

## Media Info

### Blibli Konsisten Hadirkan Pengalaman Terbaik kepada Pelanggan

31 Juli 2025 | Jakarta, Indonesia

PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli), pelopor ekosistem perdagangan omnichannel dan gaya hidup terkemuka di Indonesia yang berfokus melayani konsumen ritel dan institusi yang terhubung secara digital, menegaskan komitmennya dalam memberikan pengalaman belanja yang konsisten, berkualitas, dan tulus baik di *platform* daring maupun jaringan toko-toko fisik elektronik konsumennya. Kepercayaan pelanggan dipandang sebagai hasil dari akumulasi pengalaman positif yang berlangsung secara berkelanjutan, bukan dari satu momen semata, melainkan dari upaya yang nyata setiap hari di lapangan.

Sebagai bagian dari komitmen Blibli dalam menyediakan layanan *omnichannel* yang terpadu dan terpercaya, Blibli terus memperkuat standar layanan ritel di setiap titik interaksi dengan pelanggan, mulai dari pemesanan produk, konsultasi produk, proses transaksi, hingga layanan purnajual. Seluruh proses dirancang untuk memberikan rasa nyaman, aman, dan transparan, dengan menjunjung tinggi integritas dalam setiap tindakan operasional bisnis.

Keberadaan toko fisik elektronik konsumen menjadi bagian integral dari strategi *omnichannel* Blibli dalam memberikan layanan yang terpadu dan relevan dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Selain memperkuat interaksi secara langsung, kehadiran toko fisik elektronik konsumen turut berperan penting dalam membentuk pengalaman belanja yang menyeluruh, menghubungkan kenyamanan platform daring dengan keandalan layanan luring. Hingga akhir Juni 2025, Blibli telah mengoperasikan 223 toko fisik elektronik konsumen, yang terdiri dari 122 toko merek-tunggal dan 101 toko multi-merek. Ekspansi ini diperkuat dengan kehadiran berbagai mitra global, termasuk pembukaan toko-toko baru untuk merek hello (Apple), Samsung, dan Huawei. Dengan jaringan toko fisik elektronik konsumen yang terus berkembang dan pendekatan layanan yang konsisten, Blibli menegaskan perannya sebagai ekosistem perdagangan *omnichannel* strategis dalam menghadirkan pengalaman belanja modern yang relevan dan dekat dengan pelanggan.

“Menempatkan pelanggan di pusat keputusan bukan sekadar prinsip operasional kami, ini adalah praktik nyata yang membentuk cara kerja tim kami setiap hari”, jelas **Alvin Harirahardjo, Director of Retail Operations PT Global Teknologi Niaga (GTNi)**, entitas anak Blibli yang menaungi toko-toko fisik elektronik konsumen.

Alvin menambahkan bahwa loyalitas pelanggan tidak terbentuk dalam semalam, melainkan melalui keseriusan dalam mendengarkan, bertindak, dan terus berkembang. “Kami selalu terus meningkatkan pemahaman kami terhadap kebutuhan pelanggan. Tantangan di lapangan kami hadapi sebagai peluang untuk menciptakan solusi yang relevan dan berorientasi pada kepentingan pelanggan,” lanjutnya.

Sejalan dengan hal tersebut, peningkatan terhadap kualitas produk, kecepatan layanan, serta ketepatan dan empati dalam merespons setiap masukan menjadi fokus berkelanjutan. Blibli juga konsisten mengembangkan sistem dan kapabilitas tim, guna memastikan setiap titik layanan di toko fisik elektronik konsumen memberikan pengalaman yang lancar dan memuaskan.

### **Pelanggan Adalah Prioritas: Dari Penggantian Adaptor hingga Tukar Tambah**

Pengalaman pelanggan di berbagai toko fisik elektronik konsumen Blibli menunjukkan bahwa standar layanan diterapkan secara nyata di lapangan. Blibli percaya bahwa setiap interaksi dengan pelanggan, merupakan momen penting untuk membangun koneksi yang lebih kuat. Di Blibli Store Bekasi Cyber Park contohnya, seorang pelanggan menyampaikan kepuasannya setelah dibantu oleh staf toko untuk proses klaim garansi perlindungan untuk adaptor charger smartphonenya yang rusak.



Sementara itu di Blibli Store Emporium Pluit, pelanggan menyampaikan apresiasinya terhadap staf toko yang membantu proses *program trade-in* produk di toko hingga larut malam karena kendala *back up data*. Cerita serupa juga dialami oleh pelanggan Blibli Store Bintaro Plaza, Blibli Store The Park Sawangan, Blibli Store Dago Bandung yang menilai seluruh staf toko ramah, informatif, dan proaktif dalam membantu dari awal hingga akhir.



**Rainer**  
 Local Guide · 19 reviews

 3 weeks ago

Pertama masuk toko bertemu dgn sales bernama Rahardian. Dari awal kita bertanya ttg iphone, langsung dijelaskan dgn sangat baik dan detail utk semua tipe IP. After sales dari Rahardian pun sangat baik. dibantu terus walau kondisi toko ramai sehingga IP yg kita beli dipastikan berfungsi dgn baik saat keluar dr toko. pelayanannya ramah, antusias dan good service.

See translation


 1


**Bibli Store - Bintaro Jaya Xchange 2 (Own...**  
 2 weeks ago

Halo kak Rainer, mantap! makasih banyak buat review kerennya. Review dari kakak akan kami share



**Tazkiya Nafsa Ramadhani**  
 2 reviews

 9 months ago

Saya beli mcbook air disini, mas mas nya bener bener helpful dan ramah. knowledge ttg produknya bener bener informatif dan jelas. Udah survey ke beberapa toko dan balik lagi ke bibli the park. Terimakasih ya

See translation


 2


**TRI ENDAH FITRIANINGRUM**  
 4 reviews

 a month ago

Bibli dago the best untuk pelayanannya, ramah2 semua stafnya, untuk kaka allya dan ka yudit yang bantu proses pembelian hp juga helpfull banget

See translation





Rangkaian testimoni positif di berbagai lokasi Blibli Store membuktikan komitmen Blibli untuk selalu memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan dimana kualitas layanan Blibli Store tidak bergantung pada satu individu atau cabang, tetapi merupakan refleksi dari standar layanan yang diterapkan secara menyeluruh.

Dengan semangat keterbukaan dan akuntabilitas, Blibli akan terus berupaya memperkuat komitmennya untuk bertumbuh bersama pelanggan, sekaligus menjaga standar layanan yang relevan dengan kebutuhan mereka, secara langsung, tanpa basa-basi.

#NoBlaBlaDiBlibli

-Selesai-

#### Tentang PT Global Digital Niaga Tbk

Berdiri pada tahun 2010, PT Global Digital Niaga Tbk (Perseroan) merupakan pelopor ekosistem perdagangan *omnichannel* dan gaya hidup terkemuka di Indonesia yang fokus melayani konsumen ritel dan institusi yang terhubung secara digital. Platform perdagangan (*commerce*) yang dimiliki Perseroan – Blibli, mengintegrasikan pengalaman berbelanja dan bertransaksi secara daring melalui layanan *e-commerce* dan secara luring dengan mengoperasikan ratusan toko-toko fisik elektronik konsumen untuk berbagai mitra pemegang merek global terkemuka. Selain itu, Blibli juga berkolaborasi dengan ribuan toko yang mengadopsi solusi *omnichannel* Perseroan, yakni Blibli InStore dan Click & Collect, serta didukung oleh infrastruktur rantai pasok yang kuat, termasuk jaringan pergudangan dan logistik yang dikembangkan secara nasional dengan menyediakan layanan pengiriman pihak pertama (1PL) secara langsung melalui layanan logistik milik Perseroan – BES Paket, dan bekerja sama dengan berbagai mitra logistik pihak ketiga (3PL). Selain itu, Blibli juga menghadirkan layanan bernilai tambah lainnya untuk semakin memberikan kenyamanan berbelanja bagi para pelanggan, termasuk layanan *Fulfillment by Blibli* (FBB) dan *Fulfillment at Speed* (FAS).

Pada tahun 2017, Perseroan mengakuisisi PT Global Tiket Network (penyedia platform agen perjalanan daring (*online travel agent/OTA*) – tiket.com untuk memperluas layanan hingga meliputi perjalanan, akomodasi, dan pengalaman gaya hidup. Selanjutnya pada tahun 2021, ekosistem *omnichannel* Perseroan semakin lengkap dengan penambahan penawaran produk segar dan kebutuhan sehari-hari melalui akuisisi PT Supra Boga Lestari Tbk (Ranch Market) - perusahaan pengelola gerai supermarket premium dengan merek seperti Ranch Market dan Farmers Market. Dan pada tahun 2024, Perseroan menyelesaikan akuisisi PT Dekoruma Inovasi Lestari (Dekoruma) – sebuah perusahaan ritel dan desain interior *home and living omnichannel* terkemuka di Indonesia, yang diharapkan akan menjadi kategori pertumbuhan strategis lainnya untuk memperkuat strategi *omnichannel* Perseroan.

Perseroan memiliki ekosistem *omnichannel* terpadu yaitu Blibli Tiket, yang menegaskan sinergi antara Blibli, tiket.com, Ranch Market dan Dekoruma di dalam suatu ekosistem terintegrasi yang memberikan kemudahan pengalaman berbelanja serta bernilai tambah bagi pelanggan, dengan menyediakan layanan lebih lengkap, bermanfaat juga terintegrasi di setiap titik interaksi konsumen. Ekosistem Blibli Tiket memiliki program loyalitas terpadu bernama Blibli Tiket Rewards, yang menawarkan berbagai program loyalitas yang terintegrasi kepada seluruh pelanggan di dalam ekosistem.

Saham Perseroan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode saham "BELI".

*Untuk informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi:*  
**Hubungan Masyarakat – PT Global Digital Niaga Tbk**  
[public.relations@gdn-commerce.com](mailto:public.relations@gdn-commerce.com)

Gedung Sarana Jaya  
Jl. Budi Kemuliaan I No.1,  
Gambir, Kecamatan Gambir,  
Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10110  
Indonesia  
+62 21 50881370

*Silahkan pindai dibawah ini untuk mengunduh:*

**Laporan Tahunan**

**Laporan Keberlanjutan**

