Media Info

Sentuhan Manusia Tetap Jadi Kunci di Era Layanan Berbasis AI, Blibli Raih Predikat Excellent di Indonesia Customer Service Champions 2026



Jakarta, 24 November 2026 - Pemanfaatan *chatbot* dan *AI agents* kian mengubah cara perusahaan melayani pelanggan. Kecepatan dan efisiensi meningkat, namun persoalan yang menyangkut konteks spesifik dan empati tetap membutuhkan penanganan manusia. Laporan Salesforce State of Service 2025 mencatat bahwa 79% pemimpin layanan pelanggan menilai investasi pada *AI agents* penting bagi kebutuhan bisnis, sekaligus menegaskan pentingnya kolaborasi antara teknologi dan tim manusia untuk menjaga mutu pelayanan.[1]

Bagi Blibli, layanan pelanggan merupakan bagian tak terpisahkan dari pengalaman berbelanja. Melalui **Blibli Care**, dukungan tersedia 24/7 melalui berbagai saluran, mulai dari live chat, WhatsApp, telepon, email, hingga media sosial, untuk membantu pelanggan menangani kendala pesanan, pengembalian barang, dan masalah pembayaran.

“Blibli Care bukan sekadar tempat menampung keluhan, melainkan landasan bagi kami dalam membangun kepercayaan. Kecepatan merespons sangat penting, tetapi memahami konteks masalah dan memberikan solusi yang tepat jauh lebih menentukan. Untuk itu, kami memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses, sambil menjaga pendekatan yang personal di setiap interaksi. Bagi kami, keunggulan layanan tidak hanya tercermin dari seberapa cepat dan tepat sebuah masalah diselesaikan, tetapi juga dari bagaimana pelanggan merasa didengar, dipahami, dan dihargai sepanjang prosesnya,” ujar **Shanty Cantya, Group Head Blibli Care.**

Untuk menjaga kualitas layanan tetap relevan dengan ekspektasi pelanggan, Blibli secara rutin mengevaluasi dan melatih tim Blibli Care. Lebih dari sekadar membangun kompetensi, Blibli

[1] https://www.salesforce.com/service/resources/state-of-service-report/

menanamkan budaya customer first dengan membekali setiap individu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, mengambil inisiatif, berorientasi pada solusi, serta berkolaborasi lintas fungsi. Dengan demikian, setiap interaksi menjadi kesempatan untuk tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui ekspektasi pelanggan. Komitmen tersebut mengantarkan Blibli Care meraih predikat Excellent pada ajang **Indonesia Customer Service Champions 2026** yang digelar pada 17 November 2026 di Jakarta.

“Penghargaan ini menjadi pengingat sekaligus dorongan bagi tim Blibli Care untuk terus meningkatkan standar layanan seiring perubahan kebutuhan pelanggan. Ke depan, kami akan terus mengadopsi teknologi yang relevan tanpa menggeser kebutuhan pelanggan sebagai prioritas utama. Kami ingin teknologi tidak hanya membuat layanan semakin efisien, tetapi juga memberdayakan tim kami untuk memberikan layanan yang semakin personal, proaktif, dan bermakna,” tegas Shanty.

Melalui **Blibli Care**, Blibli menekankan bahwa teknologi seharusnya memperkuat kualitas hubungan dengan pelanggan, bukan menggantikan empati. Kepercayaan untuk berbelanja tidak hanya lahir dari transaksi yang mulus, tetapi juga dari pendampingan yang sigap saat pelanggan menghadapi kendala. Dengan memadukan kekuatan data, teknologi, dan sentuhan manusia, Blibli Care tidak hanya hadir untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga untuk menjaga kepercayaan, membangun loyalitas, dan menciptakan pengalaman yang berkesan bagi pelanggan.

***

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) - perusahan 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**