

PENGANTAR BUDAYA KERJA PERUSAHAAN

X-Sha
X-traordinary Shopping Ambience



SEJARAH PERUSAHAAN



X-Sha didirikan pada tahun 2006 oleh pasangan suami istri H. Andi Ramadan dan Hj. Teti Nurhayati, berawal dari satu kios di pasar Singaparna yang menjual produk karpet, kemudian pada tahun 2007 membuka kios baru yang menjual produk kerudung. berlanjut pada tahun 2010 membuka kios fashion yang menjual produk pakaian anak hingga dewasa. Perjalanan X-Sha kemudian berlanjut dengan membuka outlet baru di luar pasar Singaparna tepatnya di Jl. Panyingkiran yang menjual produk khusus Beds & Rugs pada tahun 2011. Berselang 2 tahun X-Sha kemudian membuka store baru dengan konsep semi modern dan menjadi salah satu outlet yang paling sering dikunjungi oleh konsumen. Kemudian pada tahun 2018 lahir online store dengan nama Mexhamall seiring perkembangan belanja online saat itu. Setahun kemudian pada tahun 2019, X-Sha membuka store nya di Singaparna Plaza dengan menjual produk fashion. Setahun berselang membuka outlet baru dengan menjual khusus produk furniture. dan pada awal tahun 2021 X-Sha resmi mengakuisisi management Singaparna Plaza, dan melaunching X-Sha Supermart sebagai inovasi baru supermarket terbesar di Singaparna. Pada tahun 2022 X-Sha membuka 2 outlet baru di Tasikmalaya

VISI

Menjadi perusahaan perdagangan multinasional yang menyediakan produk berkualitas dan halal untuk kebutuhan masyarakat di dunia dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah agama Islam

MISI

- 1. Menyediakan produk yang berkualitas dan halal**
- 2. Memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkesan**
- 3. Memberikan kesejahteraan kepada semua unsur yang terlibat (karyawan, owner, investor)**
- 4. Memberikan manfaat yang besar untuk masyarakat lingkungan sekitar**
- 5. Memberikan kontribusi terhadap kejayaan Islam**

DIRECTORS



HJ. Teti Nurhayati

Owner & Commissioner



H. Andi Ramadan, S.P. M.M

Owner & Director

HEAD OFFICE MANAGEMENT



Helmy Nugraha Prihadi, S.Sos

General Manager



Rifki Abdillah Mustaqim, S.Kel., M.M

Deputy General Manager



Akhmad Zulfikar, S.Ak

Finance & Accounting Manager



Asep Tedi Subarkah, S.Pd

GA & Legal Manager



Ginanjar Taufik Hidayat, S.Pd

HRD Manager



Ridwan Farid

Manager Department Fashion & Home Supplies



Adi Karman Wijaya, S.M

Manager Department FMCG

HEAD OFFICE MANAGEMENT

SUPERVISOR



Agia Salsa Malinda, S.Ak
Accounting Supervisor



Arif Nurul Arifin
GA Supervisor



Rifa Madyana Putri, S.Psi
HRD Supervisor



Muhamad Ihsan Abdusami
Legal & Humas Supervisor



Luthfi Nur Irsad
IT Supervisor

SUPERVISOR



Muhamad Alfarisi Tirta Iskandar

Outlet Coordinator FMCG Supervisor



Rifki Apriand

Outlet Coordinator FHS Supervisor



Erfan Mochamad Maulanda

Backoffice FHS Supervisor



Rangga Purnama

Digital Marketing Supervisor



Salmia Hany, S.Bns

Promotion & Event Supervisor

FRONT LINER MANAGEMENT



Rahmat Hidayat

Sr. Head of Store Cikiray



Dina Marlina

Jr. Head of Store Pasar



Aqil Abdul Latip

Sr. Head of Store Ciawi



Hamim Rusman Bahtiar

Chief of Counter Furniture



Nurbani Yusup

Jr. Head of Store Panyingkiran

FRONT LINER MANAGEMENT



Dewi Arum

Jr. Head of Store Dept. Store Fashion SiPlaz



Dian Hidayat

Jr. Head of Store Cisaruni



Eem Siti Maisaroh

Jr. Head of Store Tasmu



Sandi Rosyandi

Jr. Head of Store Menara



Sendi Ripandi

Jr. Head of Store Tanjung Jaya

FRONT LINER MANAGEMENT



Nasrul Ruhimat

Jr. Head of Store Manganreja



Aziz Iskandar

Jr. Head of Store Puspahiang



Rian Suandani

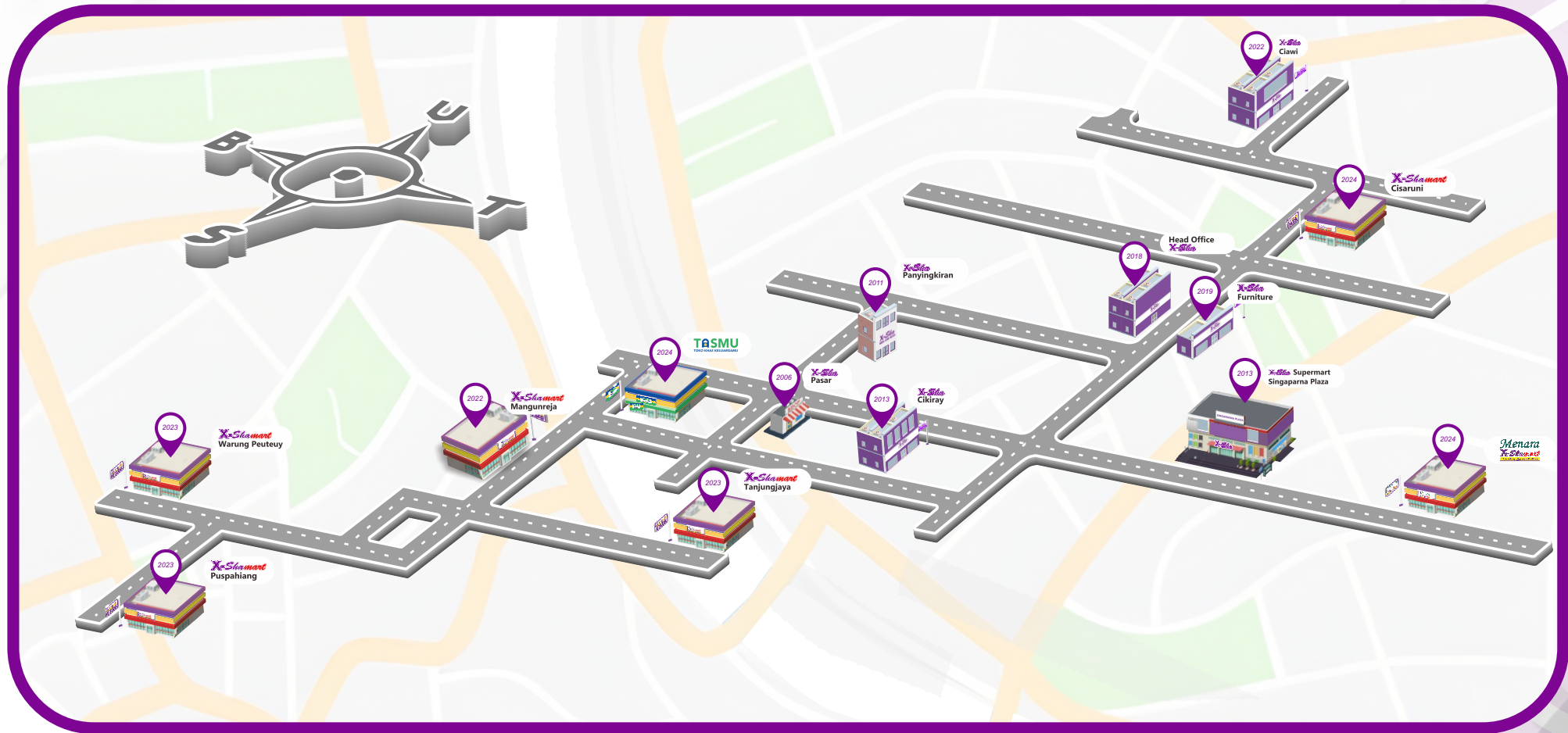
Leader Soccerlite



Cece Wahyudi

Jr. Head of Store Warung Peuteuy

OUTLET



SUPERMARKET – FASHION – HOME SUPPLIES – MINIMARKET

OUTLET SINGAPARNA PLAZA



Alamat : Jl. Garut-Tasikmalaya No. 103, Cintaraja,
Kec. Singaparna, Kab. Tasikmalaya
DIAKUISISI : 2021

OUTLET CIKIRAY



Alamat : JL. Raya Tim. Singaparna, No.52, Cikiray,
Kec. Singaparna, Kab. Tasikmalaya
DIAKUISISI : 2013

OUTLET CIAWI



Alamat : Jl. Perjuangan No. 77, Kurniabakti,
Kec. Ciawi, Kab. Tasikmalaya
DIAKUISISI : 2022

OUTLET PASAR



Alamat : Pasar Singaparna Blok D1 No. 02,
Kec. Singaparna, Kab. Tasikmalaya
DIAKUISISI : 2006

OUTLET PANYINGKIRAN



Alamat : Jl. Panyingkiran, No. 54, Kec. Singaparna,
Kab. Tasikmalaya
DIAKUISISI : 2011

OUTLET CISINGA



Alamat : *Jl. Raya Cisinga, Cisaruni, Kec.Padakembang,
Kab. Tasikmalaya*
DIAKUISISI : 2020

OUTLET MANGUNREJA



Alamat : Jl. Raya Mangunreja Kp. Paledang, RT.02/RW.01, Mangunreja,
Kec. Mangunreja, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46462

DIAKUISISI : 2022

OUTLET WARUNGPEUTEUY



Alamat : Warung Peuteuy, Jl. Garut – Tasikmalaya No.82, Margalaksana,
Kec. Salawu, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46471
DIAKUISISI : 2023

OUTLET PUSPAHIANG



Alamat : Jl. Raya Puspahiang, Puspahiang, Kec. Puspahiang,
Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46471
DIAKUISISI : 2023

OUTLET TANJUNGGAYA



Alamat : Jl. Sukaraja - Mangunreja Kp. Cibeurem, RT.04/RW.01, Tanjungjaya,
Kec. Tanjungjaya, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46184
DIAKUISISI : 2020

OUTLET CISARUNI



Alamat : Jl. Cisinga, Cisaruni, Kec. Padakembang,
Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46466

DIAKUISISI : 2024

OUTLET MENARA MART



Alamat : Depan Perum Qornice Ruko no.5, Jl. AH Nasution No.km.9 6,
Cipawitra, Kec. Mangkubumi, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46181
DIAKUISISI : 2024

OUTLET TASMU



Alamat : Jl. Raya Barat No.60, Singasari, Kec. Singaparna,
Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46412
DIAKUISISI : 2024

HEAD OFFICE



Alamat : Jl. Cisinga, Cisaruni, Kec. Padakembang,
Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46466

DIAKUISISI : 2019

PRODUK



LAYANAN



X-Sha90Me



X-Sha9isMe

X-Sha adalah tempat belanja yang memprioritaskan kenyamanan dan kebahagiaan pelanggan.

Kami berjanji memberikan pelayanan yang terbaik dengan setulus hati serta menyediakan produk yang lengkap, halal dan berkualitas.

Bagi kami pelanggan adalah keluarga dan X-Sha menjadi rumah untuk menikmati kehidupan, tumbuh Bersama mewujudkan harapan.

X-Sha adalah tempat belanja yang memprioritaskan kenyamanan dan kebahagiaan pelanggan.

menurut Berman & Evans (2010:508), Suasana toko merupakan kombinasi dari karakteristik fisik toko seperti *sikap pramuniaga dan pelayananan, arsitektur, tata letak, pencahayaan, pemajangan, warna, temperature, musik, aroma* yang secara menyeluruh akan menciptakan citra dalam benak konsumen.



Berman, B. & J.R. Evans. 2010. Retail Management: A Strategic Approach, Eleventh Edition; Upper Saddle River. New Jersey: Prentice Hall. Hal.508&509.

SOP PENAMPILAN KARYAWAN

Standar Penampilan Karyawan Frontliner

- Menggunakan kerudung segi empat berwarna hitam, boleh dikeluarkan tapi tidak menutupi name tag
- Menggunakan seragam sesuai jadwal yang telah di tentukan
- Menggunakan Name Tag selama jam kerja
- Menggunakan Celana/rok (berbahan bukan jeans) berwarna hitam dan tidak membentuk lekuk tubuh
- Menggunakan sepatu berwarna hitam dan tidak berhak tinggi, boleh bertali atau tidak, serta berkaos kaki
- Rapikan rambut menggunakan sisir dan gel, Rambut tidak diwarnai/cat
- Menggunakan seragam sesuai jadwal yang telah di tentukan
- Menggunakan Name Tag selama jam kerja
- Menggunakan Celana (berbahan bukan jeans) berwarna hitam dan tidak membentuk lekuk tubuh
- Menggunakan sepatu berwarna hitam dan tidak berhak tinggi, boleh bertali atau tidak, serta berkaos kaki

* Khusus bagi perempuan diperbolehkan menggunakan make up (riasan wajah) tidak berlebihan
 * Khusus bagi laki-laki panjang rambut bagian depan tidak melebihi dari alis, bagian samping tidak melebihi dari kuping, bagian belakang tidak melebihi kerah baju
 * Tidak diperkenankan menggunakan aksesoris / perhiasan kecuali jam tangan dan cincin (pemukahan)
 * Menggunakan parfum secukupnya
 * Dilarang bertato

PT. META GLOBAL TRIASHA

Standar Penampilan Karyawan Frontliner

- Menggunakan kerudung segi empat berwarna hitam, boleh dikeluarkan tapi tidak menutupi name tag
- Menggunakan seragam sesuai jadwal yang telah di tentukan
- Menggunakan Name Tag selama jam kerja
- Menggunakan Celana/rok (berbahan bukan jeans) berwarna hitam dan tidak membentuk lekuk tubuh
- Menggunakan sepatu berwarna hitam dan tidak berhak tinggi, boleh bertali atau tidak, serta berkaos kaki
- Rapikan rambut menggunakan sisir dan gel, Rambut tidak diwarnai/cat
- Menggunakan seragam sesuai jadwal yang telah di tentukan
- Menggunakan Name Tag selama jam kerja
- Menggunakan Celana (berbahan bukan jeans) berwarna hitam dan tidak membentuk lekuk tubuh
- Menggunakan sepatu berwarna hitam dan tidak berhak tinggi, boleh bertali atau tidak, serta berkaos kaki

* Khusus bagi perempuan diperbolehkan menggunakan make up (riasan wajah) tidak berlebihan
 * Khusus bagi perempuan yang menggunakan baju polo wajib menggunakan manset
 * Khusus bagi laki-laki panjang rambut bagian depan tidak melebihi dari alis, bagian samping tidak melebihi dari kuping, bagian belakang tidak melebihi kerah baju
 * Tidak diperkenankan menggunakan aksesoris / perhiasan kecuali jam tangan dan cincin (pemukahan)
 * Menggunakan parfum secukupnya
 * Dilarang bertato

PT. META GLOBAL TRIASHA

Standar Penampilan Karyawan Magang/PKL

- Menggunakan kerudung segi empat berwarna hitam, boleh dikeluarkan tapi tidak menutupi name tag
- Menggunakan kemeja berwarna hitam dikeluarkan dan berlengan panjang
- Menggunakan Name Tag selama jam kerja
- Menggunakan Celana/rok (berbahan bukan jeans) berwarna hitam dan tidak membentuk lekuk tubuh
- Menggunakan sepatu berwarna hitam dan tidak berhak tinggi, boleh bertali atau tidak, serta berkaos kaki
- Rapikan rambut menggunakan sisir dan gel, Rambut tidak diwarnai/cat
- Menggunakan kemeja berwarna hitam dimasukan, diperbolehkan lengan pendek atau panjang
- Menggunakan Name Tag selama jam kerja
- Menggunakan Celana (berbahan bukan jeans) berwarna hitam dan tidak membentuk lekuk tubuh
- Menggunakan sepatu berwarna hitam dan tidak berhak tinggi, boleh bertali atau tidak, serta berkaos kaki

* Khusus bagi perempuan diperbolehkan menggunakan make up (riasan wajah) tidak berlebihan
 * Khusus bagi laki-laki panjang rambut bagian depan tidak melebihi dari alis, bagian samping tidak melebihi dari kuping, bagian belakang tidak melebihi kerah baju
 * Khusus bagi laki-laki baju di masukan dan memakai ikat pinggang
 * Tidak diperkenankan menggunakan aksesoris / perhiasan kecuali jam tangan dan cincin (pemukahan)
 * Menggunakan parfum secukupnya
 * Dilarang bertato

PT. META GLOBAL TRIASHA

Standar Penampilan Karyawan trainee

- Menggunakan kerudung segi empat berwarna hitam, boleh dikeluarkan tapi tidak menutupi name tag
- Menggunakan kemeja berwarna putih dikeluarkan dan berlengan panjang
- Menggunakan Name Tag selama jam kerja
- Menggunakan Celana/rok (berbahan bukan jeans) berwarna hitam dan tidak membentuk lekuk tubuh
- Menggunakan sepatu berwarna hitam dan tidak berhak tinggi, boleh bertali atau tidak, serta berkaos kaki
- Rapikan rambut menggunakan sisir dan gel, Rambut tidak diwarnai/cat
- Menggunakan kemeja berwarna putih dimasukan, diperbolehkan lengan pendek atau panjang
- Menggunakan Name Tag selama jam kerja
- Menggunakan Celana (berbahan bukan jeans) berwarna hitam dan tidak membentuk lekuk tubuh
- Menggunakan sepatu berwarna hitam dan tidak berhak tinggi, boleh bertali atau tidak, serta berkaos kaki

* Khusus bagi perempuan diperbolehkan menggunakan make up (riasan wajah) tidak berlebihan
 * Khusus bagi laki-laki panjang rambut bagian depan tidak melebihi dari alis, bagian samping tidak melebihi dari kuping, bagian belakang tidak melebihi kerah baju
 * Khusus bagi laki-laki baju di masukan dan memakai ikat pinggang
 * Tidak diperkenankan menggunakan aksesoris / perhiasan kecuali jam tangan dan cincin (pemukahan)
 * Menggunakan parfum secukupnya
 * Dilarang bertato

PT. META GLOBAL TRIASHA

Kami berjanji memberikan pelayanan yang terbaik dengan setulus hati serta menyediakan produk yang lengkap, halal dan berkualitas.

lima faktor utama kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, emotional factor, dan kemudahan. (Sitinjak 2008:14).



Dimensi kualitas produk

- Performance, durability, feature, reability, consistency dan design



Dimensi Harga



Dimensi mutu pelayanan

- Reliability, responsiveness, assurance, emphaty, & tangible



Dimensi emosional



Dimensi kemudahan

1. menunjukkan sikap sigap dalam memberi pelayanan terbaik terkait kebutuhan pelanggan
2. menunjukkan sikap tulus untuk membantu kebutuhan pelanggan.
3. Mampu menguraikan produk

Prasastono, N . & Pradapa, S Y F. 2012. Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. Dinamika Kepariwisata Vol. XI No. 2

Bagi kami pelanggan adalah keluarga dan X-Sha menjadi rumah untuk menikmati kehidupan, tumbuh bersama mewujudkan harapan.

- § Pelayanan Prima yang memuaskan berguna untuk menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan, sehingga menciptakan kedekatan pelanggan dengan perusahaan
- § Strategi mempertahankan hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan harus diperhatikan demi meningkatkan kelangsungan usaha jangka Panjang perusahaan. Maka dari itu adanya konsep **X-SHAISME**

*Sikap Ramah Tamah
Pada Pelanggan*

*menanyakan
kebutuhan pelanggan*

*menjaga kenyamanan pelanggan sehingga
pelanggan datang Kembali*

3 LANGKAH SERVICE X-Sha



3 LANGKAH SERVICE X-Sha

1. Sambut dan salam dengan hangat secara tulus, gunakan nama pelanggan
2. Tanyakan dan layani kebutuhan pelanggan
3. Ucapkan terima kasih dan berikan salam perpisahan yang hangat, gunakan nama pelanggan

1.

Sambut dan salam dengan hangat secara tulus, gunakan nama pelanggan



Menyambut dan mengucapkan salam



WAJIB Mengetahui Nama pelanggan

2.

Tanyakan Dan Layani kebutuhan Pelanggan



- Sapa dan Tanyakan kebutuhan Pelanggan dengan ramah,
- Tanyakan situasi (situasional), Masalah (problem), Dampak Dari masalah (implication)
- Layani kebutuhan Pelanggan
 - Memberikan Rekomendasi produk kebutuhan Pelanggan.
 - Mengantar pelanggan ke lokasi Produk yang ditanyakan

3. Ucapkan terima kasih dan berikan salam perpisahan yang hangat, gunakan nama pelanggan

Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan dengan ramah

Sopan dan santun dalam komunikasi sesuai standar pelayanan

Mengucapkan salam perpisahan dengan hangat dan ramah kepada pelanggan.



SERVICE VALUES

10 POIN INTI NILAI PELAYANAN

SERVICE VALUES

3. Saya Bekerja dengan niat karena ALLOH SWT sebagai salah satu bentuk ibadah kepadanya

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” (Qs. At-Taubah: 105)

Beribadah Disela Pekerjaan

Disiplin

Hadir dan menjalani pekerjaan karena Allah

Terima Kasih