

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



**Gambar 2. 1 Logo PT Global Loyalty Indonesia**

PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) yang memiliki logo seperti yang terlihat Gambar 2.1 adalah *subsidiary* atau biasa disebut anak perusahaan dari PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. (Alfamart). GLI sendiri memiliki fokus utama untuk menjadi wadah untuk mengikutsertakan *customer loyalty*. GLI menyediakan beberapa layanan utama yakni:

1. *data solution*
2. *merchant partner*
3. *customer relationship management*
4. *voucher and points exchange*
5. *digital activation and communication*

PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) dengan aplikasi naungannya yakni alfagift yang merupakan aplikasi *mobile groceries omnichannel* dari Alfamart. PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) yang menjadi *subsidiary company* dari Alfamart mulai berjalan sejak tahun 1989. Bapak Djoko Susanto turut dibantu dengan keluarga

mendirikan toko pertama yang bernama “Alfa Minimart” pada tahun 1989 di daerah sekitar Karawaci, Tangerang. Bisnis ini semakin berkembang dan menjadi bisnis unggulan bagi Bapak Djoko terbukti pada tahun 2002 perusahaan Bapak Djoko Susanto mengakuisisi 141 gerai Alfa minimart langsung mengubah nama dari toko-toko tersebut menjadi Alfamart seperti yang kita kenal sekarang. Pembukaan ratusan gerai Alfamart menjadi batu loncatan untuk perusahaan Bapak Djoko untuk berkembang Perkembangan mengikuti perkembangan zaman. Tahun 2012 menjadi tahun dimana *website* [www.alfaonline.com](http://www.alfaonline.com) dirilis dan menjadi sarana pembeli untuk berbelanja secara online via *website* [www.alfaonline.com](http://www.alfaonline.com) secara mudah.

Tahun 2015 menjadi tahun dimana smartphone sudah sangat umum dimiliki oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Alfamart melalui PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Membuat aplikasi yang mempermudah masyarakat yakni Alfaonline. Alfaonline dirilis secara resmi pada Play Store dan App Store pada 2015 silam. Pada tahun ini PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Menjalinkan kerjasama dengan Ponta untuk menanggung urusan membership dari pelanggan setia Alfamart. Ponta sendiri menjadi diminati masyarakat karena dengan memiliki member ponta pengguna dapat mengumpulkan poin serta mendapatkan keuntungan seperti diskon.

*Website* Alfamart yang sebelumnya [www.alfaonline.com](http://www.alfaonline.com) diperbarui menjadi [www.alfacart.com](http://www.alfacart.com) pada tahun 2016. Ekspansi yang dilakukan Alfamart terus berkembang dengan membuat aplikasi baru yakni Alfagift untuk menggantikan aplikasi pendahulunya yakni Alfaonline. Di tahun 2019 yakni tahun yang sama diluncurkannya ALfagift Alfamart melalui PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Mengakuisisi Ponta dan langsung merubah nama-nya menjadi PT. Global Loyalty Indonesia yang menjadi tempat melaksanakan program kerja magang. PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Juga melakukan *merger* antara Alfacart dan juga Alfagift.

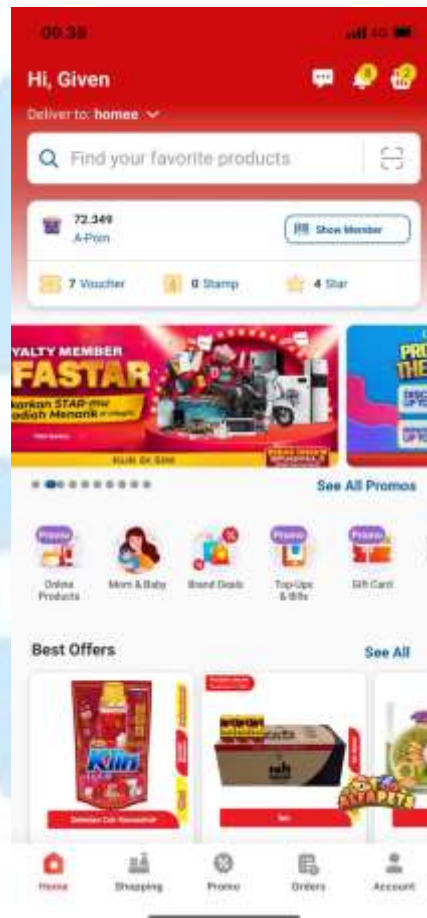


**Gambar 2. 2 Logo Aplikasi Alfagift**

Sebagai *Omni Channel* Alfamart, Alfagift dapat memberikan *experience* berbelanja secara online yang manfaatnya bisa digunakan langsung secara *offline* seperti promo dan kemudahan dalam mengakses struk belanja. Logo dari Alfagift sendiri dapat dilihat pada Gambar 2.2 berbentuk kado. Melalui alfagift pengguna dapat merasakan manfaat yakni:

1. Registrasi member dengan mudah dan dapat dilakukan secara online
2. Program loyalitas digital
3. Pengiriman pada hari yang sama untuk produk toko Alfamart
4. *Free delivery* tanpa batas (tanpa minimum pembelian)
5. Transaksi dengan berbagai payment method
6. Dapat mencari toko Alfamart terdekat

Tampilan Alfagift pada versi 4.22.0 dapat dilihat pada Gambar 2.3 yang menampilkan layar utama ketika pengguna berhasil masuk ke dalam aplikasi dan sudah memiliki akun. Pengguna dapat mengakses banyak fitur dengan aplikasi Alfagift salah satunya dapat melihat jumlah saldo A-Poin yang dimiliki serta riwayat transaksi A-Poin. Selain itu pengguna dapat melakukan pencarian produk, pembayaran top-up dan tagihan, *voucher*, *scan member*, dan masih banyak fitur lainnya. Pengguna sendiri dapat melakukan set alamat pada aplikasi ini dan ketika pengguna sudah memberika akses lokasi untuk aplikasi nantinya Alfagift akan mencarikan toko terdekat dengan pengguna agar diharapkan produk yang dibeli akan lebih cepat samai kepada pengguna.



**Gambar 2. 3 Tampilan Aplikasi Alfagift.**

### 2.1.1 Visi Misi

#### **Visi:**

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

#### **Misi:**

- Membangun organisasi yang terpercaya, terus bertumbuh, dan bermanfaat bagi pelanggan melalui kolaborasi dengan partner bisnis, stakeholder, dan afiliasi.
- Menyediakan wawasan strategi pemasaran yang efektif untuk pelanggan melalui solusi data yang akurat.

- Memberdayakan seluruh generasi dalam menghadirkan cara belanja yang didorong teknologi terkini.
- Menciptakan pengalaman belanja yang memuaskan bagi seluruh pelanggan melalui program loyalitas terbaik.
- Menjadi pilihan tempat bekerja terbaik bagi talenta berbakat dalam mengembangkan diri.

#### **Budaya Kerja PT. Global Loyalty Indonesia:**

- **Integritas yang Tinggi**  
Jujur, disiplin, dan konsisten dalam bekerja berlandaskan etika serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
- **Inovasi Untuk Kemajuan yang Lebih Baik**  
Kreatif dalam bekerja, berkomitmen untuk melakukan perbaikan cara kerja secara terus menerus.
- **Kualitas dan Produktivitas yang Tertinggi**  
Mampu menjalankan tugas serta fokus pada pencapaian hasil kerja yang lebih baik.
- **Kerjasama Tim**  
Terlibat aktif serta mendorong terciptanya semangat dan kekompakan tim.
- **Kepuasan Pelanggan Melalui Standar Pelayanan yang Terbaik**  
Berinisiasi tinggi memenuhi kebutuhan dan memastikan terciptanya kepuasan pelanggan.

#### **2.2 Struktur Organisasi Perusahaan**

Gambar 2.4 di atas merupakan struktur organisasi dari PT. Global Loyalty Indonesia. Bapak Ryan Alfons Kaloh merupakan CEO dari PT. Global Loyalty

Indonesia. CEO atau *Chief Executive Officer* menduduki posisi paling atas dalam perusahaan. CEO memiliki tanggung jawab yang besar dan mengawasi seluruh divisi dalam perusahaan agar bisnis dapat berjalan dengan baik.

Posisi CIO pada PT. Global Loyalty Indonesia diduduki oleh Bapak Chandra Hermawan. VP of IT yang menaungi departemen *Mobile Developer* (Aplikasi Alfagift) dan *Technical Product* (IT untuk internal PT. Global Loyalty Indonesia) dikepalai oleh Bapak Erick Alviyendra. Divisi *Quality Assurance* dalam Gambar 2.4 berada dibawah pimpinan Bapak Benny Chandra selaku Product Operation Manager. Product Operation Manager sendiri menaungi 3 divisi yakni *Quality Assurance, Testing Operation, dan Support*.



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Global Loyalty Indonesia

