

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan



Gambar 2.1. Logo Perusahaan
Sumber: [6]

PT Global Loyalty Indonesia (GLI) merupakan perusahaan yang berada dalam ekosistem PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (*Alfamart*) dan berfokus pada pengembangan layanan digital serta pengelolaan program loyalitas pelanggan. Perusahaan ini menghadirkan berbagai solusi yang mendukung aktivitas bisnis berbasis data, pengelolaan hubungan pelanggan, kerja sama dengan mitra usaha, layanan pertukaran poin dan voucher, serta berbagai aktivitas komunikasi dan pemasaran digital [6]. Kantor pusat GLI berlokasi di Alfa Tower lantai 24 dan 29, kawasan Alam Sutera, Tangerang, Banten.

Perkembangan GLI tidak terlepas dari perjalanan transformasi digital yang dilakukan oleh *Alfamart*. Perusahaan memulai kiprahnya di industri ritel melalui pendirian Alfa Minimart pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarganya. Selanjutnya, pada tahun 2002 dilakukan pengambilalihan sebanyak 141 gerai yang kemudian beroperasi dengan nama *Alfamart*. Seiring meningkatnya pemanfaatan teknologi dalam aktivitas belanja masyarakat, *Alfamart* mulai mengembangkan layanan digital melalui peluncuran situs belanja daring Alfaone pada tahun 2012.

Langkah digitalisasi terus berlanjut pada tahun 2015 melalui peluncuran aplikasi *Alfaonline* untuk perangkat *mobile* yang tersedia di Play Store dan App Store. Pada periode yang sama, *Alfamart* menjalin kemitraan dengan Ponta dalam penyelenggaraan program loyalitas pelanggan berbasis *multi-partner*. Setahun kemudian, *Alfaonline* mengalami perubahan identitas menjadi *Alfacart* yang beroperasi melalui domain baru.

Inovasi berikutnya diwujudkan melalui peluncuran aplikasi *Alfagift* pada tahun 2019. Aplikasi tersebut dikembangkan sebagai sarana belanja digital sekaligus media pengelolaan loyalitas pelanggan. Pada tahun yang sama, *Alfamart* mengakuisisi Ponta dan mendirikan *PT Global Loyalty Indonesia* sebagai perusahaan yang berfokus pada pengembangan solusi loyalitas berbasis teknologi dan pemanfaatan data pelanggan. Selanjutnya, pada tahun 2021 layanan *Alfacart* diintegrasikan ke dalam *Alfagift* sehingga seluruh aktivitas belanja digital dan program loyalitas pelanggan dapat diakses melalui satu platform yang terhubung secara menyeluruh.

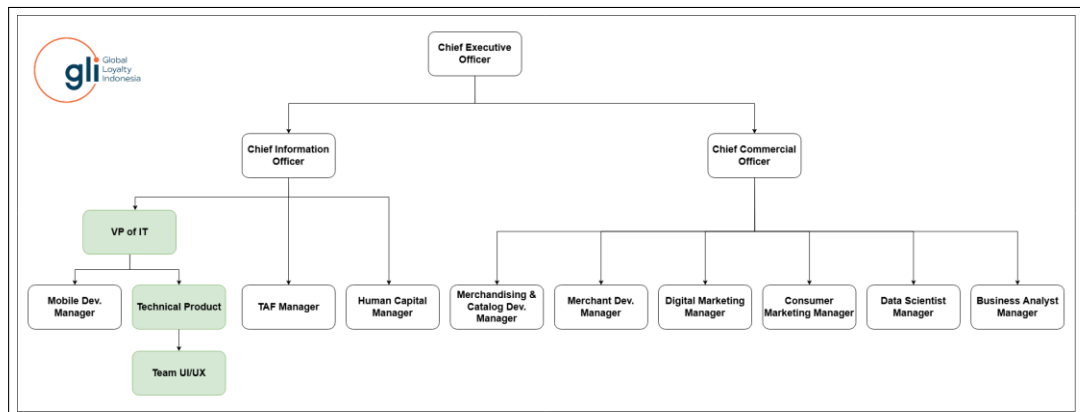


Gambar 2.2. Logo *Alfagift*

Sumber: [10]

Salah satu produk digital *PT Global Loyalty Indonesia* adalah *Alfagift* yang logonya ditampilkan pada Gambar 2.2. Aplikasi ini berfungsi sebagai platform *e-grocery* yang mengintegrasikan pengalaman belanja *online* dan *offline* di jaringan *Alfamart*. Melalui aplikasi tersebut, pelanggan dapat melakukan transaksi digital, memanfaatkan fitur pembayaran berbasis QR, memperoleh informasi lokasi gerai terdekat, serta menikmati berbagai keuntungan yang ditawarkan melalui program loyalitas pelanggan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3. Struktur Organisasi *PT Global Loyalty Indonesia*

Gambar 2.3 di atas menunjukkan Struktur organisasi *PT Global Loyalty Indonesia* dirancang untuk mendukung koordinasi antarunit kerja dalam menjalankan operasional perusahaan. Pada tingkat tertinggi terdapat *Chief Executive Officer (CEO)* yang bertanggung jawab dalam menentukan arah strategis sekaligus mengawasi seluruh kegiatan bisnis perusahaan agar berjalan sesuai target yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan tugasnya, CEO didukung oleh dua posisi utama, yaitu *Chief Information Officer (CIO)* dan *Chief Commercial Officer (CCO)*. CIO memiliki tanggung jawab terhadap pengelolaan berbagai fungsi yang berkaitan dengan teknologi informasi dan sumber daya manusia, termasuk unit VP of IT, *TAF Manager*, serta *Human Capital Manager*. Sementara itu, VP of IT membawahi sejumlah departemen yang berperan dalam pengembangan produk digital perusahaan, seperti *Mobile Developer* dan *Technical Product*.

Departemen *Technical Product* terdiri atas beberapa tim yang memiliki fungsi berbeda, antara lain *Project Manager (PM)*, *Product Development (Prodev)*, *UI/UX Designer*, dan *UI/UX Engineer*. Selama pelaksanaan program magang, penulis ditempatkan pada tim *UI/UX Engineer* yang berada di bawah koordinasi Departemen *Technical Product*. Tim ini bertanggung jawab dalam mendukung proses pengembangan antarmuka pengguna serta implementasi desain pada berbagai produk digital yang dikembangkan perusahaan.