

## 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*