

Surat dari Kusumo Martanto, CEO & Co-Founder

*We will never leave our customers wondering. They are at the heart of everything we do, no matter where.*

Di Blibli, **kami terobsesi pada pelanggan** kami dan gigih melakukan berbagai upaya untuk senantiasa memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan mereka. Kami berusaha mengalahkannya setiap kesulitan yang kami hadapi serta berinvestasi pada tim untuk menjawab setiap tantangan pelanggan. Obsesi inilah yang **menjadi prinsip serta tujuan utama kami**.

Lebih dari itu, menghargai inspirasi dan memegang teguh kepercayaan dari seluruh pemangku kepentingan mulai dari pelanggan, seluruh mitra bisnis, para pemegang saham, hingga karyawan adalah **dasar dari setiap yang kami kerjakan**.

Didorong oleh semangat yang berpusat pada pelanggan, ekosistem *omnichannel* kami yang terintegrasi dan tepercaya, yaitu **Blibli**, layanan perdagangan *omnichannel* terkemuka di Indonesia; **tiket.com**, agen perjalanan daring dengan pertumbuhan tercepat di tahun 2019<sup>1</sup> dan *online travel agent* (OTA) terlengkap di Indonesia; serta **Ranch Market**, jaringan supermarket premium yang menawarkan produk segar dan berbagai produk kualitas terbaik melalui lebih dari 70 lokasi *offline* di seluruh Indonesia—Kami bertekad terus mengurangi kerumitan yang dialami pelanggan setiap hari dan bisa membuat mereka tersenyum, dengan memastikan bahwa apapun kebutuhan mereka, dapat kami penuhi bahkan pada saat mereka sibuk menjalankan aktivitas sehari-hari.

Mulai dari para eksekutif yang membutuhkan *earphone* diantarkan dalam dua jam untuk digunakan ketika *meeting online* dari rumah, hingga *youngster* yang ingin membeli *gadget* terbaru dengan jaminan perangkat elektronik yang mereka beli, orisinal dan berkualitas. Tidak ketinggalan milenial yang ingin menonton festival musik dan konser kekinian dan *up to date* memakai *fashion* terbaru, serta keluarga kecil yang hendak menghabiskan akhir pekan mereka dengan berkunjung ke taman hiburan sambil melakukan hobi atau aktivitas olah raga favorit. Lalu, para orang tua progresif yang perlu berbelanja sayur-mayur berkualitas *premium* bebas khawatir sepulang bekerja, sambil merencanakan liburan keluarga terbang ke pulau eksotis—kami bekerja tanpa lelah memastikan semua keinginan terwujud seketika mereka mengakses ekosistem kami.

Lalu apa pelajaran penting yang dapat diambil? Semakin banyak diantara kita, kini memiliki kemudahan menerima produk yang dibutuhkan langsung di depan pintu rumah dan mendapatkan layanan yang kita perlukan hanya dengan sekali klik. Coba bayangkan hidup tanpa teknologi, internet, atau *platform digital* terintegrasi yang membuat keseharian kita lebih mudah dikelola dan nyaman. Apa pun profesi yang dijalankan, kita akan terus mengharapkan kenyamanan yang sama saat membeli semua yang kita butuhkan dengan cepat sekaligus mendapatkan layanan yang bernilai tambah.

Kita semua menyadari bahwa industri ritel berkembang begitu pesat, dan situasi saat ini memaksa kita keluar dari zona nyaman, menguk inovasi, dan mempercepat pengadopsian teknologi. Kini kita

---

<sup>1</sup> Penilaian oleh Sabre

memasuki dunia fisik dan digital secara bersamaan. Namun, dalam dunia ritel tidak dikenal istilah “dunia fisik” atau “dunia digital”, melainkan dunia yang saling terkait dan terintegrasi.

Oleh sebab itu, agar selaras dengan kebutuhan setiap pelanggan, kami pun mengambil langkah berani dengan merancang infrastruktur yang dapat meningkatkan setiap tahapan dalam pengalaman berbelanja mereka. Berbagai macam produk berkualitas dan bergaransi penuh kami kurasi dan sediakan dari toko-toko resmi, mulai dari para penjual yang kami pilih dan kelola secara ketat, hingga berbagai mitra strategis dengan merek-merek lokal, nasional, serta global. Dari layanan pelanggan langsung dengan pusat layanan 24 jam, hingga penerapan kebijakan *zero-fake* dan penyediaan kebijakan retur bebas khawatir, didukung oleh logistik pengembalian dan layanan purnajual yang unggul.

Tujuan kami sangat jelas, yaitu untuk melangkah lebih jauh dalam memberikan pengalaman pelanggan kelas atas melalui ekosistem lengkap kami. Dengan begitu, pelanggan dapat menikmati layanan yang dapat diandalkan dan tak ada duanya untuk rutinitas harian mereka baik di rumah, kantor, sekolah, acara khusus, atau pilihan perjalanan dan kegiatan untuk membuat hidup mereka lebih berkualitas.

## Membangun ekosistem perdagangan dan gaya hidup yang siap juga relevan di masa depan

Saat ini, ekosistem yang kami miliki telah berkembang jauh dibandingkan Ketika kami memulai semuanya satu dekade lalu. Diawali dengan menyediakan layanan kepada perorangan kemudian merambah ke institusi-institusi privat hingga publik (B2B) dengan menawarkan beragam produk dalam 20 kategori mulai dari kebutuhan harian, belanja bahan pangan, produk elektronik konsumen, *sport*, produk *home & living*, utilitas, perjalanan, *fashion* dan gaya hidup. Tidak hanya itu, kami juga memiliki produk serta layanan perjalanan lengkap mulai dari penerbangan, transportasi darat, akomodasi, atraksi, aktivitas, tiket konser dan acara, hingga kebutuhan perjalanan lainnya. Meskipun sudah banyak hal yang dilakukan dan dicapai, kami terus terpicu untuk berinovasi guna memperkuat keberlanjutan keberadaan bisnis kami. **Bersama tiket.com dan Ranch Market**, sebagai bagian dari keluarga kami yang bertumbuh, **kami membangun ekosistem perdagangan dan gaya hidup yang siap juga relevan di masa depan.**

Dalam mewujudkan pengalaman terbaik pelanggan secara konsisten, sudah sepatutnya kami menciptakan saluran distribusi logistik dari hulu ke hilir serta jaringan pergudangan yang didukung oleh teknologi terkini bagi industri perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Selain bermitra dengan penyedia layanan logistik, kami meluncurkan 'BES' sebagai layanan pengiriman yang dapat menjangkau hingga pelosok Indonesia. Kami dengan bangga memelopori jaminan pengantaran 2 Jam Sampai dan pengiriman terjadwal sebagai kemudahan tambahan kepada pelanggan di 34 kota di seluruh negeri, termasuk pengemasan yang didesain untuk menjaga kondisi barang secara optimal.

Semakin jauh kami melangkah dalam memberikan layanan *omnichannel* yang mengintegrasikan *online* dan *offline* secara *seamless*, dibutuhkan inovasi tanpa henti untuk menjaga konsistensi kualitas pengalaman pelanggan. Kami pun terus melakukan investasi pada perkembangan teknologi dan kemampuan analisis data dengan pengembangan lebih lanjut di ranah *artificial intelligence* dan *machine learning*. Kami mengolah *big data* untuk meningkatkan cara kami melayani para pelanggan dan bekerja sama dengan mitra bisnis. Data telah berkontribusi dalam pengembangan layanan pembayaran yang terkuat dan terluas di antara semua perusahaan di industri ini. Dimulai dari dompet-elektronik Blipay, Blibli Paylater menyediakan salah satu opsi pembayaran angsuran yang

paling lengkap, terjangkau dan mudah diakses di industry, maka kami dapat memberikan opsi pembayaran yang aman juga mudah, sesuai dengan kebutuhan pelanggan modern. Blibli juga merupakan pelopor *Bank-as-a-Service* dengan fitur lengkap sebagai bagian dari ekosistem yang inklusif.

Tidak berhenti di situ, kami menciptakan ekosistem terpadu yang menyinergikan berbagai *platform*. Kami mengembangkan ekosistem yang kohesif lewat kapabilitas *single sign-on* dan program paritas keanggotaan, memberikan keuntungan tambahan bagi pelanggan. Seiring berkembangnya ekosistem ini, kami semakin siap memenuhi semua perkembangan permintaan serta tantangan yang dinamis dan terus datang.

Karenanya, kerja keras dan cara berpikir inovatif yang dipadukan dengan pengembangan teknologi yang kuat, infrastruktur tangguh, serta layanan pelanggan terbaik, menjadikan kami memiliki pijakan kokoh untuk mencapai keberhasilan. Semua hal itu mengantarkan kami melaju menjawab semua tantangan, dan memanfaatkan setiap peluang dalam menyambut babak baru perjalanan kami.

## Mempertajam fokus dan meningkatkan dampak kami

Sejak Blibli didirikan, dunia terus bergerak dinamis. Inovasi dan solusi pun dibutuhkan untuk menjawab tantangan tak terduga. Itulah sebabnya kami terus menatap ke depan dan bersiap, terutama terhadap komitmen sosial.

Kami fokus meminimalisir kesenjangan harga, produk, dan jasa yang masih ada di Indonesia. Tak hanya itu, kami juga mendukung jutaan mitra bisnis termasuk para penjual dan UMKM di seluruh negeri untuk dapat melebarkan jangkauan mereka—yang pada akhirnya dapat menciptakan peluang ekonomi dan kerja secara bersamaan.

Kami juga berkomitmen tinggi terhadap bisnis yang berkelanjutan, dan kami ingin menginspirasi banyak pihak untuk melakukan hal serupa. Mulai dari investasi kami pada kemasan hasil daur ulang melalui inisiatif Blibli Cinta Bumi—hingga berbagai program seperti Blibli Big Start Indonesia, sebuah kompetisi untuk para wirausahawan yang diadakan sejak 2016. Kami peduli akan dampak kami terhadap dunia, dan kami yakin seharusnya begitu pula dengan yang lain.

Sebagai satu-satunya ekosistem yang secara mayoritas dimiliki oleh orang Indonesia di antara pelaku usaha perdagangan elektronik lainnya, sudah menjadi tanggung jawab kami untuk berkontribusi pada bangsa dan masyarakat luas. Lewat “Galeri Indonesia” kami menampilkan UMKM terbaik dari seluruh Nusantara yang tumbuh bersama kami dan meningkat keterampilannya. Kami juga merupakan mitra strategis pemerintah Indonesia dalam beragam program yang berdampak luas seperti #BanggaBuatanIndonesia, Kampus Merdeka, dan UMKM Hub.

## Bergabunglah bersama kami

Kita mengerti bahwa beberapa tahun belakangan merupakan masa penuh tantangan. Tak satu pun bisa memperkirakan betapa hidup kita berubah karenanya. Meskipun demikian, **pengalaman-pengalaman inilah yang kemudian meneguhkan kekuatan misi kami sebagai sebuah perusahaan, dan tak pernah berubah sejak hari pertama Blibli berdiri.**

Kami adalah ekosistem perdagangan dan gaya hidup *omnichannel* tepercaya yang selalu menjadi perhatian utama pelanggan kami. Hal ini dibangun secara holistik di atas **Kepercayaan, Pelayanan Terbaik, Kualitas, dan Inovasi.**

Berbeda dengan perusahaan teknologi lainnya, para pendiri kami, yang memegang kepemimpinan perusahaan, masih bersama kami, dan didukung oleh para eksekutif berpengalaman dengan jam terbang tinggi di industri yang relevan.

Tim manajemen kami berjiwa *entrepreneur*, berkomitmen, dan datang dari latar belakang yang solid, dan yang terpenting berkebangsaan Indonesia. Artinya, mereka sepenuhnya memahami lanskap dalam negeri, berkomitmen untuk mengembangkan bisnis secara berkelanjutan, visioner, dan selalu akan ada di sini untuk jangka panjang.

Kami percaya, jika **berjalan bersama, kita dapat melampaui apa yang telah kami capai**. Dan kami sangat berterima kasih kepada semua pihak yang selalu bersama kami dari tahun ke tahun. Mulai dari para penjual dan mitra bisnis termasuk bidang teknologi, logistik, serta institusi keuangan, pemasaran, pemegang merek, dan *supplier*, yang menjadi rekanan kami dalam menjangkau setiap pelanggan, hingga para UMKM yang berani mengambil langkah beda agar dapat menggapai potensi baru. Untuk senyuman dan kepercayaan para pelanggan kami saat menerima produk yang mereka butuhkan, memastikan mereka tetap nyaman sekaligus dimudahkan di mana pun mereka berada. Dan tak kalah penting, terima kasih kepada seluruh karyawan kami yang bekerja tak kenal lelah dalam memberikan layanan yang luar biasa untuk memastikan kebutuhan sehari-hari pelanggan terpenuhi. Juga kepercayaan dari para pemegang saham yang terus kami pegang teguh hingga kini.

Dengan dukungan Anda, kami mampu memupuk fondasi yang kuat. Kami percaya ini merupakan permulaan, sebuah fase baru dalam kisah kami. Menjadi perusahaan terbuka tentu akan melesatkan kami meraih mimpi. Dengan dukungan Anda, kami akan meningkatkan tim dan berinvestasi pada karyawan, mengembangkan dan menyempurnakan produk serta jasa, memperbanyak gudang-gudang, meningkatkan rantai pasokan, dan yang terpenting, menjangkau lebih banyak pengguna, pelanggan, juga mitra bisnis. Kami dapat mempererat relasi dengan pendekatan *omnichannel*, dan dengan demikian, kami mampu menyuguhkan solusi yang pantas dibanggakan seluruh keluarga besar Blibli.

Sejak didirikan, kami mengetahui bahwa impian kami memiliki potensi besar, tetapi kami sadar bahwa membangun bisnis yang berkelanjutan hingga generasi-generasi berikutnya bukanlah perkara mudah. Berkolaborasi dan bertumbuh bersama para mitra pemangku kepentingan, menjaga pola pikir inovatif, melahirkan solusi atas tantangan yang tak kita bayangkan ada, dan berupaya sekuat tenaga mencapai keunggulan dalam setiap tindakan kami merupakan kunci keberhasilan di masa depan.

Masa depan menyajikan begitu banyak peluang juga potensi, dan kami ingin mengajakmu menjadi bagian penting atas fase kemajuan kami selanjutnya. Dengan dukunganmu, kita bisa bangun masa depan yang lebih baik. Kami percaya ini hanyalah permulaan dari babak baru perjalanan kita bersama.

**#BisaJadiLebih**

Kusumo Martanto  
CEO & Co-Founder