



**Pengelolaan Aktivitas Komunikasi Pada Kurir Lazada eLogistics Cabang  
Tanjung Duren (MarkasGadget29) Sebagai Representasi Dalam Menjaga  
Citra Perusahaan**

Tugas Akhir Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana 1(S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Oleh:

Ulfa Masfufah

44218120055

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2024

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulfa Masfufah  
NIM : 44218120055  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Aktivitas Komunikasi Pada Kurir Lazada eLogistics Cabang Tanjung Duren (MarkasGadget29) Sebagai Representasi Dalam Menjaga Citra Perusahaan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta 02 Februari 2024



Ulfa Masfufah

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ulfa Masfufah  
NIM : 44218120055  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Aktivitas Komunikasi Pada Kurir Lazada eLogistics Cabang Tanjung Duren (Markasgadget29) Sebagai Representasi Dalam Menjaga Citra Perusahaan

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Siti Muslichatul Mahmudah, S. Ikom, M. Ikom  
NIDN : 0326089202



Ketua Penguji : Andi Pajolloi Bate, MA  
NIDN : 0303069401



Penguji Ahli : Dr. Elly Yuliawati, M.Si  
NIDN : 0321077101



Jakarta, 02 Februari 2024

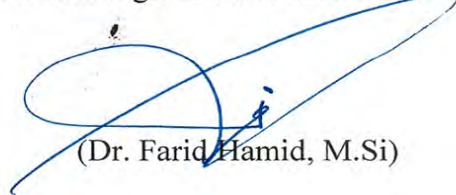
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Peran Kurir Lazada Logistik Cabang Tanjung Duren (MarkasGadget29) Sebagai Representasi Dalam Menjaga Citra Perusahaan” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom selaku Pembimbing yang telah dengan segenap hati membantu peneliti dalam menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Bapak Kurniawan Prasetyo, M.Ikom selaku Sekprodi *Public Relations*.
5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom dan selaku dosen mata kuliah Riset Komunikasi atas arahan dan bimbingannya untuk kelancaran peneliti.
6. Seluruh jajaran Lazada Drop off Point Cabang Tanjung Duren yang bersedia meluangkan waktu dalam penelitian ini.

7. Kedua orang tua, Bapak Sumarno dan Ibu Nurchayati atas doa, bimbingan, kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
8. Suami, Helmi Adam yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk peneliti.
9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini peneliti telah berusaha untuk menyajikan yang terbaik, tetapi dengan penuh kesadaran bahwa tidak ada kesempurnaan yang mutlak pada karya manusia, sehingga perlu adanya masukan saran dan kritik yang bersifat membangun guna memperoleh hasil yang lebih baik untuk yang akan datang.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Oktober 2023

Ulfa Masfufah

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulfa Masfufah  
NIM : 44218120055  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Aktivitas Komunikasi Pada Kurir Lazada  
eLogistics Cabang Tanjung Duren (MarkasGadget29)  
Sebagai Representasi Dalam Menjaga Citra Perusahaan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 02 Februari 2024



Ulfa Masfufah

## ABSTRAK

Nama : Ulfa Masfufah  
NIM : 44218120055  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Aktivitas Komunikasi Pada Kurir Lazada eLogistics Cabang Tanjung Duren (Markasgadget29) Sebagai Representasi Dalam Menjaga Citra Perusahaan  
Pembimbing : Siti Muslichatul Mahmuda, S. Ikom, M. Ikom

Komunikasi merupakan hal yang penting di era saat ini, komunikasi terbentuk karena adanya proses pertukaran informasi antara satu orang kepada orang lain. Setiap perusahaan akan menunjukkan komunikasi secara internal dan juga eksternal, di dalam dunia pelayanan komunikasi menjadi modal dasar untuk terjadinya hubungan baik dengan konsumen. Dalam penelitian ini peneliti meneliti bagaimana pengelolaan aktivitas komunikasi pada kurir Lazada eLogistics Cabang Tanjung Duren (Markasgadget29) sebagai representasi dalam menjaga citra perusahaan.

Pada penelitian ini menggunakan teori komunikasi organisasi Zeiko dan Dance bersama Lesikar. Menurut kedua teori ini komunikasi organisasi suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi Internal meliputi komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode penelitiannya deskriptif kualitatif. Penelitian melibatkan lima key informan dan tiga informasi. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan aktivitas komunikasi pada kurir Lazada eLogistics Cabang Tanjung Duren (Markasgadget29) sebagai representasi dalam menjaga citra perusahaan.

Hasil penelitian ini yaitu kegiatan dari komunikasi vertikal ke bawah berbentuk: perintah, instruksi kerja, teguran, pemberian informasi kerja perusahaan, pemberian penilaian, pemberian arahan, dan pengontrolan. Komunikasi vertikal ke atas berupa permintaan informasi, penyampaian pertanggungjawaban, penyampaian keluhan, penyampaian pendapat, dan penyampaian usulan. Hasil dari komunikasi horizontal adanya rapat, melakukan proses pengkoordinasian, penyampaian dan penerimaan pertimbangan, pertukaran informasi, melakukan penghindaran tumpang tindih pekerjaan. Komunikasi diagonal ke bawah berbentuk adanya permintaan pendapat, permintaan dokumen, cek silang kebenaran informasi dan adanya pemberian klarifikasi. Sedangkan komunikasi diagonal ke atas dihasilkan dari adanya penyampaian pendapat, memastikan kepastian pertemuan, konsultasi gagasan.

**Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Citra, *Public Relations***

## ***ABSTRACT***

*Name* : Ulfa Masfufah  
*NIM* : 44218120055  
*Study Program* : *Communication Studies*  
*Title Internship Report* : *Management of Lazada eLogistics Tanjung Duren Branch (MarkasGadget29) Courier Communication Activities as a Representation in Maintaining the Company's Image*  
*Counsellor* : Siti Muslichatul Mahmuda, S. Ikom, M. Ikom

*Communication is important in the current era, communication is formed because of the process of exchanging information between one person and another. Every company will demonstrate communication internally and externally, in the world of communication services it is the basic capital for good relationships with consumers. In this research, the researcher examines how communication activities are managed by Lazada eLogistics Tanjung Duren Branch couriers (Markasgadget29) as a representation in maintaining the company's image.*

*In this research, Zeiko and Dance with Lesikar's organizational communication theory is used. According to these two theories, organizational communication is an interdependent system that includes internal communication including vertical communication, horizontal communication and diagonal communication.*

*This research uses a constructivist paradigm with descriptive qualitative research methods. The research involved five key informants and three pieces of information. Data collection through in-depth interviews. The results of this research are to determine the management of communication activities at Lazada eLogistics Tanjung Duren Branch couriers (Markasgadget29) as a representation in maintaining the company's image.*

*The results of this research are activities from vertical downward communication in the form of: orders, work instructions, warnings, providing company work information, providing assessments, providing direction, and controlling. Upward vertical communication takes the form of requests for information, submission of accountability, submission of complaints, submission of opinions, and submission of proposals. The results of horizontal communication include meetings, coordinating processes, conveying and receiving considerations, exchanging information, avoiding overlapping work. Downward diagonal communication takes the form of requests for opinions, requests for documents, cross-checking the correctness of information and providing clarification. Meanwhile, upward diagonal communication results from conveying opinions, ensuring certainty of meetings, consulting ideas.*

*Keywords: Organizational Communication, Image, Public Relations*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Akademis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Kajian Teoritis .....	22
2.2.1 Komunikasi .....	22
2.2.3 Public Relations.....	34

2.2.4 <i>Stakeholder Relations</i> .....	35
2.2.5 <i>Customer Relations</i> .....	39
2.2.6 Citra .....	41
<b>BAB III.....</b>	<b>45</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	45
3.2 Metode Penelitian .....	46
3.3 Subyek Penelitian .....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1 Data Primer .....	53
3.4.2 Data Sekunder .....	53
3.5 Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
Struktur Organisasi Lazada .....	59
4.1.1 SOP ( <i>Standart Operational Procedure</i> ) Lazada eLogistics.....	60
4.2 Hasil Penelitian .....	61
4.2.1 Prosedural Tugas Kurir Lazada eLogistics (Markasgadget29).....	61
4.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi Pada Lazada eLogistics Cabang Tanjung Duren (Markasgadget29).....	64
4.2.3 Hambatan Komunikasi Organisasi Pada Lazada eLogistics Cabang Tanjung Duren (Markasgadget29).....	65
4.2.4 Aktivitas Komunikasi Organisasi Pada Lazada eLogistics Cabang Tanjung Duren (Markasgadget29).....	66
4.3 Pembahasan.....	92
4.3.1 Komunikasi Kurir Dengan Para Kosumen Lazada eLogistics.....	94
4.3.2 Peran Kurir Sebagai Fungsi PR Dalam Menjalankan Tugas. ....	95
4.3.3. Citra Lazada eLogistics dilihat dari Peran Kurir.....	99

<b>BAB V</b> .....	<b>102</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>102</b>
5.1 Kesimpulan .....	102
5.2 Saran.....	103
5.2.1. Saran Akademis .....	103
5.2.2 Saran Praktis .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>108</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hlm.
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
4.1 Struktur Organisasi Lazada ELogistics.....	52
4.1 Struktur Organisasi Lazada ELogistics Cabang Tanjung Duren .....	32



## DAFTAR GAMBAR

<b>Tabel</b>	<b>Hlm.</b>
1.1 Lokasi Lazada Express Cabang Tanjung Duren (MarkasGadget29).....	2
1.2 Jumlah peningkatan berbelanja online, 2018-2024 .....	4
1.3 Kenakalan Penjual Dalam Memesan Barang COD .....	6
4.1 Tampak Depan Lazada ELogistics (Markasgadget29) .....	47
4.2 Proses Sortir Pengiriman.....	70
4.3 Titik Kumpul Kurir .....	74
4.4 Koordinasi Router Kurir .....	76
4.5 Kunjungan ke Lazada eLogistics Pusat .....	80
4.6 Proses Kurir Mengantarkan Barang Kepada Konsumen .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	108
Lampiran 2 Data Dokumentasi .....	118
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian .....	122
Lampiran 4 DATA DIRI PENELITI .....	124

