

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Objek Penelitian

#### 1. Sejarah Indomaret dan Profil Indomaret Ngembalrejo

Pada tahun 1988, Indomaret didirikan dengan maksud memudahkan karyawan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, seiring waktu, perusahaan mulai fokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan kebiasaan belanja konsumen. Beberapa karyawan pun diberi tugas untuk mengamati dan mengkaji perilaku belanja masyarakat. Temuan mereka menunjukkan bahwa masyarakat lebih cenderung berbelanja di toko modern karena tersedia pilihan produk berkualitas, harga yang kompetitif, serta suasana yang menyenangkan.

Dengan pemahaman tentang kebutuhan konsumen, keterampilan operasional toko, dan perubahan perilaku belanja, muncul niat untuk berkontribusi lebih besar bagi nusa dan bangsa. Ini diwujudkan melalui pendirian Indomaret, berbentuk PT. Indomarco Prismatama, dengan visi "menjadi jaringan ritel yang unggul" dan moto "mudah dan hemat".

Mulanya, Indomaret mengusung konsep gerai yang ditempatkan secara strategis di dekat tempat tinggal konsumen, menyediakan beragam kebutuhan sehari-hari dalam toko berukuran sekitar 200 m<sup>2</sup>, serta melayani masyarakat umum.<sup>1</sup> Pada 20 Juni 1988, Indomaret membuka gerai pertamanya di Ancol, Jakarta Utara, yang dioperasikan oleh PT Indomarco Prismatama. Pada tahun 1997, perusahaan mulai memperluas bisnisnya melalui model waralaba di Indonesia, dan kini telah memiliki lebih dari 230 gerai.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Indomaret, *Indomaret*, <https://indomaret.co.id/>

<sup>2</sup> Wikipedia, *Indomaret*, <https://id.wikipedia.org/wiki/Indomaret>

Seiring berjalannya waktu dan mengikuti permintaan pasar, Indomaret terus meningkatkan jumlah gerainya di berbagai lokasi seperti perumahan, perkantoran, pusat niaga, tempat wisata, dan apartemen.

Dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola jaringan ritel dalam skala besar, manajemen Indomaret berkomitmen untuk menjadikannya sebagai aset nasional. Semua aspek operasional perusahaan dikelola oleh generasi muda Indonesia yang ingin berperan serta dalam bisnis waralaba dan bersaing di tingkat global. Visi perusahaan berkembang menjadi "menjadi aset nasional melalui jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global".

Konsep bisnis waralaba Indomaret, sebagai pionir minimarket di Indonesia, diterima dengan baik oleh masyarakat. Peningkatan jumlah gerai waralaba Indomaret dari waktu ke waktu dan penghargaan sebagai "Perusahaan Waralaba Unggul 2003" menunjukkan pengakuan dari pemerintah. Indomaret telah berkembang pesat dengan memiliki 22.077 gerai hingga Agustus 2023, dimana sebagian besar pasokannya diperoleh dari 42 pusat distribusi yang menyediakan lebih dari 5.000 jenis produk. Keberadaan Indomaret semakin diperkuat dengan adanya Indogrosir, anak perusahaan yang mengusung konsep bisnis Pusat Perkulakan.<sup>3</sup>

Indomaret Ngembalrejo merupakan salah satu franchise Indomaret yang terletak di Kudus. Indomaret ini terletak di Jl. Raya Jepara - Kudus No.Km. 3, RT.01/RW.01, Ngembalrejo, Kec. Bae, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah.<sup>4</sup> Franchise ini merupakan milik bapak Yestinus yang merupakan

---

<sup>3</sup> Indomaret, *Indomaret*, <https://indomaret.co.id/>

<sup>4</sup> Mohamad Satriyo, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 4, transkrip.

orang Jakarta. Beliau memiliki 2 franchise di Kudus, yang salah satunya terletak di Ngembalrejo. Indomaret ini sendiri didirikan sejak tahun 2014.<sup>5</sup>

Dalam proses pendirian dan pengembangannya, Indomaret menetapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. **Visi:**  
Menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global.
- b. **Moto:**  
Mudah & Hemat
- c. **Budaya:**  
Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, kebenaran dan keadilan, kerja sama kelompok, kemajuan melalui inovasi yang ekonomis serta mengutamakan kepuasan konsumen.
- d. **Esensi:**  
Pendekatan dengan senyuman yang tulus, untuk membangun hidup lebih baik.<sup>6</sup>

**Struktur organisasi Indomaret**

**Ngembalrejo:**

- Kepala toko : Rusmiyati
- Asisten toko : Wahyu
- Merchandiser : Nurul Aflah
- Kasier : Amel
- Pramuniaga : Mohamad Satriyo dan Anas<sup>7</sup>

**B. Deskripsi Data Penelitian**

1. Deskripsi pengelolaan dana donasi yang dikelola di Indomaret

Pengelolaan yang baik sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan suatu

---

<sup>5</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>6</sup> Indomaret, *Indomaret*

<sup>7</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

program. Agar program tersebut berjalan lancar pengelolaannya harus tersusun dengan baik supaya program tersebut mencapai target yang diharapkan.

Pengelolaan dan donasi di Indomaret Ngembalrejo dikelola oleh kantor cabang Indomaret yang ada di Semarang.

Berdasarkan wawancara dengan Mas Aflah menyatakan bahwa:

*“Pengelolaan dan donasi di Indomaret sendiri itu yang mengelola pihak kantornya mbak. Untuk karyawannya hanya menjalankan programnya aja biar berjalan.”*<sup>8</sup>

Hasil wawancara dengan Mas Satriyo juga menyatakan hal yang sama:

*“Itu mbak, untuk pengelolaan donasinya itu yang mengelola pihak kantor Indomaret. Karyawan hanya menjalankan programnya aja.”*<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Rusmiyati selaku kepala toko Indomaret bahwa:

*“Untuk pengelolaan dana donasinya itu yang mengelola dari pihak kantor cabang Indomaret Semarang, kami hanya menjalankan saja programnya mbak. Untuk orang yang mau berdonasi itu donasinya langsung masuk otomatis di program.”*<sup>10</sup>

Hal ini juga dibenarkan oleh mbak Pipit selaku supervisor Indomaret. Wawancara dilakukan via WA sesuai arahan dari kepala toko Indomaret ngembalrejo.

---

<sup>8</sup> Nurul Aflah, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 3, transkrip

<sup>9</sup> Mohamad Satriyo, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 4, transkrip.

<sup>10</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

*“Iya kak itu sudah ada bagiannya sendiri, jadi untuk karyawan di toko tidak tahu, mereka hanya menawarkan saja untuk program donasinya”<sup>11</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Pipit via WA.

*“Untuk uangnya masuk otomatis ke Indomaret ke donasi. Untuk karyawan di toko sendiri tidak tau, pengelolaan donasinya, mereka hanya menawarkan saja untuk program donasinya.”*

Adapun bila donasi pelanggan tidak tercantum dalam struk belanja ada 2 kemungkinan yaitu:

*“Kalau uang receh kembalian tidak tercantum di struk belanja atau tidak ditawarkan donasi itu kadang digunakan untuk membulatkan belanjaan sebelumnya yang juga di bulatkan. Untuk donasi yang tidak tercantum itu nanti tetap otomatis masuk ke dalam dana donasi Indomaret.”<sup>12</sup>*

2. Deskripsi pendistribusian dana donasi di Indomaret

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Aflah, diketahui bahwa pendistribusian donasi melalui lembaga yang sudah bekerjasama dengan Indomaret dalam bidang donasi.

*“Untuk pendistribusian donasinya itu diberikan kepada lembaga yang bekerja sama dengan Indomaret. Kerjasamanya itu pindah-pindah. Tidak hanya 1 lembaga saja.”<sup>13</sup>*

---

<sup>11</sup> Pipit, pesan WA kepada penulis, 12 Desember, 2023, wawancara 5, transkrip.

<sup>12</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>13</sup> Nurul Aflah, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 3, transkrip

Dari hasil wawancara dengan Mas Satriyo, ia menyatakan bahwa:

*“Pendistribusian donasi didistribusikan melalui lembaga yang bekerja sama dengan Indomaret seperti pada periode sebelumnya bekerja sama dengan Nu Care-LAZISNU.”*<sup>14</sup>

Dari hasil wawancara dengan Mbak Rusmiyati pendistribusian donasi diberikan kepada Yayasan Kanker Indonesia (YKI) yang sudah lama bekerja sama dengan Indomaret.

*“Untuk periode ini pendistribusian donasinya itu Indomaret bekerjasama dengan Yayasan Kanker Indonesia (YKI). Untuk kerjasamanya itu berlangsung selama 3 bulan saja, yaitu mulai 1 Desember 2023-29 Februari 2024. Seperti periode kemarin itu Indomaret bekerjasama dengan NU Care-LAZISNU untuk program kemanusiaan mulai 1 Juli-31 Oktober 2023. Untuk pemberian donasinya itu dilakukan pada akhir kerjasamanya.”*<sup>15</sup>

Berdasarkan sumber web Indomaret sesuai instruksi kepala toko, Indomaret telah melakukan donasi sejak lama untuk peduli kanker yang bekerja sama dengan YKI. Diantaranya sebagai berikut:

- a. Pada rentang waktu 1 September hingga 31 Desember 2014, 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

---

<sup>14</sup> Mohamad Satriyo, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 4, transkrip.

<sup>15</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

operasional untuk kunjungan pasien kanker tahap terminal. Kolaborasi dengan YKI sudah berlangsung sejak tahun 2005, dimana bantuan reguler berupa sembako dan keperluan rumah tangga disalurkan setiap bulan kepada Rumah Singgah SMH.

- b. Pada tanggal 10 Februari 2021, Indomaret melanjutkan program kemanusiaan untuk pasien kanker dengan 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. Indomaret menjalin kemitraan dengan YKI untuk menyalurkan dana yang terhimpun dari para pelanggan selama rentang waktu 1 September hingga 31 Desember 2020. Ini merupakan kesekian kalinya kerjasama dalam penggalangan sumbangan untuk pasien kanker antara Indomaret dan YKI.<sup>16</sup>

### 3. Deskripsi transparansi dana donasi di Indomaret

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mas Mohamad Satriyo bahwa transparansi donasi di Indomaret melalui ekor struk belanja pelanggan.

*“Transparansi donasinya itu melalui ekor struk belanja pelanggan. Nanti di ekor struknya itu ada keterangan donasinya itu untuk apa. Contohnya itu untuk periode ini donasinya untuk peduli kanker, nanti di ekor struknya ada keterangannya.”*<sup>17</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Mas Aflah.

---

<sup>16</sup> Indomaret, *Indomaret*

<sup>17</sup> Mohamad Satriyo, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 4, transkrip.

*“Transparansinya itu yang buat pengumuman donasinya itu dari pihak kantor Indomaret melalui website resmi Indomaret.”<sup>18</sup>*

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Mbak Rusmiyati, bahwa:

*“Untuk transparansi donasinya sendiri itu sudah tercantum di ekor struk belanja pelanggan. Disana diberi keterangan berapa donasi yang pelanggan berikan dan untuk apa donasinya.”<sup>19</sup>*

Dari hasil wawancara dengan Mbak Pipit. *“Donasi yang masuk akan ada di struk belanja sebagai bukti sudah berdonasi ,untuk total dana yg terkumpul dan telah disalurkan nanti juga ada posternya di toko ,lengkap dengan web juga yg bisa di akses.”<sup>20</sup>*

Untuk transparansi donasi selain melalui ekor struk belanja, juga di transparansikan melalui beberapa media, yaitu:

*“Untuk transparansi donasinya Indomaret selain di ekor struk belanja juga ada di website resmi Indomaret, Instagram Indomaret, apk Indomaret, peduli berbagi, No call center YKI, youtube Indomaret, dan iTV Indomaret.”<sup>21</sup>*

Untuk transparansi dana donasi yang pelanggan ketahui hanya tahu sampai bahwa donasi mereka ditujukan untuk peduli kanker, sesuai yang ada di ekor struk belanja.

---

<sup>18</sup> Nurul Aflah, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 3, transkrip

<sup>19</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>20</sup> Pipit, pesan WA kepada penulis, 12 Desember, 2023, wawancara 5, transkrip.

<sup>21</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

“Transparansi dana donasi yang diketahui pelanggan itu bahwa doansi mereka nantinya akan di salurkan untuk peduli kanker. Mereka yang mengetahui transparansi tersebut merupakan pelanggan tetap Indomaret, orang yang suka berdonasi, pelanggan yang selalu update tentang Indomaret di sosial media, dan pelanggan yang bertanya kepada kasir tentang dana donasi mereka. Terkadang ada juga pelanggan yang tidak peduli tentang donasi mereka itu digunakan untuk apa.”<sup>22</sup>

Berdasarkan wawancara dengan customer transparansi yang diketahuinya, yaitu:

“Untuk transparansi dana donasi yang saya tahu itu hanya ada pada ekor struk belanja saja, sebaliknya saya tidak tahu”.



Gambar 2.1 Struk Belanja

<sup>22</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Analisis pengelolaan dana donasi di Indomaret

Pengelolaan berasal dari kata "Kelola" yang memiliki arti memimpin, mengendalikan, mengatur, dan berusaha untuk memperbaiki, memajukan, serta bertanggung jawab atas suatu pekerjaan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Nugroho menjelaskan pengelolaan adalah istilah yang digunakan dalam bidang manajemen. Secara etimologi, kata "pengelolaan" berasal dari "kelola" yang berarti mengelola atau mengatur, dan umumnya merujuk pada kegiatan mengurus atau menangani sesuatu dengan tujuan khusus. Oleh karena itu, pengelolaan merupakan bagian dari ilmu manajemen yang berkaitan dengan kegiatan mengurus dan menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>23</sup>

Pengelolaan adalah langkah-langkah yang mendukung dalam merencanakan kebijakan dan sasaran, serta memberikan pengawasan terhadap semua elemen yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian sasaran tersebut.

Mary Parker Follet menggambarkan manajemen sebagai seni atau proses untuk menangani segala sesuatu yang berkaitan dengan mencapai tujuan. Dalam proses tersebut, terdapat tiga elemen yang terlibat:

- a. Pemanfaatan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusia dan faktor produksi lainnya.
- b. Langkah-langkah yang dimulai dari merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, melaksanakan, hingga mengendalikan dan mengawasi.

---

<sup>23</sup> Beatrix C.A.Muabuay., Herman Nayoan, and Welly Waworundeng, "Kinerja Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda Dan Olahraga Dalam Pengelolaan Prasarana Olahraga Di Kabupaten Mimika," *Jurnal Governance* 1, no. 1 (2021): 1–8.

- c. Kehadiran unsur seni dalam menyelesaikan tugas.<sup>24</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pengelolaan donasi Indomaret langsung dikelola oleh pihak kantor Indomaret itu sendiri. Sehingga untuk SDM karyawannya sendiri sudah tentu baik dan progres pengelolaan juga baik. Untuk karyawan Indomaret sendiri mereka tidak ikut campur dalam pengelolaan donasi yang telah mereka kumpulkan, mereka hanya menjalankan saja programnya. Mereka ditugaskan untuk menawarkan program donasi mereka kepada pelanggan atas uang receh kembaliannya.

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan Mah Pipit selaku supervisor Indomaret.

*“Untuk uangnya masuk otomatis ke Indomaret ke donasi. Untuk karyawan di toko sendiri tidak tau, pengelolaan donasinya, mereka hanya menawarkan saja untuk program donasinya.”<sup>25</sup>*

2. Analisis pendistribusian dana donasi di Indomaret  
Menurut Assauri, distributor adalah proses mengalihkan produk dari sumbernya kepada konsumen akhir melalui jalur distribusi yang sesuai.

Secara ringkas, distribusi dapat dibedakan menjadi tiga jenis: distribusi langsung, distribusi semi langsung, dan distribusi tidak langsung.

- a. Distribusi Langsung

Distribusi ini terjadi langsung antara produsen dan konsumen. Contohnya, petani sayur yang menjual produknya secara langsung di pasar.

- b. Distribusi Semi Langsung

---

<sup>24</sup> C.A.Muabuay., Nayoan, and Waworundeng.

<sup>25</sup> Pipit, pesan WA kepada penulis, 12 Desember, 2023, wawancara 5, transkrip.

Distribusi ini melibatkan peran perantara untuk memastikan produk dari produsen mencapai konsumen. Sebagai contoh, penerbit buku yang menjual bukunya melalui sales untuk mencapai konsumen seperti sekolah, siswa, mahasiswa, dan lembaga akademik.

c. Distribusi Tidak Langsung

Distribusi ini melibatkan beberapa perantara sehingga konsumen tidak menerima produk secara langsung dari produsen. Contohnya, pabrik minuman yang menjual produknya kepada konsumen melalui beberapa agen atau sales terlebih dahulu.<sup>26</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pendistribusian dana donasi yang dikelola oleh Indomaret benar-benar didistribusikan langsung oleh pihak Indomaret, sehingga pelanggan bisa tenang bahwa donasinya tersalurkan dengan baik. Dana donasi tersebut didistribusikan langsung oleh pihak Indomaret kepada pihak YKI. Yayasan Kanker Indonesia (YKI) adalah organisasi nirlaba yang bersifat sosial dan kemanusiaan di bidang kesehatan, khususnya dalam upaya penanggulangan kanker dan memiliki jaringan kerja di seluruh Provinsi di Indonesia.<sup>27</sup> Untuk donasinya sendiri dari pihak Indomaret mendistribusikannya setelah akhir masa kerjasama dengan lembaga atau yayasan yang sedang bekerja sama dengan mereka. Seperti saat 19 Februari Indomaret menyerahkan bantuan sebesar Rp 5.082.416.381 kepada YKI. Indomaret menyalurkan dana yang dihimpun dari pelanggan selama periode 1 September - 31 Desember 2020.

---

<sup>26</sup> Gramedia Blog, *Pengertian Distribusi: Jenis, Saluran, Tujuan, Fungsi, Faktor Pengaruh, dan Strategi*, [https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-distribusi/#google\\_vignette](https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-distribusi/#google_vignette)

<sup>27</sup> YKI, *DIY, Tentang Kami*, <https://www.cancerindojogja.net/about.html>

Dana tersebut akan digunakan untuk pembelian alat pendeteksi kanker payudara "Mammografi" dan kendaraan operasional di wilayah Yogyakarta. Dengan adanya jangka waktu kerjasama, donasi menjadi fleksibel dalam mendukung program kemanusiaan lainnya. Tidak hanya terpaku dalam satu program dan satu lembaga saja.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Mbak Rusmiyati.

*“Untuk periode ini pendistribusian donasinya itu Indomaret bekerjasama dengan Yayasan Kanker Indonesia (YKI). Untuk kerjasamanya itu berlangsung selama 3 bulan saja, yaitu mulai 1 Desember 2023-29 Februari 2024. Seperti periode kemarin itu Indomaret bekerjasama dengan NU Care-LAZISNU untuk program kemanusiaan mulai 1 Juli-31 Oktober 2023. Untuk pemberian donasinya itu dilakukan pada akhir kerjasamanya.”<sup>28</sup>*

### 3. Analisis transparansi dana donasi di Indomaret

Transparansi merupakan prinsip yang menekankan penyediaan informasi keuangan yang jelas dan jujur kepada masyarakat. Ini didasarkan pada keyakinan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh bagaimana pemerintah mengelola sumber daya yang diberikan kepada mereka, serta sejauh mana pemerintah mematuhi peraturan hukum. Transparansi bisa tercermin dalam tiga aspek, yaitu kebijakan yang terbuka terhadap pengawasan, ketersediaan akses informasi untuk masyarakat agar mereka dapat memahami setiap kebijakan pemerintah, dan penerapan prinsip check and balance. Terdapat empat indikator transparansi, yaitu ketersediaan dan kemudahan

---

<sup>28</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

akses terhadap dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan dalam proses, dan kerangka regulasi yang memastikan transparansi.<sup>29</sup>

Krina, menjelaskan bahwa prinsip transparansi memiliki dua aspek, yakni komunikasi publik oleh pemerintah dan hak masyarakat untuk mengakses informasi. Transparansi mencakup kebijakan yang terbuka untuk pengawasan dan informasi yang dapat dijangkau oleh publik tentang setiap aspek kebijakan pemerintah.<sup>30</sup>

Menurut Mardiasmo, dimensi transparansi terdiri dari:<sup>31</sup>

- a. *Informativeness* (Informatif), yang meliputi pemberian informasi, berita, mekanisme, prosedur, data, dan fakta kepada para pemangku kepentingan dengan akurat dan jelas. Indikator informatif termasuk ke tepat waktunya, kejelasannya, keakuratannya, kemungkinan perbandingan, dan keteraksesan informasi.
- b. *Openness* (Keterbukaan), yang mencakup hak bagi setiap individu untuk mendapatkan informasi yang tersedia di badan publik, menegaskan bahwa semua informasi publik harus tersedia dan dapat dijangkau oleh siapa pun.<sup>32</sup>

Transparansi syariah mengacu pada prinsip-prinsip keterbukaan dan kejujuran dalam pelaksanaan transaksi keuangan dan bisnis yang sesuai dengan hukum Islam (syariah). Prinsip ini

---

<sup>29</sup> Nurma Fitriana, *Transparansi Pengelolaan Keuangan Badan Usaha Milik Desa Di Roworejo, Kecamatan Negeri Katon (Pesawaran) Dalam Perspektif Good Corporate Governance*, 2021.

<sup>30</sup> Edowai Mikael, Herminawaty Abubakar, *Akuntabilitas & Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah*.

<sup>31</sup> Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*.

<sup>32</sup> Mardiasmo.

bertujuan untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam transaksi memiliki akses yang sama terhadap informasi yang relevan dan penting.<sup>33</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa transparansi dana donasi yang dikelola Indomaret sudah baik. Transparansinya dilakukan melalui ekor struk belanja pelanggan secara langsung, sehingga pelanggan tahu donasinya itu ditujukan untuk apa. Selain di ekor struk belanja, transparansi donasinya juga dilakukan melalui website resmi Indomaret, Instagram Indomaret, apk Indomaret, peduli berbagi, No *call center* YKI, youtube Indomaret, dan iTV Indomaret. Dengan adanya transparansi secara online yang diberikan oleh Indomaret, pelanggan bisa memantau donasinya mereka benar disalurkan atau tidak.

Dilihat dari indikator transparansi, transparansi indomaret sudah menyediakan kesediaan dan aksesibilitas dokumen melalui web resmi mereka meskipun disediakan secara garis besarnya saja, tidak secara terperinci. Kejelasan dan kelengkapan informasi sendiri Indomaret memberikannya melalui beberapa media seperti website resmi mereka, Instagram, iTv Indomaret, apk Indomaret. Keterbukaan proses dalam pengelolaan donasi Indomaret sendiri hanya diketahui oleh pihak kantor Indomaret yang bertugas mengelola dana donasi tersebut. Pelanggan hanya mengetahui bahwa donasi yang dikumpulkan diberikan kepada si A dengan jumlah sekian. Pasal 7 huruf e UUPK telah mengatur kerangka regulasi yang menjamin transparansi. Pasal tersebut dengan tegas menekankan bahwa perusahaan wajib memberikan informasi yang akurat, transparan,

---

<sup>33</sup> Waluya and Mulauddin, "Akuntansi: Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Qs. Al Baqarah (2): 282-284."

dan jujur tentang keadaan dan jaminan produk dan/atau layanan, serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Oleh karena itu, hak dan kewajiban antara konsumen dan perusahaan telah diatur dengan jelas dan seimbang dalam UUPK ini. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang tepat, terbuka, dan jujur, sementara perusahaan memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak konsumen tersebut.<sup>34</sup>

Perusahaan seharusnya berkomitmen untuk menunjukkan sikap transparansi, kejujuran, pelayanan yang berkualitas, dan dedikasi (berupaya memberikan yang terbaik) dalam setiap aspek, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Dengan memiliki sifat yang dapat dipercaya, pelaku usaha bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan sepenuh hati. Sifat tabligh dari pelaku usaha yang ditunjukkan melalui pendekatan yang bijaksana (hikmah), kesabaran, argumen yang kuat, dan kepercayaan diri akan memperkuat hubungan kemanusiaan yang kokoh dan tahan lama.<sup>35</sup>

Indomaret sebagai perusahaan sudah melakukan pertanggung jawabannya (CSR) terhadap transparansi donasinya yang dikelolanya sesuai teori transparansi yang menyatakan bahwa transparansi harus tepat waktu, jelas, akurat, dapat diperbandingkan dan akurat. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Mbak Rusmiyati.

*“Untuk transparansi donasinya Indomaret selain di ekor struk belanja juga ada di website resmi Indomaret, Instagram Indomaret, apk Indomaret, peduli berbagi, No call center YKI,*

---

<sup>34</sup> Tajna Jasmine, “Kepastian Hukum Terhadap Konsumen Terkait Transparansi Donasi Yang Dikumpulkan Oleh Minimarket Menurut Kitab,” Jurnal Hukum Dagang, 2021, <https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/356635040>.

<sup>35</sup> Fatmawatie, “Tanggungjawab Sosial Perusahaan.”

*youtube Indomaret, dan iTV Indomaret.*<sup>36</sup>

Transparansi dana donasi yang diketahui oleh sebagian besar pelanggan hanya melalui ekor struk belanja mereka. Hanya beberapa pelanggan yang mengetahui secara detail yang mengetahui arus dana donasi mereka. Hal ini sesuai dengan pernyataan mbak Rusmiyati:

*“Transparansi dana donasi yang diketahui pelanggan itu bahwa doansi mereka nantinya akan di salurkan untuk peduli kanker. Mereka yang mengetahui transparansi tersebut merupakan pelanggan tetap Indomaret, orang yang suka berdonasi, pelanggan yang selalu update tentang Indomaret di sosial media, dan pelanggan yang bertanya kepada kasir tentang dana donasi mereka. Terkadang ada juga pelanggan yang tidak peduli tentang donasi mereka itu digunakan untuk apa.”*<sup>37</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *customer* Indomaret di ketahui bahwa sebagian *customer* masiih kurang tahu transparansi dana donasi mereka melelalui media yyang lainnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu *customer*:

*“Untuk transparansi dana donasi yang saya tahu itu hanya ada pada ekor struk belanja saja, sebaliknya saya tidak tahu”.*

---

<sup>36</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>37</sup> Rusmiyati, wawancara oleh penulis, 5 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.