

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1 Logo PT. Global Loyalty Indonesia (GLI)



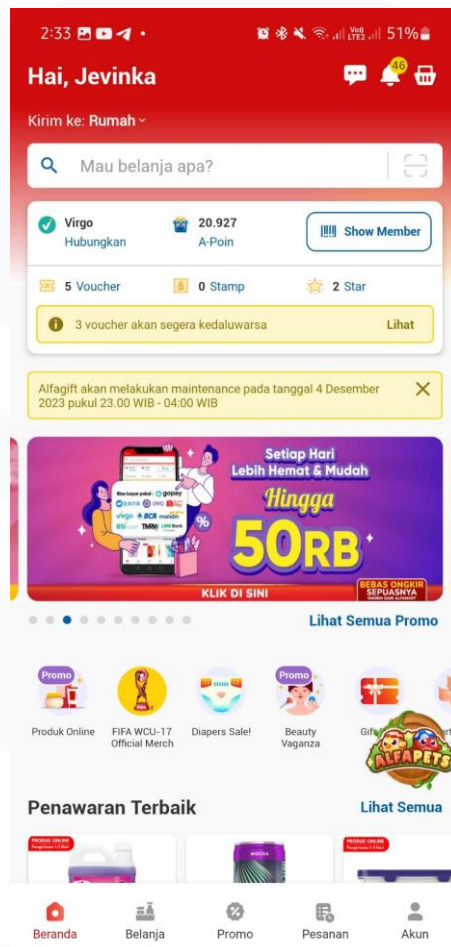
Gambar 2.2 Lokasi Alfa Tower Alam Sutera



Gambar 2.3 Logo Alfagift



Gambar 2.4 Tampilan Halaman Awal Alfagift



Gambar 2.5 Tampilan Halaman Homepage

Pada tahun 1989, Mr. Djoko Susanto beserta keluarga membangun toko pertama yang diberi nama Alfa Minimart. Beberapa tahun kemudian, tepatnya pada tahun 2002, Mr. Djoko Susanto mengakuisisi sebanyak 141 gerai Alfa Minimart ini dan berubah nama menjadi Alfamart. Toko-toko ini terus berkembang hingga tahun 2012 diluncurkan website dari Alfa Minimart ini dengan nama [www.alfaonline.com](http://www.alfaonline.com). Website ini digunakan untuk membeli produk Alfamart secara online. Setelah diluncurkan website pembelian online, pada tahun 2015, diluncurkan platform belanja online dalam bentuk aplikasi dan bisa digunakan oleh pengguna IOS dan android. Di tahun tersebut, Alfamart melakukan perjanjian kerja

sama dengan Ponta. Ponta sendiri merupakan sebuah program membership yang bisa digunakan pada beberapa toko atau merchant yang memang membutuhkan program membership tersebut. Ponta juga bisa dikatakan sebagai bentuk dari apresiasi terhadap merchant kepada para pelanggannya. Tidak hanya itu, Ponta juga dikatakan sebagai bentuk loyalitas pelanggan kepada merchant yang mereka pilih.

Satu tahun setelahnya, tepatnya pada tahun 2016, website pembelian online yang tadinya bernama [www.alfaonline.com](http://www.alfaonline.com) berubah nama menjadi [www.alfacart.com](http://www.alfacart.com). Beberapa tahun selanjutnya, di tahun 2019, diluncurkanlah aplikasi Alfagift yang bisa digunakan di IOS dan android. Di aplikasi Alfagift sendiri terdapat berbagai fitur menarik seperti belanja online, kartu visual, alfa stamp, alfatar dan berbagai promo menarik lainnya yang bisa menjadi salah satu solusi meningkatkan penjualan. Di tahun itu juga yaitu tahun 2019, Alfamart melakukan akuisisi terhadap Ponta menjadi PT. Global Loyalti Indonesia. Beberapa tahun setelahnya, tepatnya di tahun 2021, Alfacart bergabung dengan Alfagift. PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) dikenal sebagai anak perusahaan dari PT. Sumber Alfaria Trijaya yang dulunya didirikan pada tanggal 27 Agustus 1989.

PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) sendiri mempunyai keinginan untuk menjadi perusahaan yang dikenal sebagai penyedia solusi dengan basis pengetahuan dalam menciptakan loyalitas atau kepuasan pelanggan. Tidak hanya itu, PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) juga menyediakan berbagai layanan seperti digital activation & communication, data solution, consumer marketing, alfagift application, merchant partner, dan voucher & exchange point. Hingga saat ini, terdapat lebih dari 14,27 juta member yang mendaftar sebagai member alfagift di aplikasi alfagift. Tidak hanya itu, alfagift sendiri juga pernah memenangkan berbagai penghargaan seperti best omni channel solution di tahun 2021, top mobile application di tahun 2021, digital innovation award, best customer experience, dan best new merchant di tahun 2022 serta memenangkan penghargaan customer engagement excellence awards di tahun 2023. PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) sendiri mempunyai lokasi di Alfatower, Alam Sutera di lantai 24 dan 29.

### **2.1.1 Visi Misi**

Visi :

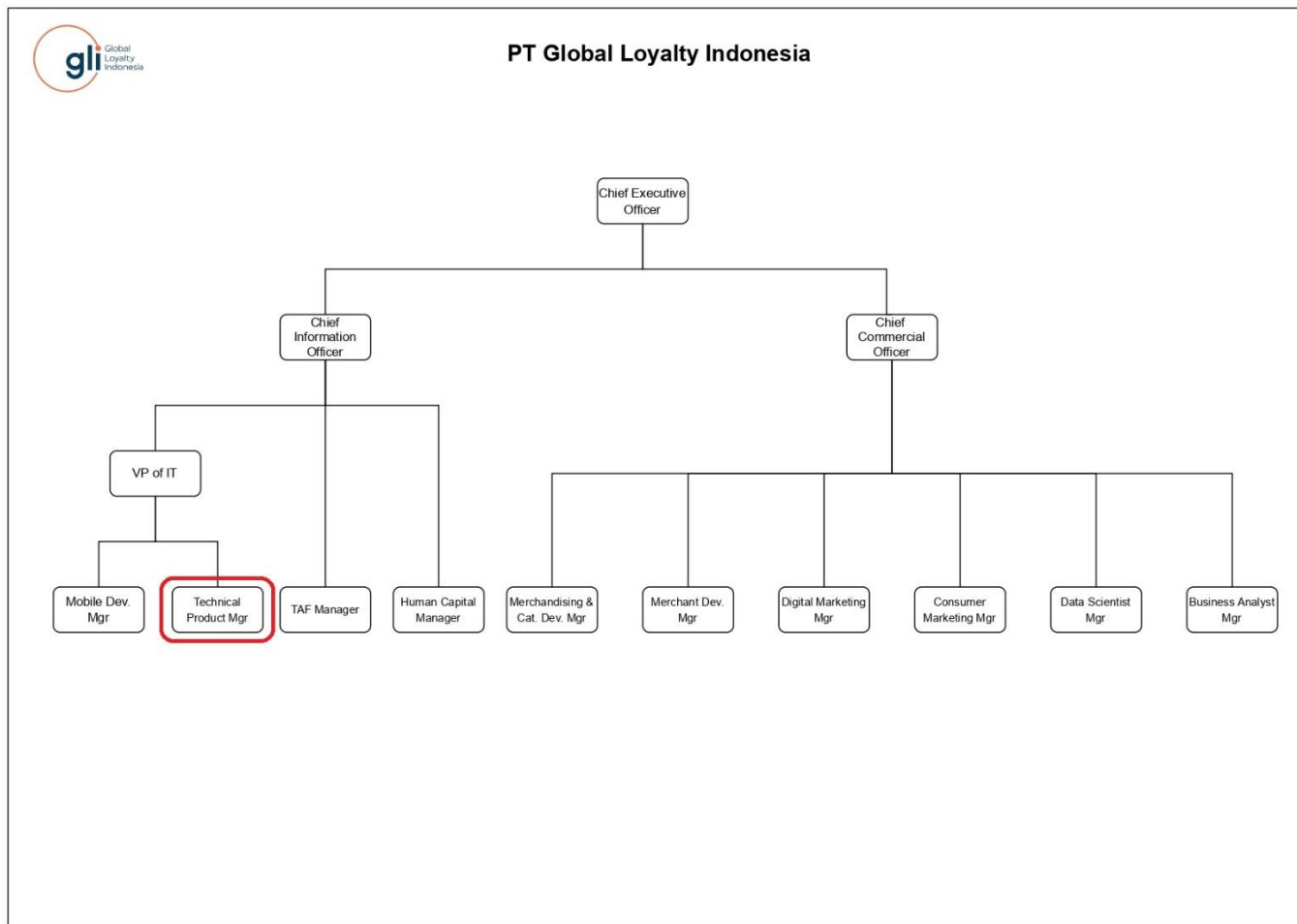
Menjadi perusahaan terkemuka penyedia solusi berbasis pengetahuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Misi :

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 bekerja terbaik bagi talenta berbakat dalam mengembangkan diri.

### **2.2 Struktur Organisasi Perusahaan**

Berikut merupakan struktur organisasi perusahaan PT. Global Loyalty Indonesia yang bertempat di Alfa Tower lantai 24 dan 29.



Gambar 2.6 Struktur Organisasi PT. Global Loyalty Indonesi

PT. Global Loyalty Indonesia dimulai dari tingkatan tertinggi yaitu Chief Executive Officer (CEO) yang mempunyai tanggung jawab dalam membuat keputusan yang strategis mengenai pengembangan sebuah project dalam perusahaan. Selanjutnya dipimpin oleh jabatan kedua yaitu Chief Information Officer (CIO) serta Head of Bussiness yang akan bertanggung jawab secara langsung kepada CEO. CIO ini nantinya yang akan bertanggung jawab dalam menjaga informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan agar tetap akurat. Posisi selanjutnya yaitu Vice President (VP) akan bertanggung jawab dalam mengembangkan serta mengambil keputusan strategis mengenai teknologi informasi. Vice President of IT inilah yang nantinya akan membawahi Mobile Developer Manager serta Technical Product Manager. Posisi selanjutnya yaitu Tax Accounting Finance (TAF) Manager dan Human Capital (HC) Manager yang nantinya akan bertanggung jawab secara langsung terhadap CIO. Posisi TAF ini setara dengan posisi Mobile Developer Manager dan Technical Product Manager. Terdapat juga head of bussiness yang nantinya akan bertanggung jawab secara langsung dalam membuat keputusan strategis bisnis perusahaan. Head of Business ini akan membawahi Merchandising and Categorizing Developer Manager, selain itu ada juga Merchant Developer Manager, kemudian Digital Marketing Manager, lalu Consumer Marketing Manager, Data Scientist Manager, dan Business Analyst Manager.

Divisi tempat magang yaitu di department Product Operations di divisi Quality Assurance. Tim Quality Assurance di Departemen Product Operations terdiri dari 18 orang dimana 1 orang sebagai manager, 12 orang yang berperan sebagai karyawan tetap dan 5 orang sebagai karyawan magang. Manager di sini berperan juga sebagai supervisor untuk menuntun karyawan magang agar dapat bekerja dalam tim. Manager ini yang nantinya akan bertanggung jawab kepada CIO mengenai project yang sedang dijalani atau sedang dikerjakan. Saat menjalani masa magang di Quality Assurance ini, karyawan magang akan diberikan satu orang

mentor yang bisa membantu membimbing karyawan magang sehingga mereka dapat memperoleh pengetahuan baru di dunia kerja. Tidak hanya itu, mentor ini juga yang akan bertanggung jawab secara langsung kepada manager apabila terdapat kesalahan yang dilakukan oleh karyawan magang.

