

PANDUAN LENGKAP ROLE MITRA

Alur pendaftaran, aktivasi, pengelolaan rental, pelayanan booking, pembayaran, langganan, dan komisi.

DOKUMEN	SEWA MOTOR
VERSI	1.0
TANGGAL	2023-01-01
SASARAN	PARTNER, KARYAWAN, MANAJEMEN, DAN PEMERINTAH

Tentang panduan ini

Panduan ini menjelaskan penggunaan portal mitra SEWAMOTOR dari tahap pendaftaran sampai kegiatan operasional harian. Gunakan dokumen ini sebagai SOP dasar pemilik maupun staf rental.

Tujuan

- Membantu mitra menyelesaikan pendaftaran dan aktivasi tanpa melewati persyaratan.
- Menjelaskan fungsi setiap menu portal secara terarah.
- Menjaga konsistensi armada, jadwal, booking, pembayaran, serah-terima, dan kewajiban platform.
- Mengurangi kesalahan pembayaran, bentrok booking, keterlambatan respons, dan sengketa.

Hak dan tanggung jawab mitra

Hak	Tanggung jawab
Menampilkan armada setelah disetujui.	Mengisi data usaha, lokasi, dokumen, rekening, dan QRIS dengan benar.
Menerima pembayaran langsung dari customer.	Memeriksa dana dan memperbarui status berdasarkan mutasi rekening.
Melihat booking, kalender, dan laporan usaha.	Menjaga ketersediaan, kondisi kendaraan, pelayanan, serta keselamatan.
Memperoleh dukungan dari SEWAMOTOR.	Membayar langganan dan komisi sesuai jatuh tempo.
Aturan utama	Mitra hanya boleh mengelola data rental sendiri. Jangan membagikan akun, mengubah bukti, memanipulasi status, atau memindahkan transaksi ke luar sistem untuk menghindari kewajiban.

Daftar isi dan peta penggunaan

1. Memahami portal dan menu mitra
 2. Membuat akun dan masuk
 3. Onboarding dan checklist aktivasi
 4. Profil usaha, afiliasi, kontak, dan lokasi
 5. Dokumen usaha serta proses verifikasi
 6. Rekening bank dan QRIS penerimaan customer
 7. Pembayaran langganan dan masa aktif
 8. Dashboard serta rutinitas kerja
 9. Menambah dan mengelola armada
 10. Kalender ketersediaan dan pencegahan bentrok
 11. Menerima serta memproses booking
 12. Memverifikasi pembayaran customer
 13. Serah-terima dan pengembalian kendaraan
 14. Perpanjangan, pembatalan, refund, dan denda
 15. Tagihan komisi dan rekonsiliasi
 16. Sengketa, dukungan, ulasan, dan notifikasi
 17. Profil, keamanan, privasi, dan PWA
 18. SOP harian, mingguan, bulanan, dan troubleshooting
- Lampiran: kamus status dan checklist cepat

Cara menggunakan

Mitra baru mengikuti bagian 1 sampai 7 secara berurutan. Mitra aktif dapat memakai bagian 8 sampai 18 sesuai pekerjaan yang sedang dilakukan.

Tahap besar perjalanan mitra

Tahap	Hasil yang diharapkan
Daftar	Akun role mitra terbentuk.
Lengkapi	Profil, dokumen, lokasi, rekening/QRIS, dan langganan lengkap.
Verifikasi	Admin menyetujui persyaratan dan akun aktif.
Operasional	Armada disetujui, booking dilayani, pembayaran diverifikasi.
Kepatuhan	Langganan aktif, komisi dibayar, pelayanan dan data dijaga.

1. Memahami portal dan menu mitra

Menu utama

Menu	Kegunaan
Ringkasan / Dashboard	Melihat profil usaha, armada, booking aktif, transaksi, masa aktif, dan tindakan penting.
Armada Saya	Menambah, memperbarui, dan memantau status persetujuan motor.
Kalender	Melihat jadwal motor tersedia, dipesan, disewa, atau diblokir.
Booking	Memeriksa pesanan, jadwal, customer, pembayaran, dan progres perjalanan.
Pembayaran	Melihat bukti customer serta memverifikasi dana yang masuk ke mitra.
Langganan	Melihat paket, masa aktif, masa tenggang, dan mengunggah bukti perpanjangan.
Tagihan Komisi	Melihat periode, transaksi pembentuk, nominal, jatuh tempo, dan mengunggah bukti.
Profil / Onboarding	Mengelola usaha, lokasi, rekening, QRIS, dokumen, dan checklist.
Pusat Bantuan	Membuka percakapan dengan tim dukungan berdasarkan kategori dan prioritas.

Tombol Website dan Keluar

- Ke Website membuka halaman publik untuk melihat tampilan armada dan informasi platform.
- Keluar mengakhiri sesi. Gunakan setelah selesai, khususnya pada perangkat bersama.
- Jangan hanya menutup tab karena sesi dapat tetap aktif.

2. Membuat akun dan masuk

Pendaftaran akun

- 1** Buka halaman daftar
Pilih pendaftaran sebagai mitra, bukan customer.
- 2** Isi identitas akun
Masukkan nama, email aktif, dan kata sandi yang kuat.
- 3** Kirim formulir
Periksa kembali email karena digunakan untuk akses dan notifikasi.
- 4** Masuk ke portal
Gunakan email dan kata sandi yang didaftarkan.
- 5** Mulai onboarding
Akun belum aktif penuh sampai seluruh persyaratan dan pembayaran disetujui.

Jika login gagal atau lambat

- Pastikan URL benar, koneksi stabil, email tidak memiliki spasi, dan Caps Lock mati.
- Tekan tombol masuk satu kali dan tunggu. Klik berulang dapat membuat beberapa permintaan.
- Jika terlalu banyak percobaan, tunggu pembatasan login selesai.
- Gunakan pemulihan kata sandi atau Pusat Bantuan; jangan membuat akun ganda.

Kredensial

Gunakan kata sandi unik. Tim SEWAMOTOR tidak pernah meminta kata sandi, PIN, atau OTP melalui chat.

3. Onboarding dan checklist aktivasi

Komponen	Yang harus diisi	Status
Profil usaha	Nama rental, kota, alamat, afiliasi opsional.	Belum lengkap / menunggu / disetujui / ditolak.
Dokumen	Dokumen identitas dan usaha sesuai persyaratan.	Menunggu pemeriksaan atau hasil admin.
Kontak dan pickup	WhatsApp, alamat, petunjuk, Maps, latitude, longitude.	Harus disetujui.
Pembayaran	Bank, rekening, nama pemilik, dan QRIS bila digunakan.	Harus disetujui.
Langganan	Paket aktif, pembayaran, dan bukti.	Harus disetujui dan berlaku.

Urutan yang disarankan

- 1** Lengkapi profil usaha
Pastikan nama dan alamat sama dengan dokumen.
- 2** Atur titik pickup
Datang ke lokasi usaha, gunakan lokasi perangkat atau tentukan titik Maps secara akurat.
- 3** Unggah dokumen
Gunakan foto/scan jelas, tidak terpotong, dan masih berlaku.
- 4** Atur rekening/QRIS
Gunakan rekening yang memang dikuasai mitra.
- 5** Bayar langganan
Ikuti nominal dan rekening platform yang ditampilkan.
- 6** Pantau verifikasi
Perbaiki komponen yang ditolak dan unggah ulang bila diminta.

Status aktif Membayar langganan saja tidak cukup. Akun aktif setelah profil, dokumen, lokasi, pembayaran, dan langganan memenuhi pemeriksaan admin.

4. Profil usaha, afiliasi, kontak, dan lokasi

Profil usaha

- Masukkan nama usaha yang dikenal customer dan sesuai dokumen.
- Pilih kabupaten/kota yang benar karena dipakai untuk pencarian, filter, dan dashboard wilayah.
- Tulis alamat lengkap beserta patokan.
- Afiliasi seperti RMI bersifat opsional. Semua rental tetap disebut mitra, bukan Mitra RMI.
- Nomor keanggotaan dan status organisasi diisi hanya jika benar.

Kontak dan titik penjemputan

- Gunakan nomor WhatsApp operasional yang aktif dan dipantau.
- Masukkan alamat pickup, petunjuk akses, link Google Maps, latitude, dan longitude.
- Tekan Gunakan Lokasi Perangkat saat berada di lokasi usaha untuk mengambil koordinat.
- Periksa marker pada peta. Geser/pilih titik yang tepat bila diperlukan.
- Data ini diberikan kepada customer sesuai konteks booking agar pengambilan motor mudah.

Akurasi lokasi

Koordinat yang salah memengaruhi pencarian motor terdekat dan dapat mengarahkan customer ke tempat yang keliru.

5. Dokumen usaha dan proses verifikasi

Persiapan file

- Gunakan JPG, PNG, atau PDF sesuai field yang tersedia.
- Pastikan seluruh sudut dokumen terlihat, teks terbaca, warna wajar, dan tidak tertutup pantulan.
- Jangan mengedit informasi identitas pada gambar.
- Pastikan masa berlaku belum habis dan nama konsisten dengan profil/rekening.
- Gunakan perangkat pribadi dan jaringan aman saat mengunggah.

Mengirim dan memantau

- 1** Pilih jenis dokumen
Unggah file pada kategori yang sesuai.
- 2** Periksa pratinjau
Pastikan file bukan dokumen yang salah.
- 3** Kirim
Tunggu proses upload selesai sebelum berpindah menu.
- 4** Pantau status
Menunggu berarti sedang diperiksa; disetujui berarti lolos.
- 5** Perbaiki penolakan
Baca catatan admin, siapkan file baru, lalu kirim ulang.

Privasi

Dokumen berada pada penyimpanan privat. Jangan mengirim salinan melalui chat pribadi kecuali melalui jalur resmi dan benar-benar diperlukan.

6. Rekening bank dan QRIS penerimaan customer

Fungsi

Customer yang menyewa motor milik mitra membayar langsung ke rekening atau QRIS mitra. Karena itu, data pembayaran harus benar, sah, dan mudah diverifikasi.

Cara melengkapi

- Masukkan nama bank, nomor rekening, dan nama pemilik persis seperti data bank.
- Unggah QRIS statis milik usaha bila menerima QRIS.
- Pastikan gambar QRIS tidak buram, terpotong, atau milik pihak yang tidak berwenang.
- Kirim untuk pemeriksaan admin dan pantau status Menunggu, Disetujui, atau Ditolak.

Mengubah rekening

- Lakukan perubahan dari portal, bukan hanya melalui WhatsApp.
- Perubahan sensitif dapat memerlukan verifikasi ulang.
- Jangan mengubah rekening ketika ada booking menunggu pembayaran tanpa memberi kejelasan kepada customer.
- Periksa tampilan instruksi pembayaran setelah perubahan disetujui.

Pencegahan penipuan	Mitra bertanggung jawab menjaga akun. Jika rekening berubah tanpa izin, segera ganti kata sandi, keluar dari semua perangkat, dan hubungi dukungan.
----------------------------	---

7. Pembayaran langganan dan masa aktif

Harga dan paket

- Harga promo awal Rp99.000 per bulan dan harga normal Rp299.000 per bulan.
- Admin dapat mengubah harga dan memilih paket aktif. Selalu ikuti nominal yang tampil di portal.
- Pembayaran langganan masuk ke rekening atau QRIS platform, bukan rekening customer atau mitra lain.

Cara membayar

- 1** Buka Langganan
Periksa harga, durasi, instruksi, dan rekening/QRIS platform.
- 2** Lakukan transfer
Bayar tepat sesuai nominal dan simpan bukti.
- 3** Unggah bukti
Gunakan file jelas yang menampilkan nominal, waktu, dan tujuan.
- 4** Tunggu pemeriksaan
Admin mencocokkan bukti dengan mutasi rekening.
- 5** Periksa masa aktif
Setelah approved, tanggal mulai/berakhir harus tampil.

Masa tenggang

- Setelah masa aktif berakhir, sistem memberi masa tenggang, saat ini 7 hari.
- Gunakan masa tenggang untuk memperpanjang; jangan menunggu sampai akses dibatasi.
- Booking berjalan tetap harus dilayani dengan aman meskipun akun mendekati pembatasan.
- Setelah melewati tenggang, aktivitas baru dapat dibatasi hingga pembayaran disetujui.

8. Dashboard dan rutinitas kerja

Membaca dashboard

Ringkasan	Makna dan tindakan
Total Armada	Jumlah motor terdaftar; buka Armada Saya untuk rincian status.
Armada Tersedia	Motor yang siap disewa; pastikan kalender dan kondisi sesuai.
Booking Aktif	Pesanan yang perlu dipantau sampai pengembalian.
Nilai Transaksi	Nilai pembayaran booking, bukan otomatis laba bersih.
Masa Aktif	Sisa langganan dan pengingat perpanjangan.
Tagihan Komisi	Kewajiban open, menunggu verifikasi, atau terlambat.

Urutan pemeriksaan setiap masuk

- Booking ambil dan kembali hari ini.
- Pembayaran customer yang menunggu verifikasi.
- Pesan/tiket urgent dan sengketa.
- Armada perawatan, tidak aktif, atau menunggu persetujuan.
- Langganan dan tagihan komisi mendekati jatuh tempo.
- Notifikasi yang memerlukan tindakan.

Prioritas layanan	Dahulukan keselamatan, customer yang sedang perjalanan, pengambilan/pengembalian hari ini, dan pembayaran yang menahan booking.
--------------------------	---

9. Menambah dan mengelola armada

Menambah motor

- 1** Buka Armada Saya
Tekan Tambah Armada.
- 2** Isi nama dan jenis
Gunakan identitas yang mudah dipahami customer.
- 3** Unggah foto
Gunakan foto asli, terang, dan mewakili kondisi kendaraan.
- 4** Masukkan harga
Isi tarif harian dan mingguan dengan benar.
- 5** Tentukan status
Gunakan tersedia hanya bila kendaraan siap disewa.
- 6** Kirim
Armada masuk status menunggu persetujuan admin.

Mengelola status

Status	Gunakan ketika
Tersedia	Motor layak dan dapat menerima booking.
Sedang disewa	Motor sedang digunakan pada booking aktif.
Perawatan	Motor tidak layak disewa sementara.
Tidak aktif	Motor tidak lagi ditawarkan.

Persetujuan

- Approved berarti armada dapat tampil jika status tersedia dan mitra aktif.
- Rejected berarti ada masalah; baca alasan, perbaiki data/foto/harga, lalu ajukan ulang.
- Perubahan besar dapat memicu pemeriksaan ulang.

Kondisi nyata	Jangan menampilkan foto lama atau menandai tersedia bila kendaraan sedang rusak. Ketidaksesuaian dapat menyebabkan refund, sengketa, dan penurunan kepercayaan.
----------------------	---

10. Kalender ketersediaan dan pencegahan bentrok

Cara menggunakan kalender

- Pilih motor untuk melihat periode booking dan ketersediaannya.
- Bedakan tanggal tersedia, dipesan, dikonfirmasi, disewa, atau diblokir.
- Periksa kalender sebelum menerima permintaan di luar aplikasi.
- Jangan menjanjikan motor yang sama kepada dua customer pada periode bertumpuk.

Jika ada perubahan

- Perpanjangan sewa harus diperiksa terhadap booking berikutnya.
- Pembatalan harus mengembalikan ketersediaan setelah status dan dampak pembayaran selesai.
- Motor masuk perawatan harus segera diubah statusnya dan booking terdampak ditangani.
- Kesepakatan offline harus dicatat/blokir agar sistem tidak menawarkan tanggal yang sebenarnya terisi.

Sumber jadwal

Gunakan kalender portal sebagai sumber kebenaran bersama. Catatan pribadi yang tidak disinkronkan adalah penyebab umum booking bentrok.

11. Menerima dan memproses booking

Data yang diperiksa

- Nama customer dan status dokumen.
- Motor, tanggal ambil, tanggal kembali, durasi, harga, lokasi, dan waktu pickup.
- Status pembayaran serta bukti.
- Catatan khusus, perpanjangan, serah-terima, denda, refund, atau sengketa.

Siklus booking

Status	Arti	Tindakan mitra
Pending	Booking dibuat; pembayaran belum diterima.	Siapkan informasi, tunggu bukti/dana.
Dibayar	Pembayaran sudah diverifikasi.	Konfirmasi kesiapan kendaraan dan pickup.
Dikonfirmasi	Booking siap atau sedang berjalan.	Lakukan serah-terima dan pantau.
Selesai	Pengembalian dan kewajiban selesai.	Pastikan bukti serta status lengkap.
Dibatalkan	Booking dihentikan.	Tangani ketersediaan dan refund bila berlaku.
Urutan status Jangan menandai Dibayar sebelum dana masuk. Jangan menandai Selesai sebelum kendaraan kembali dan denda/refund/sengketa memiliki keputusan.		

12. Memverifikasi pembayaran customer

Cakupan kewenangan

Mitra memverifikasi pembayaran hanya untuk booking motor milik mitra karena dana masuk langsung ke rekening/QRIS mitra. Pembayaran motor milik SEWAMOTOR diverifikasi admin.

Langkah verifikasi

- 1** Buka Pembayaran
Pilih transaksi yang berstatus menunggu.
- 2** Cocokkan booking
Pastikan customer, motor, tanggal, dan total benar.
- 3** Periksa bukti
Lihat nama pengirim, nominal, waktu, dan tujuan.
- 4** Periksa mutasi
Pastikan dana benar-benar masuk ke rekening mitra.
- 5** Tetapkan status
Terima bila cocok; tolak bila tidak cocok dan isi alasan.
- 6** Lanjutkan booking
Setelah diterima, siapkan konfirmasi dan serah-terima.

QRIS dan pengiriman ulang

- Instruksi QRIS dapat memuat tambahan Rp1.000 sebagai biaya admin; periksa total yang ditampilkan.
- Jumlah pengiriman bukti dan waktu terakhir membantu mendeteksi pengiriman berulang.
- Jika bukti ditolak, jelaskan bagian yang salah agar customer dapat memperbaiki.

Jangan hanya melihat gambar

Bukti transfer dapat dipalsukan atau tertunda. Status diterima hanya setelah mutasi rekening menunjukkan dana masuk.

13. Serah-terima dan pengembalian kendaraan

Sebelum customer datang

- Pastikan booking dibayar dan dikonfirmasi.
- Siapkan motor sesuai iklan, dokumen kendaraan, perlengkapan, serta kebersihan.
- Periksa rem, ban, lampu, bahan bakar/baterai, dan kondisi umum.
- Pastikan WhatsApp, Maps, alamat, dan petunjuk pickup akurat.

Saat menyerahkan

- Cocokkan customer dengan dokumen terverifikasi.
- Catat waktu serah-terima dan kondisi awal.
- Ambil foto inspeksi dari beberapa sisi serta kerusakan yang sudah ada.
- Jelaskan bahan bakar, batas wilayah, keterlambatan, kerusakan, dan kontak darurat.
- Jangan menahan dokumen asli jika tidak sesuai kebijakan/hukum.

Saat pengembalian

- Catat waktu kembali dan bandingkan kondisi dengan inspeksi awal.
- Hitung keterlambatan atau kerusakan berdasarkan bukti dan kebijakan.
- Selesaikan denda atau sengketa sebelum status akhir jika diperlukan.
- Ubah motor menjadi tersedia hanya setelah pemeriksaan selesai.

14. Perpanjangan, pembatalan, refund, dan denda

Perpanjangan

- Periksa kalender motor sebelum menyetujui.
- Hitung durasi dan biaya tambahan secara transparan.
- Catat perpanjangan di sistem; jangan hanya menyepakati melalui chat.
- Pastikan tidak mengganggu booking customer berikutnya.

Pembatalan

- Periksa waktu permintaan terhadap batas pembatalan.
- Catat alasan serta pihak yang membatalkan.
- Tentukan dampak pembayaran dan ketersediaan motor.
- Jangan menjanjikan refund sebelum keputusan sesuai kebijakan.

Refund manual

- Untuk pembayaran yang diterima mitra, mitra melakukan refund kepada customer.
- Catat nominal, waktu, rekening tujuan, alasan, dan unggah bukti transfer.
- Status berubah menjadi processed hanya setelah transfer dilakukan.
- Jika ditolak, tulis alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Denda

- Gunakan jumlah hari dan tarif yang tercatat.
- Status denda: tidak ada, pending, dibayar, atau dibebaskan.
- Pembebasan memerlukan alasan dan, bila perlu, persetujuan admin.

15. Tagihan komisi dan rekonsiliasi

Cara kerja

- Komisi awal platform adalah 8% per transaksi mitra dan dapat diubah admin untuk transaksi baru.
- Nilai komisi disimpan sebagai snapshot pada transaksi sehingga kebijakan baru tidak mengubah transaksi lama.
- Tagihan dibuat mingguan atau bulanan berdasarkan pengaturan.
- Mitra tidak mengajukan pencairan karena pembayaran customer diterima langsung.

Membayar tagihan

- 1** Buka Tagihan Komisi
Pilih tagihan open, rejected, atau overdue.
- 2** Periksa rincian
Cocokkan periode, transaksi pembentuk, persen, dan total.
- 3** Bayar ke platform
Gunakan rekening/QRIS resmi SEWAMOTOR.
- 4** Unggah bukti
Pastikan nominal dan tujuan terbaca.
- 5** Pantau verifikasi
Admin mencocokkan bukti dan mutasi sebelum status lunas.

Jika ada selisih

- Jangan mengubah atau memotong nominal sendiri.
- Buka rincian transaksi dan catat ID yang tidak cocok.
- Hubungi dukungan dengan kategori tagihan/komisi dan lampirkan bukti.
- Bayar sesuai hasil rekonsiliasi yang disetujui.

Jatuh tempo	Tagihan terlambat dapat memicu pengingat, masa tenggang, dan pembatasan aktivitas baru. Booking berjalan tetap wajib diselesaikan dengan aman.
--------------------	--

16. Sengketa, dukungan, ulasan, dan notifikasi

Sengketa

- Gunakan sengketa untuk perbedaan pembayaran, kondisi motor, refund, denda, atau layanan.
- Tulis kronologi berdasarkan waktu dan unggah bukti asli.
- Jaga komunikasi profesional dan jangan menghapus percakapan/foto.
- Admin memediasi; ikuti hasil dan tindak lanjut yang tercatat.

Pusat Bantuan

- Tekan ikon bantuan pada portal atau website.
- Pilih kategori dan prioritas, lalu pilih untuk terhubung ke tim dukungan.
- Jelaskan satu masalah per tiket dan cantumkan ID booking/tagihan bila ada.
- Status percakapan: open, in progress, resolved, dan closed.

Ulasan

- Gunakan ulasan customer sebagai masukan kualitas.
- Jangan menekan customer untuk menghapus kritik atau memberi nilai tertentu.
- Laporkan spam, data pribadi, ancaman, atau konten melanggar melalui dukungan.

Notifikasi

- Periksa notifikasi booking, bukti pembayaran, dokumen, langganan, komisi, dan tiket.
- Email produksi bergantung pada konfigurasi server. WhatsApp API tidak digunakan.
- Nomor WhatsApp manual dipakai untuk koordinasi pickup sesuai booking.

17. Profil, keamanan, privasi, dan PWA

Profil dan keamanan akun

- Perbarui nama, email, dan informasi usaha hanya jika benar.
- Gunakan kata sandi panjang, unik, dan tidak dipakai pada layanan lain.
- Jangan membagikan akun kepada banyak staf. Gunakan tata kelola akses yang disetujui.
- Keluar setelah menggunakan perangkat bersama.
- Jika curiga akun diambil alih, segera ganti kata sandi dan hubungi dukungan.

Privasi customer

- Gunakan nama, nomor kontak, dokumen, lokasi, dan data pembayaran hanya untuk booking terkait.
- Jangan memindahkan dokumen customer ke perangkat pribadi tanpa kebutuhan.
- Jangan mempublikasikan identitas, foto dokumen, atau percakapan.
- Ikuti kebijakan retensi dan permintaan admin.

Memasang PWA

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

Perangkat resmi

Hindari login pada komputer umum. Perbarui browser dan sistem operasi agar perlindungan sesi serta PWA bekerja baik.

18. SOP berkala dan troubleshooting

Checklist harian

- Periksa booking ambil/kembali hari ini dan pembayaran menunggu.
- Pastikan armada siap, lokasi pickup akurat, dan customer dapat dihubungi.
- Perbarui status setelah setiap kejadian penting.
- Periksa tiket, sengketa, notifikasi, serta jadwal besok.
- Keluar dari portal setelah selesai.

Checklist mingguan

- Periksa kondisi, foto, harga, dan status seluruh armada.
- Rekonsiliasi transaksi dengan tagihan komisi.
- Periksa kalender untuk dua minggu ke depan.
- Tinjau pembatalan, refund, denda, dan ulasan.
- Pastikan langganan tidak mendekati habis tanpa rencana perpanjangan.

Checklist bulanan

- Tinjau pendapatan, booking selesai, komisi, dan performa armada.
- Periksa rekening, QRIS, kontak, lokasi, serta dokumen yang akan kedaluwarsa.
- Evaluasi kendaraan sering bermasalah, keluhan berulang, dan peluang penyesuaian harga.
- Simpan laporan pada lokasi aman sesuai kebijakan.

Troubleshooting singkat

Masalah	Tindakan
Halaman lambat	Tunggu satu klik, periksa koneksi, refresh, lalu catat URL/waktu bila berulang.
Upload gagal	Periksa format, ukuran, koneksi, dan nama file; coba ulang satu kali.
Motor tidak tampil	Periksa approval, status tersedia, mitra aktif, kalender, dan kelengkapan data.
Dana belum terlihat	Jangan terima bukti; tunggu mutasi atau buka sengketa.
Tagihan tidak cocok	Catat transaksi pembentuk dan minta rekonsiliasi melalui tiket.

Lampiran A. Kamus status inti

Objek	Status	Arti
Onboarding	incomplete / pending / approved / rejected	Belum lengkap, menunggu, disetujui, atau ditolak.
Langganan	pending / approved / rejected	Bukti menunggu, disetujui, atau ditolak.
Motor	tersedia / disewa / perawatan / tidak aktif	Kondisi operasional kendaraan.
Persetujuan motor	pending / approved / rejected	Kelayakan untuk tampil.
Booking	pending / dibayar / dikonfirmasi / selesai / dibatalkan	Tahap perjalanan.
Pembayaran	pending / paid_to_partner / disputed / refunded / rejected	Tahap dana customer.
Refund	none / pending / processed / rejected	Tahap pengembalian dana.
Denda	none / pending / paid / waived	Tahap penyelesaian denda.
Komisi	open / pending_verification / paid / rejected / overdue	Tahap kewajiban komisi.
Tiket	open / in_progress / resolved / closed	Tahap percakapan dukungan.

Lampiran B. Checklist sebelum menerima pembayaran

- Booking, customer, motor, tanggal, dan total benar.
- Penerima adalah rekening/QRIS mitra.
- Bukti jelas dan tidak terpotong.
- Nominal serta waktu sesuai.
- Mutasi rekening menunjukkan dana masuk.
- Catatan penolakan diisi bila tidak cocok.

Catatan status lama Status held/released dapat muncul pada data legacy. Alur baru menggunakan pembayaran langsung ke mitra dengan status paid_to_partner setelah dana diverifikasi.

Lampiran C. Skenario cepat

Customer mengirim bukti, tetapi dana belum masuk

- Jangan pilih Pembayaran Diterima.
- Periksa rekening tujuan, nominal, waktu, dan kemungkinan transfer tertunda.
- Minta customer menunggu atau mengirim bukti lengkap.
- Jika berlarut, buka sengketa melalui alur resmi.

Motor rusak menjelang pickup

- Ubah status motor menjadi Perawatan.
- Hubungi customer dan admin secepatnya.
- Cari solusi yang disetujui, misalnya armada pengganti setara.
- Catat perubahan, selisih harga, pembatalan, atau refund di sistem.

Customer terlambat mengembalikan

- Hubungi customer melalui kontak booking.
- Periksa booking berikutnya dan dampak operasional.
- Catat waktu kembali dan hitung denda sesuai kebijakan.
- Jika tidak ada respons atau ada risiko, eskalasi ke dukungan/admin.

Langganan habis ketika ada booking aktif

- Tetap layani booking yang sudah dikonfirmasi dengan aman.
- Segera bayar perpanjangan dan unggah bukti.
- Hindari menerima booking baru jika sistem membatasi akun.
- Hubungi dukungan bila aktivasi tidak berubah setelah pembayaran diverifikasi.

Penutup

Mitra yang berhasil menjaga data, jadwal, kondisi motor, respons customer, pembayaran, dan kewajiban platform secara konsisten akan membangun kepercayaan serta pertumbuhan usaha jangka panjang.