus penelitian ini ditujukan pada cara transparansi dana donasi yang sudah dikelola oleh pihak

---

<sup>7</sup> Hilda Amalia, Rima Ferdira, and Maya Anggraini, “Islamic Boarding School Donation Fund Information System (Sistem Informasi Pengolahan Dana Donasi ),” *Perspektif XV*, no. 1 (2017): h. 1.

indomaret kepada para pelanggan mereka yang telah memberikan donasinya melalui mereka.

### **C. Rumusan Masalah**

Dengan mengacu pada judul tersebut, penulis memfokuskan pada permasalahan pokok, yaitu:

1. Bagaimana Indomaret mengelola dana donasi pelanggan?
2. Bagaimana Indomaret mendistribusikan donasi mereka?
3. Bagaimana transparansi Indomaret atas dana donasi kepada pelanggan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang sudah disajikan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem pengelolaan dana donasi Indomaret.
2. Untuk mengetahui cara pendistribusian donasi oleh Indomaret.
3. Supaya mengetahui transparansi dana donasi Indomaret kepada pelanggan.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis:

##### a. Kontribusi pada teori transparansi

Penelitian ini membantu memperdalam pemahaman tentang konsep transparansi, sejauh mana transparansi dapat diterapkan dalam konteks perusahaan ritel, dan dampaknya terhadap hubungan dengan masyarakat dan donor.

##### b. Pengembangan kerangka teoritis

Penelitian ini dapat menghasilkan kerangka teoritis yang bisa digunakan peneliti lain dalam bidang manajemen dana donasi dan praktik transparansi.

##### c. Pemahaman lebih mendalam tentang pengelolaan dana donasi

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang cara pengelolaan dana donasi dilakukan dalam lingkup perusahaan ritel, serta bagaimana hal tersebut memengaruhi dampak sosial yang dihasilkan.

2. Manfaat Praktis:

a. Perbaikan praktik pengelolaan dana

Hasil yang didapat dari penelitian ini bisa memberikan wawasan kepada Indomaret Ngembalrejo tentang area-area yang memerlukan perbaikan dalam praktik pengelolaan dana donasi mereka. Ini dapat membantu meningkatkan efektivitas dan transparansi manajemen dana.

b. Peningkatan kepercayaan masyarakat

Dengan memperbaiki transparansi dan manajemen dana donasi, Indomaret Ngembalrejo dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan donatur.

c. Pelajaran bagi perusahaan lain

Penelitian ini bisa menjadi contoh bagi perusahaan lain, baik dalam industri ritel maupun di sektor lain, tentang cara mempraktikkan transparansi dalam pengelolaan dana donasi.

d. Peningkatan kesadaran masyarakat

Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya transparansi dan manajemen dana donasi.

**F. Sistematika Penulisan**

Struktur penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bagian yang dijelaskan secara mendetail sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bagian ini, penulis menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, fokus, tujuan, dan manfaat penelitian, serta tata cara penelitian yang digunakan.

**BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bagian ini, penulis mengulas tentang dasar teoritis, studi literatur terkait, dan kerangka konseptual.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini, penulis menjelaskan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pemeriksaan validitas data, dan teknik analisis data.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini memaparkan gambaran mengenai objek penelitian, deskripsi data yang diperoleh, dan analisis data yang telah dilakukan.

**BAB V: PENUTUP**

Bagian ini merupakan akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi yang diberikan berdasarkan temuan penelitian.

