

## PANDUAN TRANSAKSI PEMBAYARAN PADA PERMATAEDC

### ALUR TRANSAKSI TRANSAKSI SALE/PEMBELIAN

Untuk kartu berlogo



<p><b>1. Pilih menu sale</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">PEMBELIAN</p> <p style="text-align: right; color: blue;"><b>SALE</b></p> <p style="text-align: right;">SETTLE</p> <p style="text-align: right;">VOID</p> </div>	<p><b>2. Masukkan atau gesek kartu</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">SALE</p> <p style="text-align: center;">Enter Card Number or Swipe Customer Card</p> </div>	<p><b>3. Masukkan nominal</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">SALE</p> <p>PAN XXXXXXXXXXXX7796      0213</p> <p>EXP.(MMYY)</p> <p>AMT RP.                              <b>1.000.000</b></p> </div>
<p><b>4. Pilih Yes untuk memasukkan PIN*. Pilih No untuk menggunakan tandatangan</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>PIN?</b></p> <p style="text-align: center;">Yes</p> <p style="text-align: center;">No</p> </div>	<p><b>5. Transaksi sedang diproses</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">SALE PROCESSING...</p> </div>	<p><b>6. Pada layar EDC akan muncul "Printing" dan Slip transaksi akan tercetak. Pastikan tercetak untuk 3 kali, yaitu 1 untuk customer, sisanya untuk Bank dan Merchant</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">SALE PRINTING...</p> </div>

### **PROSES LAINNYA :**

<p><b>1. PEMBATALAN TRANSAKSI / VOID</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tekan Pembelian/Sale</li> <li>Tekan VOID</li> <li>Masukkan password (0000), tekan Enter</li> <li>Masukan Trace no, tekan Enter</li> </ul>	<p><b>3. CETAK ULANG/REPRINT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tekan tombol Pembelian/Sale</li> <li>Tekan REPRINT</li> <li>Tekan LAST atau ANY RECEIPT atau LAST SETTLEMENT</li> </ul>
<p><b>2. SETTLEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tekan Pembelian/Sale</li> <li>Tekan SETTLE, SETTLE ALL</li> <li>Masukkan password (0000)</li> <li>Tekan ENTER (2X)</li> </ul>	<p><b>4. REPORT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tekan Pembelian/Sale</li> <li>Tekan Report</li> <li>Pilih Summary atau Detail Report</li> <li>Masukkan password (0000),</li> <li>Tekan Enter (2x)</li> </ul> <p>Note : apabila masuk dari menu transaksi lain, maka tidak diperlukan password</p>

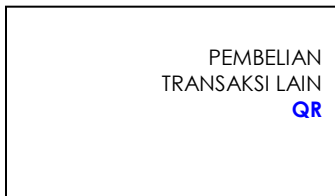
## Contoh Slip Transaksi Sale menggunakan PIN

PermataBank	
TOKO XYZ	
JL.BINTARO RAYA NO.10	
TANGERANG	
Terminal ID :	25499090
MERCHANT ID	008884455678
CARD TYPE : VISA	
<b>XXXXXXXXXXXX7796 (Chip)</b>	
Aria Benarji	
SALE	
DATE : 11/02/05	TIME : 15:04:21
BATCH : 000004	TRACE : 000015
RREF# : 00021	APPR : 244502
APPL ID : A000000000031	
APP NAME: VISA CREDIT	
APP CRYPT : 8A268AAAAAAE	
TVR VALUE : 8080801800	
TOTAL AMOUNT: Rp	1.000.000
TRANSAKSI INI TIDAK MEMBUTUHKAN	
TANDA TANGAN	
*** TERIMA KASIH***	

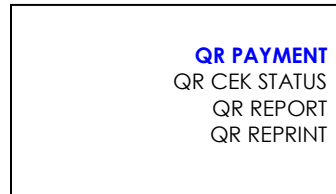
## ALUR TRANSAKSI TRANSAKSI QR

Pembayaran QR Bank Permata dapat menerima transaksi pembayaran dari Bank Permata maupun Bank lain atau dompet elektronik lainnya (antara lain seperti OVO, GoPay, DANA, ShopeePay, dan lainnya) yang sudah berstandar QRIS.

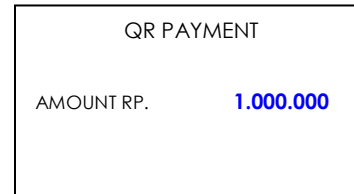
1. Pilih menu QR



2. Pilih QR Payment



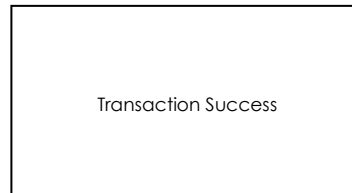
3. Masukkan nominal



4. QR akan otomatis tercetak. Minta pelanggan untuk Scan QR



5. Transaksi berhasil



### **PROSES LAINNYA :**

<p><b>1. QR CHECK STATUS (untuk pengecekan status transaksi secara manual bila bukti pembayaran tidak keluar)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tekan menu QR</li> <li>• Tekan CHECK STATUS</li> <li>• Masukkan INV NO</li> <li>• EDC Mencetak bukti pembayaran</li> </ul>	<p><b>2. CETAK ULANG/REPRINT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tekan menu QR</li> <li>• Tekan QR REPRINT</li> <li>• Tekan LAST atau ANY RECEIPT (Masukkan TRX ID)</li> <li>• EDC Mencetak bukti pembayaran</li> </ul>
<p><b>3. REPORT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tekan menu QR</li> <li>• Tekan QR REPORT</li> <li>• Pilih Summary atau Detail Report</li> <li>• EDC Mencetak Summary atau Detail Report</li> </ul> <p>Catatan : Summary dan Detail Report hanya dapat dicetak dihari yang sama dengan tanggal transaksi</p>	



**UNTUK DIPERHATIKAN OLEH MERCHANT :**

1. Setiap akhir hari, merchant harus melakukan settlement apabila terdapat transaksi sale (Settlement tidak diperlukan untuk transaksi QR)
2. Bank tidak dapat melakukan pembayaran ke rekening merchant, apabila merchant tidak melakukan settlement.
3. Pembayaran ke merchant akan dikenakan biaya/Merchant Discount Rate (MDR) yang akan dipotong dari nilai settlement merchant.
4. Besaran MDR tertera di Merchant Data Form (MDF) atau surat yang dikirimkan Bank ke Merchant
5. Settlement harus dilakukan maksimal 5 hari kalender setelah transaksi sale dilakukan.
6. Keterlambatan merchant melakukan settlement, menjadi risiko merchant dan Bank dapat menunda atau tidak melakukan pembayaran hasil Transaksi kepada Merchant
7. Merchant harus menyimpan bukti/struk pembayaran dengan baik selama 18 bulan sejak transaksi dilakukan.
8. Untuk transaksi kartu debit lokal melalui jaringan GPN atau kartu kredit lokal, maka pada pada screen EDC secara otomatis akan memunculkan PIN untuk diinput oleh cardholder.
9. Untuk merchant dengan fasilitas EDC yang hanya bisa menerima kartu debit domestik, maka EDC tersebut tidak bisa menerima kartu dengan logo VISA,MASTERCARD dan MAESTRO
10. Merchant tidak diperbolehkan mengenakan tambahan biaya (surcharge) ke cardholder

## TROUBLESHOOTING EDC (PENANGANAN MASALAH)

Pada saat kasir/merchant melakukan transaksi, kemudian muncul message (tulisan) pada layar EDC, hal-hal yang perlu dilakukan adalah sbb :

<b>TULISAN PADA LAYAR</b>	<b>SOLUSI</b>
<b>CONNECTING FAILED/LOG ON FAILED</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lakukan hal-hal berikut pada EDC :</li> <li>2. Coba lakukan reset EDC / tekan tombol power off tunggu beberapa saat sampai EDC mati kemudian nyalakan kembali</li> <li>3. Setelah EDC menyala kembali, coba lakukan transaksi di EDC</li> <li>4. Harap mencoba transaksi kembali beberapa saat kemudian setelah error message muncul di EDC tersebut</li> <li>5. Jika telah dicoba transaksi, namun tetap tidak berhasil, segera hubungi PermataTel</li> </ol>
<b>SETTLEMENT FAILED</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika pada saat melakukan settlement terdapat tulisan layar settle failed, maka dapat dicoba dengan melakukan settlement kembali.</li> <li>2. Jika telah berulang kali mencoba namun tetap tidak berhasil, segera hubungi PermataTel</li> </ol>
<b>MUST SETTLE IDR/LYT</b>	Error ini muncul apabila merchant lupa melakukan proses settlement. Merchant tidak bisa melakukan transaksi sebelum melakukan proses settlement
<b>TAMPER, DOWNLOAD NEEDED, NO GO VARIABLE, EDC BLANK, KEYPAD ERROR, EDC MATI TOTAL</b>	Hubungi PermataTel dan laporkan sebagai kerusakan hardware EDC untuk dapat dilakukan penggantian EDC
<b>RECEIPT PRINTER ERROR</b>	Lakukan penggantian kertas struk EDC dan coba transaksi kembali Bila masih gagal Hubungi PermataTel dan laporkan sebagai kerusakan hardware EDC untuk dapat dilakukan penggantian EDC
<b>ERROR MESSAGE DISEBABKAN KARENA KARTU YANG DIGUNAKAN UTK TRX (INSUFFICIENT FUNDS, EXPIRED CARD, INCORRECT PIN, PIN TRIES EXCEEDED, DECLINED )</b>	<p>Error-error ini muncul apabila terdapat kendala pada kartu yang digunakan utk bertransaksi.</p> <p>Insufficient Fund : Dana pada kartu debit cardholder tidak mencukupi senilai transaksi.</p> <p>Expired Card : Kartu milik cardholder expired</p> <p>Incorrect Pin : PIN yang dimasukan cardholder salah</p> <p>Exceeded PIN Tries : PIN yang dimasukan cardholder sudah melebihi batas yang ditentukan oleh issuer Bank</p> <p>Decline : Terjadi tolakan dari issuer card</p>
<b>SCAN BARCODE QR TIDAK TERBACA</b>	Lakukan transaksi kembali untuk mendapatkan QR code yang baru, apabila tetap tidak berhasil segera hubungi PermataTel
<b>CUSTOMER SUDAH SUKSES BAYAR TRANSAKSI QR, TETAPI TIDAK KELUAR BUKTI PEMBAYARAN</b>	Lakukan pengecekan status manual dengan memilih menu QR Check Status dan masukkan INV NO yang tertera pada struk QR. Apabila transaksi tidak ditemukan, pastikan transaksi sudah berhasil di aplikasi customer. Bila transaksi customer berhasil tetapi transaksi tidak ditemukan segera hubungi PermataTel

## **HAL-HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN DALAM PEMELIHARAAN EDC**

- Simpan EDC di tempat yang aman dan perlakukan EDC dengan hati hati
- Hindari EDC dari tindakan kelalaian (terkena tumpahan air, terbanting, terjatuh, terkena sinar matahari langsung dll)
- Insert/DIP kartu sebaiknya tidak terlalu keras dan tidak ditekan
- Tekan tombol pada EDC sewajarnya dan jangan terlalu keras
- Jangan terlalu sering cabut-pasang kabel power
- Jangan membuka bagian belakang EDC, jika ada kerusakan, hubungi PermataTel
- Usahakan jangan sampai gulungan kertas struk terlalu tipis, untuk menghindari kegagalan mencetak pada EDC
- Usahakan EDC dalam keadaan bersih. Jika banyak debu, bersihkan EDC menggunakan lap dengan bahan halus

**Informasi lain/penyampaian keluhan, silahkan hubungi :  
PermataTel 1500111, lalu tekan 104 untuk layanan Merchant (24 Jam)**

PT Bank Permata Tbk terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)