



Cawangan Kedah
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA
Kampus Sungai Petani



Voice of Academia

Academic Series of Universiti Teknologi MARA Kedah

VoA 2021

Volume 17 Issue 1



COMMITTEE PAGE

VOICE OF ACADEMIA Academic Series of Universiti Teknologi MARA Kedah

Chief Editor

Dr. Junaida Ismail
*Faculty of Administrative Science and Policy Studies,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia*

Editorial Team

Aishah Musa
*Academy of Language Studies,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia*

Syahrini Shawalludin
*Faculty of Art and Design,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia*

Etty Harniza Harun
*Faculty of Business Management,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia*

Khairul Wanis Ahmad
*Facility Management & ICT Division,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia*

Suhaida Abu Bakar
*Academy of Contemporary Islamic Studies Department,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia*

Editorial Board

Professor Dr M. Nauman Farooqi
*Faculty of Business & Social Sciences,
Mount Allison University, New Brunswick, Canada*

Professor Dr Kiymet Tunca Caliyurt
*Faculty of Accountancy,
Trakya University, Edirne, Turkey*

Professor Dr Diana Kopeva
*University of National and World Economy,
Sofia, Bulgaria*

Professor Dr Sivamurugan A/L Pandian
Universiti Sains Malaysia, Malaysia

Associate Professor Dr Wan Adibah Wan Ismail
Faculty of Accountancy,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia

Dr Azlyn Ahmad Zawawi
Faculty of Administrative Science and Policy Studies,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia

Dr Azyyati Anuar
Faculty of Business Management,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia

Dr Neesa Amera Mohammed Salim
Faculty of Art & Design,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia

Dr Muhamad Khairul Anuar Zulkepli
Academy of Contemporary Islamic Studies Department,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia

Dr Mohd Nasir Ayub
Academy of Contemporary Islamic Studies Department,
Universiti Teknologi MARA Cawangan Kedah, Malaysia

Content Reviewer

Associate Professor Ts Dr Asmadi Mohammad Ghazali
Universiti Teknologi MARA

Associate Professor Dr Fadzilah Azni Ahmad
Universiti Sains Malaysia

Associate Professor Dr Nur Hisham Ibrahim
Universiti Teknologi MARA

Associate Professor Dr Mahadir Ladisma @ Awism
Universiti Teknologi MARA

Associate Professor Dr Noor Zahirah Mohd Sidek
Universiti Teknologi MARA

Associate Professor Dr Rizaimy Shaharudin
Universiti Teknologi MARA

Associate Professor Dr Yarina Ahmad
Universiti Teknologi MARA

Dr Azita Ahmad Zawawi, Senior Lecturer
Universiti Putra Malaysia

Dr Azyyati Anuar
Universiti Teknologi MARA

Dr Azlyn Ahmad Zawawi
Universiti Teknologi MARA

Dr. Anida Mahmood
Universiti Teknologi MARA

Dr Junaida Ismail
Universiti Teknologi MARA

Dr Mahadzir Ismail
Universiti Teknologi MARA

Dr Mohamed Samsudeen Sajahan
Universiti Teknologi MARA

Dr. Mohd Nasir Bin Ayub
Universiti Teknologi MARA

Dr Norhidayah Ali
Universiti Teknologi MARA

Dr. Nur Hafeeza Binti Ahmad Pazil
Universiti Sains Malaysia

Dr Nur Zafifa Kamarunzaman
Universiti Teknologi MARA

Dr Radzliyana Radzuwan
Universiti Teknologi MARA

Dr Siti Zuliha Razali
Universiti Sains Malaysia

Dr Zubir Azhar
Universiti Sains Malaysia

Language Reviewer

Dr Wan Irham Ishak
Universiti Teknologi MARA

Aishah Musa
Universiti Teknologi MARA

Bawani Selvaraj
Universiti Teknologi MARA

Nor Aslah Adzmi
Universiti Teknologi MARA

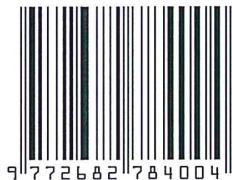
Norfardatonasmah Abd Kadir
Universiti Teknologi MARA

Samsiah Bidin
Universiti Teknologi MARA

Shafina Md Salleh
Universiti Teknologi MARA

Sharina Saad
Universiti Teknologi MARA

e-ISSN: 2682-7840



Copyright © 2021 by the Universiti Teknologi MARA, Kedah

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior permission, in writing, from the publisher.

© Voice of Academia is jointly published by the Universiti Teknologi MARA Caawangan Kedah, Malaysia and Penerbit UiTM (UiTM Press), Universiti Teknologi MARA Malaysia, Shah Alam, Selangor.

The views, opinions and technical recommendations expressed by the contributors and authors are entirely their own and do not necessarily reflect the views of the editors, the Faculty or the University.

TABLE of CONTENTS

POTENSI MASJID SEBAGAI PRODUK PELANCONGAN DI MALAYSIA Azarudin Awang ¹ , Zainuddin Zakaria ² , Mohd Sabri Abdul Ghafar ³ , Noralisa Ismail ⁴ , Zuraini Jusoh ⁵	1 - 9
AN INVESTIGATION ON UNIVERSITY STUDENTS' PERCEPTIONS ABOUT ICEBREAKERS IN CLASSROOMS Che Nooryohana Zulkifli ¹ , Mohamad Putera Idris ²	10 - 19
A STUDY ON AIR POLLUTION INDEX IN SABAH AND SARAWAK USING PRINCIPAL COMPONENT ANALYSIS AND ARTIFICIAL NEURAL NETWORK Norwaziah Mahmud ¹ , Nur Elissa Syazrina Zulkifli ² , Nur Syuhada Muhammat Pazil ³	20 - 29
CHARACTERISTIC PERFORMANCE CUSTOMER RELATION MANAGEMENT: A CASE STUDY TECHNOLOGY EDUCATION INSTITUTION IN MALAYSIA Muhamad Fairoz Mohamad Shah	30 - 36
ILLEGAL STREET HAWKERS ISSUE FACING THE LOCAL AUTHORITIES IN SARAWAK: A CASE STUDY OF URBAN STREETS IN KUCHING CITY Noni Harianti Junaidi ¹ , Anisa Safiqah Othman ²	37 - 54
EMOJI & EMOTICON-RELATED LEGAL ISSUES Nor Azlina Mohd Noor ¹ , Ahmad Shamsul Abd Aziz ²	55 - 62
GRADUATES' EMPLOYABILITY: ENHANCING STUDENTS' OVERALL PERFORMANCES Fatin Adilah Razali ¹ , Shafinaz Lyana Abu Talib ² , Naqiah Awang ³	63 - 72
PLAYING E-SPORT AMONG UNIVERSITY STUDENTS: BENEFITS AND DISADVANTAGES Nurul Nadiah Rasdi ¹ , Ahmad Najmie Rusli ²	73 - 80
FACTORS FOR FINANCIAL RESTATEMENTS: CASE OF PUBLIC LISTED COMPANIES IN MALAYSIA Shafinaz Lyana Abu Talib ¹ , Fatin Adilah Razali ² , Zaini Ahmad ³	81 - 96
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND JOB STRESS ON TURNOVER INTENTION: CONCEPTUAL PAPER Roshidah Safeei	97 - 104
IS EMERGING FOREIGN EXCHANGE MARKET EFFICIENT? Soofiyah Aiman Sanadi ¹ , Bee-Hoong Tay ²	105 - 115
THE IMPACT OF PERFORMANCE EXPECTANCY ON PURCHASING TRAVEL PRODUCTS VIA ONLINE TRAVEL AGENTS WEBSITES: GENDER AS MODERATOR Safwan Marwin Abdul Murad ¹ , Arunnaa a/p Sivapathy ² , Annuar Aswan Mohd Nor ³	116 - 128
LOGAN MULTI-FUNCTIONAL DIGITAL CLOCK Nik Nur Aneesa Zamzurri ¹ , Norarifah Ali ² , Izza Syahida Abdul Karim ³	129 - 152
HIBAH AL-UMRA DAN HIBAH AL-RUQBA DARI PERSPEKTIF MAZHAB AL-SYAFIE Nurfarhana Mohd Daud ¹ , Mohd Asyadi Redzuan ² , Dziauddin Sharif ³ , Siti Noor Ain Binti Aziz ⁴ , Mahasin Saja@Mearaj ⁵ , Aflah Isa ⁶	153 - 162
KAJIAN KONSEPTUAL TENTANG KESEDARAN BERWAKAF DALAM KALANGAN KAKITANGAN UITM CAWANGAN KEDAH Azyyati Anuar ¹ , Rohayati Hussin ² , Nurul Mazrah Manshor ³ , Noor Hidayah Kasim ⁴ , Daing Maruak Sadek ⁵	163 - 172
PREVENTION IS BETTER THAN CURE: A CASE OF PARENTS' DECISIONS OF CHILDREN VACCINATIONS Johan Mukhlis Jan Zakri ¹ , Mohd Nazir Rabun ² , Mohamad Syafiqir Rahman Mohamad Nazir ³	173 - 192
PUBLIC INTENTION TO REPORT CHILD ABUSE IN MALAYSIA: A CROSS SECTIONAL STUDY Nurul Hidayana Mohd Noor ¹ , Sharifah Hanis Syamimi Ghazali ² , Nurul Nabila Huda Abu Bakar ³	193 - 203
APLIKASI TEKNIK PEMOTONGAN LASER DALAM REKABENTUK PRODUK BATIK MERBOK Normaziana Hassan ¹ , Mas Ayu Zainal @ Ismail ² , Zaidi Yusoff ³ , Ahmad Fazlan Ahmad Zamri ⁴	204 - 218
MASALAH BERKAITAN FORMAT SURAT RASMI DALAM KALANGAN PENSYARAH BAHASA DI UITMCPP Raja Rosila Raja Berahim ¹ , Noraziah Mohd Amin ² , Nur Afiqah Ab. Latif ³ , Noor Azli Affendi Lee ⁴ , Melati Desa ⁵ , Che Nooryohana Zulkifli ⁶ , Boon Yih Mah ⁷	219 - 231
CONFLUENCE OF COSTUME AND MAKE UP IN DEFINING COMMUNISM VIA INDEPENDENT DOCUMENTARY Mohd Nor Shahizan Ali ¹ , Neesa Ameera Mohamed Salim ² , Faryna Mohd Khalis ³	232 - 242

MASALAH BERKAITAN FORMAT SURAT RASMI DALAM KALANGAN PENSYARAH BAHASA DI UiTM CPP

Raja Rosila Raja Berahim ¹, Noraziah Mohd Amin ², Nur Afiqah Ab. Latif ³,
Noor Azli Affendy Lee ⁴, Melati Desa ⁵, Che Nooryohana Zulkifli ⁶, Boon Yih Mah ⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Academy of Language Studies, Universiti Teknologi MARA (UiTM) Penang Branch

ARTICLE INFO

Article history:

Received July 2020

Received in revised form Aug 2020

Accepted Oct 2020

Published Jan 2021

Keywords:

format surat rasmi, penulisan
surat rasmi

Corresponding Author:

rajarosila@utm.edu.my

ABSTRACT

This study aims to examine the perceptions of lecturers at the Academy of Language Studies (APB) UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP) related to problems in writing official letters involving letter format. Format is the most important element in writing an official letter because it can affect the acceptance of a letter. If the format used is incorrect, it can lead to misunderstandings between the sender and the recipient of the letter and in turn cause a program to be delayed. The descriptive research method is used which involves the analysis of data findings based on a questionnaire distributed to 30 respondents. The data collected were analyzed using SPSS software version 23. The findings show that the lecturers are indeed confused about the letter format and the highest percentage shows confusion about the word 'melalui' (through) and 's.k.' (c.c) in writing official letters. It is hoped that this study will help researchers in providing a solution method to facilitate the lecturers at APB UiTM Cawangan Pulau Pinang in writing official letters.

Kajian ini bertujuan untuk meninjau persepsi para pensyarah di Akademi Pengajian Bahasa (APB) UiTM Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP) berkaitan masalah dalam penulisan surat rasmi yang melibatkan format surat. Format merupakan elemen yang paling penting dalam penulisan surat rasmi kerana boleh memberi kesan kepada penerimaan sesuatu surat tersebut. Jika format yang digunakan tidak tepat, salah faham antara pengirim dan penerima surat boleh berlaku dan seterusnya menyebabkan sesuatu program itu tertangguh. Kaedah kajian yang digunakan adalah berbentuk deskriptif yang melibatkan analisis dapatan data berdasarkan borang soal selidik yang diedarkan kepada 30 orang responden. Data yang dikumpul dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS versi 23. Dapatan kajian menunjukkan bahawa para pensyarah sememangnya mengalami kekeliruan berkenaan format surat dan peratusan tertinggi menunjukkan kekeliruan tentang penggunaan "melalui" dan "s.k.", iaitu salinan kepada yang betul dalam penulisan surat rasmi. Kajian ini diharap dapat membantu pengkaji dalam menyediakan satu kaedah penyelesaian untuk memudahkan para pensyarah di APB UiTM Cawangan Pulau Pinang dalam penulisan surat rasmi.

©2021 UiTM Kedah. All rights reserved.

1. PENGENALAN

Dalam bidang pendidikan, surat rasmi amat diperlukan dalam kegiatan pentadbiran (Kurniaman, Huda & Noviana, 2017). Kelancaran dan kerterlibatan pihak pentadbiran secara efektif dan efisien dalam sesebuah organisasi merupakan salah satu faktor utama untuk memastikan pencapaian sesebuah jabatan atau organisasi tersebut berhasil (Agustini, 2018). Oleh itu, pelbagai pihak yang terlibat secara langsung dalam bidang pendidikan termasuk tenaga pengajar dan pensyarah hendaklah mempunyai kepakaran dalam hal penulisan surat rasmi. Melalui kepakaran tersebut, tugas-tugas pentadbiran dalam jabatan dapat dijalankan dengan lancar dan dapat membentuk suasana kerja yang lebih harmoni (Agustini, 2018). Tujuan penulisan surat rasmi adalah untuk mendapatkan keizinan daripada pihak tertentu dalam merangka atau menjalankan sesuatu program, pengumuman, dan lantikan penugasan kepada staf di institusi atau organisasi yang terlibat (Saddhono, 2019). Tambah beliau lagi, penulisan dan penyediaan surat rasmi perlu dibuat mengikut format tertentu dan teratur. Akademi Pengajian Bahasa (APB), Universiti Teknologi MARA, Cawangan Pulau Pinang (UiTMCPP) merupakan jabatan bahasa yang sering menjalankan program-program bagi meningkatkan produktiviti staf serta pembangunan pelajar sama ada di dalam atau di luar kampus. Bagi memastikan kelancaran setiap program, pelbagai jenis surat dan dokumentasi perlu disediakan untuk mendapatkan persetujuan ataupun maklum balas daripada pihak-pihak yang terlibat. Walaupun surat rasmi kebiasaannya adalah ringkas, padat, dan jelas (1 ke 2 muka surat) serta memerlukan format yang spesifik (Ciortescu, 2012; Saddhono, 2019), proses penyediaan surat dan dokumentasi ini lazimnya menjadi suatu beban yang menyebabkan para pensyarah menghadapikekangan masa untuk menulis surat rasmi kepada pihak-pihak tertentu (Nur Afiqah Ab. Latif, Noraziah, Mohd Amin, Che Nooryohana Zulkifli, Mah, Raja Rosila Raja Berahim & Melati Desa, 2019). Hal ini disebabkan oleh kekeliruan dalam penulisan surat rasmi seperti penggunaan gaya bahasa yang sesuai dan format surat rasmi yang berbeza (Nur Afiqah Ab. Latif, et al., 2019). Oleh yang demikian, para pensyarah akan berasa kecewa apabila surat yang telah disiapkan tidak diterima dan perlu dibetulkan dan dihantar semula, seterusnya, mengakibatkan masalah kekangan masa dan rumit untuk menjalankan program-program yang dipohon. Menurut Agustini (2018), penulisan dan penghantaran surat rasmi merupakan salah satu kegiatan pentadbiran yang amat penting dalam membantu kelancaran program. Maka, pemahaman dan kepakaran semua staf dalam menghasilkan surat rasmi yang betul adalah amat penting.

1.1 Penyataan Masalah Kajian

Dalam era globalisasi ini, sesetengah pihak beranggapan bahawa elemen tradisi dalam penghasilan atau penyediaan surat rasmi dianggap usang (Ciortescu, 2012). Hal ini demikian kerana terdapat pelbagai alat komunikasi canggih yang telah dicipta. Disebabkan kekangan masa, hanya segelintir individu yang masih mempraktikkan tatacara menyediakan surat rasmi dengan betul (Ciortescu, 2012). Walau bagaimanapun, peranan surat sebagai medium komunikasi rasmi dalam sesebuah organisasi belum sepenuhnya diganti (Agustini, 2018) dan kepakaran dalam menulis surat rasmi merupakan kemampuan yang sangat diperlukan dalam dunia pendidikan khususnya untuk kegiatan pentadbiran (Kurniaman et al., 2017). Surat rasmi berfungsi sebagai dokumen atau bukti yang diperlukan dalam sesuatu rancangan atau program (Agustini, 2018). Pengetahuan tentang surat-menjurat amat diperlukan oleh semua individu yang memegang sesuatu jawatan seperti setiausaha dalam sesuatu organisasi, program atau acara dalam suatu organisasi, institusi, dan jabatan (Yusman, Semi & Putri, 2013). Dalam satu kajian yang diterajui oleh Yusman et al. (2013), hasil dapatan kajian tersebut merangkumi kesalahan dalam aspek format seperti penulisan kepala surat yang tidak tepat, nombor rujukan, penggunaan kata melalui, dan sebagainya dalam kalangan masyarakat Indonesia.

Walaupun Indonesia dan Malaysia menggunakan bahasa pengantar dan format surat rasmi yang hampir sama, Kajian yang melibatkan penyediaan surat rasmi lebih banyak dijalankan oleh para pengkaji Indonesia jika dibandingkan dengan pengkaji atau pengguna bahasa di Malaysia. Oleh yang demikian, kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti persepsi pensyarah APB, UiTMCPP di Malaysia dalam penyediaan surat rasmi serta masalah-masalah yang dihadapi mereka dari segi format penulisan surat rasmi.

1.2 Objektif Kajian

Sesuatu kajian yang dilakukan dikatakan tidak lengkap tanpa adanya objektif yang perlu dicapai. Dengan itu, objektif kajian ini adalah seperti yang berikut:

- 1) Bagi mengenal pasti masalah-masalah berkaitan format penulisan surat rasmi dalam kalangan pensyarah APB UiTMCPP.

1.3 Persoalan kajian

Persoalan kajian ini telah dibentuk berdasarkan objektif kajian yang telah ditetapkan. Berikut merupakan persoalan kajian:

- 1) Apakah masalah-masalah lazim yang dihadapi oleh para pensyarah APB UiTMCPP berkaitan format surat rasmi?

1.4 Kepentingan Kajian

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenal pasti aras pelbagai masalah penulisan dan penyediaan surat rasmi dari segi format. Hal ini amat penting kerana dengan adanya data yang terperinci, para ahli ilmiah dapat mencari jalan penyelesaian yang tepat dan bersesuaian dengan permasalahan yang dihadapi dan yang telah dikenal pasti. Masalah format dalam penulisan surat rasmi meliputi pelbagai aspek tertentu seperti perihal tarikh, susunan jawatan atau alamat, nombor rujukan, tajuk surat, penggunaan kata dan frasa salinan kepada, melalui, untuk perhatian dan sebagainya. Sekiranya data aras masalah yang tepat dapat diperoleh melalui analisis keperluan para pensyarah berdasarkan peratusan masalah yang tinggi, satu jalan penyelesaian dapat dilakukan untuk memastikan urusan penyediaan dan penulisan surat rasmi dibuat dengan lancar tanpa menghabiskan banyak masa pensyarah APB UiTMCPP.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini hanya mengambil kira persepsi pensyarah APB UiTMCPP sebagai responden kajian yang bilangannya 30 orang. Oleh itu, skop dan data kajian tidak begitu besar. Walau bagaimanapun, dapatan kajian ini boleh dijadikan kayu ukur dan dapat membuka peluang untuk kajian-kajian lain pada masa akan datang yang bersesuaian dengan perihal penulisan dan penyediaan surat rasmi dalam sesebuah jabatan.

2. ULASAN LITERATUR

2.1 Kepentingan Penulisan Surat Rasmi

Surat rasmi merupakan salah satu alat komunikasi dalam urusan rasmi pentadbiran kerajaan bagi tujuan penyampaian maklumat, arahan, transaksi, dan tugas yang kemudiannya menjadi sumber rujukan dalam tadbir urus negara (Ramli Yaacob, Mat Zizi Ismail, Sapinah Zakaria & Nur Fatimah Awang Da, 2018). Sadhhano (2019) mendefinisikan surat rasmi secara umum, iaitu surat ini dikeluarkan oleh organisasi atau institusi tertentu untuk tujuan rasmi. Surat ini digunakan dalam sektor kerajaan maupun swasta bertujuan untuk pemberitahuan atau permohonan dari sebuah institusi kepada institusi yang lain atau individu atau sebaliknya.

Menurut Garis Panduan Penulisan Surat Rasmi Universiti Teknologi Malaysia (2017), penulisan surat adalah penting bagi sebuah organisasi dalam menyalurkan maklumat seperti arahan, keputusan atau idea kepada agensi yang lain ataupun kepada orang ramai. Surat rasmi merupakan satu dokumen rasmi yang menjadi rekod dan bukti wujudnya penyaluran maklumat antara sesama agensi atau dengan pihak lain. Oleh kerana surat rasmi merupakan bahan bukti yang sah di sisi undang-undang, maka penulisan surat rasmi adalah amat penting kepada semua lapisan masyarakat (Adi Yasran Abdul Aziz, 2014). Selain itu, Ramli Yaacob et al. (2018) menyatakan bahawa penulisan surat rasmi yang berkualiti mampu mempercepat proses perkhidmatan dan tindakan kepada pelanggan kerana mesej yang dikirim atau diterima dapat difahami dengan jelas.

Agustini (2018) dan Universiti Teknologi MARA (UiTM) (2017) menjelaskan bahawa kewujudan pelbagai peralatan moden tidak dapat menghalangi atau menggantikan kepentingan peranan surat-menyurat sebagai penghubung sesama manusia. UiTM (2017) juga menekankan kepentingan untuk meningkatkan keupayaan mengarang dan menulis surat kerana dokumen tersebut menjadi keperluan dalam menyelesaikan hal berkaitan pentadbiran, pengurusan, dan urusan rasmi kerajaan. Ramli Yaacob et al. (2018) pula menjelaskan bahawa penguasaan kemahiran dan pengetahuan dalam penulisan surat dan memo rasmi adalah amat penting bagi setiap pejabat kerajaan kerana dokumen tersebut merupakan aset intelektual yang menjadi rujukan negara. Agustini (2018) melalui kajiannya mendapati para peserta bengkel penulisan surat yang dijalankan lebih bermotivasi untuk meningkatkan kemahiran dan profesionalisme dalam penulisan surat rasmi. Melalui bengkel yang dijalankan juga para peserta didapati mampu menghasilkan surat rasmi yang lebih berkualiti. Hal ini membuktikan bahawa sebuah institusi itu dapat melahirkan para pekerja yang lebih profesional dengan kemahiran penulisan surat rasmi yang berkualiti.

2.2 Format Penulisan Surat Rasmi

Kurniaman et al. (2017) mendapati keupayaan para pelajar FKIP PGSD Universiti Riau dalam penulisan surat rasmi adalah pada tahap yang masih rendah manakala menurut Agustini (2018), para pegawai peringkat mukim masih menulis surat rasmi menggunakan format yang lama. Hal ini jelas menunjukkan bahawa perlu ada satu platform untuk golongan ini menyemak format penulisan surat rasmi yang terkini. Menurut Adi Yasran Abdul Aziz (2014), antara ciri utama surat rasmi adalah perlu ditulis mengikut format yang ditetapkan. Surat rasmi perlu ditulis mengikut standard dalam format yang teratur dan isi kandungan yang terdapat dalam surat rasmi mestilah ringkas dan jelas; bahasa yang digunakan dalam surat rasmi adalah standard, sopan, dan mudah difahami; Dokumen rasmi mesti memberikan gambaran yang sesuai dengan agensi atau institusi yang mengeluarkannya (Mario, 2000 di dalam Sadhhano, 2019).

Azhar Salleh (2016) menyatakan bahawa format atau ketetapan seperti kepala surat, maklumat penerima, rujukan dan tarikh, ungkapan sapaan, tajuk atau perkara, isi kandungan atau maksud surat, penutup surat, slogan atau moto, tandatangan, nama dan jawatan, penerima salinan surat, dan tandatangan ringkas, serta nombor rujukan rekod adalah penting dalam penulisan surat rasmi. Format surat rasmi seperti tatacara atau susunan bahagian-bahagian surat merupakan salah satu ciri yang menentukan kualiti sesuatu surat (Kurniaman et al., 2017). Menurut Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dalam Pekeliling Perkhidmatan 5 Tahun 2007, terdapat tujuh elemen yang disenaraikan dalam penyediaan surat rasmi kerajaan, iaitu alamat pengirim, alamat penerima, nombor rujukan, tarikh surat, tajuk surat, pembukaan dan pengakhiran surat dan penomboran perenggan, muka surat serta lampiran.

Ramli Yaacob et al. (2018) menyatakan bahawa surat rasmi perlu ditulis mengikut peraturan-peraturan tertentu, iaitu dari segi format, teknik, struktur, dan penggunaan bahasa. Mereka juga telah menyenaraikan sembilan perkara yang perlu ada dalam surat rasmi, iaitu pengenalan pengirim dan penerima, rujukan fail (penerima/pengirim), tarikh, tajuk, isi surat, penutup surat, indentation (jarak tepi permulaan menulis), jarak perenggan dan jarak baris. Selain itu, teknik atau kaedah menulis surat rasmi termasuklah rujukan dan tarikh, penulisan tarikh, alamat dan poskod, perkara atau tajuk surat, sistem nombor, untuk perhatian, melalui (jika perlu), salinan (jika perlu) dan singkatan yang terdiri daripada pendraf, jurutaip, dan folder simpanan. Oleh kerana terlalu banyak peraturan yang perlu dipatuhi dalam penulisan surat rasmi, maka amatlah penting bagi setiap kakitangan di sektor awam maupun swasta untuk mengukuhkan pengetahuan berkaitan format penulisan surat rasmi.

3. KAEDAH KAJIAN

3.1 Reka Bentuk Penyelidikan

Kajian ini merupakan kajian yang berbentuk deskriptif yang melibatkan analisis dapatan data daripada borang soal selidik yang diedarkan kepada para responden.

3.2 Instrumen

Pengumpulan data dalam kajian ini dilakukan dengan cara mengedarkan borang soal selidik kepada responden yang terlibat. Borang soal selidik ini mengandungi 40 soalan (item) yang disusun mengikut 5 topik permasalahan penulisan surat rasmi, iaitu:

- 1) format surat rasmi
- 2) gaya bahasa surat rasmi
- 3) maklumat yang perlu dimasukkan dalam surat rasmi
- 4) aliran pergerakan surat rasmi
- 5) kesan-kesan kesilapan dalam penyediaan surat-menyerat bagi urusan rasmi

Walau bagaimanapun, kajian ini menfokuskan hanya kepada item-item daripada topik nombor 1, iaitu format surat rasmi yang dikaji dan diterangkan secara terperinci.

Topik nombor 1 ini terdiri daripada 12 item yang berbentuk kenyataan pendapat terhadap masalah yang dihadapi berkaitan dengan format penulisan surat rasmi bagi menulis surat rasmi untuk tujuan urusan rasmi jabatan responden. Item-item dalam soal selidik tersebut dijawab berdasarkan 5 ukuran Skala Likert, iaitu: sangat tidak setuju (STS) = 1, tidak setuju (TS) = 2, tidak pasti (TP) = 3, bersetuju (B) = 4, dan sangat bersetuju (SB) = 5.

3.3 Responden

Secara keseluruhannya, terdapat 30 orang pensyarah Akademi Pengajian Bahasa (APB) UiTM Cawangan Pulau Pinang yang terdiri daripada lelaki seramai 8 orang dan wanita seramai 20 orang telah terlibat secara suka rela sebagai responden kajian ini. Para pensyarah tersebut terdiri daripada pensyarah bahasa Inggeris (24 orang), bahasa Jerman (1 orang), bahasa Jepun (2 orang), dan bahasa Mandarin (3 orang). Latar belakang demografik para responden tersebut tidak menjadi data khusus kajian ini dan hanya dikumpulkan bagi tujuan menyimpan rekod butiran peribadi responden sahaja.

3.4 Pengumpulan Data

Kaedah pengumpulan data dilaksanakan dengan mengedarkan borang soal selidik secara maya melalui “google form” yang dijalankan dari 25 hingga 29 Jun 2018 untuk dijawab secara dalam talian seperti yang terdapat pada pautan ini:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeqvdvnrRgJ53q26I2uZov7pt5AiDkJajcoLFbLpJ-JoJyb3A/viewform>

Responden telah diberikan masa yang cukup untuk menjawab semua soalan yang diajukan. Seramai 30 orang responden telah memberikan maklum balas. Bagi mengurangkan rasa ragu dalam kalangan responden, semua responden telah dimaklumkan mengenai kerahsiaan terhadap jawapan yang mereka berikan.

3.5 Analisis Data

Penyelidik telah menggunakan sistem Statistical Package for Social Science (SPSS), versi 23 secara numerikal untuk menganalisis data yang diperoleh daripada responden. Semua data yang diperoleh dibentangkan dalam bentuk jadual. Data kajian yang diperoleh akan digunakan untuk menghuraikan jawapan kepada persoalan kajian berkenaan masalah-masalah lazim yang dihadapi oleh para pensyarah APB UiTMCPP dari segi format surat rasmi. Data kajian dianalisis dari segi skor min, median, frekuensi, dan juga peratusan yang diterima bagi setiap maklum balas yang diberikan terhadap setiap pilihan jawapan bagi item-item dalam borang soal selidik yang diedarkan kepada responden.

4. DAPATAN KAJIAN DAN ANALISIS

4.1 Data Skor Cronbach's Alpha

Jadual 1: Nilai Statistik Cronbach's Alpha

Statistik Kebolehpercayaan Item (Item Reliability Statistics)	
Skor Cronbach's Alpha	Jumlah item
0.974	40

Koefisien alpha untuk 40 item kajian adalah 0.974 dan ini menunjukkan bahawa item-item tersebut mempunyai konsistensi dalaman dengan relatif yang tinggi. Nilai kebolehpercayaan 0.70 atau lebih tinggi adalah dianggap boleh diterima dalam

kebanyakannya situasi penyelidikan Sains Sosial (Nunnally, 1978). Bagi kertas kajian ini, hanya sebanyak 12 item yang dianalisis, iaitu item bernombor 19-30.

Jadual 2: Data Item-item Borang Soal Selidik

N= 30

No.	Item	Min	S.P	Pilihan Jawapan											
				STS		TS		TP		B		SB			
				f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Masalah Berkaitan Format Surat Rasmi														
19	Saya selalu tidak pasti tentang tarikh surat yang sesuai (contoh: tarikh menulis surat, tarikh penghantaran surat atau tarikh surat ditandatangani) dalam penyediaaan surat bagi urusan rasmi jabatan saya.	2.63 3	1.27 26	6	20. 0	11	36. .7	3	10. 0	8	26. 7	2	6.7		
20	Saya selalu tidak pasti dengan penulisan tarikh surat yang betul dari segi kalendar yang dirujuk (contoh: kalendar Gregorian, kalendar Lunar atau kalendar Islam) dalam penyediaaan surat bagi urusan rasmi jabatan saya.	2.60 0	1.19 19	5	16. .7	13	43. .3	2	6.7	9	30. 0	1	3.3		
21	Saya selalu tidak pasti bahawa nama jawatan yang sepatutnya (contoh: Pensyarah atau Ketua Jawatankuasa Konsultansi) perlu diletakkan selepas tanda tangan jika saya sebagai pengirim surat dalam penyediaaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.23 3	1.30 47	3	10. .0	8	26. .7	3	10. 0	1	36. .7	5	16. .7		
22	Saya selalu tidak pasti jika nombor pekerja penerima	3.13 3	1.19 58	3	10. .0	7	23. .3			1	36. .7	3	10. .0		

	surat perlu dimasukkan selepas nama penerima dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.							6	20. 0			
23	Saya selalu keliru dengan penulisan tajuk surat dari segi jumlah perkataan maksimum untuk tajuk tersebut dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.13 3	1.33 22	3	10. 0	10	33. .3	2	6.7	1 0	33. 3	16. 7
24	Saya selalu keliru jika saya perlu memperkenalkan diri saya sebagai pengirim surat dalam bahagian isi surat walaupun saya sudah menulis nama dan alamat saya di bahagian tanda tangan dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.06 7	1.25 76	3	10. .0	10	33. .3	2	6.7	1 2	40. 0	10. 0
25	Saya selalu tidak pasti tentang pihak-pihak yang terlibat (contoh: Bahagian Hal-ehwal Pelajar, Bahagian Hal-ehwal Akademik atau Bahagian Fasiliti) dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.26 7	1.11 21	2	6. 7	6	20. .0	7	23. .3	1 2	40. 0	10. 0
26	Saya selalu tidak pasti sama ada "salinan kepada" atau s.k diperlukan dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.50 0	1.10 64	1	3. 3	7	23. .3	2	6.7	1 6	53. 3	13. 3
27	Saya selalu tidak pasti bahawa "salinan kepada" atau s.k perlu dituju kepada sesiapa dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.46 7	1.22 43	2	6. 7	7	23. .3	1	3.3	1 5	50. 0	16. 7

28	Saya selalu tidak pasti sama ada "s.k- Fail Peribadi" diperlukan jika surat tersebut tiada "salinan kepada" atau s.k untuk pihak lain dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.50 0	1.16 71	2	6. 7	5	16. .7	4	13. 3	1 4	46. 7	5	16. 7
29	Saya selalu tidak pasti dalam situasi apa surat yang ditulis perlu melibatkan perkara "Melalui:" beserta nama individu yang terlibat dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.56 7	1.16 51	2	6. 7	5	16. .7	2	6.7	1 6	53. 3	5	16. 7
30	Saya selalu tidak pasti tentang nama sesiapa yang perlu ditulis jika surat saya perlu dimasukkan perkara perkara "Melalui:" dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.	3.50 0	1.19 63	2	6. 7	6	20. 0	2	6.7	1 5	50. 0	5	16. 7

Bagi menjawab persoalan kajian, iaitu "Apakah masalah-masalah yang sering dihadapi oleh pensyarah-pensyarah APB UiTM Cawangan Pulau Pinang berkenaan format penulisan surat rasmi?", sebanyak 12 (item 19-30) kenyataan bercirikan laporan kendiri dimasukkan dalam borang soal selidik yang memfokuskan kepada jenis-jenis masalah berkaitan format penulisan surat rasmi. Dapatkan kajian daripada jadual 2 yang diperoleh menunjukkan item 20 memperoleh nilai min yang paling rendah, iaitu pada nilai 2.600 manakala nilai min yang paling tinggi daripada semua item yang dikaji adalah bagi item 29, iaitu pada nilai 3.567.

Item 20, (saya selalu tidak pasti dengan penulisan tarikh surat yang betul dari segi kalender yang dirujuk (contoh: kalender Gregorian, kalender Lunar atau kalender Islam) dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi jabatan saya) mencatatkan jumlah responden yang bersetuju dan sangat bersetuju dengan pernyataan ini seramai 10 orang berbanding responden yang tidak bersetuju dan sangat tidak bersetuju seramai 18 orang. Jawapan ini menunjukkan responden tersebut kurang menghadapi masalah untuk menentukan tarikh dalam penulisan surat rasmi.

Seterusnya bagi item 29 (saya selalu tidak pasti dalam situasi apa surat yang ditulis perlu melibatkan perkara "melalui:" beserta nama individu yang terlibat dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.), seramai 21 orang responden yang bersetuju dan

sangat bersetuju berbanding hanya 7 orang responden yang tidak bersetuju dan sangat tidak bersetuju bahawa mereka mengalami kekeliruan tentang perkara tersebut.

Nilai min bagi item 30 (Saya selalu tidak pasti tentang nama sesiapa yang perlu ditulis jika surat saya perlu dimasukkan perkara perkara "melalui:" dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.) pula ialah pada nilai 3.500 yang merupakan antara nilai min kedua tertinggi. Data ini menunjukkan 66.7% responden telah bersetuju dan sangat bersetuju dengan item 30. Maklum balas ini menunjukkan bahawa responden memang mempunyai masalah dalam format surat rasmi yang melibatkan perkara "melalui".

Item 26 (Saya selalu tidak pasti sama ada "salinan kepada" atau s.k. diperlukan dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.), 27 (Saya selalu tidak pasti bahawa "salinan kepada" atau s.k. perlu dituju kepada sesiapa dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.) dan 28 (Saya selalu tidak pasti sama ada "s.k- Fail Peribadi" diperlukan jika surat tersebut tiada "salinan kepada" atau s.k untuk pihak lain dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi di jabatan saya.) berkaitan dengan perkara "salinan kepada" atau s.k. Item ini merupakan antara item yang mempunyai nilai min kedua dan ketiga tertinggi, iaitu pada nilai 3.500 dan 3.467. Data ini menunjukkan bahawa "salinan kepada" atau s.k. merupakan antara masalah utama yang dihadapi oleh responden dalam menulis surat rasmi dengan betul.

Item 19 (Saya selalu tidak pasti tentang tarikh surat yang sesuai (contoh: tarikh menulis surat, tarikh penghantaran surat atau tarikh surat ditandatangani) dalam penyediaan surat bagi urusan rasmi jabatan saya.) mencatatkan nilai min yang kedua terendah, iaitu 2.633. Bagi item ini, jumlah responden yang bersetuju dan sangat bersetuju ialah 10, jumlah responden yang tidak bersetuju dan sangat tidak bersetuju ialah 17 orang dan seramai 3 orang memilih tidak pasti. Maklum balas ini menunjukkan bahawa responden yang menghadapi masalah berkenaan dengan tarikh adalah sedikit berbanding dengan masalah yang melibatkan perkara "melalui" dan "s.k.", iaitu salinan kepada dalam penulisan surat rasmi.

5. PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Kajian menunjukkan majoriti daripada responden memang mengalami kekeliruan dari segi penggunaan format dalam penyediaan surat rasmi. Majoriti responden mempunyai masalah dari segi penggunaan 's.k.' (salinan kepada) dan 'melalui' dalam penyediaan surat rasmi di jabatan. Hal ini demikian mungkin kerana sesetengah surat rasmi yang disediakan hanya mengikut format daripada surat yang terdahulu atau surat lain yang tidak sesuai. Hal ini menyokong dapatan kajian oleh Yusman et al. (2013) yang menyatakan bahawa penggunaan format surat rasmi oleh masyarakat kawasan kajian mereka masih menggunakan format surat yang lama. Penulis surat rasmi mungkin tidak benar-benar mengambil perhatian berkaitan kesesuaian format surat rasmi yang ditulis oleh beliau.

Dapatan kajian ini berbeza daripada hasil dapatan kajian terhadap mahasiswa di Universitas Riau, Indonesia oleh Kurniaman et al. (2017) yang menjelaskan bahawa masalah tertinggi yang dihadapi adalah pada tarikh surat dan penutup surat rasmi. Dapatan ini jelas bertentangan dengan hasil kajian ini yang menunjukkan item 19 dan 20 yang melibatkan format tarikh surat adalah yang terendah dari segi permasalahan yang melibatkan para pensyarah APB.

Daripada dapatan kajian, para pensyarah perlu mengoptimumkan kemampuan menulis surat rasmi. Oleh yang demikian, pengkaji berpendapat bahawa jalan penyelesaian

yang sesuai diperlukan bagi menyelesaikan masalah penggunaan format surat rasmi yang salah dalam kalangan para pensyarah. Hal ini bertujuan untuk membantu para pensyarah menyediakan surat rasmi mengikut format yang betul. Pengkaji juga mengesyorkan penciptaan dan penggunaan laman sesawang atau portal rasmi yang mengandungi format yang terperinci berserta contoh-contoh surat yang betul, terkini, dan bersesuaian bagi memudahkan para pensyarah merujuk dan menulis surat yang diperlukan. Bertitik tolak dari itu, pelaksanaan bengkel tatacara menulis surat rasmi boleh dijalankan bukan sahaja di jabatan APB tetapi dapat diperluas ke jabatan-jabatan lain di UiTMCPP.

Oleh kerana kajian ini mempunyai skop responden yang kecil, pengkaji mencadangkan kajian-kajian pada masa hadapan yang melibatkan persepsi dari responden yang lain seperti dari fakulti, sekolah, institusi serta sektor kerajaan dan swasta yang mempunyai kecenderungan dalam penyediaan surat rasmi bagi kegunaan organisasi masing-masing. Kajian yang melibatkan perbandingan persepsi antara pihak-pihak tersebut boleh menghasilkan dapatan yang spesifik dan seterusnya dapat membantu dalam penggunaan format surat rasmi yang betul oleh sebuah jabatan atau organisasi.

PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah dan setinggi-tinggi kesyukuran dipanjangkan kehadrat ilahi kerana dengan izin kurnianya dapat saya menyempurnakan kajian ini dengan jayanya. Pertamanya, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan penyelidik yang telah banyak membantu, memberi tunjuk ajar dan bersama-sama berusaha menyiapkan kajian ini. Terima kasih juga diucapkan kepada staf APB yang telah terlibat dalam menghasilkan kajian ini. Akhir sekali, terima kasih diucapkan kepada pihak-pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan kajian ini.

RUJUKAN

- Adi Yasran Abdul Aziz (2014). Kursus Penulisan Surat Rasmi dan Memo Berkualiti. Jabatan Bahasa Melayu, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia, Kuala Lumpur.
- Agustini, R. (2018). Peningkatan Keterampilan Pegawai Kecamatan Gunungtanjung Kabupaten Tasikmalaya Melalui Pelatihan Penulisan Surat Dinas. Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1 (2), 66-71. doi: <https://doi.org/10.25134/empowerment.v1i02.1575>
- Azhar Salleh (2016). Penggunaan dan Kesalahan Bahasa dalam Penulisan Surat Rasmi. Majalah Pelita Bahasa, Edisi Disember 2016. Kuala Lumpur, Malaysia: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Ciorescu, E. (2012). Letter writing – A key to successful business communication. *Cultural and Linguistic Communications*, 2 (4), 352-355. Telah dirujuk secara dalam talian pada 19 Ogos 2020 melalui pautan berikut: https://www.ijcr.eu/articole/104_80_pdfsam_IJCR%204-2012%20tipe.pdf
- Cara Menulis Surat Kiriman Rasmi yang Betul (2017). Pendidik2u. Telah dirujuk secara dalam talian pada 21Ogos 2020 melalui pautan berikut: <https://www.pendidik2u.my/surat-kiriman-rasmi/>

Jabatan Perkhidmatan Awam. (2007). Panduan Pengurusan Pejabat. Kerajaan Malaysia. Telah dirujuk secara dalam talian pada 15 Ogos 2018 melalui pautan berikut; <http://docs.jpa.gov.my/docs/pekeliling/pp07/bil05/pp0507.pdf>

Kemampuan Mahasiswa PGSD FKIP Universitas Riau dalam Menulis Surat Resmi. Telah dirujuk secara dalam talian pada 20 Ogos 2020 melalui pautan berikut; <https://primary.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPKIP/article/view/4084>

Kurniaman, O., Huda, M.N., & Noviana, E. (2017). Kemampuan mahasiswa PGSD FKIP Universitas Riau dalam menulis surat resmi. *Jurnal Primary Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau*, 6 (1), 15-23. Telah dirujuk secara dalam talian pada 19 Ogos 2020 melalui pautan berikut; <https://primary.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPKIP/article/view/4084/3958>

Letter Writing – A Key to Successful Business Communication. Telah dirujuk secara dalam talian pada 21 Ogos 2020 melalui pautan berikut; https://www.ijcr.eu/articole/104_80_pdfsam_IJCR%204-2012%20tipo.pdf

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Nur Afiqah Ab. Latif, Noraziah Mohd Amin, Che Nooryohana Zulkifli, Mah, B.Y., Raja Rosila Raja Berahim & Melati Desa (2019). Persepsi Pensyarah Bahasa Berkenaan Gaya Bahasa Surat Rasmi: Sejauh Mana Penulisan Surat Rasmi Menjadi Suatu Masalah kepada Mereka? *International Journal of Modern Languages and Applied Linguistics*, 3 (3), 60-69. doi: <https://doi.org/10.24191/ijml.v3i3.7684>

Official Letters Writing Skills (Keterampilan Menulis Surat Dinas. Telah dirujuk secara dalam talian pada 19 Ogos 2020 melalui pautan berikut; <https://osf.io/preprints/inarxiv/6zm8j/>

Pemakaian Bahasa dan Format Surat dalam Surat Rasmi di Kantor Wali Nagari Panti Kapupaten Pasaman. Telah dirujuk secara dalam talian pada 19 Ogos 2020 melalui pautan berikut; <https://adoc.tips/pemakaian-bahasa-dan-format-surat-dalam-surat-resmi-di-kanto.html>

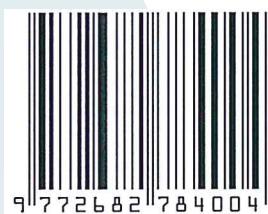
Ramli Yaacob, Mat Zizi Ismail, Sapinah Zakaria & Nur Fatimah Awang Da (2018). *Panduan Penulisan Surat Rasmi dan Memo, untuk Pemimpin Pendidikan*: Institut Aminudin Baki, Kementerian Pelajaran Malaysia, Kuala Lumpur.

Saddhono, K. (2019). Keterampilan menulis surat dinas. Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis TI. Telah dirujuk secara dalam talian pada 19 Ogos 2020 melalui pautan berikut; <https://osf.io/9xzdk/download/?format=pdf>

Universiti Teknologi Malaysia (2017). *Garis Panduan Penulisan Surat Rasmi Universiti Teknologi Malaysia*. Kuala Lumpur, Malaysia: Pejabat Pendaftar UTM.

Universiti Teknologi MARA (2017). *Garis Panduan Format Penulisan Rasmi*. Shah Alam, Malaysia: Bahagian Canceleri dan Komunikasi Korporat Universiti Teknologi MARA.

Yusman, H., Semi, M.A., & Putri, D. (2013). Pemakaian Bahasa dan Format Surat dalam Surat Resmi di Kantor Wali Nagari Panti Kabupaten Pasaman. Beranda, 2 (6). Telah dirujuk secara dalam talian pada 19 Ogos 2020 melalui pautan berikut;
<https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php?journal=JFKIP&page=article&op=view&path%5B%5D=1703>



e-ISSN: 2682-7840



Cawangan Kedah
Kampus Sungai Petani