

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Deskripsi Perusahaan



Gambar 2.1 Logo PT. Global Loyalty Indonesia  
Sumber: <https://gli.id/> (2023)

Global Loyalty Indonesia, yang didirikan pada tahun 2014, adalah anak perusahaan PT Sumber Alfaria Trijaya. Perusahaan ini fokus pada pengembangan CRM (*Customer Relationship Management*) dan menyediakan layanan *e-commerce* melalui aplikasi Alfagift. Aplikasi tersebut berfungsi sebagai platform *e-commerce* yang mencakup sistem *membership* Alfamart. Penting untuk dicatat bahwa sebelum munculnya Alfagift, Global Loyalty Indonesia telah sebelumnya mengelola sistem *membership* ini dengan nama lain, yaitu "Ponta". Ponta sendiri adalah salah satu produk dari GLI, anak perusahaan dari PT. Sumber Alfaria Trijaya, Ponta diberhentikan pada tahun 2018 atau 2019 dan sistem loyalitas alfamart tetap dijalankan oleh GLI dalam Alfagift yang sekarang dipegang atau diurus oleh GLI.



Gambar 2.2 Logo ponta  
Sumber: [pawoon.com/ponta](http://pawoon.com/ponta) (2018)

Berdasarkan wawancara penulis dengan Raditya, salah satu perkerja tetap di GLI, Ponta adalah sistem membership yang dibawa masuk ke Indonesia oleh SAT sebagai sistem membership untuk Lawson yang juga dibawa ke Indonesia oleh SAT, namun ponta diberhentikan oleh SAT karena kurang menguntungkan dan maka dari itu para member ponta sebelumnya di migrasikan kepada alfragift dan Ponta diberhentikan pada tahun 2018, dan seluruh member Ponta dipindahkan kepada member Alfragift. Bahkan pekerja ponta di Indonesia pun ditarik masuk ke GLI untuk melanjutkan sistem membership tersebut dalam nama alfragift, Seperti yang diutarakan Raditya, salah satu pekerja digital marketing di GLI.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

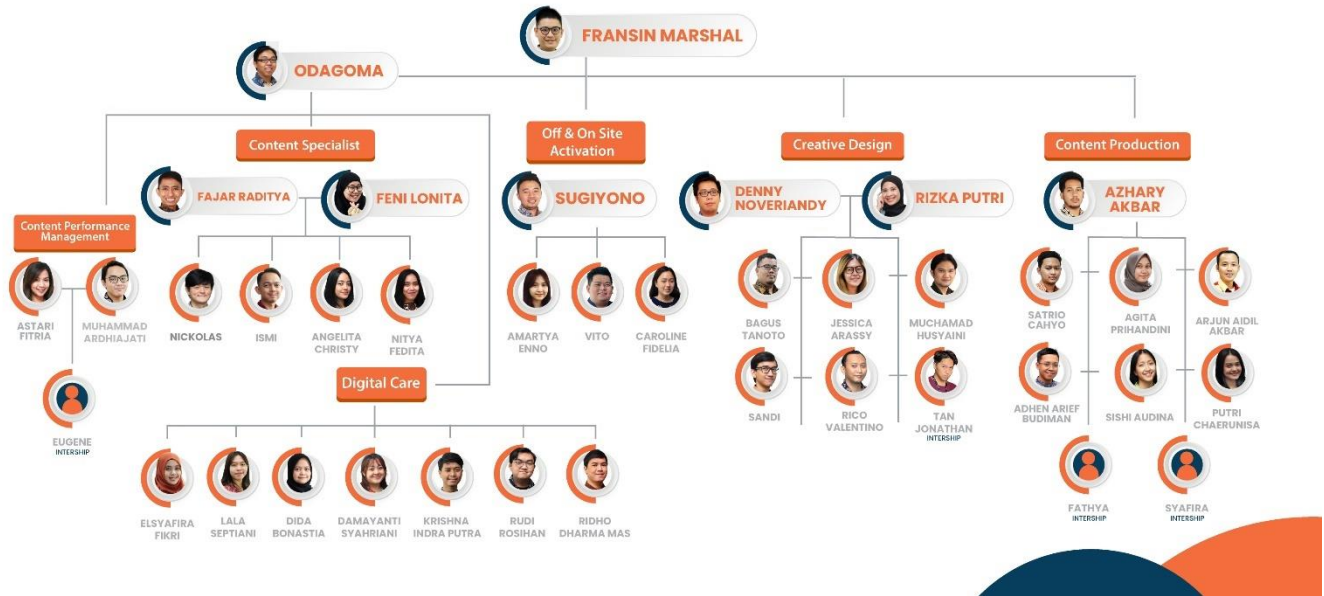
Gambar 2.3 dan 2.4 berisi struktur organisasi dari CEO Global Loyalty Indonesia sampai ke penulis dalam dua bagan berbeda. Gambar 2.3 berisi struktur dari CEO sampai ke level manager, sedangkan gambar 2.4 berisi bagan dari manager digital marketing (divisi yang ditempati penulis) sampai penulis yang berada di tim Creative Desain Team



Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan  
Sumber: Global Loyalty Indonesia (2023)

UJMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



Gambar 2.4 Bagan Struktur Organisasi Digital Marketing  
Sumber: Global Loyalty Indonesia (2023)

### 2.3 Portfolio Perusahaan

Global Loyalty Indonesia yang dapat dibidang relatif masih muda sebagai brand, telah banyak menggapai penghargaan dan pencapaian seperti pada acara penghargaan CNBC Indonesia Awards 2021 dalam kategori 'The Best Consumer and Hospitality Companies 2021,' Alfagift menerima penghargaan 'The Best Omnichannel Solution for Retail Consumer 2021.' (purwanti, 2021)



Gambar 2.5 Piagam CNBC Indonesia Awards 2021

Selain CNBC Indonesia Awards 2021, Global Loyalty Indonesia juga dapat banyak penghargaan lain, Alfagift memenangkan Top Mobile Application dalam tahun 2021 untuk kategori 'Aplikasi Layanan Minimarket' (Syahrir,2021)



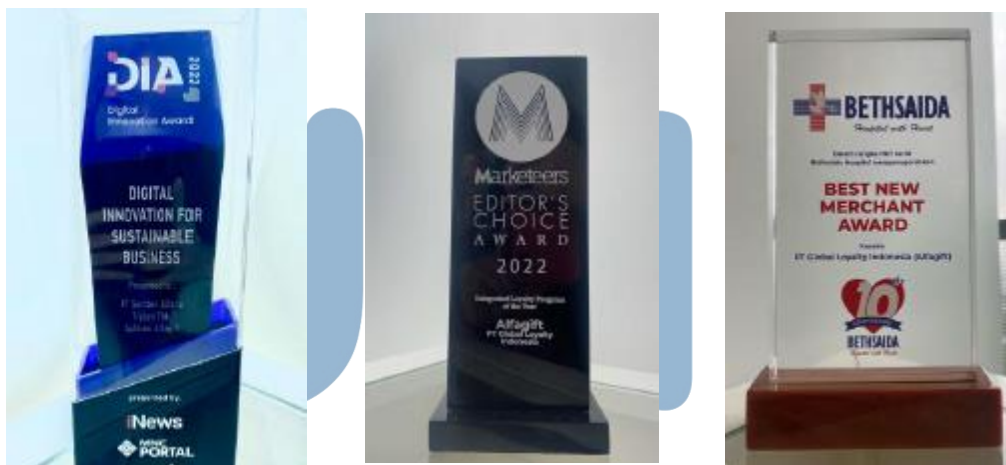
Gambar 2.6 Penghargaan *Top Mobile Applicaion* 2021

Pada Tahun 2022, PT. Sumber Alfaria Trijaya TBK, atau Alfamart meraih '*Digital Innovations Award*' untuk '*Digital Innovation for Sustainable Business*' untuk aplikasi Alfagift (Setiawan,2022). *Indonesia Customer Experience Champions 2022* juga memberikan penghargaan bagi Global Loyalty Indonesia dalam menghargai Alfagift untuk predikat '*Best of The Best Customer Experience Team*' (Handayani,2022). Beserta Penghargaan '*Best New Merchant Award*' dari Bethsaida. Alfagift juga menjadi aplikasi nomor 3 paling terunduh di Indonesia pada kategori *shopping* dibawah Tokopedia dan Shopee di tahun 2022. Serta pada tahun 2023, Global Loyalty Indonesia telah meraih penghargaan dari Moengage untuk *Customer Engagement Excellence*.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A



Gambar 2.7 Market Ranking Apps by Shopping Category 2022



Gambar 2.8 - 2.10 Penghargaan yang diraih Global Loyalty Indonesia pada 2022

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



Gambar 2.11 Penghargaan moengage *Customer Engagement Excellence*

UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA