

ABSTRAK

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan suatu konsep yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab mereka terhadap lingkungan sosial. Manfaat dengan adanya CSR adalah membangun citra positif perusahaan di mata masyarakat, dan perusahaan dianggap memberikan dukungan serta memberikan jalan agar terwujudnya kehidupan masyarakat yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan implementasi CSR yang dilaksanakan oleh PT KAI (Persero) melalui kegiatan Rail Clinic, dan mengetahui citra PT KAI (Persero) melalui implementasi CSR Rail Clinic di mata masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan paradigma post positivistik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada informan kunci, informan ahli, dan informan pendukung, serta melakukan observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program CSR melalui kegiatan Rail Clinic yang dilaksanakan oleh PT KAI (Persero) telah melalui tahapan implementasi CSR yang sesuai, yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Implementasi CSR tersebut dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu membentuk seluruh dimensi citra diantaranya adalah *dynamic, cooperative, business-wise, character, successful*, dan *withdrawn* yang dapat membentuk citra positif di mata masyarakat.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility*, Citra, Dimensi Citra, Kualitatif