

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan dijelaskan gambaran umum perusahaan PT Global Loyalty Indonesia (PT GLI) yang merupakan salah satu anak perusahaan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk atau Alfamart. Produk utama PT GLI adalah aplikasi Alfacart yang merupakan *omni-channel* Alfamart dan melayani pembelian secara *online* berbasis *website* dan *mobile*.

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Awal berdirinya Alfamart dimulai dengan usaha dagang aneka produk yang didirikan oleh Bapak Djoko Susanto dan keluarga pada tahun 1989. Kemudian pada Desember 1989, mayoritas kepemilikannya dijual kepada PT HM Sampoerna Tbk dan pada tahun 1994, 70% kepemilikan dimiliki oleh PT HM Sampoerna Tbk dan 30% dimiliki oleh PT. Sigmantara Alfindo yang merupakan keluarga dari Djoko Susanto [3].

Pada tahun 2002, sebanyak 141 gerai Alfa Minimart diakuisisi dan berganti nama menjadi Alfamart yang kemudian terus berkembang dan memperbanyak gerai baru sampai ribuan yang berlokasi di pulau Jawa [4]. Kemudian di tahun 2009 Alfamart juga mulai memasuki pasar Bali dengan total lebih dari 3.300 gerai beroperasi di seluruh Indonesia [5].

Seiring perkembangan teknologi, maka pada 2012 dirilis sebuah aplikasi belanja *online* berbasis *website* bernama Alfa Online (www.alfaonline.com) [6]. Tidak hanya *website*, Alfamart juga terus mengembangkan layanan ini hingga akhirnya merilis aplikasi Alfaonline Apps berbasis *mobile* untuk IOS dan Android. Pada tahun yang sama, Alfamart menjalin kerja sama dengan Ponta yang menghasilkan kartu *membership* pelanggan bernama AKU Ponta sebagai produknya [7]. *Membership* ini memberikan *point reward* ketika bertransaksi di Alfamart yang dapat dikumpulkan pelanggan dan ditukarkan dengan berbagai produk Alfamart. *Website* Alfa Online kemudian berganti nama dan *re-brand* menjadi Alfacart (www.alfacart.com) [8].

Bidang *e-commerce* ini terus dikembangkan sehingga pada tahun 2019, Alfamart merilis sebuah aplikasi berbasis *mobile* bernama Alfacart yang merupakan versi terbaru dari aplikasi sebelumnya [9]. Di tahun ini, Alfamart juga mengakuisisi

Ponta menjadi PT Global Loyalty Indonesia yang kemudian semakin berkembang dengan fokus utama untuk mengembangkan aplikasi Alfagift tersebut [10]. Pada tahun 2021, Alfacart juga berintegrasi dengan Alfagift yang menghasilkan berbagai fitur baru yang dapat diakses dari *mobile* maupaun *website*.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Pada bagian ini, akan diuraikan visi misi PT Global Loyalty Indonesia sebagai berikut [1].

2.2.1 Visi Perusahaan

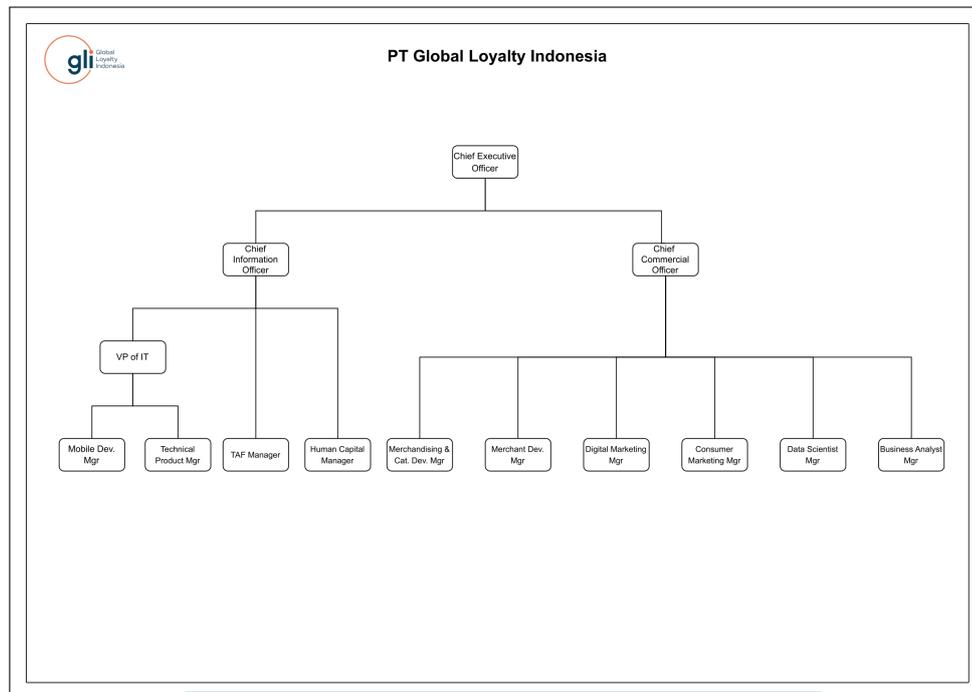
Menjadi perusahaan terkemuka penyedia solusi berbasis pengetahuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

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 bekerja terbaik bagi talenta berbakat dalam mengembangkan diri.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Global Loyalty Indonesia dapat dilihat melalui Gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1. Struktur organisasi perusahaan PT Global Loyalty Indonesia [1]

Magang dilaksanakan di divisi IT Corporate yang berada di bawah pimpinan Bapak Irfan Ahmad selaku *IT Development Manager*. Selain itu, pada divisi ini terdapat *supervisor* yaitu Bapak Nana Mulyana dan *project manager* yaitu Ibu Haikal Anissa yang berhubungan langsung dengan *intern* dalam pelaksanaan magang. Berikut adalah penjelasan tiap posisi pada struktur organisasi PT Global Loyalty Indonesia.

1. *Chief Executive Officer* (CEO): bertanggung jawab atas visi dan misi perusahaan, mengambil keputusan penting yang memengaruhi pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan, bertindak sebagai juru bicara utama perusahaan dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan utama seperti investor, dewan direksi, dan media. CEO juga menjadi pengawas operasional yang setiap keputusannya akan menentukan keberhasilan perusahaan.
2. *Chief Information Officer* (CIO): bertanggung jawab atas strategi teknologi informasi (IT) perusahaan yang memastikan infrastruktur IT aman dan efisien. CIO juga bertanggung jawab untuk mengelola risiko dan kepatuhan regulasi serta mendorong inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi bisnis.

3. *Chief Commercial Officer (CCO)*: bertanggung jawab atas strategi komersial dan *marketing* perusahaan dengan mengawasi penjualan, pemasaran, dan pengembangan bisnis. CCO juga bertanggung jawab atas upaya peningkatan pendapatan dan *profit* perusahaan.
4. *Vice President of IT (VP of IT)*: *VP of IT* bekerja langsung di bawah CIO dan membantu merencanakan, mengembangkan, dan mengelola infrastruktur IT serta proyek dan tim IT. *VP of IT* juga berpartisipasi dalam pengambilan keputusan strategis terkait IT.
5. *Mobile Dev Manager*: bertanggung jawab atas pengembangan aplikasi berbasis *mobile* dan memimpin tim pengembangannya, serta merencanakan dan melaksanakan strategi pengembangan aplikasi *mobile*.
6. *Technical Product Manager*: bertanggung jawab atas pengembangan produk dan *roadmap* teknis dan berinteraksi dengan tim pengembangan maupun pemangku kepentingan lainnya untuk memastikan kesuksesan produk dari perspektif teknis. *Technical Product Manager* juga berkolaborasi dengan tim teknis untuk mengembangkan produk sesuai kebutuhan pengguna dan memastikan bahwa implementasi sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.
7. *Tax and Finance Manager (TAF)*: bertanggung jawab atas manajemen pajak dan keuangan perusahaan dengan memastikan kepatuhan pajak dan mengelola laporan keuangan, analisis keuangan, dan perencanaan pajak.
8. *Human Capital Manager (HC)*: bertanggung jawab atas manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi dengan merencanakan dan mengelola proses perekrutan, seleksi, penempatan karyawan, pengembangan karyawan, dan melaksanakan kegiatan administrasi SDM seperti penggajian, manajemen kinerja, dan pemutusan hubungan kerja (PHK).
9. *Merchandising & Cat. Dev Manager*: bertanggung jawab atas pengembangan dan manajemen strategi *merchandising* dengan menganalisis tren pasar dan perilaku konsumen untuk mengembangkan strategi kategori yang efektif. *Merchandising & Cat. Dev Manager* juga bertugas untuk mengelola inventarisasi produk, penetapan harga, presentasi produk di toko fisik maupun *online*, dan menjalin hubungan dengan pemasok untuk melakukan negosiasi harga dan penjualan.

10. *Merchant Dev Manager*: bertanggung jawab atas pengembangan hubungan dengan mitra atau penjual untuk meningkatkan portofolio produk atau layanan dan mengidentifikasi peluang bisnis baru serta memastikan ketersediaan produk yang memadai dari mitra atau penjual.
11. *Digital Marketing Manager*: bertanggung jawab atas pengembangan dan pelaksanaan strategi pemasaran digital untuk meningkatkan visibilitas dan penjualan produk atau layanan dengan mengembangkan dan melaksanakan strategi pemasaran digital termasuk SEO, SEM, media sosial, dan pemasaran konten.
12. *Consumer Marketing Manager*: bertanggung jawab atas pengembangan strategi pemasaran untuk menjangkau dan mempertahankan pelanggan dengan merencanakan dan melaksanakan kampanye pemasaran melalui berbagai saluran seperti iklan, promosi, dan acara. *Consumer Marketing Manager* juga bertugas untuk mengelola program loyalitas pelanggan dan program insentif untuk meningkatkan retensi pelanggan.
13. *Data Scientist Manager*: bertanggung jawab atas analisis data dan pengembangan model untuk mendukung pengambilan keputusan dengan mengumpulkan, memroses, dan menganalisis data untuk mengembangkan dan menerapkan model prediktif untuk mengidentifikasi tren, pola, dan memecahkan masalah bisnis.
14. *Business Analyst Manager*: bertanggung jawab atas analisis bisnis dan penyediaan wawasan yang mendukung pengambilan keputusan strategis dengan mengidentifikasi dan menganalisis tren bisnis serta peluang untuk peningkatan efisiensi dan profitabilitas. *Business Analyst Manager* juga bertugas untuk membuat proyeksi dan perkiraan bisnis berdasarkan analisis data dan berkolaborasi dengan tim manajemen dan departemen fungsional lainnya untuk mengembangkan strategi bisnis yang efektif.