

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

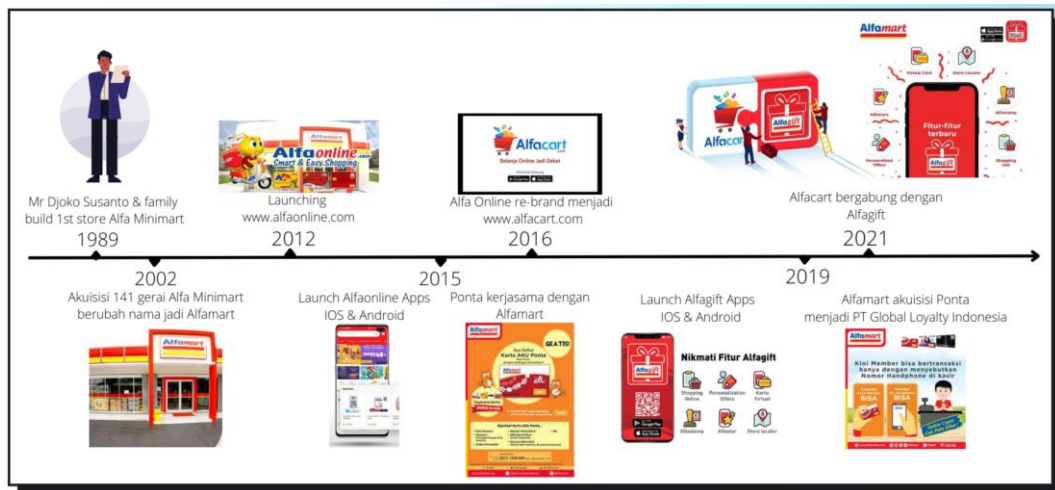
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo PT. Global Loyalty Indonesia

PT. Global Loyalty Indonesia atau GLI adalah perusahaan anak dari PT. Sumber Alfaria Trijaya yang didirikan pada Tahun 2014. GLI adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan CRM (*Customer Relationship Management*). Lokasi Alfagift berada di Alfatower Alam Sutra lantai 24 dan lantai 29. PT. Global Loyalty Indonesia awalnya bermula sebagai Ponta, dimana pada tahun 2015, Ponta bekerja sama dengan Alfamart, dan pada tahun 2019 Alfamart

mengambil alih Ponta menjadi PT. Global Loyalty Indonesia[8].



Gambar 2. 2 Sejarah PT. Global Loyalty Indonesia

Tujuan dari GLI adalah untuk Menjadi pionir sebagai penyedia solusi berbasis pengetahuan untuk membangun kesetiaan pelanggan. Jasa yang di sediakan dari PT. Global Loyalty Indonesia antara lain

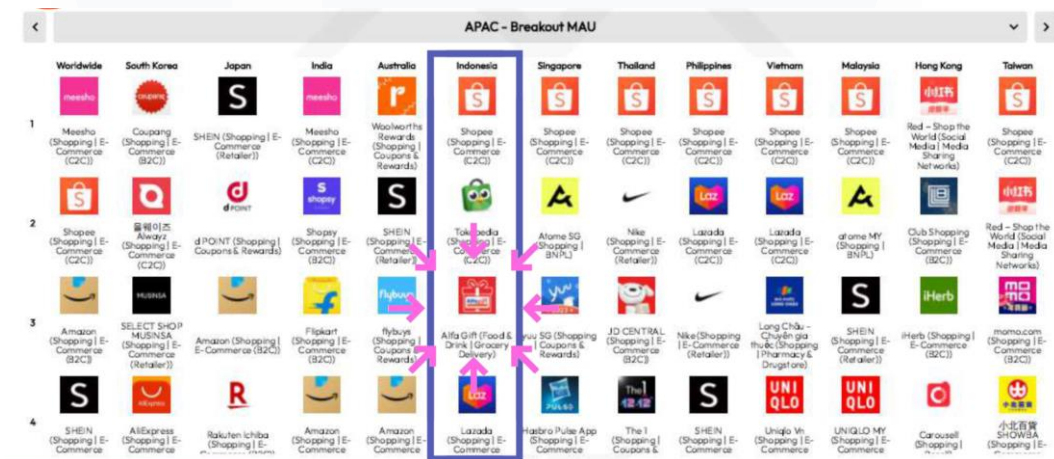
- Digital Activation & Communication
- Alfagift Application
- Information Solution
- Retail Partner
- Customer Marketing
- Voucher & Exchange Point



Gambar 2. 3 Logo Aplikasi Alfagift

Aplikasi Alfagift merupakan salah satu produk dari GLI. Alfagift itu sendiri merupakan aplikasi digital *E-commerce*, yang membantu masyarakat luas dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan berbelanja melewati aplikasi Alfagift. Alfagift awalnya merupakan aplikasi sendiri, tetapi pada 2021, Alfagift bergabung menjadi satu dengan Alfacart[9].

PT. Global Loyalty itu sendiri juga telah mendapatkan berbagai Awards. Mulai dari tahun 2021, mendapatkan Award *Best Omni channel Solution* dan *Top Mobile Application*, pada 2022 mendapatkan *Digital Innovation Award*, *Best Customer Experience* dan *Best New Merchant*. Dan di 2023, mendapatkan *Customer Engagement Excellence Awards*.



Gambar 2. 4 2022 Ranking by Market | Shopping Category

2.1.1 Visi Misi

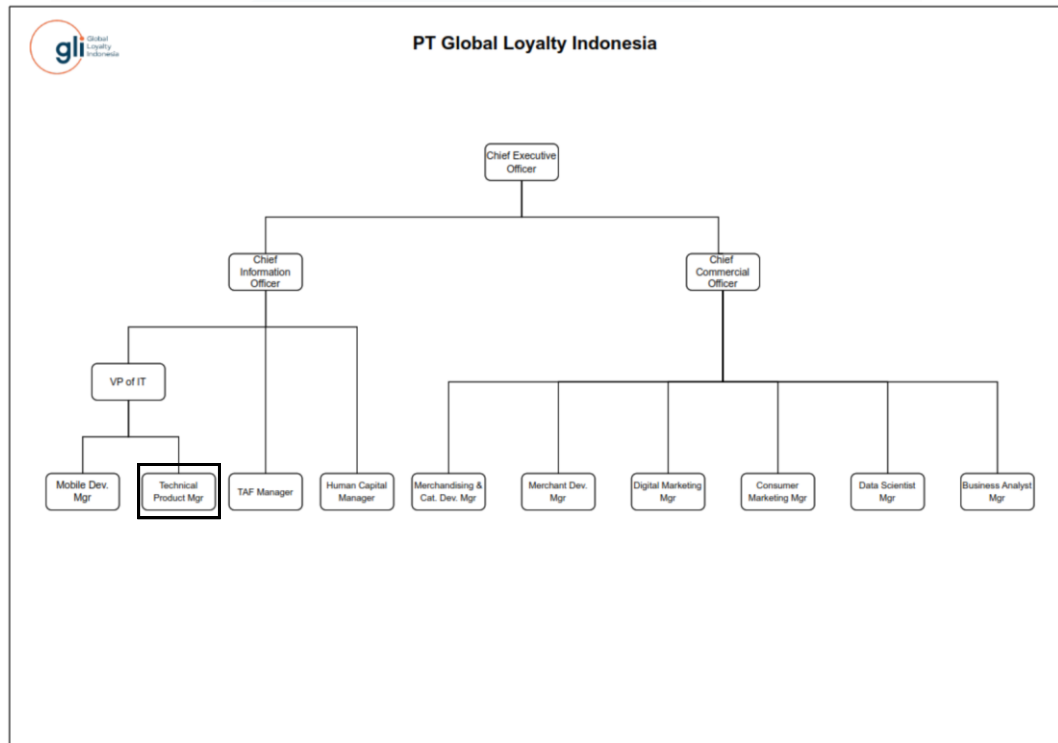
Visi dari PT. Global Loyalty Indonesia adalah untuk menjadi perusahaan terkemuka penyedia solusi berbasis pengetahuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Misi dari PT. Global Loyalty Indonesia meliputi

- 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.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur dari PT. Global Loyalty Indonesia



Gambar 2. 5 Struktur GLI

Divisi tempat menjalani masa kerja magang yaitu di bagian Technical Product manager di department Product Operation dan di bagian Quality Assurance Intern. Pada divisi ini didominasi oleh karyawan tetap yang berperan sebagai mentor di perusahaan. Tidak hanya itu, terdiri juga dari seorang manager yang berperan langsung sebagai supervisor yang nantinya dapat membimbing mentor untuk membimbing para karyawan magang sehingga karyawan magang ini dapat berpartisipasi dalam pengerjaan project. Bisa dikatakan, mentor ini yang nantinya akan bertanggung jawab langsung kepada manager mengenai pengerjaan project. Manager ini nantinya akan bertanggung jawab secara langsung kepada CIO mengenai project yang sedang dijalani.