

Basic Level

# Buku Panduan Mitra GrabMerchants

September 2022



# Daftar Isi

## 01 Memulai

- Alur Masuk Aplikasi GrabMerchant
- Cara Kelola Peran Karyawan
- Kewajiban 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

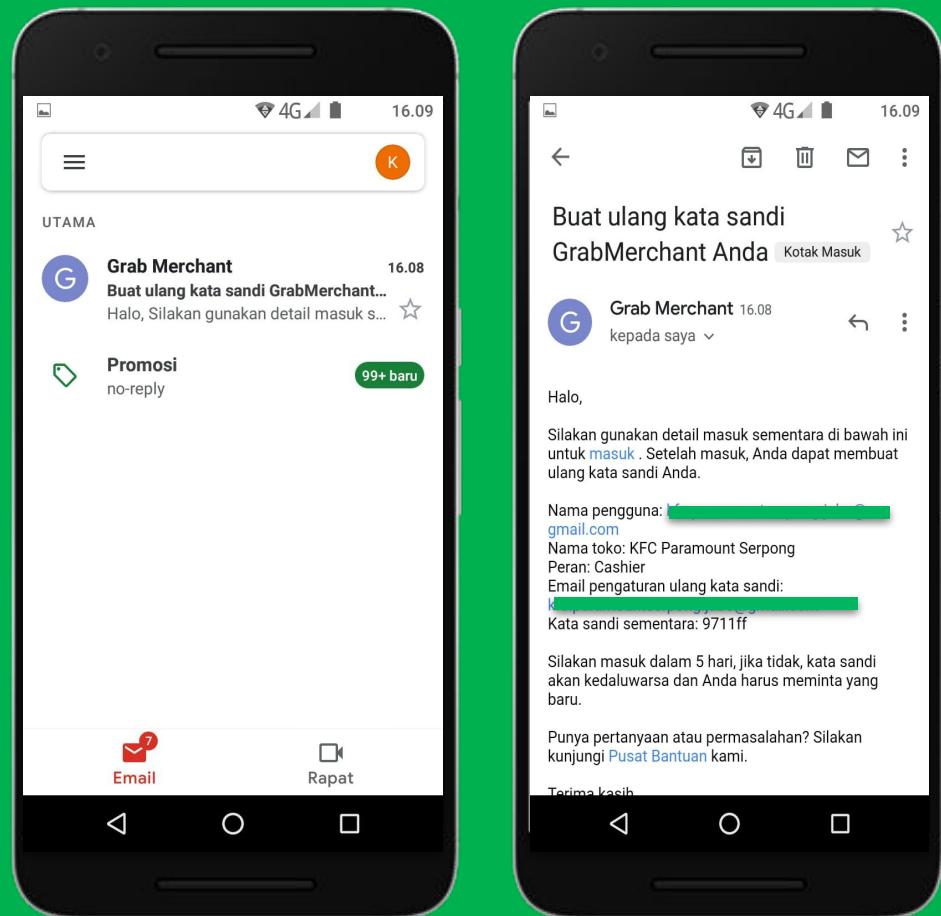
[Pelajari di Situs  
GrabMerchant](#)

# Alur Masuk (1/2)

Hanya Merchant yang telah diaktifasi yang bisa login

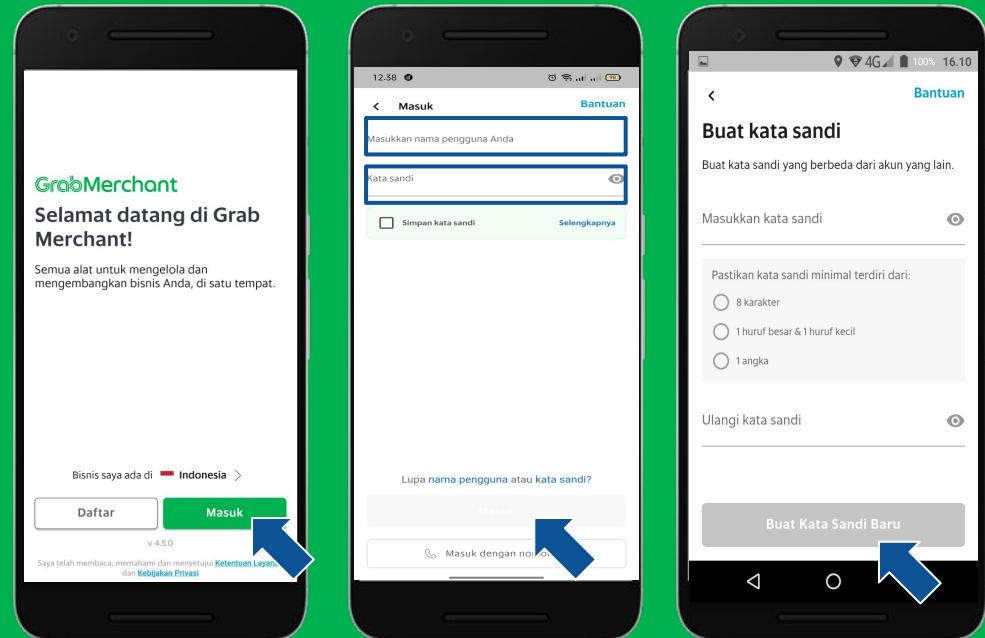
- 1 Pastikan status Merchant Anda telah diaktifasi melalui tim sales atau AM.
- 2 Periksa Email masuk dari Grab terkait status aktivasi ([akan dikirim ke alamat Email yang terdaftar](#)).
- 3 Gunakan nama pengguna dan kata sandi yang terdapat di *body email* untuk *login* pertama kali.

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



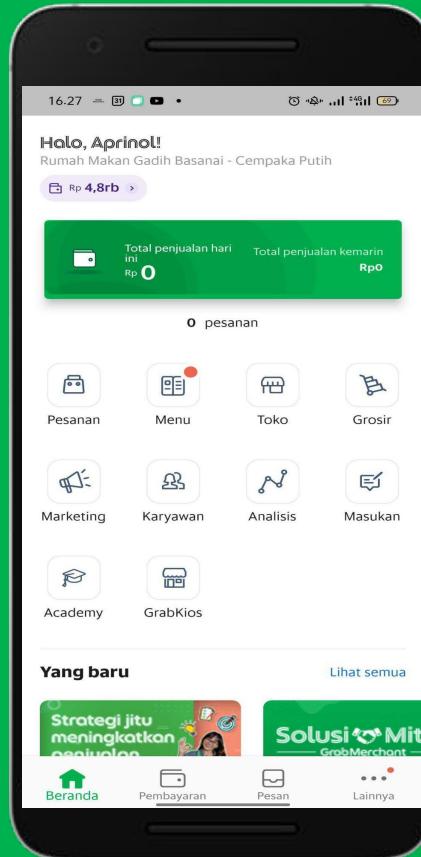
## Alur Masuk (2/2)

- 1 Klik “Masuk”.
- 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**.



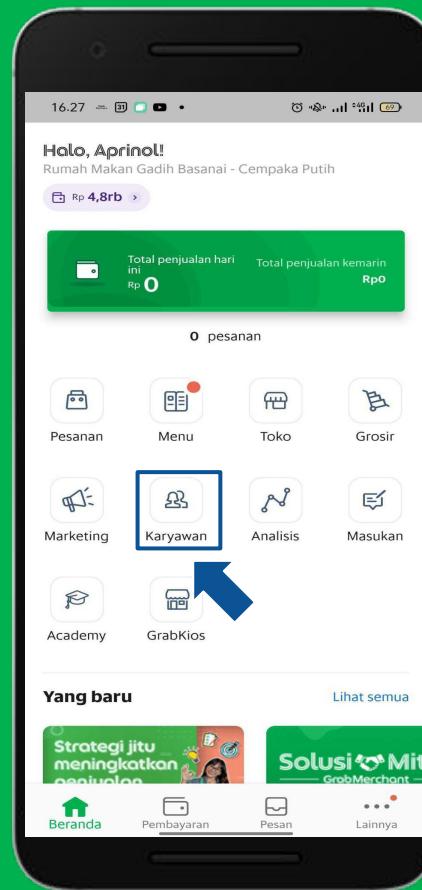
# Cara Kelola Peran Karyawan

[Pelajari di Situs  
GrabMerchant](#)

[Pelajari di  
GrabAcademy](#)

# Menambahkan Akun Karyawan (1/4)

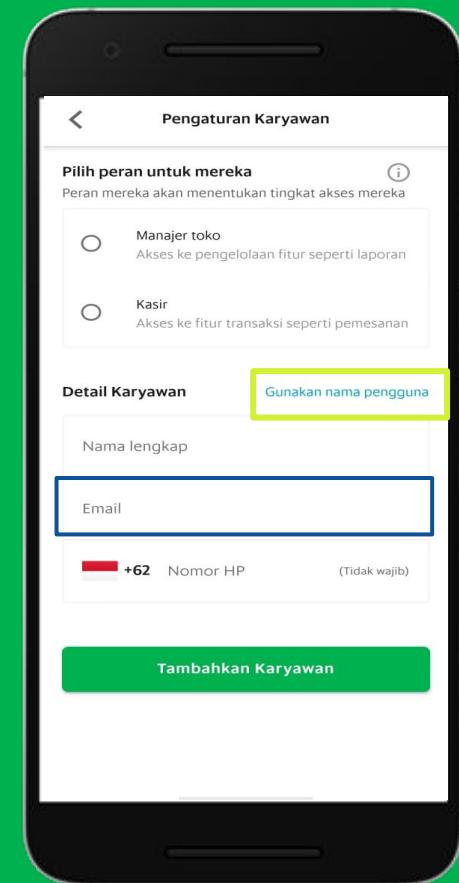
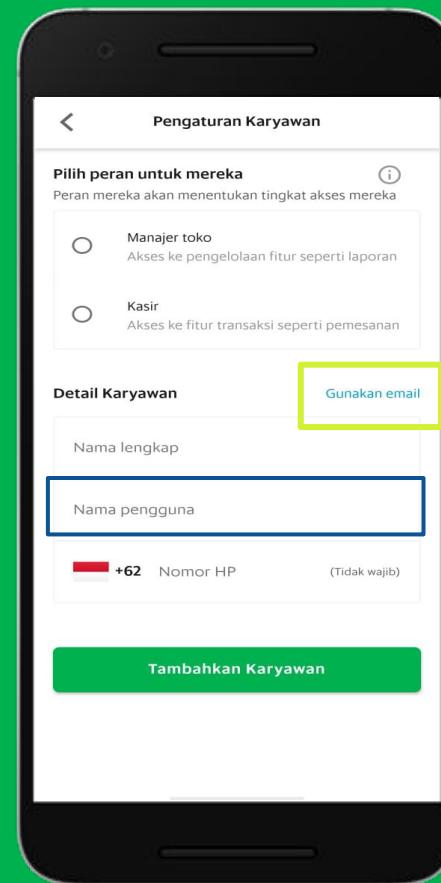
- 1 Klik “Karyawan”.
- 2 Klik “Tambahkan Karyawan”.





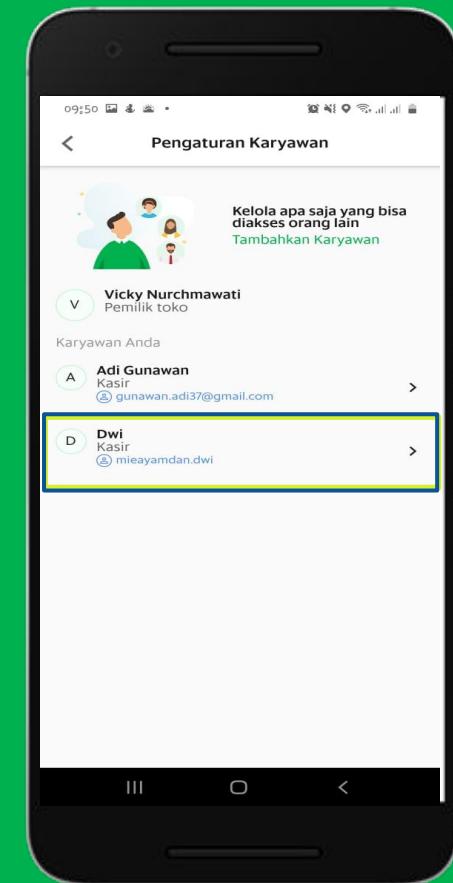
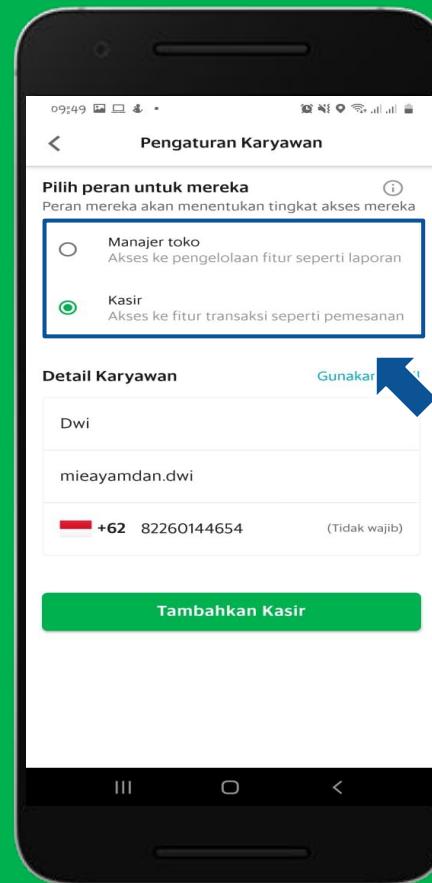
## Menambahkan Akun Karyawan (2/4)

- 3 Pilih “Peran” dan tentukan “Detail Karyawan” yang akan digunakan. Bisa menggunakan “Nama Pengguna” atau “Email”.
- 4 Halaman detail penambahan akun karyawan dengan menggunakan “Email”.



## Menambahkan Akun Karyawan (3/4)

- 5 Lengkapi detail info karyawan. Klik **“Tambahkan Kasir/Manajer toko”** sesuai dengan peran yang dipilih.
- 6 Karyawan baru berhasil ditambahkan.



# Menambahkan Akun Karyawan (4/4)

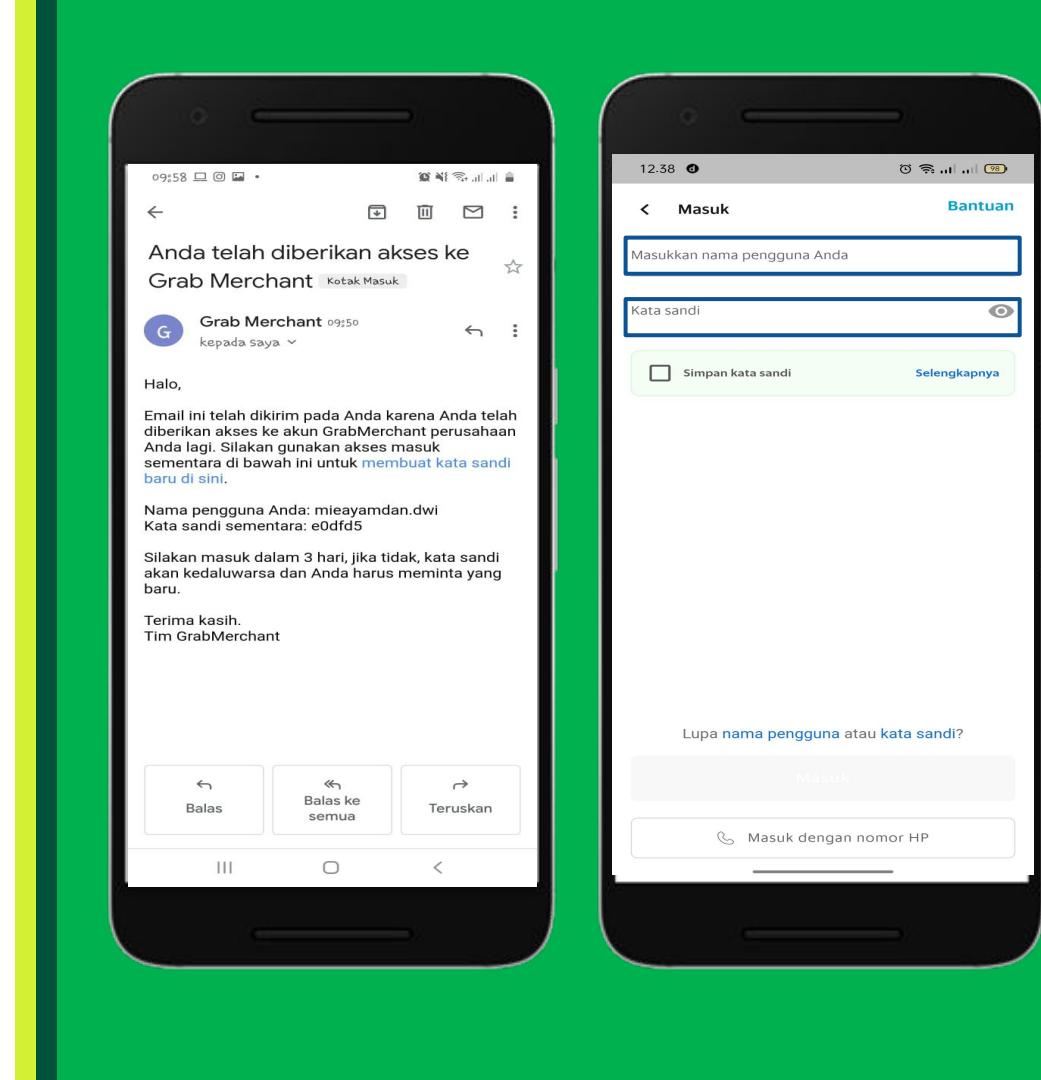
7

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.

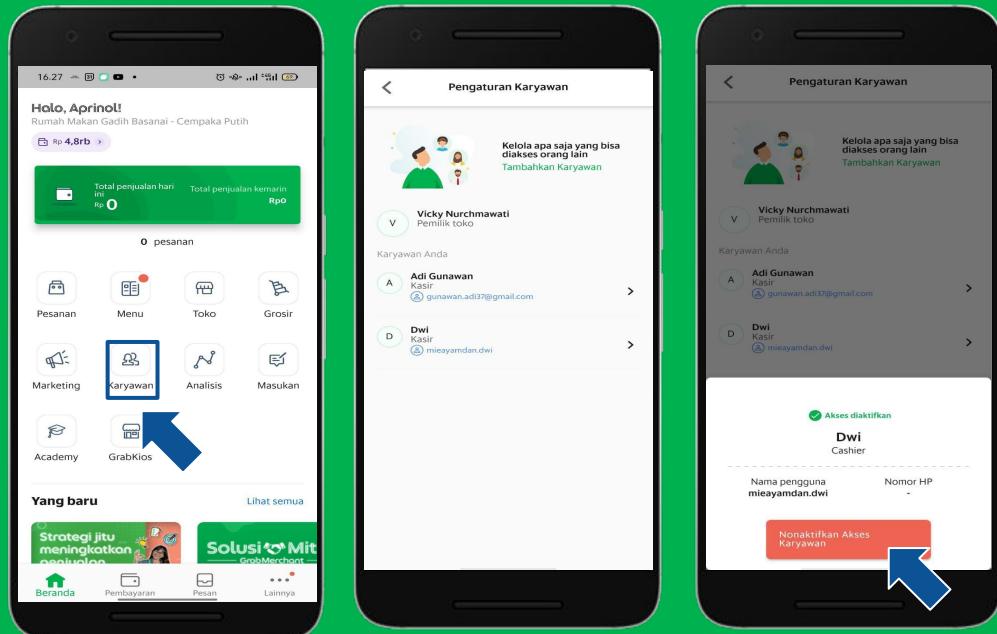
8

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



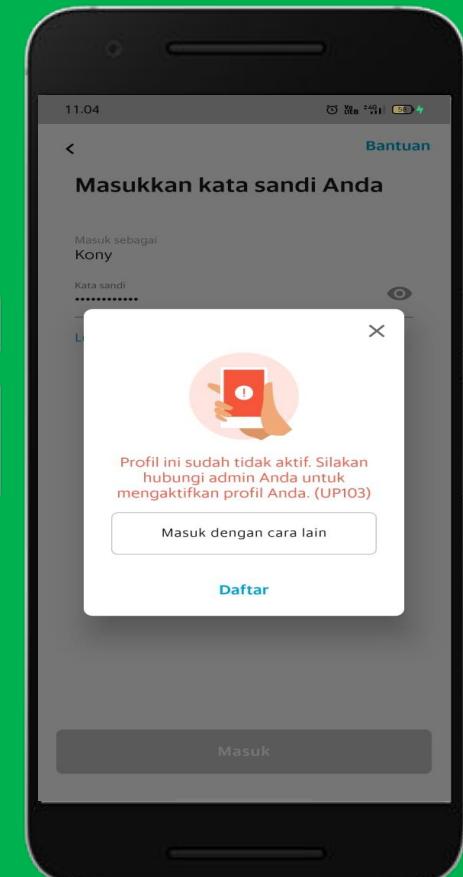
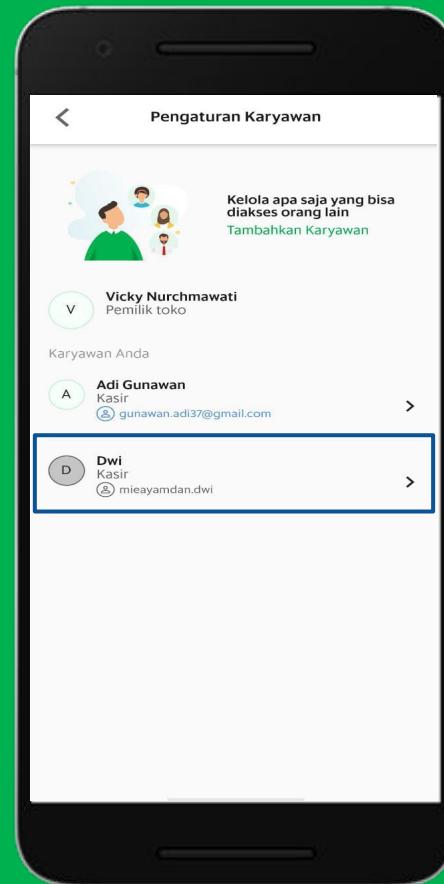
# Menonaktifkan Akun Karyawan (1/2)

- 1 Klik ‘Karyawan’.
- 2 Pilih daftar akun yang ingin dinonaktifkan.
- 3 Klik “Nonaktifkan Akses Karyawan” untuk menonaktifkan.



## Menonaktifkan Akun Karyawan (2/2)

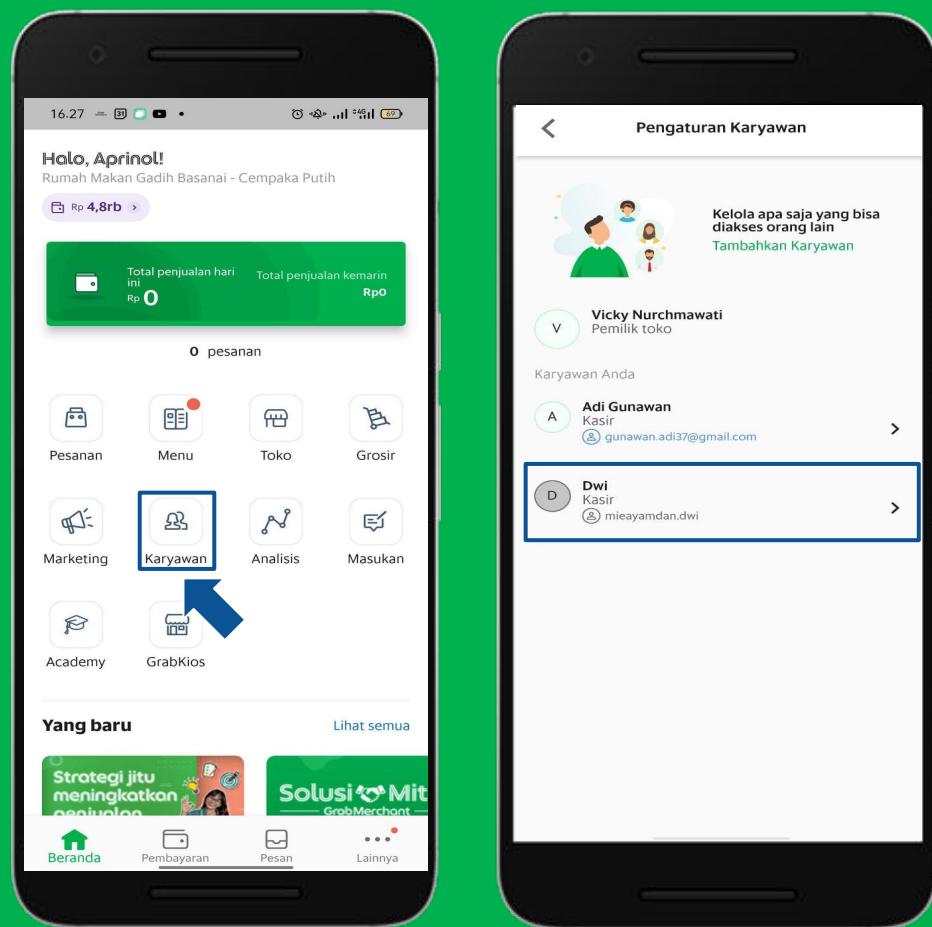
- 4 Akses karyawan berhasil di nonaktifkan.
- 5 Contoh tampilan saat *login* pada akses akun yang sudah dinonaktifkan.



# Mengaktifkan Kembali Akun Karyawan (1/2)

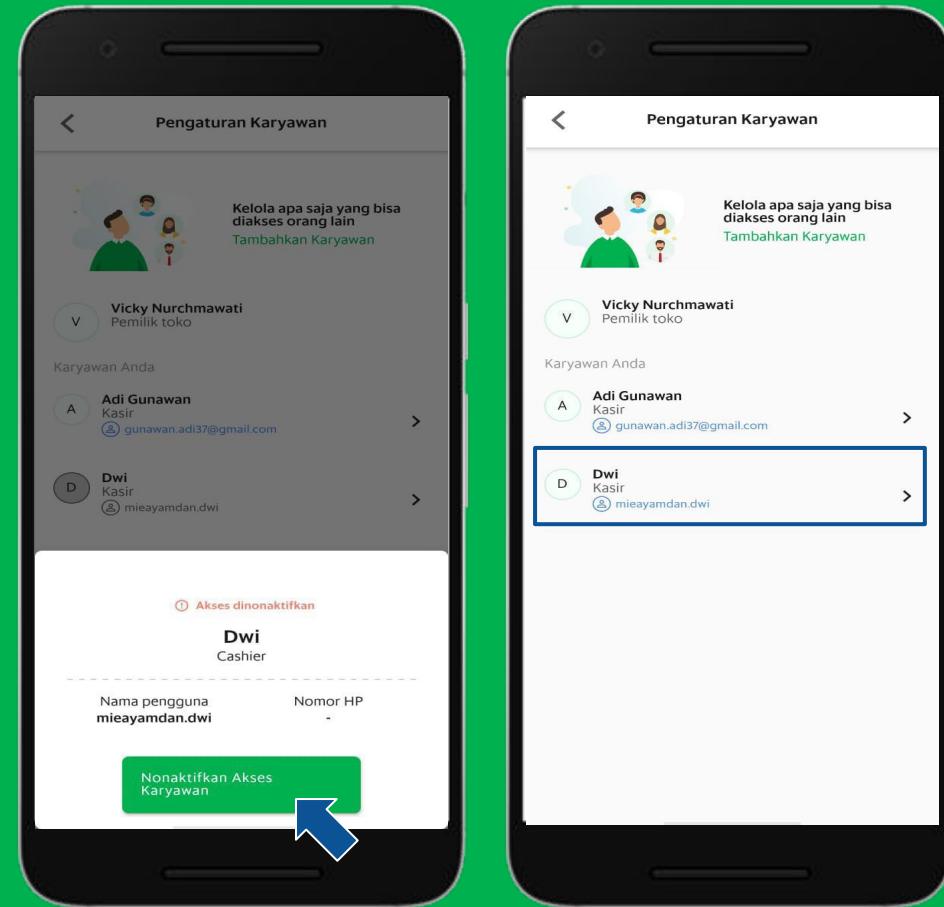
1 Klik “Karyawan”.

2 Pilih daftar akun yang ingin diaktifkan kembali.



## Mengaktifkan Kembali Akun Karyawan (2/2)

- 3 Klik “Aktifkan Akses Karyawan” untuk menonaktifkan akun karyawan.
- 4 Akses karyawan aktif dan bisa digunakan kembali.



# Kewajiban Perpajakan Mitra GrabMerchant

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

# Identitas Pajak



Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah  
(NPWPD)



Nomor Pokok Wajib Pajak  
(NPWP)



Nomor pengukuhan Pengusaha Kena  
Pajak  
(NPPKP)

# 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

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

Penyetoran pajak dilakukan dengan menggunakan **Surat Setoran Pajak (SSP)** atau **sarana administrasi lain 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**.



Segara **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 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

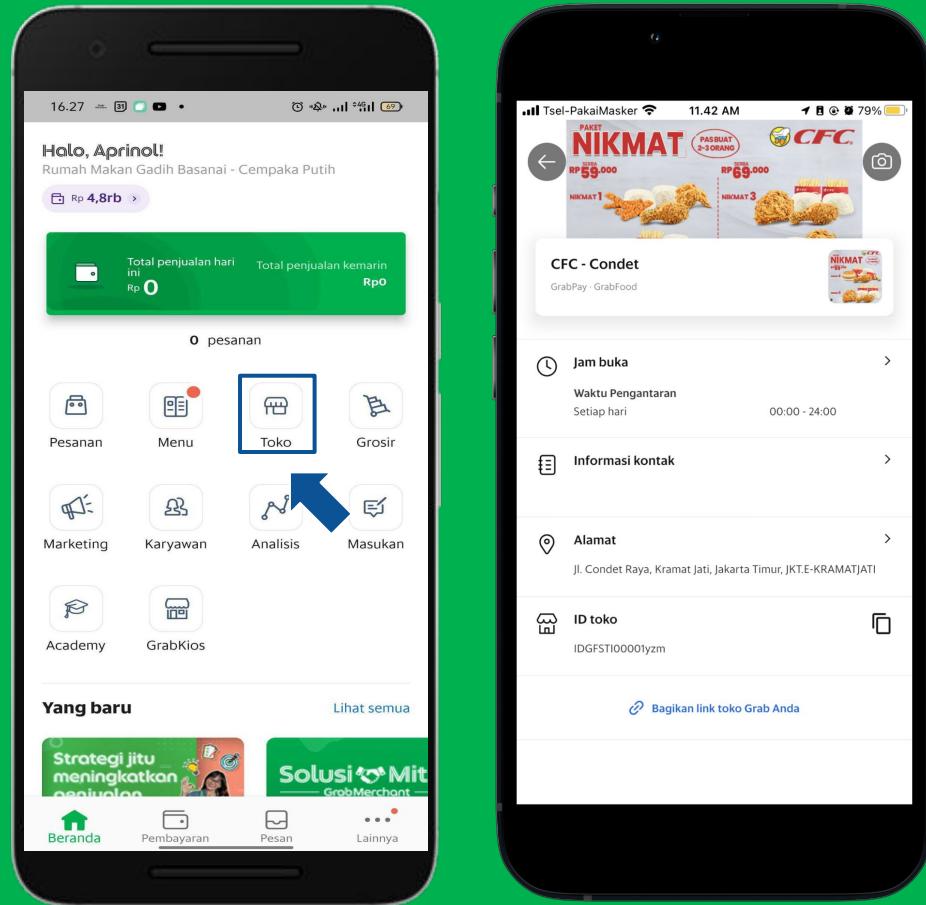
# Lengkapi Profil Toko

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

# Melengkapi Profil Toko

- 1 Klik **Toko** pada halaman beranda.
- 2 Anda akan melihat profil toko Anda berupa :
  - Foto Banner,
  - Jam Buka,
  - Informasi Kontak (Email dan No. HP),
  - Alamat Toko,
  - ID Toko,
  - Link Toko Anda.



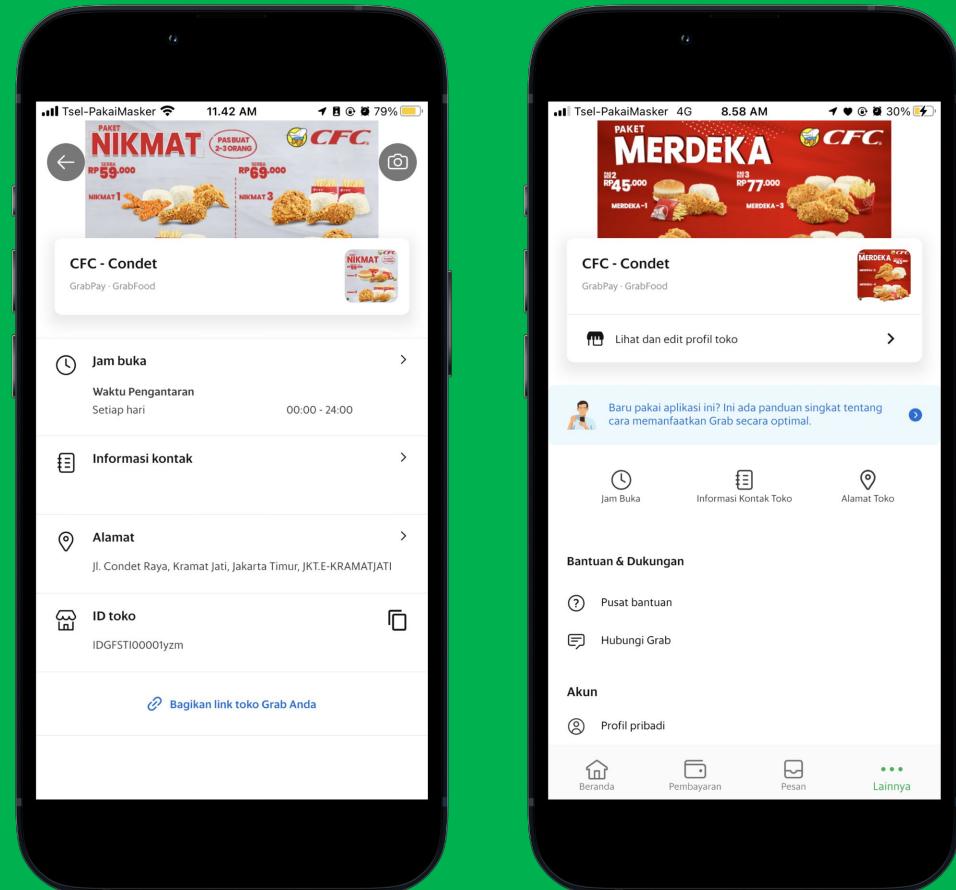
# Atur Jam Buka Reguler

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

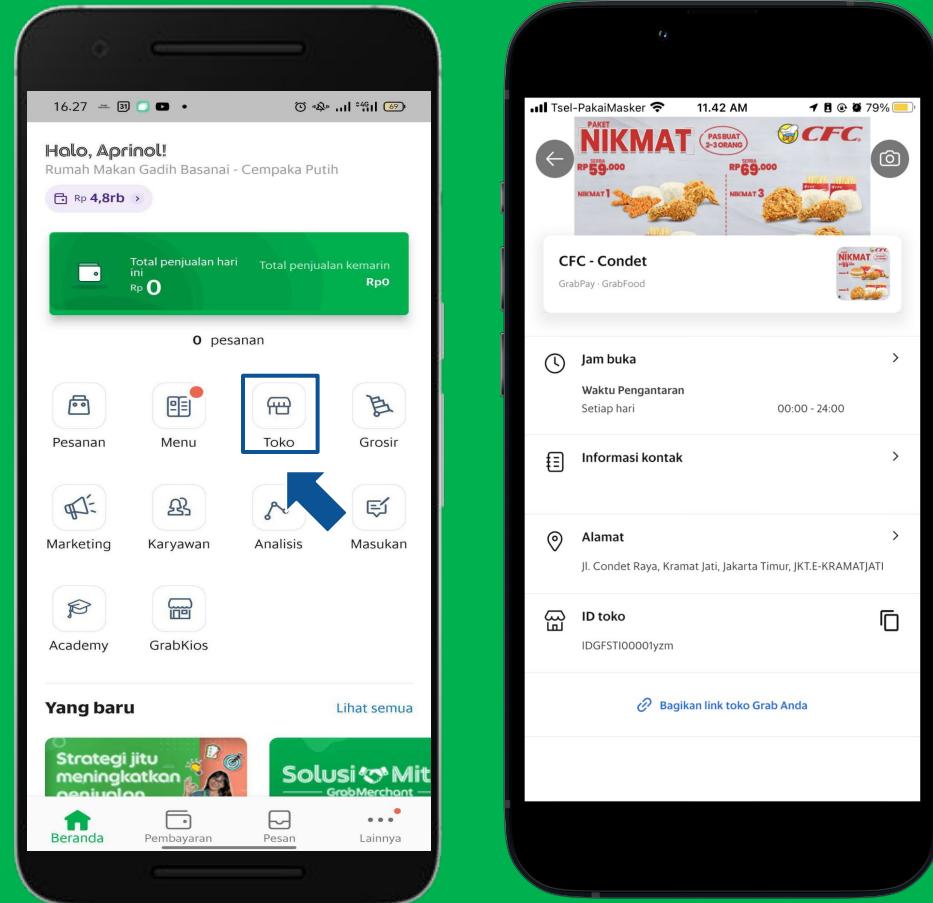
# Ketentuan Mengatur Jam Buka Reguler

- 1 Dapat mengganti jam operasional resto/toko **maksimal 5 kali** dalam **sehari**.
- 2 Dapat membuat 2 jam operasional yang berbeda dalam satu hari.  
Misal :
  - Toko buka di jam 08.00 - 12.00 dan 18.00 - 21.00.



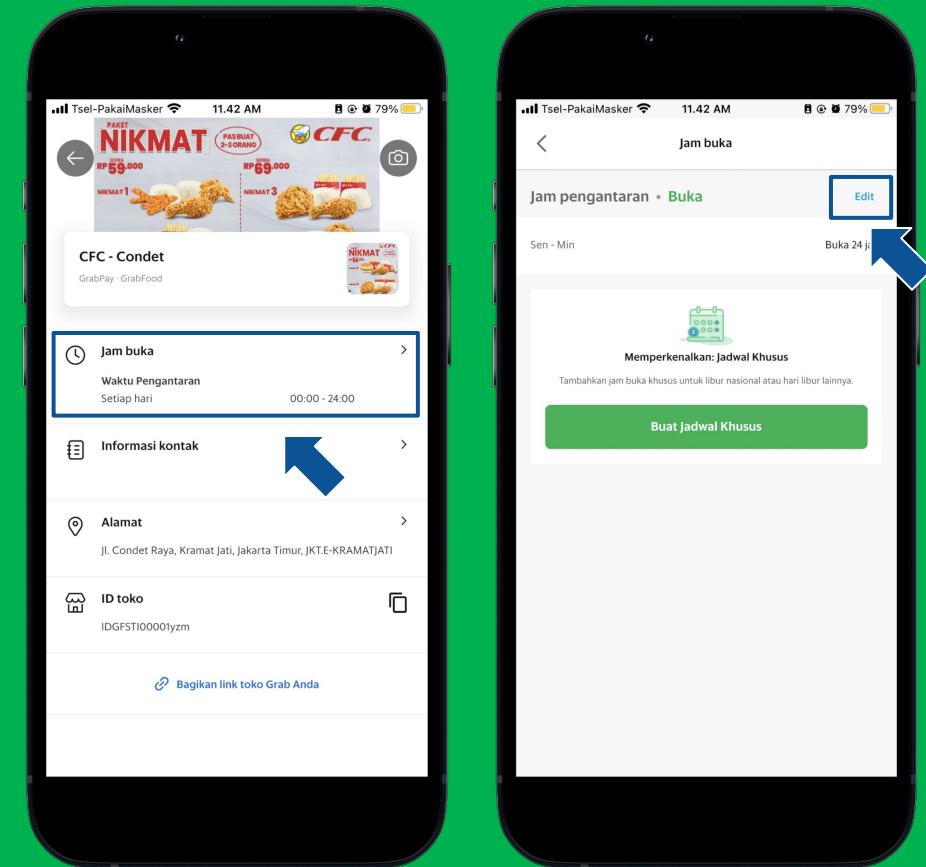
# Mengatur Jam Buka Reguler (1/3)

- 1 Klik “**Toko**” pada halaman beranda atau ketuk lainnya.
- 2 Anda akan melihat profil toko.



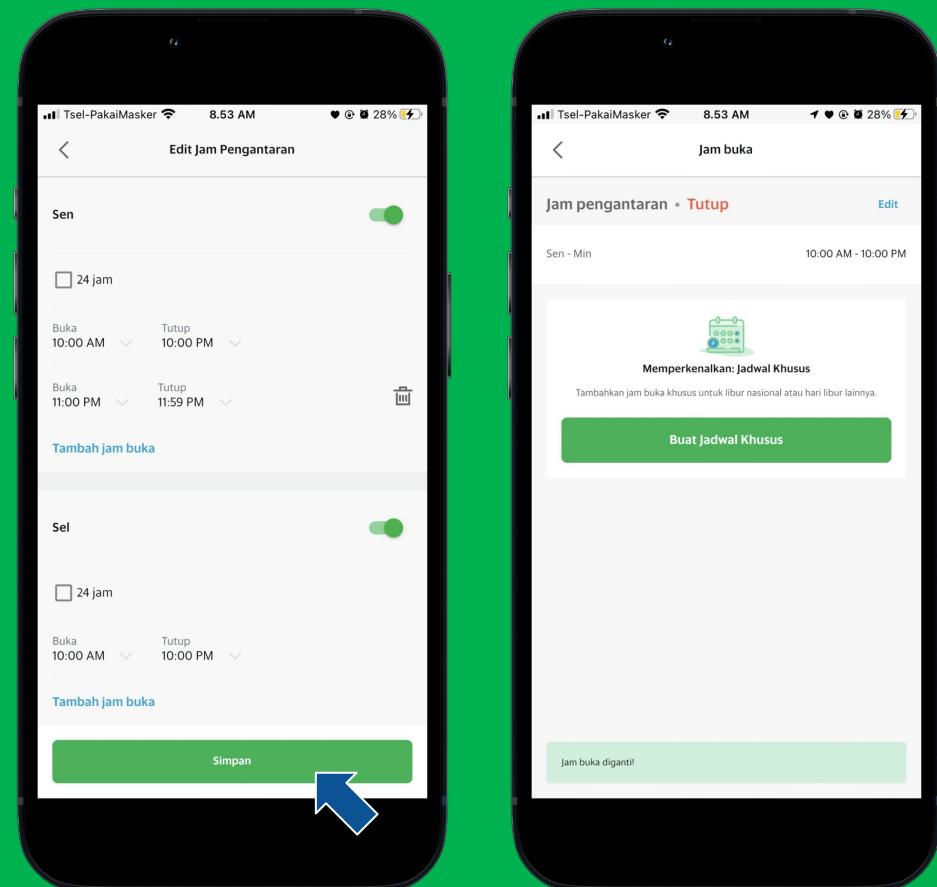
# Mengatur Jam Buka Reguler (2/3)

- 1 Klik “Jam buka”.
- 2 Klik “Edit”.



# Mengatur Jam Buka Reguler (3/3)

- 4 Sesuaikan jam operasional kemudian “Simpan”.
- 5 Jam buka berhasil diganti.



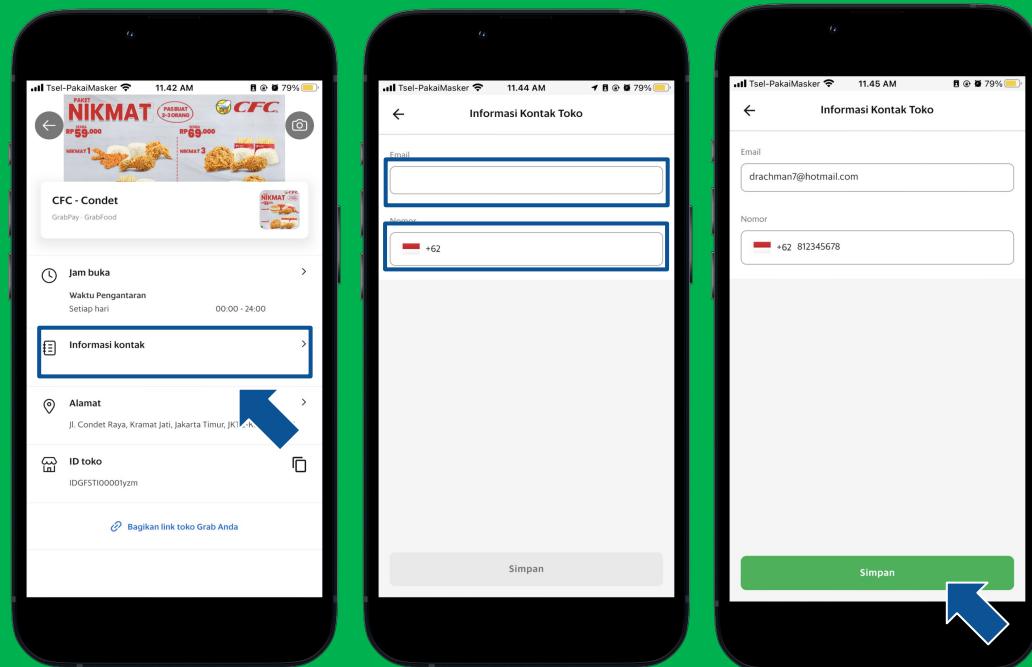
# Informasi Kontak

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

# Melengkapi Informasi Kontak Toko

- 1 Pada halaman **profil toko Anda**, klik “**Informasi Kontak**”.
- 2 Tuliskan **Email** beserta **Nomor Handphone**.
- 3 Klik “**Simpan**”.



# Ganti Foto

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

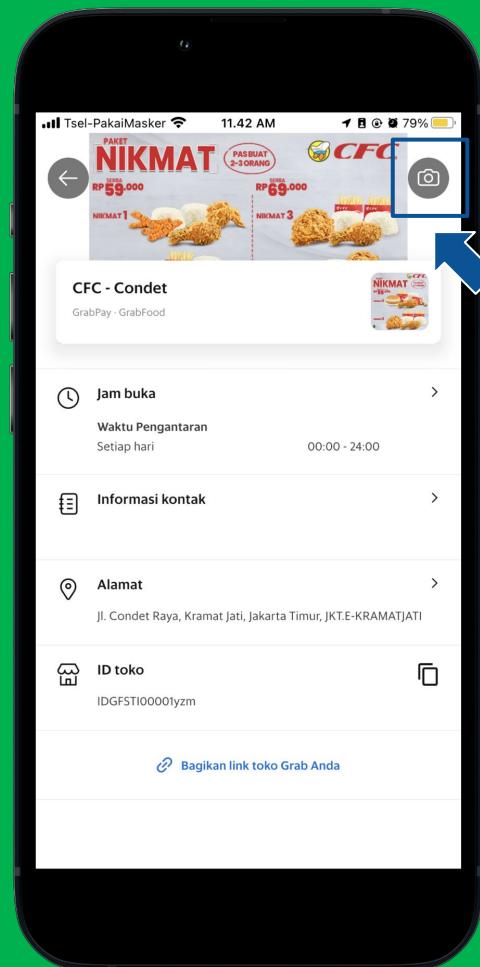
# Ganti Foto Banner

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

1 Klik logo kamera.

2 Pilih foto banner yang sesuai dengan persyaratan berikut :

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



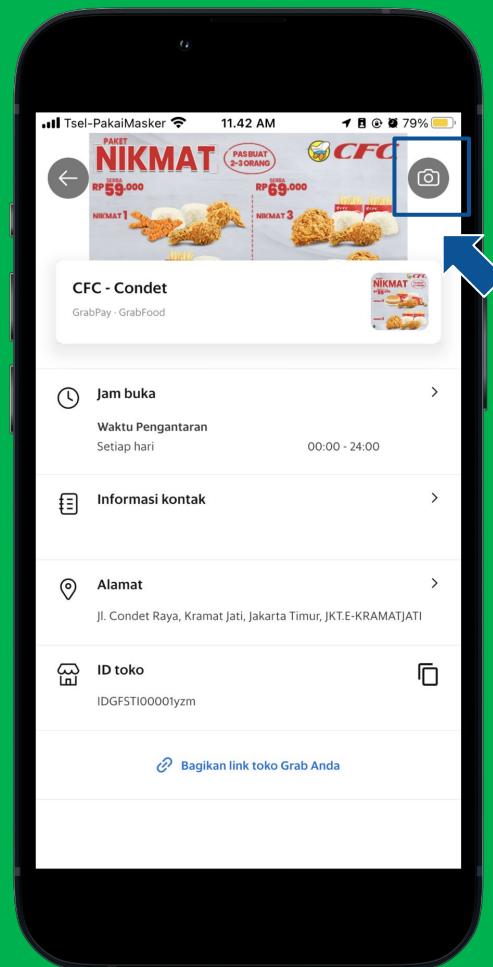
## Ganti Foto List

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

1 Klik logo kamera.

2 Pilih foto list yang sesuai dengan persyaratan berikut :

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



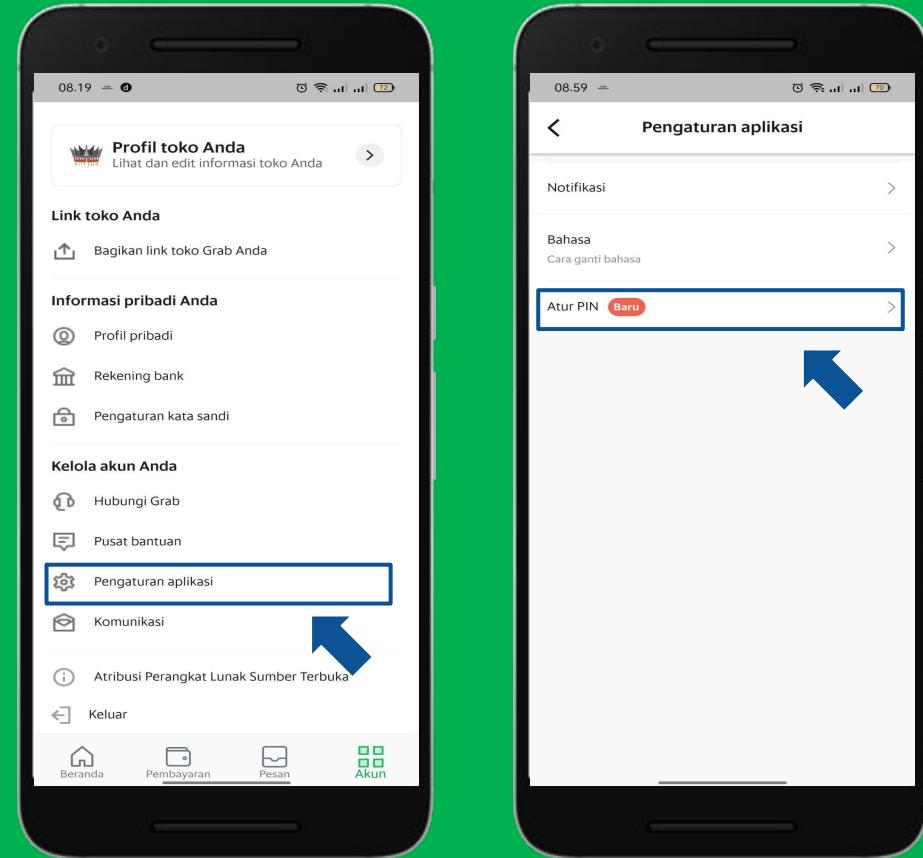
# Cara Mengatur PIN

Pelajari di Situs  
GrabMerchant



## Cara Mengatur PIN (1/2)

- 1 Pilih “Pengaturan Aplikasi”.
- 2 Pilih “Atur PIN”.



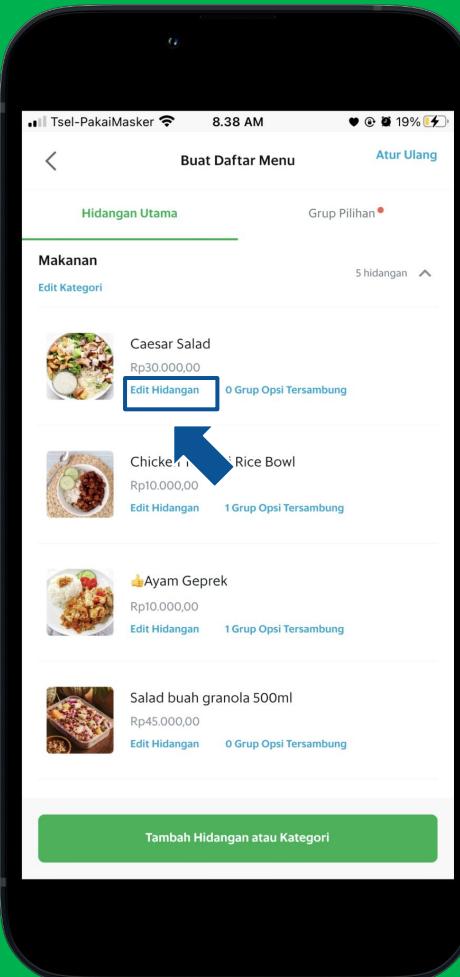
# Mengubah Menu pada Aplikasi

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

# Mengubah Menu

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



# Fitur Analisis

Pelajari di Situs  
**GrabMerchant**

Pelajari di  
**GrabAcademy**

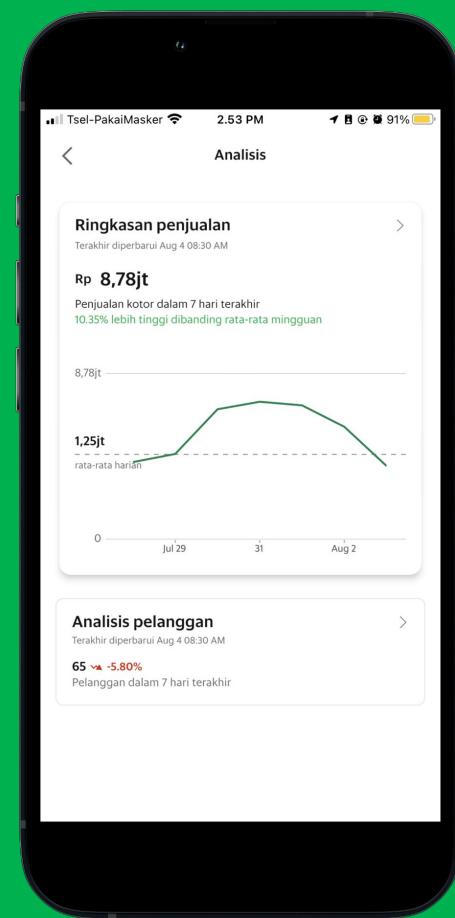
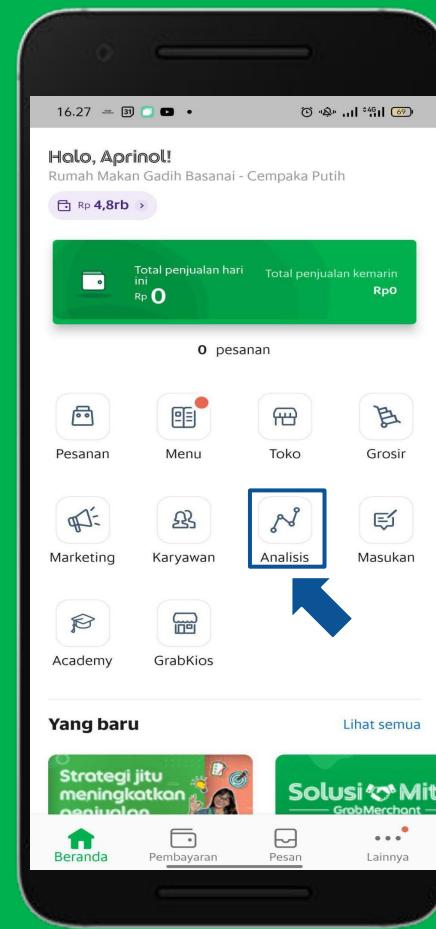


1

Klik “Analisis”.

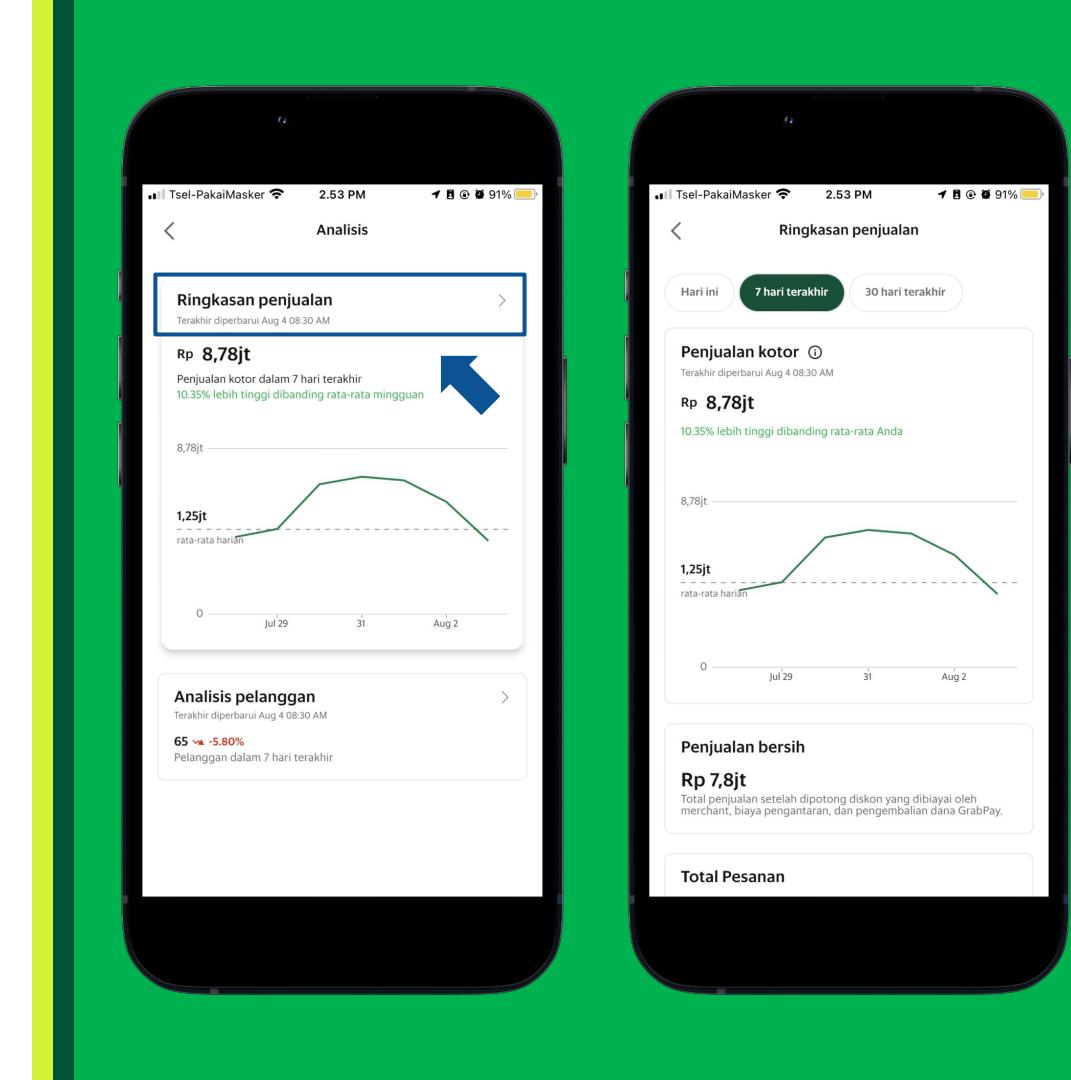
2

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



# Ringkasan Penjualan

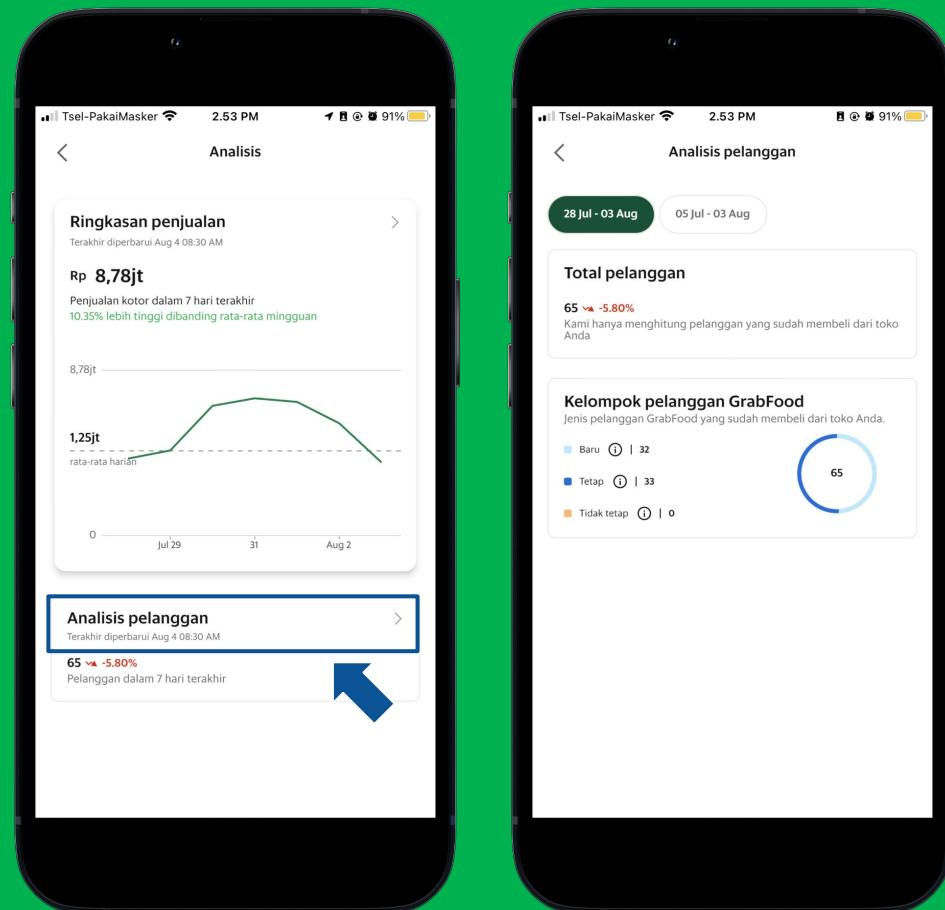
- 1 Klik “Ringkasan Penjualan”.
- 2 Menemukan informasi ringkasan penjualan toko.



# Analisis Pelanggan

1 Klik “Analisis pelanggan”.

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



# Fitur Masukan

[Pelajari di Situs  
GrabMerchant](#)

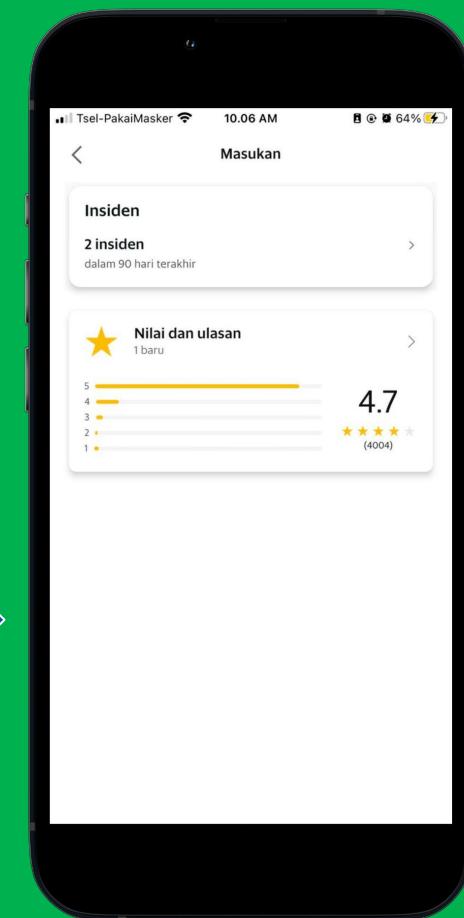
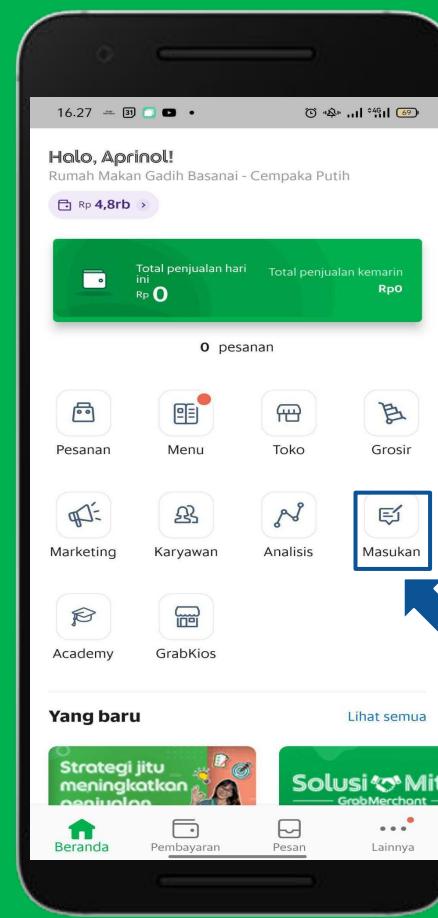
[Pelajari di  
GrabAcademy](#)

1

Klik “Masukan”.

2

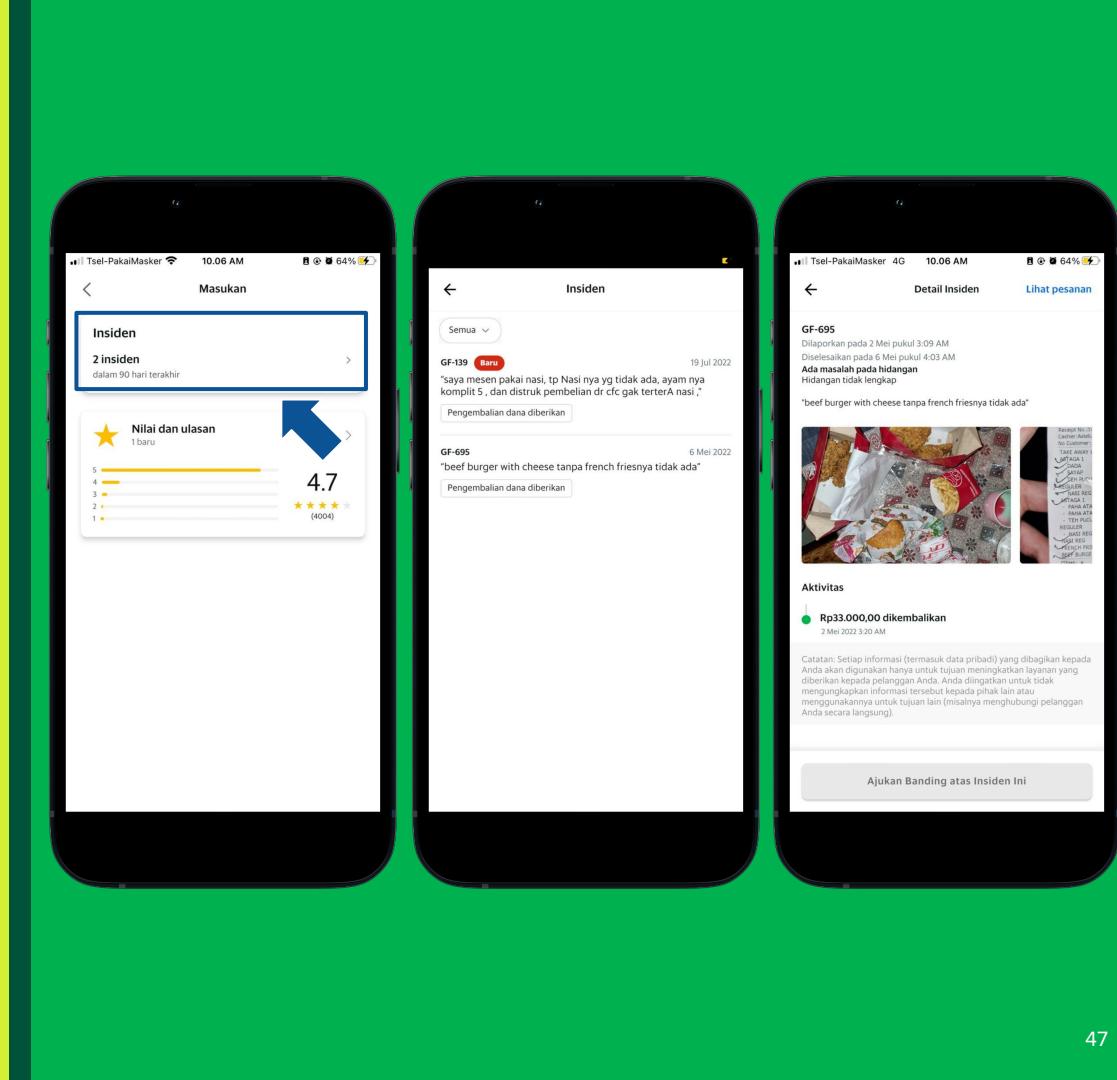
Terdapat informasi mengenai kendala yang dialami pelanggan serta rating dan ulasan dari pelanggan.



# Insiden Pelanggan

1 Klik “Insiden”.

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

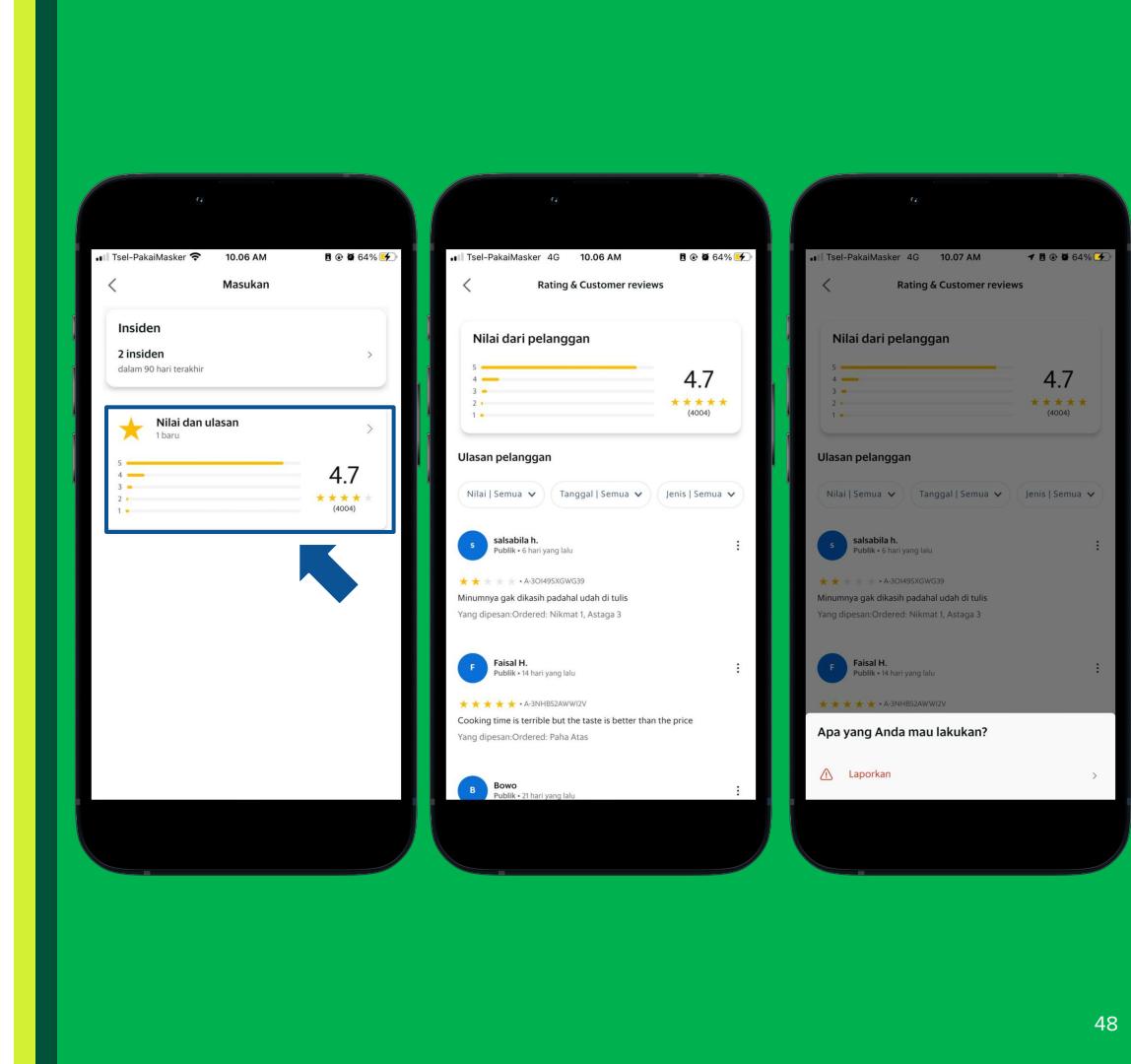


# Rating & Ulasan Pelanggan

1 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’.



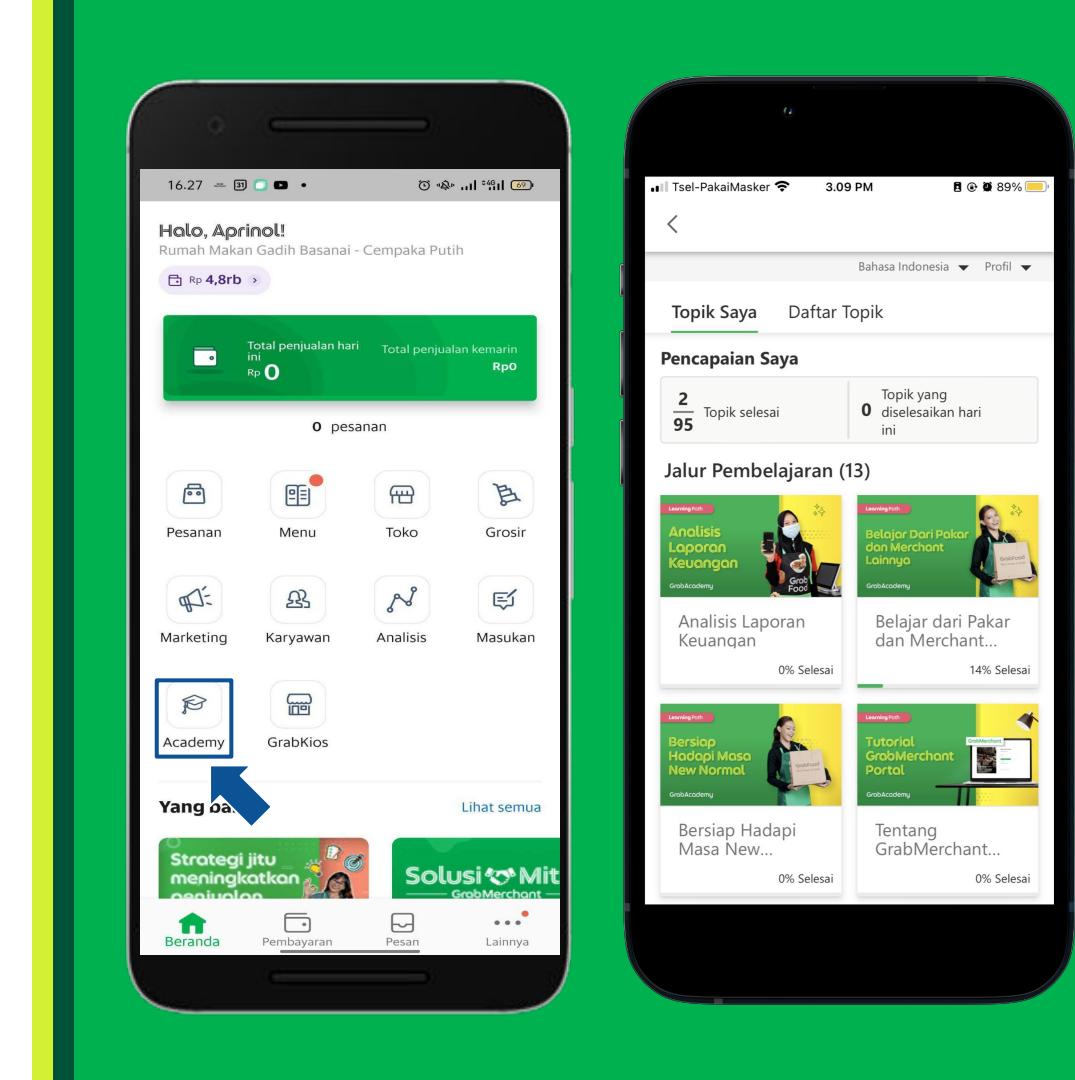
# GrabAcademy

Pelajari di Situs  
**GrabMerchant**

Pelajari di  
**GrabAcademy**

# Pengenalan Fitur Academy

- 1 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.





# Mengelola Pesanan dengan Lancar

Pesanan Masuk

Pesanan Terjadwal

Pesanan Ambil Sendiri

Riwayat Pesanan

# Pesanan Masuk

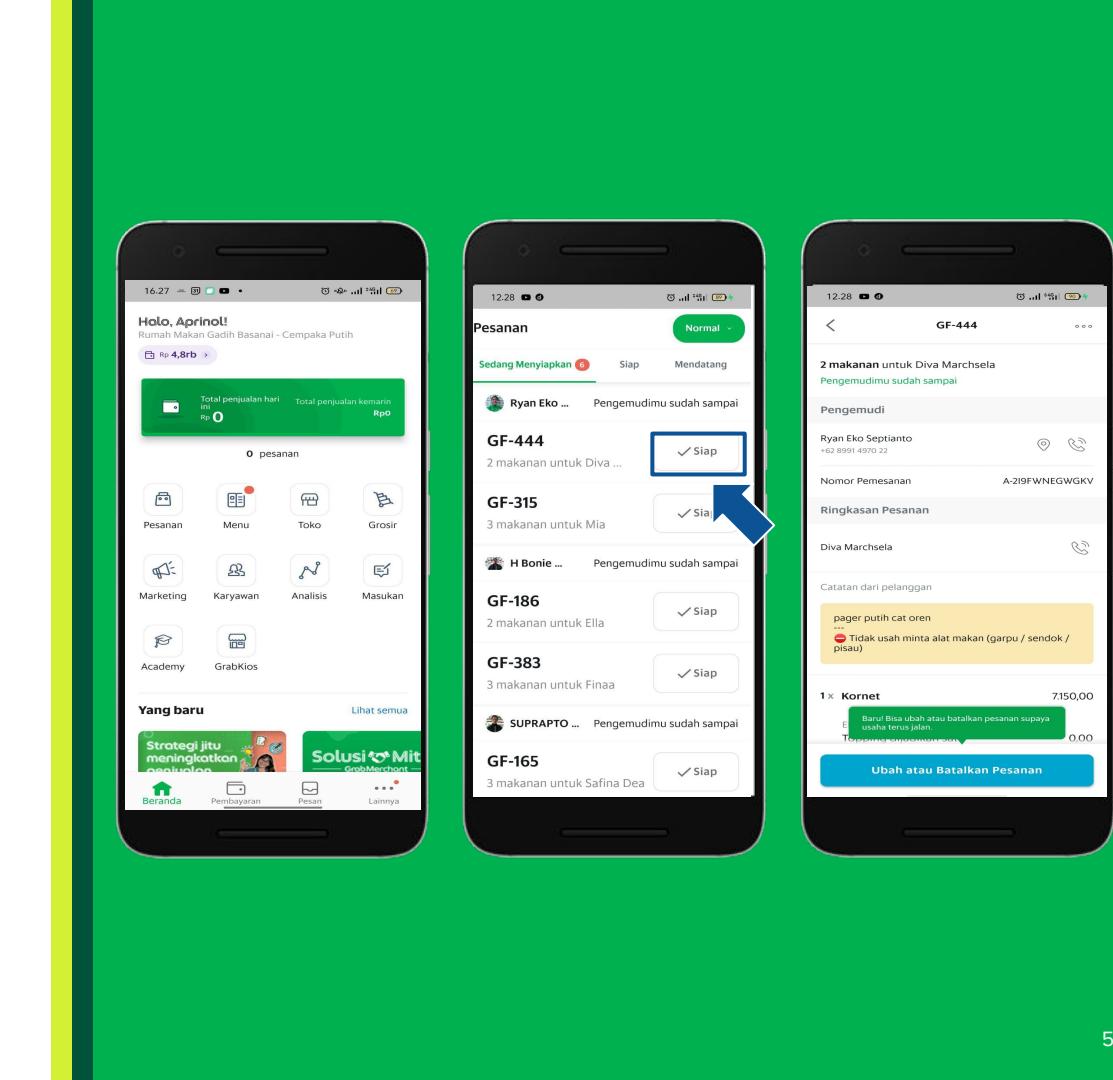
[Pelajari di Situs  
GrabMerchant](#)

[Pelajari di  
GrabAcademy](#)

# Tampilan Pesanan Masuk

- 1 Periksa Pemberitahuan pesanan masuk.
- 2 Tampilan Pesanan Baru. Klik '**Siap**' ketika pesanan telah selesai disiapkan.
- 3 Halaman Rincian Pesanan.

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



# Pesanan Terjadwal

[Pelajari di Situs  
GrabMerchant](#)

[Pelajari di  
GrabAcademy](#)

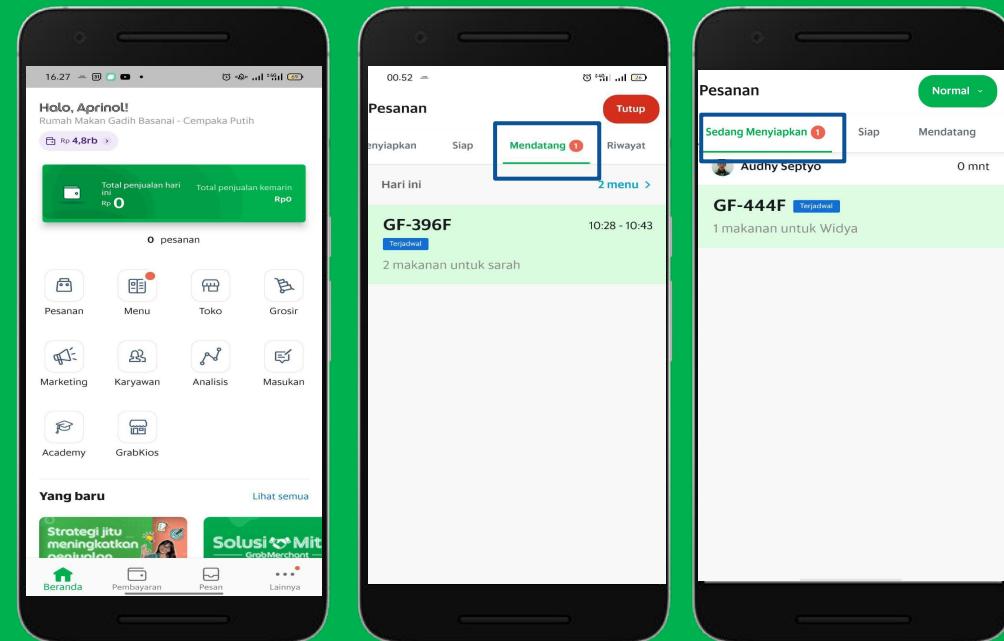
# Kelola Pesanan Terjadwal

1 Periksa Pemberitahuan pesanan masuk.

2 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.

3 Pesanan Terjadwal yang siap diproses akan muncul pada Tab “**Sekarang**”.



# Pesanan Ambil Sendiri

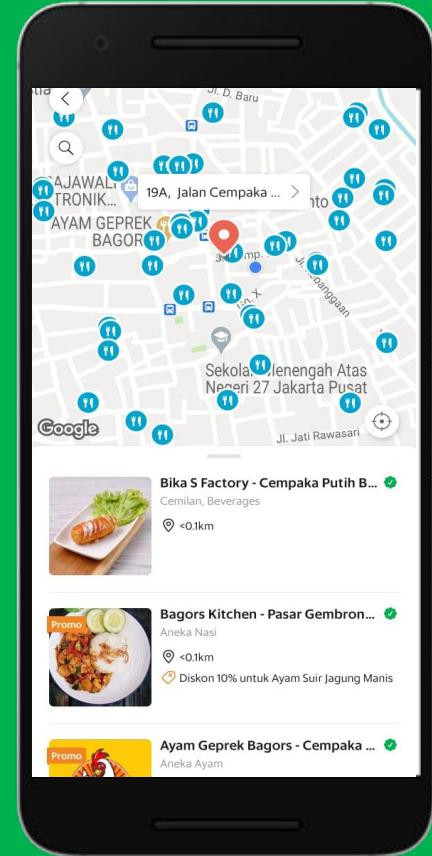
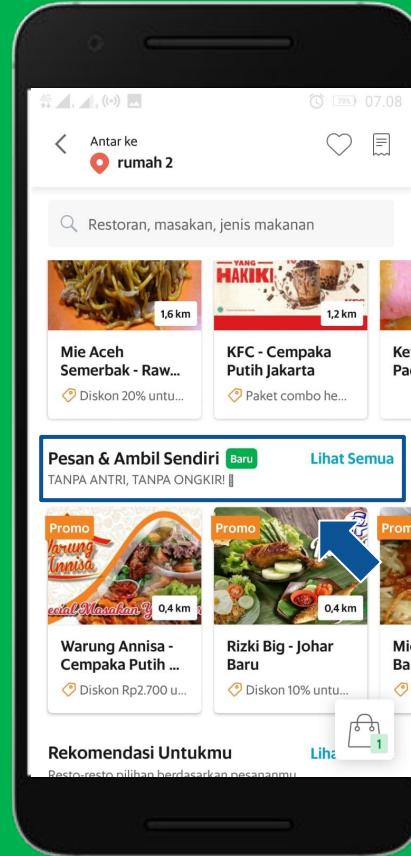
[Pelajari di Situs  
GrabMerchant](#)

[Pelajari di  
GrabAcademy](#)

# Alur Pesanan Ambil Sendiri

## | Tampilan Pelanggan (1/2)

- 1 Pelanggan bisa Klik pada Spanduk Khusus “Ambil Sendiri”.
- 2 Pilih resto yang diinginkan.



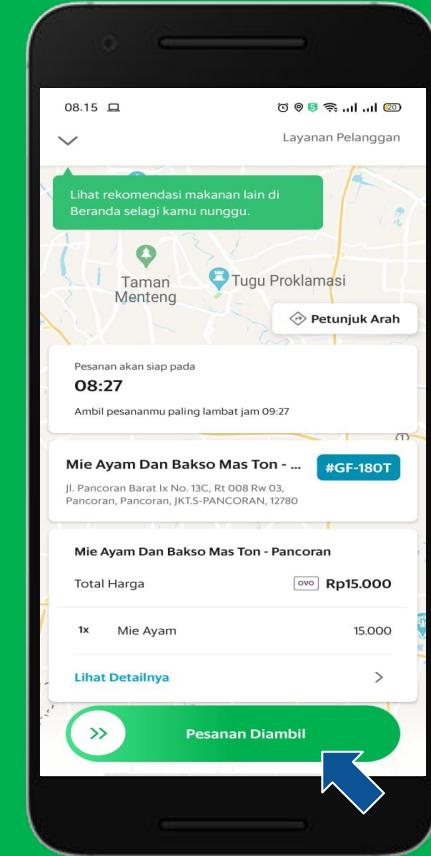
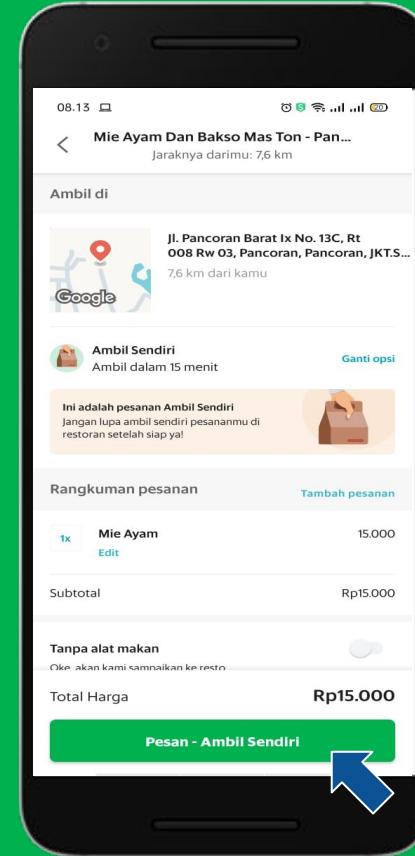
# Alur Pesanan Ambil Sendiri

## | Tampilan Pelanggan (2/2)

- 3 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”**.



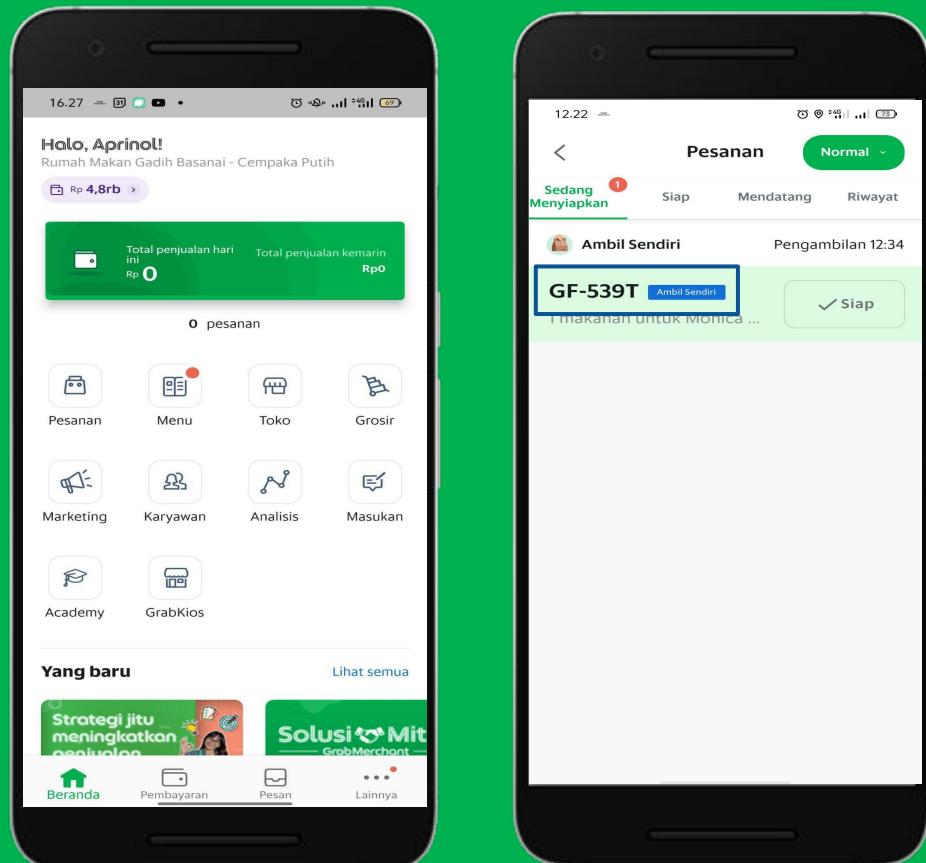
# Alur Pesanan Ambil Sendiri

## | Tampilan Merchant (1/2)

1 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)

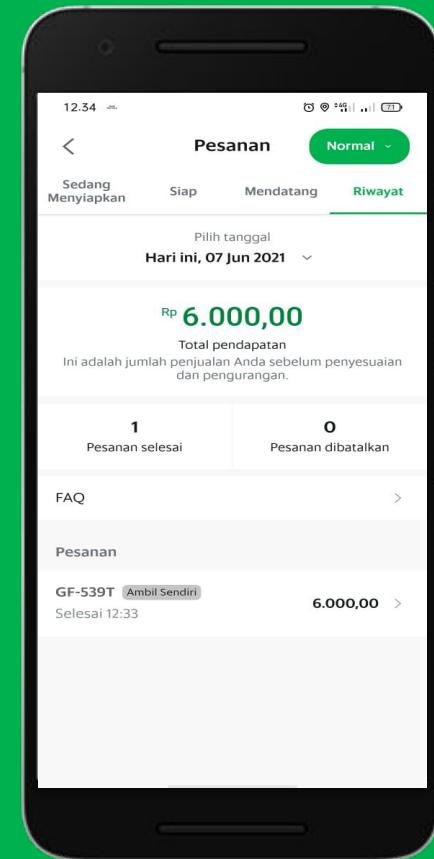
3

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

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

4

Tampilan Jika pesanan sudah diproses dan diselesaikan.



# Riwayat Pesanan

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

1

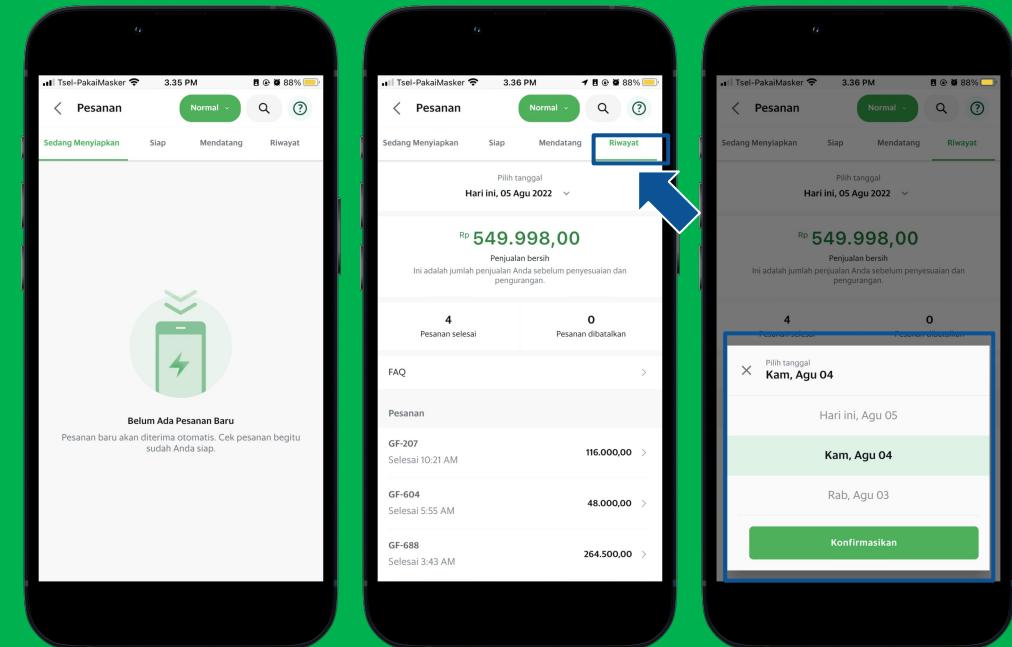
Klik **pesanan** lalu klik **riwayat**.

2

Temukan semua riwayat pesanan sesuai dengan periode yang dapat Anda sesuaikan.

3

Pilih periode Anda ingin melihat riwayat pesanan tersebut.





# Solusi Pemasaran yang Menarik

Bagikan Tautan Profil Toko

# Bagikan Tautan Profil Toko

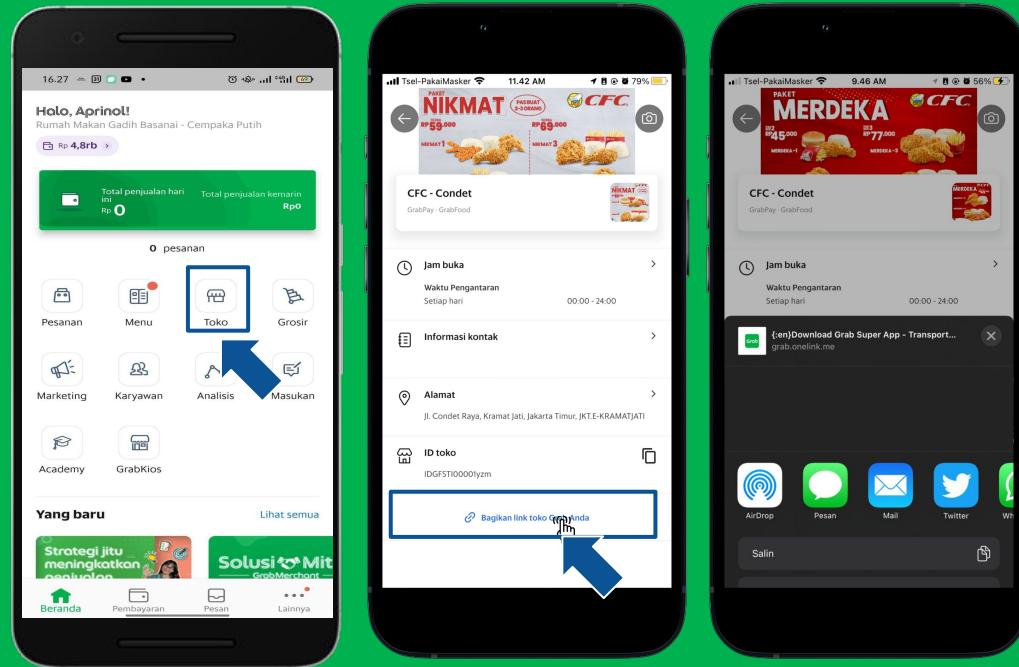
Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

# Alur Mendapatkan Tautan Profil Toko

- 1 Klik **Toko** pada halaman **Beranda**.
- 2 Klik **Bagikan Link Toko Anda**.
- 3 Silahkan salin Tautan Toko anda kemudian bagikan ke media sosial yang anda miliki.

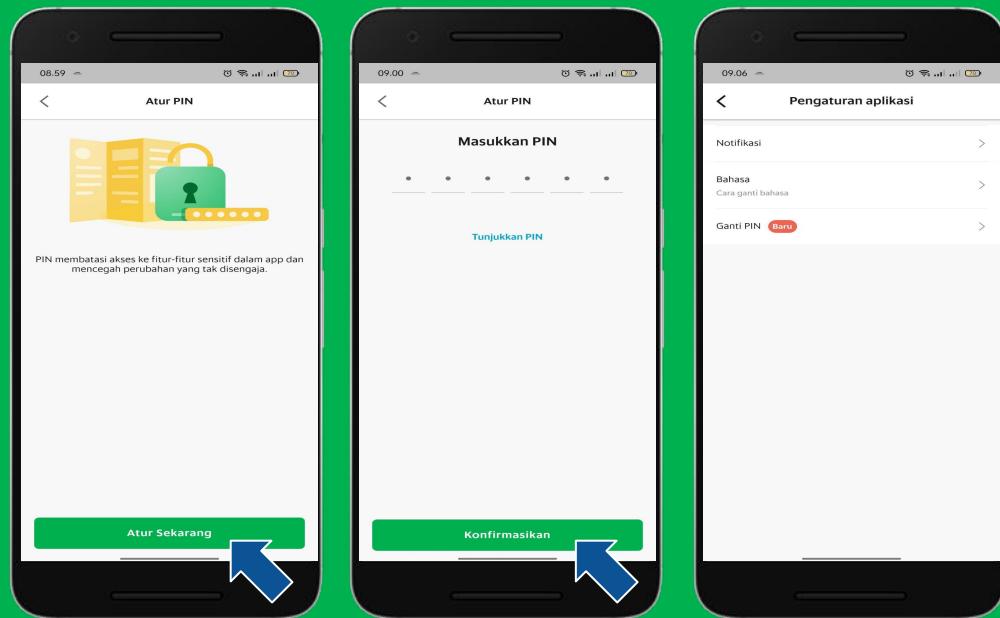
\*Konsumen akan **diarahkan ke profil toko anda** yang ada di aplikasi Grab **dalam radius jarak pemesanan**.





## Cara Mengatur PIN (2/2)

- 4 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 [di sini](#) untuk bergabung dengan **komunitas Perkumpulan Wirausaha (PERWIRA) GrabMerchant**
- Punya pertanyaan lainnya? Klik [di sini](#) untuk mengunjungi **Situs GrabMerchant**

**Grab**  
**for Merchants**