

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



*Gambar 2.1 Logo PT Global Loyalty Indonesia*

PT Global Loyalty Indonesia (GLI) merupakan anak perusahaan dari PT Sumber Alfaria Trijaya, bersifat multinasional, bergerak di bidang *Retail and Research*, dan berdiri pada tahun 2014. PT Global Loyalty Indonesia bekerja sama dengan berbagai merek maupun mitra untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pengelolaan informasi dan data, hingga diolah menjadi strategi pemasaran yang efektif dan memberikan nilai pelanggan terbaik. PT Global Loyalty Indonesia juga membuat dan mengembangkan produk aplikasi digital yaitu bernama Alfagift.



*Gambar 2.2 Logo Alfagift*

Alfagift adalah Omnichannel Alfamart yang bertujuan memberikan pelanggan sebuah pengalaman belanja untuk kebutuhan sehari-hari sekaligus manfaat keanggotaan, dapat dilakukan secara *online* dan *offline* hingga pengguna bisa merasakan layanan omnichannel setiap harinya. [1]

### **2.1.1 Milestone**

Pada tahun 1989, Djoko Susanto, seorang pengusaha dan pendiri dari PT Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart) memulai bisnis pasar swalayan yang pertama bersama keluarganya dengan membuka toko bernama Alfa Minimart. Toko pertama tersebut didirikan di gudang PT HM Sampoerna yang berlokasi di Jalan Lodan, Jakarta Pusat, dimana saat itu Djoko Susanto bekerja sama dengan Putera Sampoerna.

Pada tahun 2002, bisnis swalayan mengalami pertumbuhan ketika Djoko Susanto mengakuisisi 141 toko Alfa Minimart dan mengganti namanya menjadi Alfamart. Pada tahun 2012, Alfamart melihat perkembangan teknologi pada masanya merupakan peluang yang dianggap efektif untuk mempercepat kemajuan bisnisnya. Karena itu, Alfamart meluncurkan layanan *online* melalui situs web yang dinamakan Alfaonline. Tujuan dari Alfaonline ini adalah untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan, sehingga mereka dapat menghemat waktu dan tenaga dalam berbelanja.

Tidak hanya di situs web, Alfamart melihat peluang bisnis dari semakin populernya *smartphone*, baik Android maupun IOS pada tahun 2015. Hal ini mendorong Alfamart untuk meluncurkan aplikasi Alfaonline yang tersedia di kedua *platform* tersebut. Di tahun yang sama, Alfamart juga menjalin kerjasama bersama Ponta, sebuah perusahaan yang menawarkan jasa *Coalition Loyalty Marketing Program*, atau dikenal dengan Program Loyalitas Multipartner. Keanggotaan program ini memberikan keuntungan bagi pelanggan karena dapat digunakan di berbagai mitra dan *merchant* sekaligus.

Pada tahun 2016, Alfaonline diubah namanya menjadi Alfacart, baik di situs web atau aplikasi *smartphone*. Kemudian, Alfamart meluncurkan aplikasi *smartphone* terbarunya yaitu Alfagift pada tahun 2019. Kemudian pada tahun yang sama, Ponta, yang sebelumnya menjalin kerja sama dengan Alfamart, diakuisisi oleh Alfamart dan namanya diubah menjadi PT Global Loyalty Indonesia. Hingga pada tahun 2021, *platform online* Alfamart yaitu Alfacart dan Alfagift saling sepakat untuk bergabung dengan membawa nama Alfagift. [2]

## 2.1.2 Visi dan Misi

### 2.1.1. Visi

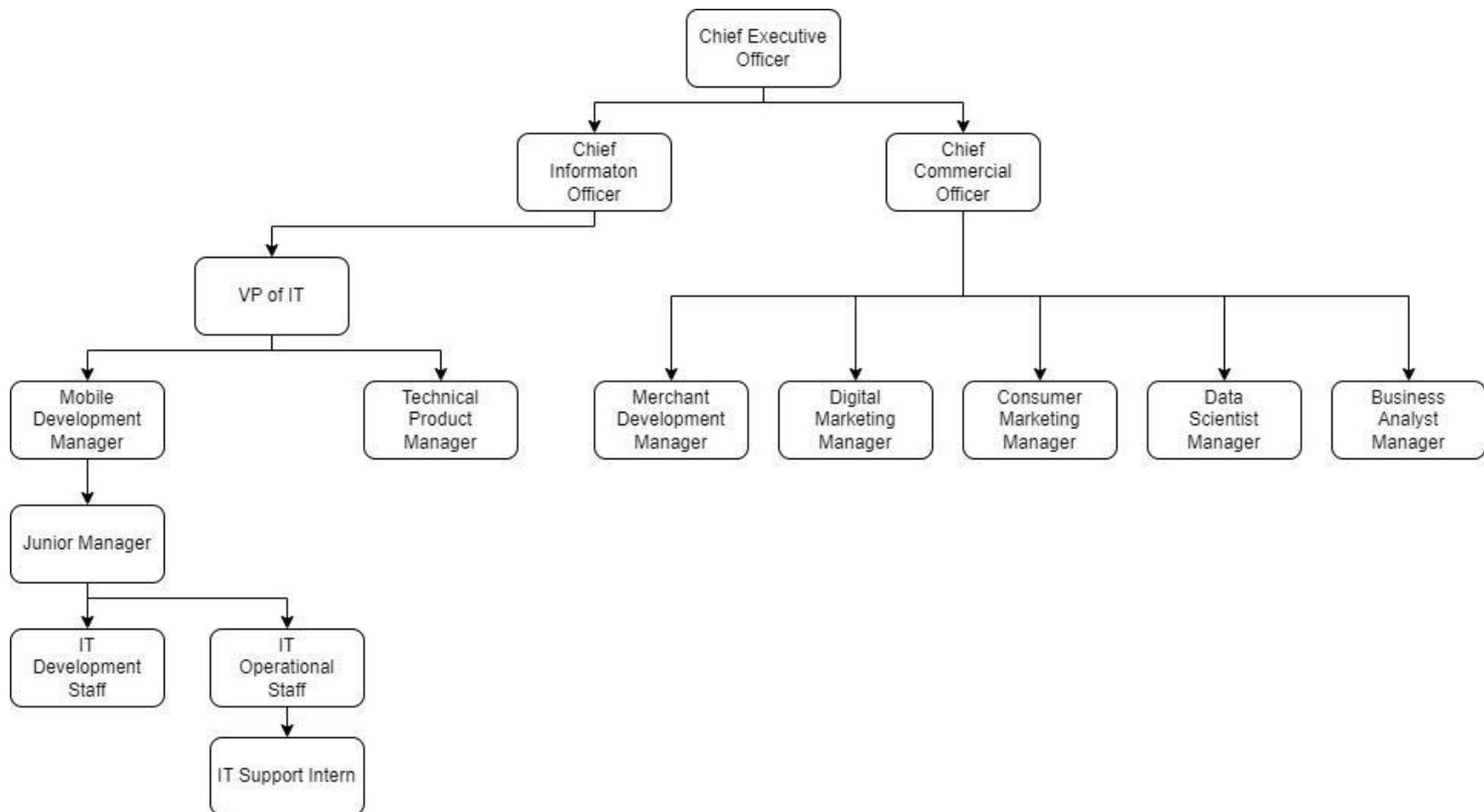
Menjadi perusahaan terkemuka penyedia solusi berbasis pengetahuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

### 2.1.2. 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.
- 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



*Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Global Loyalty Indonesia*

Struktur PT Global Loyalty Indonesia, pada gambar 2.3, dimulai dari “Chief Executive Officer (CEO)” yang dibagi menjadi “Chief Information Officer (CIO)” dan “Chief Commercial Officer (CCO)”. Kemudian bercabang menjadi “VP of IT”, yang bercabang menjadi “Mobile Development Manager” yang fokus kepada *Development*, dan “Technical Product Manager” yang fokus kepada produk. Bawahnya, terbagi menjadi “Junior Manager” hingga bercabang lagi menjadi dua; Pertama adalah “IT Development Staff” yang berisi seperti posisi Frontend Developer, Backend Developer, Full Stack Developer, dan yang kedua yaitu “IT Operational Staff” yang berisi seperti IT Support, Data Engineer, dan yang terkait. Penulis ditempatkan di tim “IT Operational Staff” di posisi “IT Support Intern”.