

### BAB III METODE PENELITIAN

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai metode ilmiah dimana untuk mendapatkan data yang bertujuan dan kegunaan penelitian tertentu. Metode penelitian berfungsi sebagai pedoman atau keteapan dalam melakukan penelitian dan digunakan sebagai acuan dasar. Metode penelitian menjadi alat dan sarana bagi peneliti dalam melakukan analisis data yang ada. Analisis tersebut dapat menemukan sebuah kesimpulan dari penelitian. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci dan pokok yang perlu diperhatikan dalam penerapan metode penelitian ini yaitu secara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu *rasional, empiris, sistematis*. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara yang masuk akal dan nyata, sehingga terjangkau oleh penalaran dan fikiran manusia. Empiris berarti cara-cara dan langkah-langkah yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang tersusun dan digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis dan sesuai realita dta di lapangan .

#### A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pada penelitian kualitatif dijelaskan bahwa proses mendapatkan informasi dan sesuai kondisi atau keadaan realita pada kehidupan suatu objek yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah dan problematika berdasarkan sudut pandang teoritis atau praktis. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan suatu penelitian yang dapat menghasilkan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang ataupun individu terhadap perilaku yang diamati, bergambar, dan bukan terdapat angka-angka. Sedangkan metode deskriptif yaitu metode yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mengetahui posisi variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih. Dalam hal ini, Penelitian dengan model ini tidak membuat perbandingan variabel pada sampel lain, dan mencari hubungan antar variabel juga tidak digunakan untuk menguji hipotesis tertentu akan tetapi, menjelaskan secara realistis atau secara nyata tentang suatu variabel, gejala atau keadaan tertentu berdasarkan bukti nyata dan valid yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian metode dengan pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini bermaksud untuk mengetahui secara detail dan

terperinci terkait budaya organisasi islam dan reward sistem pada waralaba Teh Kota. Hal tersebut dapat diperoleh dengan menggunakan metode analisis kualitatif yang berdasarkan pengamatan, wawancara dan penelaahan dokumen. Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari analisis tersebut, kemudian disalin secara deskriptif dalam bentuk tulisan.

## B. *Setting* Penelitian

*Setting* penelitian biasanya berisi waktu dan lokasi penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Pada waktu penelitian dimana menjelaskan mengenai situasi masa pelaksanaan penelitian, sedangkan lokasi penelitian itu sendiri merupakan situasi, keadaan dan kondisi lingkungan pada suatu penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai penunjang dan keabsahan data pada penelitian.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses penelitian di waralaba Teh Kota yang dikelola Ibu Nancy Sefriolina yang mempunyai dua cabang waralaba yaitu di desa Prawoto, Kecamatan Sukolilo, Kabupaten Pati dan desa Kalirejo, Kecamatan Undaan, Kabupaten Kudus. Estimasi waktu yang digunakan oleh peneliti yaitu selama 5 bulan penelitian. Dalam proses penelitian, peneliti melaksanakan kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mencari data-data terkait dengan penerapan budaya organisasi Islam dan sistem reward dalam peningkatan kinerja karyawan.

## C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah suatu kasus atau orang yang diikuti sertakan dan dicantumkan dalam penelitian tempat peneliti biasanya mengukur variabel-variabel penelitiannya.<sup>2</sup> Dalam penelitian jenis kualitatif tidak ada istilah populasi, akan tetapi menggunakan “*social situation*” dimana maksud dari social situation adalah situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actor*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis dan berkaitan.<sup>3</sup> Penelitian kualitatif menganggap subyek pada penelitian bisa disebut sebagai informan atau yang memberikan informasi selama proses penelitian berlangsung.

---

<sup>1</sup>Saifudin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000) hlm 126

<sup>2</sup>Bambang Prasetyo, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 158.

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 389

Maka dalam hal tersebut untuk mendapatkan data yang benar dan valid, peneliti akan melakukan observasi atau peninjauan lapangan dan data serta melakukan tahap wawancara kepada informan yang akan memberikan informasi kepada peneliti. Sehingga yang akan menjadi subyek penelitian ini ada dua pihak yaitu yang pertama sebagai informan utama seperti pemilik waralaba dan yang kedua yaitu sebagai informan pendukung yaitu karyawan waralaba Teh Kota.

Dalam hal ini peran penting dari informan untuk penelitian kualitatif memang sangat berperan penting karenanya peneliti dapat menggali dan mengembangkan banyak informasi yang diberikan oleh subyek yang di wawancara sehingga menghasilkan informasi dan juga data yang dapat mendukung proses penelitian peneliti.

#### D. Sumber Data

Sumber data adalah suatu subjek darimana data dapat diperoleh.<sup>4</sup> Biasanya sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

##### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data pokok yang didapat langsung dari informasi (orang yang memberikan informasi) terkait dengan sesuatu yang diteliti tanpa mengubah ataupun memberikan informasi yang tidak sesuai dengan yang diberikan oleh informan. Informasi ini dikhususkan pada informasi kunci, yang bertujuan untuk memperoleh data yang valid terhadap objek yang sedang diteliti. Untuk itu orang-orang yang dianggap dapat memberi informasi yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian yang dilakukan.<sup>5</sup>

Data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan waralaba Teh Kota.

##### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang dapat menunjang tambahan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti diantaranya terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat, perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari

---

<sup>4</sup>Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bndung:Alfabeta,2014),hlm 103

<sup>5</sup>BurhaN Bungin, *Analisis Data Kualitatif: Permohonan Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*,(Jakarta:Raja Grafindo Persada,2005) hlm 23

berbagai instansi pemerintah yang memang dari halaman atau situs resmi.

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku, jurnal, artikel, dan berita dari situs web, sebagai data pendukung dari penelitian budaya organisasi islam dan sistem reward yang diterapkan di usaha waralaba Teh Kota ini. Dokumen dari Teh Kota yang dikelola oleh ibu Nancy ini dengan buku laporan dan *company profile* yang ada relevansinya dengan prestasi usaha di waralaba Teh Kota.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data di lapangan, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Metode Wawancara

Metode *interview* atau wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal atau komunikasi langsung dalam bentuk percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi.<sup>6</sup> Metode wawancara ini sangat diperlukan dan sangat berpengaruh besar dalam proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dimana peneliti menyiapkan terlebih dahulu bahan-bahan berupa pertanyaan juga pernyataan yang dibuat wawancara yang memuat secara garis besar apa yang akan ditanyakan.

Dalam penelitian ini digunakan jenis wawancara semiterstruktur dimana peneliti menggunakan jenis wawancara tersebut karena teknik wawancara ini lebih bebas dan terbuka dalam mencari data yang diteliti, lebih fokus dalam menggali data, dan pelaksanaan tidak terlalu formal juga baku. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pengelola waralaba dan karyawan mengenai penerapan budaya organisasi islam dan sistem reward yang ada pada waralaba Teh Kota.

### 2. Metode Observasi

Observasi adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan pengamatan dan mencatat secara sistematis atau tersusun terhadap gejala atau fenomena yang ada pada obyek penelitian. Observasi juga dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian

---

<sup>6</sup>S. Nasution, *Metode Research* (Penelitian Ilmiah), (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm 113

melalui pengamatan dan penginderaan sehingga menghasilkan data berdasarkan pengamatan langsung oleh peneliti.<sup>7</sup>

Karena penelitian yang dilakukan adalah termasuk jenis penelitian kualitatif, maka observasi yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah observasi terus terang dan tersamar, maksudnya peneliti secara terus terang mengatakan bahwa akan melakukan penelitian. Jadi subjek yang akan diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas yang dilakukan oleh peneliti seperti melakukan wawancara, mencari informasi informasi yang menunjang penelitian dan lainnya. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam melakukan observasi, hal ini untuk menghindari jika suatu saat data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan, jadi kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan mendapat hasil dari observasi. Instrumen yang digunakan untuk melakukan pengamatan adalah peneliti sendiri berdasarkan pedoman observasi.

Observasi dalam penelitian ini penulis akan melakukan pengamatan langsung ke waralaba Teh Kota yang dikelola oleh ibu Nancy baik dari cabang yang berada di desa Prawoto maupun di desa Kalirejo. Adapun peneliti akan mengamati keadaan waralaba Teh Kota untuk mencari informasi berupa gambaran budaya organisasi islam dan sistem *reward* yang diterapkan. Observasi pada penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui hubungan antara implementasi budaya organisasi Islam dan sistem *reward* yang berdampak pada kinerja karyawan waralaba Teh Kota. Penulis juga menggunakan observasi parsitipatif pasif, yaitu peneliti datang dikedai Teh Kota tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan ditempat penelitian.

### 3. Dokumentasi

Pada teknik dokumentasi dimana teknik ini dengan melakukan metode pengumpulan data yang tidak secara langsung ditunjukkan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Dokumen tersebut diantaranya yaitu laporan pengiriman dan catatan khusus pada objek penelitian seperti data catatan, transkrip laporan keuangan, rekapitulasi personalia, struktur organisasi, peraturan-peraturan organisasi yaitu pada Beejab Indonesia dan dokumen dokumen lainnya yang disetujui

---

<sup>7</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Kualitatif: Pemahaman Fisiologs ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, ( Jakarta: Raja Grafindo Persada,2005), hlm 115

oleh informan atau subyek untuk dilakukan penelitian.<sup>8</sup> Metode dokumen dalam penelitian ini digunakan sebagai penguat data-data yang telah diperoleh oleh penulis agar penelitian yang dilakukan bisa dipertanggung jawabkan kevalidannya.

Dokumentasi pada penelitian ini berupa catatan hasil observasi dan wawancara, foto (keadaan lokasi penelitian dan foto wawancara) dan beberapa dokumen dari waralaba Teh Kota dari cabang yang berada di desa Prawoto Kecamatan Sukolilo Kabupaten Pati dan cabang desa Kalirejo Kecamatan Undaan Kabupaten Kudus (struktur organisasi, visi misi, kebijakan dan lain-lain yang dianggap relevan).

#### F. Pengujian Keabsahan Data

Setelah peneliti melakukan proses penelitiannya selanjutnya peneliti akan menguji keabsahan data melalui analisis dan menunjukkan hasil yang sesuai dengan kondisi lapangan maka peneliti memeriksa keabsahan data yang telah didapatkan. Ada empat jenis uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu meliputi, uji *creadibility* (kepercayaan), ujia *transferability* (keteralihan), uji *dependability* (ketergantungan), dan uji *confirmability* (kepastian).<sup>9</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji *credibility* (kepercayaan).

Uji kredibilitas atau uji kepercayaan ini dapat menjadikan tingkat akurasi atau ketepatan pada desain penelitian dengan hasil yang akan dicapai. Karena pada uji ini memiliki 6 teknik yang dapat dilakukan dalam uji kredibilitas. Dalam hal ini jenis uji kredibilitas di dalamnya terdapat perpanjangan pengamatan, ketekunan dalam penelitian, peningkatan triangulasi atau teknik navigasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negatif, dan member check.<sup>10</sup>

Untuk menjamin keabsahan data yang diperoleh di lapangan, penelitian ini menggunakan 2 (dua) teknik pengujian keabsahan data yaitu:

1. Meningkatkan ketekunan pengamatan (observasi)

Menurut Sugiyono dijelaskan bahwa meningkatkan ketekunan berarti melakukan suatu pengamatan secara lebih cermat, tepat dan berkesinambungan atau sistematis. Teknik

---

<sup>8</sup>Agung Anak Agung Putu, *Perpustakaan Nasional : Katalog dalam Terbitan (KDT) : Metode Penelitian Bisnis*, (Malang : Universitas Brawijaya Press (UB Press, 2012), hlm 64

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm 366

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* 368

meningkatkan ketekunan ini, akan membantu peneliti dalam memberikan deskripsi deskripsi data yang akurat, dan untuk meningkatkan kredibilitas kevalidan data. Nantinya peneliti juga harus memiliki bekal sendiri untuk meningkatkan ketekunan yaitu dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti dimanapun akses yang didapatkan asalkan data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan dan valid. Dengan membaca maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan benar/tidak.

Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi secara berkesinambungan juga tersusun sesuai yang dibutuhkan oleh peneliti. Hasil dari observasi sebelumnya, wawancara dan dokumentasi yang sudah dilakukan akan diobservasi dan diolah kembali agar masing-masing data yang telah terkumpul dapat menjawab penelitian terkait budaya organisasi islam dan sitem reward di Waralaba Teh Kota.

## 2. Metode Triangulasi

Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai uji kredibilitas atau uji kepercayaan. Menurut Sugiyono “*Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedure.*” Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu serta keadaan yang mendukung. Dengan demikian, ada tiga macam jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.<sup>11</sup> Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber.

Menurut Sugiyono bahwa triangulasi sumber dalam menguji keabsahan data dapat dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber atau informan penelitian yang sama dengan teknik yang berbeda. Hal ini misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, akan di cek kembali kebenarannya dengan teknik observasi dan studi dokumentasi sehingga dalam hal ini meminimalisir terjadinya miss data ataupun informasi yang salah. Bila dengan tiga teknik pengujian keabsahan data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka akan

---

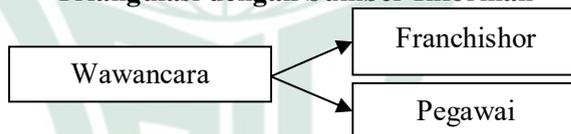
<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* .hlm 372.

dilakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan, tujuannya ialah untuk memastikan data mana yang dianggap benar, sehingga data yang diperoleh benar-benar data yang sudah terolah dengan baik dan teruji sesuai prosedur.

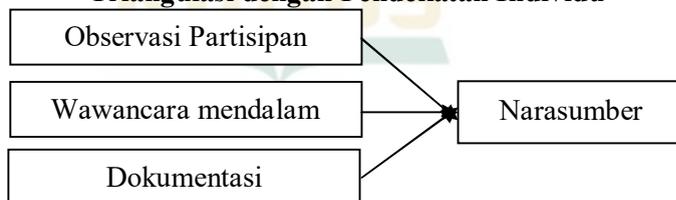
Dalam hal ini, maka peneliti melakukan pengulangan penelitian kepada sumber yang sama namun dengan metode yang berbeda, misalnya data yang semula diperoleh dengan hasil observasi akan di cek kembali dengan metode wawancara dan studi dokumentasi. Jika dari masing-masing data memperoleh hasil yang berbeda maka akan dilakukan diskusi kembali untuk mencari kecocokan data, agar hasil penelitian ini benar-benar memperoleh hasil sesuai yang diharapkan dan benar mampu menjawab rumusan masalah terkait dengan budaya organisasi Islam dan sistem reward yang ada pada waralaba Teh Kota.

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, yaitu berasal dari hasil wawancara dengan informan di waralaba Teh Kota yaitu dengan pemilik yaitu Ibu Nancy dan para karyawan.

**Gambar 3.1**  
**Triangulasi dengan Sumber Informan**



**Gambar 3.2**  
**Triangulasi dengan Pendekatan Individu**



## G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu upaya mencari dan menggali informasi serta menata secara sistematis data dari hasil observasi, wawancara yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman dan mengerti dalam penelitian dan disajikan sebagai hasil temuan bagi orang lain. Adapun untuk meningkatkan pemahaman ini perlu

adanya analisis lanjutan yaitu berupaya untuk mencari makna dari setiap data dan informasi yang didapatkan oleh peneliti sehingga peneliti mendapatkan makna baru dan informasi baru untuk menambah suku atau makna kata dan kalimat dalam penelitian yang dilakukannya.<sup>12</sup>

Analisis data penelitian kualitatif ini bersifat induktif, artinya didasarkan pada fakta-fakta yang sudah diteliti dan kemudian dibangun menjadi hipotesis dengan menggunakan suatu pola. Berdasarkan hipotesis yang digunakan sebagai rumusan berdasarkan data, data dapat diperiksa berulang-ulang, dan pertanyaan apakah hipotesis yang dinyatakan dapat diterima atau ditolak berdasarkan data yang dikumpulkan.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan menyatakan bahwa analisis data secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci agar tidak miss informasi juga menjadikan peneliti lebih berhati-hati. Seperti telah dikemukakan dimana semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data (*data reduction*) berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang atau mengganti yang tidak perlu. Hal ini nantinya akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai data yang benar-benar diperlukan dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Hal ini juga, akan membuat peneliti melakukan reduksi data dengan membuat kategori dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.<sup>13</sup>

Hal ini peneliti melakukan reduksi data sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu peneliti memberikan

---

<sup>12</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010). 428.

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 431

simbol dari data yang telah terkumpul sehingga nantinya peneliti dapat memberikan rangkuman dari data tersebut. Misalnya peneliti dapat data penerapan budaya organisasi Islam dan sistem *reward* dalam meningkatkan kinerja karyawan di waralaba Teh Kota yang dihasilkan dari wawancara pada informan selanjutnya peneliti berikan keterangan untuk informan, sehingga nantinya dapat menjadi data yang siap disajikan saat peneliti memberikan rangkuman dari reduksi data.

## 2. Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan atau problematika dan dibuat dalam bentuk matriks, sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan yang lainnya. Menurut Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>14</sup> Hal ini menjadikan penelitian kualitatif sangat berbeda dengan kuantitatif karena penelitian kualitatif lebih banyak menjelaskan mengenai diskripsi kalimat dari penelitian yang dilakukan. Penyajian data dalam penelitian ini, akan peneliti paparkan dengan teks yang bersifat naratif dan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun sehingga mudah dipahami.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Penarikan kesimpulan dan pengungkit, menurut Miles dan Huberman menjelaskan bahwa tahap ketiga dalam analisis data kualitatif adalah kesimpulan dimana kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan dapat berubah jika tidak ada bukti kuat yang ditemukan untuk mendukung langkah pengumpulan data berikutnya. Namun, ketika peneliti mengumpulkan data di lapangan, jika kesimpulan yang dicapai pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel atau dapat di pertanggung jawabkan kevalidannya.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif akan menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal oleh peneliti yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran secara deskriptif dari budaya organisasi Islam yang ada pada waralaba Teh Kota dan sistem *reward* yang diterapkan dalam

---

<sup>14</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 408.

meningkatkan kinerja karyawan pada waralaba Teh Kota yang dikelola oleh Ibu Nancy.

