

## BAB 2

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini diuraikan gambaran umum perusahaan PT Global Loyalty Indonesia. PT Global Loyalty Indonesia adalah salah satu anak perusahaan Alfamart yang berfokus pada layanan analisis data dalam memperoleh solusi yang tepat untuk pengembangan bisnis serta menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Salah satu produk PT Global Loyalty Indonesia adalah Alfagift. Alfagift merupakan *omni channel* Alfamart berupa aplikasi belanja *online* dan keanggotaan berbasis *website* dan *mobile*.

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada tahun 1989, Bapak Djoko Susanto mendirikan perusahaan yang berfokus pada bidang perdagangan dan distribusi aneka produk. Pada akhir tahun 1989, PT HM Sampoerna membeli mayoritas kepemilikan perusahaan tersebut. Struktur kepemilikan perusahaan ini mengalami perubahan pada tahun 1994 dengan pembagian sebesar 70% milik PT HM Sampoerna dan 30% milik PT Sigmantara Alfaindo, sebuah perusahaan milik keluarga Djoko Susanto [9].

Pada tahun 2002, terjadi akuisisi 141 gerai Alfa Minimart milik PT Alfa Minimart Utama yang mengakibatkan adanya perubahan nama gerai menjadi Alfamart. Kemudian, Alfamart terus berkembang dengan menambah ribuan gerai baru dan memasuki pasar-pasar baru yang belum pernah dijangkau sebelumnya.

Dengan adanya perkembangan teknologi, pada tahun 2012, Alfamart mengeluarkan Alfaonline sebagai aplikasi belanja *online* berbasis *website*. Aplikasi tersebut terus berkembang dan merambah ke aplikasi berbasis *android* dan *ios* pada tahun 2015. Di tahun yang sama, Alfamart bekerja sama dengan Ponta untuk mengeluarkan sebuah program kartu *membership* bagi pelanggan. Kartu Ponta ini berguna untuk mengikat loyalitas pelanggan dengan memberikan *point reward* bagi pemiliknya ketika bertransaksi di Alfamart. *Point reward* ini dapat dikumpulkan dan ditukarkan dengan berbagai produk dan *voucher* menarik di Alfamart [10].



Gambar 2.1. Logo Perusahaan PT Global Loyalty Indonesia

Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Aplikasi belanja *online* milik Alfamart terus berkembang dan pada tahun 2019, Alfamart mengeluarkan aplikasi Alfagift sebagai pembaruan dari aplikasi belanja *online* sebelumnya. Di tahun 2019 pula, Alfamart mengakuisisi Ponta menjadi PT Global Loyalty Indonesia. PT Global Loyalty Indonesia terus berkembang hingga saat ini dengan berfokus pada pengembangan bisnis dan aplikasi Alfagift serta program *membership* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan

### 2.2.1 Visi Perusahaan

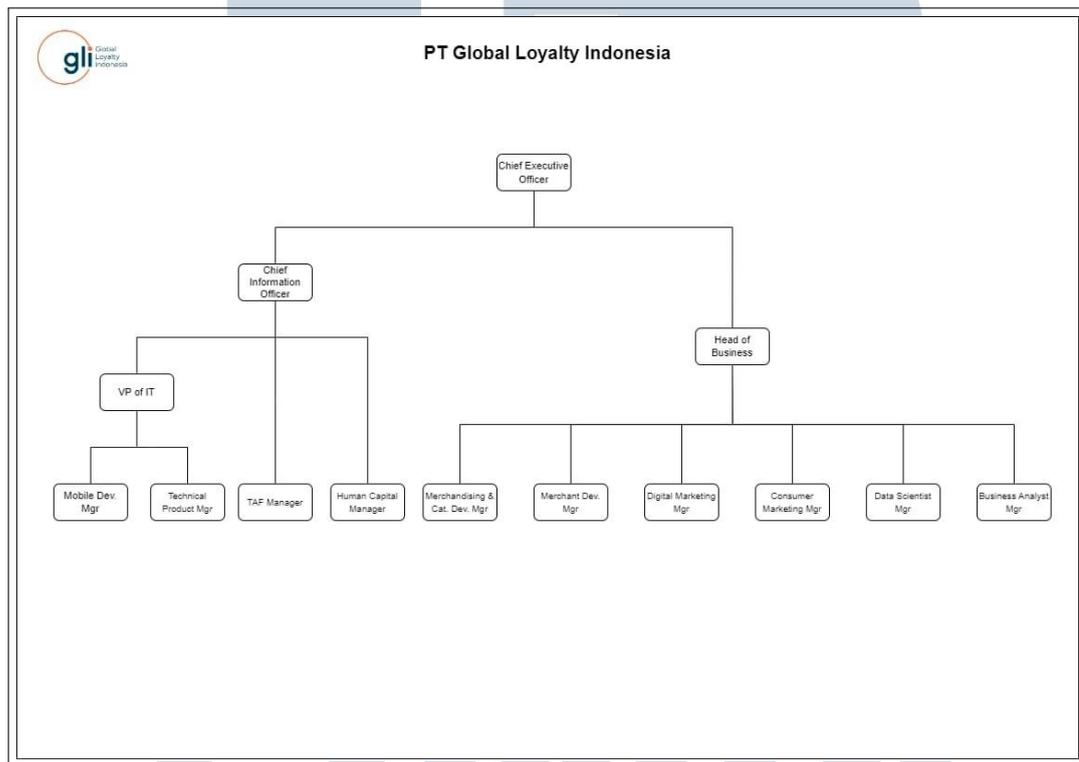
Menjadi perusahaan terkemuka penyedia solusi berbasis pengetahuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

### 2.2.2 Misi Perusahaan

1. Membangun organisasi yang terpercaya, terus bertumbuh, dan bermanfaat bagi pelanggan melalui kolaborasi dengan *partner* bisnis, *stakeholder*, dan afiliasi.
2. Menyediakan wawasan strategi pemasaran yang efektif untuk pelanggan melalui solusi data yang akurat.
3. Memberdayakan seluruh generasi dalam menghadirkan cara belanja yang didorong teknologi terkini.

4. Menciptakan pengalaman belanja yang memuaskan bagi seluruh pelanggan melalui program loyalitas terbaik.
5. Menjadi pilihan tempat kerja terbaik bagi talenta berbakat dalam mengembangkan diri.

### 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2. Struktur Organisasi Perusahaan PT Global Loyalty Indonesia

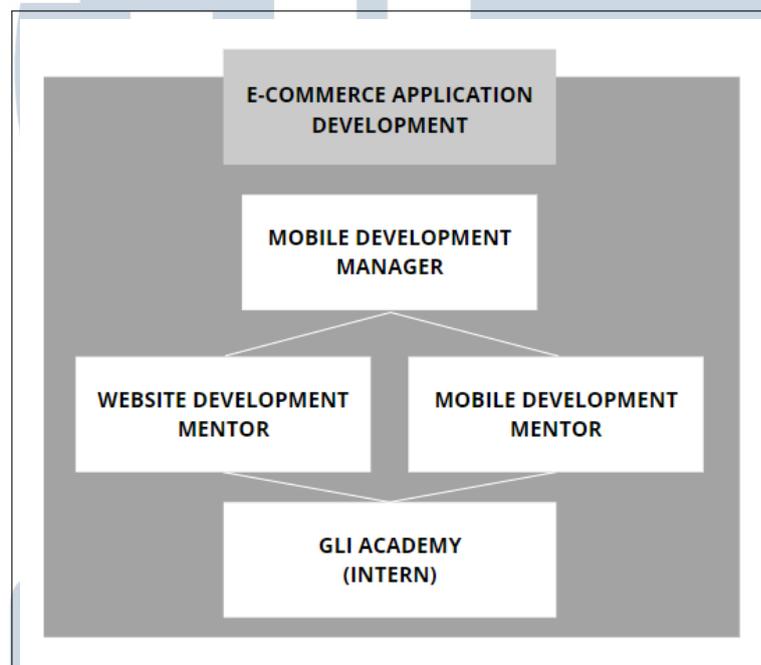
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

PT Global Loyalty Indonesia dipimpin oleh Chief Executive Officer (CEO) yang bertanggung jawab untuk mengambil berbagai keputusan strategis terkait pengembangan perusahaan. Selanjutnya terdapat Chief Information Officer (CIO) dan Head of Business bertanggungjawab terhadap CEO.

CIO bertanggungjawab dalam penyelarasan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan perusahaan. Pada tingkatan selanjutnya terdapat Vice President (VP) of IT yang bertanggungjawab untuk mengembangkan dan mengambil keputusan strategis terkait teknologi informasi. VP of IT membawahi Mobile Developer Manager dan Technical Product Manager.

Pada tingkat yang sama dengan Mobile Developer Manager dan Technical Product Manager, terdapat Tax Accounting Finance (TAF) Manager dan Human Capital (HC) Manager yang langsung bertanggungjawab terhadap CIO.

Head of Business bertanggungjawab dalam pengembangan dan pengambilan keputusan strategis terkait dengan bisnis perusahaan. Head of Business membawahi Merchandising and Categorizing Developer Manager, Merchant Developer Manager, Digital Marketing Manager, Consumer Marketing Manager, Data Scientist Manager, dan Business Analyst Manager.



Gambar 2.3. Posisi dan koordinasi GLI Academy

Sumber: Dokumentasi Perusahaan

GLI Academy berada di bawah Departemen E-Commerce Application Development yang akan berkoordinasi dan diawasi oleh Mobile Developer Manager. Selain itu, terdapat pembimbing/*mentor* yang akan membimbing, mengawasi, dan mengkoordinir secara langsung program GLI Academy.