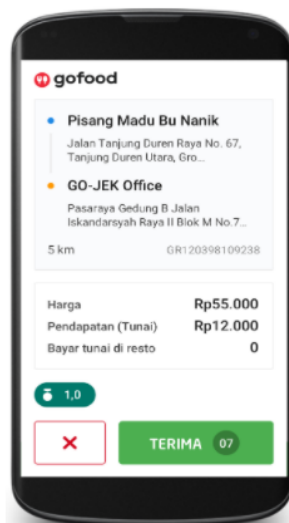


BID

1. Klik tombol “Terima” untuk mengambil order sebelum batas waktu bid habis



Keterangan:

- **Jenis order:** Jenis layanan order yang masuk ke aplikasi Anda dapat dilihat di bagian kiri atas layar handphone
- **Lokasi Merchant** (pada gambar ditunjukkan dengan tanda “Titik Biru”): Titik pembelian makanan/minuman
- **Lokasi Tujuan** (pada gambar ditunjukkan dengan tanda “Titik Oranye”): Titik pengantaran makanan/minuman
- **Jarak:** Jarak dari lokasi pembelian hingga lokasi pengantaran
- **Nomor order:** Dalam menjalankan setiap order, Anda akan mendapatkan nomor order yang berbeda
- **Harga:** Biaya belanja yang harus dibayarkan oleh Pelanggan
- **Pendapatan (GoPay):** Pendapatan yang akan didapatkan oleh Driver
- **Jumlah Poin:** Poin yang didapat jika Anda menyelesaikan order tersebut
- **GoResto:** Menandakan bahwa Merchant merupakan partner GoResto
- **Abaikan Order** (Pada gambar ditunjukkan dengan simbol “X”): Tekan hanya jika Anda tidak siap untuk mengambil order yang masuk ke aplikasi Driver Anda
- **Batas Waktu Bid** (Pada gambar ditunjukkan dengan angka “7”): Tawaran order akan muncul di aplikasi Anda selama 13 detik sampai Anda mengambil order tersebut dengan menekan tombol “Ambil Tawaran”

INFO PENTING!

- Pastikan status Anda telah **aktif (ON)** sebelum mulai menjalankan order
- Ambil tawaran **hanya jika Anda siap menjalankan order**. Apabila Anda belum siap (misal karena ada kepentingan atau keperluan lain sehingga tidak memungkinkan untuk ambil order), maka sebaiknya atur status aplikasi menjadi **OFF (tidak aktif)** di halaman utama
- Terlalu banyak **mengabaikan order** (terjadi apabila Anda tidak mengambil atau tidak menekan tombol "Ambil Tawaran" hingga waktu penawaran order habis), atau **membatalkan order yang sudah diterima** dengan menekan tombol "X", maka akan berdampak pada suspend sementara hingga 15 menit. Karena itu, selalu bijak untuk mengambil order, ya!

2. Segera menuju lokasi merchant/restoran setelah mengambil tawaran

3. Pelajari rute yang akan Anda lalui sebelum jalan. Klik "tombol navigasi" jika Anda ingin melihat rute dengan menggunakan aplikasi navigasi



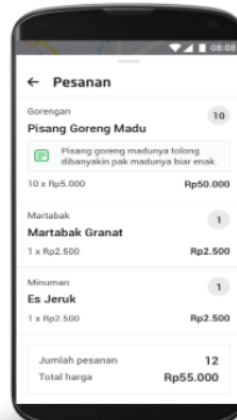
TIBA DI LOKASI

4. Jika sudah tiba di merchant/restoran, geser tombol 'Udah di resto' dan Pelanggan otomatis menerima notifikasi bahwa kamu sudah sampai di restoran



Saat ini tombol 'Udah di resto' hanya tersedia di aplikasi 4.10.0 ke atas

5. Perlihatkan aplikasi Gojek kamu kepada petugas dengan menekan tombol 'Lihat Pesanan', kemudian akan muncul daftar menu yang dipesan oleh Pelanggan. Hal ini dapat mencegah terjadinya kesalahan input orderan yang dapat merugikan Driver/Pelanggan/merchant

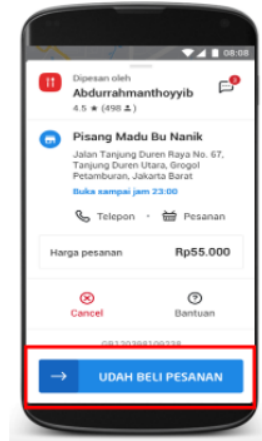


Keterangan:

Jika terdapat perubahan orderan baik karena menu yang dipesan tidak ada, perubahan harga, atau lainnya, konfirmasi kepada Pelanggan melalui fitur chat dan menyesuaikan kembali pesanan dari Pelanggan.

- Jika Pelanggan tidak merespon chat Anda lebih dari 5 menit, telepon Pelanggan untuk konfirmasi
- Jika sudah menghubungi Pelanggan melalui telepon sebanyak 3 (tiga) kali dalam waktu 15 menit tetapi Pelanggan tetap tidak dapat dihubungi, Anda dapat melakukan pembatalan order dengan klik **"Batalan Order"** pada aplikasi Anda dengan memilih alasan **"Customer tidak dapat dihubungi"**

6. Geser tombol **"Udah Beli Pesanan"** jika Anda sudah menerima pesanan



Ketahui standar pelayanan GoFood yang perlu Anda lakukan sebelum mengantarkan pesanan ke lokasi pengantaran:

- Periksa tanggal kadaluarsa makanan atau minuman yang akan dibeli
- Simpan makanan atau minuman dalam posisi yang aman (tidak miring, terbalik, atau tertimpa oleh benda berat)

TRANSAKSI

7. a. Jika pesanan sudah sesuai, masukkan nominal total belanja sesuai dengan struk belanja pada aplikasi



The screenshot shows a mobile application interface titled "Harga pesanan" (Purchase Price). It contains two input fields for the total purchase price, both with the value "55.000". The first field is labeled "Total harga pembelian" and the second is labeled "Konfirmasi harga total pembelian". Below the input fields is a green button labeled "KIRIM".

← Harga pesanan

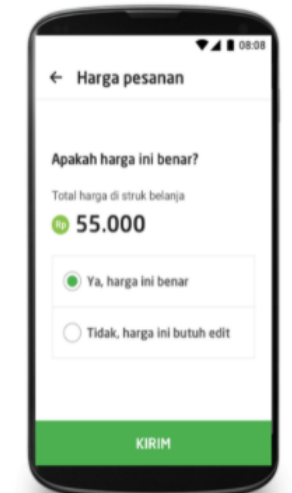
Masukkan total harga pembelian sesuai yang tertulis di struk belanja Anda.

Total harga pembelian
55.000

Konfirmasi harga total pembelian
55.000

KIRIM

Jika total harga belanja sudah sesuai dengan harga yang harus Anda bayarkan, maka pilih opsi "Ya, harga ini benar"



The screenshot shows the same "Harga pesanan" screen, but now it displays a confirmation dialog. The dialog asks "Apakah harga ini benar?" (Is this price correct?) and shows the total price as "Rp 55.000". There are two radio button options: "Ya, harga ini benar" (Yes, this price is correct) and "Tidak, harga ini butuh edit" (No, this price needs editing). The "Ya, harga ini benar" option is selected. Below the dialog is a green button labeled "KIRIM".

← Harga pesanan

Apakah harga ini benar?

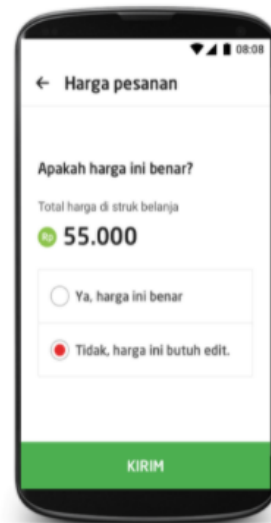
Total harga di struk belanja
Rp 55.000

☒ Ya, harga ini benar

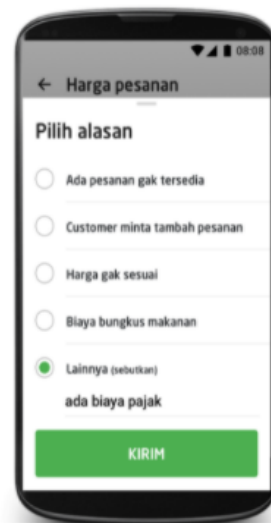
☐ Tidak, harga ini butuh edit

KIRIM

Namun, jika total harga belanja tidak sesuai, pilih opsi “Tidak, harga ini butuh diedit” untuk melakukan edit total harga belanjaan



Pilih alasan yang menyebabkan total harga belanjaan tidak sesuai, misalnya “ada biaya pajak” atau “ada pesanan yang tidak tersedia”



b. Khusus untuk pembelian di merchant/restoran GoResto, ikuti langkah-langkah di bawah ini:

1. Masukkan nominal total belanja sesuai dengan struk belanja pada aplikasi
2. Pihak merchant/restoran akan memberikan kode verifikasi (OTP) berupa 4 (empat) angka
3. Masukkan kode verifikasi (OTP) tersebut di bagian "Konfirmasi PIN" pada aplikasi
4. Tekan tombol "Kirim" untuk ke langkah selanjutnya



8. Upload foto struk belanja pada aplikasi. Pastikan **nominal harga**, **nama restoran**, dan **tanggal** terlihat dengan jelas. Jika Merchant tidak memberikan struk, Anda wajib untuk memintanya. Hal ini penting untuk memudahkan Anda apabila Anda harus melakukan pengembalian uang (refund). Namun kami harap Anda tidak perlu mengalami hal tersebut, ya



PENGANTARAN

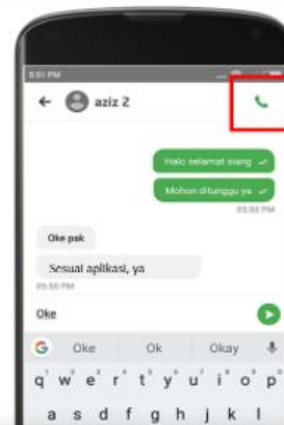
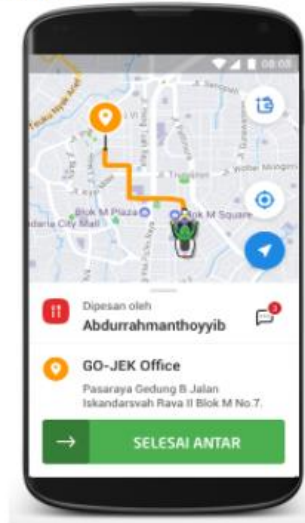
9. Jika pesanan sudah sesuai dengan aplikasi, geser tombol 'Mulai pengantaran', kemudian antarkan pesanan ke lokasi pengantaran



Saat ini tombol 'Mulai pengantaran' tersedia di aplikasi versi 4.10.0 ke atas

10. Pelajari rute yang akan Anda lalui sebelum jalan. Klik “tombol navigasi” jika Anda ingin mengikuti rute dengan menggunakan aplikasi navigasi

11. Konfirmasi kepada Pelanggan ketika Anda telah sampai di lokasi pengantaran melalui fitur chat atau telepon



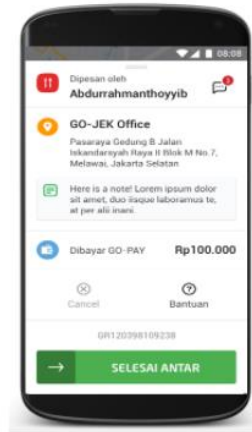
12. Jika Pelanggan tidak merespon chat kamu lebih dari 5 (lima) menit, telepon Pelanggan untuk konfirmasi. Jika sudah menghubungi Pelanggan melalui telepon sebanyak 3 (tiga) kali dalam waktu 15 menit tetapi Pelanggan tetap tidak dapat dihubungi, lakukan proses pengembalian uang (refund) dengan mekanisme sesuai artikel berikut: [Panduan Klaim Reimburse \(Pergantian Uang\) untuk Order GoFood](#)

13. Setelah sampai di lokasi pengantaran, pastikan metode pembayaran yang digunakan oleh Pelanggan. Jika Pelanggan membayar menggunakan GoPay Anda tidak perlu meminta uang tunai. Pelajari metode pembayaran “GoPay” dan “Tagih Tunai” dari penjelasan berikut:

- **GoPay**

Menampilkan nominal yang akan dibayarkan oleh Gojek dan akan masuk ke saldo deposit Gojek Anda. Nominal ini adalah uang yang akan Anda peroleh dari:

1. Jika Pelanggan menggunakan pembayaran uang tunai, maka nominal GoPay ini adalah jumlah potongan komisi (berserta diskon voucher, jika ada)
2. Jika Pelanggan menggunakan pembayaran GoPay, maka nominal yang tertera adalah total pendapatan yang akan ditambahkan ke deposit Driver (setelah dikurang Biaya Layanan Gojek atau setelah ditambahkan dengan diskon voucher)



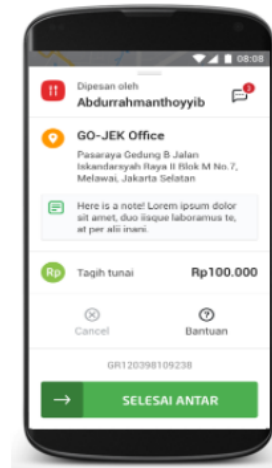
- **TAGIH TUNAI**

Menampilkan nominal yang perlu ditagihkan akan dibayarkan oleh Pelanggan kepada Anda.

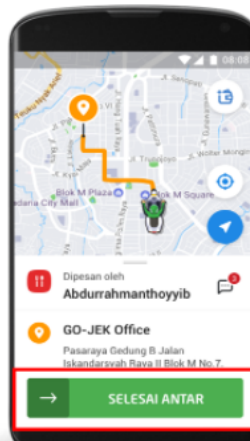
1. Jika pada bagian “tagih tunai” tertera nominal lebih dari Rp0, informasikan dengan sopan kepada Pelanggan bahwa Pelanggan perlu membayar secara tunai sebesar nominal tersebut.
2. Jika pada bagian “tagih tunai” tertera nominal Rp0, Anda tidak diperkenankan meminta pembayaran secara tunai.

Menampilkan nominal yang perlu ditagihkan/akan dibayarkan oleh Pelanggan kepada Anda.

1. Jika pada bagian **"tagih tunai"** tertera nominal lebih dari Rp0, informasikan dengan sopan kepada Pelanggan bahwa Pelanggan perlu membayar secara tunai sebesar nominal tersebut.
2. Jika pada bagian **"tagih tunai"** tertera nominal Rp0, Anda tidak diperkenankan meminta pembayaran secara tunai.



14. Jika sudah bertemu dengan Pelanggan, geser tombol **"SELESAI ANTAR"** untuk menyelesaikan order



ORDER SELESAI

15. Ucapkan terima kasih kepada Pelanggan Anda karena telah menggunakan layanan GoFood
16. Berikan penilaian terhadap Pelanggan Anda melalui kolom rating (rating bintang 1 untuk nilai terendah, sedangkan rating bintang 5 untuk nilai tertinggi)

