

BAB III

GAMBARAN UMUM APLIKASI TEMU

3.1 Profil Aplikasi Temu

3.1.1 Latar Belakang dan Sejarah Berdirinya

Kemajuan teknologi digital serta meluasnya penggunaan internet secara global telah memengaruhi pola konsumsi masyarakat, termasuk dalam aktivitas berbelanja. *E-commerce* kini tidak lagi terbatas pada transaksi jual-beli tradisional, melainkan berkembang menjadi pengalaman interaktif yang mengintegrasikan aspek sosial, hiburan, sekaligus efisiensi biaya. Dalam kerangka tersebut, Temu hadir sebagai aplikasi belanja berbasis *social commerce* yang menjadi salah satu aktor disruptif dalam industri *e-commerce* global. Kehadiran platform seperti Temu menandai perubahan besar pada lanskap *e-commerce* dunia, dengan strategi yang mengandalkan biaya produksi rendah, penetapan harga kompetitif, serta perdagangan lintas batas untuk menjangkau berbagai segmen pasar (Maspul, Putri 2025, 1).

Pada bulan September 2022, perusahaan *e-commerce* raksasa asal Tiongkok, Pinduoduo, resmi melebarkan sayap ke pasar internasional melalui peluncuran Temu sebagai platform perdagangan lintas batas. Fokus utama Temu pada awal kemunculannya adalah mempercepat penetrasi di pasar Amerika Utara dengan mengadopsi strategi kolaboratif, yaitu semakin banyak konsumen yang berpartisipasi dalam pembelian, semakin rendah pula harga yang ditawarkan. Tidak berhenti di situ, Temu juga aktif memperluas operasinya ke kawasan Eropa dan Asia. Berbeda dari pesaingnya, Temu berhasil tampil sebagai pendatang baru yang menonjol berkat perpaduan antara harga terjangkau dan kualitas produk yang kompetitif (Ma 2024). Temu menyediakan berbagai jenis produk yang mencakup lebih dari 200 kategori, mulai dari perlengkapan rumah tangga hingga perangkat elektronik, guna memenuhi kebutuhan spesifik konsumen di pasar global. Masuknya produk-produk berbiaya rendah ini memang

memperbesar daya beli masyarakat, namun di sisi lain juga memunculkan kekhawatiran akan meningkatnya ketergantungan pada impor serta potensi hambatan terhadap perkembangan usaha lokal (Yun chee 2025)

Secara esensial, Temu berfungsi sebagai pasar berskala besar yang menampung sekitar 100.000 penjual asal Tiongkok. Meski demikian, hampir seluruh aspek operasional, mulai dari penetapan harga, layanan pelanggan, hingga proses pembayaran dan pengembalian barang, dikelola langsung oleh Temu. Strategi utamanya adalah memperkenalkan model penjualan langsung dari produsen ke konsumen di pasar Amerika, sehingga harga produk dapat ditawarkan jauh lebih rendah. Pada tahun 2023, Temu berhasil menempati posisi teratas sebagai aplikasi marketplace global dengan total unduhan mencapai sekitar 338 juta kali. Sementara itu, Amazon Shopping berada di peringkat kedua dengan lebih dari 188 juta unduhan, dan Shopee menempati posisi berikutnya dengan kurang lebih 160,7 juta unduhan pada periode yang sama (Phung 2025)

Temu seringkali disandingkan dengan Shein, sesama perusahaan *e-commerce* asal Tiongkok, meskipun keduanya sama-sama *e-commerce*, tapi keduanya memiliki pendekatan bisnis yang berbeda. Shein lebih banyak bekerja sama dengan produsen untuk membuat persediaan dalam jumlah terbatas sesuai permintaan, sedangkan Temu berperan sebagai *marketplace* yang mempertemukan pemasok pihak ketiga langsung dengan konsumen. Selain itu, Temu menawarkan variasi produk yang lebih luas dibandingkan Shein yang fokus pada sektor fesyen. Dalam kurun waktu satu tahun sejak diluncurkan, pendapatan Temu diperkirakan mencapai 16 miliar dolar AS, dengan aplikasinya kerap menduduki posisi teratas di *Apple App Store*. Para pengamat menilai bahwa strategi Temu, yang memprioritaskan ekspansi pangsa pasar dibandingkan keuntungan jangka pendek, mirip dengan pendekatan awal yang pernah dijalankan Amazon.com (Comstock 2025).

3.1.2 Struktur Perusahaan dan Kepemilikan

Temu adalah platform belanja daring yang berdiri pada Juli 2022 oleh Colin Huang di bawah naungan perusahaan induk PDD Holdings. Secara resmi, Temu mulai beroperasi pada September 2022, dan hingga April 2025 telah berhasil menjangkau lebih dari 90 pasar di berbagai belahan dunia ("Temu" 2025). Temu merupakan platform *e-commerce* yang dimiliki oleh PDD Holdings Inc., perusahaan asal Tiongkok yang berpusat di Shanghai dan juga menaungi Pinduoduo. Walaupun basis operasional Temu berada di Boston, Amerika Serikat, kendali utama dan induk perusahaannya tetap berlokasi di Tiongkok. Di wilayah Amerika Serikat, Temu dijalankan melalui Whaleco Inc., anak perusahaan PDD Holdings yang terdaftar di negara bagian Delaware dan Massachusetts (Brown 2023).

PDD Holdings Inc., yang terdaftar di Kepulauan Cayman dengan kantor pusat di Dublin, Irlandia, merupakan perusahaan induk yang bergerak di bidang *e-commerce* global. Perusahaan ini menghubungkan jutaan penjual dan konsumen melalui penerapan teknologi inovatif serta model bisnis yang adaptif. Operasionalnya dijalankan melalui struktur yang cukup kompleks, termasuk anak perusahaan dan Entitas Kepentingan Variabel (VIE) bernama Hangzhou Aimi Network Technology Co., Ltd., guna mengatasi keterbatasan kepemilikan asing pada sektor internet dan *e-commerce* di Tiongkok. Platform utama PDD Holdings, yakni Pinduoduo dan Temu, berfungsi sebagai fasilitator transaksi yang mempertemukan pedagang pihak ketiga dengan konsumen, serta menghasilkan pendapatan dari layanan transaksi dan pemasaran digital (Raveendran 2025).

Aplikasi Temu dirancang dan dimiliki oleh Whaleco Inc. (Whaleco Technology Limited), yang beralamat di 1 Bartholomew Lane, London, United Kingdom, EC2N 2AX. Terdaftar di Companies Houses di UK dengan nomor perusahaan: 14476358 dengan Nomor Pajak pertambahan Nilai (PPN): 431909889. Sejak April 2023, Lei Chen menjabat sebagai Ketua Dewan

Pengurus sekaligus Co-CEO, sedangkan kepemilikan saham mayoritas dikuasai oleh Colin Huang. PDD Holdings tidak melakukan aktivitas operasional secara langsung, melainkan menggabungkan laporan finansial dari anak perusahaan serta VIE sesuai standar akuntansi US GAAP. Per 31 Desember 2024, perusahaan mempekerjakan 23.465 tenaga kerja di seluruh dunia, yang menunjukkan lonjakan signifikan dibandingkan 12.992 orang pada 2022 dan 17.403 orang pada 2023 (Raveendran 2025).

3.1.3 Ekspansi Global dan Masuknya ke Pasar Indonesia.

Platform Temu pertama kali diperkenalkan di Amerika Serikat pada September 2022, kemudian menayangkan iklan perdananya saat ajang Super Bowl pada Februari 2023. Untuk promosi tersebut, Temu menggelontorkan jutaan dolar dalam kampanye bertajuk *"Shop Like a Billionaire"*, yang kemudian memicu perbincangan luas dan mendapat apresiasi sebagai sebuah "kesuksesan" sekaligus "pemenang." Selanjutnya, pada Maret 2023, Temu melakukan ekspansi ke Australia dan Selandia Baru dengan berupaya memperkuat posisinya di pasar Australia melalui strategi promosi di berbagai platform, termasuk YouTube ("App Could Be Bad News for Kmart, Big W" 2023). Pada bulan berikutnya, Temu telah memasuki pasar eropa, langkah lain dalam ekspansi globalnya yang pesat. Platform ini sekarang telah beroperasi di Prancis, Jerman, Italia, Belanda, Spanyol, dan Inggris sehingga total negara tempatnya beroperasi menjadi 10 negara (Qu 2023). Setelah itu, Temu akhirnya berekspansi ke pasar Amerika Latin (Zhe 2023).

Sejak diperkenalkan pada tahun 2022 oleh PDD Holdings, Temu telah berkembang pesat hingga Juli 2024, beroperasi di lebih dari 70 negara serta wilayah di seluruh dunia. Pertumbuhan ekspansif ini ditopang oleh kemampuannya memanfaatkan skala ekonomi, sehingga memungkinkan Temu menawarkan produk dengan harga yang umumnya jauh lebih kompetitif dibandingkan para pesaing domestik ("Temu Successfully Built Brand Awareness in Record Time" 2024). Di kawasan dengan ekonomi

kurang produktif, seperti Timur Tengah, kehadiran Temu memberikan pengaruh yang signifikan. Daerah-daerah yang sangat bergantung pada impor dan memiliki kapasitas manufaktur domestik terbatas tersebut menyaksikan pergeseran konsumen menuju produk-produk terjangkau yang ditawarkan Temu (“The Meteoric Rise of Temu and Pinduoduo and What Might Finally Slow Them Down” 2024). Tidak adanya tarif impor di sejumlah negara Teluk turut mempercepat tren ini, sehingga tercipta kondisi yang kondusif bagi platform *e-commerce* asing untuk tumbuh dengan hambatan yang relatif kecil. Sejak resmi hadir di Uni Emirat Arab pada September 2023, Temu dengan cepat memperluas cakupan layanannya ke berbagai negara di Timur Tengah, termasuk Arab Saudi, Kuwait, Qatar, Bahrain, Oman, dan Yordania (Saied 2024)

Sejak September 2022, Temu telah mengajukan permohonan pencatatan merek sebanyak tiga kali di Indonesia. Selanjutnya, pada 22 Juli 2024, platform asal Tiongkok tersebut kembali mendaftarkan mereknya ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) (Maulida, Nistanto 2024). Meski demikian, pemerintah Indonesia tetap menolak kehadiran Temu dan bahkan memerintahkan penarikannya dari toko aplikasi pada Oktober 2024. Pasca pelarangan di Indonesia, Temu memperluas jangkauannya ke Vietnam dan Brunei Darussalam guna memperkuat operasionalnya di kawasan Asia Tenggara, sebagai respons atas kebijakan terbaru Indonesia yang melarang aplikasi *e-commerce* populer tersebut (Feng 2025). Perjalanan Temu di Asia Tenggara menggambarkan kisah ekspansi ambisius yang berhadapan langsung dengan tantangan regulasi. Sejak diperkenalkan pada 2022, platform ini berhasil mengguncang pasar Amerika Serikat dan Eropa, sebelum kemudian mengalihkan fokusnya ke ekonomi digital Asia Tenggara yang tengah berkembang pesat. Ekspansi regional dimulai melalui Filipina dan Malaysia pada 2023, kemudian dilanjutkan ke Thailand, Brunei, dan Vietnam pada awal 2024 (Kaur 2024).

Setelah berhasil menembus pasar Eropa dan Amerika yang sarat persaingan, serta memperluas kehadirannya di Asia Tenggara yang tengah tumbuh pesat dan Amerika Selatan yang jauh dari Tiongkok, Temu kini memperlebar jangkauannya ke benua Afrika yang relatif kurang tereksplorasi namun memiliki prospek besar. Pada 17 Januari 2024, Temu resmi hadir di Afrika Selatan, menjadi negara ke-49 yang dirambah sejak pertama kali diluncurkan pada September 2022 (“Temu Officially Launches Its South African Site” 2024).

3.2 Sistem Layanan dan Operasional Aplikasi Temu

Aplikasi Temu bisa dengan mudah ditemukan dan di download di *Google PlayStore* dan *App store*. Temu menggunakan sistem penjualan berbasis data, di mana teknologi mereka menganalisis tren dan permintaan pasar untuk menentukan stok dan harga produk. Barang-barang yang dijual sebagian besar dikirim langsung dari pabrik, dan Temu juga menangani logistik serta layanan pelanggan agar proses belanja tetap efisien dan lancar. Untuk menarik lebih banyak pengguna, mereka menjalankan banyak promosi, diskon, dan fitur interaktif seperti game dan hadiah. Seluruh sistem ini dirancang agar produk bisa cepat laku dalam jumlah besar meskipun keuntungannya tipis.

Temu menjalin kerja sama langsung dengan produsen, memangkas rantai distribusi dengan meniadakan perantara guna menekan biaya. Strategi ini memungkinkan platform menawarkan produk dengan harga yang jauh lebih rendah dibandingkan pengecer konvensional. Tidak seperti Amazon, di mana penjual memiliki kebebasan dalam menentukan harga, Temu mengendalikan pemasoknya secara ketat untuk memastikan harga tetap pada level terendah. Proses seleksi pemasok dilakukan melalui tahapan penyaringan yang ketat, dan hanya produsen yang mampu secara konsisten memberikan harga murah yang dapat bertahan di platform. Barang dikirim langsung dari produsen ke konsumen, sehingga waktu pengiriman relatif

lebih lama. Dalam layanan standar, produk biasanya memerlukan 6 hingga 22 hari untuk tiba, sedangkan opsi pengiriman ekspres dapat mempercepatnya menjadi 4 hingga 11 hari. Guna meningkatkan efisiensi distribusi, Temu juga telah membangun sejumlah pusat pemenuhan pesanan di Amerika Serikat (Phung 2025).

Berikut dibawah ini dijelaskan secara lengkap berbagai system layanan dan fitur utama yang terdapat pada aplikasi Temu, yaitu:

A. Sistem Aplikasi Temu

1. Sistem Pemesanan Produk

- a. Proses Pencarian Produk: Pengguna bisa mencari produk dengan mengetik nama atau kategori barang di kolom pencarian. Sistem akan menampilkan hasil pencarian sesuai dengan kata kunci dan filter.
- b. Pilih dan Tambah ke Keranjang: Setelah menemukan produk, pengguna bisa melihat detail produk dan menambahkannya ke keranjang belanja (*Add to cart*). Atau bisa langsung beli sekarang (*buy now*). Pemesanan mungkin memerlukan waktu 1-3 hari untuk di proses.
- c. Checkout: Sistem mengarahkan pengguna ke halaman pembayaran, termasuk pilihan jumlah produk, alamat pengiriman, metode pembayaran (*Payment Method*), dan total belanja. Ada satu hal yang menarik pada sistem ini yaitu *Temu's Tree Planting Program* adalah program temu untuk mengajak pengguna atau pembelinya menyumbang atau mendonasikan uang untuk menanam pohon di afrika khususnya gurun sahara. Beberapa pesananan dapat dikirimkan bersama dalam satu paket.

2. Sistem Pembayaran (*Payment Method*)

- a. Multi Metode Pembayaran: Mendukung pembayaran melalui *Card* (*Visa Secure, American Express, Maestro, JCB, Discover Protect Buy,*

Dinners Club International, ID Check), PayPal, Clearpay, Google Pay, Klarna(Pay in 30 and 3 days), PayPal (Pay in 3).

- b. Keamanan Transaksi: Sistem menggunakan enkripsi dan protokol keamanan *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS) untuk melindungi data pembayaran. Temu ini juga terenkripsi SSL (*Secure Sockets Layer*) untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan serta memastikan transaksi aman dan terlindungi.
 - c. Konfirmasi Pembayaran Otomatis: Setelah pembayaran berhasil, sistem mengupdate status pesanan secara otomatis. Setelah pesanan Anda berhasil dibayar dan dikonfirmasi, Anda akan melihat waktu pengiriman dan biaya pengiriman pada halaman konfirmasi pesanan Anda. Anda juga akan menerima pesan konfirmasi pesanan yang akan menjelaskan waktu pemrosesan pesanan Anda.
3. Sistem Pengiriman dan Pelacakan
- a. Pengiriman Standar: Temu menawarkan pengiriman standar gratis untuk sebagian besar pesanan ,tapi tidak selalu gratis. Pengiriman standar biasanya memakan waktu antara 7-13 hari kerja. Durasi pengiriman di pengaruhi oleh faktor seperti ketersediaan barang di gudang luar negeri, kondisi cuaca yang berlaku, dan pengaturan penerbangan.
 - b. Pengiriman Express: Pengiriman Ekspres menjanjikan waktu pengiriman yang lebih cepat, yaitu 4-8 hari kerja. Layanan ini ideal untuk pesanan yang mendesak atau hadiah di menit-menit terakhir. Namun, kecepatan pengiriman ini memiliki harga biaya tetap sebesar \$12,90 untuk pesanan di bawah \$129. Pesanan di atas jumlah ini dapat memanfaatkan pengiriman ekspres gratis.
 - c. Notifikasi Pengiriman: Sistem mengirimkan pemberitahuan update status pengiriman via aplikasi atau *e-mail*.

- d. Pelacakan : Masuk menggunakan situs web atau aplikasi Temu lalu pilih pesanan spesifik yang perlu dilacak, lalu klik tombol 'Lacak'. Anda akan menerima pemberitahuan setelah pesanan Anda dikirim. Anda akan menerima pemberitahuan pengiriman yang akan memberikan informasi waktu pengiriman untuk setiap paket setelah dikirim. Nomor pelacakan akan diberikan kepada Anda saat sudah siap. Anda dapat melihat waktu pengiriman ini di bawah setiap paket dalam riwayat pesanan Anda pada saat yang sama.
- e. Alamat pengiriman: Pastikan telah menyediakan alamat pengiriman dan pengantaran yang benar dan terbaru. Bisa menggunakan kotak pos (P.O. Box) sebagai alamat pengiriman. Namun, beberapa barang hanya dapat dikirimkan ke alamat fisik. Produk besar, barang berharga, barang mudah busuk, produk dengan batasan usia, atau barang yang dikirim melalui kurir swasta mungkin memerlukan alamat pengiriman fisik atau konfirmasi tanda tangan untuk dapat dikirimkan dengan sukses. Mitra penjual juga dapat mencatat dalam daftar produk bahwa mereka tidak dapat mengirimkan produk ke kotak pos (P.O. Box). Barang tidak dapat dikirimkan ke area yang dibatasi keamanan, seperti pangkalan militer.
- f. Nilai pesanan minimum: Nilai pesanan minimum: £10 untuk pesanan pertama dan £15 untuk pesanan berikutnya (tidak termasuk produk yang dikirim dari gudang lokal, yang tidak memiliki nilai pesanan minimum).
- g. Ketentuan lainnya: Dalam kebanyakan kasus, pesanan akan dikirimkan sesuai dengan jadwal pengiriman. Namun, tanggal pengiriman sebenarnya dapat dipengaruhi oleh jadwal penerbangan, kondisi cuaca, dan faktor eksternal lainnya. Silakan merujuk pada informasi pelacakan untuk tanggal pengiriman

terbaru. Untuk pengiriman standar gratis, informasi pelacakan hanya tersedia setelah barang anda ditransfer ke operator lokal. Ini berarti untuk pesanan internasional, anda tidak dapat melacak perjalanan paket hingga paket tersebut sampai dan diserahkan ke operator di Amerika Serikat. Informasi pelacakan yang lebih tepat seperti nomor pelacakan unik dari platform operator masing-masing melalui situs atau aplikasi mereka.

4. Sistem *Customer Service*

Jika mengalami keterlambatan dalam menerima pesanan atau memiliki pertanyaan terkait hal tersebut, jangan ragu untuk menghubungi tim layanan pelanggan Temu. Anda dapat menghubungi mereka melalui telepon 1-888-495-8368 atau menggunakan fitur obrolan langsung untuk mendapatkan dukungan segera. Perwakilan mereka tersedia antara pukul 7 pagi hingga 11 malam EST, dan dilatih secara khusus untuk membantu masalah terkait pengiriman dan menjawab pertanyaan apa pun yang mungkin diajukan pelanggan tentang waktu pengiriman. Sistem nya bisa melalui, antara lain:

- a. Live Chat: Pengguna bisa langsung bertanya ke customer service kapan saja.
- b. FAQ dan Bantuan Mandiri: Ada daftar pertanyaan umum dan panduan yang membantu menyelesaikan masalah tanpa perlu chat langsung. Serta kebijakan-kebijakan yang telah ada pada aplikasi.
- c. Laporan Masalah Pesanan: Pengguna dapat melaporkan barang rusak, salah kirim, atau keterlambatan.

5. Sistem Pengembalian Barang dan Dana

Temu bekerja sama dengan mitra pengiriman terpercaya di seluruh dunia. Temu menjamin bahwa paket Anda akan sampai dengan aman dan tepat waktu. Jika terjadi masalah selama pengiriman barang yang

Anda beli, seperti kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan, jangan khawatir, kami akan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan masalah dan memberikan solusi terbaik.

Untuk mengembalikan barang ke Temu, Anda hanya perlu beberapa klik seperti di bawah ini:

- a. Kunjungi Situs Temu: Navigasi ke situs web resmi Temu.
- b. Akses Pesanan Anda: Klik 'Pesanan Anda.'
- c. Memulai Kembali: Pilih 'Pengembalian/Pengembalian Dana' untuk barang yang ingin Anda kembalikan.
- d. Periksa Kelayakan: Pastikan barang tersebut memenuhi syarat untuk dikembalikan. Barang tersebut harus dalam jangka waktu 90 hari sejak tanggal pembelian awal dan dalam kondisi serta kemasan aslinya.
- e. Ikuti Petunjuk Pengembalian: Setelah pengembalian dimulai, situs web Temu akan memberikan petunjuk. Petunjuk ini dapat berupa menitipkan barang di lokasi yang ditentukan atau menjadwalkan layanan penjemputan untuk paket tersebut.

Meskipun pengembalian awal gratis, pengembalian tambahan mungkin memerlukan biaya. Jika Anda mengembalikan beberapa barang dari satu pesanan, setiap barang akan dikenakan biaya biaya \$7.99 untuk memesan bagi Temu untuk menutupi biaya pemrosesan dan mempertahankan kebijakan pengembalian yang liberal. Terkait masalah lain yang muncul antara lain:

- a. Keterlambatan pengiriman

Jika pesanan Anda tidak dikirimkan sebelum atau pada tanggal pengiriman terakhir yang telah diberitahukan kepada anda, tergantung pada metode pengiriman paket anda, anda akan menerima:

- 1) Kredit \$4.00 untuk pengiriman standar

- 2) Kredit \$4.00 untuk *Click & Collect*
- 3) Kredit \$9.00 untuk pengiriman cepat

Kredit akan ditambahkan ke saldo kredit Temu Anda dalam waktu 48 jam setelah tanggal pengiriman terakhir dan dapat digunakan pada pesanan berikutnya. Dalam keadaan tertentu, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam dan keadaan tak terduga lainnya, anda mungkin tidak dapat menerima kompensasi atas keterlambatan pengiriman.

b. Pengembalian dana karena tidak ada pembaruan

Jika tidak ada pembaruan pelacakan selama periode tertentu dan paket Anda belum sampai, Anda dapat mengajukan permohonan pengiriman ulang gratis atau pengembalian dana, karena paket tersebut mungkin hilang selama pengiriman. Jika Anda akhirnya menerima paket setelah mengajukan permohonan, Anda dapat menyimpannya secara gratis tanpa perlu mengembalikannya. Syarat dan ketentuan khusus sebagai berikut:

- 1) 15 hari tanpa pembaruan untuk paket yang dikirim secara domestic
- 2) 15 hari tanpa pembaruan untuk paket yang dikirim dari luar negeri melalui udara
- 3) 25 hari tanpa pembaruan untuk paket yang dikirim dari luar negeri melalui darat

Dalam keadaan tertentu, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam dan keadaan *force majeure* lainnya, anda mungkin tidak dapat menerima kompensasi atau meminta pengembalian dana atas ketidakmampuan untuk melakukan pembaruan.

c. Pengembalian dana karena tidak ada pengiriman

Jika paket Anda belum juga sampai ke alamat tujuan atau titik pengambilan yang Anda tentukan dalam jangka waktu tertentu (lihat detail di bawah) setelah dikirim, kemungkinan pengiriman tersebut mengalami masalah. Anda dapat mengajukan permohonan pengiriman ulang gratis atau pengembalian dana penuh. Jika paket tiba kemudian, Anda dapat menyimpannya secara gratis tanpa perlu mengembalikannya. Syarat dan ketentuan khusus sebagai berikut:

- 1) 20 hari untuk paket yang dikirim secara domestik (5 hari tambahan untuk paket yang dikirim melalui truk atau paket dengan berat 80 kg atau lebih
- 2) 30 hari untuk paket yang dikirim dari luar negeri melalui udara
- 3) 65 hari untuk paket yang dikirim dari luar negeri melalui darat

Dalam keadaan tertentu, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam dan keadaan *force majeure* lainnya, Anda mungkin tidak dapat mengajukan permohonan pengiriman ulang gratis atau meminta pengembalian dana atas kegagalan pengiriman.

6. Sistem Kredit

Saat melakukan pembelian, seseorang akan mendapatkan kredit yang dapat digunakan untuk pembelian berikutnya. Hal ini mendorong pengguna untuk terus berbelanja di platform dan dapat menghasilkan penghematan yang signifikan seiring waktu (Temu app, 2025).

B. Fitur Utama Aplikasi Temu

1. Pencarian dan Kategori Produk

Temu menawarkan jutaan produk dengan harga yang murah. Fitur pencarian dengan autocomplete untuk memudahkan menemukan produk. Filter ini berdasarkan harga, rating, brand, dan kategori. Sortir produk berdasarkan relevansi, harga, atau terpopuler.

2. Rekomendasi Produk

Algoritma AI yang menganalisa riwayat pembelian dan perilaku browsing untuk menampilkan produk yang sesuai minat. Rekomendasi harian dan fitur “produk serupa” di halaman detail produk. Produk-produk yang di jual di aplikasi Temu, meliputi: Elektronik, mode dan pakaian, peralatan rumah tangga, kosmetik, kesehatan, mainan anak-anak, alat olahraga, otomotif, perhiasan, buku, dan alat musik.

3. Diskon dan Promo

Menerima barang gratis di Temu adalah proses yang mudah. Caranya adalah sebagai berikut:

- a. Daftarkan akun dan terima voucher \$100 sebagai hadiah selamat datang.
- b. Undang teman Anda untuk bergabung dengan Temu melalui program rujukan
- c. Berpartisipasilah dalam acara promosi dan mainkan permainan dalam aplikasi.

4. Ulasan dan Rating

- a. Pengguna bisa memberikan rating bintang dan ulasan tertulis setelah menerima produk.
- b. Ada fitur foto ulasan agar pembeli lain dapat melihat kondisi asli produk.
- c. Sistem moderasi untuk memastikan ulasan sesuai aturan.

5. *Time Up, Price Down and Price Adjustment*

Konsep diskon Temu ini berarti semakin banyak orang membeli (*Team Up*), semakin murah harga produk (*Price Down*). Bentuk Team Purchase/ Group Buy, dengan membentuk tim pembeli ini maka akan mendapatkan harga lebih murah jika cukup orang. Langkah-langkahnya antara lain:

- a. Klik *Start Team*.

- b. Kamu dapat link undangan (bisa kamu bagikan ke teman atau grup WA).
- c. Temu memberi waktu 24 jam untuk mengajak minimal 2 orang gabung.
- d. Jika 2 orang lain ikut beli lewat link kamu → harga turun ke Rp 65.000 untuk semua anggota tim.
- e. Jika tim tidak lengkap → kamu tetap bisa beli tapi dengan harga normal (Rp 85.000), atau batal.

Untuk Penyesuain harga setelah pembelian (*Price Adjustment*) berarti jika seseorang telah membeli produk, lalu harganya turun dalam waktu tertentu, maka bisa meminta refund selisih harga. Contohnya ketika membeli *Earphone Bluetooth* seharga Rp 120.000, lalu tiga hari kemudian dilihat produk yang sama turun harganya jadi Rp 95.000. Maka langkah-langkahnya di antara lain:

- a. Buka aplikasi Temu, lalu masuk ke Orders (Pesanan Saya).
 - b. Cari pesanan earphone tadi, lalu klik tombol *Request Price Adjustment* (jika tersedia).
 - c. Temu akan mengecek apakah produk & periode kamu memenuhi syarat.
 - d. Jika ya, kamu akan dapat refund selisih harga Rp 25.000, biasanya ke saldo akun atau metode pembayaran awal.
6. Notifikasi
- a. Update pesanan (konfirmasi, pengiriman, sampai di tujuan).
 - b. Promo, game dan event khusus.
 - c. Pengingat pembayaran atau keranjang yang belum selesai dibayar.
7. Chat dengan Penjual
- a. Fitur chatting langsung agar pembeli bisa bertanya tentang detail produk, stok, atau diskon.

- b. Sistem notifikasi pesan masuk agar komunikasi cepat dan responsif.
 - c. Aplikasi Temu ini memiliki bagian FAQ yang komprehensif yang menyediakan jawaban atas pertanyaan dan masalah umum.
8. Akun Pengguna dan Profil
- a. Kelola informasi pribadi, alamat pengiriman, dan metode pembayaran.
 - b. Riwayat pembelian lengkap dan status pesanan.
 - c. Pengaturan keamanan seperti reset password, pengaturan bahasa, informasi tentang aplikasi, perizinan, pusat keselamatan, istilah hukum dan kebijakan.
9. Sistem Penilaian Penjual
- a. Pengguna bisa memberikan rating dan review terhadap penjual.
 - b. Memudahkan pembeli lain memilih penjual terpercaya.
10. *Temu,s Tree Planting program*

Ada satu fitur yang menarik pada aplikasi ini yaitu *Temu,s Tree Planting Program* yang merupakan program temu untuk mengajak pengguna atau pembelinya menyumbang atau mendonasikan uang untuk menanam pohon di afrika khususnya gurun sahara. Beberapa pesananan dapat dikirimkan bersama dalam satu paket.