

## Sosialisasi Korespondensi dan Pelatihan Penyusunan Surat bagi Warga Perumahan Griya Sejahtera Blorok Kabupaten Kendal Jawa Tengah

**Dian Fithra Permana\*<sup>1</sup>, Ahmad Saeroji<sup>2</sup>, Herlina Kusyanuri<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

\*e-mail: [dianfithrapermana@mail.unnes.ac.id](mailto:dianfithrapermana@mail.unnes.ac.id)<sup>1</sup>, [saeroji@mail.unnes.ac.id](mailto:saeroji@mail.unnes.ac.id)<sup>2</sup>,  
[herlinaputri@student.unnes.ac.id](mailto:herlinaputri@student.unnes.ac.id)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

*Pengabdian ini dilaksanakan di Perumahan Griya Sejahtera Blorok yang beralamat di Wonosari, Blorok, Wonosari, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah. Griya perumahan blorok merupakan perumahan yang berada di wilayah kawasan industri kabupaten Kendal sehingga masyarakat yang tinggal di sana kebanyakan berprofesi sebagai karyawan administratif perusahaan. Sebagai karyawan administrasi maka dituntut untuk mengetahui berbagai konsep mengenai korespondensi dan tentunya melakukan komunikasi resmi melalui surat. Masalah yang timbul disini adalah adanya kurang-tahuan warga Perumahan Griya Sejahtera Blorok mengenai bagaimana menyusun surat yang baik sesuai dengan ilmu korespondensi yang ada, kebanyakan dari mereka cenderung melaksanakan tugasnya sebagai karyawan administrasi dengan menggunakan format surat yang telah ada tanpa tahu benar atau salahnya. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini menawarkan solusi mengenai hal tersebut dengan melaksanakan sosialisasi ilmu korespondensi dan pelatihan penyusunan surat yang baik agar warga Perumahan Griya Blorok dapat menjalankan tugas mereka sebagai karyawan administrasi secara lebih handal. Langkah dalam pelaksanaan pengabdian ini dibagi menjadi 5 langkah yaitu 1) Pemetaan masalah, 2) Koordinasi dengan kepala desa, 3) Mengkaji pemahaman, 4) Sosialisasi dan Pelatihan, dan 5) Evaluasi. Hasil dari pengabdian ini warga mulai mengetahui bagaimana menyusun surat yang baik sesuai dengan ketentuan baku. Warga perumahan Griya Sejahtera Blorok juga dapat memvariasikan bentuk – bentuk surat supaya tidak monoton, mereka juga dapat Menyusun surat secara lengkap terkait dengan bagian – bagian surat, serta dapat memahami jenis – jenis surat dan bagaimana kalimat yang harus digunakan untuk pembuatan surat dengan jenis tertentu.*

**Kata kunci:** Korespondensi, Sosialisasi, Surat

### **Abstract**

*This service was carried out at Griya Sejahtera Blorok Housing Which is located in Wonosari, Blorok, Wonosari, Kendal Regency, Central Java. Griya blorok housing is a housing located in the industrial area of Kendal regency so that the people who live there mostly work as administrative employees of the company. As an administrative employee, it is required to know various concepts regarding correspondence and of course carry out official communication by mail. The problem that arises here is the lack of knowledge of the residents of Griya Sejahtera Blorok Housing about how to compile a good letter in accordance with the existing correspondence science, most of them tend to carry out their duties as administrative employees using the existing letter format without knowing the right or wrong. The implementation of this community service offers a solution to this by carrying out socialization of correspondence science and training in the preparation of good letters so that residents of Griya Blorok Housing can carry out their duties as administrative employees more reliably. The steps in the implementation of this service are divided into 5 steps, namely 1) Problem mapping, 2) Coordination with village heads, 3) Reviewing understanding, 4) Socialization and Training, and 5) Evaluation. As a result of this service, residents began to know how to compile a good letter in accordance with the standard provisions. Residents of Griya Sejahtera Blorok housing can also vary the forms of letters so that they are not monotonous, they can also compile letters completely related to parts of the letter, and can understand the types of letters and how sentences should be used for making letters of a certain type*

**Keywords:** Correspondence, Letters, Socialization

## 1. PENDAHULUAN

Kehidupan dalam suatu organisasi atau seseorang tidak pernah terlepas dari kebutuhan informasi. Semua kegiatan yang dilakukan membutuhkan informasi sebagai pendukung administrasi yang dibutuhkan dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu sumber informasi yang dibutuhkan oleh seseorang dapat diperoleh dari surat, yang merupakan bagian dari korespondensi. 'Korespondensi' telah ditafsirkan secara luas, untuk mencakup semua sumber informasi yang tidak dipublikasikan sesekali dan insidental yang mungkin berguna bagi departemen teknis suatu organisasi. Tidak ada upaya yang dilakukan untuk mencakup bahan-bahan seperti catatan laboratorium, laporan penelitian dan sejenisnya, karena ini biasanya termasuk dalam ruang lingkup catatan teknis, yang dengannya sesi ini tidak terutama diperhatikan (Parker, 1949). Korespondensi sendiri merupakan kegiatan mengadakan hubungan secara terus menerus melalui berkirim surat antara pihak yang satu dengan yang lain atau surat menyurat antara penulis dan pembaca surat (Bartawidjaja, 1985). Korespondensi sebagai bentuk dokumen dan fitur representasinya yang persisten telah memainkan peran penting dalam pencatatan korespondensi tradisional dan manajemen surat elektronik (Zhang, 2015). Meskipun teknologi sudah sangat berkembang dengan merajainya era digital dalam berbagai aspek, tidak dapat dipungkiri bahwa surat merupakan salah satu komunikasi yang masih digunakan oleh perusahaan. Surat mempunyai fungsi sebagai alat bukti yang bisa digunakan sebagai bukti yang sah apabila terjadi perselisihan antara satu perusahaan dan perusahaan lain (Panji, 1996). Informasi yang sangat penting sering terkandung dalam korespondensi, apakah ini dalam bentuk memorandum antar departemen atau surat-surat dari perusahaan atau organisasi luar. Sangat penting untuk dapat menemukan dokumen pada saat dibutuhkan (Shaw, 1946). Oleh karena itu perusahaan pada era digital ini masih membutuhkan surat sebagai sarana komunikasi antar perusahaan yang otentik atau fisik. Surat dapat mengurangi kesalahpahaman yang terjadi dibanding dengan alat komunikasi berbasis digital sekarang karena surat bersifat fisik, bukan metadata dan dapat dilihat secara real dan meminimalisir salah tafsir. Menurut sebuah penelitian surat kepada pemegang saham berisi informasi tambahan untuk investor. Pertama, hasilnya menunjukkan bahwa pasar bereaksi negatif terhadap isi surat-surat ini. Semakin banyak konten bisnis diungkapkan, semakin rendah pengembalian yang tidak normal (Kiattkulwattana, 2019). Mengingat pentingnya surat bagi perusahaan maka karyawan perusahaan khususnya dalam bidang administrasi harus mengetahui ilmu persuratan dan korespondensi dengan baik. Telah dikatakan bahwa 'surat adalah jiwa organisasi dahulu kala ini mungkin benar, tetapi mungkin tidak berlebihan untuk mengatakan bahwa serentetan surat dan memorandum yang saat ini mengalir pada kita dari semua sisi adalah salah satu kutukan organisasi dan perdagangan masa kini (Arnold, 1949). Karyawan dituntut handal dalam mengetahui jenis – jenis surat, fungsi surat, kegunaan surat, Langkah pembuatan surat, bentuk surat, dan kriteria surat yang baik agar pesan yang ingin disampaikan dapat terwujud dengan baik tentunya dengan surat yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bagi para profesional yang bekerja dengan mereka dan, karena sifat heterogen dari kelompok ini, pedoman khusus perlu ada untuk mendukung para profesional dalam tugas ini (Sawhney, et al, 2007). Karyawan dalam bidang administrasi juga dituntut untuk dapat membuat surat dengan baik dan benar karena surat juga merupakan duta atau wakil perusahaan (Triyana, 2014). Melalui surat akan tercermin siapa perusahaan pembuat surat, dari jenis kertas, amplop, bentuk surat, kebersihan, dan kerapihan surat dapat menjadi tolak ukur perusahaan lain untuk menilai kredibilitas perusahaan pembuat surat (Darma, 2009). Perumahan Griya Sejahtera Blorok merupakan perumahan yang terletak di kabupaten Kendal dan masih dalam Kawasan industri, sehingga masyarakat mayoritas bekerja pada perusahaan di kawasan industri tersebut. Kebanyakan warga perumahan berprofesi sebagai karyawan bidang administrasi pada perusahaan – perusahaan tersebut. Mereka tentunya tidak asing dengan pekerjaan surat menyurat, tetapi dari hasil pantauan awal pengabdian banyak warga yang berprofesi sebagai karyawan bidang administrasi belum mengetahui membuat surat yang baik, belum mengetahui bentuk – bentuk surat yang resmi digunakan di Indonesia maupun bentuk internasional seperti *fullblock style*, *block style*, *semi block style*, *indented style*, *hanging style*, dan

*official style* atau bentuk surat resmi (Suryani, et. Al, 2014). Mereka hanya tahu penggunaan kertas dengan berat 70 gram dan ukuran A4 selebihnya tidak mengetahui berbagai jenis kertas dan ukuran surat. Sebuah penelitian mengungkapkan huruf dengan rasio tinggi-lebar yang lebih rendah dianggap lebih manis dan dengan demikian lebih disukai daripada yang lebih tipis, sedangkan untuk konsumen yang mengadopsi hubungan pertukaran dengan merek, huruf yang lebih tipis lebih disukai (Xie, et al, 2022). Mereka juga kurang memperhatikan Bahasa dalam pembuatan surat dan susunan yang semestinya ada dalam surat yang baik seperti adanya bagian – bagian surat dari nomor, hal, lampiran, alamat dalam, salam pembuka, Alinea ipembuka, Alinea inti, Alinea penutup, salam penutup, dan kaki – kaki surat sampai inisial (Gie, 2000). Mereka hanya menggunakan format – format surat yang sudah ada untuk membuat surat yang baru tanpa mengetahui benar atau tidaknya format yang digunakan. Mereka belum tahu ilmu korespondensi dan cara membuat surat yang sesuai dikarenakan basis pendidikan mereka bukan dari pendidikan ilmu administrasi. Sedangkan Profesional sumber daya manusia memerlukan surat yang berisi informasi spesifik untuk membuat keputusan penempatan, tetapi mereka mungkin dipengaruhi oleh cara surat-surat itu ditulis serta faktor-faktor yang tampaknya mempengaruhi seberapa kredibel pembaca menilai surat referensi. Pemberian contoh spesifik meningkatkan kredibilitas, tetapi begitu juga menggunakan gaya penulisan yang "lebih baik". Beberapa rekomendasi dibuat untuk praktisi untuk secara akurat menilai kredibilitas surat referensi (Templer, 1988). Melihat permasalahan itu pengabdian berinisiatif membantu masyarakat untuk mengadakan pengabdian kepada masyarakat dengan judul Sosialisasi Korespondensi dan Pelatihan Penyusunan Surat bagi warga dengan diadakannya pengabdian ini diharapkan warga yang banyak bekerja sebagai karyawan administrasi perusahaan dapat memahami ilmu korespondensi dan memahami cara membuat surat yang baik dan benar, sehingga dapat membantu pekerjaan mereka sebagai karyawan dalam bidang administrasi agar lebih handal dan berprestasi.

Berdasarkan permasalahan warga Perumahan Griya Sejahtera Blorok terkait dengan masih kurangnya pengetahuan akan korespondensi dan penyusunan surat yang baik terutama bagi mereka yang bekerja sebagai karyawan dalam bidang administrasi di perusahaan, maka solusi yang dapat ditawarkan melaksanakan sosialisasi mengenai korespondensi dan pelatihan penyusunan surat yang baik bagi warga perumahan Griya Sejahtera Blorok Kabupaten Kendal Jawa Tengah. Melalui sosialisasi ini dan juga pelatihan yang dilakukan maka diharapkan warga Perumahan Griya Sejahtera Blorok dapat mengetahui dengan baik konsep korespondensi dan juga dapat Menyusun dan membuat surat dengan baik, membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan dalam bidang administrasi sehingga menjadi karyawan yang handal dalam bidang administrasi.

## 2. METODE

Ada lima tahapan yang dilaksanakan dalam pengabdian ini dari awal hingga akhir seperti yang digambarkan pada bagan berikut ini :



Gambar 1. Prosedur kerja pengabdian masyarakat Sosialisasi Korespondensi dan pelatihan penyusunan surat.

Berikut ini adalah penjelasan detail mengenai gambar di atas

- a. Pemetaan masalah dilaksanakan oleh penulis mengenai masalah yang dihadapi oleh warga perumahan Griya Sejahtera Blorok terutama masalah korespondensi atau surat menyurat.
- b. Koordinasi dengan kepala desa warga perumahan Griya Sejahtera Blorok mengenai pelatihan teknis pengabdian yang akan dilakukan khususnya mengenai pelatihan yang akan dilaksanakan.
- c. Mengkaji pemahaman perumahan Griya Sejahtera Blorok mengenai korespondensi dengan melakukan pemaparan materi korespondensi dan surat menyurat dan menarik pemahaman setelah pemaparan materi.
- d. Pelatihan cara membuat surat yang baik sesuai dengan format yang baku bagi warga perumahan Griya Sejahtera Blorok.
- e. Melakukan evaluasi terhadap pengabdian yang telah dilakukan dengan menganalisis kekurangan apa yang muncul selama pelaksanaan pengabdian.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut adalah tahapan pelatihan penggunaan BAKUTEKU pada warga Tidar Sari Kota Magelang.

#### **3.1. Pemetaan Masalah**

Pemetaan masalah dilakukan penulis dengan bertemu langsung dengan ketua RW 005 Griya Sejahtera Blorok dan perwakilan dari beberapa warga mengenai permasalahan yang mungkin bisa terbantu dengan kegiatan pengabdian yang bisa dilaksanakan dari beberapa permasalahan yang timbul pengabdian mengerucutkan permasalahan yang sesuai dengan bidang keahlian pengabdian salah satunya yaitu permasalahan korespondensi bagi warga khususnya bagi mereka yang mempunyai pekerjaan sebagai karyawan administrasi di perusahaan. Dalam hal ini pengabdian merasa dapat membantu membantu warga dengan mengadakan sosialisasi dan pelatihan korespondensi bagi warga perumahan Griya Sejahtera Blorok.

#### **3.2. Koordinasi dengan Kepala Desa Perumahan Griya Sejahtera Blorok Kendal Jawa Tengah**

Setelah menentukan permasalahan kemudian pengabdian melakukan koordinasi dengan kepala desa terkait pelaksanaan pengabdian. Dari hasil koordinasi kepala desa setuju atas adanya pengabdian dan mengizinkan adanya sosialisasi dan pelatihan korespondensi bagi warga perumahan Griya Sejahtera Blorok. Kemudian dari hasil koordinasi juga disepakati pengabdian dapat dilaksanakan pada tanggal 15 Juli 2022 Pukul 16.00 – selesai dengan tempat pelaksanaan di rumah Ketua RW. 005 Griya Sejahtera Blorok.

#### **3.3. Mengkaji Pemahaman**

Pengkajian pemahaman warga Griya Sejahtera Blorok mengenai korespondensi. Sebagian besar warga griya sejahtera blorok dalam pembuatan surat hanya copy paste dari format yang sudah ada, mereka belum mengerti betul bagaimana surat yang baik itu, belum tahu bentuk bentuk surat, bagian – bagian surat, bagaimana penggunaan kalimat – kalimat dalam surat yang baik dan lain sebagainya. Untuk itu penulis berpendapat bahwa dalam pengabdian akan sangat berguna jika memberikan sosialisasi mengenai persuratan secara menyeluruh. Atas dasar hal tersebut penulis melakukan sosialisasi mengenai korespondensi.

Gambar (a) dan (b) merupakan pelaksanaan tahap pengabdian mengkaji pemahaman dengan cara memaparkan materi – materi mengenai korespondensi secara tatap muka dengan peserta warga perumahan Griya Sejahtera Blorok. Adapun materi yang dipaparkan meliputi pemahaman mengenai korespondensi, pemahaman mengenai surat, kriteria surat yang baik, bentuk – bentuk surat, bagian – bagian surat, kemudian jenis – jenis surat dan bagaimana menyusun surat yang baik sesuai format yang baku dan berlaku.



Gambar 2. Pelaksanaan Pemaparan Materi korespondensi (a) dan (b)

### 3.4. Pelatihan Penyusunan Surat yang Baik dan Benar

Setelah warga perumahan memahami mengenai korespondensi dan mendapat pemahaman terkait pembuatan surat yang baik sesuai dengan format baku dan yang berlaku, maka penulis melakukan pelatihan membuat surat secara langsung dengan menggunakan laptop penulis. Beberapa warga perumahan Griya Sejahtera Blorok diminta mempraktikkan membuat surat sesuai dengan pemahaman atas materi yang diberikan.



Gambar 3. Pelaksanaan Pelatihan Pembuatan Surat

Gambar 3 merupakan gambaran situasi dalam pelatihan pembuatan surat yang baik dan benar sesuai dengan ketentuan baku. Dalam hal ini penulis meminta warga untuk membuat contoh surat undangan, surat permintaan penawaran barang, surat penawaran barang, surat pesanan barang, surat penerimaan pesanan, dan surat claim barang dengan bentuk yang penulis tentukan, misalnya *fullblock style*, *block style*, *semi block style*, *official style*, *indented style*, maupun *hanging style*. Penulis juga memastikan bahwa surat yang dibuat bagian – bagian surat dari kepala surat, alamat dalam, nomor, lampiran, hal, salam pembuka, isi surat dengan berbagai macam alineanya, kemudian salam penutup, tanda tangan nama terang dan inisial serta tembusan jika ada sudah tepat dan tidak ada yang tertinggal atau kurang. Warga langsung penulis awasi dan apabila ada yang ditanyakan langsung penulis respon, dan jika ada kesalahan langsung penulis benarkan.

### 3.5 Evaluasi

Evaluasi yang dilakukan penulis adalah dengan cara melakukan penilaian secara langsung dengan metode wawancara dengan kepala desa perumahan Griya Sejahtera Blorok, dan warga perumahan Griya Sejahtera Blorok sendiri terkait hal apa saja yang perlu ditambahkan dari kegiatan pengabdian, yang kemudian di diskusikan dengan seluruh anggota pelaksanaan pengabdian.

Hasil wawancara dengan kepala desa Tidar Sari Kota Magelang dihasilkan masih kurangnya Batasan jumlah warga yang dapat mengikuti pelatihan. Perlu diketahui bahwa penulis hanya membatasi jumlah peserta sebanyak 20 orang dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya. Oleh karena itu menurut kepala desa perumahan Griya Sejahtera Blorok masih terlalu sedikit jumlah keikutsertaan warga dan masih sangat dimungkinkan bagi warga yang tidak

mengikuti pelatihan masih belum dapat Menyusun surat sesuai ketentuan baku yang baik dan benar.

Hasil wawancara dengan warga perumahan Griya Sejahtera Blorok menghasilkan masukan mengenai media yang digunakan. Warga menambahkan akan lebih baik jika terdapat media yang digunakan untuk memperlihatkan secara real jenis dan bentuk surat yang baku sehingga warga tidak menerawang atau berimajinasi karena saat pengabdian dilaksanakan penulis hanya menggunakan printout powerpoint yang mana bentuk surat hanya digambarkan secara sederhana dengan garis – garis mendatar dan belum ada contoh real nya.

Masukan – masukan dari kepala desa dan warga kemudian penulis diskusikan bersama anggota pengabdian yang kemudian disampaikan kepada instansi apa yang perlu disampaikan dan membuat perbaikan mengenai media yang digunakan untuk kedepannya sehingga pelaksanaan pengabdian dimasa mendatang bisa ditingkatkan lebih baik lagi.

#### 4. KESIMPULAN

Setelah pelaksanaan pengabdian warga perumahan Griya Sejahtera Blorok Kendal Jawa Tengah mulai memahami korespondensi atau surat menyurat. Warga mulai mengetahui bagaimana menyusun surat yang baik sesuai dengan ketentuan baku. Warga perumahan Griya Sejahtera Blorok juga dapat memvariasikan bentuk – bentuk surat supaya tidak monoton, mereka juga dapat Menyusun surat secara lengkap terkait dengan bagian – bagian surat, serta dapat memahami jenis – jenis surat dan bagaimana kalimat yang harus digunakan untuk pembuatan surat dengan jenis tertentu. Dan yang paling penting bagi warga perumahan Griya Sejahtera Blorok dapat mengaplikasikan pembuatan surat tersebut dalam pekerjaannya di perusahaan bagi yang bekerja sebagai karyawan administrasi. Mereka tidak lagi hanya copy paste dari format yang sudah ada dalam membuat surat, tetapi juga dapat menyusun surat dengan variasi dan keinginan mereka sendiri.

Dalam pelaksanaan pengabdian kedepannya perlu mencakup lebih banyak warga yang terlibat agar seluruh warga dapat mengikuti pelatihan dan mendapat pemahaman mengenai korespondensi dan penyusunan surat yang baik dan benar, dan juga perlu dilakukan penambahan media dalam penyampaian materi supaya warga dapat melihat secara langsung bagaimana jenis surat yang dimaksud secara nyata.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada warga desa Tidar Sari Kota Magelang atas antusiasme keikutsertaan dalam pengabdian ini, Rektor Universitas Negeri Semarang, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, dan Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang atas support dan bantuannya dalam pengabdian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, D.V. (1949), *Correspondence As A Source Of Technical Information 1. Information From Correspondence: General Principles*, Aslib Proceedings, Vol. 1 No. 3, pp. 235-239. <https://doi.org/10.1108/eb049329>
- Bartawidjaja, Thomas Wijasa. (1985). *Korespondensi Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT Pradnya Paramita. 1985.
- Darma, Yoce Aliyah., Kosasih, E. (2009). *Menulis Surat Dinas Lengkap*. Bandung: CV Yrama Widya.
- Gie, The Liang. (2000). *Adminstrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta
- Kiattikulwattana, P. (2019), *Do letters to shareholders have information content?*, Asian Review of Accounting, Vol. 27 No. 1, pp. 137-159. <https://doi.org/10.1108/ARA-01-2018-0002>

- Panji, Suhandi. (1996). *Dasar-dasar Korespondensi Niaga Bahasa Indonesia*. Jakarta: Karya Utama.
- Parker, E.W. (1949), 2. *Liaison Between Correspondence And Technical Records*, Aslib Proceedings, Vol. 1 No. 3, pp. 240-249. <https://doi.org/10.1108/eb049330>
- Sawhney, I., Morgan, J. and Tajer, A. (2007), *Copying Letters to Patients: Views of Professionals Working with People with Learning Disability*, Tizard Learning Disability Review, Vol. 12 No. 4, pp. 42-48. <https://doi.org/10.1108/13595474200700029>
- Shaw, M. (1946), *The Indexing And Filing Of Correspondence In The Laboratories Of J. Lyons & Co. Ltd.*, Journal of Documentation, Vol. 2 No. 1, pp. 17-20. <https://doi.org/10.1108/eb026080>
- Suryani, Nanik; Kuswantoro, Agung, dan Mulyono, Sularso. (2014) *Korespondensi Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Templer, A.J. and Thacker, J.W. (1988), "Credible Letters of Reference: How you Read Them is Important", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 3 No. 1, pp. 22-26. <https://doi.org/10.1108/eb004426>
- Triyatna, Slamet. (2014). *Buku Korespondensi Bahasa Indonesia Untuk Perguruan Tinggi*. Pustaka Baru.
- Xie, Z., Wang, T., Zhao, J. and Qin, H. (2022), *Too thin to be cute: the influence of letter height-to-width ratio on consumer perception*, Journal of Product & Brand Management, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JPBM-05-2022-3977>
- Zhang, J. (2015), *Correspondence as a documentary form, its persistent representation, and email management, preservation, and access*, Records Management Journal, Vol. 25 No. 1, pp. 78-95. <https://doi.org/10.1108/RMJ-03-2014-0015>

## Halaman Ini Dikосongkan