

**AKTIVITAS CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT.  
KERETA API INDONESIA WILAYAH DAOP 4 SEMARANG MELALUI  
KEGIATAN RAIL CLINIC DAN RAIL LIBRARY**

**Eka Putri Nur Azizah, Dra. Nurnawati Hindra H, M.Si, Dr. Herning Suryo  
S, M.Si**

**Universitas Slamet Riyadi Surakarta Jl. Sumpah Pemuda No. 18, Kadipiro,  
Banjarsari, Surakarta, [putriekaazizah@gmail.com](mailto:putriekaazizah@gmail.com), 085867834977**

**Abstrak**

Sebagai salah satu moda transportasi yang diminati oleh masyarakat, kereta api memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi, PT. Kereta Api Indonesia mencoba memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Untuk tetap menjaga hubungan dengan masyarakat, PT. Kereta Api Indonesia menjalankan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau lebih dikenal dengan *Corporate Social Responsibility (CSR)*. PT. Kereta Api Indonesia memiliki banyak program – program CSR salah satunya adalah *Rail Clinic* dan *Rail Library*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana aktivitas CSR PT. Kereta Api Indonesia melalui kegiatan *Rail Clinic* dan *Rail Library*. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, pengumpulan data, observasi, dan wawancara diharapkan mampu memberikan gambaran dan informasi mengenai program CSR PT. Kereta Api Indonesia. Dalam mendeskripsikan dan menganalisis data, penelitian ini menggunakan teori *Cuttlip and Center* yang meliputi *fact finding* (penemuan fakta dan data), *planning* (perencanaan), *communicating* (pengkomunikasian), dan *evaluation* (evaluasi atau penilaian). Penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IV Semarang. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan tiga tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Hasil dari penelitian ini adalah PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IV Semarang telah melaksanakan program *Corporate Social Responsibility (CSR)* dengan menerapkan langkah – langkah diantaranya mencari dan menemukan fakta dilapangan, melakukan perencanaan, melakukan komunikasi dengan para *stakeholder*, dan melakukan evaluasi.

***Keyword* : Corporate Social Responsibility, fact finding, planning,  
communicating, evaluation**

### **Abstract**

As one of the modes of transportation that are in demand by the community, railways have an important role in people's lives. As a transportation service provider company, PT. Indonesian railways try to provide the best service for the community. To maintain relations with the community, PT. Kereta Api Indonesia runs Corporate Social Responsibility or better known as Corporate Social Responsibility (CSR). PT. Kereta Api Indonesia has many CSR programs, one of which is the Rail Clinic and Rail Library. This research aims to describe and analyze how the CSR activities of PT. Kereta Api Indonesia through rail clinic and rail library activities. By using qualitative descriptive research methods, data collection, observation, and interviews are expected to provide an overview and information about The CSR program of PT. Indonesian railways. In describing and analyzing data, this study uses Cuttliip and Center theory which includes fact fanding (discovery of facts and data), planning (planning), communicating (communication), and evaluation (evaluation or assessment). This research was conducted at PT. Indonesian Railways Operation Area IV Semarang. In analyzing the data, the study used three stages: data reduction, data presentation, and conclusion withdrawal and data verification. The result of this study is PT. Kereta Api Indonesia Operation Area IV Semarang has implemented a Corporate Social Responsibility (CSR) program by implementing steps including finding and finding facts on the ground, planning, communicating with stakeholders, and conducting evaluations.

**Keyword :** *Corporate Social Responsibility, fact fanding, planning, communicating, evaluation*

## PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya jaman, semakin beragam kebutuhan yang harus di penuhi oleh seseorang, baik disadari ataupun tidak disadari. Banyak pula perusahaan yang menawarkan barang atau jasanya untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat yang semakin banyak dan beragam, salah satunya dengan perusahaan penyedia layanan jasa. Pelayanan jasa dimasa sekarang menawarkan banyak kemudahan dan berbagai macam pilihan kepada masyarakat, baik dalam kategori pelayanan publik, pelayanan pengantaran barang, angkutan barang dan penumpang, transportasi, administrasi, keuangan, komunikasi, dan masih banyak lagi. Selain menawarkan pelayanan dan produk, banyak perusahaan mencoba untuk menarik hari dan minat masyarakat untuk setia menggunakan produk barang/jasanya. *Corporate Social Responsibility (CSR)* merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan sebagai tanggung jawab sosial kepada masyarakat dan lingkungan sosial disekitarnya. Kegiatan CSR di Indonesia diatur dalam Undang – Undang No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal dan dalam Undang – Undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas pasal 1 angka 3.

PT. Kereta Api Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak

dibidang jasa angkutan penumpang. Sebagai salah satu perusahaan dibawah naungan BUMN, PT. Kereta Api Indonesia wajib melaksanakan/melakukan kegiatan tanggungjawab sosial atau sering disebut CSR (*Corporate Social Responsibility*). Kegiatan CSR sendiri konsisten dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) demi memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya, mengingat banyak sekali pengguna jasa dari kereta api sendiri. Marrewijk mengklarifikasikan CSR dalam tiga kategori. Kategori yang pertama, pendekatan *stakeholders* (pemegang saham) mengadopsi pendapat dari Friedman bahwa perhatian utama sebuah instansi/lembaga adalah memaksimalkan keuntungan dan kepentingan dengan pemegang saham. Kedua, pendekatan dengan *stakeholders* mengadopsi pendekatan Friedman bahwa pemangku kepentingan (*stakeholders*) didalam perusahaan harus bertanggung jawab atas peran dan aktifitas operasional masing – masing dalam mencari keuntungan. Ketiga, pendekatan sosial, yang memandang perusahaan bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar perusahaan.

Instansi/perusahaan/lembaga bisa dikatakan sukses apabila dalam operasional perusahaannya/disetiap kegiatan perusahaan mampu mendapatkan kepercayaan publik (*public trust*) oleh masyarakat dan

lingkungan sekitar perusahaan. (Darrag dan El Bassiouny, 2013 : 365).

Banyak program CSR yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI), salah satunya adalah Rail Clinic dan Rail Library. Rail Clinic adalah salah satu gerbong kereta yang dibuat khusus untuk melayani dibidang kesehatan. Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang tinggal didekat jalur perlintasan kereta api dan dapat menjangkau daerah yang sulit dilalui kendaraan bermotor, serta sulit untuk mencapai sarana pelayanan kesehatan seperti Puskesmas atau Rumah Sakit, sedangkan Rail Library sendiri adalah gerbong kereta yang dibuat khusus untuk menyediakan buku – buku bacaan dan pengetahuan baik secara digital maupun konvensional, dengan fokus sasarannya adalah bagi anak – anak usia sekolah/pelajar. Pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility (CSR)* ini, dilakukan beberapa tahapan, diantaranya : mengobservasi dan melihat kebutuhan dan pengumpulan fakta dilapangan, selanjutnya merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pihak – pihak terkait, serta melakukan evaluasi untuk perbaikan program yang akan datang. Sejalan dengan teori Cutlip and Center, untuk keberhasilan dan pelaksanaan program *Corporate*

*Social Responsibility (CSR)* ditentukan berdasarkan strategi komunikasi yang digunakan, antara lain : pengumpulan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), aksi dan pengkomunikasian (*action and communicating*), serta melakukan evaluasi (*evaluating*).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan dan/atau mendeskripsikan fakta suatu obyek, fenomena, atau setting sosial yang dituangkan atau dijelaskan dalam tulisan yang bersifat naratif. Obyek dalam penelitian ini adalah pihak – pihak yang berhubungan dengan implementasi dari Program CSR Rail Clinic dan Rail Library, diantaranya unit humasda, unit kesehatan, dan masyarakat. Untuk lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah berada di PT. Kereta Api Indonesia Wilayah Daerah Operasi 4 Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya : observasi dan wawancara dengan narasumber, foto, jurnal, dokumen, dan catatan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Dalam penentuan informan, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni memilih narasumber yang dipercaya dapat

memberikan informasi dan keterangan lengkap mengenai implementasi program CSR PT. KAI DAOP 4 Semarang melalui kegiatan Rail Clinic dan Rail Library. Pada penelitian ini, juga menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen/masyarakat yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini, validitas data yang diperoleh dan dikumpulkan selama penelitian dilakukan dengan teknik Triangulasi Data. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada dan telah diperoleh sebelumnya. Serta melakukan analisis data melalui beberapa tahapan, yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan *Rail Clinic* dan *Rail Library* bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan untuk warga yang berada di daerah pelosok dan jauh dari pelayanan kesehatan.

Terkait dengan pelaksanaannya, Cutlip and Center percaya bahwa

keberhasilan suatu program CSR ditentukan oleh beberapa tahapan komunikasi, antara lain tahap pengumpulan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), aksi dan pengkomunikasi (*action and communicating*), dan evaluasi (*evaluating*).

Pada tahap *Fact Finding* atau penemuan Fakta dan Pengumpulan Data. Pada tahap ini, PT. Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang melakukan observasi dan juga mempertimbangkan beberapa rekomendasi dan usulan yang diberikan oleh Kepala Daerah, rekomendasi dari kepala stasiun, serta masukan dari para manajer, dan dengan mempertimbangkan beberapa faktor, yaitu faktor keamanan, faktor daerah rawan bencana alam, serta faktor kesehatan untuk tahapan penentuan wilayah dilakukan kegiatan. Dimana dari hasil temuan – temuan dilapangan ini nanti akan digunakan untuk penentuan wilayah dari kegiatan *Rail Clinic dan Rail Library* nantinya.

Dalam tahap *planning*, ditentukan rencana – rencana yang akan dilakukan selama sebelum kegiatan, pada saat kegiatan ataupun persiapan – persiapan yang dilakukan oleh tim. Persiapan – persiapan dilakukan dari masing – masing tim maupun unit untuk menunjang kegiatan agar terlaksanan dengan baik dan lancar. Pada perencanaan kegiatan dilakukan penyampaian

hasil pengumpulan fakta dan data dalam rapat koordinasi dengan KADAOP (Kepala Daerah Operasi) untuk disetujui atau tidaknya kegiatan nantinya. Usulan penentuan wilayah yang akan disetujui nantinya juga disesuaikan dengan rencana pelaksanaan tiap tahun yang telah dijadwalkan sebelumnya. Setelah usulan disetujui oleh KADAOP selanjutnya dilakukan persiapan – persiapan, seperti teknis pelaksanaan, perencanaan sarana dan prasarana yang berhubungan dengan kesehatan, seperti obat – obatan dan alat kesehatan, melakukan koordinasi dengan pihak – pihak yang terkait dengan pemerintah setempat sesuai dengan sasaran dari pelaksanaan kegiatan.

Pada tahap *action dan communication* atau tahap aksi dan komunikasi, berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan. Pengkomunikasian adalah salah satu proses atau tahapan yang penting dan dilaksanakan dalam setiap proses dan tahapan kegiatan. Mulai dari saat dilakukan pengumpulan data dan fakta dilapangan, dilakukan komunikasi dengan mencari data dan fakta serta melakukan analisis dibantu oleh usulan – usulan dari kepala stasiun maupun kepala daerah setempat. Komunikasi yang terjalin antara anggota perusahaan juga dapat dilihat dengan adanya koordinasi yang dilakukan saat menyampaikan serta hasil laporan dari temuan tim dari unit tertentu, adanya koordinasi yang

dilakukan dalam setiap tahapan kegiatan, rapat koordinasi dengan pihak internal maupun eksternal, dan penyampaian informasi kepada masyarakat terkait dengan akan diadakannya kegiatan. Komunikasi dan koordinasi juga sangat dijaga ketika rapat maupun kegiatan berlangsung, dimana setiap informasi – informasi maupun perkembangan dalam setiap persiapan kegiatan selalu dilaporkan dan disampaikan secara terbuka. Koordinasi yang dilakukan dengan pihak eksternal juga sangat diperhatikan. Yaitu, dengan adanya penyampaian undangan, kupon dan informasi lisan yang dilakukan oleh perusahaan dengan pihak eksternal sebagai salah satu cara menjaga komunikasi dengan pihak eksternal perusahaan agar tetap terhubung dan terjaga. Dalam pelaksanaan kegiatan, kegiatan akan dilaksanakan sesuai dengan teknis dan prosedur yang sudah dipersiapkan dan direncanakan sebelumnya.

Setelah semua kegiatan dan tahapan dilaksanakan, dilakukan tahap yang terakhir yaitu tahap evaluasi. Pada tahapan ini dilakukan penilaian mengenai keberhasilan dari suatu kegiatan yang telah dilakukan. Selain sebagai penilaian juga sebagai salah satu cara dilakukan untuk mengetahui hal – hal yang perlu ditingkatkan atau diantisipasi pada kegiatan yang selanjutnya. Dimulai dari tahap persiapan kegiatan dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah masih ada

hal – hal yang kurang selama masa persiapan. Tim akan secara rutin melakukan evaluasi untuk melihat kebutuhan yang kurang atau yang masih perlu untuk dilengkapi sebelum kegiatan dilaksanakan. Selanjutnya pada saat setelah selesai pelaksanaan kegiatan juga dilakukan evaluasi sekaligus pelaporan dari tim pelaksanaan selama kegiatan berlangsung. Evaluasi yang dilakukan dilakukan sesuai tugas dan tanggung jawab dari masing – masing tim, seperti dalam unit Humas dilakukan evaluasi dengan melihat pemberitaan dan memonitoring pemberitaan oleh media setelah dilakukannya kegiatan dan rilis kegiatan, mengevaluasi saat jalannya kegiatan, yang berhubungan dengan keadaan saat dilapangan, seperti masyarakat yang kondusif, kendala saat pemeriksaan, maupun kendala saat kegiatan dalam gerbong kereta api. Tim dari unit kesehatan juga melakukan evaluasi – evaluasi dari mulai tahap persiapan seperti, obat – obatan apa saja yang masih belum tersedia atau kurang, masih adakah kupon atau teknis yang belum terlaksana, keamanan dan ketertiban masyarakat sesuai dengan antrian, apakah ada antrian yang berjubel, kurang kondusif dan terjadi penumpukan saat pemeriksaan maupun pengambilan obat. Evaluasi dari masing – masing unit dikoordinasikan pula dengan KADAOP dalam rapat evaluasi setelah kegiatan, untuk melihat ada atau tidaknya kendala dalam

pelaksanaan dan respon masyarakat terkait dengan kegiatan yang telah dilaksanakan, dari evaluasi ini nantinya akan dilihat dan dijadikan pembaharuan atau dijadikan pertimbangan dalam kegiatan bakti sosial Rail Clinic dan Rail Library selanjutnya.

Dari kegiatan – kegiatan yang dilakukan sebelumnya, dalam implementasi dan pelaksanaan kegiatan bakti sosial *Rail Clinic* dan *Rail Library*, komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh staff dan pihak – pihak terkait sangat diperhatikan dalam setiap tahap pelaksanaan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dilakukan koordinasi dan pengkomunikasian dengan unit lainnya. Selain itu, PT. Kereta Api Indonesia juga melakukan koordinasi dengan pihak eksternal, tetap menjaga hubungan baik dengan masyarakat dan lingkungan sosial disekitar perusahaan. PT. Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang juga memperhatikan kebutuhan dari masyarakat dengan tetap melibatkan masyarakat dalam upaya penjagaan dan perawatan dari fasilitas milik perusahaan.

Dengan dilakukannya kegiatan ini, diharapkan tujuan dari PT. Kereta Api Indonesia dapat tercapai dan hubungan baik dengan masyarakat dapat terus terjalin, serta masyarakat dapat ikut terus aktif dalam membantu, menjaga, serta mempercayai PT. Kereta Api

Indonesia DAOP 4 Semarang dan masyarakat dapat terbantu dan diperhatikan oleh perusahaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada uraian yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi IV Semarang telah melaksanakan program *Corporate Social Responsibility (CSR)* dengan menerapkan langkah – langkah diantaranya mencari dan menemukan fakta dilapangan, melakukan perencanaan, melakukan komunikasi dengan para *stakeholder*, dan melakukan evaluasi. Sehingga memperoleh respon dan feedback yang baik pula dari masyarakat.

Pengumpulan data dan fakta atau disebut juga dengan *fact finding*, dilakukan PT. Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang dengan melakukan pengumpulan data dan fakta dilapangan dengan memperhatikan beberapa faktor yang berhubungan dengan faktor keamanan dan kesehatan masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal didaerah yang jauh dengan layanan kesehatan dan masyarakat yang tinggal disekitar rel kereta api, sehingga didapat hasil, bahwa di daerah tersebut membutuhkan/ layak untuk dilakukan kegiatan Rail Clinic dan Rail Library. Tahapan perencanaan atau *planning*, dilakukan

PT. Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang dengan melakukan perencanaan dan persiapan – persiapan yang akan diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic* dan *Rail Library*, dengan mempersiapkan alat – alat dan menyiapkan obat – obatan, serta melakukan pengecekan seluruh tim dan susunan kegiatan Rail Clinic dan Rail Library yang akan segera dilakukan. komunikasi juga dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang dari pihak tertinggi hingga ke masyarakat, baik secara langsung yaitu dengan melakukan komunikasi lisan dan koordinasi secara langsung, maupun secara tidak langsung atau melalui media pendukung. Tahap evaluasi atau bisa juga disebut *evaluation*, dilakukan disetiap tahap perencanaan dan pelaksanaan kegiatan, baik pada saat pra-kegiatan, pada saat pelaksanaan kegiatan, maupun pasca kegiatan. Evaluasi juga dilakukan dengan monitoring pemberitaan dan media dari beberapa media yang datang, hal ini dimaksudkan agar tujuan yang ingin disampaikan kepada masyarakat tersampaikan. Pada tahap evaluasi ini, tujuan dari PT. Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang pada kegiatan Rail Clinic dan Rail Library ini tersampaikan dan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambadar, Jackie. 2008. *CSR dalam Praktik di Indonesia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputundo
- Gunawan Widjadja & Yeremia .A.P. (2008). *Resiko Hukum & Bisnis Perusahaan Tanpa CSR*. Jakarta: Forum Sahabat.
- Hadi, Nor. 2011. *Corporate Social Responsibility (CSR)*. Jakarta: Graha Ilmu
- Hendrik Budi Untung. 2009. *Corporate Social Responsibility*. Jakarta: Sinar Grafika
- Kasali, Rhenald. 2000. *Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti
- Kasali, Rhenald. 2018. *Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti
- Menatallah Darrag & Noha El-Bassiouny. 2013. *An Introspect into the Islamic roots of CSR in the Middle East: the Case of Savola Group in Egypt* (Social Responsibility Journal. Vol. 9 No. 3, 2013), hlm. 365.
- Moelong, Lexy j. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations : Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Wati, Lela Nurlaela. 2019. *Model Corporate Social Responsibility (CSR)*. Ponorogo : Myria Publisher
- Wibisono, Yusuf. 2007. *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*. Gresik: Fascho Publishing
- Haritsyah, Dinasary. 2017. *Evaluasi Pelaksanaan Program Bakti Sosial Rail Clinic di Bandung & Yogyakarta sebagai Program Corporate Social Responsibility PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Periode 2016-2017*. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Julianti. Lela Eka. 2018. *Implementasi Corporate Social Responsibility Dalam Mempertahankan Citra PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya*. Surabaya : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Pratama, Bayu Chandra. 2018. *Strategi Komunikasi Program CSR Pertanian PT. Pertamina RU II Sungai Pakning Dalam Meningkatkan Kemandirian Masyarakat*. Surakarta : Universitas Slamet Riyadi Surakarta
- Puteri, Febriana Permata. 2012. *Implementasi Corporate Social Responsibility Dalam Mempertahankan Citra (Studi Deskriptif Kualitatif di PT. Angkasa Pura 1 Adisutjipto Yogyakarta Pada Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)*. Yogyakarta : Universitas Oslam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.