

Vol. I No. 1 Januari 2014

ISSN 2354-8355



Jurnal

HOSPITALITI DAN PARIWISATA

Diterbitkan oleh :
POLITEKNIK NEGERI MANADO

JHP	VOLUME 1	Nomor 1	Halaman 01 - 105	Manado Januari 2014	ISSN 2354-8355
------------	-----------------	----------------	-----------------------------	--------------------------------	---------------------------

DAFTAR ISI

Citizen Participation in Tourism and Waterfront Development: The case of Manado Waterfront Development in Indonesia <i>Bet El Silisna Lagarene</i>	1
Analisis penerapan E-commerce dalam Marketing Pemasaran pada Industri Perhotelan <i>Iis Anggreini Manoi, Maryke Alelo, Djibrael Djawa</i>	11
Ekowisata Manado: Sebuah Tinjauan <i>Maryke Alelo</i>	25
Customer Loyalty and The Impacts of Service Quality: The Case of Stevie G Bandung Hotel <i>Suresh Kumar</i>	35
Persepsi Masyarakat Lokal terhadap Pengembangan Taman Hutan Raya Gunung Tumpa sebagai Daya Tarik Ekowisata <i>Benny Towoliu</i>	44
Pengaruh Penjualan Minuman Impor terhadap Pendapatan Minibar Hotel <i>Winsly Yudy Wongkar, Mex Usmeni Pesik, Djibrael Djawa</i>	50
Strategi Promosi dalam Meningkatkan Occupancy Rate Hotel <i>Yohanis Larumpa, Maxi Donald Gahung, Mex Usmeni Pesik</i>	58
Penerapan Prinsip Eco-Office pada Departemen Kantor Depan: Studi Komparatif <i>Metilda Harinda, Bet El Silisna Lagarene, Mita Takaendengan</i>	66
Analisis Pengaruh Kinerja Room Attendant terhadap Kepuasan Tamu Hotel <i>Erick Garusu, Robert D. Towoliu, Arthur Lumatauw</i>	77
Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran <i>Valentino Tewuh, Arthur Lumatauw, Mita Takaendengan</i>	83
Analisis Pengaruh Rewards terhadap Motivasi Kerja Karyawan Hotel <i>Janry Stephan Dongalemba, Robert D. Towoliu, Benny Towoliu</i>	96
Penunjuk bagi (calon) Penulis Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata 2014	
Formulir Berlangganan Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata 2014	

Penerapan Prinsip Eco-Office pada Departemen Kantor Depan: Studi Komparatif

Metilda Firda Harindah^{1*}, Bet El Silisna Lagarens², Mita Takaendengan³

^{1*} Perusahaan Compassion East Indonesia, Manado

^{2,3} Program Studi Perhotelan D-IV, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

E-mail: harindahmetilda@yahoo.com

Abstract: Implementation of Eco-Office Principles in Front Office Operation : A Comparative Study. Pollution and environmental damage caused by waste, carbon dioxide gas as the results of fuel burning, cutting the trees without replanting and forth. Environmentally friendly actions can be applied by anyone and this is very important to be applied in the offices where the offices always use electricity and papers and produce much waste during the 24-hour operational therefore hotel use many papers and electricity as well as a lot of wastes. Manado Sintesa Peninsula Hotel and hotel Novotel are 5 star hotels. If the hotel is bigger, the greater the power that is used, the more the paper used and the more waste produced. The hotel has 8 departments and front office department is a department that uses electricity and papers more than other departments. Objectives of the hotel are to satisfy the guest and get the profit but must be accompanied by awareness of the environment. Awareness should be realized by implementing the principles of eco-office in the front office department operation. The research method used in this research is descriptive qualitative method with a comparative study of comparing the implementation of environmentally friendly practices in the front office department of Manado Sintesa Peninsula hotel and Novotel hotel based on standard eco-office guidelines and b) Comparing the application of environmentally friendly actions at front office department of Manado Sintesa Peninsula hotel and Novotel hotel. The results prove as follows: a) the front office department of Manado Sintesa Peninsula hotel implemented 18 eco-friendly actions fully with percentage of 37%, they implemented 7 eco-friendly actions partially with percentage of 14% and they didn't implement 24 eco-friendly actions at all of 49 standard eco-office guidelines with percentage of 49%, b) front office department of Novotel hotel implemented 21 eco-friendly actions fully with the percentage 43%, they implemented 21 eco-friendly actions partially with percentages 43% and they didn't implement 7 eco-friendly actions at all of the 49 standard eco-office guidelines with percentage of 14%. The conclusion shows that the front office department of Novotel hotel implemented environmentally friendly practices in stan

Keywords: Hotel, Front Office Department, Principles of Eco-office.

Abstrak: Penelitian ini bertumpu pada pengaruh aktivitas manusia terhadap lingkungan dan dampak terhadap lingkungan secara signifikan dapat mempengaruhi makhluk hidup. Polusi dan kerusakan lingkungan yang ditimbulkan oleh sampah, gas karbon dioksida sebagai akibat dari pembakaran bahan bakar, penebangan pohon tanpa penanaman kembali dan lain sebagainya. Tindakan-tindakan yang ramah lingkungan dapat dilakukan oleh siapapun dan ini sangat penting untuk diterapkan di kantor-kantor dimana kantor selalu menggunakan listrik dan kertas dan menghasilkan banyak sampah selama beroperasi 24 jam sehari. Hotel Sintesa Peninsula Manado dan Hotel Novotel adalah hotel berbintang 5. Semakin besar sebuah hotel, semakin besar daya yang digunakan, semakin banyak kertas yang digunakan dan semakin banyak sampah yang diproduksi. Hotel ini mempunyai 8 departemen dan departemen kantor depan adalah departemen yang menggunakan listrik dan kertas lebih banyak daripada departemen-departemen lain. Tujuan dari hotel adalah untuk memuaskan tamu dan memperoleh keuntungan tetapi harus disertai kesadaran akan lingkungan. Kesadaran ini harus direalisasikan dengan menerapkan prinsip-prinsip eco-office pada operasi kantor depan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang merupakan studi komparatif yang (a) membandingkan implementasi praktik-praktek yang ramah lingkungan di kantor depan Hotel Sintesa Peninsula Manado dan Hotel Novotel berdasarkan pedoman eco-office yang baku dan (b) membandingkan aplikasi tindakan-tindakan ramah lingkungan di Departemen Kantor Depan Hotel Sintesa Peninsula Manado dan Hotel Novotel. Hasil-hasil penelitian menunjukkan hal-hal berikut: (a) Departemen Kantor Depan Hotel Sintesa Peninsula Manado mengimplementasikan 18 tindakan ramah lingkungan secara lengkap dengan prosentasi 37%, mengimplementasikan 7 tindakan ramah lingkungan secara parsial dengan prosentase 14% dan tidak mengimplementasikan 24 tindakan ramah lingkungan sama sekali dari keseluruhan 49 pedoman eco-office yang baku dengan prosentase 49%, (b) Departemen Kantor Depan Novotel mengimplementasikan 21 tindakan ramah lingkungan secara lengkap dengan prosentasi 43%, mengimplementasikan 21 tindakan ramah lingkungan secara parsial dengan prosentase 43% dan tidak mengimplementasikan 7 tindakan ramah lingkungan sama sekali dari keseluruhan 49 pedoman eco-office yang baku dengan prosentasi 14%. Kesimpulan menunjukkan bahwa Departemen Kantor Depan Hotel Novotel mengimplementasikan praktik-praktek ramah lingkungan yang terdapat pada pedoman eco-office yang baku jauh lebih banyak daripada Departemen Kantor Depan Hotel Sintesa Peninsula Manado.

Kata-kata kunci : Hotel, Departemen Kantor Depan, prinsip-prinsip eco-office.

Pendahuluan

Kualitas hidup bergantung pada kualitas lingkungan karena terletak pada cara manusia mengolah lingkungannya dan menjamin lingkungan akan tetap terjaga sampai pada generasi selanjutnya dengan cara mengolah tanah dengan baik, mengolah limbah hasil produksi sehingga tidak mencemari air tanah dan udara, konservasi air dan energi listrik yang dihasilkan dari bahan bakar fosil, mengurangi penebangan hutan dengan menggunakan kertas daur ulang, melakukan penanaman pohon dan menjaga estetika lingkungan. Sekarang yang menjadi isu utama yang mendunia adalah pemanasan global. Pada bulan Juli 2012 negara Amerika mengalami kemarau panjang diluar prediksi para petani sehingga menghambat dalam mengeksport kacang kedelai. Salah satu contoh ini merupakan pemanasan global yang lamanya musim kemarau tidak dapat diprediksikan lagi karena diluar batas normal. Lingkungan adalah aset kepariwisataan dan pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi bagi pendapatan dunia dan lebih dari 6 % dari pendapatan kotor dunia (Alelo, 2010). Dengan adanya sektor pariwisata yang terdiri dari banyaknya unsur, membuka lapangan kerja bagi masyarakat untuk meningkatkan perekonomian, mengurangi pengangguran dan memajukan suatu daerah bahkan negara. Apabila pariwisata tidak memperhatikan unsur lingkungan maka wisata yang ditawarkan suatu daerah atau bahkan suatu negara tidak akan bertahan lama karena kepentingan lingkungan yang terbengkalai yang mengakibatkan kerusakan dan tidak layak lagi untuk menjadi tujuan wisata. Hotel adalah akomodasi yang merupakan unsur pendukung dalam pariwisata. Kantor-kantor yang terdapat di hotel merupakan kantor pada umumnya yang menggunakan kertas untuk administrasi dan transaksi serta kegiatan lainnya serta menggunakan listrik untuk menghidupkan lampu dan peralatan yang mereka operasikan.

Pada departemen kantor depan cenderung menggunakan komputer lebih banyak jumlahnya dari departemen yang lain untuk mempercepat proses transaksi dan semua komputer tetap hidup sekalipun tidak digunakan. Kondisi inilah yang dilihat oleh

Pemerintah dan Kementerian Lingkungan Hidup bahwa kantor-kantor baik swasta maupun negeri sangat konsumtif terhadap kertas dan energi listrik sehingga Pemerintah mengeluarkan UU 32/2009 dan peraturan Kementerian Lingkungan Hidup No.16 tahun 2009 tentang kantor peduli lingkungan. Lebih dari 16 hotel berbintang dan hotel melati yang ada di kota Manado, dari sekian banyaknya hotel tersebut didapati belum semuanya melakukan tindakan ramah lingkungan. Hal inilah yang menjadi masalah dimana adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan oleh pemerintah dan kementerian lingkungan hidup dengan apa yang terjadi saat ini. Penelitian perbandingan antara 2 hotel yaitu hotel Sintesa Peninsula Manado dan hotel Novotel yang memiliki klasifikasi hotel yang sama ini dilakukan untuk mengetahui diantara dua hotel berbintang lima yang mana yang paling banyak melakukan tindakan ramah lingkungan berdasarkan panduan *eco-office* dan salah satu dari hotel yang paling banyak mengimplementasikan tindakan ramah lingkungan dapat direkomendasikan kepada hotel-hotel atau usaha-usaha yang lain untuk ikut mengimplementasikannya.

Penelitian ini menjawab pertanyaan yaitu bagaimanakah perbandingan penerapan tindakan ramah lingkungan di departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado dan hotel Novotel dengan *eco-office* standar. Tujuan penelitian yaitu membandingkan antara penerapan tindakan ramah lingkungan di departemen kantor depan Hotel Sintesa Peninsula Manado dan hotel Novotel dengan panduan *eco-office* standar. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi bahan masukan dan pertimbangan kepada pihak Hotel Sintesa Peninsula Manado untuk menerapkan prinsip *eco-office*. Selanjutnya merekomendasikan prinsip *eco-office* yang ada di hotel Novotel kepada para pengguna yang lain.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu antara lain:

Ekologi

Kata "ekologi" merupakan istilah yang pertama kali diperkenalkan oleh Ernest Haeckel, yang adalah seorang ahli biologi kebangsaan Jerman pada tahun 1869. Pada dasarnya kata ekologi

berasal dari bahasa Yunani yaitu oikos yang berarti rumah atau tempat tinggal atau tempat hidup atau habitat dan logos yang berarti ilmu, telaah, kajian atau studi. Menurut Soemartwoto dalam Indriyanto (2005) ekologi adalah ilmu tentang makhluk hidup dalam rumahnya atau ilmu tentang tempat tinggal makhluk hidup.

Pengertian Prinsip Eco-office

Eco-office diambil dari dua kata dalam Bahasa Inggris yang mempunyai definisi berbeda yaitu *Eco* dan *Office*. *Eco* diambil dari kata ekologi (ecology) yang merupakan ilmu yang mempelajari mengenai hubungan timbal balik antara organisme satu dengan yang lain serta dengan lingkungannya. Sedangkan *office* mempunyai definisi sebuah institusi Pemerintah maupun swasta tempat berkumpul dan beraktivitas untuk menghasilkan sesuatu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan hidup manusia. *Eco-office* menurut Menteri Lingkungan Hidup adalah perkantoran yang menerapkan manajemen mutu lingkungan yang sesuai standar internasional. Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) meluncurkan *eco-office* pada tahun 2009 dan menguraikan bahwa program ramah lingkungan adalah bagian dari kepedulian untuk menerapkan budaya hemat energi, menghargai peran air dalam kehidupan manusia, tumbuhnya budaya perilaku terhadap fungsi lingkungan, dan melaksanakan langkah-langkah kecil Sistem Program Lingkungan (*Environmental Management System/EMS*) yang praktis dan sederhana (generic) yang perlu ditumbuhkembangkan secara khusus bagi hotel-hotel. Tujuan *eco-office* adalah untuk mengubah pola pikir, sikap dan perilaku setiap karyawan dan atasan yang harus memperhatikan lingkungan dan menjadikan tindakan ramah lingkungan sebagai kebiasaan atau gaya hidup. Penerapan panduan *eco-office* dapat mewujudkan kantor dan lingkungan yang sehat, bersih indah dan nyaman. Keuntungan yang didapatkan dari penerapan *eco-office* tidak hanya menjaga dan melestarikan lingkungan, namun juga dapat memberikan kontribusi pada kantor dengan penghematan biaya operasional atas penggunaan listrik, kertas dan sebagainya. Selain itu ada undang-undang atau peraturan yang mendukung konservasi dan pengelolaan lingkungan hidup yang dapat dijalankan

sebagai berikut:

1. UU 32/ 2009 mengemukakan bahwa lingkungan hidup harus dipelihara, dijaga, dilestarikan dan dikelola dengan baik untuk kebaikan seluruh makhluk hidup.
2. UU no.5 tahun 1990 tentang konservasi SDA hayati dan ekosistem (PERDA dalam Damanik, 2006).
3. UU no.4 tahun 1982 tentang pengelolaan lingkungan hidup (PERDA dalam Damanik, 2006).
4. UUD 28H 1945 mengenai hak asasi setiap warga negara yang termasuk didalamnya yaitu lingkungan hidup yang baik dan sehat.
5. Inpres nomor 25 tahun 2005 tentang penghematan air dan listrik
6. Peraturan menteri lingkungan hidup nomor 16 tahun 2009 tentang kantor peduli lingkungan.
7. ISO 14001 : 2004 yang diadopsi ke dalam SNI 19-14001 : 2005 mengenai perlindungan lingkungan dari pencemaran dan pengrusakan.
8. UU no. 23 tahun 1997 tentang pengelolaan lingkungan hidup
9. peraturan Pemerintah RI no. 27 tahun 1999 tentang analisis mengenai lingkungan hidup
10. Keputusan menteri lingkungan hidup no. 2 tahun 2000 tentang jenis usaha atau kegiatan yang wajib dilengkapi dengan analisis dampak lingkungan (AMDAL).
11. Keputusan BAPEDAL no. 08 tahun 2000 tentang keterlibatan masyarakat dan keterbukaan informasi proses AMDAL Z(Kementerian Lingkungan Hidup, 2012)

Kementerian Lingkungan Hidup juga mengeluarkan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 08 Tahun 2010 Tentang Kriteria dan Sertifikasi Bangunan Ramah Lingkungan yang sepatutnya diterapkan.

Panduan Eco-office yang berlaku internasional

Panduan *eco-office* yang berlaku internasional ini merupakan panduan yang diluncurkan oleh Dewan Lingkungan Singapura yang telah bekerja sama dengan perusahaan pengembangan kota melalui proyek *eco-office*.

Tabel 2.1 Panduan Eco-office Standar Internasional

No	Panduan Eco-office Standar
A	Penggunaan Cartridge
1	Menggunakan mesin fotokopi dengan cartridge isi ulang dan tinta botol
2	Mengganti cartridge lama dengan cartridge yang didaur ulang
3	Membeli cartridge yang diproduksi ulang atau diisi ulang untuk mesin fotokopi dan mesin pencetak
4	Ketika memindahkan mesin faks atau printer, keluarkan cartridge untuk mencegah tinta keluar dan merusak cara kerja mesin pencetak
B	Penghematan Pohon dan Kertas
	Pembelian Kertas
5	Belilah kertas yang mengandung 100 % kertas daur ulang atau lebih dari 70%
6	Belilah kertas yang terbuat dari serat alternatif / serat alternatif cepat tumbuh dan baik untuk didaur ulang fiber kertas seperti tangkai rami, hibiscus dsb.
7	Belilah kertas yang tidak mengandung unsur sebagai contoh proses produksi kertas yang bebas dari chlorine
8	Belilah kertas dengan izin resmi lingkungan
C	Mencetak Dokumen
9	Cetaklah dokumen pada dua sisi kertas dengan printer yang dapat mencetak dua sisi sekaligus
10	Buatlah standar format untuk semua laporan atau materi dengan dicetak pada dua sisi kertas
11	Bacalah document pada layar untuk tidak mencetak bagan laporan atau document yang lain yang mungkin tidak penting
12	Simpanlah dokumen, file dan arsip secara electronic
13	Jika dokumen perlu dicetak maka dokumen perlu diperkecil misalnya diperkecil ukuran huruf, spasi atau margin dsb
14	Gunakanlah belakang kepala surat untuk mengirimkan surat
15	Cetaklah alamat langsung pada amplop sebagai pengganti stiker
D	Penggunaan Mesin Fotokopi
16	Ketika menggunakan mesin fotokopi, gunakanlah fasilitas fotokopi dua sisi
17	Perkecil ukuran kertas dari ukuran kertas A3 menjadi A4
18	Pastikan bahwa semua staff terbiasa untuk menggunakan fotokopi dengan fungsi fotokopi dua sisi sekaligus dan membuat panduan agar mereka dapat mengoperasikan mesin tersebut dengan baik dan mencegah kesalahan yang dapat membuang kertas
E	Komunikasi
19	Menggunakan komunikasi elektronik dari pada menggunakan surat atau memo di dalam hotel dan hindarilah untuk mencetak email kecuali apabila diperlukan
20	Gunakanlah email, papan informasi atau pertemuan untuk penyebaran informasi
21	Jika harus mengirimkan memo maka ukuran kertas perlu dikurangi dari A4 ke ukuran A5
22	Menggunakan komputer yang terhubung dengan faks sebagai ganti kertas. Dokumen dapat langsung dikirimkan lewat komputer ke faks tanpa menggunakan hard copy
F	Materi Referensi
23	Menyimpan dokumen untuk penyimpanan referensi secara elektronik agar staff dapat mengaksesnya
24	Jika mencetak laporan dsb perlu dilakukan maka perlu dibuat suatu tempat untuk menyimpan semua laporan atau data sebagai pusat referensi
25	Membatalkan publikasi yang tidak diperlukan dan menerima lewat email jika memungkinkan
G	Lain-Lain
26	Membeli mesin fotokopi dan mesin pencetak yang dilengkapi dengan fungsi mencetak dua sisi sekaligus
27	Membeli mesin faks kertas
28	Memilih peralatan yang menggunakan kertas tanpa pemutih bahan kimia dan merupakan 100% kertas daur ulang
(29)	Meyiapkan kotak atau tempat untuk mengumpulkan kertas yang hanya mencetak satu sisi kertas. Kertas tersebut dapat digunakan kembali pada sisi yang lain untuk mencetak bagan laporan, catatan, pesan dsb.
30	Menggunakan amplop yang sudah terpakai atau dipakai kembali jika memungkinkan untuk informasi secara internal
31	Menggunakan fungsi tanda revisi atau perubahan yang tersedia di word processing software
32	Jangan menggunakan penutup faks
(33)	Membuat space pada website agar laporan atau dokumen dapat di download atau dilihat pada layar
(34)	Menyusun daftar email untuk menyalurkan laporan dengan versi elektronik
(35)	Menggunakan email atau surat untuk mengecek apakah penerima tertarik untuk menerima laporan atau materi tersebut
H	Penghematan Energi
(36)	Mematikan lampu, computer, mesin fotokopi, dan peralatan yang tidak diperlukan ketika tidak digunakan termasuk setelah jam kantor pada malam hari dan pada waktu akhir pekan. Hal ini akan mengurangi penggunaan energi 25 %
37	Memungkinkan untuk menggunakan fitur hemat energi pada komputer dan mesin fotokopi
38	Mengatur komputer untuk "sleep" dari pada menggunakan "screen saver"
39	Mematikan monitor ketika tidak digunakan lebih dari 30 menit
(40)	Mematikan komputer jika tidak digunakan lebih dari dua jam dan hal ini tidak akan merusak mesin komputer
(41)	Menggunakan monitor LCD (liquid crystal display) dari pada menggunakan monitor CRT agar dapat menghemat listrik 70 %
(42)	Menggunakan penerangan alami jika memungkinkan
(43)	Menginstal sensor akupensi pada lampu sehingga lampu dapat mati secara otomatis ketika tidak ada orang didalam ruangan
(44)	Pastikan bahwa pintu atau jendela ditutup agar udara dingin tidak keluar dari kantor
(45)	Lampu dan mesin yang panas harus dimatikan ketika tidak dibutuhkan untuk mengurangi suhu dingin yang dibutuhkan pada bangunan
(46)	Pemeliharaan secara teratur dan service per tahun pada AC untuk memaksimalkan efisiensi energi dan cara kerja
(47)	Menyadari efisiensi energi ketika membeli peralatan dan menggunakan peralatan hemat energi dengan fitur "sleep atau stand by"
(48)	Tidak membarkan mesin cetak menyala ketika tidak digunakan karena mesin cetak mengkonsumsi banyak energi dalam kondisi menyala tapi tidak digunakan
(49)	Mengurangi energi yang stand by dengan menggunakan mesin yang multi fungsi seperti mesin fotokopi sekaligus mencetak atau mesin cetak sekaligus faks, ini akan mengurangi pemakaian listrik dan dapat menghasilkan biaya yang efektif untuk pemakaian alat.

Sumber : Dewan Lingkungan Singapura, 2012.

Pariwisata

Pariwisata sebagai aktivitas orang-orang yang melakukan perjalanan dan menetap pada suatu tempat diluar lingkungan yang biasanya ditempati yang tidak lebih dari satu tahun penuh tanpa berpindah tempat untuk liburan, bisnis dan tujuan yang lainnya (Richardson dan Flicker dalam Pitana, 2009). Perkembangan kawasan pariwisata tentunya tidak tumbuh begitu saja tanpa ada suatu usaha yang dilakukan, oleh karena itu maka ketersediaan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk pengembangan sektor ini, dan agar dapat menjadi salah satu sektor andalan serta kualitas lingkungan merupakan bagian integral dari industri wisata.

Hotel

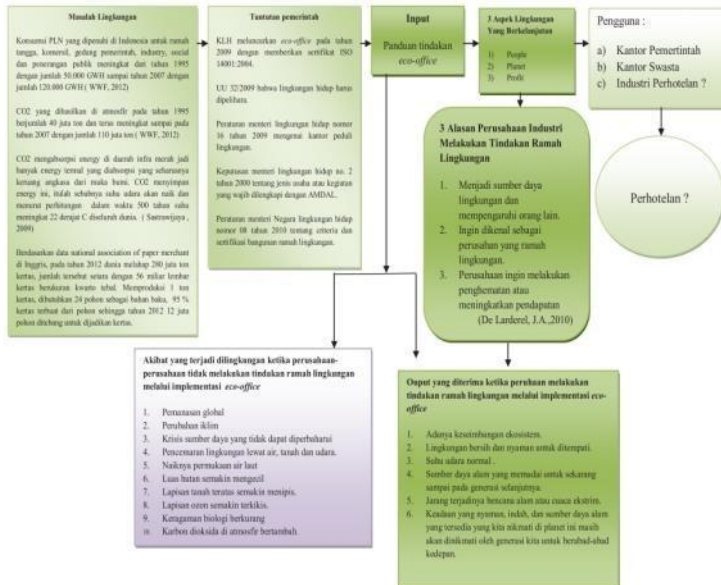
Hotel adalah wadah organisasi bisnis atau badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa akomodasi berikut hidangan makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lain yang

memenuhi syarat kenyamanan yang dikelola secara professional untuk tujuan komersial (Rumekso, 2009). Hotel memiliki kurang lebih 8 departemen yang saling bersinergi untuk mencapai tujuannya yaitu memuaskan tamu dan mendapatkan keuntungan. Hotel Sintesa Peninsula Manado dan hotel Novotel adalah hotel bintang lima yang berada di kota Manado.

Departemen Kantor Depan

Kantor depan hotel merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel (Tarmoezi, 2000).

Penelitian ini menggunakan kerangka berpikir yang dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.



Gambar 1 : Kerangka Berpikir Penelitian

Metodologi Penelitian

Model pendekatan yang diterapkan adalah metode kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2009). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan di dua lokasi yang berbeda yaitu: 1) Hotel Sintesa Peninsula Manado dan Hotel Novotel Manado selama 1 bulan mulai pada tanggal 27 Mei 2013 sampai dengan 21 Juni 2013. Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi menggunakan dua lokasi dalam penelitian sehingga metode analisa yang digunakan adalah teknik deskriptif komparatif.

Jenis dan Sumber Data

1. Data primer diperoleh dari hasil observasi dengan menggunakan cek list (lihat lampiran 1) tentang implementasi atau penerapan prinsip eco-office pada kedua hotel hotel peninsula dan hotel Novotel). Selain itu data primer juga diperoleh dari hasil wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara (lihat lampiran 2) dengan karyawan di departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado dan hotel Novotel tentang alasan-alasan diterapkannya atau tidak diterapkannya prinsip eco-office.
2. Data sekunder merupakan data yang didapat dari buku-buku, referensi dan websites.

Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode yang merujuk pada Mustafidah, (2011):

1. Observasi adalah salah satu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan pengamatan langsung secara sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu akan dicatat dalam suatu catatan observasi. Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi partisipatif dimana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati sebagai sumber data

penelitian dan peneliti menggunakan cek list sebagai instrumen dalam observasi. Cek list memuat panduan eco-office standar dan pada sebelah kanan akan dibuat kolom kosong dan akan digunakan peneliti untuk menilai apakah karyawan di departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula dan hotel Novotel telah menerapkan tindakan ramah lingkungan panduan eco-office standar.

2. Wawancara dilakukan kepada informan kunci departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado dan karyawan departemen kantor depan Hotel Novotel sebagai informan kunci dengan menggunakan pedoman wawancara untuk mendapatkan informasi sehubungan dengan tindakan ramah lingkungan yang diterapkan. Salah satu jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur karena peneliti juga mengetahui tentang informasi apa yang akan diperoleh dan peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis mengenai alasan diterapkan dan tidak diterapkan tindakan ramah lingkungan pada panduan eco-office standar di departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado dan hotel Novotel.
3. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dan informasi melalui rekaman / pengambilan gambar dalam penerapan prinsip eco-office pada saat melaksanakan tugas pada kantor depan hotel peninsula dan hotel Novotel. Penelitian ini juga didukung oleh dokumen-dokumen berupa buku-buku referensi, penelitian sebelumnya dan informasi yang dikumpul dari website sesuai dengan topic yang diteliti.

Metode Analisa

Metode analisa yang digunakan adalah teknik deskriptif komparatif yaitu menemukan persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan tentang benda, tentang ide-ide, kritik terhadap orang, kelompok terhadap suatu ide atau suatu prosedur kerja. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan perbandingan penerapan prinsip eco-office di departemen kantor depan Hotel Sintesa Peninsula Manado dan Hotel Novotel Manado. Pada penelitian ini peneliti

membandingkan antara :

1. Membandingkan antara penerapan tindakan ramah lingkungan di kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado dan hotel Novotel dengan panduan eco-office standar.
2. Membandingkan antara penerapan tindakan ramah lingkungan di departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado dengan penerapan tindakan ramah lingkungan di departemen kantor depan hotel Novotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah karyawan di departemen kantor depan Hotel Sintesa Peninsula Manado adalah 25 orang dan karyawan hotel Griya Sintesa yaitu 4 orang sehingga total keseluruhan adalah 29 orang. Departemen kantor depan memberikan pemasukan besar lewat penjualan kamar dan pusat informasi dimana seluruh informasi hotel ada pada departemen tersebut. Departemen kantor depan menggunakan listrik dan kertas lebih banyak di bandingkan dengan departemen yang lain karena departemen ini mengaktifkan semua komputer, mengaktifkan alat fotokopi, faks, printer, telepon, meyalakan lampu dan peralatan tersebut mengkonsumsi banyak listrik karena tetap hidup walaupun tidak digunakan sekalipun setelah selesai jam kantor ataupun akhir pekan namun departemen ini tetap beroperasi 24 jam setiap hari dan tentunya dengan peralatan yang tetap menyala. Dalam operasional departemen kantor depan, kertas merupakan hal penting sekalipun mereka menggunakan komputer tetapi tetap saja kertas sangat dibutuhkan karena harus ada data yang disimpan secara manual untuk berjaga-jaga komputer akan mati dengan seketika sehingga dapat menghambat aktivitas kerja. Hotel Novotel Manado memiliki kualitas bintang lima dengan menjalankan 21 komitmen yang berhubungan dengan perlindungan lingkungan dan perlindungan anak-anak, tidak hanya itu saja tetapi mereka juga mengajak tamu-tamu untuk berpartisipasi dalam program yang dijalankan seperti memasang tanda gerakan ramah lingkungan pada dinding lobby yang menyarankan tamu untuk peduli lingkungan untuk generasi yang akan datang dan juga menyediakan kotak amal bagi anak-anak yatim sehingga siapapun dapat ikut serta

dalam memberikan bantuan kepada anak-anak yatim melalui kotak amal tersebut. Hotel Novotel merupakan salah satu hotel dibawah naungan ACCOR sehingga bukan hanya hotel tersebut yang menjalankan komitmen ramah lingkungan tetapi 4.400 hotel di dunia yang tergabung dalam ACCOR wajib berpartisipasi dalam menjaga lingkungan. ACCOR percaya bahwa brand ini akan semakin dikenal dunia karena memperhatikan kehidupan makhluk hidup secara mengglobal. Hotel ini tidak hanya bertindak dalam internal saja tetapi juga menjalankan program ini secara eksternal dengan melakukan penanaman tanaman organik disekolah serta membantu dana pendidikan anak-anak yang kurang mampu secara berkesinambungan dari sekolah dasar sampai kuliah. Hal ini membuktikan bahwa hotel ini tidak menjangkau 2 tujuannya yaitu kepuasan tamu dan keuntungan melainkan juga keberlangsungan lingkungan untuk generasi mendatang. Masalah lingkungan bukanlah hal remeh yang bisa diabaikan oleh kita karna kerusakan lingkungan bisa berdampak pada setiap makhluk hidup yang tentunya merugikan bagi seluruh makhluk hidup didunia ini. Kerusakan mengganggu ekosistem alam dan laut yang memicu pemanasan global dan perubahan iklim berimbas bagi seluruh wilayah dipermukaan bumi maka dari itu kesadaran dan kebiasaan menjaga lingkungan sepatutnya ditumbuhkan dari sekarang untuk kehidupan yang lebih baik, itulah yang ingin dilakukan oleh hotel Novotel dan disuarakan lewat programnya kepada dunia.

Dalam menjalankan fungsinya, Departemen Kantor Depan pada suatu hotel cenderung konsumtif akan kertas seperti :

1. Reservation Section

- a. Membuat registration form
- b. Mencetak surat jaminan yang di faks oleh perusahaan
- c. Mencetak voucher yang di faks oleh perusahaan jasa perjalanan wisata
- d. Mencetak banquet even organizer
- e. Telephone Operator Section Mencatat sambungan telepon dari dalam hotel keluar
- f. Membuat laporan telepon yang disambungkan dari dalam hotel keluar untuk masing-masing departemen setiap bulan

2. Front Desk Section

- Mencetak kartu registrasi tamu
- Mencatat semua transaksi pembayaran kamar, event-event, perusahaan dan tour and travel
- Mencatat pesan tamu
- Mencatat penitipan barang tamu
- Mengkopi kartu identitas tamu, surat perjalanan, surat jaminan atau voucher yang dibawa oleh tamu
- Mencetak tagihan rekening tamu
- Mencetak okupensi tamu, mencetak nama-nama tamu yang menginap dan mencetak daftar tamu rombongan setiap hari

3. Concierge

- Mencetak nomor penerbangan dan nama tamu yang akan dijemput
- Mencetak laporan pengantaran tamu, pengantaran kepala departemen dan pengantaran petugas pemasaran untuk melaksanakan sales call
- Mencetak laporan pemakaian bensin setiap bulan

1. Hasil dari Wawancara

Wawancara kepada karyawan departemen kantor depan hotel Novotel dengan hasil sebagai berikut :

Departemen Kantor Depan Hotel Novotel



Gambar 2: Penerapan Tindakan Pada Panduan Eco-office Standar (Wawancara, 2012)

Gambar 3: Pengadaan dan Penggunaan Peralatan atau Bahan Habis Pakai Pada Panduan Eco-office Standar (Wawancara, 2012)

Berdasarkan panduan *eco-office* terdapat 49 tindakan ramah lingkungan pada panduan *eco-office* standar yang diklasifikasikan menjadi 2 bagian yaitu :

- 28 penerapan tindakan
- 21 pengadaan dan penggunaan peralatan atau bahan habis pakai

Gambar 2 menunjukkan bahwa penerapan tindakan karyawan departemen kantor depan hotel Novotel pada panduan *eco-office* standar sebagai berikut :

- Karyawan mengatakan "Ya" dengan menerapkan 10 tindakan dari 28 penerapan tindakan pada panduan *eco-office* standar dengan persentase 36%
- Karyawan mengatakan "Menerapkan Sebagian" pada 14 tindakan dari 28 penerapan tindakan pada panduan *eco-office* standar dengan presentase 50% dan
- Karyawan mengatakan "Tidak" dengan tidak menerapkan 4 tindakan dengan persentase 14%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan departemen kantor depan hotel Novotel lebih banyak melakukan tindakan ramah lingkungan karena mudah untuk dilakukan, dinilai dapat memberikan manfaat bagi operasional dan sesuai dengan komitmen tindakan ramah lingkungan yang diterapkan di departemen kantor depan hotel Novotel, beberapa tindakan hanya diterapkan sebagian karena mereka menerapkan tindakan lain sebagai antisipasi serta beberapa tindakan tidak diterapkan karena mereka memiliki tindakan alternatif yang dinilai masih termasuk dalam kategori ramah lingkungan serta dinilai juga kurang memberikan dampak negatif secara signifikan.

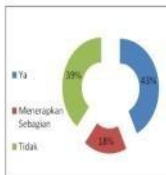
Gambar 3 menunjukkan bahwa pengadaan dan penggunaan peralatan yang sesuai dengan panduan *eco-office* standar sebagai berikut:

- Karyawan mengatakan "Ya" dengan melakukan 12 tindakan dari 21 tindakan pada pengadaan dan penggunaan peralatan di panduan *eco-office* standar dengan persentase 57%,
- Karyawan mengatakan "Tidak" karena tidak melakukan 9 tindakan dari 21 tindakan pada pengadaan dan penggunaan peralatan di panduan *eco-office* standar dengan persentase 43%. Hal ini menunjukkan

bahwa karyawan departemen kantor depan hotel Novotel lebih banyak menggunakan peralatan yang ramah lingkungan karena telah disediakan pada departemen kantor depan hotel Novotel sehingga mereka tidak memiliki kendala dalam penggunaan peralatan yang ramah lingkungan dan tidak memiliki alasan untuk tidak menerapkannya dan beberapa tindakan tidak diterapkan karena tidak memiliki peralatan tersebut namun mereka dapat menyiasatinya dengan melakukannya secara manual jika memungkinkan.

Selanjutnya wawancara kepada karyawan departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado dengan menggunakan pedoman wawancara dengan hasil sebagai berikut:

Departemen Kantor Depan Hotel Sintesa Peninsula Manado



Gambar 4: Penerapan Tindakan Pada Panduan Eco-office Standar (Wawancara, 2012)



Gambar 5: Pengadaan dan Penggunaan peralatan atau Bahan Habis Pakai Pada Panduan Eco-office Standar (Wawancara, 2012)

Gambar 4 menunjukkan bahwa penerapan tindakan karyawan kantor depan hotel Sintesa Peninsula pada panduan eco-office standar sebagai berikut:

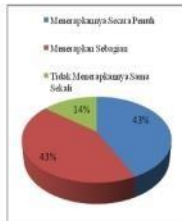
- Karyawan mengatakan "Ya" dengan menerapkan 12 tindakan dari 28 penerapan tindakan pada panduan eco-office standar dengan persentase 43 %.
- Karyawan mengatakan "Menerapkan Sebagian" pada 5 tindakan dari 28 penerapan tindakan dengan persentase 18% dan;
- Karyawan mengatakan "Tidak" dengan tidak menerapkan 11 tindakan dari 28 penerapan tindakan dengan persentase 39

%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula lebih banyak melakukan tindakan ramah lingkungan karena dapat melakukan penghematan dari segi biaya dan tidak menghambat aktivitas dalam operasional hotel, beberapa tindakan yang diterapkan sebagian karena mereka memiliki tindakan yang lain serta beberapa tindakan tidak diterapkan karena dinilai dapat memperlambat pelayanan di departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado.

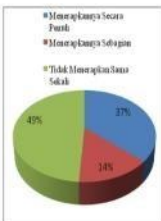
Gambar 5 menunjukkan bahwa pengadaan dan penggunaan peralatan atau bahan habis pakai yang sesuai dengan panduan eco-office standar sebagai berikut:

- Karyawan mengatakan "Ya" dengan melakukan 6 tindakan dari 21 tindakan pada pengadaan dan penggunaan peralatan atau bahan habis pakai di panduan eco-office standar dengan persentase 29%.
 - Karyawan mengatakan "Menerapkan Sebagian" pada 2 tindakan dari 21 tindakan pada pengadaan dan penggunaan peralatan atau bahan habis pakai dengan persentase 9% dan;
 - Karyawan mengatakan "Tidak" dengan tidak menerapkan 13 tindakan dari 21 tindakan pada pengadaan dan penggunaan peralatan atau bahan habis pakai dengan persentase 62%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula memiliki kendala dalam pengadaan dan penggunaan peralatan atau bahan habis pakai yang ramah lingkungan karena pengadaan peralatan bukanlah tugas dari departemen tersebut, mereka hanya menggunakan peralatan yang telah disediakan oleh bagian pembelian dan mereka ingin mengusulkan untuk pengadaan peralatan ramah lingkungan ketika peralatan yang ada saat ini sudah tidak berfungsi lagi. Itu sebabnya tindakan pada pengadaan peralatan lebih sedikit diterapkan.
- #### 2. Hasil dari Observasi
- Hasil observasi mengenai penerapan tindakan ramah lingkungan pada panduan eco-office

standar di departemen kantor depan hotel Novotel dan hotel Sintesa Peninsula diketahui perbandingannya sebagai berikut:



Gambar 6: Prinsip Eco-office diterapkan Oleh Departemen Kantor Depan Hotel Novotel (Observasi, 2012)



Gambar 7: Prinsip Eco-office diterapkan Oleh Departemen Kantor Depan Hotel Sintesa (Observasi, 2012)

Berdasarkan gambar 6 dan gambar 7 perbandingan antara penerapan tindakan ramah lingkungan di departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado departemen kantor depan hotel Novotel diketahui hasil perbandingan sebagai berikut:

- a. Departemen kantor depan hotel Novotel menerapkan 21 tindakan ramah lingkungan secara penuh dalam panduan eco-office standar dengan persentase 43% karena tindakan tersebut mudah untuk dilakukan dan didukung oleh peralatan atau bahan yang ramah lingkungan sehingga tidak memiliki kendala dalam menerapkannya, menerapkan sebagian 21 tindakan pada panduan eco-office standar dengan presentase 43% karena mereka memiliki tindakan alternatif yang lain yang dipertimbangkan masih termasuk kategori tindakan ramah lingkungan dan 7 tindakan yang tidak diterapkan sama sekali dalam panduan eco-office standar dengan persentase 14% karena mereka menilai bahwa tidak akan memberikan dampak negatif secara signifikan bagi operasional di departemen kantor depan hotel Novotel.
- b. Departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado menerapkan 18 tindakan ramah lingkungan secara penuh dengan

persentase 37% karena mudah diterapkan, lebih efektif pada waktu dan tidak mengganggu operasional, Menerapkan sebagian 7 tindakan ramah lingkungan dalam panduan eco-office standar dengan persentase 14% mereka memiliki tindakan yang lain sebagai antisipasi jika beberapa tindakan ramah lingkungan yang dapat beresiko dalam operasional dan 24 tindakan yang tidak diterapkan sama sekali dalam panduan eco-office standar dengan persentase 49%, karyawan tidak dapat mengimpelentasikannya karena mereka memiliki kendala dalam pengadaan dan penggunaan peralatan atau bahan yang ramah lingkungan. Dari gambar 4.5 dan gambar 4.6 dapat disimpulkan bahwa departemen kantor depan hotel Novotel lebih banyak menerapkan tindakan ramah lingkungan dalam panduan eco-office standar dibandingkan dengan hotel Sintesa Peninsula Manado.

KESIMPULAN

Perbandingan antara penerapan tindakan ramah lingkungan di departemen kantor depan hotel Sintesa Peninsula Manado departemen kantor depan hotel Novotel maka didapati hasil perbandingan bahwa departemen kantor depan hotel Novotel lebih banyak menerapkan tindakan ramah lingkungan dalam panduan eco-office standar dibandingkan dengan hotel Sintesa Peninsula Manado. apabila hotel menerapkan panduan eco-office maka mereka dapat melakukan penghematan karena adanya penghematan penggunaan kertas, konservasi energi bahkan meningkatkan profit. Ketika hotel menerapkan panduan eco-office maka hotel membentuk citra atau reputasi kepada masyarakat dan perusahaan sehingga masyarakat atau perusahaan akan memilih untuk menggunakan jasa atau fasilitas yang dimiliki hotel tersebut. Oleh sebab itu dengan hasil penelitian ini dapat direkomendasikan kepada manajemen Hotel Sintesa Peninsula

Manado untuk menerapkan prinsip eco-office sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial dan tindakan ramah lingkungan dan tidak hanya diterapkan di departemen kantor depan tetapi juga pada semua departemen tanpa terkecuali. Selanjutnya, disarankan kepada pihak manajemen hotel Novotel sebagai hotel yang telah menerapkan tindakan ramah lingkungan dapat merekomendasikan prinsip eco-office kepada pengguna yang lain dalam hal ini kantor pemerintah, kantor swasta dan hotel-hotel yang belum menerapkannya.

DAFTAR RUJUKAN

Alelo, M., (2012). Studi Tentang Karakteristik Wisatawan di Kota Manado, Jurnal Ekowisata Edisi XVII, Penerbit Politeknik Negeri Manado.

Damanik, J. dan Weber, F. H., (2006). Perencanaan Ekowisata dari Teori ke Aplikasi. Yogyakarta-Penerbit ANDI.

De Larderel, J. A., (2010). *Tourism Ecolabeling Certification and Promotion*

of Sustainable Management. Paris-CABI publishing. Buku elektronik. www.cabi.org (diunduh 10 Juni 2013).

Eco-office Guidelines. Singapore Environment Council. www. Eco-office.org. (diunduh 10 Juli 2012).

Hadi Setia Tunggal., (2010). Kumpulan Peraturan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Jakarta-Penerbit Harvarindo.

Indriyanto., (2005). Ekologi Hutan. Jakarta-Penerbit PT. Bumi Aksara.

Mustafidah, H. T. T., 2011. Penelitian Kuantitatif. Bandung-Penerbit Alfabeta.

Pitana, I Gede dan Diarta, S., (2009). Pengantar Ilmu Pariwisata. Yogyakarta-Penerbit ANDI.

Rumekso, (2009). Housekeeping Hotel. Yogyakarta-Penerbit ANDI.

Sastrawijaya, T., (2009). Pencemaran Lingkungan. Jakarta-PT. Rineka Cipta.

Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Pendidikan; pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D.*, Alfabeta: Bandung.

Tarmoezi, T., (2000). Professional Hotel Front Liner. Jakarta-Kesaint Blanc.

Report from private organization, available on organization's website

Philips UK. (2009, March 23). U.S. Department of Energy honors Philips for significant advancement in LED lighting. Retrieved March 24th, 2009, from <http://www.philips.co.uk/index.page>

Message posted to online forum or discussion group

Davitz, J.R. (2009, February, 21). How medieval and renaissance nobles were different from each other [Msg 131]. Message posted to <http://I.groups.yahoo.com/group/MedievalSaints/message/131>.

14. Tata cara penyajian kutipan, rujukan, tabel, dan gambar mengikuti ketentuan dengan mencontoh langsung tata cara yang digunakan dalam artikel yang telah dimuat pada Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata. Artikel berbahasa Indonesia menggunakan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan dan istilah-istilah yang dibakukan oleh pusat bahasa.
15. Semua naskah ditelaah secara anonim oleh Mitra Bebestari (Reviewers) yang ditunjuk oleh Dewan Editor menurut bidang kepakarannya. Penulis artikel diberi kesempatan untuk melakukan perbaikan (revisi) naskah atas dasar rekomendasi/saran dari Mitra Bebestari atau editor. Kepastian pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan secara tertulis.
16. Segala sesuatu yang menyangkut perijinan pengutipan atau penggunaan Software Computer untuk pembuatan naskah atau hal lain yang terkait dengan HAKI yang dilakukan oleh penulis artikel berikut konsekuensi hukum yang mungkin timbul karenanya, menjadi tanggung jawab penuh penulis artikel.
17. Sebagai prasyarat bagi pemrosesan artikel, para penyumbang naskah wajib menjadi pelanggan minimal selama satu tahun (dua nomor). Penulis yang artikelnya dimuat wajib membayar kontribusi biaya cetak sebesar Rp. 500.000,00 (Lima Ratus Ribu Rupiah) perjudul. Artikel yang tidak dimuat tidak akan dikembalikan kecuali atas permintaan penulis.

FORMULIR BERLANGGANAN

Mohon dicatat sebagai pelanggan Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata (JHP):

Nama :

Alamat :

.....(Kode Pos

Harga Langganan 1 Volume (2 Nomor)
Untuk satu tahun (sudah termasuk ongkos kirim)
Rp. 200.000 untuk wilayah Sulawesi
Rp 250.000 untuk wilayah luar Sulawesi

(.....)

FORMULIR INI BOLEH DI FOTOCOPY

gunting dan kirimkan ke alamat Tata Usaha atau e-mail JHP

BERITA PENGIRIMAN UANG LANGGANAN

Dengan ini saya kirimkan uang sebesar:

Rp. 200.000 untuk langganan 1 tahun (2 nomor) mulai nomor tahun

Rp 250.000 untuk langganan 1 tahun (2 nomor) mulai nomor tahun

Uang tersebut telah saya kirim melalui:

Bank BNI Cabang Manado dengan Nomor Rekening 0195083074 a.n. Jeinry M. Lumintang



9 772354 835003