Buku Panduan Mitra GrabMerchants

Pasic.

September 2022



Daftar Isi

01 Memulai

Alur Masuk Aplikasi GrabMerchant Cara Kelola Peran Karyawan <u>Kewajiban</u> Perpajakan Mitra GrabMerchant

02 Operasional Toko

Lengkapi Profil Toko Atur Jam Buka Reguler Informasi Kontak Ganti Foto Cara Mengatur PIN Mengubah Menu pada Aplikasi Fitur Analisis Fitur Masukan GrabAcademy

03 Mengelola Pesanan dengan Lancar

Pesanan Masuk Pesanan Terjadwal Pesanan Ambil Sendiri Riwayat Pesanan

04 Solusi Pemasaran yang Menarik

Bagikan Tautan Profil Toko



Memulai

Alur Masuk Aplikasi GrabMerchant Cara Kelola Peran Karyawan Kewajiban Perpajakan Mitra GrabMerchant

Alur Masuk Aplikasi GrabMerchant

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u>



Alur Masuk (1/2)

Hanya Merchant yang telah diaktivasi yang bisa login



2

3

Pastikan status Merchant Anda telah diaktivasi melalui tim sales atau AM.

Periksa Email masuk dari Grab terkait status aktivasi (akan dikirim ke alamat Email yang terdaftar).

Gunakan nama pengguna dan kata sandi yang terdapat di *body email* untuk *login* pertama kali.

*Aplikasi GrabMerchant dapat di akses melalui sistem operasi Android serta IOS





Alur Masuk (2/2)



2

Masukkan **alamat email/nama pengguna dan kata sandi** yang terdapat pada email Klik "Masuk".

3

Buat kata sandi yang baru, ini adalah kata sandi yang akan digunakan untuk *login* ke aplikasi GrabMerchant seterusnya.



•

Transformasi Aplikasi GrabMerchant | Tampilan Baru

Nikmati **tampilan terbaru** serta berbagai macam fitur eksklusif yang hanya bisa ditemukan jika **memperbarui aplikasi GrabMerchant.**



Cara Kelola Peran Karyawan

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u>



Menambahkan Akun Karyawan (1/4)



Klik "Karyawan".



Klik "Tambahkan Karyawan".





• • • • • • • • • • • • • • •

Menambahkan Akun Karyawan (2/4)



Pilih **"Peran"** dan tentukan **"Detail Karyawan"** yang akan digunakan. Bisa menggunakan **"Nama Pengguna"** atau **"Email".**

 Halaman detail penambahan akun karyawan dengan menggunakan "Email".



• • • • • • • • • • • • • • •

Menambahkan Akun Karyawan (3/4)



6

Lengkapi detail info karyawan. Klik **"Tambahkan Kasir/Manajer toko"** sesuai dengan peran yang dipilih.

Karyawan baru berhasil ditambahkan.



• • • • • • • • • •

Menambahkan Akun Karyawan (4/4)



Periksa email untuk melihat **"Kata sandi** Sementara".

*Kata sandi sementara akan dikirimkan ke email pemilik untuk pendaftaran via **"Nama Pengguna"** Untuk pendaftaran menggunakan **"Email"** akan dikirimkan ke email karyawan yang didaftarkan.



Selanjutnya silahkan masuk ke dalam aplikasi GrabMerchant dan masukkan kata sandi sementara yang terdapat pada email.





Menonaktifkan Akun Karyawan (1/2)



2

3

Klik 'Karyawan'.

- Pilih daftar akun yang ingin dinonaktifkan.
- Klik **"Nonaktifkan Akses Karyawan"** untuk menonaktifkan.





•	
Pengaturan Karyawan	
Kelola apa saja yang bisa diakses orang lain Tambatikan Kayyawan	
V Vicky Nurchmawati Pemilik toko	
Karyawan Anda	
Adi Gunawan Kasir I gunawan.adi37@gmail.com	>
D Dwi Kasir (3) misayamdan dwi	>
🧭 Akses diaktifkan	
Dwi Cashier	
Nama pengguna Nomor HP mieayamdan.dwi -	
Nonaktifkan Akses Karyawan	

• • • • • • • • • • • • • • •

Menonaktifkan Akun Karyawan (2/2)



5

Akses karyawan berhasil di nonaktifkan.

Contoh tampilan saat *login* pada akses akun yang sudah dinonaktifkan.



•

Mengaktifkan Kembali Akun Karyawan (1/2)



Klik "Karyawan".





•

Mengaktifkan Kembali Akun Karyawan (2/2)



4

Klik "**Aktifkan Akses Karyawan**" untuk menonaktifkan akun karyawan.

Akses karyawan aktif dan bisa digunakan kembali.



Kewajiban Perpajakan Mitra GrabMerchant

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> Pelajari di GrabAcademy

Identitas Pajak



Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD)







Nomor pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP)

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)



Pelaporan Pajak

Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disingkat SPT adalah surat yang digunakan untuk **melaporkan** penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Batas Waktu Pelaporan Pajak



- SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi (OP), paling lama 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak.
- SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak.
- SPT Masa PPh, paling lama 20 hari setelah akhir Tahun Pajak.
- SPT Masa PPN, paling lambat paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak.
- SPT Pajak Daerah , paling lama 20 (dua puluh) hari setelah berakhir masa pajak.



Penyetoran Pajak merupakan **pembayaran pajak terutang** yang menjadi **kewajiban wajib pajak** ke kas negara.

Penyetoran Pajak

Penyetoran pajak dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) atau sarana administrasi Iain yang disamakan dengan SSP.



Batas Waktu Penyetoran Pajak

- Kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan SPT Tahunan PPh (OP dan Badan) harus dibayar lunas sebelum SPT PPh disampaikan.
- Kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan SPT Masa PPh harus dibayar lunas sebelum tanggal 10 bulan berikutnya.
- PPN atau PPN dan PPn BM yang terutang dalam satu Masa Pajak, harus disetor paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak dan sebelum SPT Masa PPN disampaikan.
- Kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan SPT Masa Pajak
 Daerah harus dibayar lunas sebelum tanggal 10 bulan berikutnya.

Seluruh layanan dan pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak **tidak dipungut biaya**.



Segera **laporkan** apabila menemui **pegawai Direktorat Jenderal Pajak** yang masih **meminta dan/atau menerima barang/uang/fasilitas** atau apa pun dari wajib pajak melalui **kanal Whistleblowing System DJP** di bawah ini :

- Pengaduan langsung Helpdesk Direktorat Kepatuhan Internal dan Sumber Daya Aparatur.
- Melalui telepon pada nomor (021) 52970777.
- Melalui email kode.etik@pajak.go.id
- Surat tertulis kepada Direktur Jenderal Pajak dan Direktur Kepatuhan Internal dan Sumber Daya Aparatur.

Operasional Toko Lengkapi Profil Toko Atur Jam Buka Reguler Informasi Kontak Ganti Foto Cara Mengatur PIN Mengubah Menu pada Aplikasi Fitur Analisis Fitur Masukan GrabAcademy

Lengkapi Profil Toko

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u>

• • • • • • • • • • • • • • •

Melengkapi Profil Toko



2

Klik **Toko** pada halaman beranda.

- Anda akan melihat profil toko Anda berupa :
 - Foto Banner,
 - Jam Buka,
 - Informasi Kontak (Email dan No. HP),
 - Alamat Toko,
 - ID Toko,
 - Link Toko Anda.





Atur Jam Buka Reguler

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> Pelajari di GrabAcademy

• • • • • • • • • •

Ketentuan Mengatur Jam Buka Reguler



2

Dapat mengganti jam operasional resto/toko **maksimal 5 kali** dalam **sehari**.

- Dapat membuat 2 jam operasional yang berbeda dalam satu hari. Misal :
 - Toko buka di jam 08.00 12.00 dan 18.00 21.00.



8.58 AM 1 9 @ 30% 4 Sec CFC MERDEK A MERDEKA -45-Ilihat dan edit profil toko > Baru pakai aplikasi ini? Ini ada panduan singkat tentang cara memanfaatkan Grab secara optimal. 0 0 Informasi Kontak Toko Alamat Toko ... Pembayaran Lainnva Pesan



Mengatur Jam Buka Reguler (1/3)



Klik "**Toko"** pada halaman beranda atau ketuk lainnya.





, ill Tse	PakaiMasker 11.42 AM ↑ B ☉ B NEKKMAT (************************************	79% —)
Gr	FC - Condet	
C	Jam buka Waktu Pengantaran Setiap hari 00:00 - 24:00	>
€∃	Informasi kontak	>
0	Alamat Jl. Condet Raya, Kramat Jati, Jakarta Timur, JKT.E-KRAMAT) JATI
	ID toko IDGFSTI00001yzm	Ū
	🤗 Bagikan link toko Grab Anda	



Mengatur Jam Buka Reguler (2/3)



2

Klik "Jam buka".

Klik **"Edit".**





Mengatur Jam Buka Reguler (3/3)



Sesuaikan jam operasional kemudian "Simpan".

5 Jam buka berhasil diganti.



1 9 @ 28% 4

Edit

Informasi Kontak

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> Pelajari di GrabAcademy



Melengkapi Informasi Kontak Toko



2

Pada halaman **profil toko Anda,** klik **"Informasi Kontak".**

Tuliskan **Email** beserta **Nomor** Handphone.

3 Klik **"Simpan".**



Ganti Foto

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u>



Ganti Foto Banner

Foto Banner atau Foto Hero merupakan foto yang tampil saat pelanggan mengunjungi restoran Anda untuk memilih menu.



Klik logo kamera.



Pilih foto banner yang sesuai dengan persyaratan berikut :

Ukuran foto banner atau foto hero yang diperlukan ialah 540 x300 atau 9 : 5.



Ganti Foto List

Foto list atau foto thumbnail merupakan foto yang muncul pada aplikasi grab saat pelanggan sedang melakukan pencarian restoran.



Klik logo kamera.



Pilih foto list yang sesuai dengan persyaratan berikut :

 Ukuran foto list atau thumbnail yang dibutuhkan ialah 500 kali 500 atau satu banding satu.



Cara Mengatur PIN

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u>

 •
 •
 •
 •

 •
 •
 •
 •
 •

 •
 •
 •
 •
 •

 •
 •
 •
 •
 •

 •
 •
 •
 •
 •

 •
 •
 •
 •
 •

2

Cara Mengatur PIN (1/2)

Pilih "Pengaturan Aplikasi".

Pilih "Atur PIN".



ິວ 🗟 7

Mengubah Menu pada Aplikasi

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u>



• • • • • • • • • • • • • • •

1

Mengubah Menu

- Klik **"Edit Hidangan"** pada menu yang diinginkan.
- 2 Lalu silahkan edit dan lengkapi Nama item, deskripsi, harga item, dan pilih kategori serta kategori.

∎∎II Tsel-PakaiN	lasker 죽	8.38 AM	♥ @ Ø 19% (
<	Bua	at Daftar Menu	Atur Ula
Hidan	gan Utama	Gruț	o Pilihan [●]
Makanan Edit Kategori			5 hidangan 🏼
	Caesar Sala Rp30.000,00 Edit Hidangan	0 Grup Opsi Tersambu	ing
0	Chicke A Rp10.000,00 Edit Hidangan	Rice Bowl	ng
	Ayam Ge Rp10.000,00 Edit Hidangan	prek 1 Grup Opsi Tersambu	ng
	Salad buah Rp45.000,00 Edit Hidangan	granola 500ml 0 Grup Opsi Tersambu	ing
	Tambah H	lidangan atau Kategori	

Fitur Analisis

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u>



2

Klik **"Analisis".**

Anda akan menemukkan **Ringkasan penjualan** dan **Analisis pelanggan.**



Ringkasan Penjualan

Klik **"Ringkasan Penjualan".**

2

Menemukan informasi ringkasan penjualan toko.



Analisis Pelanggan

Klik **"Analisis pelanggan".**

2

Menemukan informasi terkait total pelanggan dan kelompok pelanggan dengan rentang periode tertentu.



Fitur Masukan

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u> 2

Klik **"Masukan".**

Terdapat informasi mengenai kendala yang dialami pelanggan serta rating dan ulasan dari pelanggan.



• • • • • • • • • • • • • • •

2

Insiden Pelanggan

Klik **"Insiden".**

Mitra GrabMerchant dapat melihat kendala yang dialami pelanggan secara jelas. Serta mengetahui tindak lanjut pada kendala tersebut.

		u Tost-PakaMasker 46 10.06 AM
< Masukan	← Insiden	C Detail Insiden Lihat pesanan
Insiden Zistarn 80 hari teraktir Nilai dan ulasan Tbaru	Semua 19/ul 2022 "saya mesen pakai nasi, tp Nasi nya yg tidak ada, ayam nya Kompile"s, dan distruk pembelian dr cfc gak tenterA nasi, "Pengembalian dana diberikan GF-655 6 Mel 2022 "beef burger with cheese tanpa french friesnya tidak ada" Pengembalian dana diberikan	<section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>
		Ajukan Banding atas Insiden Ini

Rating & Ulasan Pelanggan

Klik **"Nilai dan Ulasan".**

- 2 Mitra GrabMerchant akan menemukan rating serta ulasan yang diberikan oleh pelanggan.
- 3

Jika terdapat ulasan yang tidak sesuai, Mitra GrabMerchant dapat melaporkan melalui aplikasi dengan klik **'laporkan'.**

・III Tsel-PakaiMasker マ 10.06 AM 日 ④ (く Masukan	a 64% ∰_) III Tsei-PakaiMasker 4G 10.06 AM 🗄 @ 0 64% ∯_) Rating & Customer reviews	IT Tsel-PakaiMasker 4G 10.07 AM 7 ₿ ⊕ ₩ 64% 3 Kating & Customer reviews
Insiden 2 insiden dalam 90 hari terakhir	Nilai dari pelanggan	Nilai dari pelanggan
Nilai dan ulasan Ibaru	Vilasan pelanggan	Ulasan pelanggan
	0 saisabila h. poblik - 6 hanyang laku : ★ An Gree Strake Watshall	satablish. Polike 6 karapeg lak ★ ★ = x = x = Astrike Softward
· ·	Pang di pesan Ordered: Nikmat I, Astaga 3 Pang di pesan Ordered: Nikmat I, Astaga 3 Pang di Astaga 1 Pang d	Vang dipesan Cidred Nikmat I, Astaga 3 F Falsal H. : Palakir - Khan yang lalu :
	★ ★ ★ ★ + A-3048E2AWW12V Cooking time is terrible but the taste is better than the price Yang dipesan.Ordered: Paha Atas	* * * * * * * * * * * * * * * * *
	Bowo Publik - 21 hartyong latu	

GrabAcademy

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> Pelajari di GrabAcademy

Pengenalan Fitur Academy

Klik "Academy".

2

Temukan berbagai macam video pembelajaran mengenai berbagai macam tutorial penggunaan fitur pada aplikasi hingga tips meningkatkan keuntungan pada bisnis di fitur Academy.



8 🕑 🖉 89% 📒

14% Selesai

0% Selesai

Mengelola Pesanan dengan Lancar Pesanan Masuk Pesanan Terjadwal Pesanan Ambil Sendiri Riwayat Pesanan

Pesanan Masuk

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u>



Tampilan Pesanan Masuk

Periksa Pemberitahuan pesanan masuk.

2

3

Tampilan Pesanan Baru. Klik '**Siap**' ketika pesanan telah selesai disiapkan.

*Nikmati tampilan terbaru serta fitur eksklusif yang hanya bisa ditemukan jika memperbarui aplikasi GrabMerchant.

Halaman Rincian Pesanan.



12.28	©I *%i 📼	
Pesanan	Normal	
Sedang Menyiapkan 🔞	Siap Mendatan	g 2 n Per
🍘 Ryan Eko Peng	emudimu sudah sam	pai Pe
GF-444 2 makanan untuk Diva	√ Siap	Rya +62
65 MF		No
GF-315 3 makanan untuk Mia	🗸 Sia	Rin
🖀 H Bonie Peng	emudimu sudah sam	pai
GF-186		Cat
2 makanan untuk Ella	✓ Siap	
GF-383 3 makanan untuk Finaa	✓ Siap	
SUPRAPTO Peng	emudimu sudah sam	pai
GF-165 3 makanan untuk Safina	Dea Siap	

0 E		-
12.28 🖬 🜒		• 💿 الث ^{ير} الد ق
<	GF-444	000
2 makanan untuk Pengemudimu suda	: Diva Marchsela ah sampai	
Pengemudi		
Ryan Eko Septianto +62 8991 4970 22		0 8
Nomor Pemesanan		A-219FWNEGWGKV
Ringkasan Pesar	nan	
Diva Marchsela		C
Catatan dari pelang)gan	
pager putih cat o Tidak usah m pisau)	oren inta alat makan (gi	arpu / sendok /
1× Kornet		7.150,00
E Barul Bisa ut usaha terus j Terpipuner enjug	bah atau batalkan pes jalan.	anan supaya
Ubah a	itau Batalkan P	Pesanan
		-

Pesanan Terjadwal

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u>

• • • • • • • • • • • • • • •

2

3

Kelola Pesanan Terjadwal

Periksa Pemberitahuan pesanan masuk.

Buka Tab **"Terjadwal"** untuk melihat daftar Pesanan Terjadwal.

*Perhatikan waktu pemrosesan pada setiap **Pesanan Terjadwal** yang masuk, segera **hubungi pelanggan** jika ada hal penting yang ingin disampaikan terkait dengan pesanan dari masing-masing pelanggan.

Pesanan Terjadwal yang siap diproses akan muncul pada Tab **"Sekarang".**



Pesanan Ambil Sendiri

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u>

• • • • • • • • • • • • • • •

Alur Pesanan Ambil Sendiri | Tampilan Pelanggan (1/2)



2

Pelanggan bisa Klik pada Spanduk Khusus**"Ambil Sendiri"**.

Pilih resto yang diinginkan.





Alur Pesanan Ambil Sendiri | Tampilan Pelanggan (2/2)



Tentukan Item, metode pembayaran kemudian Klik " Pesan - Ambil Sendiri".

*Metode Pembayaran hanya bisa menggunakan OVO.

4

Tampilan aplikasi setelah sukses melakukan pemesanan. Pastikan Pelanggan Menggeser "Pesanan Diambil".



Layanan Pelanggan

Petunjuk Arah

#GF-180T

ovo Rp15.000

15.000

>

• • • • • • • • • • • • • • •

Alur Pesanan Ambil Sendiri | Tampilan Merchant (1/2)



Periksa Pesanan masuk di halaman **"Pesanan"**.

2

Klik pada tampilan pesanan masuk.

*Pada pesanan **"Ambil Sendiri**" terdapat akhiran **"T**" serta label **"Ambil Sendiri"**.





Alur Pesanan Ambil Sendiri | Tampilan Merchant (2/2)



Halaman Rincian Pesanan, Pesanan Ambil Sendiri tidak bisa diubah atau dibatalkan.

*Pesanan Akan diambil langsung oleh konsumen, tidak lagi melalui perantara Driver.

Tampilan Jika pesanan sudah diproses 4 dan diselesaikan.



	>	
6.000,00	>	
		(

© © °49 | ...| 71

Normal

o

Pesanan dibatalkan

Riwayat

Mendatang

Riwayat Pesanan

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u>



1

2

3

Klik pesanan lalu klik riwayat.

- Temukan semua riwayat pesanan sesuai dengan periode yang dapat Anda sesuaikan.
- Pilih periode Anda ingin melihat riwayat pesanan tersebut.





Solusi Pemasaran yang Menarik

Bagikan Tautan Profil Toko

Bagikan Tautan Profil Toko

<u>Pelajari di Situs</u> <u>GrabMerchant</u> <u>Pelajari di</u> <u>GrabAcademy</u>



Alur Mendapatkan Tautan Profil Toko



Klik Toko pada halaman Beranda.





Silahkan disalin Tautan Toko anda kemudian bagikan ke media sosial yang anda miliki.

*Konsumen akan diarahkan ke profil toko anda yang ada di aplikasi Grab dalam radius jarak pemesanan.









4

Cara Mengatur PIN (2/2)

Klik **"Atur Sekarang"**.

5 Tetapkan PIN lalu Klik **"Konfirmasikan"**.

6 PIN berhasil diatur.





- Klik **di sini** untuk masuk ke **aplikasi GrabMerchant**
- Klik **di sini** untuk mempelajari **GrabAcademy**
- Klik di sini untuk terhubung dengan Instagram kami.
- Klik **ai sini** untuk bergabung dengan **komunitas** Perkumpulan Wirausaha (PERWIRA) GrabMerchant
- Punya pertanyaan lainnya? Klik ai sini untuk mengunjungi Situs GrabMerchant

