

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2.1. Logo Perusahaan

Sumber: [3]

PT Global Loyalty Indonesia (GLI) merupakan anak perusahaan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) yang bergerak dalam penyediaan layanan digital serta pengembangan solusi loyalitas pelanggan. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan strategis, antara lain pengelolaan dan pemanfaatan data (*data solution*), kerja sama dengan mitra usaha (*merchant partner*), pengelolaan hubungan pelanggan (*customer relationship management*), sistem penukaran poin dan voucher (*voucher points exchange*), serta layanan aktivasi dan komunikasi digital (*digital activation communication*) [3]. PT Global Loyalty Indonesia berkantor pusat di Alfa Tower lantai 24 dan 29 yang berlokasi di kawasan Alam Sutera, Tangerang, Banten.

Perkembangan PT Global Loyalty Indonesia tidak terlepas dari proses transformasi digital yang dilakukan oleh Alfamart sebagai perusahaan induk. Sejarah perusahaan bermula pada tahun 1989 dengan berdirinya Alfa Minimart oleh Bapak Djoko Susanto dan keluarga sebagai jaringan minimarket yang bergerak di bidang perdagangan eceran dan grosir [4]. Pada tahun 2002, dilakukan akuisisi terhadap 141 gerai Alfa Minimart yang kemudian berganti nama menjadi Alfamart [4]. Seiring dengan perkembangan teknologi serta meningkatnya kebutuhan konsumen akan layanan belanja digital, pada tahun 2012 Alfamart meluncurkan platform belanja daring pertamanya melalui situs web www.alfaonline.com [4].

Perkembangan selanjutnya terjadi pada tahun 2015 dengan diluncurkannya aplikasi Alfaonline versi *mobile* yang tersedia di *Play Store* dan *App Store*, sehingga memberikan kemudahan akses bagi pengguna melalui perangkat seluler. Pada tahun yang sama, Alfamart menjalin kerja sama dengan Ponta sebagai penyedia *Coalition Loyalty Marketing Program*, yaitu program loyalitas berbasis kemitraan dengan berbagai pihak. Pada tahun 2016, Alfaonline mengalami perubahan merek menjadi Alfacart dengan menggunakan domain www.alfacart.com.

Pada tahun 2019, Alfamart secara resmi meluncurkan aplikasi Alfagift yang tersedia di *Play Store* dan *App Store* sebagai platform belanja digital yang terintegrasi dengan sistem loyalitas pelanggan. Pada tahun yang sama, Alfamart mengakuisisi Ponta dan membentuk PT Global Loyalty Indonesia sebagai entitas yang berfokus pada pengembangan solusi loyalitas pelanggan berbasis teknologi dan data. Selanjutnya, pada tahun 2021 Alfacart diintegrasikan ke dalam Alfagift, sehingga menjadikan Alfagift sebagai platform utama yang mendukung aktivitas belanja digital sekaligus menyediakan fitur loyalitas pelanggan secara terintegrasi dan berorientasi pada peningkatan kepuasan pengguna. Logo Alfagift disajikan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Logo Alfagift

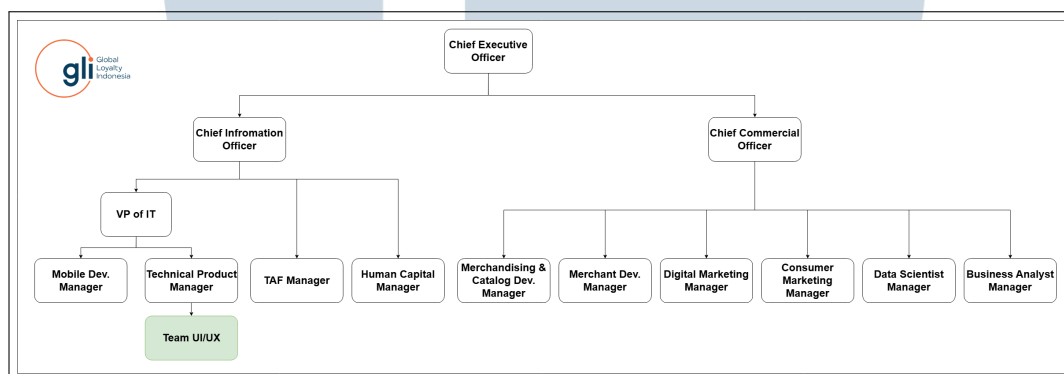
Sumber: [5]

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT Global Loyalty Indonesia memiliki visi menjadi perusahaan terkemuka penyedia solusi berbasis pengetahuan dalam menciptakan loyalitas pelanggan dan memiliki misi sebagai berikut:

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.



Gambar 2.3. Struktur Organisasi PT Global Loyalty Indonesia

Gambar 2.3 menggambarkan struktur organisasi PT Global Loyalty Indonesia yang dipimpin oleh *Chief Executive Officer* (CEO) sebagai posisi tertinggi yang bertanggung jawab atas pengawasan seluruh aktivitas perusahaan serta memastikan operasional berjalan sesuai dengan target strategis. Di bawah CEO terdapat dua jabatan eksekutif, yaitu *Chief Information Officer* (CIO) dan *Chief Commercial Officer* (CCO), di mana CIO membawahi beberapa unit kerja, antara lain *Vice President of IT*, TAF Manager, dan *Human Capital Manager*. Selanjutnya, *Vice President of IT* mengoordinasikan departemen *Mobile Developer* dan *Technical Product*. Departemen *Technical Product* terdiri atas empat tim utama, yaitu *Project Manager*, *Product Development*, *UX Research*, dan *UI/UX Designer*, di mana posisi yang dijalani berada pada departemen tersebut dan secara khusus tergabung dalam tim *UI/UX Designer*.