

**PERATURAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT INTAN HUSADA  
NOMOR : 105/PER/DIR/RSIH/X/2022**

**TENTANG  
PANDUAN LAYANAN PESAN ANTAR  
DI I-FOOD**

**LEMBAR VALIDASI  
PANDUAN LAYANAN PESAN ANTAR DI I-FOOD  
NOMOR: 105/PER/DIR/RSIH/X/2022**

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Adita Nur Faoziyah, S.P	Koordinator Unit Bisnis		15-10-2022
Verifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE.,M.M	Manajer Keuangan dan PKRS		15-10-2022
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		15-10-2022
	:	dr. Nasir Okbah, Sp.N	Direktur PT RS Intan Husada		15-10-2022

## LEMBAR PENGESAHAN

### PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA

NOMOR : 105/PER/DIR/RSIH/X/2022

### TENTANG PANDUAN LAYANAN PESAN ANTAR DI I-FOOD

DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA,

Menimbang :

- a. bahwa untuk penyelenggaraan layanan pesan antar yang efisien dan efektif di I-Food Unit Bisnis Rumah Sakit Intan Husada, maka dipandang perlu dibuat Panduan Layanan Pesan Antar di I-Food.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a maka Direktur perlu menetapkan Panduan Layanan Pesan Antar di I-Food.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
4. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pengawasan Obat Dan Makanan Yang Diedarkan Secara Daring
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2001 Tentang Pedoman Kelembagaan dan Pengelolaan Rumah Sakit;
6. Keputusan Direktur Utama PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 34/PT.RSIH/XI/2021-S2 Tentang Pengangkatan drg. Muhammad Hasan, MARS sebagai Direktur Rumah Sakit Intan Husada;
7. Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Standar Manajemen Sumber Daya Rumah Sakit;
8. Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3689/A000/XI/2022 Tentang Pedoman Pelayanan Unit Bisnis

### MEMUTUSKAN

**Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR TENTANG PANDUAN LAYANAN PESAN ANTAR DI I-FOOD**

**Kesatu : Memberlakukan Peraturan Direktur Nomor 105/PER/DIR/RSIH/X/2022 Tentang Panduan Layanan Pesan Antar di I-Food**

- Kedua : Panduan Layanan Pesan Antar di I-Food digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan Layanan Pesan Antar di I-Food
- Ketiga : Panduan Layanan Pesan Antar di I-Food sebagaimana tercantum dalam lampiran ini menjadi satu kesatuan dari Peraturan Direktur yang tidak dipisahkan
- Keempat : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Garut  
Pada Tanggal : 15 Oktober 2022  
Direktur,



**drg. Muhammad Hasan, MARS**  
**NIP. 21110183633**

## DAFTAR ISI

LEMBAR VALIDASI	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR GAMBAR .....	ii
BAB I DEFINISI .....	1
BAB II RUANG LINGKUP .....	2
BAB III TATA LAKSANA .....	3
BAB IV DOKUMENTASI .....	15
DAFTAR PUSTAKA .....	16



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ilustrasi Barcode Menu I-Food .....	3
Gambar 2. Tampilan Situs Go-Store I-Food RS Intan Husada .....	3
Gambar 3. Pilihan 'Beli' .....	3
Gambar 4. Notes (nomor 1), menentukan jumlah/porsi (nomor 2) dan tanda 'Whatsapp' (nomor 3) .....	3
Gambar 5. '+ Keranjang' .....	4
Gambar 6. Notifikasi pesanan berhasil ditambahkan ke keranjang .....	4
Gambar 7. Belanja Lagi (nomor 1) dan Lihat Keranjang (nomor 2) .....	4
Gambar 8. Tampilan keranjang pesanan .....	4
Gambar 9. Pilihan 'Checkout' .....	5
Gambar 10. Pilihan 'Bayar Sekarang' .....	5
Gambar 11. Pilihan metode pembayaran 'GoPay' .....	5
Gambar 12. Pilihan metode pembayaran 'Bank Transfer' .....	6
Gambar 13. Pilihan metode pembayaran 'Credit/Debit Card' .....	6
Gambar 14. Tampilan detail pesanan dan 4 tahap proses pemesanan .....	7
Gambar 15. Notifikasi pesanan masuk dari pelanggan di sistem Moka POS .....	7
Gambar 16. Sub menu 'pesanan online' .....	7
Gambar 17. Pesanan masuk (nomor 1), detail pesanan (nomor 2) dan terima pesanan (nomor 3) .....	8
Gambar 18. Tampilan nota pesanan yang tercetak dari printer Moka POS .....	8
Gambar 19. Sub menu 'siap diambil' .....	8
Gambar 20. Cetak struk (nomor 1) dan Selesaikan pesanan (nomor 2) .....	8
Gambar 21. Tampilan sistem ketika pesanan selesai dan pesanan sedang diantar ke pelanggan .....	8
Gambar 22. Nomor kamar rawat inap pada struk pembayaran .....	9
Gambar 23. Aplikasi 'Grab' .....	9
Gambar 24. Pilihan layanan 'makanan' .....	9
Gambar 25. Kolom 'antar ke' .....	10
Gambar 26. Kolom 'pencarian' (nomor 1) dan pilihan 'restoran I Food-RS Intan Husada (nomor 2) .....	10
Gambar 27. Layar utama dan pilihan menu di I Food - RS Intan Husada .....	10
Gambar 28. Menambahkan dan mengurangi jumlah/porsi (nomor 1), catatan untuk restoran (nomor 2) dan tambah ke keranjang (nomor 3) .....	11
Gambar 29. 'Keranjang' untuk melihat ringkasan pesanan .....	11
Gambar 30. Memeriksa alamat pengantaran pesanan (nomor 1), Memilih jenis pengantaran (nomor 2), Memastikan rangkuman pesanan dan tanda 'Pesan' untuk meneruskan pesanan ke restoran 'I Food – RS Intan Husada (nomor 4) .....	12
Gambar 31. Aplikasi 'Grab Merchant' .....	12
Gambar 32. 'Beranda' (nomor 1), sub menu 'Sedang Menyiapkan' (nomor 2) dan 'Pesanan masuk' (nomor 3) .....	13
Gambar 33. Tampilan rincian pesanan masuk dari pelanggan .....	13
Gambar 34. Tanda '✓ Siap' .....	13
Gambar 35. Sub menu 'Siap' (pesanan sedang diantar oleh mitra pengemudi Grab) .....	14
Gambar 36. Tampilan layar sub menu 'riwayat' (pesanan diterima oleh pelanggan) .....	17

## **BAB I DEFINISI**

Layanan Pesan Antar di I-Food adalah salah satu bentuk jasa yang memberikan kemudahan berupa suatu pelayanan untuk mengantarkan pesanan yang dipesan oleh pelanggan dari I-Food ke lokasi yang ditentukan oleh pelanggan. Layanan pesan antar di I-Food dibagi menjadi 2 jenis, yaitu:

- A. Layanan pesan antar untuk kamar rawat inap adalah layanan pengantaran makanan/minuman oleh staf I-Food ke kamar rawat inap bagi pelanggan yang telah melakukan pemesanan dan pembayaran melalui *scan barcode* yang tersedia di kamar rawat inap
- B. Layanan pesan antar melalui aplikasi *online* adalah layanan pengantaran makanan/minuman oleh mitra pengemudi bagi pelanggan yang telah melakukan pemesanan dan pembayaran melalui aplikasi *online* yang telah bekerjasama dengan I-Food

## BAB II RUANG LINGKUP

Ruang lingkup layanan pesan antar di I-Food meliputi :

- A. Layanan pesan antar untuk kamar rawat inap
- B. Layanan pesan antar melalui aplikasi *online*



### BAB III TATA LAKSANA

#### A. Layanan Pesan Antar untuk Kamar Rawat Inap

1. Pelanggan melakukan *scan barcode* menu I-Food yang tersedia di atas *bedside cabinet* menggunakan aplikasi *barcode scanner* yang tersedia di *handphone*



Gambar 1. Ilustrasi Barcode Menu I-Food

2. Pelanggan menunggu aplikasi menghubungkan ke situs *Go-Store I-Food Rumah Sakit Intan Husada* untuk menampilkan menu yang tersedia di I-Food



Gambar 2. Tampilan Situs *Go-Store I-Food RS Intan Husada*

3. Pelanggan memilih menu makanan/minuman yang diinginkan dengan memilih tanda 'beli', lalu menentukan jumlah/porsi makanan/minuman dengan memilih tanda '(+)' untuk menambah pesanan dan tanda '(-)' untuk mengurangi pesanan pada kolom jumlah. Gunakan 'Notes' untuk memperjelas/request pesanan, contohnya: mohon untuk tidak memakai bawang dsb (maks. 150 karakter) dan pilih tanda 'whatsapp (📞)' apabila ada pertanyaan akan langsung terhubung dengan Staf Kasir I-Food



Gambar 3. Pilihan 'Beli'



Gambar 4. Notes (nomor 1),  
menentukan jumlah/porsi (nomor 2)  
dan tanda 'WhatsApp' (nomor 3)

4. Pelanggan memilih tanda '+ keranjang' untuk memasukkan pesanan ke dalam keranjang. Apabila pesanan berhasil dimasukkan ke dalam keranjang, aplikasi akan memberikan notifikasi 'berhasil ditambah'.



Gambar 5. '+ Keranjang'



Gambar 6. Notifikasi pesan berhasil ditambahkan ke keranjang

5. Pelanggan dapat menambahkan menu lainnya yang diinginkan dengan memilih tanda 'belanja lagi' dan jika tidak akan menambahkan menu lainnya pilih tanda 'lihat keranjang' untuk melihat ringkasan pesanan



Gambar 7. Belanja Lagi (nomor 1) dan Lihat Keranjang (nomor 2)

6. Pelanggan memeriksa seluruh menu dan jumlah/porsi yang akan dipesan dan pastikan semua menu yang akan dipesan sudah bertanda 'centang hijau (✓)'



Gambar 8. Tampilan keranjang pesanan

7. Pelanggan memilih tanda 'Checkout' untuk melanjutkan ke tahap pembayaran agar pesanan dapat diterima dan diproses oleh Staf Kasir I-Food melalui sistem Moka POS



Gambar 9. Pilihan 'Checkout'

8. Pelanggan memilih tanda 'Bayar Sekarang' untuk melakukan pembayaran pesanan pada halaman *Checkout* dan menunggu aplikasi menampilkan halaman pembayaran

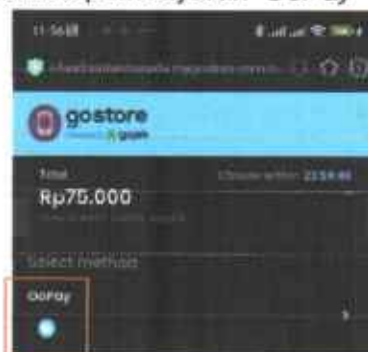


Gambar 10. Pilihan 'Bayar Sekarang'

9. Pelanggan memilih metode pembayaran yang akan digunakan. Metode pembayaran ada 3 jenis, yaitu:

a. *GoPay*

- Pelanggan memilih metode pembayaran 'GoPay'



Gambar 11. Pilihan metode pembayaran 'GoPay'

- Pelanggan memilih tanda 'Pay now' untuk masuk ke aplikasi Gojek dan melakukan konfirmasi pembayaran pesanan
- Pelanggan menunggu aplikasi melakukan otorisasi transaksi pembayaran sampai berhasil

- b. Bank Transfer (BCA, Mandiri, BNI, Permata, BRI dan Bank Lainnya)
- Pelanggan memilih metode pembayaran 'Bank Transfer'



Gambar 12. Pilihan metode pembayaran 'Bank Transfer'

- Pelanggan memilih bank yang akan digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran
  - Pelanggan akan diberikan nomor *virtual account* dan melakukan konfirmasi pembayaran pesanan melalui aplikasi *mobile banking*/ATM bank yang dipilih
  - Pelanggan menunggu aplikasi melakukan otorisasi transaksi pembayaran sampai berhasil
- c. Kartu kredit/kartu debit yang berlogo VISA, Mastercard dan JCB
- Pelanggan memilih metode pembayaran 'Credit/Cebit Card'



Gambar 13. Pilihan metode pembayaran 'Credit/Debit Card'

- Pelanggan menginput nomor kartu, masa aktif kartu dan nomor CVV yang tertera pada kartu kredit/debit yang akan digunakan dan pilih tanda 'Pay Now' untuk melakukan konfirmasi pembayaran pesanan
  - Pelanggan menunggu aplikasi melakukan otorisasi transaksi pembayaran sampai berhasil
10. Setelah selesai melakukan pembayaran, pelanggan menunggu aplikasi mengirimkan pesanan ke sistem Moka POS I-Food dan menampilkan detail pesanan. Ada 4 tahap proses pemesanan yang harus dilalui pelanggan, yaitu:
- Menunggu konfirmasi : Pesanan masuk harus dikonfirmasi oleh Staf Kasir I-Food di sistem Moka POS
  - Dalam proses : Pesanan sudah dikonfirmasi dan sedang proses pembuatan pesanan
  - Pesanan siap : Pesanan sedang dipersiapkan untuk diantarkan ke pelanggan
  - Selesai : Pesanan sedang proses pengantaran ke pelanggan





Gambar 14. Tampilan detail pesanan dan 4 tahap proses pemesanan

11. Staf Kasir I-Food menerima notifikasi pesanan masuk dari pelanggan di kamar rawat inap melalui sistem Moka POS



Gambar 15. Notifikasi pesanan masuk dari pelanggan di sistem Moka POS

12. Staf Kasir I-Food memilih tanda 'garis tiga (≡)', lalu pilih sub menu 'pesanan online' untuk melihat detail pesanan yang masuk dari pelanggan



Gambar 16. Sub menu 'pesanan online'

13. Staf Kasir I-Food melihat pesanan masuk yang terletak di baris kiri, lalu pilih sub menu 'detail pesanan' untuk melihat detail pesanan (Nomor Kamar Rawat Inap, waktu pesanan, metode pembayaran, menu yang dipesan dan catatan pesanan jika ada) dan pilih sub menu 'terima pesanan' untuk mencetak nota pesanan secara otomatis dari *printer* Moka POS. Nota pesanan diteruskan kepada Staf Koki/Staf Pramusaji I-Food agar segera melakukan pembuatan makanan/minuman sesuai pesanan





Gambar 17. Pesanan masuk (nomor 1), detail pesanan (nomor 2) dan terima pesanan (nomor 3)



Gambar 18. Tampilan nota pesanan yang tercetak dari printer Moka POS

14. Staf Kasir I-Food memilih sub menu 'siap diambil' ketika ada konfirmasi dari Staf Pramusaji bahwa pesanan sudah selesai dibuat dan dibungkus.



Gambar 19. Sub menu 'siap diambil'

15. Staf Kasir I-Food memilih sub menu 'cetak struk' untuk mencetak struk pembayaran sebagai bukti pembayaran yang sah bagi pelanggan dan memilih sub menu 'selesaikan pesanan' untuk mengonfirmasi bahwa pesanan siap diantar kepada pelanggan.



Gambar 20. Cetak struk (nomor 1) dan Selesaikan pesanan (nomor 2)



Gambar 21. Tampilan sistem ketika pesanan selesai dan pesanan sedang diantar ke pelanggan

16. Staf Kasir I-Food memberikan struk pembayaran untuk pelanggan kepada Staf Pramusaji I-Food

17. Staf Pramusaji I-Food mengantarkan pesanan dan struk pembayaran kepada pelanggan sesuai dengan Nomor Kamar Rawat Inap yang tertera di struk pembayaran



Gambar 22. Nomor Kamar Rawat Inap pada struk pembayaran

18. Staf Pramusaji menyerahkan pesanan dan struk pembayaran kepada pelanggan dan mengucapkan 'terima kasih atas pesanannya'

## B. Pemesanan melalui Aplikasi Layanan Pesan Antar Online

1. Pelanggan membuka aplikasi 'Grab' yang tersedia di *handphone*



Gambar 23. Aplikasi 'Grab'

2. Pelanggan memilih layanan 'Makanan' dari layar utama aplikasi Grab



Gambar 24. Pilihan layanan 'makanan'

- Pelanggan memastikan alamat tujuan pengantaran yang muncul sudah sesuai lokasinya di kolom 'antar ke'



Gambar 25. Kolom 'antar ke'

- Pelanggan mengetik nama 'I Food – RS Intan Husada' di kolom 'pencarian' dan pilih 'restoran I Food – RS Intan Husada'



Gambar 26. Kolom 'pencarian' (nomor 1) dan pilihan 'restoran I Food – RS Intan Husada' (nomor 2)

- Pelanggan memilih menu yang diinginkan dengan memilih gambar menu yang tersedia di layar utama restoran I Food – RS Intan Husada



Gambar 27. Layar utama dan pilihan menu di I Food - RS Intan Husada

6. Pelanggan menentukan jumlah/porsi pada setiap menu yang akan dipesan dengan memilih 'tanda (+)' untuk menambahkan jumlah/porsi dan tanda '-' untuk mengurangi jumlah/porsi'. Gunakan kolom 'Catatan untuk restoran' apabila ada catatan khusus terkait menu yang dipesan. Lalu pilih tanda 'tambah ke keranjang' untuk memasukkan pesanan ke dalam keranjang



Gambar 28. Menambahkan dan mengurangi jumlah/porsi (nomor 1), catatan untuk restoran (nomor 2) dan tambah ke keranjang (nomor 3)

7. Pelanggan dapat memilih kembali menu lainnya dengan mengulangi langkah poin e-g dan memilih tanda 'Keranjang' untuk melihat ringkasan pesanan



Gambar 29. 'Keranjang' untuk melihat ringkasan pesanan

8. Pelanggan memeriksa ringkasan pesanan (alamat, jenis pengantaran, rangkuman pesanan). Apabila sudah sesuai, pastikan saldo OVO mencukupi/ uang tunai tersedia dan pilih tanda 'Pesan' untuk meneruskan pesanan ke restoran 'I Food – RS Intan Husada' agar dapat segera di proses oleh Staf Kasir I-Food melalui sistem aplikasi *Grab Merchant*





Gambar 30. Memeriksa alamat pengantaran pesanan (nomor 1), Memilih jenis pengantaran (nomor 2), Memastikan rangkuman pesanan dan tanda 'Pesanan' untuk meneruskan pesanan ke restoran 'I Food – RS Intan Husada (nomor 4)

9. Staf Kasir I-Food menerima pesanan pelanggan melalui aplikasi 'Grab Merchant'. Aplikasi akan memberikan notifikasi jika ada pesanan baru masuk dari pelanggan



Gambar 31. Aplikasi 'Grab Merchant'

10. Staf Kasir -Food membuka aplikasi 'Grab Merchant' dan masuk ke layar utama beranda, lalu pilih sub menu 'Sedang Menyiapkan' dan pilih 'pesanan masuk' untuk memeriksa rincian pesanan dari pelanggan





Gambar 32. 'Beranda' (nomor 1), sub menu 'Sedang Menyiapkan' (nomor 2) dan 'Pesanan masuk' (nomor 3)



Gambar 33. Tampilan rincian pesanan masuk dari pelanggan

11. Staf Kasir I-Food menulis pesanan pelanggan di nota pesanan untuk diteruskan kepada Staf Koki/Staf Pramusaji I-Food agar segera melakukan pembuatan makanan/minuman sesuai pesanan
12. Staf Kasir I-Food menerima konfirmasi dari mitra pengemudi Grab yang datang ke I-Food untuk memastikan pesanan pelanggan yang akan diambil
13. Staf Kasir I-Food memberikan tampilan rincian pesanan masuk dari pelanggan untuk difoto oleh mitra pengemudi Grab
14. Staf Kasir I-Food mempersilakan mitra pengemudi Grab untuk menunggu pesanan di tempat yang telah disediakan di I-Food
15. Staf Pramusaji I-Food memberikan makanan yang sudah selesai dibuat dan dibungkus kepada Staf Kasir I-Food
16. Staf Kasir I-Food memilih tanda '✓ Siap' pada sub menu 'Sedang Menyiapkan' sebagai tanda bahwa makanan sudah selesai dibuat dan siap untuk diambil oleh mitra pengemudi Grab



Gambar 34. Tanda '✓ Siap'

17. Staf Kasir I-Food memanggil mitra pengemudi Grab untuk memberikan pesanan pelanggan yang sudah siap untuk diantarkan kepada pelanggan
18. Staf Kasir I-Food memastikan pesanan diantarkan oleh mitra pengemudi Grab pada sub menu 'Siap' dan diterima oleh pelanggan pada sub menu 'Riwayat'



Gambar 35. Sub menu 'Siap' (pesanan sedang diantar oleh mitra pengemudi Grab)



Gambar 36. Tampilan layar sub menu 'Riwayat' (pesanan diterima oleh pelanggan)

## BAB IV DOKUMENTASI

Semua kegiatan yang termasuk dalam layanan pesan antar di I-Food, seperti yang dijelaskan sebelumnya, dicatat dan didokumentasikan. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan pelayanan dan informasi dalam menerima pesanan layanan pesan antar pelanggan ke I-Food. Berikut jenis dokumen/formulir dan cara pendokumentasiannya:

No	Kegiatan	Nama Dokumen	Tempat Pendokumentasian
1.	Layanan pesan antar untuk Kamar Rawat Inap	Notifikasi Pesanan Masuk, Nota Pesanan, Struk Pembayaran	I-Food
		Struk Pembayaran	Pelanggan
2.	Layanan pesan antar melalui aplikasi <i>online</i>	Notifikasi Pesanan Masuk, Rincian Pesanan, Struk Pembayaran	I-Food
		Struk Pembayaran	Pelanggan

## DAFTAR PUSTAKA

- GoFood. Cara memesan GoFood. (<https://www.gojek.com/id-id/help/gofood/cara-memesan-gofood/>)
- GrabFood. Bagaimana cara memesan GrabFood. (<https://help.grab.com/passenger/id-id/360001025888-Bagaimana-cara-memesan-GrabFood>)
- Hudaya, Kurnia A., dan Nugroho L.E. 2010. Pengembangan aplikasi pesan antar makanan dengan pemanfaatan teknologi web service. Magister Teknologi Informasi. Universitas GadjahMada.  
(<http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/45546#:~:text=Layan%20pesan%20antar%20makanan%20merupakan,nilai%20tambah%20bagi%20rumah%20makan>)
- Moka Help Center. Mengenal Fitur GoStore Dine-in (Makan di Tempat), Cara Kerja, dan Cara Berlangganan. ([https://mokareshelp.zendesk.com/hc/id/articles/9973706909081-Mengenal-Fitur-GoStore-Dine-in-Makan-di-Tempat-Cara-Kerja-dan-Cara-Berlangganan-#:~:text=GoStore%20Dine%20Din%20\(Makan%20di%20Tempat\)%20adalah%20cara%20cepat,%20Din\)%20untuk%20pelanggan%20Anda](https://mokareshelp.zendesk.com/hc/id/articles/9973706909081-Mengenal-Fitur-GoStore-Dine-in-Makan-di-Tempat-Cara-Kerja-dan-Cara-Berlangganan-#:~:text=GoStore%20Dine%20Din%20(Makan%20di%20Tempat)%20adalah%20cara%20cepat,%20Din)%20untuk%20pelanggan%20Anda))