

ABSTRAK

Zulfa Amania Asfani Wulandari, *Corporate Social Responsibility* PT Kereta Api (Persero) dalam Penguatan Program Sahabat Difabel

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang menyelenggarakan jasa angkutan perkerataapian dan bisnis usaha penunjang lainnya. Sebuah perusahaan wajib melaksanakan CSR untuk membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup dan lingkungan yang mendorong pertumbuhan pembangunan berkelanjutan. CSR PT. KAI (Persero) melakukan kegiatan yang berbasis kepedulian kepada penyandang disabilitas untuk memberikan pelayanan khusus melalui program sahabat difabel. Studi kajian *corporate social responsibility* PT Kereta Api Indonesia (Persero) tentunya menarik untuk dikaji sebagai penelitian karena perhatian terhadap pelayanan kepada penyandang disabilitas di berbagai perusahaan masing terlihat kurang.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses yang dilakukan oleh CSR PT. KAI (Persero) dalam menjalankan program yang diselenggarakan melalui sahabat difabel dari mulai pencarian fakta (*fact finding*), perencanaan dan program (*planning and programming*), tindakan aksi dan komunikasi (*taking action and communications*), evaluasi (*evaluating*).

Penelitian dari landasan teori ini merujuk pada *Four Step of Public Relations* yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom. Merujuk pada teori yang dipilih tersebut mampu mengkonstruksikan proses secara keseluruhan baik dalam merumuskan indikator, mengumpulkan data mengenai CSR program sahabat difabel.

Paradigma yang digunakan adalah konstruktivisme yang bertujuan untuk memahami konsep pemaknaan dan pengambilan keputusan mengenai program sahabat difabel yang tidak dapat digeneralisasikan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam kepada tiga informan, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Corporate Social Responsibility* PT Kereta Api (Persero) dalam Penguatan Program Sahabat Difabel dinilai efektif. Menjalankan program untuk mensejahterakan penyandang disabilitas ini sebagai upaya membangun citra perusahaan di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan baik secara moril maupun materil. Demikian melalui program sahabat difabel persepsi masyarakat mengenai PT. KAI (Persero) sebagai perusahaan yang berpihak dan ramah kepada penyandang disabilitas.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility*, Penyandang Disabilitas, PT. KAI (Persero)

ABSTRACT

Zulfa Amania Asfani Wulandari, Corporate Social Responsibility of PT Kereta Api (Persero) in Strengthening the Sahabat Difabel Programme

PT Kereta Api Indonesia (Persero) is a state-owned company that organises railway transport services and other supporting businesses. A company must implement CSR to build harmonious relationships between the company and the community, improve the quality of life and the environment that encourages sustainable development growth. PT KAI (Persero) CSR conducts activities based on concern for people with disabilities to provide special services through the difable friend programme. The study of PT Kereta Api Indonesia (Persero) corporate social responsibility is certainly interesting to study as research because the attention to services to people with disabilities in various companies is lacking.

The purpose of this research is to find out the process carried out by CSR PT KAI (Persero) in running the program organised through the difable friend from fact finding, planning and programming, taking action and communications, evaluating.

Research from this theoretical basis refers to the Four Steps of Public Relations by Cutlip, Centre, and Broom. Referring to the chosen theory is able to construct the overall process both in formulating indicators and in formulating the programme.

The paradigm used is constructivism which aims to understand the concept of meaning and decision-making regarding the sahabat difabel program which cannot be generalised. The method used in this research is descriptive qualitative. The data collection techniques used were in-depth interviews with three informants, observation, and documentation.

The results of this study show that PT Kereta Api (Persero)'s Corporate Social Responsibility in Strengthening the Sahabat Difabel Programme is considered effective. Running a programme for the welfare of people with disabilities is an effort to build the company's image in the eyes of the community by providing services both morally and materially. Thus, through the Sahabat Difabel programme, the public perception of PT KAI (Persero) as a company that takes sides and is friendly to people with disabilities.

Keywords: Corporate Social Responsibility, People With Disabilities, PT. KAI (Persero)