

Terapkan Teknologi AI Pada Layanan Purnajual, Produktivitas Solusi Retur Instan Blibli Meningkatkan Hampir 50 Persen

Bekerja Sama dengan Delapan Mitra, Pelanggan Dapat Pilih Pick Up Barang di Rumah/Kantor atau 47.800 Lokasi Return Point di Seluruh Indonesia



Tim Blibli menerima penghargaan dari Indonesia Digital Ecosystem Summit 2023 untuk predikat Excellent for Its Outstanding Digital Innovation.

Jakarta, 24 Januari 2024 – Penerapan *artificial intelligence* (AI) atau kecerdasan buatan maupun algoritma *machine learning* (ML) sudah menjadi salah satu kunci efisiensi dan peningkatan layanan bisnis. Bahkan sejak beberapa tahun terakhir, Indonesia telah diprediksi akan memperoleh dampak ekonomi hingga Rp5.596 triliun lewat penggunaan AI. Angka ini merupakan yang tertinggi di ASEAN¹.

Salah satu tantangan yang dihadapi Blibli sebagai pelaku industri *e-commerce* Indonesia adalah menjaga kepuasan pelanggan di fase purnajual. Untuk itu, Blibli melakukan inovasi bisnis dengan penerapan teknologi AI dan ML pada proses retur barang secara instan.

Pada fase purnajual, para konsumen kerap bingung dengan mekanisme pengembalian barang yang benar, aman dan nyaman, serta kesulitan mencari informasi tentang hal tersebut. Padahal berdasarkan survei Statista rilisan Juni 2023² lalu, kemudahan pengembalian barang menjadi satu pertimbangan utama masyarakat Indonesia dalam memilih platform *e-commerce*.



Sebagai pelopor *omnichannel commerce* Tanah Air, Blibli terus memperkuat strategi *hi-tech* dan *hi-touch* yang berstandar global dalam optimalisasi pengalaman purnajual pelanggan. Pada fase ini, Blibli menerapkan teknologi AI dan ML ditandai dengan hadirnya **Solusi Retur Instan** melalui *website* maupun aplikasi Blibli.

“Blibli melakukan ekstensifikasi AI dan ML untuk terus meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Dengan Solusi Retur Instan ini, pelanggan Blibli akan dimudahkan saat melakukan pengembalian barang sesuai ketentuan. Cukup mengikuti panduan pada form yang muncul di aplikasi dan *website* Blibli, termasuk wajib melampirkan foto produk, maka teknologi AI *Damage Product Detection* akan melakukan pengecekan otomatis terkait kondisi barang yang ingin dikembalikan. Selanjutnya AI *Auto Solution Recommendation* akan menggunakan data hasil pengecekan tersebut beserta data riwayat belanja pelanggan dan ketentuan retur produk untuk memberikan solusi,” ungkap **Azizah Purwitasari, Head of Business Process Transformation Blibli**.

Solusi Retur Instan untuk pengembalian barang ini dapat ditemukan pelanggan Blibli pada tahap pasca pembelian atau setelah transaksi selesai. Jika terdapat ketidaksesuaian pada barang yang diterima, dan ingin melakukan pengembalian, pelanggan Blibli dapat memprosesnya langsung secara mandiri. Pertama, pilih dan foto barang yang ingin dikembalikan. Kedua, lengkapi dan kirim formulir secara daring untuk mendapatkan nomor pengajuan yang bisa digunakan memantau proses berjalan. Bila diperlukan informasi lebih lanjut, pelanggan akan dihubungi oleh Blibli Care Agent.

Pada proses ini, fitur *AI Damage Product Detection* akan bekerja untuk mendeteksi kondisi barang yang ingin dikembalikan secara otomatis melalui foto yang dilampirkan pelanggan, dan langsung memberikan rekomendasi solusi. Sebagai contoh, apabila barang diterima dalam keadaan rusak, hasil deteksi AI pada foto akan memberi instruksi ke pusat retur barang untuk segera mengirim produk pengganti. Berkat teknologi AI dan ML, proses deteksi kerusakan dan rekomendasi solusi ini kini lebih cepat hampir 50 persen.

Dari 20 kategori produk yang tersedia di platform Blibli, mekanisme pengembalian kategori barang memiliki ketentuannya masing-masing, pelanggan dipersilakan membaca syarat dan ketentuan untuk pengembalian barang dengan teliti.

Berbicara mengenai kenyamanan dalam proses retur barang, Blibli sebagai pelopor *omnichannel commerce* juga menghadirkan proses retur dengan ekspansi jaringan mitra offlinenya. Pengembaliannya pun beragam dan semuanya gratis, pelanggan bisa memilih:

1. Barang bisa dijemput (*pick up*) di rumah pelanggan oleh mitra logistik Blibli seperti BES Paket, Grab, Anteraja dan Paxel.
2. Barang bisa dititipkan (*Return Point*) di gerai-gerai mitra Blibli seperti kantor JNE, Indomaret, Alfamart/Alfamidi/Dan+Dan.
3. Pelanggan bisa datang ke titik pengembalian khusus pada empat titik kantor Blibli (WTC Mangga Dua, Cawang, KS Tubun dan Surabaya) untuk bertemu dengan tim Blibli di tempat dan mendapatkan solusi dalam maksimal 30 menit.
4. Di luar ketiga metode di atas, pelanggan bisa mengirimkan barang dengan ekspedisi pilihannya sendiri.



Saat ini, kemudahan pengembalian barang di Blibli sudah menjangkau seluruh Indonesia. Bekerja sama dengan delapan mitra logistik dengan lebih dari 47.800 lokasi *return points* yang tersebar di seluruh Tanah Air.

Blibli selalu memastikan agar barang yang dibeli dan diterima oleh pelanggan benar-benar sesuai pesanan. Jika terjadi ketidaksesuaian, Blibli juga melengkapi dengan fitur pengembalian barang yang semudah dengan proses belanjanya.

Dengan terobosan inovasi bisnis, berupa implementasi teknologi AI dan ML di prosesurnajual ini telah membawa Blibli mendapatkan pengakuan publik melalui Indonesia Digital Ecosystem Summit (IDES) 2023 dengan predikat Excellent untuk Outstanding Digital Innovations pada November 2023 lalu. Inisiatif Blibli ini diakui dapat memberikan solusi dan meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan pada platform digital.

Semua pencapaian ini merupakan wujud komitmen Blibli dalam memenuhi semua kebutuhan masyarakat dengan solusi yang tepat, mengkombinasikan pelayanan yang humanis serta berkualitas, dan teknologi cerdas.

“Kami berkomitmen untuk terus melakukan inovasi bisnis dalam mendukung *operational excellence*. Seperti penerapan AI dan ML pada packaging recommendations dan retur management system yang terintegrasi. Lebih jauh lagi, memahami tantangan kondisi geografis Indonesia dan domisili pelanggan kami yang tersebar, kami terus memperluas jaringan *omnichannel* kami terutama untuk proses retur barang serta menggandeng mitra logistik dengan jangkauan hingga ke pelosok,” tutup **Azizah**.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang mekanisme pengembalian barang di Blibli, dapat disimak di aplikasi Blibli atau dibaca [di sini](#).

— end —

¹<https://www.kearney.com/service/digital-analytics/digital/article/-/insights/racing-toward-the-future-artificial-intelligence-in-southeast-asia>

²<https://www.statista.com/statistics/1233729/indonesia-online-shopping-return-considerations/>

Tentang PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli)

Didirikan 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 156 toko-toko fisik untuk berbagai mitra pemegang merek global terkemuka serta 70 gerai supermarket premium. Selain itu, Blibli juga berkolaborasi dengan lebih dari 31.400 toko yang mengadopsi fitur omnichannel, yakni Blibli InStore dan Click & Collect, didukung oleh infrastruktur rantai pasok, termasuk jaringan pergudangan dan logistik yang dikembangkan secara nasional dan meningkatkan layanan pengiriman pihak pertama (1PL) secara langsung melalui layanan logistik milik Perseroan – BES Paket dan bekerja sama dengan berbagai mitra logistik pihak ketiga (3PL). Blibli menempati peringkat pertama kategori B2C Omnichannel 1P consumer electronics dan fresh products menurut Frost & Sullivan, serta memiliki layanan pelanggan 24/7 berkelas dunia.

Pada tahun 2017, Perseroan mengakuisisi PT Global Tiket Network (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 PMSupra Boga Lestari Tbk



("Ranch Market"; BEI: "RANC") – perusahaan pengelola sejumlah gerai supermarket premium seperti Ranch Market dan Farmers Market.

Perseroan memiliki ekosistem omnichannel terpadu (*unified omnichannel ecosystem*) yaitu Blibli Tiket, yang menegaskan sinergi antara Blibli, tiket.com dan Ranch Market 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. Blibli Tiket juga memiliki program loyalitas bernama "blibli tiket rewards", yang menawarkan berbagai program loyalitas yang terintegrasi kepada seluruh pelanggan di dalam ekosistem.

Pada tahun 2022, saham Perseroan resmi melantai dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia ("BEI") dengan kode saham "BELI".

Untuk informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi:

Sekretaris Perusahaan – PT Global Digital Niaga Tbk

corp.sec@gdn-commerce.com

atau

Hubungan Masyarakat – PT Global Digital Niaga Tbk

Public.relations@gdn-commerce.com

Gedung Sarana Jaya

Jl. Budi Kemuliaan I No.1,

Gambir, Kecamatan Gambir,

Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10110 Indonesia