

PANDUAN LENGKAP ROLE CUSTOMER

Alur mencari motor, membuat booking, pembayaran, pengambilan, pengembalian, ulasan, dan bantuan.

DOKUMEN	1000000
VERSI	1.0
TANGGAL	2023-01-01
SASARAN	Memberikan panduan lengkap kepada customer

Tentang panduan ini

Dokumen ini membantu customer menggunakan website dan portal SEWAMOTOR secara aman, mulai dari pencarian motor sampai transaksi selesai.

Yang dapat dilakukan customer

- Membuka halaman publik dan mencari motor tanpa harus login lebih dahulu.
- Mencari berdasarkan kota, tanggal, jenis, atau lokasi terdekat.
- Membuat akun, melengkapi profil dan dokumen, lalu melakukan booking.
- Membayar melalui rekening/QRIS yang ditampilkan dan mengunggah bukti.
- Memantau status, melihat kontak/Maps pickup, mengelola pengembalian, ulasan, dan bantuan.

Tanggung jawab customer

Hak	Tanggung jawab
Mendapat informasi armada, harga, status, dan lokasi.	Mengisi data dan dokumen yang benar.
Menerima instruksi pembayaran sesuai pemilik motor.	Membayar tepat ke tujuan resmi dan mengunggah bukti asli.
Mendapat kendaraan sesuai booking.	Menjaga kendaraan, mematuhi waktu, aturan, dan hukum.
Mengajukan bantuan, refund, atau sengketa.	Memberikan kronologi serta bukti yang jujur dan lengkap.
Keamanan	SEWAMOTOR, admin, dan mitra tidak pernah meminta kata sandi, PIN, OTP, atau kode keamanan bank melalui chat.

Daftar isi dan perjalanan customer

1. Mengetahui website dan portal customer
 2. Membuka website tanpa login
 3. Membuat akun dan masuk
 4. Mengelola profil dan keamanan
 5. Mencari motor berdasarkan kota dan tanggal
 6. Menggunakan lokasi terdekat dan Google Maps
 7. Memeriksa detail motor dan mitra
 8. Melengkapi dokumen penyewa
 9. Membuat booking dan memahami harga
 10. Memahami status booking
 11. Memilih dan melakukan pembayaran
 12. Mengunggah bukti dan memantau verifikasi
 13. Menghubungi mitra dan menuju lokasi pickup
 14. Serah-terima, penggunaan, dan pengembalian
 15. Perpanjangan, pembatalan, refund, dan denda
 16. Sengketa dan penanganan masalah
 17. Ulasan, artikel, notifikasi, serta PWA
 18. Pusat Bantuan dan troubleshooting
- Lampiran: kamus status dan checklist perjalanan

Alur singkat

Cari motor -> periksa detail -> login/daftar -> dokumen -> booking -> bayar -> verifikasi -> pickup -> gunakan -> kembalikan -> selesai -> ulasan.

Menu portal

Menu	Fungsi
Ringkasan	Melihat booking, pembayaran, dokumen, notifikasi, dan tindakan penting.
Booking Saya	Riwayat dan detail seluruh pesanan.
Pembayaran	Instruksi, bukti, status verifikasi, dan riwayat pengiriman.
Dokumen	Unggah dan pantau verifikasi dokumen penyewa.
Ulasan	Memberi penilaian setelah transaksi yang memenuhi syarat.
Pusat Bantuan	Membuka percakapan dukungan berdasarkan kategori dan prioritas.
Profil & Keamanan	Mengelola identitas, email, dan kata sandi.

1. Mengenal website dan portal customer

Website publik

- Beranda menampilkan informasi utama, manfaat, langkah kerja, armada/artikel pilihan, dan ajakan mencari motor.
- Tentang menjelaskan identitas serta ekosistem SEWAMOTOR.
- Layanan menjelaskan fungsi untuk customer dan mitra.
- Artikel berisi panduan berkendara, rental, dokumen, dan informasi terkait.
- Kontak menampilkan alamat, saluran dukungan, dan peta lokasi SEWAMOTOR.
- Ikon bantuan di sudut layar memberi akses cepat ke Pusat Bantuan.

Portal customer

- Portal muncul setelah login dan memisahkan data pribadi dari website umum.
- Dashboard hanya menampilkan ringkasan penting; detail tersedia pada menu terpisah.
- Navigasi dibuat responsif untuk desktop, tablet, dan mobile.
- Tombol Website Utama kembali ke halaman publik dan Keluar mengakhiri sesi.

Alamat resmi

Pastikan domain/URL adalah milik SEWAMOTOR sebelum login atau membayar. Jangan mengikuti tautan mencurigakan dari pihak lain.

2. Membuka website tanpa login

Fungsi yang tersedia

- Membaca informasi brand, layanan, artikel, legal, dan kontak.
- Melihat katalog dan melakukan pencarian awal.
- Mengaktifkan lokasi perangkat untuk melihat pilihan terdekat.
- Membuka detail motor yang tersedia.
- Membuka Pusat Bantuan umum.

Kapan login diperlukan

Aktivitas	Login
Membaca homepage, artikel, kontak, dan legal	Tidak diperlukan.
Mencari motor atau melihat detail umum	Tidak diperlukan untuk pencarian awal.
Membuat booking	Diperlukan.
Mengunggah dokumen dan bukti pembayaran	Diperlukan.
Melihat status, percakapan pribadi, atau memberi ulasan	Diperlukan.

Privasi lokasi

Browser akan meminta izin sebelum membaca lokasi perangkat. Anda dapat menolak dan memilih kota atau mengisi titik secara manual.

3. Membuat akun dan masuk

Pendaftaran

- 1** Tekan Daftar
Pilih pendaftaran customer.
- 2** Isi identitas
Masukkan nama, email aktif, dan kata sandi kuat.
- 3** Periksa data
Email dipakai untuk login dan pemberitahuan.
- 4** Kirim formulir
Tunggu proses selesai tanpa menekan tombol berulang.
- 5** Masuk
Gunakan email dan kata sandi yang telah didaftarkan.

Jika gagal masuk

- Periksa ejaan email, spasi, Caps Lock, dan koneksi.
- Tekan Masuk satu kali lalu tunggu respons.
- Jika terlalu banyak percobaan, tunggu pembatasan keamanan selesai.
- Gunakan pemulihan kata sandi atau hubungi Pusat Bantuan.
- Jangan membuat akun baru jika masalahnya hanya lupa kata sandi.

Kata sandi

Gunakan kata sandi unik dan jangan menyimpannya pada perangkat umum. Keluar setelah selesai.

4. Profil dan keamanan akun

Mengelola profil

- Buka Profil & Keamanan.
- Pastikan nama dan email sesuai dengan identitas/dokumen.
- Simpan perubahan lalu periksa notifikasi keberhasilan.
- Perubahan identitas dapat memerlukan penyesuaian dokumen.

Menjaga akun

- Jangan membagikan akses kepada orang lain.
- Hindari login pada Wi-Fi atau komputer publik.
- Perbarui browser dan sistem operasi.
- Jika melihat aktivitas asing, ubah kata sandi dan hubungi dukungan.
- Keluar melalui tombol Keluar; menutup tab saja belum tentu mengakhiri sesi.

Data yang diproses

Data	Tujuan
Nama, email, kontak	Identitas akun dan komunikasi transaksi.
Dokumen penyewa	Verifikasi kelayakan menyewa kendaraan.
Lokasi	Pencarian motor terdekat dan navigasi pickup.
Bukti pembayaran	Verifikasi transaksi dan penyelesaian sengketa.
Riwayat booking/percakapan	Operasional, layanan, audit, dan keamanan.

5. Mencari motor berdasarkan kota dan tanggal

- 1** Buka Cari Motor
Gunakan menu website atau portal.
- 2** Pilih wilayah
Pilih kabupaten/kota tujuan.
- 3** Pilih tanggal
Masukkan tanggal ambil dan tanggal kembali.
- 4** Gunakan filter
Pilih jenis motor, harga, atau kriteria lain bila tersedia.
- 5** Jalankan pencarian
Sistem menampilkan motor yang memenuhi data.
- 6** Bandingkan hasil
Perhatikan harga, foto, mitra, lokasi, dan ketersediaan.

Tips menentukan tanggal

- Pastikan tanggal kembali tidak lebih awal dari tanggal ambil.
- Masukkan seluruh durasi penggunaan, termasuk waktu perjalanan.
- Hindari membuat booking ganda untuk kebutuhan yang sama.
- Jika tanggal berubah, ulangi pencarian agar ketersediaan dan harga diperbarui.

Ketersediaan	Motor yang terlihat di katalog belum tentu tersedia untuk semua tanggal. Hasil akhir mengikuti kalender dan validasi saat booking.
---------------------	--

6. Lokasi terdekat dan Google Maps

Menggunakan lokasi perangkat

- 1** Tekan Gunakan Lokasi Perangkat
Browser menampilkan permintaan izin lokasi.
- 2** Pilih Izinkan
Sistem mengambil latitude dan longitude perangkat.
- 3** Periksa titik
Marker peta menunjukkan posisi pencarian.
- 4** Koreksi bila perlu
Geser/pilih titik atau isi koordinat manual jika tidak akurat.
- 5** Cari motor
Hasil dapat diurutkan berdasarkan jarak dari titik tersebut.

Mengapa lokasi bisa tidak akurat

- GPS dimatikan atau sinyal lemah.
- Browser hanya memperoleh lokasi jaringan.
- Pengguna berada di dalam gedung.
- Izin lokasi ditolak atau dibatasi.
- Koordinat mitra belum tepat.

Google Maps

- Peta pada Kontak menunjukkan lokasi kantor SEWAMOTOR.
- Peta/link pada detail booking menunjukkan lokasi pickup mitra.
- Selalu baca alamat dan petunjuk selain hanya mengikuti marker.

Keselamatan

Jangan menggunakan peta sambil mengendarai. Tentukan rute sebelum berangkat atau gunakan navigasi suara secara aman.

7. Memeriksa detail motor dan mitra

Data yang perlu dibaca

Data	Yang diperhatikan
Foto dan nama motor	Pastikan jenis/kondisi sesuai kebutuhan; foto mewakili armada.
Harga	Periksa tarif harian/mingguan dan total pada tahap booking.
Status	Motor harus tersedia dan disetujui.
Mitra	Nama rental, kota, status verifikasi, dan afiliasi opsional.
Lokasi	Jarak, alamat pickup, serta kemudahan akses.
Persyaratan	Dokumen, ketentuan penggunaan, pembatalan, denda, dan serah-terima.

Memilih motor yang sesuai

- Sesuaikan kapasitas, jenis transmisi, bagasi, dan kenyamanan.
- Pertimbangkan durasi, medan, jarak, serta pengalaman berkendara.
- Jangan memilih hanya berdasarkan harga terendah.
- Baca ulasan secara wajar dan perhatikan pola, bukan satu komentar saja.

Verifikasi mitra	Status terverifikasi membantu mengurangi risiko, tetapi customer tetap perlu mengikuti serah-terima, memeriksa kondisi motor, dan mematuhi keselamatan.
-------------------------	---

8. Melengkapi dokumen penyewa

Persiapan

- Siapkan dokumen yang diminta dan masih berlaku.
- Foto seluruh sisi dokumen dengan pencahayaan baik.
- Pastikan tulisan, foto, nomor, dan tanggal terbaca.
- Jangan mengedit data atau mengunggah dokumen milik orang lain.
- Gunakan jaringan serta perangkat pribadi.

Mengunggah

- 1** Buka Dokumen
Pilih jenis dokumen yang sesuai.
- 2** Pilih file
Gunakan JPG, PNG, atau PDF sesuai ketentuan.
- 3** Periksa pratinjau
Pastikan tidak salah file atau terpotong.
- 4** Kirim
Tunggu upload selesai sebelum berpindah halaman.
- 5** Pantau status
Menunggu, disetujui, atau ditolak.
- 6** Perbaiki
Baca alasan penolakan dan unggah file baru.

Privasi dokumen

Jangan mengirim dokumen melalui nomor pribadi yang tidak tercantum pada kanal resmi. Gunakan portal agar akses tercatat dan terlindungi.

9. Membuat booking dan memahami harga

- 1** Pilih motor
Buka detail dari hasil pencarian.
- 2** Periksa tanggal
Pastikan tanggal ambil/kembali dan ketersediaan benar.
- 3** Pilih pickup
Tentukan informasi waktu/lokasi sesuai pilihan yang tersedia.
- 4** Baca ringkasan
Periksa motor, mitra, durasi, harga, dan ketentuan.
- 5** Konfirmasi booking
Kirim hanya setelah semua data benar.
- 6** Catat nomor booking
Gunakan ID ini untuk pembayaran dan dukungan.

Komponen harga

Komponen	Keterangan
Tarif sewa	Dihitung berdasarkan durasi dan tarif motor.
Biaya admin QRIS	Instruksi QRIS dapat menambahkan Rp1.000.
Perpanjangan	Biaya tambahan bila disetujui dan dicatat.
Denda	Dapat timbul akibat keterlambatan atau ketentuan lain yang sah.
Refund	Mengikuti kebijakan pembatalan dan pihak penerima dana.

Sebelum konfirmasi Harga pada booking yang sudah dibuat menjadi acuan transaksi. Simpan tangkapan layar/ringkasan bila diperlukan, tetapi gunakan data portal sebagai sumber utama.

10. Memahami status booking

Status	Arti	Yang dilakukan customer
Pending	Booking dibuat, pembayaran belum diterima.	Ikuti instruksi pembayaran sebelum batas waktu.
Dibayar	Dana/bukti telah diterima pihak berwenang.	Tunggu atau periksa konfirmasi pickup.
Dikonfirmasi	Booking siap atau sedang berjalan.	Hubungi mitra, datang tepat waktu, lakukan serah-terima.
Selesai	Kendaraan kembali dan kewajiban selesai.	Periksa riwayat dan berikan ulasan.
Dibatalkan	Booking dihentikan.	Periksa alasan, status refund, dan ketersediaan motor.

Jika status tidak berubah

- Jangan membuat pembayaran kedua secara langsung.
- Periksa apakah bukti berhasil terkirim.
- Tunggu waktu pemeriksaan yang wajar.
- Hubungi penerima atau Pusat Bantuan dengan ID booking.
- Lampirkan bukti tanpa membagikan PIN/OTP.

Hindari klik berulang

Saat tombol sedang memproses, tunggu indikator selesai. Pengiriman berulang dapat membuat bukti atau pesan tercatat beberapa kali.

11. Memilih dan melakukan pembayaran

Tujuan pembayaran

Kepemilikan motor	Tujuan	Pemeriksa
Motor mitra	Rekening atau QRIS rental mitra.	Mitra memeriksa dana.
Motor SEWAMOTOR	Rekening atau QRIS platform/pemilik aplikasi.	Admin memeriksa dana.

Langkah aman

- 1** Buka detail pembayaran
Pastikan terkait dengan booking yang benar.
- 2** Pilih metode
Transfer bank atau QRIS sesuai yang tersedia.
- 3** Periksa penerima
Cocokkan bank, nomor, nama pemilik, atau QRIS.
- 4** Periksa total
Termasuk tambahan Rp1.000 bila instruksi QRIS menerapkannya.
- 5** Lakukan pembayaran
Gunakan aplikasi bank/dompot resmi.
- 6** Simpan bukti
Pastikan nominal, waktu, dan penerima terlihat.

Jangan salah transfer Bayar hanya ke tujuan yang tampil pada detail booking. Jangan mengikuti rekening pengganti dari pesan mencurigakan tanpa verifikasi melalui Pusat Bantuan.

12. Mengunggah bukti dan memantau verifikasi

Mengunggah bukti

- Pilih booking/pembayaran yang benar.
- Unggah file asli yang jelas dan tidak terpotong.
- Tambahkan catatan bila nama pengirim berbeda dari nama customer.
- Tekan Kirim sekali dan tunggu sampai berhasil.
- Periksa waktu pengiriman terakhir dan status.

Hasil verifikasi

Status	Arti	Tindakan
Menunggu Verifikasi	Bukti telah masuk dan sedang diperiksa.	Tunggu; jangan membayar ulang.
Pembayaran Diterima	Dana cocok dengan transaksi.	Lanjutkan konfirmasi/pickup.
Bukti Ditolak	Bukti/nominal/tujuan tidak cocok.	Baca alasan dan perbaiki.
Dalam Mediasi	Ada perbedaan yang perlu diselidiki.	Berikan bukti dan ikuti sengketa.
Refund Tercatat	Pengembalian dana dicatat.	Periksa bukti dan rekening penerima.
Bukti ditolak Penolakan bukti tidak selalu berarti dana hilang. Periksa tujuan, nominal, mutasi rekening, dan gunakan sengketa jika dana sudah terdebit tetapi penerima belum mengakuinya.		

13. Menghubungi mitra dan menuju lokasi pickup

Informasi yang tersedia

- Nama rental dan alamat penjemputan.
- Nomor WhatsApp operasional mitra.
- Link Google Maps dan koordinat.
- Petunjuk menuju lokasi.
- Tanggal serta waktu pickup.

Cara koordinasi

- Hubungi mitra setelah booking mencapai status yang mengizinkan koordinasi.
- Sebutkan nama dan ID booking, bukan data rahasia bank.
- Konfirmasi waktu, lokasi, dan dokumen yang perlu dibawa.
- Beri tahu bila terlambat; jangan mengubah jadwal sepihak.
- Simpan percakapan penting sampai transaksi selesai.

WhatsApp manual

SEWAMOTOR tidak menggunakan WhatsApp API. Nomor mitra dipakai untuk koordinasi pickup; dukungan resmi dan sengketa tetap dicatat melalui portal.

14. Serah-terima, penggunaan, dan pengembalian

Saat mengambil motor

- Datang sesuai waktu dan bawa dokumen yang disyaratkan.
- Cocokkan nama motor/plat/kondisi dengan booking.
- Periksa rem, ban, lampu, bahan bakar/baterai, helm, kunci, dan kelengkapan.
- Foto kondisi dari beberapa sisi serta kerusakan yang sudah ada.
- Pastikan aturan, batas penggunaan, kontak darurat, dan waktu kembali dipahami.

Selama penggunaan

- Patuhi hukum lalu lintas, gunakan helm, dan jangan menyerahkan motor kepada pihak tidak sah.
- Jaga kendaraan dan segera laporkan kerusakan/kecelakaan.
- Jangan melakukan perubahan fisik atau penggunaan di luar ketentuan.
- Simpan informasi booking dan kontak mitra.

Saat mengembalikan

- Datang tepat waktu dan pada lokasi yang disepakati.
- Lakukan pemeriksaan bersama serta dokumentasi kondisi akhir.
- Selesaikan bahan bakar, keterlambatan, kerusakan, atau kewajiban lain berdasarkan bukti.
- Pastikan status pengembalian dicatat.

15. Perpanjangan, pembatalan, refund, dan denda

Perpanjangan

- Ajukan sebelum masa sewa berakhir.
- Mitra memeriksa ketersediaan terhadap booking berikutnya.
- Periksa biaya tambahan dan pastikan perpanjangan tercatat di sistem.
- Jangan menganggap perpanjangan disetujui hanya karena pesan sudah dikirim.

Pembatalan

- Buka detail booking dan baca kebijakan/batas waktu pembatalan.
- Berikan alasan yang benar.
- Tunggu keputusan status dan dampak pembayaran.
- Pembatalan terlambat dapat mengurangi atau meniadakan refund sesuai kebijakan.

Refund

- Refund dilakukan oleh pihak yang menerima pembayaran: mitra atau platform.
- Pantau status Tidak Ada, Sedang Diproses, Sudah Diproses, atau Ditolak.
- Periksa nominal, catatan, dan bukti transfer refund.
- Jika bukti menyatakan terkirim tetapi dana tidak masuk, laporkan melalui sengketa.

Denda

- Denda keterlambatan mengikuti jumlah hari dan tarif yang berlaku.
- Minta rincian perhitungan bila tidak jelas.
- Bayar hanya melalui jalur yang tercatat dan simpan bukti.

16. Sengketa dan penanganan masalah

Kapan membuka sengketa

- Dana sudah terdebit tetapi pembayaran ditolak/tidak diterima.
- Motor tidak sesuai atau tidak tersedia saat pickup.
- Perbedaan kondisi, kerusakan, denda, refund, atau pembatalan.
- Kesepakatan pihak berbeda dari data booking.

Cara menyiapkan laporan

- 1** Catat ID
Sertakan nomor booking/pembayaran.
- 2** Tulis kronologi
Urutkan tanggal, waktu, pihak, dan kejadian.
- 3** Lampirkan bukti
Bukti transfer, percakapan, foto kondisi, lokasi, dan dokumen relevan.
- 4** Jelaskan permintaan
Contoh: verifikasi ulang, refund, atau koreksi denda.
- 5** Ikuti mediasi
Jawab pertanyaan admin dan pantau keputusan.

Jaga bukti

Jangan menghapus chat, file asli, atau riwayat bank sebelum sengketa selesai. Jangan mengedit bukti agar tampak berbeda dari kejadian sebenarnya.

17. Ulasan, artikel, notifikasi, dan PWA

Memberi ulasan

- Berikan ulasan setelah booking memenuhi syarat.
- Nilai kondisi motor, pelayanan, ketepatan, dan pengalaman nyata.
- Gunakan bahasa sopan dan jangan menampilkan data pribadi.
- Ulasan jujur membantu customer lain dan perbaikan mitra.

Artikel

- Gunakan artikel untuk persiapan dokumen, tips memilih motor, keselamatan, dan inspirasi perjalanan.
- Periksa tanggal dan kebijakan terbaru; artikel bukan pengganti aturan pada detail booking.

Notifikasi

- Periksa perubahan booking, pembayaran, dokumen, refund, sengketa, dan tiket.
- Email baru bekerja penuh setelah konfigurasi server produksi aktif.
- Jangan mengandalkan satu kanal saja untuk booking mendesak.

Memasang PWA

- Buka SEWAMOTOR pada browser yang mendukung.
- Pilih Install App atau Tambahkan ke Layar Utama.
- Konfirmasi; ikon akan muncul seperti aplikasi.
- PWA tetap membutuhkan internet untuk data transaksi terbaru.

18. Pusat Bantuan dan troubleshooting

Memulai percakapan

- 1** Tekan ikon bantuan
Ikon bulat tersedia pada website dan portal.
- 2** Pilih kategori
Misalnya booking, pembayaran, dokumen, akun, atau sengketa.
- 3** Pilih prioritas
Gunakan urgent hanya untuk masalah benar-benar mendesak.
- 4** Hubungkan ke tim
Pilih opsi terhubung dan tulis subjek/pesan.
- 5** Pantau chat
Riwayat tampil pada area percakapan dengan scroll.
- 6** Tutup setelah selesai
Status dapat berubah open, in progress, resolved, lalu closed.

Troubleshooting

Masalah	Tindakan awal
Login lambat	Tekan sekali, periksa koneksi, tunggu, lalu refresh bila perlu.
Lokasi tidak muncul	Izinkan lokasi, aktifkan GPS, gunakan titik peta atau kota manual.
Upload gagal	Periksa jenis, ukuran, koneksi, dan coba file lebih jelas.
Status tidak berubah	Periksa notifikasi, tunggu pemeriksaan, lalu kirim tiket dengan ID.
Motor tidak tampil	Ubah tanggal/kota/filter; mungkin tidak tersedia atau belum disetujui.
Pesan terkirim ganda	Jangan klik berulang; beri tahu dukungan bila perlu.
Masalah keselamatan	Jika mengalami kecelakaan atau keadaan darurat, utamakan layanan darurat setempat dan keselamatan. Setelah aman, hubungi mitra serta dukungan melalui kanal resmi.

Lampiran A. Kamus status

Objek	Status	Makna
Dokumen	pending / approved / rejected	Menunggu, disetujui, atau ditolak.
Booking	pending / dibayar / dikonfirmasi / selesai / dibatalkan	Tahap perjalanan customer.
Pembayaran	pending / paid_to_partner / disputed / refunded / rejected	Tahap verifikasi dan penyelesaian dana.
Refund	none / pending / processed / rejected	Tahap pengembalian dana.
Denda	none / pending / paid / waived	Tahap penyelesaian denda.
Tiket	open / in_progress / resolved / closed	Tahap layanan dukungan.

Lampiran B. Checklist sebelum membayar

- URL dan akun SEWAMOTOR benar.
- ID booking, motor, tanggal, dan total cocok.
- Penerima sesuai kepemilikan motor.
- Nama bank/nomor rekening atau QRIS sesuai portal.
- Tambahan Rp1.000 diperhitungkan bila instruksi QRIS menyebutkannya.
- Bukti pembayaran tersimpan dan dapat dibaca.

Lampiran C. Checklist pickup

- Booking sudah dibayar dan dikonfirmasi.
- WhatsApp, alamat, Maps, waktu, serta petunjuk sudah dicek.
- Dokumen dan perlengkapan pribadi dibawa.
- Kondisi motor diperiksa dan difoto.
- Aturan, waktu kembali, dan kontak darurat dipahami.

Catatan status lama Istilah held/released dapat terlihat pada data lama. Alur saat ini menggunakan pembayaran langsung kepada mitra atau platform sesuai kepemilikan motor.

Lampiran D. Skenario cepat

Sudah transfer tetapi bukti ditolak

- Periksa tujuan, nominal, waktu, dan alasan penolakan.
- Jangan membayar kedua kali sebelum ada kepastian.
- Unggah bukti yang lebih lengkap atau buka sengketa bila dana sudah terdebit.
- Sertakan ID booking dan mutasi tanpa membagikan PIN/OTP.

Motor tidak tersedia saat datang

- Jangan menerima motor berbeda tanpa memahami kondisi dan harga.
- Dokumentasikan keadaan dan hubungi dukungan.
- Minta solusi tercatat: pengganti setara, pembatalan, atau refund.
- Simpan percakapan dan foto lokasi.

Terlambat mengembalikan

- Hubungi mitra sebelum batas waktu.
- Minta perpanjangan dan tunggu persetujuan serta pemeriksaan kalender.
- Periksa biaya/denda dan pastikan tercatat.
- Kembalikan secepatnya untuk mencegah dampak booking berikutnya.

Lupa kata sandi

- Gunakan pemulihan kata sandi, bukan membuat akun kedua.
- Periksa folder spam email.
- Jika tidak berhasil, kirim tiket kategori akun.
- Jangan memberikan OTP kepada siapa pun.

Penutup

Gunakan SEWAMOTOR dengan membaca status dan instruksi pada setiap tahap. Simpan bukti, jaga kendaraan, patuhi keselamatan, dan gunakan Pusat Bantuan bila ada data atau proses yang tidak jelas.