



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**ANTESEDEN BAGI KONFLIK KERJA-KELUARGA DAN KESAN
KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA IBU TUNGGAL**

NORYATI BINTI NGAH

FPP 2009 7



**ANTESEDEN BAGI KONFLIK KERJA-KELUARGA DAN KESAN
KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA IBU TUNGGAL**

Oleh

NORYATI BINTI NGAH

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, bagi memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains**

Mac 2009



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi sebahagian keperluan untuk Ijazah Master Sains

**ANTESEDEN BAGI KONFLIK KERJA-KELUARGA DAN KESAN
KONFLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA IBU TUNGGAL**

Oleh

NORYATI BINTI NGAH

Mac 2009

Pengerusi : Profesor Aminah Ahmad, PhD

Fakulti : Pengajian Pendidikan

Kebanyakan kajian berkenaan kepuasan kerja telah memberi lebih tumpuan kepada kesan faktor anteseden secara langsung kepada kepuasan kerja. Berdasarkan sorotan literatur, terdapat kurang kajian yang menguji model pengantaraan untuk memahami fenomena kepuasan kerja. Kajian ini secara umum mengkaji peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi hubungan antara faktor individu, kerja, dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja dalam kalangan ibu tunggal. Objektif khusus kajian adalah untuk menentukan (i) tahap kepuasan kerja ibu tunggal, (ii) perkaitan antara faktor individu (orientasi peranan gender, lokus kawalan dan keinginsempurnaan), faktor kerja (konflik tugas dan beban tugas berlebihan) dan faktor budaya organisasi (sokongan penyelia dan keanjalan kerja) terhadap konflik kerja-keluarga, (iii) perkaitan antara faktor individu, faktor kerja, faktor budaya organisasi dan konflik kerja-keluarga terhadap kepuasan kerja, (iv) peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi hubungan antara faktor individu dan kepuasan kerja; (v) peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi hubungan antara

faktor kerja dan kepuasan kerja; (vi) peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja.

Kajian telah dijalankan ke atas ibu tunggal bekerja yang menetap dan bekerja di Selangor, Wilayah Persekutuan, Melaka, Perak dan Pahang. Data dikumpul daripada 159 orang ibu tunggal bekerja melalui kaedah hantar dan kutip dengan menggunakan borang soal selidik. Prosedur persampelan bertujuan digunakan untuk memilih pekerja bagi kajian ini. Kriteria pemilihan ialah ibu tunggal yang (i) berumur 45 tahun dan ke bawah, (ii) bekerja sepenuh masa dan, (iii) mempunyai sekurang-kurangnya seorang anak.

Analisis korelasi, dan analisis laluan dengan menggunakan analisis regresi bersiri dijalankan untuk menguji hipotesis kajian. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat perkaitan yang signifikan antara lokus kawalan, keingin-semburnaan, konflik tugas, beban tugas berlebihan dan sokongan penyelia terhadap konflik kerja-keluarga. Konflik kerja-keluarga, lokus kawalan, konflik tugas, beban tugas berlebihan dan sokongan penyelia menunjukkan perkaitan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Hasil kajian menunjukkan konflik kerja-keluarga memainkan peranan sebagai pengantara bagi hubungan antara lokus kawalan, konflik tugas, dan sokongan penyelia dengan kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, konflik kerja-keluarga tidak berperanan sebagai pengantara bagi hubungan antara orientasi peranan gender, keingin-semburnaan, beban tugas berlebihan, dan keanjalan kerja dengan kepuasan kerja.

Hasil kajian ini menyumbang kepada bidang pengetahuan tentang tingkah laku pekerja dengan menyediakan model pengantaraan untuk lebih memahami fenomena kepuasan kerja. Hasil kajian juga telah membuktikan bahawa ciri individu iaitu lokus kawalan dalaman, budaya organisasi yang memberi sokongan kepada pekerja dan ciri kerja iaitu cara kerja yang bersesuaian dengan pekerja, dan pencapaian keseimbangan peranan kerja-keluarga dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja seperti yang dijangka berdasarkan teori *Conservation of Resources*.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfillment
of the required for the degree of Master of Science

**ANTECEDENTS OF WORK-FAMILY CONFLICT AND EFFECTS OF THE
CONFLICT ON JOB SATISFACTION OF SINGLE MOTHERS**

BY

NORYATI BINTI NGAH

March 2009

Supervisor : Professor Aminah Ahmad, PhD

Faculty : Educational Studies

Most of the studies on job satisfaction have concentrated on the direct effects of antecedent factors on job satisfaction. Based on the literature review, there are lack of studies that have tested the mediation model to understand the phenomenon of job satisfaction. This study in general examined the role of work-family conflict as a mediator of the relationships between individual, job, and organizational culture factors, and job satisfaction of single mothers. The specific objectives of the study are to determine (i) the level of job satisfaction of single mothers, (ii) the relationships between individual factors (gender role orientation, locus of control and perfectionism), job factors (role conflict and role overload), and organizational culture factors (supervisor support and job flexibility) and work-family conflict, (iii) relationship between individual factors, job factors, organizational culture factors, and work-family conflict and job satisfaction, (iv) the role of work-family conflict as a mediator of the relationships between individual factors and job satisfaction; (v) the role of work-family conflict as a mediator of the relationships between job factors



and job satisfaction; (vi) the role of work-family conflict as a mediator of the relationships between organizational culture factors and job satisfaction.

The study was conducted on single-mother employees living and working in Selangor, Wilayah Persekutuan, Melaka, Perak and Pahang. Data were gathered from 159 single-mothers employees through the drop and collect method using self-administered questionnaires. The purposive sampling procedure was used to select the employees for this study. The selection criteria include (i) single mothers aged 45 and below, (ii) working full time, and (iii) having at least one child.

Correlation analyses, and path analyses using a series of regression analyses were conducted to test the study hypotheses. The findings revealed that there were significant relationships between locus of control, perfectionism, role conflict, role overload and supervisor support, and job satisfaction. Work-family conflict, locus of control, role conflict, role overload, and supervisor support correlated significantly with job satisfaction. The findings revealed that work-family conflict mediated the relationships between locus of control, role conflict and supervisor support, and job satisfaction. However, work-family conflict did not mediate the relationships between gender role orientation, perfectionism, role overload and job flexibility, and job satisfaction.

The findings of the study contribute to the body of knowledge on employees' behaviour by providing a mediation model to understand further the phenomenon of job satisfaction. The findings also serve as evidence that an individual's characteristics including internal locus of control, organizational culture that is supportive of employees, and job characteristics that encompass acceptable work

processes, and the achievement of work-family balance can increase the level of job satisfaction as expected based on the Conservation of Resources theory.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah, lagi Maha Mengasihani. Selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhamad s.a.w. Syukur kehadiran Allah s.w.t kerana atas izin-Nya tesis ini dapat disiapkan.

Ucapan penghargaan dan setinggi-tinggi terima kasih kepada penyelia saya, Prof. Dr. Aminah bt Ahmad atas segala dorongan, sokongan, perangsang, bimbingan dan tunjuk ajar yang tidak terhingga kepada saya sehingga saya berjaya menyiapkan tesis ini. Ucapan terima kasih juga kepada Prof. Madya Dr. Tengku Aizan Hamid dan Prof. Madya Dr. Azahari Ismail atas segala bimbingan dan tunjuk ajar kepada saya untuk menyiapkan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga kepada semua pensyarah Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan, Fakulti Pengajian Pendidikan yang memberi tunjuk ajar, bimbingan dan kata semangat untuk saya menyiapkan tesis ini dan tidak dilupakan staff Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan, Fakulti Pengajian Pendidikan atas segala bantuan dan pertolongan diberikan kepada saya.

Buat ibu bapa dan keluarga saya, terima kasih kerana sentiasa memberikan galakan, sokongan, kata semangat untuk saya menyiapkan tesis ini dan sentiasa mendoakan saya berjaya di dunia dan akhirat. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada kawan-kawan saya yang banyak membantu, memberi sokongan dan dorongan kepada saya.

Terima kasih juga kepada mereka yang telah terlibat secara langsung atau tidak langsung semasa proses untuk menyiapkan tesis ini. Terima kasih sekali lagi. Semoga Allah sentiasa melimpahkan rahmatNya kepada semua dan semoga kita semua sentiasa berada dalam keredhaanNya. Amin.

Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Pemeriksa telah berjumpa pada 27 Mac 2009 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Noryati binti Ngah untuk menilai tesis Master Sains beliau yang bertajuk “Anteseden bagi Konflik Kerja-Keluarga dan Kesan Konflik Terhadap Kepuasan Kerja Ibu Tunggal” mengikut Akta Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1980 dan Peraturan Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1981. Jawatankuasa Pemeriksa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master.

Ahli Jawatankuasa Pemeriksa adalah seperti berikut:

Abu Daud Silong, PhD

Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Jegak Uli, PhD

Profesor Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Jamilah Othman, PhD

Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Abdul Rahman Embong, PhD

Profesor Dato'
Institut Kajian Malaysia dan Antarabangsa (IKMAS)
Universiti Kebangsaan Malaysia
(Pemeriksa Luar)

BUJANG KIM HUAT, PhD

Profesor dan Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 29 Jun 2009



Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Aminah Ahmad, PhD

Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Tengku Aizan Hamid, PhD

Profesor Madya
Institut Gerontologi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Azahari Ismail, PhD

Profesor Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

HASANAH MOHD GHAZALI, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 8 Jun 2009



PERAKUAN

Saya memperakui bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga memperakui bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain.

NORYATI BT NGAH

Tarikh: 21 Mei 2009

JADUAL KANDUNGAN

	Mukasurat
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	viii
KELULUSAN	x
PERAKUAN	xii
SENARAI JADUAL	xvii
SENARAI RAJAH	xix
BAB	
1 PENDAHULUAN	1
Pengenalan	1
Pernyataan Masalah	5
Soalan Kajian	8
Objektif Kajian	9
Kepentingan Kajian	10
Sumbangan Kepada Perkembangan Teori	10
Sumbangan Kepada Praktis	12
Andaian	13
Limitasi Kajian	13
Definisi Operational	13
2 SOROTAN LITERATUR	16
Teori ‘Conservation of Resources’ (COR)	16
Kepuasan kerja	18
Konflik Kerja-Keluarga	19
Peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi perkaitan orientasi peranan gender dan kepuasan kerja	23
Peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi perkaitan lokus kawalan dan kepuasan kerja	26
Peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi perkaitan keingin- sempurnaan dan kepuasan kerja	29
Peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi perkaitan konflik tugas dan kepuasan kerja	31
Peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi perkaitan beban tugas berlebihan dan kepuasan kerja	33
Peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi perkaitan sokongan penyelia dan kepuasan kerja	36
Peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi perkaitan keanjalan kerja dan kepuasan kerja	41
Model kajian	44
3 METODOLOGI	51
Rekabentuk Kajian	51

Kerangka Kajian	52
Pengukuran dan Instrumen	53
Kepuasan kerja	53
Orientasi Peranan Gender	54
Lokus kawalan	55
Keingin-sempurnaan	56
Konflik tugas	56
Beban tugas berlebihan	57
Sokongan penyelia	57
Keanjalan kerja	58
Konflik kerja-keluarga	59
Pra-uji Instrumen	59
Skala Kebolehpercayaan	60
Populasi Kajian	60
Saiz Sampel	60
Kaedah Persampelan	61
Pengumpulan Data	62
Analisis Data	64
4 HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	68
Ciri demografi responden	68
Umur responden	68
Tempoh bekerja	69
Pendapatan	69
Jam bekerja	70
Tahap pendidikan tertinggi	71
Pekerjaan	73
Majikan	74
Bilangan anak	74
Umur anak	74
Pembantu rumah	76
Pengurusan anak	76
Tahap Kepuasan Kerja, Orientasi Peranan Gender, Lokus Kawalan, Keingin-Sempurnaan, Konflik Tugas, Beban Tugas Berlebihan, Sokongan Penyelia, Keanjalan Kerja dan Konflik Kerja-Keluarga	77
Tahap Kepuasan Kerja	77
Tahap Orientasi Peranan Gender	78
Tahap Lokus Kawalan	78
Tahap Keingin-Sempurnaan	79
Tahap Konflik Tugas	79
Tahap Beban Tugas Berlebihan	80
Tahap Sokongan Penyelia	80
Tahap Keanjalan Kerja	80
Tahap Konflik Kerja-Keluarga	81
Hubungan antara pemboleh ubah kajian	84
Perkaitan antara orientasi peranan gender dan	84

konflik kerja-keluarga	
Perkaitan antara orientasi peranan gender dan kepuasan kerja	85
Perkaitan antara lokus kawalan dan konflik kerja-keluarga	85
Perkaitan antara lokus kawalan dan kepuasan kerja	86
Perkaitan antara keingin-semburna dan konflik kerja-keluarga	86
Perkaitan antara keingin-semburna dan kepuasan kerja	87
Perkaitan antara konflik tugas dan konflik kerja-keluarga	87
Perkaitan antara konflik tugas dan kepuasan kerja	87
Perkaitan antara beban tugas berlebihan dan konflik kerja-keluarga	88
Perkaitan antara beban tugas berlebihan dan kepuasan kerja	88
Perkaitan antara sokongan penyelia dan konflik kerja-keluarga	89
Perkaitan antara sokongan penyelia dan kepuasan kerja	89
Perkaitan antara keanjalan kerja dan konflik kerja-keluarga	90
Perkaitan antara keanjalan kerja dan kepuasan kerja	90
Perkaitan antara konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja	90
Peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi perkaitan antara faktor individu, kerja, budaya organisasi dan kepuasan kerja	93
Orientasi peranan gender → Konflik kerja-keluarga → Kepuasan kerja	93
Lokus kawalan → Konflik kerja-keluarga → Kepuasan kerja	94
Keingin-semburna → Konflik kerja-keluarga → Kepuasan kerja	97
Konflik tugas → Konflik kerja-keluarga → Kepuasan kerja	98
Beban tugas berlebihan → Konflik kerja-keluarga → Kepuasan kerja	100
Sokongan penyelia → Konflik kerja-keluarga → Kepuasan kerja	102
Keanjalan kerja → Konflik kerja-keluarga → Kepuasan kerja	104
5 KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN	106
Kesimpulan	107
Implikasi	111

Implikasi untuk teori	111
Implikasi untuk praktis	112
Cadangan	114
Cadangan untuk kajian akan datang	115
BIBLIOGRAFI	117
LAMPIRAN	131
BIODATA PELAJAR	

SENARAI JADUAL

Jadual		Mukasurat
1.	Alfa koefisien kebolehpercayaan bagi pra-uji dan tahap akhir keputusan analisis skala pemboleh ubah	60
2.	Taburan responden mengikut umur, tempoh bekerja, pendapatan dan jumlah jam bekerja	71
3.	Taburan responden mengikut bilangan anak dan umur anak	75
4.	Taburan responden mengikut terdapatnya pembantu rumah dan cara pengurusan anak	77
5.	Taburan responden mengikut min dan sisihan piawai berdasarkan pemboleh ubah yang dikaji	82
6.	Intercorrelation antara pemboleh ubah kajian	92
7.	Hasil Analisis Regresi antara Orientasi Peranan Gender, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja	93
8.	Hasil Analisis Regresi antara Lokus Kawalan, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja	94
9.	Hasil Analisis Regresi Lanjutan antara Lokus Kawalan, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja	95
10.	Hasil Analisis Regresi antara Keingin-Sempurnaan, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja	97
11.	Hasil Analisis Regresi antara Konflik Tugas, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja	98
12.	Hasil Analisis Regresi Lanjutan antara Konflik Tugas, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja	98
13.	Hasil Analisis Regresi antara Beban Tugas Berlebihan, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja	100
14.	Hasil Analisis Regresi Lanjutan antara Beban Tugas Berlebihan, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja	100
15.	Hasil Analisis Regresi antara Sokongan Penyelia,	102

Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja

- | | | |
|-----|---|-----|
| 16. | Hasil Analisis Regresi Lanjutan antara Sokongan Penyelia, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja | 102 |
| 17. | Hasil Analisis Regresi antara Keanjalan kerja, Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja | 104 |

SENARAI RAJAH

Rajah		Mukasurat
1.	Model konflik kerja-keluarga, lokus kawalan dan kesejahteraan wanita	45
2.	Model hubungan antara pemboleh ubah gangguan kerja-rumah, dispositional dan situational	46
3.	Model kerja, keluarga dan konflik antara peranan	47
4.	Model hubungan tuntutan kerja dan konflik kerja-keluarga	48
5.	Model hubungan sokongan sosial dan konflik dalam gangguan kerja-keluarga dengan kesan kerja yang terpilih	49
6.	Model anteseden dan kesan konflik kerja-keluarga	50
7.	Kerangka kajian	52
8.	Konsep pengantara	66
9.	Taburan tahap pendidikan tertinggi responden.	72
10.	Taburan responden melalui kumpulan pekerjaan	73
11.	Kesan secara langsung dan tidak langsung lokus kawalan kepada kepuasan kerja melalui konflik kerja-kerluarga	96
12.	Kesan secara langsung dan tidak langsung konflik tugas kepada kepuasan kerja melalui konflik kerja-kerluarga	99
13.	Kesan secara langsung dan tidak langsung sokongan penyelia kepada kepuasan kerja melalui konflik kerja-kerluarga	103

BAB 1

PENDAHULUAN

Pengenalan

Malaysia telah mencapai perubahan sosio-ekonomi yang pesat sejak selepas merdeka pada tahun 1957, terutamanya sejak tahun 1970an. Pada tempoh tersebut, negara telah berjaya mengekalkan kadar purata pertumbuhan 5.7% setahun (Bank Negara Malaysia, 2007). Berdasarkan laporan daripada Jabatan Perangkaan Malaysia (2008), pertumbuhan keluaran dalam negeri kasar bagi Malaysia pada tahun 2008 secara keseluruhannya meningkat 5.7%. Peningkatan kadar keluaran dalam negara kasar ini menyebabkan peningkatan sumber manusia dalam tenaga buruh serta perubahan yang ketara daripada segi struktur gender dan pekerjaan dalam sumber manusia.

Perubahan dalam tenaga buruh ini ketara daripada segi kadar penyertaan wanita yang mengalami peningkatan yang besar. Peningkatan penglibatan wanita dalam tenaga buruh ini berlaku di Malaysia seperti di negara-negara maju, seperti Amerika Syarikat, Kanada, Rusia. Dalam tempoh Rancangan Malaysia Kelapan (2000 – 2005), kadar penyertaan tenaga buruh wanita bertambah daripada 44.7% pada tahun 2000 kepada 45.7% pada tahun 2005. Bilangan wanita yang bekerja bertambah daripada 3.3 juta pada tahun 2000 kepada 3.9 juta pada tahun 2005. Peratusan guna tenaga wanita daripada jumlah guna tenaga bertambah daripada 35.6% kepada 36.7% dalam tempoh yang sama. Manakala, data daripada Jabatan Perangkaan Malaysia (2008) pula, menunjukkan penglibatan wanita dalam tenaga buruh meningkat pada

tahun 2007 kepada 46.4%.

Peningkatan wanita dalam tenaga buruh ini mengakibatkan pasangan dwi kerjaya semakin bertambah. Selain itu, struktur kekeluargaan di Malaysia juga semakin berubah, seperti pertambahan keluarga ibu bapa tunggal yang disebabkan peningkatan kadar perceraian dan kematian. Mengikut data daripada Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (2007), jumlah perceraian orang Islam pada tahun 2001 iaitu seramai 13,187 dan ianya meningkat kepada 21,419 orang pada tahun 2006. Manakala jumlah perceraian orang bukan Islam juga meningkat dari 3,238 pada tahun 2001 kepada 5,747 orang pada tahun 2006 (Jabatan Pendaftaran Negara, 2007). Mengikut data dari Jabatan Perangkaan Malaysia (2006) juga, kadar kematian kasar lelaki juga tinggi iaitu 5.1% berbanding kadar kematian kasar wanita iaitu 3.8% pada tahun 2000. Peningkatan jumlah perceraian dan kematian ini menjadikan jumlah ibu tunggal di Malaysia meningkat.

Peningkatan ibu tunggal ini juga menyebabkan kadar penyertaan ibu tunggal dalam tenaga buruh bertambah kerana ibu tunggal perlu bekerja untuk menyara keluarga. Mengikut Jabatan Perangkaan Malaysia (2008), jumlah ibu tunggal yang terlibat dalam tenaga buruh pada tahun 2007 bagi kategori balu ialah sebanyak 4.1% dan kategori bercerai/berpisah sebanyak 2.8%. Ini adalah kerana selepas kematian suami atau selepas perceraian, sesetengah ibu tunggal menjadi miskin dan berhadapan dengan masalah kewangan. Hasil kajian oleh Robbins dan McFadden (2003) juga mendapati ibu tunggal menghadapi masalah kewangan. Keadaan ini menyebabkan ibu tunggal perlu keluar bekerja dan bekerja lebih masa untuk mencari wang untuk menampung keperluan keluarga.

Ini menjadikan kepuasan kerja amat penting kepada ibu tunggal supaya mereka boleh bekerja lebih lama dengan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja memainkan peranan penting dalam menentukan kesejahteraan yang subjektif pekerja (Kaiser, 2007). Maka kepuasan kerja boleh meningkatkan kesejahteraan ibu tunggal. Pekerja yang mencapai kesejahteraan yang tinggi akan meningkatkan prestasi kerja, mengurangkan ketidakhadiran dan berhenti kerja, dan dengan itu ianya memberi faedah kepada syarikat dan organisasi (Frey & Stutzer, 2002). Secara keseluruhan, kepuasan kerja adalah petunjuk penting kepada ekonomi dan masyarakat (Kaiser, 2007). Ini menjadikan kajian mengenai kepuasan kerja amat penting terutamanya dalam kalangan ibu tunggal kerana ibu tunggal lebih mengalami pelbagai konflik dan masalah yang boleh mengurangkan kepuasan kerja dan kesejahteraan ibu tunggal.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan dalaman seseorang pekerja yang dijelaskan melalui penilaian pengalaman kerja mereka secara afektif dan kognitif dengan melihat darjah kegembiraan mereka melakukan kerja (Brief, 1998). Locke (1976) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai penilaian subjektif individu terhadap kerja mereka dari segi aspek pelbagai aspek. Greenberg dan Baron (2000) pula mendefinisikan kepuasan kerja sebagai reaksi individu sama ada secara kognitif, afektif dan evaluatif terhadap kerjanya.

Banyak faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja ibu tunggal dan salah satunya adalah konflik kerja-keluarga. Ibu tunggal perlu memegang pelbagai tanggung jawab, terhadap peranan kerja, anak-anak dan keluarga. Ibu tunggal tiada perkongsian peranan, tidak seperti pasangan dwi kerjaya yang boleh membahagi dan berkongsi peranan dengan pasangan masing-masing. Keadaan ini menyebabkan

timbulnya konflik kerja-keluarga. Di Malaysia, Aminah Ahmad dan Zoharah Omar (2008) dalam kajiannya yang mengkaji konflik kerja-keluarga dalam kalangan pekerja wanita daripada empat profesion mendapati tanggungjawab terhadap pelbagai peranan menjadikan pekerja mengalami konflik antara peranan atau konflik kerja-keluarga yang melibatkan tuntutan terhadap kerja dan keluarga bercanggah.

Konflik kerja-keluarga memberi kesan kepada kepuasan kerja (Noor, 2002; Yildirim & Aycan, 2008). Kajian lepas menunjukkan konflik kerja-keluarga mengurangkan kepuasan kerja individu (Karatepe & Kilic, 2007; Netemeyer, Brashear-Alejandro, & Boles, 2004; O'Driscoll, Brough, & Kalliath, 2004). Namasivayam dan Mount (2004) melaporkan bahawa konflik kerja-keluarga mengurangkan kepuasan kerja pekerja dalam kalangan pekerja hotel di United State. Karatepe dan Sokmen (2006) mendapati bahawa konflik kerja-keluarga mempunyai hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja bagi pekerja hotel.

Ibu bapa tunggal dilaporkan mengalami konflik kerja-keluarga yang tinggi berbanding yang berkahwin dan konflik kerja-keluarga mempunyai hubungan dengan tahap kepuasan yang rendah (Greenhaus & Beutell, 1985; Pleck, 1985; Thomas & Ganster, 1995). Berbeza dengan kajian oleh Burden (1986) yang menunjukkan bahawa ibu tunggal yang mengalami tekanan peranan yang tinggi berbanding yang berkahwin, dan mereka dilaporkan mengalami kepuasan kerja yang tinggi.

Konsep konflik kerja-keluarga diperkenalkan oleh Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal (1964) menggunakan kerangka kerja teori peranan. Kahn et al. (1964) mendefinisikan konflik kerja-keluarga sebagai konflik antara peranan di mana

tekanan peranan daripada kerja dan keluarga bercanggah antara satu sama lain menyebabkan penglibatan di dalam peranan kerja lebih sukar disebabkan oleh penglibatannya di dalam peranan keluarga atau sebaliknya. Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan konflik kerja-keluarga sebagai tekanan peranan daripada domain kerja dan bukan kerja bercanggah antara satu sama lain. Netemeyer, Boles dan McMurrian (1996) pula menerangkan menerangkan konflik kerja-keluarga sebagai sejenis konflik antara peranan di mana tuntutan yang disebabkan oleh satu-satu kerja mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga.

Pernyataan Masalah

Ramai ahli ekonomi menyatakan bahawa kepuasan kerja sebagai pemboleh ubah subjektif yang menarik (Levy-Garboua & Montmarquette, 2002). Tarikan ini dapat dilihat daripada jumlah kajian yang mengkaji kesejahteraan pekerja, terutamanya kepuasan kerja. Majikan lebih mengkehendaki pekerjanya berpuas hati dengan kerja mereka kerana apabila pekerja mengalami tahap kepuasan kerja yang tinggi ianya menyebabkan produktiviti tinggi, mengurangkan ketidakhadiran dan berhenti kerja. Disebabkan ini menjadikan kajian mengenai kepuasan kerja adalah penting.

Berdasarkan sorotan literatur, kebanyakan kajian lebih tertumpu kepada kesan faktor anteseden secara langsung kepada kepuasan kerja (Karatepe & Kilic, 2007; Namasivayam & Zhao, 2007; Pearson, 2008; Yoon, Seo, & Yoon, 2004). Kurang kajian yang fokus kepada peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi hubungan antara faktor individu, kerja, budaya organisasi dan kepuasan kerja. Kajian mengenai peranan konflik kerja-keluarga sebagai pengantara bagi hubungan