

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Tentang PT Global Loyalty Indonesia



Gambar 2.1 : Logo PT Global Loyalty Indonesia

Sumber : Data Perusahaan PT Global Loyalty Indonesia

PT Global Loyalty Indonesia atau biasa disingkat menjadi GLI adalah cabang perusahaan dari PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk yang menyediakan layanan *customer relationship management*. PT Global Loyalty Indonesia berlokasi di Alfa Tower lantai 24 dan 29, Alam Sutera, Kota Tangerang. Sebelum adanya Alfagift, PT Global Loyalty Indonesia mendirikan Ponta sebagai aplikasi membership. Namun, diberhentikan karena tidak memberikan keuntungan yang sesuai dengan perkiraan. Sehingga dimigrasikan ke Alfagift sebagai aplikasi *E-commerce* dari Alfamart. Terdapat sekitar 15.000 toko Alfamart yang telah terhubung dengan Alfagift sehingga hal ini dapat memudahkan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka melalui aplikasi Alfagift.

Alfagift adalah salah satu aplikasi software yang menyediakan layanan *E-commerce* berbasis digital yang menggunakan konsep *membership* agar dapat memudahkan pelanggan sekaligus memenuhi kebutuhan pelanggan. Alfagift

memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui program *membership*, pembelian barang dengan harga terjangkau, dan pengiriman dengan cepat dan gratis. Dalam aplikasi Alfagift, pengguna atau pelanggan dapat mengakses banyak fitur yang berguna. Salah satunya adalah pelanggan dapat mengumpulkan A-poin selama bertransaksi di Alfa group. Kemudian, A-poin tersebut dapat dikumpulkan dan dibelanjakan tergantung dari keinginan bagaimana pelanggan mengelolanya. Selain itu, pelanggan dapat mengakses fitur belanja online secara praktis, pembelian pulsa, pembelian voucher di luar Alfagift, dan masih banyak fitur menarik yang akan terus berkembang seiring berjalannya waktu.



Gambar 2.2 Sejarah PT Global Loyalty Indonesia

Sumber : Data Perusahaan PT Global Loyalty Indonesia

PT Global Loyalty Indonesia sendiri menyediakan berbagai jenis layanan mulai dari *Data Solution, Merchant Partner, Customer Relationship Management, Voucher & Points Exchange, dan Digital Activation & Communication*. Salah satu produk dari PT Global Loyalty Indonesia adalah Alfagift yang merupakan aplikasi *E-commerce* untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dalam kehidupan sehari-hari. Pada tahun 2021, PT Global Loyalty Indonesia berhasil meraih Award Best Omni Channel Solution di ajang CNBC Indonesia Awards 2021 (Purwanti, 2021) dan Top Mobile Application di ajang *Top Mobile Application Award 2021* by Infobrand (Aryanto, 2021). Di tahun selanjutnya yaitu tahun 2022, Alfagift atau PT Global Loyalty Indonesia berhasil meraih *Digital Innovation for Sustainable Business* di ajang *Digital Innovation Award* oleh MNC Portal Indonesia (Dian,

2022). Prestasi yang diraih oleh PT Global Loyalty Indonesia menunjukkan bahwa perusahaan berkomitmen untuk terus berinovasi dan memberikan layanan terbaik untuk pelanggannya. PT Global Loyalty Indonesia berhasil menjaga reputasinya sekaligus mencerminkan bahwa perusahaan akan terus berkembang menjadi lebih baik lagi bagi pelanggannya. Maka dari itu, PT Global Loyalty Indonesia dapat terus berinovasi positif untuk pelanggannya ataupun industri *E-commerce*.

## **2.2 Visi Misi PT Global Loyalty Indonesia**

### **2.2.1 Visi**

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

### **2.2.2 Misi**

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 dengan 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.

### **2.2.3 Budaya Kerja PT Global Loyalty Indonesia**

#### **1. Integritas yang Tinggi**

Jujur, disiplin, dan konsisten dalam bekerja berlandaskan etika serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

## 2. Inovasi Untuk Kemajuan yang Lebih Baik

Kreatif dalam bekerja, berkomitmen untuk melakukan perbaikan cara kerja secara terus menerus.

## 3. Kualitas dan Produktivitas yang Tertinggi

Mampu menjalankan tugas serta fokus pada pencapaian hasil kerja yang lebih baik.

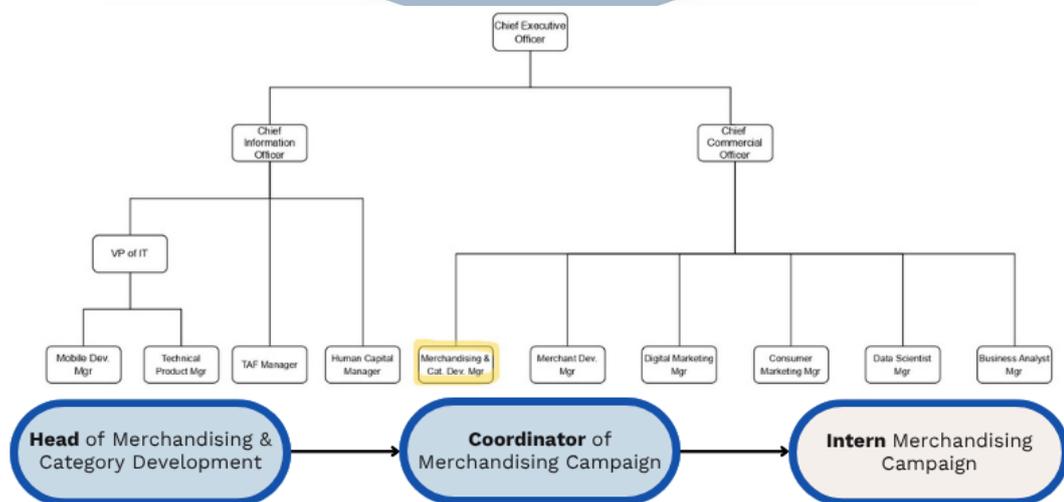
## 4. Kerjasama Tim

Terlibat aktif serta mendorong terciptanya semangat dan kekompakan tim.

## 4. Kepuasan Pelanggan Melalui Standar Pelayanan yang Terbaik

Berinisiasi tinggi memenuhi kebutuhan dan memastikan terciptanya kepuasan pelanggan.

### 2.3 Struktur Organisasi PT Global Loyalty Indonesia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Global Loyalty Indonesia

Sumber : Data Perusahaan PT Global Loyalty Indonesia

PT Global Loyalty Indonesia dipimpin oleh Bapak Ryan Alfons Kaloh selaku *Chief Executive Officer* atau CEO. Bapak Ryan telah dipercayai menjadi CEO untuk mengelola dan mengembangkan PT Global Loyalty Indonesia.

Tanggung jawabnya adalah membuat strategi perusahaan sekaligus mengambil segala keputusan kinerja perusahaan. CEO berperan menaungi *Chief Information Officer* dan *Chief Commercial Officer*.

Selanjutnya ada posisi *Chief Information Officer* yaitu Bapak Chandra Hermawan yang bertanggung jawab dalam mengelola segala aspek teknologi informasi dan sistem informasi perusahaan. Segala hal yang berkaitan dengan teknologi dipegang penuh oleh Bapak Chandra Hermawan. Selain itu, Bapak Chandra Hermawan juga berperan dalam menaungi *Vice President of IT, Tax and Finance Manager*, dan *Human Capital Manager*.

Ibu Linda Valentin yang menjabat sebagai *Chief Commercial Officer* dimana bertanggung jawab mengelola seluruh kegiatan komersial perusahaan. Mulai dari penjualan, promosi, pengembangan bisnis, dan juga hasil penjualan bisnis. Ibu Linda menaungi *Vice President of Operations Development, Partnership, Merchandising, Merchandising Development, Digital Marketing, Consumer Marketing, Data Scientist*, dan *Business Analyst Manager*.

*Vice President of IT* yang dijabat oleh Bapak Erick Alviyendra bertanggung jawab atas pengelola sekaligus mengimplementasikan teknologi informasi perusahaan. Bapak Erick berperan dalam menaungi *Product Operations Manager, E-commerce Apps*, dan *Technical Product Manager*.

*Vice President of Operations Development* yang dijabat oleh Bapak Dwesthi Suhascaryo yang memiliki tanggung jawab untuk segala pengembangan operasional perusahaan seperti perencanaan dan efisiensi operasional perusahaan.

Secara garis besar, Merchandising Campaign tergabung dalam departemen Merchandising and Category Development merupakan salah satu divisi yang dinaungi oleh Chief Commercial Officer. *Merchandising and Category Development* berperan dalam mengelola segala strategi dan mengimplementasi strategi pemasaran produk agar dapat tersampaikan kepada target marketnya.