

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Sejarah Singkat Perusahaan**

##### **2.1.1. Sejarah Alfamart**

Alfamart didirikan pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarganya sebagai bisnis perdagangan produk, dengan sebagian besar saham kemudian dijual ke PT HM Sampoerna Tbk. Pada tahun 2002, Alfamart memperluas jangkauannya dengan mengakuisisi 141 gerai Alfa Minimart dan resmi berganti nama menjadi Alfamart. Perusahaan melakukan penawaran saham perdana pada 2009 dan mulai ekspansi ke berbagai wilayah Indonesia, termasuk Bali, dengan lebih dari 3.300 gerai saat itu. Seiring waktu, Alfamart terus memperluas pasar dan jumlah gerai dengan strategi seperti pembelian saham tambahan di perusahaan terkait, pendirian anak perusahaan, dan ekspansi ke kota-kota baru baik di Indonesia maupun Filipina.

Pada dekade berikutnya, Alfamart melakukan inovasi dan pengembangan signifikan seperti peluncuran toko virtual AlfaMind dan aplikasi digital Alfagift, memperkuat posisi di pasar dengan pertumbuhan gerai hingga mencapai lebih dari 17.800 gerai pada tahun 2022. Perusahaan juga terus menerapkan penawaran obligasi berkelanjutan dan melakukan ekspansi geografis yang luas hingga ke wilayah timur Indonesia serta Filipina, didukung dengan pengelolaan gudang untuk mendukung distribusi. Alfamart saat ini menjadi salah satu jaringan ritel terbesar di Asia Tenggara dengan kehadiran yang kuat di dalam dan luar negeri.

##### **2.1.2. Sejarah Alfagift**

PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) merupakan anak perusahaan PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk, yang dikenal sebagai Alfamart. Alfamart didirikan pada tahun 1989 sebagai Alfa Minimart oleh Djoko Susanto dan keluarganya, kemudian mengakuisisi 141 gerai Alfa Minimart pada 2002 dan mengganti namanya menjadi Alfamart. Alfamart mulai mengembangkan layanan daring

dengan meluncurkan situs [www.alfaonline.com](http://www.alfaonline.com) pada 2012 dan aplikasi *mobile* Alfaonline pada 2015, serta melakukan rebranding layanan daring menjadi [www.alfacart.com](http://www.alfacart.com) pada 2016.

Pada tahun 2019, Alfamart mengakuisisi Ponta dan mengganti nama layanan digitalnya menjadi PT. Global Loyalty Indonesia sekaligus meluncurkan aplikasi Alfagift untuk iOS dan Android. Pada 2021, layanan Alfacart resmi digabung ke dalam *platform* Alfagift. Kini GLI fokus pada pengembangan loyalitas merek dan perluasan bisnis dengan menawarkan solusi data, kemitraan *merchant*, *customer relationship management*, sistem penukaran poin dan voucher, serta aktivasi komunikasi digital [3].

Keberhasilan Alfagift diakui dengan sejumlah penghargaan bergengsi, antara lain *Best Omni Channel Solution for Retail Consumer* dari CNBC Indonesia dan *Top Mobile Application Award* kategori layanan minimarket dari Infobrand pada 2021 [4][5]. Pada 2022, Alfagift juga meraih *Digital Innovation Award* dari MNC Portal Indonesia dan penghargaan Indonesia *Customer Experience Champions* sebagai *Best of The Best Customer Experience Team* [6][7]. Saat ini, Alfamart mengoperasikan lebih dari 17.500 gerai di seluruh Indonesia, dengan aplikasi Alfagift melayani lebih dari 100.000 transaksi harian dan mempunyai lebih dari 14,7 juta anggota terdaftar.

### 2.1.3. Visi Misi

Visi:

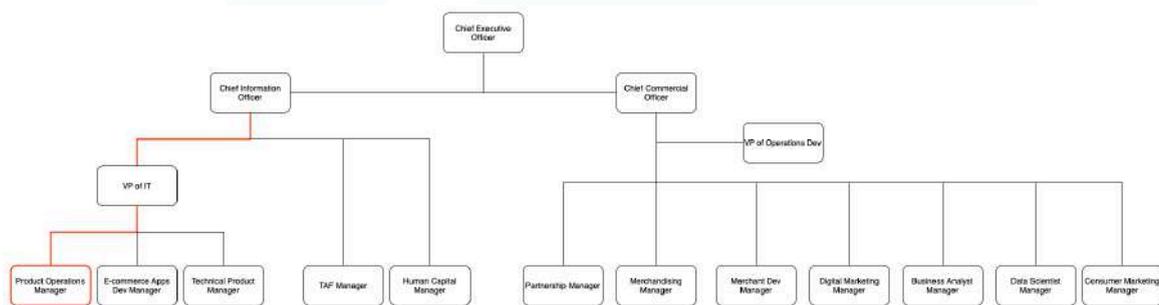
Menjadi Perusahaan terkemuka penyedia solusi berbasis pengetahuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

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.

## 2.2. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Pemimpin tertinggi di PT. Global Loyalty Indonesia adalah *Chief Executive Officer* (CEO), yang bertanggung jawab mengawasi seluruh aktivitas perusahaan dan memastikan operasional berjalan lancar. Selain itu, terdapat posisi *Chief Information Officer* (CIO) yang membawahi tiga divisi utama yaitu *Information Technology* (IT), *Tax and Finance* (TAF), dan *Human Capital*. Di bawah divisi *Information Technology* (IT), terdapat *Product Operations Manager* yang memimpin divisi *Quality Assurance*, tempat penulis bertugas.