

# 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
- Kualitas Foto
- Cara Mengatur PIN
- Mengubah Katalog 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

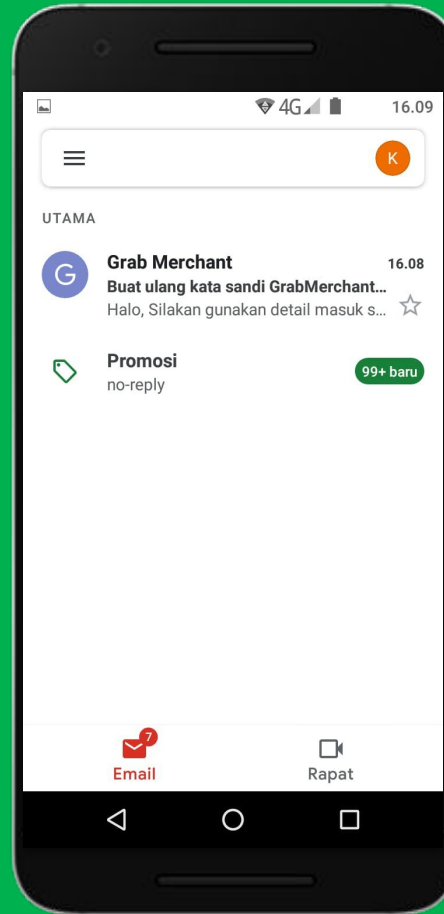
Pelajari di Situs  
GrabMerchant

## Alur Masuk (1/2)

*Hanya Merchant yang telah diaktivasi yang bisa login*

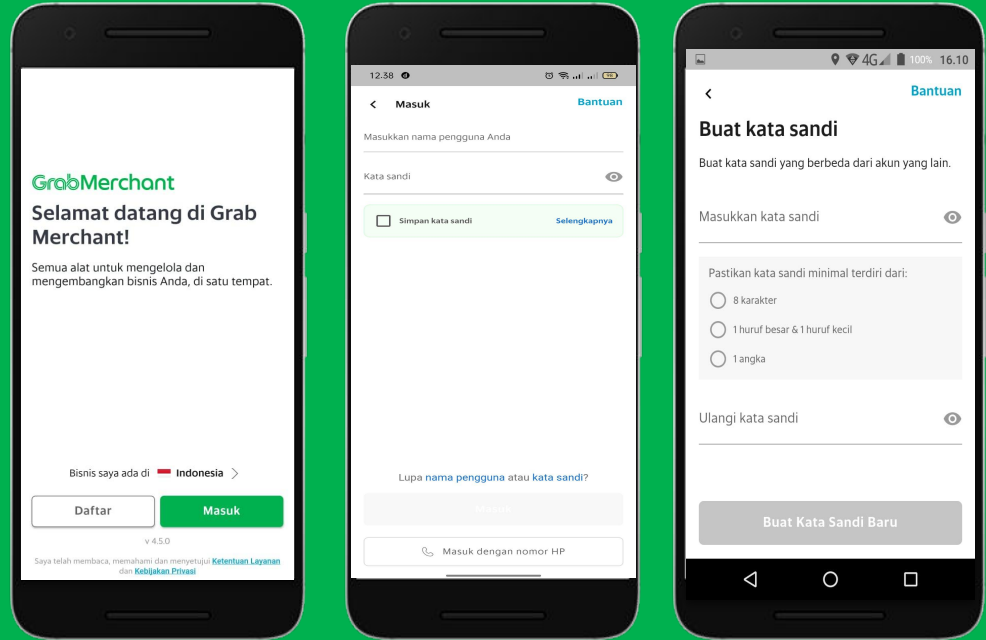
- 1 Pastikan status Merchant Anda telah diaktivasi melalui tim sales atau AM.
- 2 Periksa Email masuk dari Grab terkait status aktivasi (**akan dikirim ke alamat Email yang terdaftar**).
- 3 Gunakan nama pengguna dan kata sandi yang terdapat di *body email* untuk *login* pertama kali.

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



## Alur Masuk (2/2)

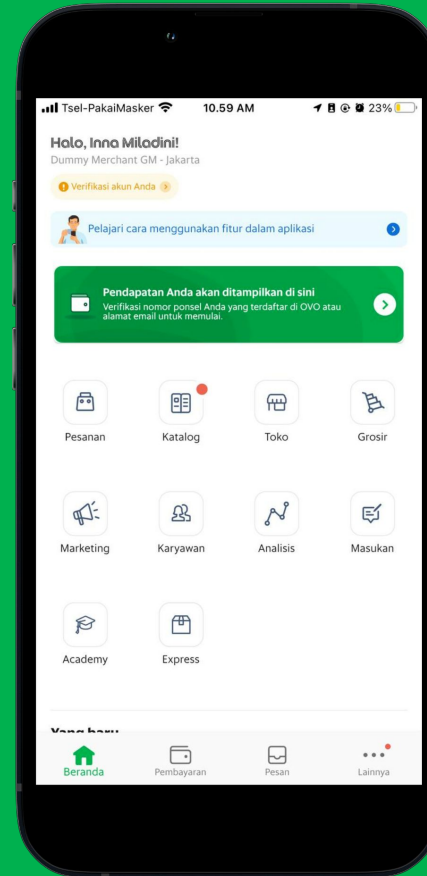
- 4 Klik **“Masuk”**.
- 5 Masukkan **alamat email/nama pengguna dan kata sandi** yang terdapat pada email Klik **“Masuk”**.
- 6 **Buat kata sandi yang baru**, ini adalah kata sandi yang akan digunakan untuk **login ke aplikasi GrabMerchant** seterusnya.



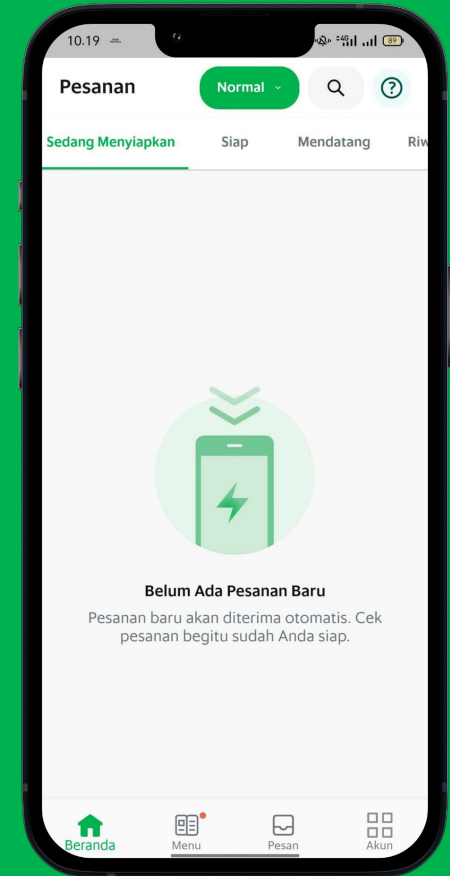
# Transformasi Aplikasi GrabMerchant | Tampilan Baru

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

Tampilan Owner



Tampilan Casier



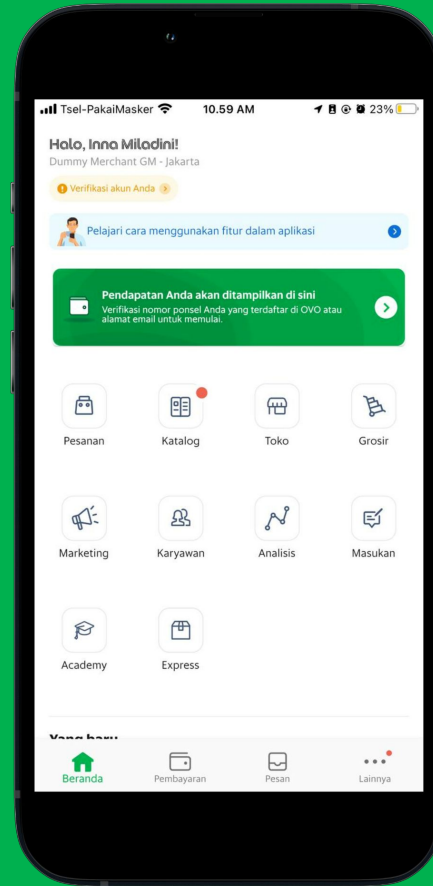
# Cara Kelola Peran Karyawan

**Pelajari di Situs**  
**GrabMerchant**

**Pelajari di**  
**GrabAcademy**

# Menambahkan Akun Karyawan (1/4)

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



## Menambahkan Akun Karyawan (2/4)

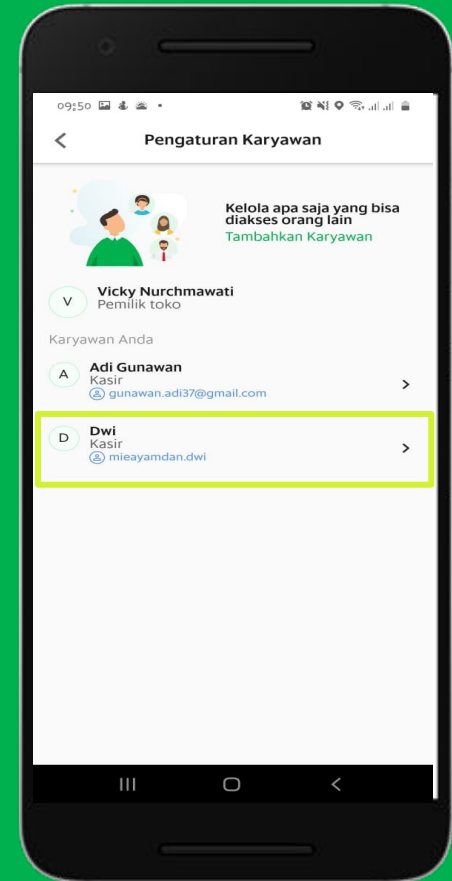
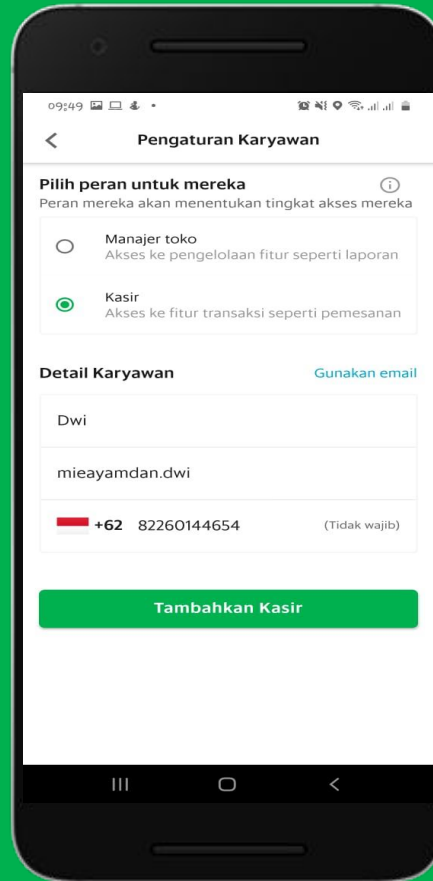
- 3 Pilih “**Peran**” dan tentukan “**Detail Karyawan**” yang akan digunakan. Bisa menggunakan “**Nama Pengguna**” atau “**Email**”.
- 4 Halaman detail penambahan akun karyawan dengan menggunakan “**Email**”.

The screenshot shows the 'Pengaturan Karyawan' (Employee Settings) screen. At the top, there's a back arrow and the title 'Pengaturan Karyawan'. Below it, a section titled 'Pilih peran untuk mereka' (Choose a role for them) with a help icon. The text below says 'Peran mereka akan menentukan tingkat akses mereka' (Their role will determine their access level). There are two radio button options: 'Manajer toko' (Store Manager) with the description 'Akses ke pengelolaan fitur seperti laporan' (Access to feature management like reports), and 'Kasir' (Cashier) with 'Akses ke fitur transaksi seperti pemesanan' (Access to transaction features like ordering). Below this is the 'Detail Karyawan' (Employee Details) section. It has two input fields: 'Nama lengkap' (Full name) and 'Nama pengguna' (Username). Below these is a field for 'Nomor HP' (Phone number) with a red flag icon, a '+62' prefix, and the text '(Tidak wajib)' (Not required). At the bottom is a green button labeled 'Tambahkan Karyawan' (Add Employee). A yellow box highlights the 'Gunakan email' (Use email) link next to the 'Detail Karyawan' section.

The screenshot shows the 'Pengaturan Karyawan' (Employee Settings) screen, similar to the previous one. It has the same top navigation and role selection section. In the 'Detail Karyawan' (Employee Details) section, the 'Email' input field is visible below the 'Nama pengguna' field. The 'Nomor HP' field is also present with the '+62' prefix and '(Tidak wajib)' label. The green 'Tambahkan Karyawan' (Add Employee) button is at the bottom. A yellow box highlights the 'Gunakan nama pengguna' (Use username) link next to the 'Detail Karyawan' section.

## 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.

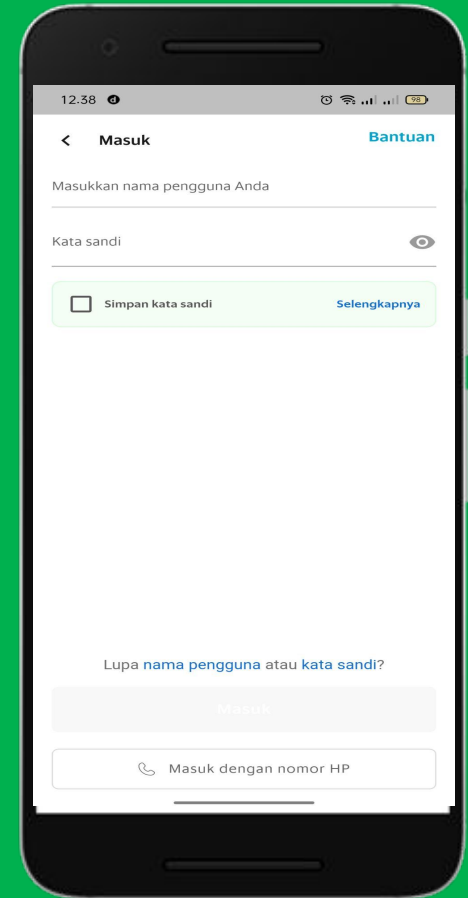
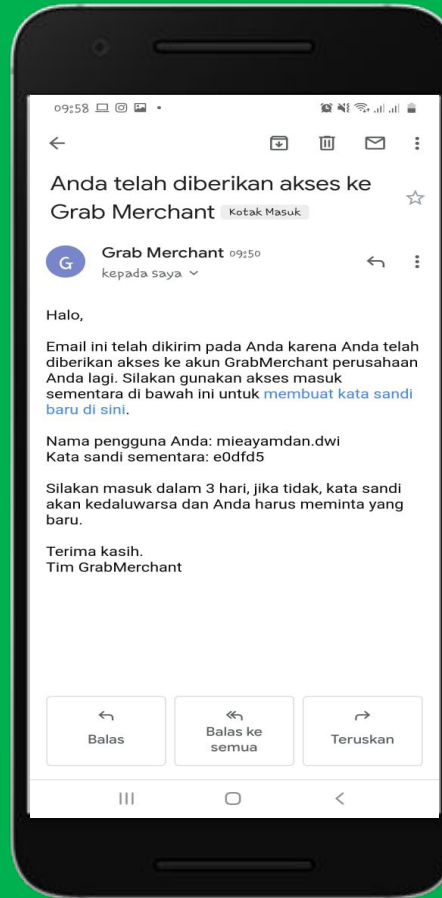


## Menambahkan Akun Karyawan (4/4)

### 7 Periksa email untuk melihat “Kata sandi Sementara”.

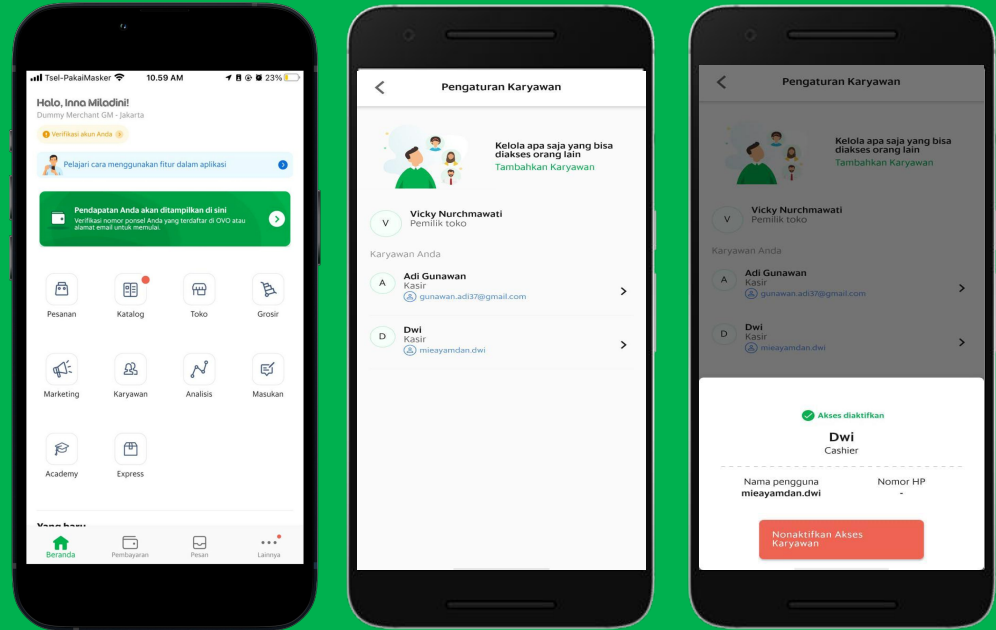
*\*Kata sandi sementara akan dikirimkan ke email pemilik untuk pendaftaran via “Nama Pengguna” Untuk pendaftaran menggunakan “Email” akan dikirimkan ke email karyawan yang didaftarkan.*

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



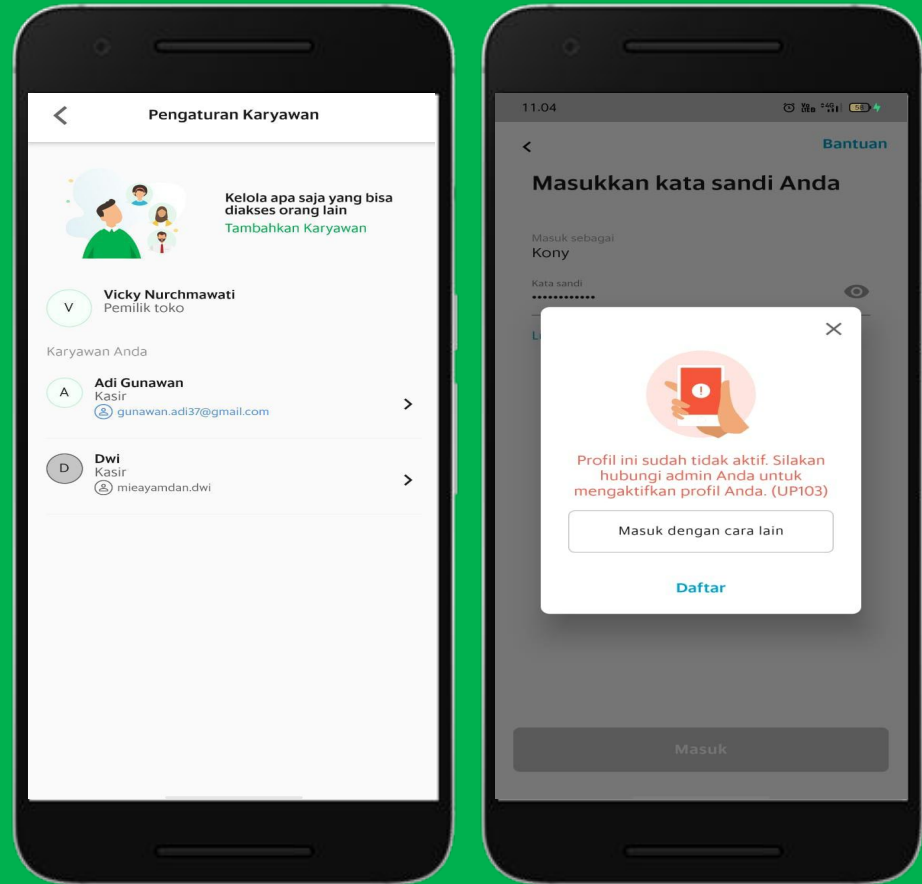
# Menonaktifkan Akun Karyawan (1/2)

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



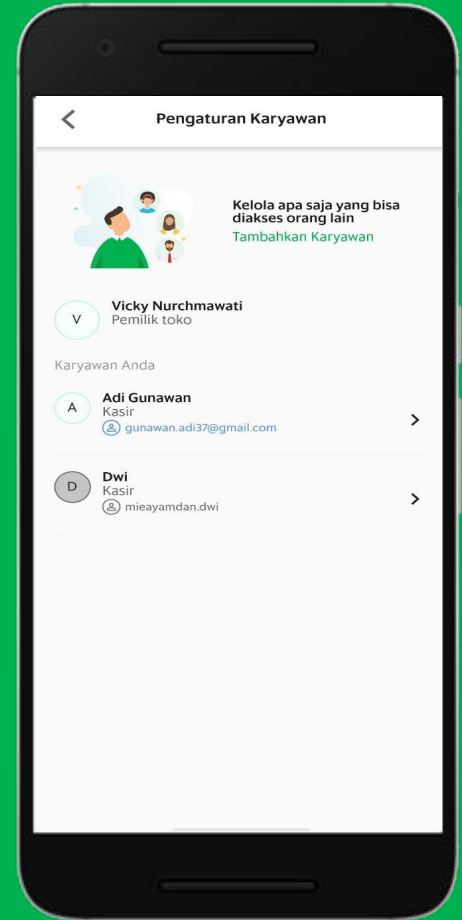
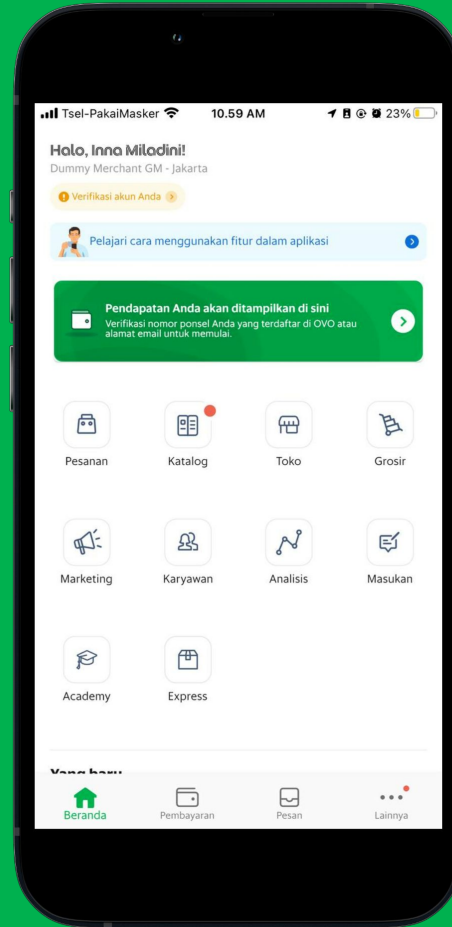
## Menonaktifkan Akun Karyawan (2/2)

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



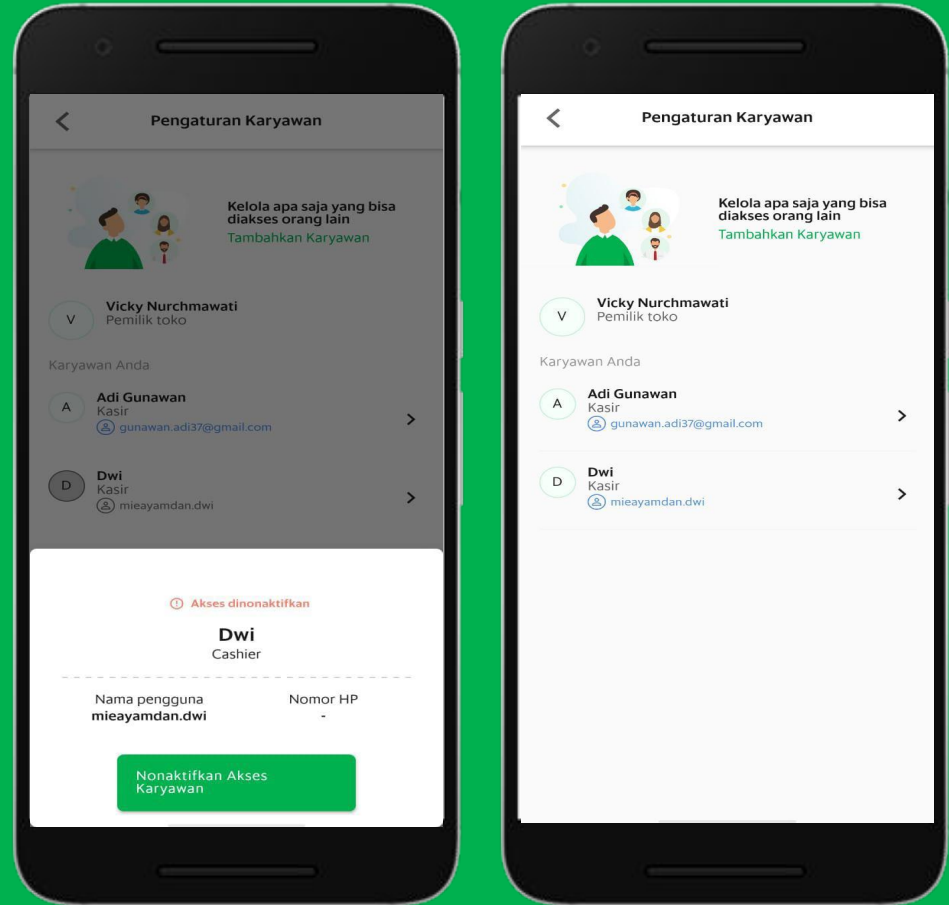
# Mengaktifkan Kembali Akun Karyawan (1/2)

- 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



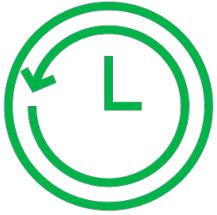
- SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi (OP), paling lama 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak.
- SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak.
- SPT Masa PPh, paling lama 20 hari setelah akhir Tahun Pajak.
- SPT Masa PPN, paling lambat paling lama akhir bulan berikutnya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

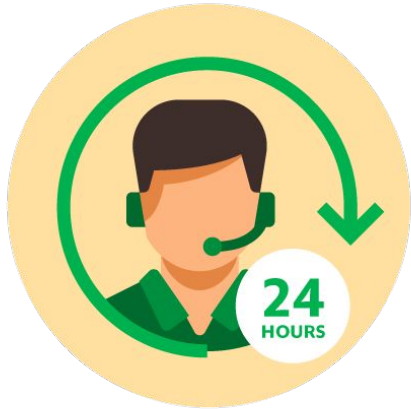
Penyetoran pajak dilakukan dengan menggunakan **Surat Setoran Pajak (SSP)** atau **sarana administrasi lain yang disamakan dengan SSP**.



# 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**.



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](mailto: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 Toko
- Kualitas Foto
- Cara Mengatur PIN
- Mengubah Katalog pada Aplikasi
- Fitur Analisis
- Fitur Masukan
- GrabAcademy

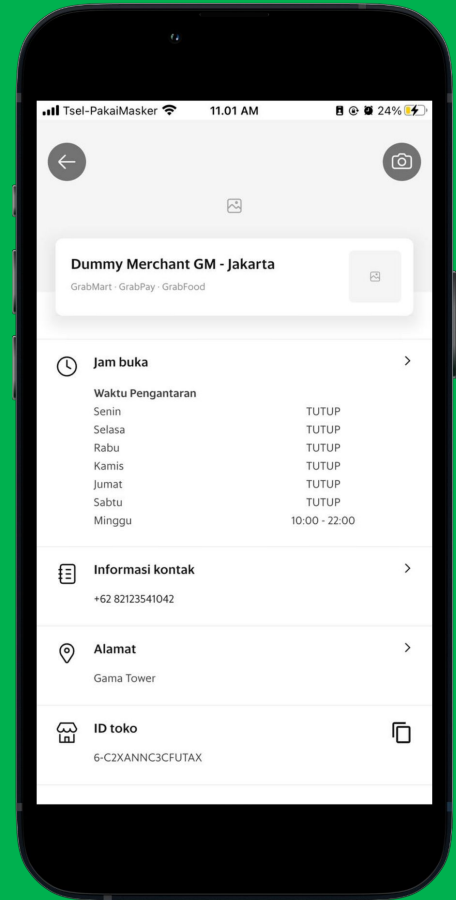
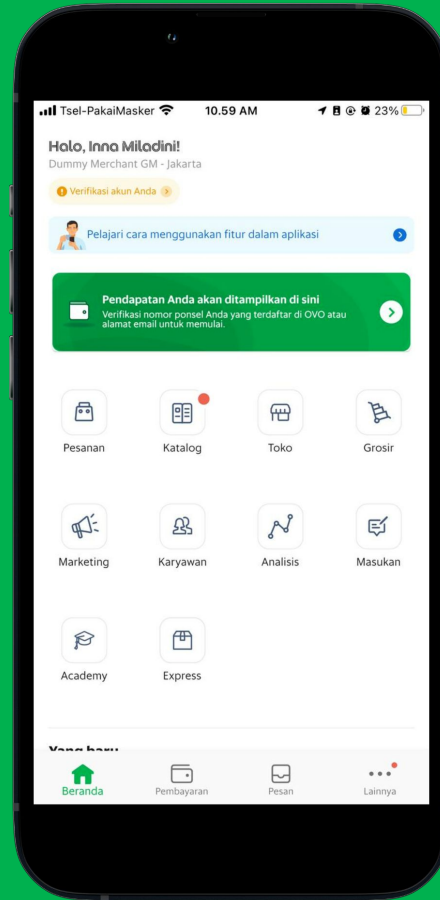
# Lengkapi Profil Toko

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

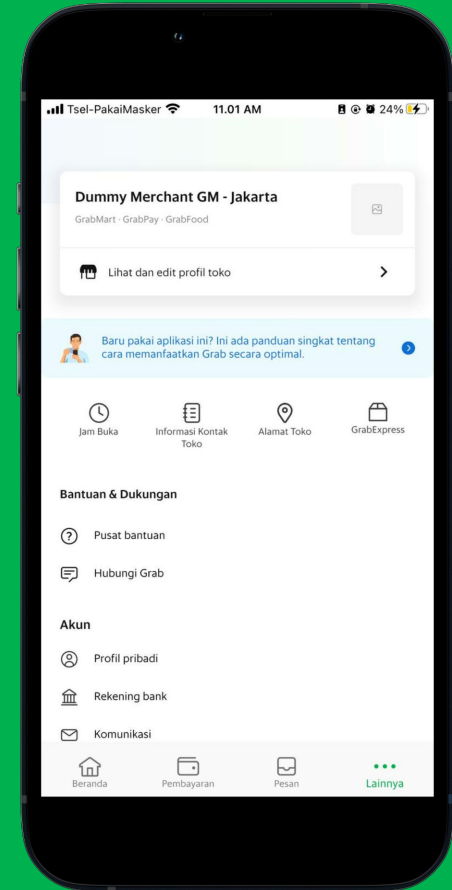
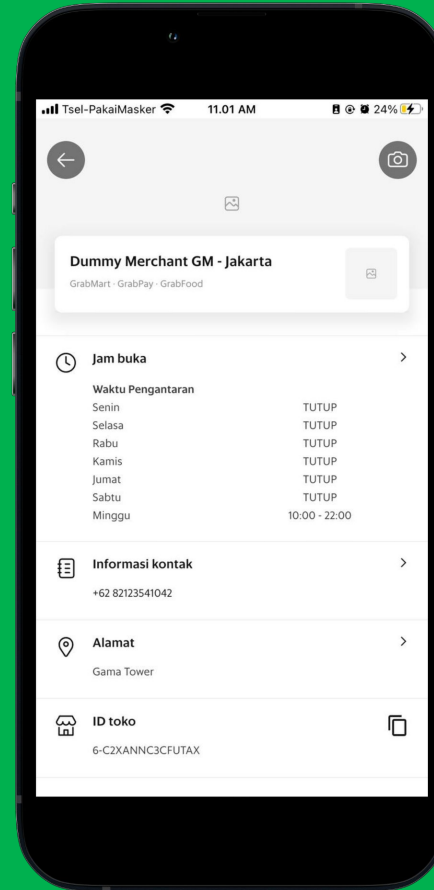
# Ketentuan Mengatur Jam Buka Reguler

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

2 Dapat membuat 2 jam operasional yang berbeda dalam satu hari.

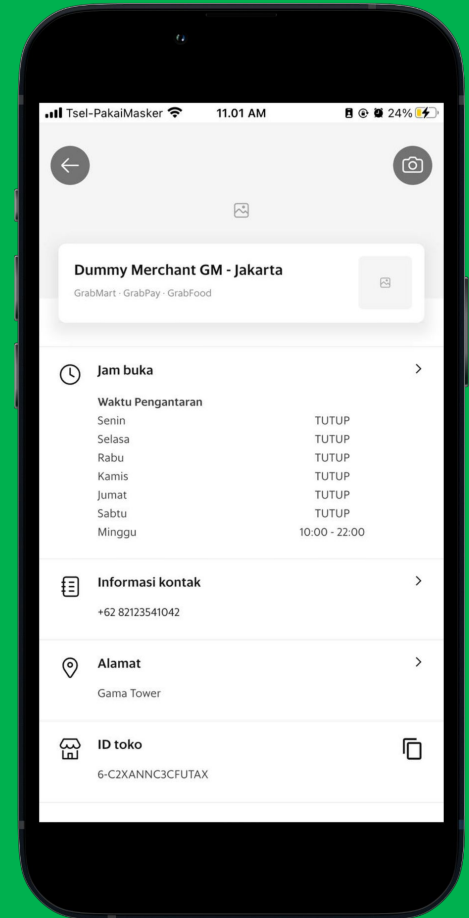
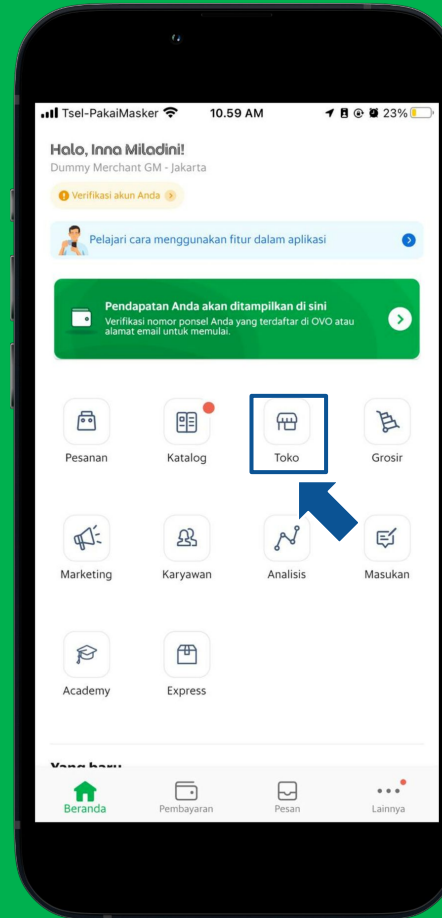
Misal :

- Toko buka di jam 08.00 - 12.00 dan 18.00 - 21.00



## Mengatur Jam Buka Reguler (1/3)

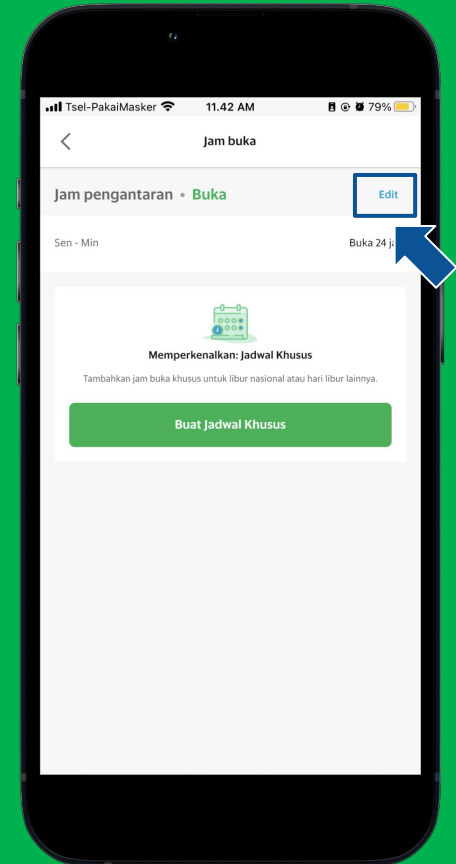
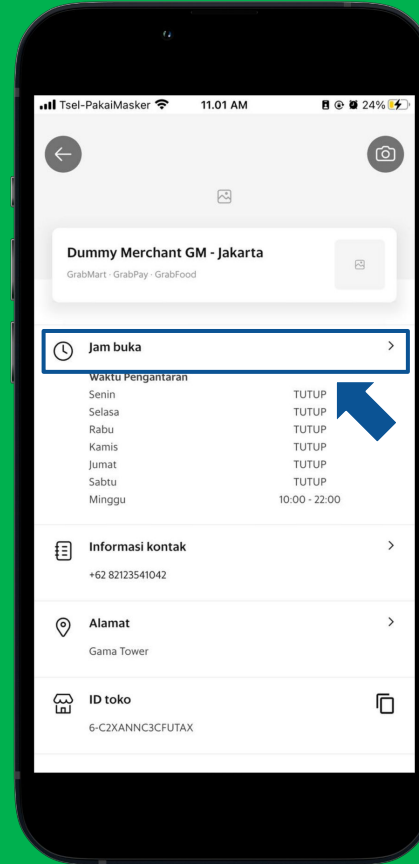
- 1 Klik **“Toko”** pada halaman beranda atau ketuk lainnya.
- 2 Anda akan melihat profil toko.



## Mengatur Jam Buka Reguler (2/3)

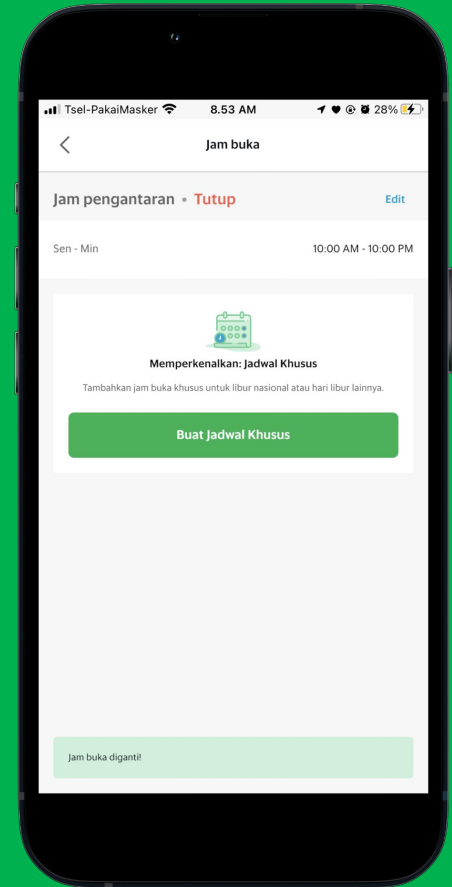
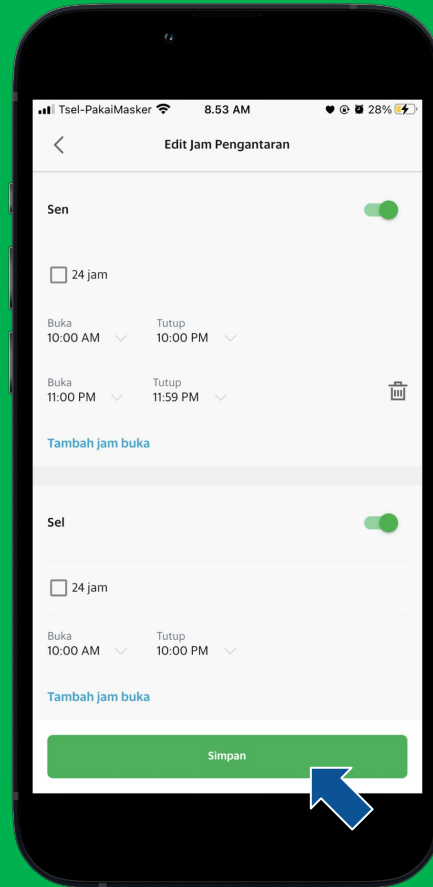
1 Klik “Jam buka”.

2 Klik “Edit”.



## Mengatur Jam Buka Reguler (3/3)

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



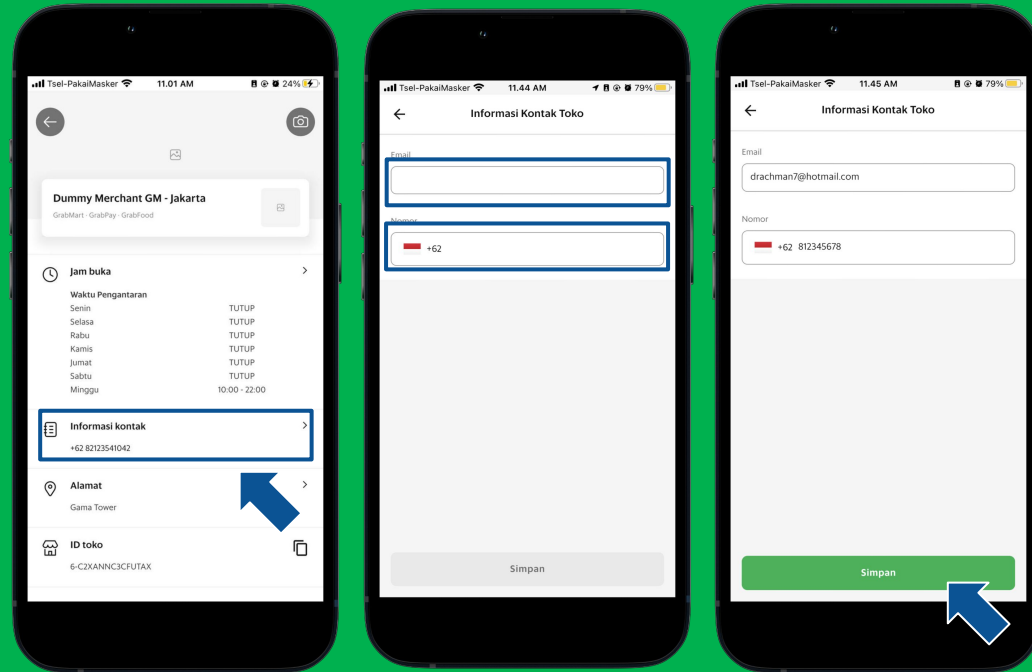
# Informasi Kontak

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 Toko

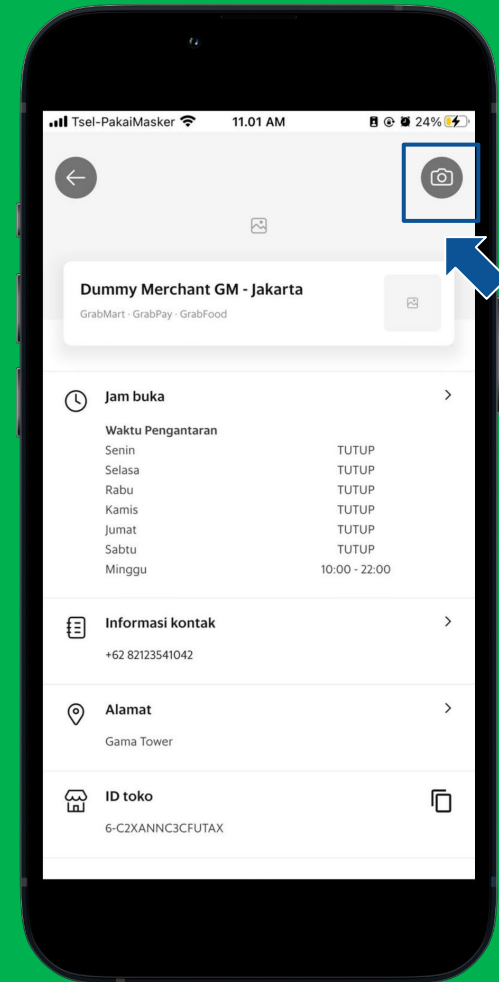
Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

## Ganti Foto Banner

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

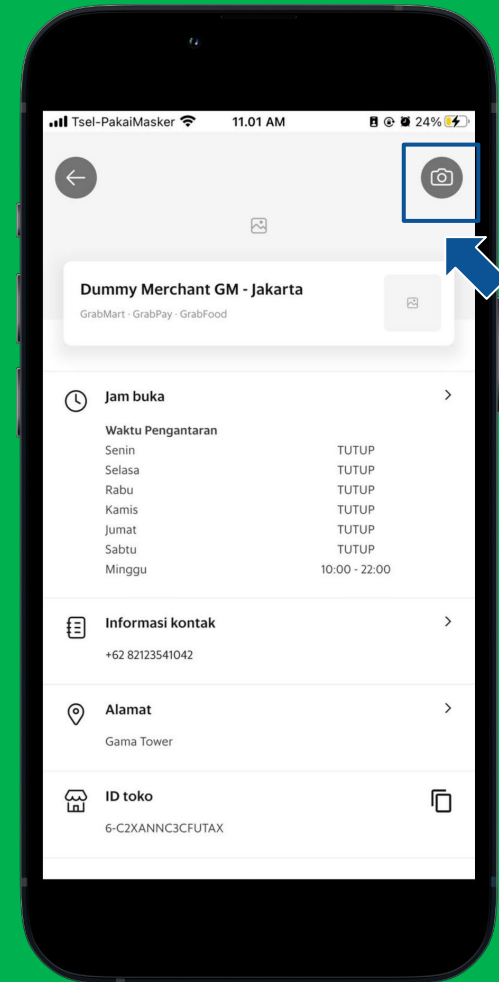
- 1 Klik **logo kamera**.
- 2 Pilih foto banner yang sesuai dengan persyaratan berikut :
  - Ukuran foto banner atau foto hero yang diperlukan ialah 540 kali 300 atau 9 banding 5.
- 3 Boleh menggunakan foto item/ barang yang dijual.
- 4 Apabila terdapat merchant yang menggunakan foto tampak dalam resto, atau foto makanan yang dijual dalam jumlah banyak, foto tersebut masih dapat digunakan.



## Ganti Foto List

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

- 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.



# Kualitas Foto



## Kualitas Foto

1. Tidak terdapat watermark dari kompetitor yang tertera pada foto.
2. Foto katalog dan foto banner hingga foto list toko tidak menampilkan logo kompetitor.
  - Apabila logo terletak diluar dari packaging, maka Anda hanya dapat menampilkan logo grab.
  - Apabila logo terletak dalam packaging, Anda dapat menampilkan logo grab dan logo kompetitor secara bersamaan.
3. Foto tidak boleh blur.
4. Foto tidak boleh berbentuk animasi, meskipun animasi resmi GrabMart.
5. Setiap foto produk diwajibkan untuk memiliki format jpg.
6. Foto tidak boleh grey photo atau foto yang terpotong.
7. Untuk foto katalog dapat menampilkan foto produk yang jelas bukan foto orang, foto bagian luar resto, ataupun foto spanduk resto.



## Kualitas Foto

8. Pada foto katalog, sebaiknya menampilkan foto produk yang jelas sebisa mungkin tidak terdapat tulisan.
  - Jika ada tulisan, jangan sampai mendominasi atau terlalu heboh.
9. Untuk foto katalog yang berupa produk satuan dapat digunakan untuk produk per pack atau per kilogram karena foto dianggap mewakili gambaran dari produk tersebut.
  - Contohnya seperti foto jahe satu pcs, bisa digunakan untuk foto produk jahe dengan berat 100 gram.
  - Namun sebaliknya, foto produk yang sudah dikemas per pack atau per kilogram tidak bisa gunakan untuk foto katalog single item.
10. Foto produk yang tidak tertera berat bersihnya pada kemasan, seperti (beras, kacang, dimsum, dan lain lain) foto produk tersebut dapat digunakan di beberapa ukuran.
  - Ini berlaku juga pada foto produk yang masih satu brand dan satu varian, walaupun memiliki berat yang berbeda, foto produk tersebut masih bisa digunakan untuk foto katalog.





## Kualitas Foto

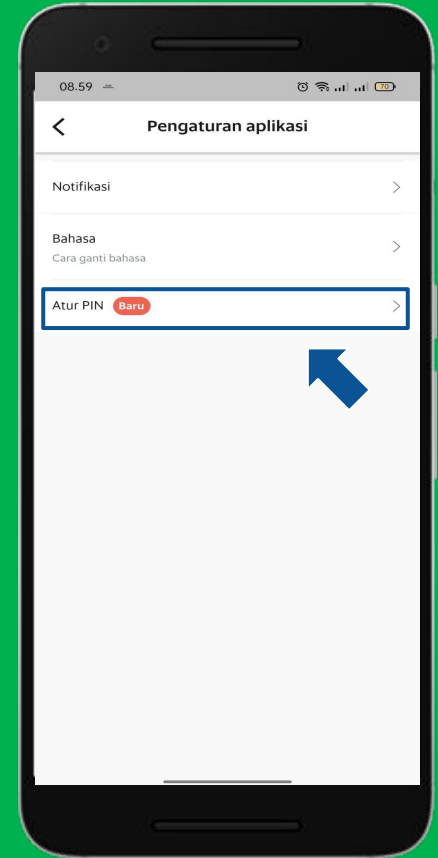
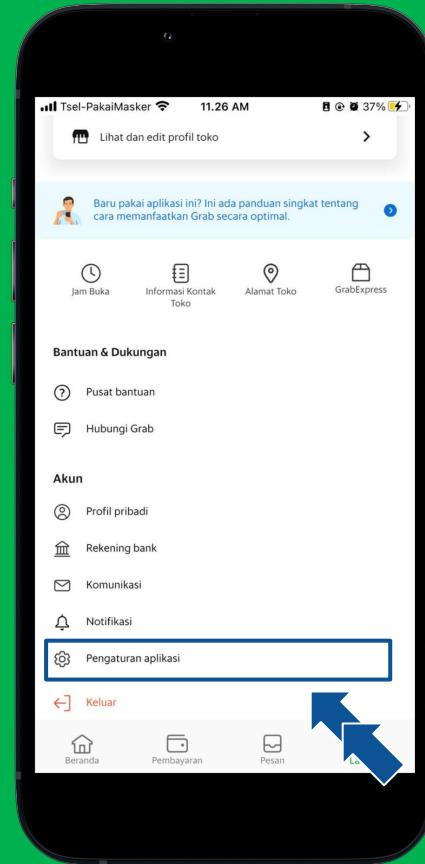
11. Foto banner dan foto list harus menggunakan foto logo, jika tidak ada foto selain foto logo maka wajib menggunakan foto yang sudah disediakan oleh Grab seperti ini.
  12. Tidak boleh mencantumkan nomor telepon ke dalam foto katalog, foto banner, dan foto list.
    - Nomor telepon hanya diperbolehkan tertera pada kemasan saja.
  13. Foto banner toko dapat menggunakan foto produk yang di jual.
  14. Foto banner juga dapat menggunakan foto bagian dalam toko atau foto produk yang dijual dalam jumlah banyak.
  15. Khusus Mitra GrabMerchant yang berada di kota tertentu, foto katalog alkohol, dan rokok diperbolehkan untuk ditampilkan. Atau Anda juga dapat menggunakan stok foto yang telah disediakan oleh tim Grab.
    - Dengan catatan, Mitra GrabMerchant harus sudah lolos validasi dokumen-dokumen terkait.
- 

# Cara Mengatur PIN

**Pelajari di Situs**  
**GrabMerchant**

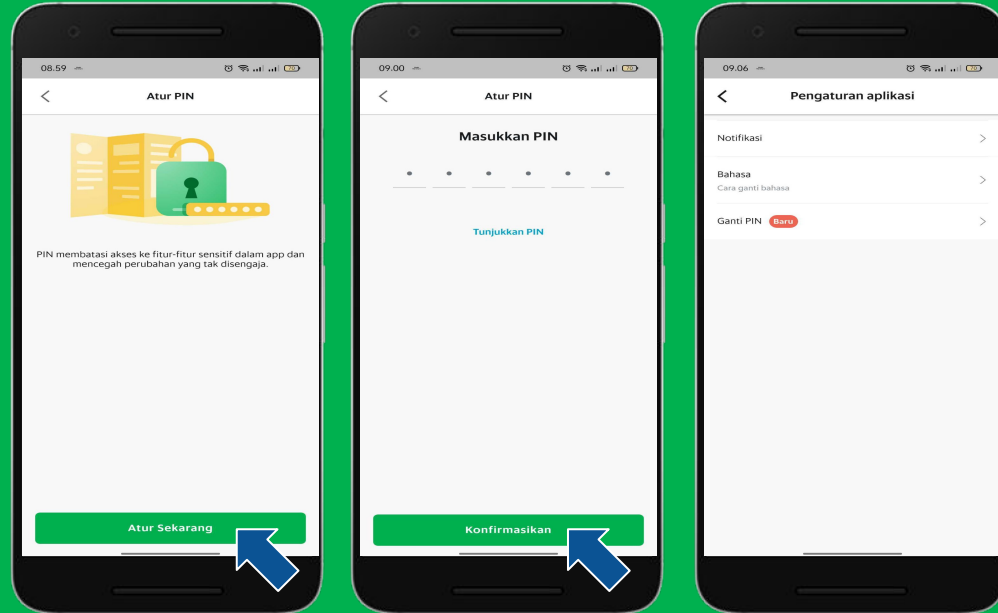
## Cara Mengatur PIN (1/2)

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



## Cara Mengatur PIN (2/2)

- 4 Klik **“Atur Sekarang”**.
- 5 Tetapkan PIN lalu Klik **“Konfirmasikan”**.
- 6 PIN berhasil diatur.



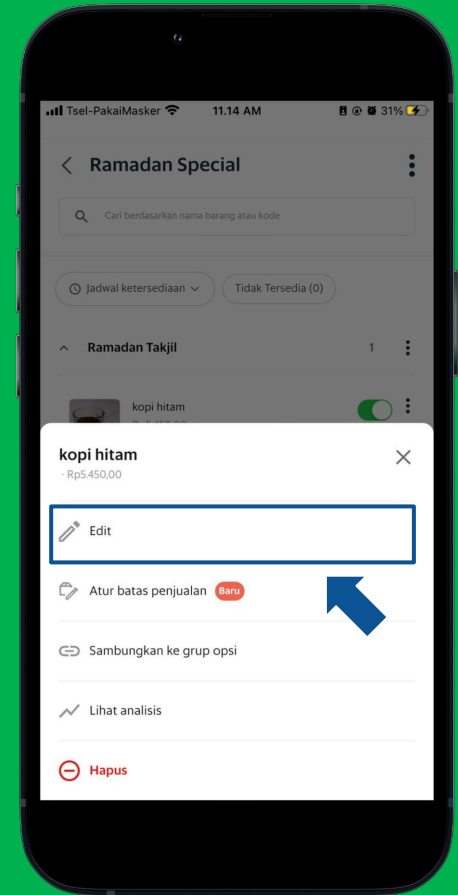
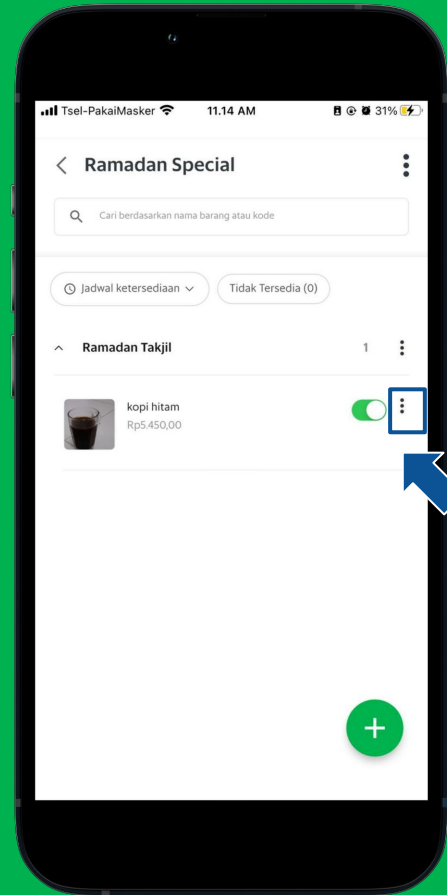
# Mengubah Menu pada Aplikasi

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

# Mengubah Katalog

- 1 Klik titik tiga yang ada di samping Katalog.
- 2 Klik **“Edit”** pada produk yang diinginkan. Lalu silahkan edit dan lengkapi **Nama item, deskripsi, harga item, dan pilih kategori** serta kategori.



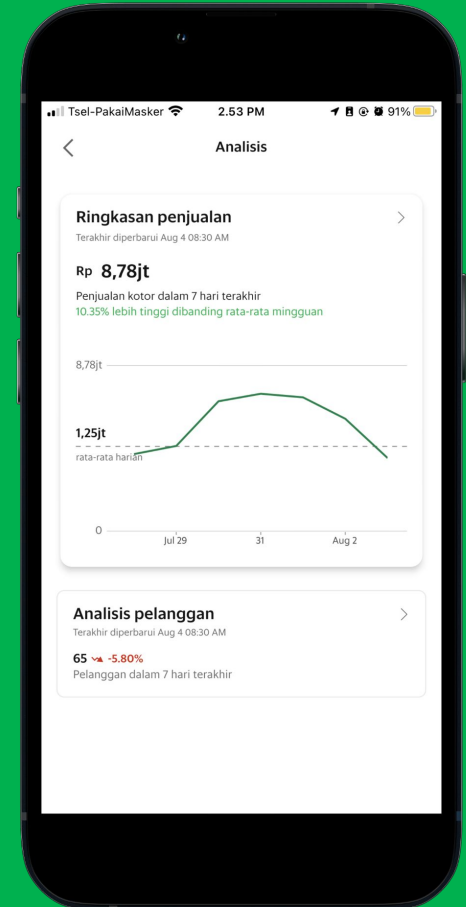
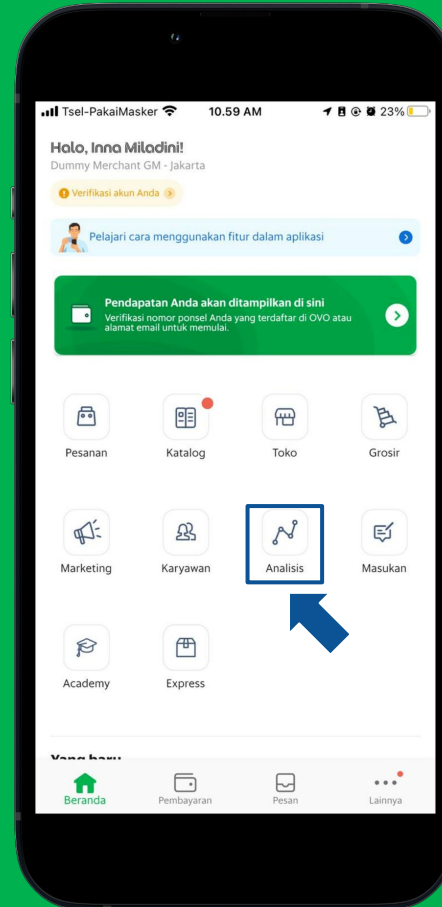
# Fitur Analisis

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

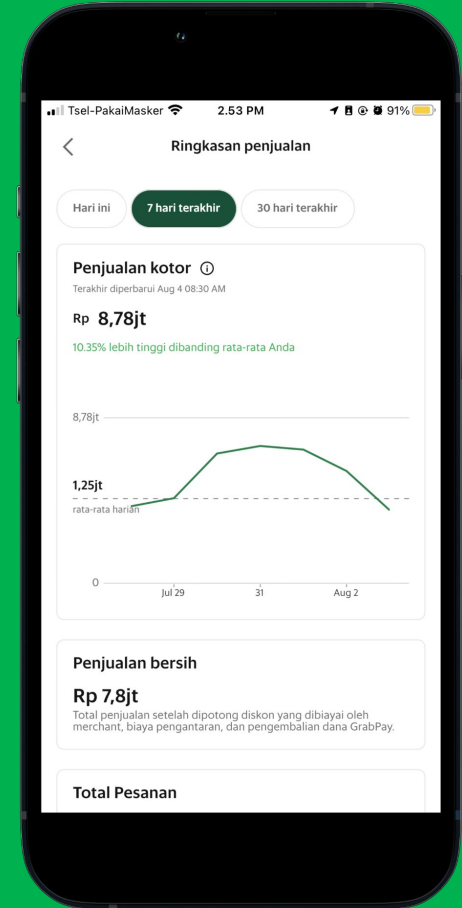
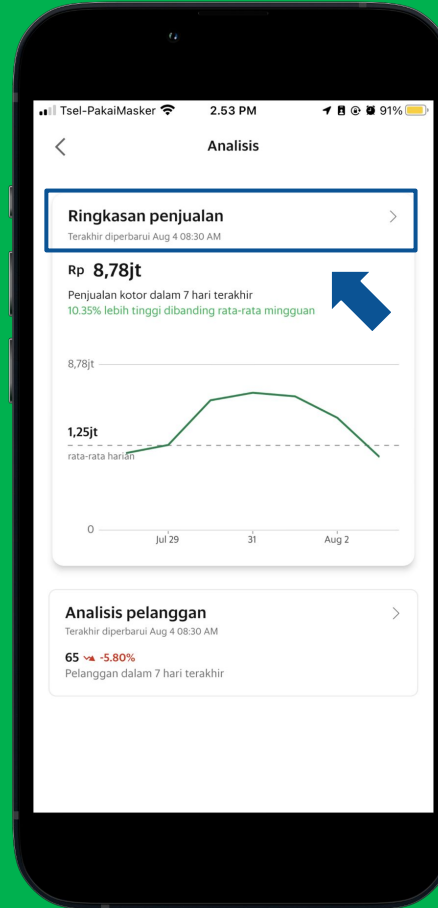
1 Klik “Analisis”

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



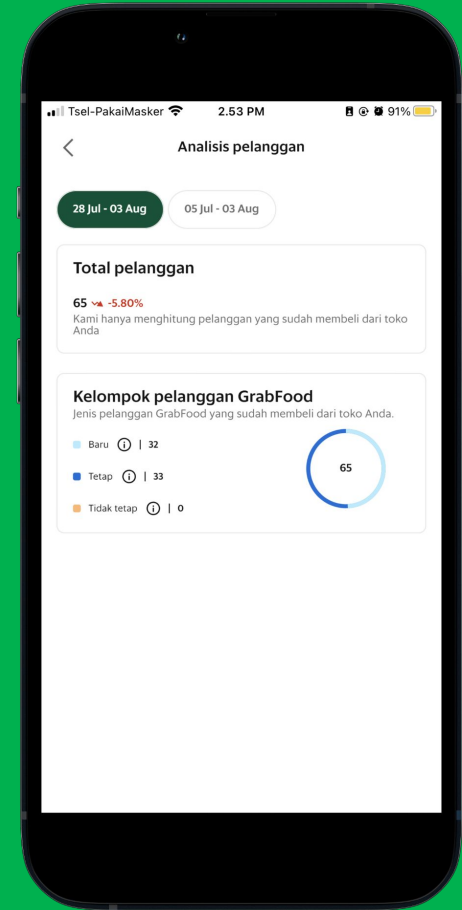
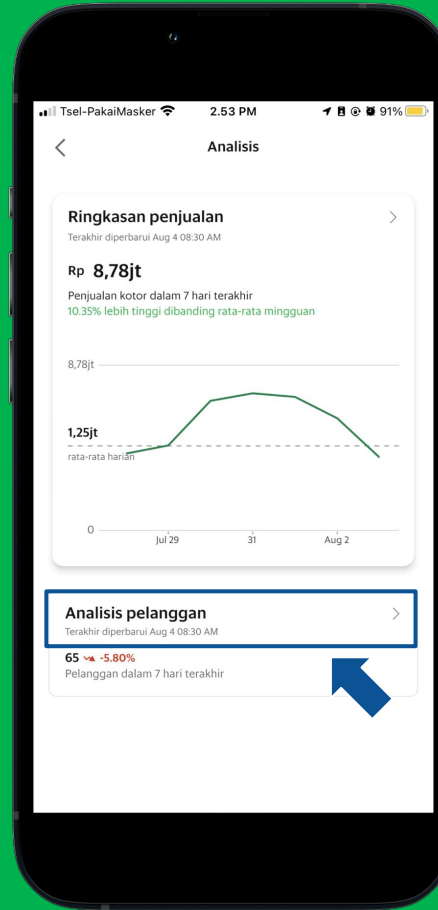
# Ringkasan Penjualan

- 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.



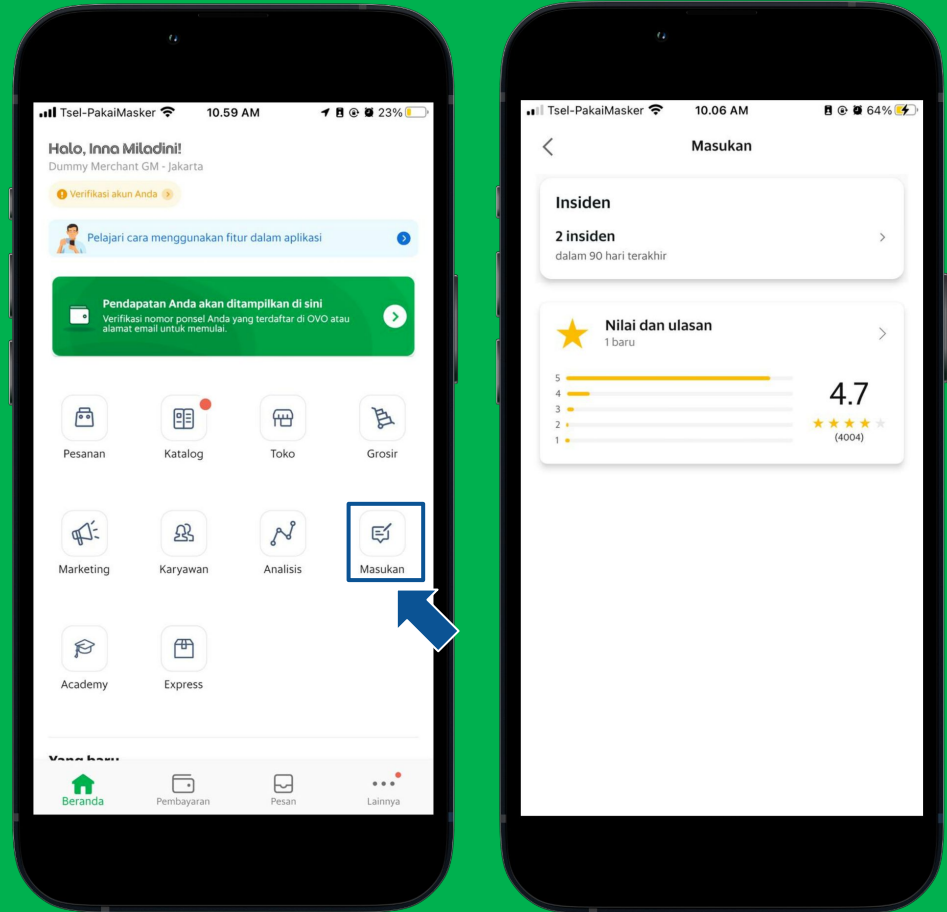
# Fitur Masukan

Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

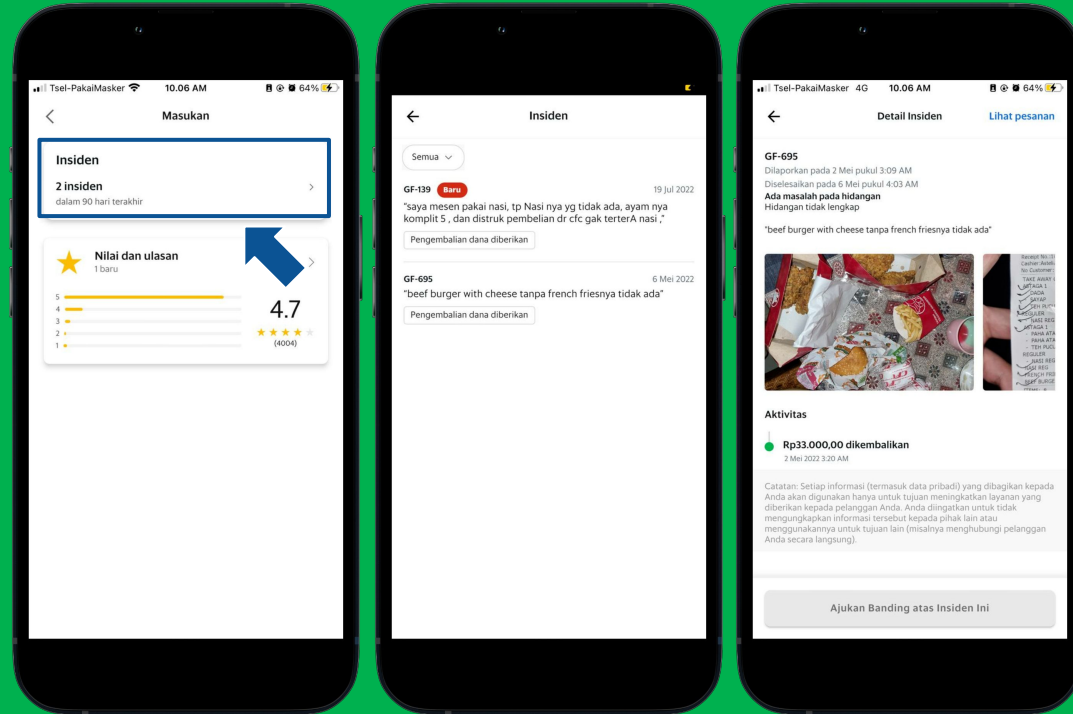
1 Klik **“Masukan”**

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



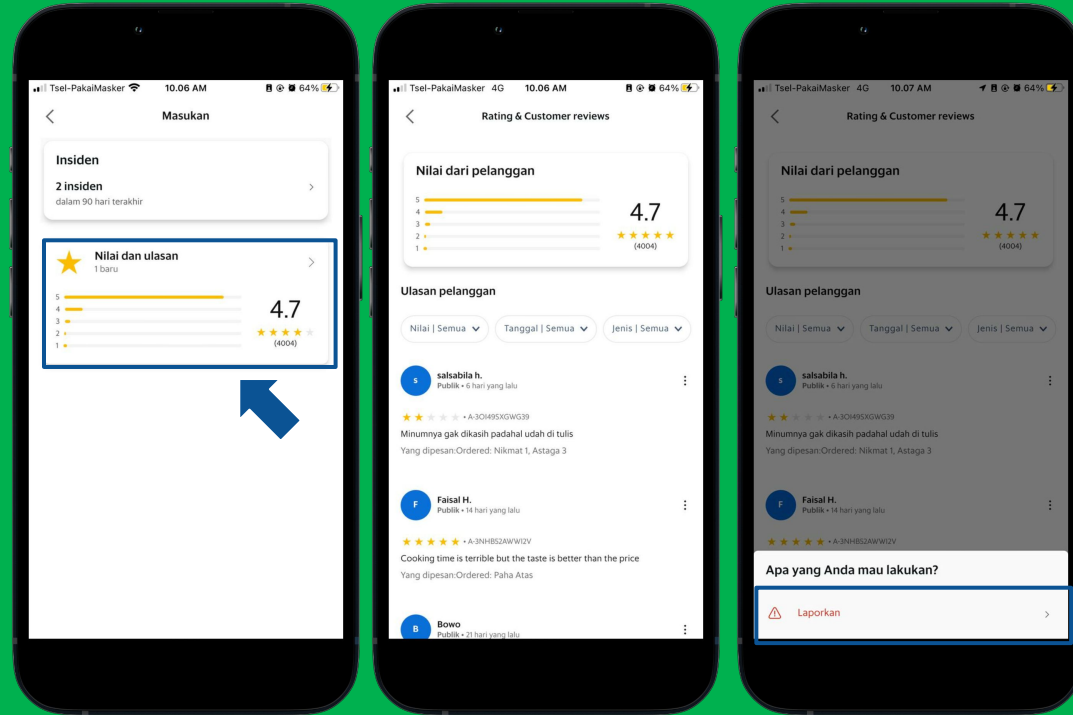
# Insiden Pelanggan

- 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’**.



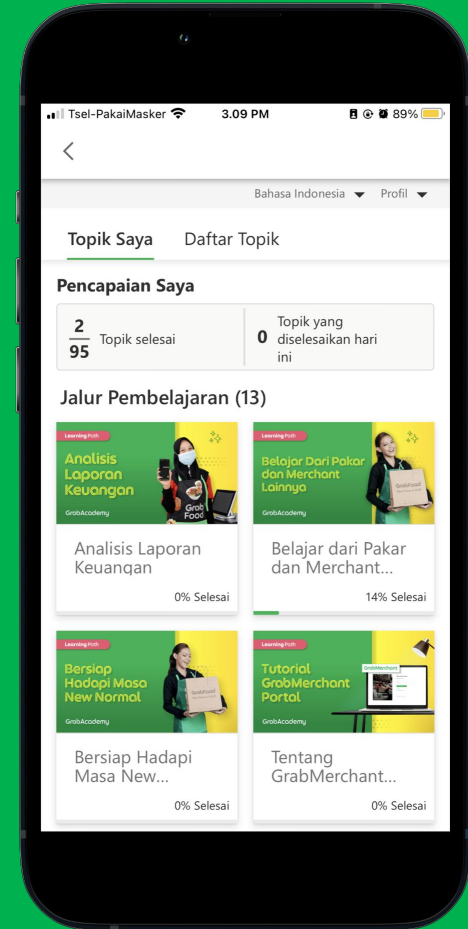
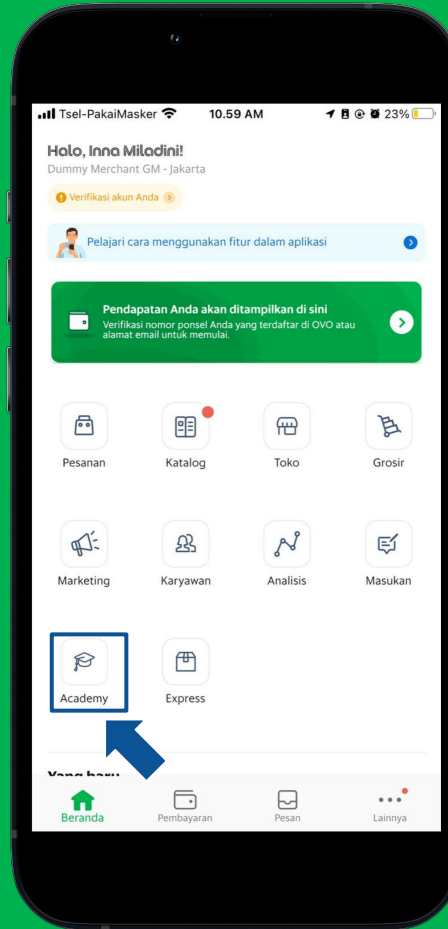
# GrabAcademy

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

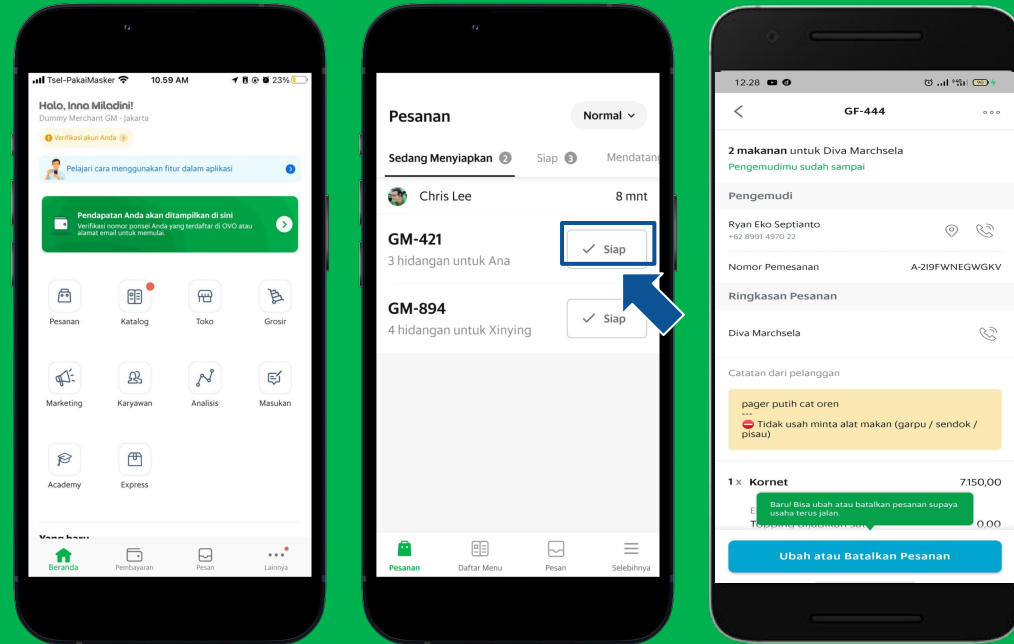
Pelajari di Situs  
GrabMerchant

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

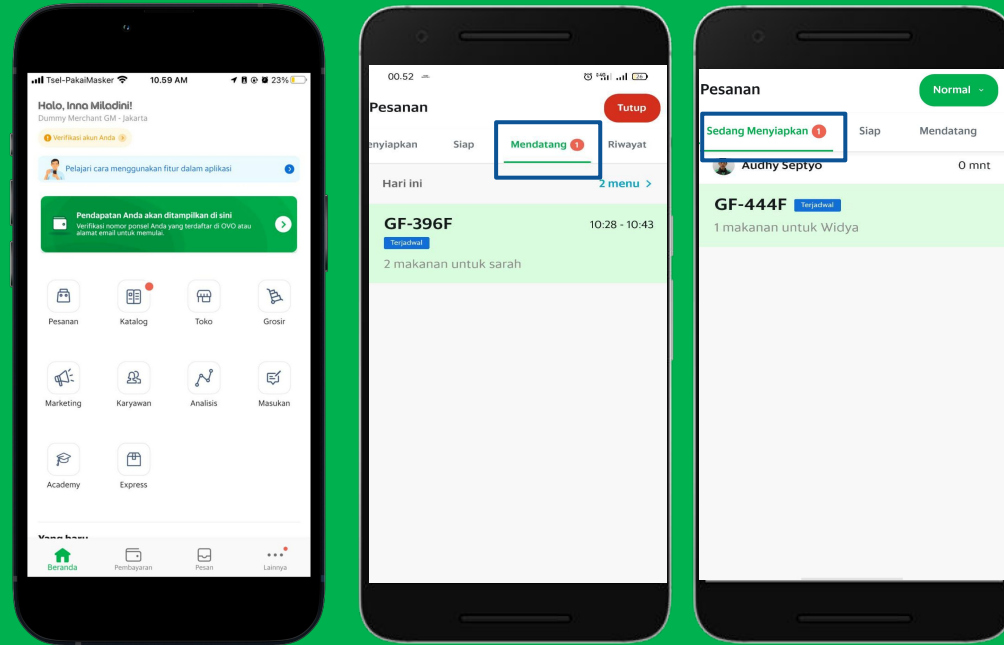
# Kelola Pesanan Terjadwal

1 Periksa Pemberitahuan pesan 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

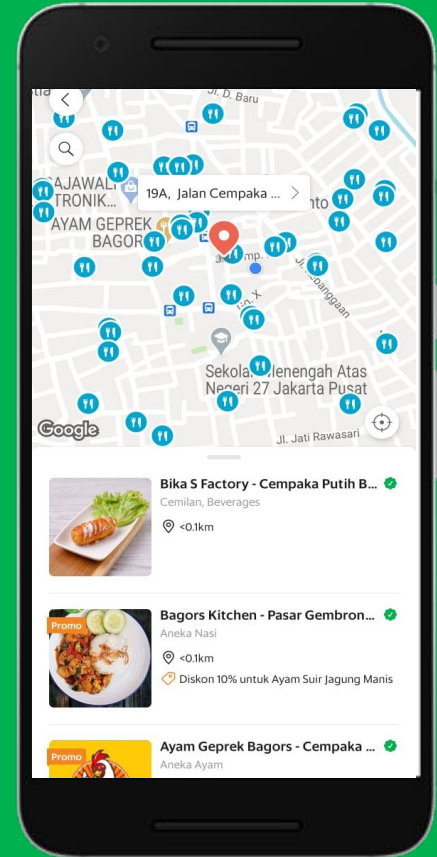
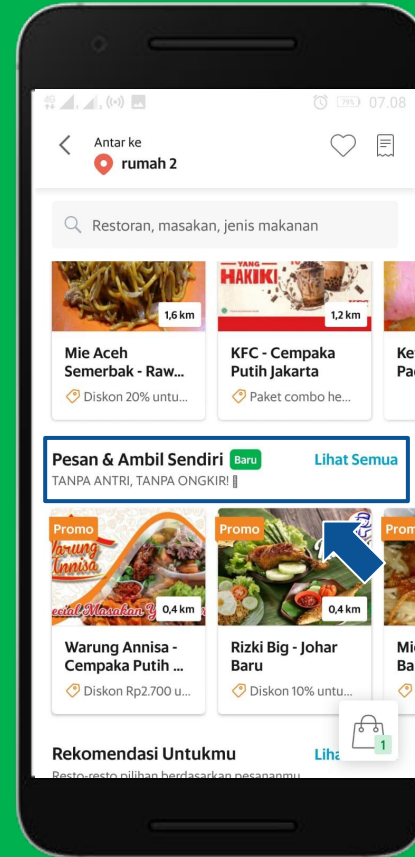
Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

# Alur Pesanan Ambil Sendiri

## I Tampilan Pelanggan (1/2)

- 1 Pelanggan bisa Klik pada Spanduk Khusus **"Ambil Sendiri"**.
- 2 Pilih Resto yang diinginkan.

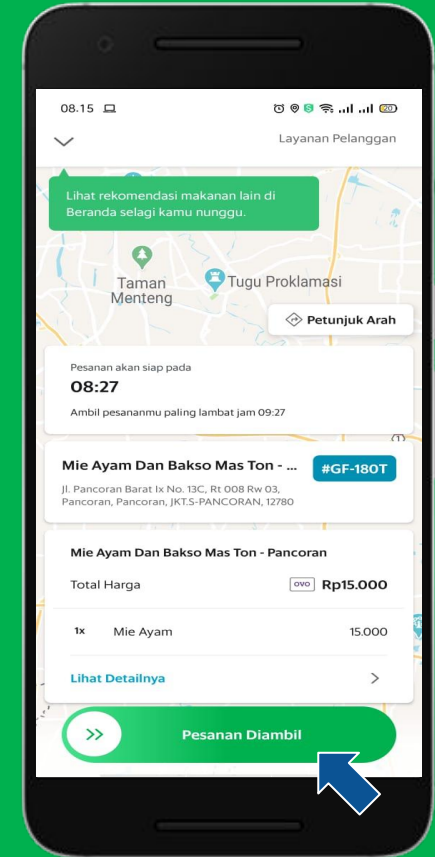
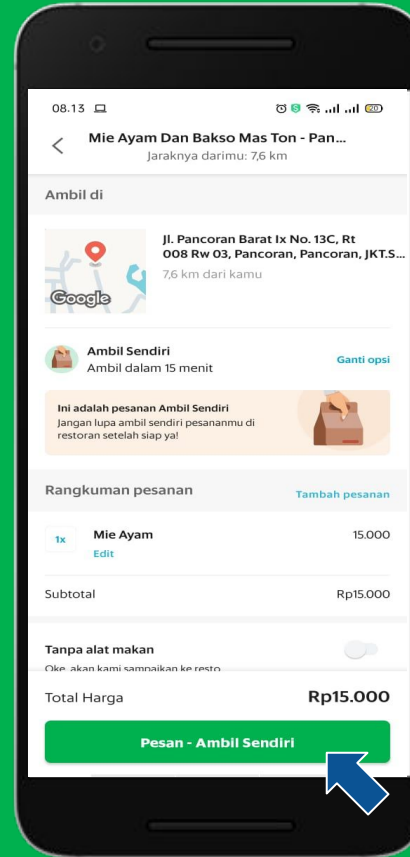


## Alur Pesanan Ambil Sendiri I Tampilan Pelanggan (2/2)

- 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”**”.

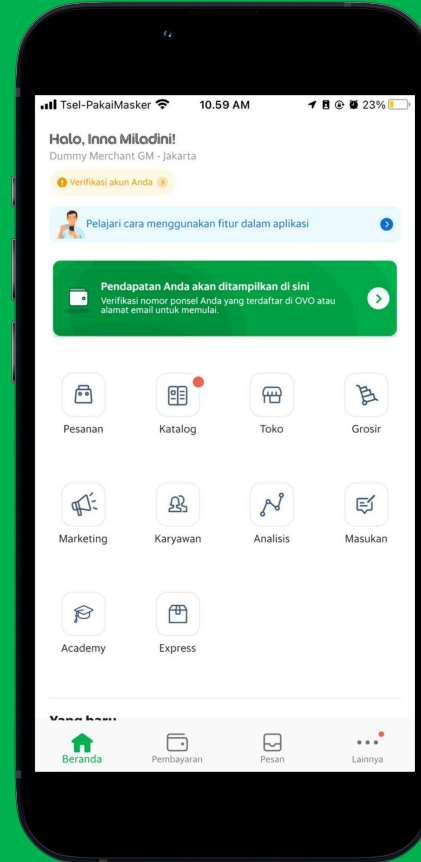


# Alur Pesanan Ambil Sendiri

## I 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"**.*

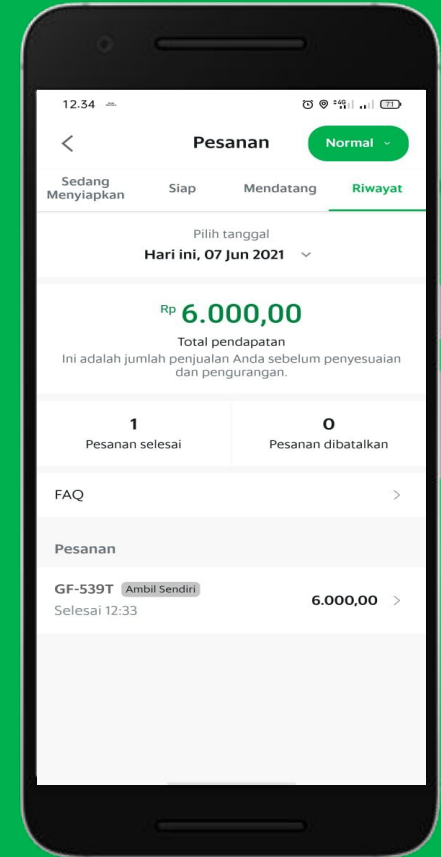
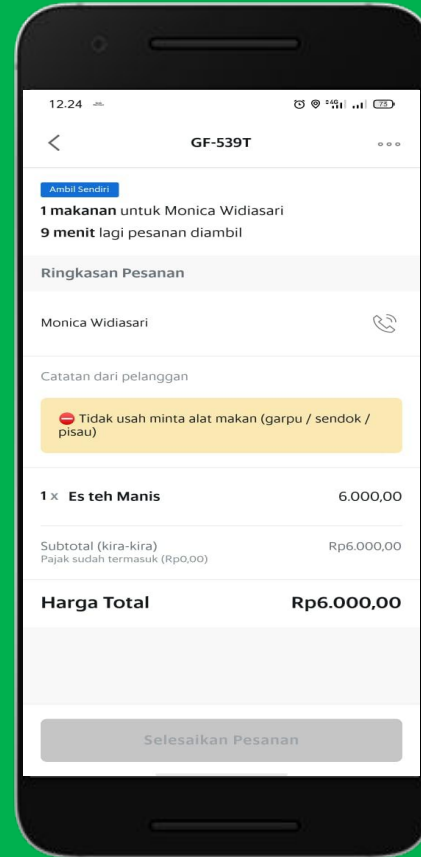


## Alur Pesanan Ambil Sendiri | Tampilan Merchant (2/2)

- 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

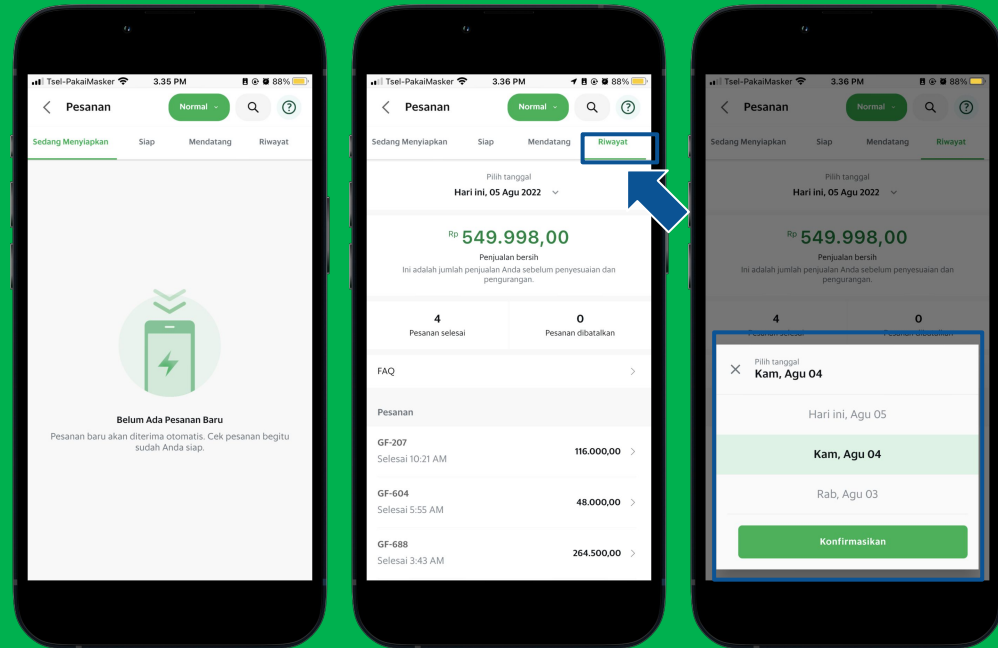
Pelajari di Situs  
GrabMerchant

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

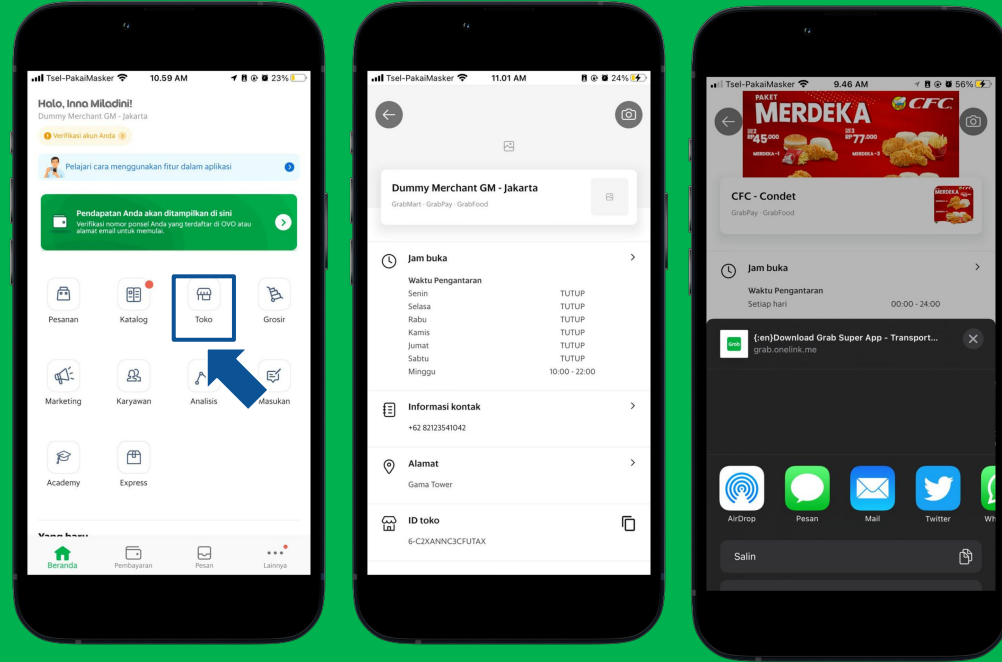
Pelajari di Situs  
GrabMerchant

Pelajari di  
GrabAcademy

# Alur Mendapatkan Tautan Profil Toko

- 1 Klik **Toko** pada halaman **Beranda**.
- 2 Klik **Bagikan Link Anda**.
- 3 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**.*





- 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**

