

Menganalisis Masalah Usaha Mengenai Perilaku Karyawan dan Cara Mengatasi Masalah di Kga.Creative

by Lenta Octafianis

Submission date: 18-Jul-2024 12:10PM (UTC+0700)

Submission ID: 2418565095

File name: JPMNT_-_VOLUME._2,_NO._3_JULI_2024_hal_42-50.docx (167.89K)

Word count: 2534

Character count: 16933



Menganalisis Masalah Usaha Mengenai Perilaku Karyawan dan Cara Mengatasi Masalah di Kga.Creative

Analyzing Business Problems in Relation to Employee Behavior and How to Overcome Problems at Kga.Creative

¹Lenta Octafianis Fau, ²M. Iqbal Ramadhan, ³Melan Anggia Putri, ⁴Muhammad Adha,

⁵Vivi Nila Sari

^{1,2,3,4,5}Manajemen

^{1,2,3,4,5} Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Lubuk Begalung, Lubuk Begalung Nan XX, Kec. Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat 25145

*Email: lentafau17@gmail.com

Article History:

Received: Juni 20, 2024;

Revised: Juli 02, 2024;

Accepted: Juli 16, 2024;

Published: Juli 18, 2024;

Keywords: KGA.Creative business problems

Abstract: This study aims to analyze the problems faced by this business in the last few months and analyze employee behavior that appears in the work environment and identify effective strategies to overcome these problems. The research method used includes direct observation, namely interviews with employees. The research results show that factors such as less effective communication and lack of equipment facilities in a business. To overcome this problem, it is recommended to repair internal communication channels and equip all the necessary equipment.

Abstrak: Studi ini bertujuan untuk menganalisis masalah yang di hadapi usaha ini dalam beberapa bulan terakhir dan menganalisis perilaku karyawan yang muncul di lingkungan kerja serta mengidentifikasi strategi yang efektif untuk mengatasi masalah tersebut. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi langsung, yaitu wawancara dengan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti komunikasi yang kurang efektif, dan kurangnya fasilitas peralatan di dalam sebuah usaha. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan untuk memperbaiki saluran komunikasi internal serta melengkapi seluruh peralatan yang diperlukan.

Kata Kunci: Masalah usaha KGA.Creative

1. PENDAHULUAN

Setiap organisasi akan memiliki iklim kerja yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut. Semua organisasi tentu memiliki strategi dalam memanajemen sumber daya manusia (SDM). Iklim organisasi yang terbuka memacu karyawan untuk mengutarakan kepentingan dan ketidakpuasan tanpa adanya rasa takut akan tindakan balasan dan perhatian. Ketidakpuasan seperti itu dapat ditangani dengan cara yang positif dan bijaksana. Iklim keterbukaan, bagaimanapun juga hanya tercipta jika semua anggota memiliki itikat keyakinan yang tinggi dan mempercayai keadilan tindakan. Organisasi cenderung menarik dan mempertahankan orang-orang yang sesuai dengan iklimnya, sehingga dalam tingkatan tertentu polanya dapat langgeng.

* Lenta Octafianis Fau, lentafau17@gmail.com

Foster (dalam Yusuf, 2010:88-89) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja. Menurut Molefe (dalam Thatcher, Fridjhon, dan Cockcroft, 2007) dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik akan diperoleh kinerja yang tinggi. Dalam konteks buku ini lingkungan kerja dimanifestasikan dalam istilah iklim organisasi. Artinya iklim organisasi merupakan faktor penting dalam menunjang performance atau kinerja sebuah organisasi, karena secara tidak langsung iklim organisasi Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan yang kondusif akan memicu gairah kerja, kepuasan kerja dan menunjang usaha peningkatan kinerja karyawan.

Menurut Minner (1990) bahwa harapan seseorang agar berperilaku dan berkarya sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya merupakan pengertian kinerja.

Stolovitch and keeps (1992) pelaksanaan suatu pekerjaan yang ditargetkan dan tindakan pencapaian yang diperoleh seseorang adalah pengertian kinerja menurut Stolovitch dan Keeps.

Mangkunegara (2002: 22) seseorang yang menyelesaikan tanggung jawabnya dengan hasil kerja yang baik disebut dengan kinerja menurut Mangkunegara.

Menurut Gurfon dan Risnawati (2010:21) Pusat kendali dalam Bahasa inggris adalah *Locus Of Control*, konsep mengenai pusat kendali ini berasal dari teori konsep diri jullianrotter atas dasar teori belajar social yang memberikan gambaran pada keyakinan seseorang mengenai sumber penentu perilakunya.

Siagian (2018:94) berpendapat bahwa motivasi dalam lingkungan organisasi dianggap serius oleh manajer mereka karena empat empat pertimbangan utama: 1). Filosofi hidup manusia berkisar pada konsep “quit pro quo” yang dipadukan dengan kata “ada ubi dan talas, ada kebaikan, dan ada pahala” 2). Dinamika kebutuhan manusia sangat kompleks, meliputi materi dan psikologis 3). Tidak ada titik jenuh dalam memenuhi kebutuhan manusia, 4). Tidak ada metode motivasi yang efektif bekerja untuk semua orang.

Sedangkan menurut Nitisemito (2012: 159) lingkungan kerja adalah kondisi internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi semangat kerja sehingga dengan demikian pekerjaan dapat diharapkan selesai lebih cepat dan baik.

Danang (2013: 43) mendefenisikan pengertian lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan dan lingkungan kerja fisik mempengaruhi semangat emosi kerja para karyawan.

Sebagian karyawan, merka mungkin memikirkan kompensasi sebagai imbalan bagi pekerjaan yang memuaskan atau menonjol, kompensasi mengindikasikan nilai yang diletakan perusahaan pada keahlian untuk bekerja adalah sumber utama kekayaan pribadi, karena itulah

gaji adalah determinan penting dari keberadaan ekonomi dan social karyawan, Menurut Subekhi (2012: 177).

Disiplin merupakan bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja didalam organisasi (Sulistiyani, 2009)

Sementara menurut kencana dalam Mardiana (2014) pemimpin merupakan orang yang mempengaruhi pihak lain melalui proses kewibawaan komunikasi sehingga orang lain tersebut bertindak sesuatu dalam mencapai tujuan tertentu.

Saat karyawan menunjukkan sikap positif dalam bekerja dapat diartikan bahwa karyawan tersebut puas terhadap pekerjaannya (Handoko, 2017).

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah terwujudnya kepuasan kerja bagi karyawan yang ada di dalam perusahaan, hal ini dapat berdampak pada peningkatan motivasi dan prestasi kerja karyawan. Jika tingkat kepuasan kerja karyawan baik maka dapat dipastikan pencapaian tujuan perusahaan akan semakin baik dan juga sebaliknya. Dalam lingkungan tempat kerja tentu menjadi hal yang utama bagi perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Namun, kinerja karyawan tidak akan dapat mencapai puncaknya jika karyawan tersebut tidak pandai dalam melakukan komunikasi dengan karyawan lain. Banyaknya jumlah karyawan di dalam suatu perusahaan membuat pola komunikasi satu sama lain harus berjalan dengan baik, karena komunikasi bisa menjadi salah satu kunci keberhasilan perusahaan, atau malah bisa menjadi kunci kegagalan perusahaan mencapai targetnya.

Menurut KBBI komunikasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh seseorang (komunikator) terhadap orang lain atau kelompok (komunikan). Komunikasi adalah unsur mendasar yang mampu menggerakkan manusia dalam mencapai tujuannya. Tidak terkecuali dalam situasi pekerjaan. Saat ini teknologi berkembang dengan pesat, salah satunya adalah teknologi di bidang fotografi. Fotografi dapat memudahkan orang untuk memenuhi kebutuhannya akan fotografi yang berkualitas. Firman Wahyudi dalam bukunya "Teknik Fotografi Studio" menjelaskan bahwa studio foto memberikan fleksibilitas kepada fotografer untuk mengatur pencahayaan dan lingkungan sesuai kebutuhan mereka. Wahyudi juga menyoroti bahwa studio foto memungkinkan fotografer untuk bereksperimen dengan berbagai teknik pencahayaan dan pengaturan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Banyak inovasi fotografi yang saat ini mengambang diatas layanan yang sudah ada. Misalnya, banyak jasa studio foto di masyarakat sekitar. Namun, saat ini banyak orang yang

merasa malu ketika orang lain melihatnya berfoto, yang berujung pada kualitas foto yang tidak maksimal. Dengan adanya seorang fotografer distudio foto dapat membatasi ekspresi dan gaya para pelanggan. Maka dari kebingungan ini, lahirlah konsep yang namanya Self Photo Studio. Self Photo Studio adalah konsep layanan yang menyediakan studio untuk dapat berfoto tanpa fotografer. Namun, ada alat berupa kamera, serta layar monitor dan shutter clicker yang bisa dipegang dan ditekan pengunjung untuk memotret diri sendiri. Self photo menggunakan berbagai latar dan konsep, sehingga pelanggan memiliki banyak opsi dan merasakan euphoria foto yang menyenangkan. Self-photo ini banyak diminati berbagai kalangan mulai dari remaja hingga dewasa. Pelanggan yang sudah berumah tangga kebanyakan datang untuk mengabadikan momen buah hati. Untuk KGA.Creative sendiri sudah berdiri sejak tahun 2023 tepatnya bulan Desember.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah perilaku karyawan terkait selfphoto di lingkungan usaha di Padang dan menawarkan solusi untuk mengatasinya. Dengan demikian penelitian akan mengeksplorasi bagaimana selfphoto mencerminkan masalah seperti kurangnya profesionalisme atau konflik antar karyawan, serta menyelidiki strategi yang dapat diadopsi oleh manajemen untuk memperbaiki perilaku karyawan dan meningkatkan kesejahteraan organisasi.

2. MASALAH

Masalah utama yang dihadapi oleh selfphoto adalah komunikasi yang kurang baik antar karyawan. Komunikasi yang kurang baik dapat memicu terjadinya konflik. Konflik disebabkan oleh perbedaan pendapat. Dengan terjadinya konflik tersebut tentu saja dapat menurunkan produktifitas serta ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja. Tidak hanya itu, ada pula masalah yang dihadapi oleh selfphoto studio ini adalah kerusakan atau kehilangan peralatan dan peralatan yang kurang memadai. ¹⁷ Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya konflik tersebut serta memberikan pemahaman perawatan dan peningkatan peralatan secara teratur untuk memastikan kinerja optimal dan kepuasan pelanggan, sehingga membangun loyalitas dan ulasan positif.



Gambar 1

Pelaksanaan Kegiatan Wawancara

3. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis permasalahan yang ada di dalam usaha KGA.Creative Selfphoto studio yang tepat berada di depan Kampus Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Observasi ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai interaksi dan dinamika di tempat kerja tersebut. Sementara itu, wawancara yang dilakukan dengan pemilik bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang masalah yang terjadi dalam usaha tersebut dan bagaimana hal tersebut berdampak pada kesejahteraan dan kebahagiaan karyawan. Pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan jarak lokasi usaha yang cukup dekat dengan area kampus sehingga dapat memudahkan peneliti untuk mengaksenya. Subjek dalam penelitian ini adalah siapa sebagai informan utama yang benar-benar menguasai dan memahami permasalahan yang diteliti, sedangkan informan tambahan adalah konsumen. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan metode wawancara dan metode observasi. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu mitra dalam bekerja.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Masalah yang di hadapi usaha ini dalam beberapa bulan terakhir

Dalam konteks permasalahan yang terjadi pada peralatan studio seperti kamera, komputer, dan properti lainnya, beberapa masalah yang mungkin timbul antara lain :

- Kerusakan atau Kehilangan Peralatan: Peralatan studio seperti kamera dan komputer mungkin mengalami kerusakan akibat penggunaan yang tidak hati-hati atau bisa saja hilang karena kurangnya pengawasan.
- Kualitas Gambar yang Kurang Memuaskan: Jika peralatan studio tidak berfungsi dengan baik, hasil foto yang dihasilkan mungkin tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan, yang pada gilirannya dapat mengganggu reputasi dan kepuasan pelanggan.

- Keterbatasan Peralatan: Studio mungkin memiliki keterbatasan dalam hal jumlah dan jenis peralatan yang tersedia, sehingga membatasi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau untuk menciptakan berbagai jenis konten.
- Ketidakcocokan antara Peralatan dan Kebutuhan: Terkadang, peralatan studio mungkin tidak sesuai dengan kebutuhan spesifik proyek fotografi atau produksi, menyebabkan hambatan dalam pencapaian tujuan yang diinginkan.

Masalah Teknis: Peralatan studio mungkin mengalami masalah teknis seperti kerusakan perangkat lunak atau kegagalan perangkat keras yang dapat mengganggu proses produksi secara keseluruhan.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, langkah-langkah yang dapat diambil antara lain adalah meningkatkan pemeliharaan dan perawatan peralatan, meningkatkan keamanan dan pengawasan di studio, memperbarui atau mengganti peralatan yang usang atau tidak sesuai, serta menyediakan pelatihan dan dukungan teknis kepada staf untuk mengatasi masalah teknis yang mungkin timbul.

Cara karyawan dalam menghadapi masalah dalam usaha ini

Karyawan dapat mencoba menemukan solusi sendiri terlebih dahulu dengan melakukan perawatan rutin dan mencari solusi teknis di dalam studio. Jika masalah terlalu kompleks, mereka dapat melibatkan pemilik atau manajemen senior untuk mendapatkan bantuan dan koordinasi dalam menyelesaikan masalah tersebut. mencari solusi sendiri, baik di dalam studio maupun diluar tetapi jika masalah terlalu berat, maka akan diselesaikan bersama owner.

Cara karyawan mengontrol emosi ketika terjadi masalah dengan rekan kerja

Ketika tidak ada masalah yang signifikan dengan rekan kerja namun miskomunikasi sering terjadi, ini menandakan perlunya peningkatan dalam proses komunikasi di tempat kerja. Miskomunikasi bisa menjadi hambatan dalam mencapai tujuan bersama, meskipun tidak ada konflik besar di antara rekan kerja. Dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi yang jelas dan terbuka, serta mengadopsi praktik mendengarkan yang baik dan klarifikasi pesan, kita dapat mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan efektivitas kerja tim secara keseluruhan.

Gaya kepemimpinan owner

Ownernya baik dan tidak menekankan suatu pekerjaan kepada karyawan. Ini berarti memberikan dukungan emosional dan memberikan rasa aman kepada karyawan, sehingga mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja secara produktif. Selain itu, memberikan contoh yang baik dengan menunjukkan dedikasi, etika kerja yang tinggi, dan komitmen terhadap nilai-nilai perusahaan dapat menginspirasi karyawan untuk mengikuti jejak yang sama, memperkuat budaya kerja yang positif, dan meningkatkan kinerja keseluruhan tim.

Yang membuat karyawan nyaman bekerja di self photo studio ini

Lingkungan kerja yang baik memungkinkan kolaborasi yang efektif di antara anggota tim, menciptakan atmosfer di mana setiap individu merasa didukung dan dihargai. Dalam lingkungan seperti ini, tim mampu bekerja sama secara sinergis, memanfaatkan kekuatan masing-masing untuk mencapai tujuan bersama. Tim yang solid terdiri dari individu yang saling mendukung, berkomunikasi secara terbuka, dan memiliki kepercayaan satu sama lain, sehingga mendorong produktivitas dan kreativitas yang lebih besar.

Yang bisa diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan kerja di dalam usaha ini

Tidak perlu ditingkatkan lagi, karena karyawan sudah merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang disediakan oleh owner. Selain itu, owner rutin memberikan evaluasi setiap bulannya pada karyawan dan juga memberikan reward kepada karyawan yang bekerja dengan baik.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dalam menganalisis masalah usaha terkait perilaku karyawan dan solusi di Selfphoto adalah pentingnya memahami dampak masing-masing faktor terhadap kinerja karyawan. Terkadang, miskomunikasi dapat mengganggu kerjasama tim dan merusak citra perusahaan. Oleh karena itu, kerjasama yang baik antara tim dan pemilik usaha sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional bisnis di Selfphoto, Padang. Selain itu, masalah kerusakan atau kehilangan peralatan studio foto dan peralatan yang kurang memadai juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja usaha. Karyawan yang bekerja dengan peralatan yang tidak memadai atau rusak dapat merasa frustrasi, yang pada gilirannya dapat menurunkan produktivitas dan kualitas hasil kerja. Kerusakan atau kehilangan peralatan juga bisa mengakibatkan biaya tambahan untuk perbaikan atau penggantian, serta mengganggu jadwal pemotretan dan pelayanan kepada pelanggan. Pendekatan yang tepat dalam menangani

perilaku karyawan adalah dengan memperbaiki komunikasi serta memastikan ketersediaan dan pemeliharaan peralatan yang memadai sehingga dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan efektif. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang positif ini tidak hanya meningkatkan kepuasan karyawan tetapi juga berdampak positif pada kinerja bisnis secara keseluruhan. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan hubungan internal, komunikasi yang efektif, dan manajemen peralatan yang baik di tempat kerja adalah kunci untuk mencapai keberhasilan jangka panjang bagi Selfphoto.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh tim KGA.Creative Padang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dengan kami. Kami sangat menghargai kesempatan ini dan merasa sangat terbantu dengan wawasan serta informasi berharga yang telah diberikan. Kerjasama dan dukungan dari KGA.Creative Padang sangat berarti bagi kami dalam upaya untuk memahami dan mengembangkan strategi yang lebih baik bagi usaha kami.

DAFTAR PUSTAKA

- Adenike, A. (2011). Organizational climate as a predictor of employee job satisfaction: Evidence from Covenant University. *Business Intelligence Journal*, 4(1), 150-166.
- Advensena, K. K., Maria, & Widiastuti, N. P. (2019). Pengaruh pembagian kerja dan komunikasi terhadap stres kerja karyawan pada PT. Perdana Jaya Tunggal Perkasa Denpasar. *Jurnal International Institute of Tourism Management STIE Bali*, 2(1).
- Danang, S. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Gurfon, M. N., & Risnawati, S. (2010). *Teori-teori psikologi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Handoko, H. (2017). *Manajemen sumber daya manusia* (revised ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Angkasa Pura II (Persero) kantor cabang Kualanamu. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(3), 120-135.
- Mangkunegara, A. (2002). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Mardiana. (2014). Pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja pegawai pada kantor sekretariat daerah Kota Samarinda.
- Minner, J. B. (1990). *Organizational behaviour: Performance and productivity*. McGraw Hill.
- Nitisemito. (2012). *Manajemen personalia* (9th ed., 4th ed.). Jakarta: Ghalia Indonesia.

Siagian, S. P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Stolovitch, H. D., & Keeps, E. J. (1992). *Handbook of human solving performance problems in organizations* (1st ed.). National Society for Performance and Instruction.

Subekhi, A. (2012). *Pengantar manajemen sumber daya manusia (MSDM)*. Jakarta: Prentasi Pustakarya.

Sulistiyani, R. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wahyudi, F. (2015). *Teknik fotografi studio*. Gramedia Pustaka Utama.

Menganalisis Masalah Usaha Mengenai Perilaku Karyawan dan Cara Mengatasi Masalah di Kga.Creative

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.itbsemarang.ac.id Internet Source	2%
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
3	dokumen.tips Internet Source	1%
4	specialpengetahuan.blogspot.com Internet Source	1%
5	ojs.stie-satyadharma.ac.id Internet Source	1%
6	eprint.stieww.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Stikubank Student Paper	1%
8	www.univ-tridinanti.ac.id Internet Source	1%
9	fekbis.repository.unbin.ac.id Internet Source	1%

10	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	1 %
11	www.djkn.kemenkeu.go.id Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Bakrie Student Paper	1 %
13	Submitted to University of Mary Student Paper	1 %
14	Zuripal Zuripal, Taufik Adi Putra, Heliyani, Almasdi, Dona Amelia. "Pengaruh Communication Skill Dan Iklim Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Kelurahan Se-Kota Bukittinggi", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2023 Publication	1 %
15	id.scribd.com Internet Source	1 %
16	www.powtoon.com Internet Source	1 %
17	qdoc.tips Internet Source	1 %
18	repository.penerbiteureka.com Internet Source	1 %

19

096f1f92-e556-4ff2-a3f3-
8c44f3921514.filesusr.com

Internet Source

1 %

20

geograf.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

Menganalisis Masalah Usaha Mengenai Perilaku Karyawan dan Cara Mengatasi Masalah di Kga.Creative

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9
