

Media Info

Bukan Sekadar Respons Cepat, Blibli Buktikan Kualitas Layanan Lewat 10 Penghargaan TBCCI 2026



Jakarta, 19 Oktober 2026 - PT Global Digital Niaga Tbk ("Blibli"; BEI: BELI) kembali mencatatkan prestasi dalam ajang **The Best Contact Center Indonesia (TBCCI) 2026** dengan menempati peringkat ke-7, meningkat dari posisi ke-8 pada tahun sebelumnya. Dalam ajang yang diselenggarakan pada 24 September 2026 di Hotel Bidakara, Jakarta, Blibli membawa pulang 10 penghargaan, terdiri dari 4 Platinum, 4 Gold, 1 Silver, dan 1 Bronze.

Pencapaian ini memperkuat komitmen Blibli untuk menjaga kualitas layanan pelanggan sebagai bagian penting dari pengalaman berbelanja yang terpercaya dan menyeluruh. Bagi Blibli, layanan pelanggan tidak hanya berfokus pada kecepatan dalam merespons pertanyaan atau kendala, tetapi juga pada kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang relevan dalam setiap interaksi.

Peningkatan peringkat di TBCCI 2026 juga menjadi bentuk apresiasi atas upaya berkelanjutan Blibli dalam memperkuat kompetensi tim layanan pelanggan. Seiring dengan semakin beragamnya kebutuhan pelanggan dalam ekosistem commerce yang terintegrasi, kapabilitas sumber daya manusia, efektivitas proses, dan pemanfaatan teknologi menjadi elemen penting untuk menjaga konsistensi kualitas layanan.

Proses penilaian TBCCI 2026 mencakup kategori *teamwork*, *corporate*, dan *individual*, dengan mekanisme yang disesuaikan untuk masing-masing kategori. Pada kategori *teamwork*, peserta

menyelesaikan tes atau studi kasus secara serentak dengan penilaian berdasarkan hasil dan kecepatan penyelesaian. Sementara itu, kategori *corporate* dan *individual* menggunakan mekanisme presentasi dan penilaian oleh dewan juri, dengan format yang berbeda pada masing-masing kategori.

Partisipasi dalam ajang ini juga menghadirkan kesempatan bagi perusahaan untuk mengukur kapabilitas layanan berdasarkan standar kompetisi yang kompetitif. Tahun ini, TBCCI diikuti oleh 82 perusahaan dari berbagai sektor, termasuk perbankan, layanan digital, logistik, transportasi, dan industri lainnya.

“Bagi Blibli, kualitas layanan pelanggan tidak hanya diukur dari seberapa cepat kami merespons, tetapi juga dari seberapa baik kami memahami kebutuhan pelanggan dan membantu mereka menemukan solusi. Peningkatan peringkat dan penghargaan yang kami raih menjadi apresiasi bagi tim yang terus belajar, berkolaborasi, dan menjaga standar layanan dalam setiap interaksi. Ke depan, kami akan terus memperkuat kapabilitas tim serta pemanfaatan teknologi untuk menghadirkan pengalaman pelanggan yang semakin baik,” ujar **Shanty Cantya, Group Head Blibli Care Blibli**.

Blibli meyakini bahwa teknologi akan memberikan nilai optimal ketika didukung oleh talenta yang mampu memanfaatkannya secara tepat. Karena itu, pengembangan kompetensi tim layanan pelanggan berjalan beriringan dengan penyempurnaan proses dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung efektivitas kerja, tanpa mengesampingkan empati dan sentuhan manusia yang diperlukan dalam memahami persoalan pelanggan.

Ke depan, Blibli akan terus memperkuat kualitas layanan melalui sinergi antara kapabilitas manusia, proses operasional yang efektif, dan teknologi yang relevan. Dengan pendekatan tersebut, Blibli berkomitmen untuk terus menghadirkan pengalaman pelanggan yang terpercaya, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan yang terus berkembang.

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

