

Survei Kumparan: 6 dari 10 Pelanggan Masih Pusing Setelah Checkout, Ekosistem Blibli Tiket Punya Solusinya

11 September 2025 | Jakarta, Indonesia

Belanja online idealnya bikin hidup lebih gampang: pilih barang, klik checkout, tunggu datang. Tapi Survei Kumparan terbaru (Juli–Agustus 2025) menemukan kenyataan berbeda. **Enam dari sepuluh konsumen di Indonesia pernah mengalami kendala setelah berbelanja online**, dan mayoritas masalah justru muncul setelah transaksi selesai. Termasuk pada pelanggan di marketplace dengan persentase 75%, *online travel agent* (OTA) 51%, supermarket online dengan persentase 68% serta home and living online dengan persentase 63%.

Mulai dari paket yang datang lebih lama dari perkiraan, produk yang tak sesuai ekspektasi, hingga layanan pelanggan yang lambat, fase pasca pembelian seringkali menjadi sumber kecemasan. Padahal, di situlah pengalaman pelanggan benar-benar diuji.

Di sinilah PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli) melalui ekosistem omnichannel terpadu Blibli Tiket hadir memberikan jawaban. Ekosistem ini menghadirkan sinergi strategis antara Blibli, tiket.com, Ranch Market, dan Dekoruma, sehingga pelanggan bisa menikmati kemudahan berbelanja lintas platform dengan pengalaman yang lebih lengkap. Tidak hanya fokus pada proses transaksi, ekosistem Blibli Tiket juga memberi perhatian khusus pada fase pasca-pembelian tahap penting yang menentukan kepuasan sekaligus membangun loyalitas pelanggan.

“Belanja itu bukan cuma soal *checkout*. Bagi kami, pengalaman nyata dimulai dari rasa tenang pesanan datang sesuai harapan sampai solusi cepat kalau ada kendala. Hari Pelanggan Nasional, jadi pengingat buat kami: kepercayaan pelanggan harus dijaga lewat kepastian dan solusi nyata,” tegas **Nazrya Octora, Head of Public Relations Blibli**.

Bukan Cuma Mudah, Tapi Juga Tenang

Banyak orang mengira pengalaman belanja online selesai begitu klik tombol *checkout*. Padahal, justru setelah itulah perjalanan sebenarnya dimulai. Dari menunggu paket, memastikan barang sesuai harapan, sampai urusan retur kalau ada kendala, fase pasca-pembelian ini sering bikin pelanggan waswas.

Supaya kamu tidak jadi salah satu dari enam dari sepuluh konsumen yang masih pusing setelah checkout, berikut beberapa tips umum untuk belanja online yang lebih tenang, serta bagaimana ekosistem Blibli Tiket berusaha menjawab keresahan sehari-hari:



blibli
Nggak Nunggu Drama,
Kami Siapin Duluan
Memperluas Jangkauan Omnichannel:

- 223 Toko Fisik Elektronik
- 58 Gera Supermarket Premium
- 39 Experience Centers
- +7.000 Toko
- +8.000 Toko

Unified Membership Program
Unified Loyalty Points (Blibli Tiket Rewards)

#NoBlabla DiBlibli

tiket.com
Menawarkan *Peace of Mind* dalam Setiap Perjalanan

- 100% Refund & Reschedule
- Online Check-in
- Perlindungan Gangguan Penerbangan
- Layanan Customer Care 24/7: Halo Tiket (Selesai dalam 1 jam)
- Blibli Tiket Rewards Multiple Redemption Benefits

RANCH MARKET
Yang Konsisten, Itu yang Dilirik

- Memfaatkan sinergi ekosistem Blibli Tiket
- Sistem pemesanan, pengiriman, dan pelacakan yang akurat
- Jangkauan pelanggan omnichannel
- Jaminan tepat waktu untuk produk segar dan berkualitas tinggi

Dekoruma Hadirkan
Kemudahan Mewujudkan Ruang Impian

- One-Stop Solution
- Rasakan langsung produknya di Dekoruma Experience Center
- Didukung teknologi, logistik, dan pembayaran ekosistem Blibli Tiket

1. Jaga keamanan transaksi digital

Saat belanja online, keamanan data pribadi dan metode pembayaran sama pentingnya dengan barang yang dibeli. Gunakan platform yang memiliki sistem pembayaran terpercaya dan proteksi data, agar tidak was was soal kebocoran informasi atau transaksi gagal. Ekosistem Blibli Tiket, misalnya, menghadirkan berbagai opsi pembayaran resmi dan terjamin keamanannya, lengkap dengan perlindungan ekstra untuk setiap transaksi.

2. Pilih layanan pelanggan yang responsif

Kadang masalah tidak bisa dihindari mulai dari paket terlambat sampai perubahan rencana mendadak. Yang membedakan pengalaman belanja adalah seberapa cepat masalah itu bisa diselesaikan. Pastikan platform yang kamu pilih punya layanan pelanggan yang mudah dihubungi dan benar-benar sigap membantu. Apalagi kalau butuh hal-hal mendadak di ekosistem Blibli Tiket. Ada sejumlah opsi, seperti layanan pelanggan yang tersedia 24/7 di Blibli, atau halo tiket di tiket.com yang menawarkan solusi instan ke konsumen dengan memastikan setiap masalah terselesaikan maksimal dalam 1 jam.

3. Selalu baca ulasan pelanggan lain

Review bisa jadi penentu penting sebelum memutuskan beli. Dari kualitas barang, ketepatan pengiriman, sampai respons layanan pelanggan, ulasan membantu meminimalkan risiko. Platform yang konsisten menjaga standar kualitas produk, seperti di Blibli dan juga Ranch Market yang masing-masing memiliki jaminan pengiriman tepat waktu, memberi ketenangan ekstra karena pelanggan tahu apa yang mereka dapatkan.

4. Manfaatkan kesempatan untuk mencoba atau konsultasi

Untuk pembelian produk besar seperti elektronik atau furnitur, penting memastikan kecocokan dan perlindungan sebelum bertransaksi. Pilih platform yang memberi akses mencoba langsung atau konsultasi mudah, baik online maupun offline. Dengan dukungan jaringan layanan *omnichannel*, *experience center* serta perlindungan lengkap, ekosistem Blibli Tiket berusaha menjaga kenyamanan pelanggan di setiap tahap.

“Bagi pelanggan cerdas, belanja bukan cuma soal produk, tapi rasa tenang dan pasti di setiap tahapannya. Inilah yang terus dihadirkan oleh ekosistem Blibli Tiket agar semakin dekat dan relevan,” tutur Nazrya.

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

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

