

The Relationship between Work-Family Conflict and Turnover Intention

Hubungan antara Konflik Kerja-Keluarga dan Niat Berhenti Kerja

Jamilla Syaza Zainourudin, Irmawati Norazman*, Rozeyta Omar, Roziana Shaari

Sekolah Pembangunan Sumber Manusia & Psikologi, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru, Johor, Malaysia

*Corresponding author: irmawati@utm.my

Article history: Received: 28 June 2021 Received in revised form: 11 July 2021 Accepted: 25 July 2021 Published online: 05 August 2021

Abstract

Work-family conflict is the topic gaining popularity among social science researchers. The purpose of this study is to examine the relationship between work-family conflict and turnover intention among operational staff at a hotel in Kuala Lumpur. This study is also aimed to identify the level of both variables. 64 respondents participated in the study. Data was gathered through Work-Family Conflict Scale and Roodt's Turnover Intentions Questionnaire and was analyzed by using descriptive statistics through mean score, frequency and percentage, and inferential statistics through Pearson Correlation. The findings revealed the level of work-family conflict is moderate while turnover intention is high. Moreover, work-family conflict has a moderate positive correlation with turnover intention. Lastly, recommendations are suggested for the organization and future research. One of the suggestions provided to the organization is to incorporate family-supportive behavior among hotel supervisors, while for future studies, researcher recommend to broaden the scope of the study.

Keywords: Work-Family Conflict, Conflict Based on Time, Conflict Based on Role Pressure, Conflict Based on Behaviour, Turnover Intention

Abstrak

Konflik kerja-keluarga adalah topik yang semakin popular dalam kalangan pengkaji sains sosial. Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji hubungan antara konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja dalam kalangan kakitangan bahagian operasi di sebuah hotel di Kuala Lumpur. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti tahap kedua-dua pembolehubah tersebut. Seramai 64 responden terlibat dalam kajian ini. Data dikumpul melalui *Work-Family Conflict Scale* dan *Roodt's Turnover Intentions Questionnaire* dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif melalui skor min, kekerapan dan peratusan serta statistik inferensi melalui Korelasi Pearson. Hasil kajian membuktikan tahap konflik kerja-keluarga adalah sederhana manakala niat berhenti kerja adalah tinggi. Selain itu, konflik kerja-keluarga menunjukkan hubungan positif yang sederhana dengan niat berhenti kerja. Akhir sekali, cadangan-cadangan juga disediakan untuk organisasi dan kajian masa hadapan. Antara cadangan yang dikemukakan kepada organisasi adalah untuk menerapkan *family-supportive behavior* dalam kalangan penyelia hotel, manakala untuk kajian akan datang pula, pengkaji mencadangkan supaya meluaskan skop kajian.

Kata kunci: Konflik Kerja-Keluarga, Konflik Berdasarkan Masa, Konflik Berdasarkan Tekanan Peranan, Konflik Berdasarkan Tingkahlaku, Niat Berhenti Kerja

© 2021 Penerbit UTM Press. All rights reserved

1.0 PENGENALAN

Latar Belakang Kajian

Pada masa ini, kos sara hidup menjadi semakin tinggi, akibat daripada corak perbelanjaan dan gaya hidup yang berubah mengikut arus zaman (Mohd Aqmin *et. al.*, 2018). Terdapat pelbagai kos yang harus ditanggung oleh ibubapa bagi membesarkan anak-anak seperti kos perubatan, makan dan minum, pakaian, tempat tinggal yang selesa dan kos pendidikan. Menurut Noor Rahamah (2012), wanita yang sudah berkahwin terpaksa bekerja demi membantu suami menampung kos perbelanjaan yang semakin meningkat. Penglibatan ibu dan bapa dalam sektor pekerjaan akan membentuk keluarga dwi-pendapatan, dan sekaligus memberi kesan negatif terhadap hubungan kekeluargaan.

Dalam memenuhi kehendak pekerjaan seharian, ketegangan hubungan kekeluargaan akan berlaku akibat daripada konflik untuk menyelesaikan kerja rumah dan meluangkan masa bersama keluarga. Ketidakeimbangan dalam menjalankan tanggungjawab terhadap keluarga dan pekerjaan ini akan mengakibatkan konflik kerja-keluarga. Masalah konflik kerja-keluarga ada kaitannya dengan niat berhenti kerja. Hal ini disokong oleh Suhaida dan Mohd Faizal (2014), yang menerangkan bahawa wanita bekerja kemungkinan akan memilih untuk berhenti kerja, dan antara sebab utama mereka berhenti kerja adalah disebabkan hal berkenaan pengurusan keluarga dan penjagaan

anak. Beberapa kajian ditemui mengkaji hubungan antara konflik kerja-keluarga dan niat untuk berhenti kerja. Secara umumnya, rata-rata kajian mendapati konflik kerja-keluarga menyumbang kepada kesan buruk terhadap psikologi serta niat berhenti kerja (Fu dan Shaffer, 2001; Rotondo, Carlson dan Kincaid, 2003; Boyar *et. al.*, 2008).

Pernyataan Masalah

Terdapat sejumlah kajian yang mengkaji hubungan antara konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja. Namun, kebanyakannya mengkaji mengenai hubungan konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja hanya dalam kalangan wanita sahaja (Aleena *et. al.*, 2018). Antaranya, kajian Shuhairimi & Huzili (2012), yang dijalankan ke atas pensyarah-pensyarah wanita di Universiti Malaysia Perlis (UniMAP). Kajian Suhaida dan Mohd Faizal (2014) pula telah dijalankan ke atas pekerja-pekerja wanita di Malaysia. Hasil dapatan kajiannya, masalah penjagaan anak dan masalah berkaitan pengurusan keluarga adalah antara masalah tertinggi yang dihadapi oleh pekerja wanita iaitu masing-masing sebanyak 18.8 peratus dan 11.4 peratus. Dapatan ini juga telah menyokong pelbagai kajian-kajian lepas bahawa kebanyakan pekerja wanita yang telah mendirikan rumahtangga akan berhenti kerja demi menjaga anak-anak dan menguruskan rumahtangga mereka (Anaman dan Kassim, 2006; Norehan *et. al.*, 2012; Hafeez dan Ahmad, 2002).

Bettye (2018) telah membuktikan dalam kajiannya 'The Effect of Employee Turnover in the Hospitality Industry: Quantitative Correlational Study' bahawa pekerja di sektor perhotelan mempunyai pusing ganti pekerja yang serius. Satu temubual juga telah dijalankan bersama seorang pegawai sumber manusia di sebuah hotel di Kuala Lumpur yang merupakan lokasi kajian ini dijalankan. Menurut beliau, secara umumnya kadar pusing ganti pekerja di hotel berikut adalah rendah. Namun begitu, masalah pusing ganti pekerja meningkat sejak tiga tahun yang lalu. Tambahan pula, sebahagian besar daripada jumlah pusing ganti pekerja disumbangkan oleh pekerja-pekerja bahagian operasi. Oleh itu, masalah pusing ganti pekerja ternyata wujud di hotel berkenaan. Justeru, kajian ini diperlukan bagi menentukan sama ada terdapat kaitan antara niat berhenti kerja dan konflik kerja-keluarga dalam kalangan pekerja sektor perhotelan.

Objektif Kajian

Objektif kajian adalah seperti berikut:

- i. Mengenalpasti tahap konflik kerja-keluarga dalam kalangan kakitangan bahagian operasi di organisasi kajian.
- ii. Mengenalpasti tahap niat berhenti kerja dalam kalangan kakitangan bahagian operasi di organisasi kajian.
- iii. Mengenalpasti hubungan di antara konflik-kerja keluarga dengan niat berhenti kerja dalam kalangan kakitangan bahagian operasi di organisasi kajian.

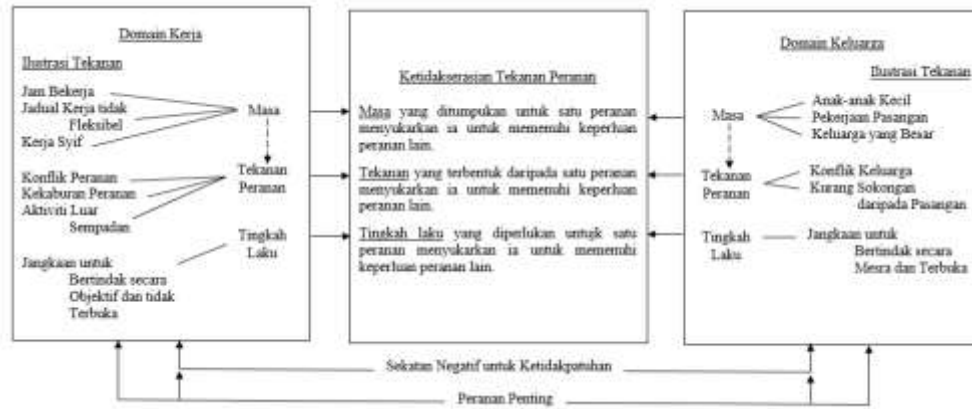
2.0 KAJIAN LITERATUR

Konflik Kerja-Keluarga

Secara umumnya, konflik kerja-keluarga yang berlaku mengikut zaman ini terjadi akibat daripada penambahan penglibatan wanita dalam dunia pekerjaan (Irwan Nadzif dan Nor Azaian, 2011). Menurut Tracy dan Agnis (2016), Greenhaus dan Beutell (1985) merupakan peyelidik terawal yang menggunakan terma konflik kerja-keluarga dengan mendefinisikan konflik ini sebagai konflik yang datang daripada tekanan peranan kerja serta keluarga yang bertentangan. Kajian selanjutnya mengenai konflik ini telah dijalankan oleh Netemeyer, Boles dan McMurrian (1996) di mana konflik kerja-keluarga dipecahkan kepada dua bahagian iaitu konflik kerja-keluarga (WFC) dan konflik keluarga-kerja (FWC). Melalui kajian Netemeyer *et. al.* (1996), WFC didefinisikan sebagai sejenis konflik di mana masa yang diperuntukkan untuk menjalankan tanggungjawab sebagai seorang pekerja serta tekanan akibat daripada kerja mengganggu seseorang itu untuk menjalankan peranan terhadap keluarga. FWC pula didefinisikan sebaliknya sebagai sejenis konflik di mana masa yang diperuntukkan untuk menjalankan tanggungjawab terhadap keluarga serta tekanan akibat daripada keluarga mengganggu seseorang itu untuk menjalankan perannya di tempat kerja.

Menurut Carlson, Kacmar dan Williams (2000), terdapat tiga jenis dimensi bagi konflik kerja-keluarga iaitu konflik berdasarkan masa, tekanan peranan dan tingkah laku. Dimensi-dimensi ini diukur mengikut dua hala iaitu gangguan kerja terhadap keluarga (WIF) dan gangguan keluarga terhadap kerja (FIW). Kajian asal mengenai konflik kerja-keluarga ini hanya fokus kepada satu hala sahaja, iaitu WIF. Namun, kajian selanjutnya mencadangkan bahawa bagi mengkaji isu ini dengan lebih tepat, konflik kerja-keluarga seharusnya diukur melalui dua hala iaitu WIF dan juga FIW. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), konflik berdasarkan masa terhasil jika masa yang diluahkan untuk menjalankan satu tanggungjawab membuatkan seseorang itu sukar untuk menjalankan tanggungjawab yang lain. Konflik berdasarkan tekanan peranan pula berlaku apabila bebanan satu peranan itu mengganggu seseorang untuk menjalankan peranan yang lain. Akhir sekali, konflik berdasarkan tingkah laku adalah apabila tingkah laku yang diperlukan untuk menjalankan satu peranan itu tidak sesuai bagi menjalankan peranan yang lain. Oleh itu, setiap dimensi ini mempunyai perannya yang tersendiri bagi mengukur tahap konflik kerja-keluarga seseorang individu tersebut.

Rajah 1 menunjukkan model daripada Greenhaus dan Beutell (1985) yang digunakan bagi menerangkan punca konflik kerja-keluarga. Menurutnya, apa-apa peranan yang mampu mengganggu masa, tekanan peranan dan tingkah laku seseorang itu dalam menjalankan peranan lain mampu mengakibatkan konflik antara peranan. Tambahan pula, tahap konflik akan meningkat jika peranan kerja dan keluarga sekaligus penting bagi individu berikut dan terdapat sekatan terhadap ketidakpatuhan terhadap tuntutan kedua-dua peranan itu. Terdapat tiga dimensi dalam model ini iaitu masa, tekanan peranan dan tingkah laku. Ketiga-tiga dimensi ini diukur melalui dua domain iaitu domain kerja dan domain keluarga.



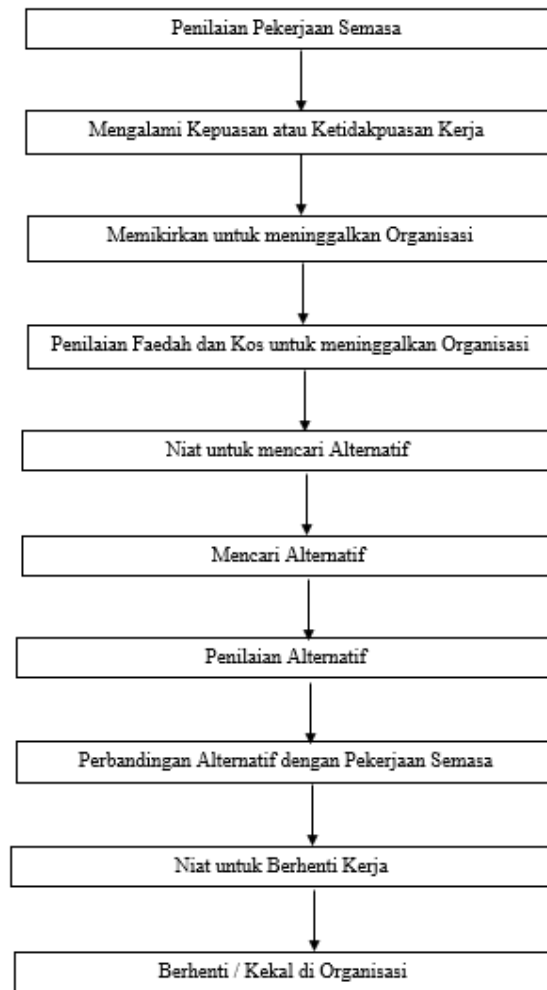
Rajah 1: Model Konflik Kerja-Keluarga
Sumber: Grennhaus dan Beutell (1985)

Niat Berhenti Kerja

Secara umumnya, pekerja adalah sumber dan aset yang bernilai kepada sesebuah organisasi di mana mereka penting bagi memastikan kejayaan organisasi berkenaan. Menurut Hidayati dan Fadilah (2015), kadar pusing ganti pekerja memberi makna yang menunjukkan kelemahan pada struktur organisasi. Pusing ganti pekerja adalah masalah yang signifikan dalam setiap organisasi besar mahupun kecil. Ia boleh berlaku secara sukarela seperti perletakan jawatan, atau secara paksa seperti dipecat. Namun begitu, kajian awal mengenai pusing ganti pekerja menyatakan bahawa pusing ganti pekerja yang berlaku secara paksa akan memberi manfaat kepada organisasi manakala pusing ganti pekerja secara sukarela akan merosakkan imej organisasi (McShane *et. al.*, 1991). Namun, organisasi tetap akan menerima impak dari segi kewangan, masa, dan tenaga untuk menggantikan pekerja itu sama ada melibatkan pusing ganti pekerja secara sukarela atau secara paksa.

Menurut Kaur, Mohindru dan Pankaj (2013), niat berhenti kerja adalah sesuatu fenomena kompleks yang berpunca daripada beberapa faktor. Kajian sebelum ini menjelaskan bahawa terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan niat berhenti kerja yang berpunca daripada faktor dalaman dan faktor luaran (Ali Shah *et al.* 2010). Niat berhenti kerja juga berkemungkinan berpunca daripada tekanan atau perasaan tidak berpuas hati oleh pekerja terhadap organisasi.

Rajah 2 menunjukkan model *Intermediate Linkage* oleh Mobley (1977) yang digunakan bagi menjelaskan punca niat berhenti kerja. Menurut teori daripada Mobley (1977), tingkah laku pengeluaran merupakan cabang kepada proses penetapan keputusan untuk berhenti kerja. Ia berkait dengan urutan peringkat kognitif yang bermula dengan proses penilaian pekerjaan semasa, diikuti dengan keadaan emosi yang boleh menjurus kepada rasa kepuasan dan ketidakpuasan. Apabila seseorang individu merasakan ketidakpuasan, maka mereka akan memikirkan untuk meninggalkan organisasi. Seterusnya, individu tersebut akan menilai faedah dan kos untuk meninggalkan organisasi tersebut. Daripada penilaian tersebut, lahirlah niat mereka untuk mencari alternatif lain di organisasi lain. Setelah mereka mencari alternatif lain, membuat pertimbangan ke atas alternatif tersebut dan membuat perbandingan antara alternatif tersebut dengan pekerjaan semasa, maka lahirlah niat mereka untuk berhenti kerja. Akhir sekali, mereka akan memutuskan sama ada untuk berhenti kerja atau kekal di organisasi tersebut.



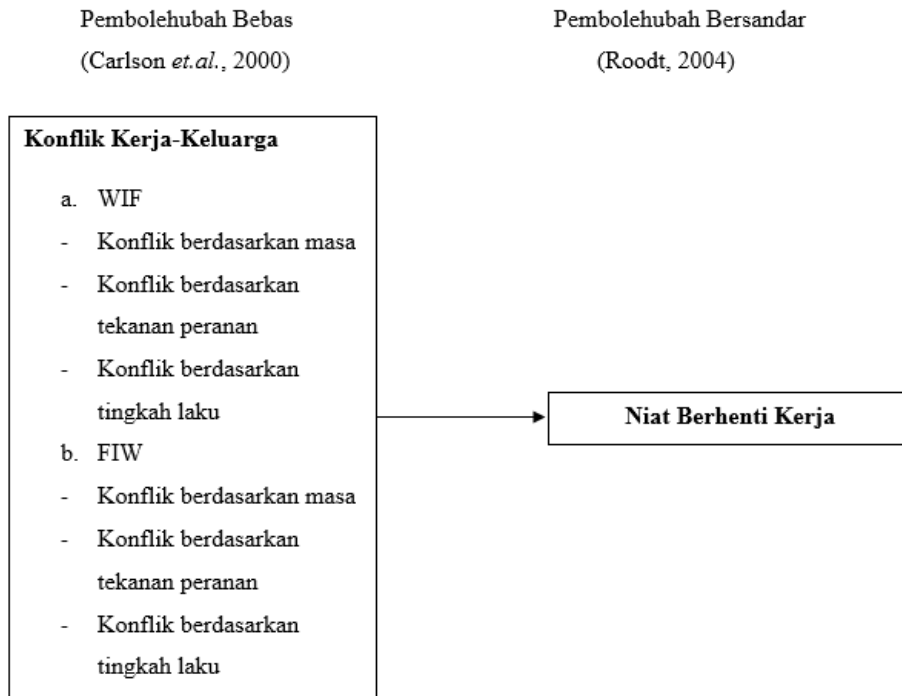
Rajah 2: Model Niat Berhenti Kerja
Sumber: Mobley (1977)

Hubungan Konflik Kerja-Keluarga dan Niat Berhenti Kerja

Menurut Muhammad Ashgar *et. al.* (2018), niat berhenti kerja merupakan anggaran peluang untuk meninggalkan organisasi pada suatu tahap pada masa hadapan. Niat berhenti kerja boleh terjadi akibat daripada beberapa perkara. Antaranya, ketegangan kerja (Heponiemi, Presseau dan Elovainio, 2016), kepuasan kerja (Tziner *et. al.*, 2015), komitmen organisasi (Lambert, Hogan dan Barton, 2001), konflik kerja-keluarga (Muhammad Raza-Ullah *et. al.*, 2014) dan sebagainya. Namun, dalam pelbagai punca berlakunya niat berhenti kerja, punca yang harus dititik beratkan merupakan konflik kerja-keluarga (Bilal dan Zia, 2017). Menurut Jennings dan McDougald (2007), konflik kerja-keluarga menyumbang kepada kesan signifikan terhadap organisasi dan seseorang individu itu sendiri. Akibat daripada itu, perkara ini memberi cabaran kepada para pengkaji dan organisasi untuk mencari jalan untuk mengurangkan tahap konflik kerja-keluarga dalam kalangan pekerja agar dapat mengurangkan niat berhenti kerja (Neal dan Hammer, 2007).

Kerangka Kajian

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti hubungan antara konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja. Kajian ini merujuk kepada kerangka kajian seperti Rajah 3 sebagai asas kajian ini. Pembolehubah bebas menekankan enam domain konflik kerja-keluarga di mana tiga domain utama konflik kerja-keluarga dirujuk daripada model Greenhaus dan Beutell (1985) iaitu konflik berdasarkan masa, tekanan peranan dan tingkah laku. Namun, sedikit penambahan telah dilakukan di mana domain-domain tersebut diukur melalui dua hala iaitu WIF dan FIW. Tahap bagi setiap dimensi diukur menggunakan Carlson *et. al.* (2000) *Work-Family Conflict Scale*. Selain itu, niat berhenti kerja adalah pembolehubah bersandar. Tahap bagi pembolehubah ini diukur melalui *Roodt's Turnover Intentions Questionnaire* (2004).



Rajah 3: Kerangka Kajian

3.0 METODOLOGI KAJIAN

Reka Bentuk Kajian

Berdasarkan kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah kuantitatif dengan mengedarkan borang soal selidik bagi memenuhi objektif-objektif kajian ini. Selain itu, statistik deskriptif turut digunakan bagi menghuraikan demografi responden, tahap konflik kerja-keluarga dan tahap niat berhenti kerja, manakala statistik inferensi digunakan untuk mengenalpasti hubungan antara kedua-dua pembolehubah iaitu pembolehubah bersandar dan pembolehubah bebas. Pembolehubah bersandar ialah konflik kerja-keluarga dan pembolehubah bebas ialah niat berhenti kerja. Borang soal selidik diedarkan kepada 92 kakitangan bahagian operasi di sebuah hotel di Kuala Lumpur. Responden terdiri daripada mereka yang sudah berkahwin. Namun, hanya 64 borang soal selidik telah dipulangkan dengan lengkap.

Populasi dan Persampelan

Menerusi kajian ini, populasi merangkumi semua kakitangan operasi di hotel yang merupakan lokasi kajian, iaitu seramai 119 kakitangan manakala sampel dipilih daripada golongan yang sama. Seramai 92 sampel ditentukan berpandukan jadual saiz sampel oleh Krejcie dan Morgan (1970) yang menyatakan saiz sampel mengikut saiz populasi kajian.

Bagi persampelan pula, jenis yang digunakan adalah persampelan bukan kebarangkalian menggunakan reka bentuk persampelan *purposive* melalui pengedaran borang soal selidik hanya kepada para pekerja yang sudah berkahwin. Hal ini demikian kerana, mereka yang sudah berkahwin lebih dekat dengan aktiviti keluarga dan memegang tanggungjawab lebih tinggi sebagai seorang ibu, bapa atau pasangan suami isteri. Oleh itu, gambaran mengenai konflik kerja-keluarga seseorang individu dapat dijelaskan dengan lebih tepat.

Instrumen Kajian

Borang soal selidik telah dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu Bahagian A: demografi responden, Bahagian B: soal selidik konflik kerja-keluarga, dan Bahagian C: soal selidik niat berhenti kerja. Kajian ini menggunakan *Work-Family Conflict Scale* oleh Carlson et al. (2000) bagi mengukur konflik kerja-keluarga. Terdapat 18 item dalam bahagian ini iaitu tiga item bagi dimensi konflik berdasarkan masa (WIF), tiga item bagi konflik berdasarkan tekanan peranan (WIF), tiga item bagi konflik berdasarkan tingkah laku (WIF), tiga item bagi konflik berdasarkan masa (FIW), tiga item bagi konflik berdasarkan tekanan peranan (FIW), dan tiga item bagi konflik berdasarkan tingkah laku (FIW). Seterusnya, *Roodt's Turnover Intentions Questionnaire* oleh Roodt (2004) digunakan untuk mengukur niat berhenti kerja yang terdiri daripada 6 item. Skala *Likert* lima mata telah digunakan untuk mengukur kesemua item berkenaan.

Kajian Rintis

Kajian rintis dijalankan supaya dapat memastikan item-item soal-selidik bersesuaian untuk digunakan dalam kajian sebenar agar data yang diperoleh adalah tepat. Seramai 10 orang pekerja di sebuah hotel di Johor Bahru telah menjawab set soal selidik yang mengandungi

maklumat demografi dan semua item konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja. Kebolehpercayaan instrumen kajian diuji dengan menggunakan kaedah pengukuran kebolehpercayaan *inter-item* yang diukur menggunakan *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan Jadual 1, keputusan menunjukkan kesemua subskala konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih daripada 0.7. Hasil keputusan membuktikan bahawa kajian ini telah mencapai tahap kebolehpercayaan yang mencukupi.

Jadual 1: Hasil Keputusan Kebolehpercayaan Ujian Rintis

Bahagian B: Dimensi Konflik Kerja-Keluarga		Taburan Item	<i>Cronbach's Alpha</i>
WIF	Konflik berdasarkan masa	1, 2, 3	0.750
	Konflik berdasarkan tekanan peranan	7, 8, 9	0.765
	Konflik berdasarkan tingkah laku	13, 14, 15	0.802
FIW	Konflik berdasarkan masa	4, 5, 6	0.734
	Konflik berdasarkan tekanan peranan	10, 11, 12	0.845
	Konflik berdasarkan tingkah laku	16, 17, 18	0.867
Bahagian C: Niat Berhenti Kerja		1, 2, 3, 4, 5, 6	0.720

Analisis Data

Data telah diperoleh dan dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 22.0. Pengkaji menggunakan kaedah penganalisisan data statistik deskriptif dan statistik inferensi. Statistik deskriptif digunakan untuk mengenalpasti tahap konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja. Tahap bagi kedua-dua pembolehubah ini terbahagi kepada tiga tahap iaitu tinggi, sederhana dan rendah dengan menggunakan formula:

$$\begin{aligned} \text{Julat} &= (\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}) / \text{Bilangan Tahap} \\ &= (5-1) / 3 = 1.33 \end{aligned}$$

Jadual 2 menunjukkan wajaran bagi tahap skor yang digunakan untuk skala *Likert* dengan lima pilihan jawapan yang digunakan dalam soal selidik domain konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja.

Jadual 2: Jadual Min Skor

Min Skor	Tahap
3.68 – 5.00	Tinggi
2.34 – 3.67	Sederhana
1.00 – 2.33	Rendah

Seterusnya, pengkaji menggunakan statistik inferensi bagi mengenalpasti hubungan antara konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja. Penilaian kekuatan hubungan antara kedua-dua pembolehubah adalah berdasarkan jadual tafsiran nilai pekali korelasi seperti Jadual 3.

Jadual 3: Tafsiran Nilai Pekali Korelasi

Nilai Pekali Korelasi (r)	Kekuatan Hubungan
0.00	Tiada Hubungan
<0.20	Sangat Lemah
0.21 – 0.30	Lemah, Rendah
0.31 – 0.50	Sederhana
0.51 – 0.80	Tinggi, Kuat
0.81 – 1.00	Sangat Tinggi

Sumber: Cohen, Manion & Marrison (2007)

4.0 DAPATAN KAJIAN

Ujian Normaliti

Jadual 4 menunjukkan hasil ujian normaliti bagi pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Pengkaji menggunakan ujian *skewness* dan *kurtosis* untuk mengenalpasti normaliti data-data yang dikumpul. Menurut Chua (2008), data adalah normal jika nilai *skewness* dan *kurtosis* berada dalam julat ± 2.0 bagi sains sosial. Oleh yang demikian, hasil ujian menunjukkan bahawa data daripada kedua-dua pembolehubah adalah bertaburan normal dari segi *skewness* dan *kurtosis*.

Jadual 4: Hasil Ujian Normaliti

Pembolehubah	Skewness	Standard Error	Kurtosis	Standard Error
Konflik Kerja- Keluarga	0.046	0.299	-0.464	0.590
Niat Berhenti Kerja	-0.436	0.299	-0.087	0.590

Analisis Demografi

Jadual 5 menunjukkan bahawa jumlah responden lelaki dan wanita adalah seimbang dimana kedua-duanya mencatatkan jumlah seramai 32 orang. Selain itu, sejumlah besar responden berumur 26-35 tahun iaitu seramai 24 orang (37.5%). Seterusnya, taburan tempoh perkhidmatan responden mencatatkan bahawa nilai responden yang telah berpengalaman kerja selama kurang 5 tahun adalah paling tinggi iaitu seramai 24 orang (37.5%). Dapatan analisis juga menunjukkan bahawa pendapatan paling tinggi antara RM2,000-RM2,500 yang mencatatkan jumlah seramai 22 orang (34.4%). Responden yang telah berkahwin menunjukkan jumlah yang tinggi iaitu seramai 62 orang (96.9%). Sementara itu, responden yang mempunyai 1-3 orang anak di bawah tanggungan mencatatkan jumlah yang paling tinggi iaitu seramai 32 orang (50.0%).

Jadual 5 Demografi Responden

Item Demografi		Kekerapan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	32	50.0
	Perempuan	32	50.0
Umur	18-25 tahun	12	18.8
	26-35 tahun	24	37.5
	36-45 tahun	22	34.4
	45 tahun ke atas	6	9.4
Tempoh Perkhidmatan	Kurang 5 tahun	24	37.5
	5-10 tahun	20	31.3
	10-20 tahun	6	9.4
	20 tahun ke atas	14	21.9
Pendapatan Bulanan	RM1,000-RM1,500	12	18.8
	RM1,500-RM2,000	20	31.3
	RM2,000-RM2,500	22	34.4
	RM2,500 ke atas	10	15.6
Status Perkahwinan	Berkahwin	62	96.9
	Lain-lain (duda/janda/bercerai)	2	3.1
Bilangan Anak di bawah Tanggungan	Tiada	14	21.9
	1-3 orang	32	50.0
	4-6 orang	16	25.0
	6 orang ke atas	2	3.1
Jumlah		64	100.0

Tahap Konflik Kerja-Keluarga

Jadual 6 menunjukkan tahap konflik kerja-keluarga dalam kalangan kakitangan operasi di lokasi kajian. Hasil kajian mengemukakan bahawa tahap konflik berdasarkan masa (WIF) adalah konflik utama yang dihadapi oleh kakitangan bahagian operasi di sebuah hotel di Kuala Lumpur. Ini adalah kerana min skornya adalah tertinggi (min=3.72) dan berada pada tahap tinggi berbanding dimensi-dimensi yang lain. Secara keseluruhannya, tahap konflik kerja-keluarga di lokasi kajian adalah sederhana dengan nilai min sebanyak 3.46.

Jadual 6 Tahap Konflik Kerja-Keluarga

Dimensi Konflik Kerja-Keluarga	Min	Tahap
Konflik berdasarkan Masa (WIF)	3.72	Tinggi
Konflik berdasarkan Tekanan peranan (WIF)	3.70	Tinggi
Konflik berdasarkan Tingkah Laku (WIF)	3.27	Sederhana
Konflik berdasarkan Masa (FIW)	3.38	Sederhana
Konflik berdasarkan Tekanan peranan (FIW)	3.20	Sederhana
Konflik berdasarkan Tingkah Laku (FIW)	3.47	Sederhana
Keseluruhan Konflik Kerja-Keluarga	3.46	Sederhana

Tahap Niat Berhenti Kerja

Jadual 7 menunjukkan tahap niat berhenti kerja dalam kalangan kakitangan bahagian operasi di lokasi kajian. Hasil daripada keputusan dalam Jadual 7 menunjukkan nilai min skor niat berhenti kerja dalam kalangan kakitangan bahagian operasi di sebuah hotel di Kuala Lumpur adalah sebanyak 3.74 iaitu pada tahap yang tinggi.

Jadual 7: Tahap Niat Berhenti Kerja

	Min	Tahap
Niat Berhenti Kerja	3.74	Tinggi

Hubungan Antara Konflik Kerja-Keluarga dan Niat Berhenti Kerja

Jadual 8 menunjukkan korelasi antara konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara dimensi konflik berdasarkan tekanan peranan (WIF), konflik berdasarkan tingkah laku (WIF), konflik berdasarkan tekanan peranan (FIW) dan konflik berdasarkan tingkah laku (FIW) dengan niat berhenti kerja pada aras signifikan $p < 0.01$ manakala dimensi konflik berdasarkan masa (FIW) mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan niat berhenti kerja pada aras signifikan $p < 0.05$. Nilai korelasi bagi domain konflik berdasarkan masa (WIF) ialah $r = 0.062$. Oleh itu, terdapat hubungan yang tidak signifikan antara dimensi konflik berdasarkan masa (WIF) dengan niat berhenti kerja. Secara umumnya, hubungan yang signifikan antara konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja adalah signifikan pada aras signifikan $p < 0.01$. Nilai korelasi antara konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja ialah $r = 0.503$, menunjukkan terdapatnya hubungan positif yang sederhana antara konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja.

Jadual 8: Korelasi Antara Konflik Kerja-Keluarga dan Niat Berhenti Kerja

Konflik Kerja-Keluarga	Niat Berhenti Kerja	
Konflik berdasarkan Masa (WIF)	Korelasi Pearson	0.235
	Signifikan	0.062
	N	64
Konflik berdasarkan Tekanan peranan (WIF)	Korelasi Pearson	0.424**
	Signifikan	0.000
	N	64
Konflik berdasarkan Tingkah Laku (WIF)	Korelasi Pearson	0.493**
	Signifikan	0.000
	N	64
Konflik berdasarkan Masa (FIW)	Korelasi Pearson	0.304*
	Signifikan	0.015
	N	64
Konflik berdasarkan Tekanan peranan (FIW)	Korelasi Pearson	0.512**
	Signifikan	0.000
	N	64
Konflik berdasarkan Tingkah Laku (FIW)	Korelasi Pearson	0.465**
	Signifikan	0.000
	N	64
Konflik Kerja-Keluarga	Korelasi Pearson	0.503**
	Signifikan	0.000
	N	64

**Tahap signifikan adalah pada paras $p < 0.01$ (2-tailed)

*Tahap signifikan adalah pada paras $p < 0.05$ (2-tailed)

5.0 PERBINCANGAN, LIMITASI DAN CADANGAN

Perbincangan terhadap Tahap Konflik Kerja-Keluarga dan Niat Berhenti Kerja

Secara keseluruhannya, tahap konflik kerja-keluarga di lokasi kajian adalah sederhana. Tahap ini menunjukkan bahawa responden mampu mengimbang kedua-dua peranan mereka sebagai seorang pekerja dan seorang ibu, bapa atau pasangan suami isteri pada tahap yang sederhana. Hal ini demikian kerana mereka mampu memaparkan tingkah laku yang sesuai di rumah dan di tempat kerja. Golongan ini juga mampu menguruskan hal rumahtangga di rumah agar tidak mengganggu pekerjaan mereka. Namun, mereka berasakan bahawa tugas mereka di tempat kerja menyebabkan mereka kurang meluangkan masa bersama keluarga. Tambahan pula, tekanan di tempat kerja mengakibatkan mereka sukar untuk menjalankan aktiviti bersama keluarga atau tanggungjawab sebagai seorang ibu, bapa atau pasangan suami isteri. Dapatkan kajian ini sama seperti dapatan kajian oleh Bekir *et. al.* (2015) di mana kajian berikut telah dijalankan terhadap 248 pekerja-pekerja hotel di sekitar daerah Izmir. Hasil dapatan kajiannya menyatakan bahawa konflik kerja-keluarga dalam kalangan pekerja hotel di sekitar Izmir berada pada tahap sederhana. Kajian oleh Surena (2012) berkaitan sokongan organisasi dan konflik kerja-keluarga terhadap pengayaan kerja-famili dalam kalangan wanita profesional di Sarawak didapati menunjukkan tahap konflik kerja-keluarga yang sederhana dalam kalangan pekerja wanita di sektor awam di Sarawak. Dapatkan kajiannya turut selari dengan dapatan kajian ini. Hasil kajian semasa turut menyokong kajian oleh Hakki (2017) di mana tujuan kajiannya adalah untuk mengenalpasti hubungan tahap kepuasan kerja dan konflik kerja-keluarga dalam kalangan guru pendidikan jasmani. Hasil kajiannya menunjukkan tahap konflik kerja-keluarga yang sederhana dalam kalangan guru pendidikan jasmani.

Seterusnya, objektif kedua dalam kajian ini ialah untuk mengenalpasti tahap niat berhenti kerja dalam kalangan kakitangan operasi di lokasi kajian. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap niat berhenti kerja dalam kalangan kakitangan operasi di hotel berikut adalah tinggi. Tahap ini menterjemahkan bahawa mereka merasakan tahap kepuasan kerja yang rendah dalam organisasi tersebut dan perkara ini menyebabkan mereka ingin mencari pekerjaan lain. Dapatkan kajian ini adalah sama seperti dapatan kajian Bettye (2018) yang

melibatkan 156 pekerja di bahagian operasi di industri hospitaliti di Western Georgia bagi mengkaji hubungan antara niat berhenti kerja pekerja, kepuasan kerja, pampasan pekerja, penglibatan pekerja, motivasi pekerja dan persekitaran tempat kerja. Menurutny, rata-rata masalah berkaitan kepuasan kerja, pampasan pekerja, penglibatan pekerja, motivasi pekerja dan persekitaran tempat kerja akan berakhir dengan niat berhenti kerja.

Perbincangan terhadap Hubungan antara Konflik Kerja-Keluarga dan Niat Berhenti Kerja

Analisis korelasi antara konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja secara keseluruhannya memaparkan hubungan positif yang sederhana antara kedua-dua pembolehubah tersebut. Hubungan ini menunjukkan bahawa niat berhenti kerja pekerja saling berkait dengan konflik kerja-keluarga. Dapatan kajian ini selari dengan hasil dapatan Sidin, Sondoh Jr dan Balanting (2015) yang mengkaji hubungan konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja dalam kalangan kakitangan sektor perhotelan di Sabah. Kajiannya membuktikan terdapat hubungan positif yang sederhana antara konflik kerja-keluarga dan kecenderungan untuk berhenti kerja dalam sektor berkenaan. Menurutny, pekerjaan seseorang individu itu bukanlah satu-satunya komitmen mereka, malah mereka juga mempunyai komitmen bersama keluarga dan aktiviti-aktiviti sosial lain yang merupakan minat mereka. Hal ini mampu menyebabkan kesanggupan mereka untuk mengorbankan waktu kerja mereka demi memenuhi aktiviti-aktiviti yang bukan berkaitan dengan kerja mereka.

Limitasi dan Cadangan

Limitasi kepada kajian ini pula adalah dapatan kajian hanya tertumpu kepada maklumbalas daripada responden sepenuhnya. Pekerja-pekerja di sebuah hotel di Kuala Lumpur sewajarnya menjawab soal selidik yang diedarkan dengan penuh komitmen dan kejujuran. Namun begitu, maklumbalas daripada responden boleh dipersoalkan. Hal ini demikian kerana, maklumbalas yang diberikan mungkin terjadi akibat daripada faktor luaran seperti faktor emosi dan pengaruh orang sekeliling. Selain itu, Kajian ini tertumpu kepada para pekerja di bahagian operasi sahaja. Pekerja-pekerja di bahagian lain seperti di bahagian pengurusan mungkin mempunyai perspektif konflik kerja-keluarga yang berbeza. Justeru, pandangan daripada pekerja-pekerja di bahagian lain tidak dapat dikenalpasti.

Terdapat beberapa cadangan telah dicadangkan untuk mengatasi masalah konflik kerja keluarga di lokasi kajian dan sekaligus mampu mengurangkan niat mereka untuk berhenti kerja. Antaranya ialah dengan menerapkan *family-supportive behavior* dalam kalangan penyelia hotel. Tujuannya adalah untuk menunjukkan sifat ambil peduli dalam kalangan penyelia supaya pekerja merasa selesa untuk berkongsi masalah mereka berkaitan keluarga. Menerusi cadangan tersebut, pihak pengurusan boleh ambil tindakan sewajarnya untuk membantu pekerja itu. Selain itu, pihak organisasi juga boleh menyusun semula jadual syif kerja pekerja. Keutamaan pemilihan syif seharusnya diberikan kepada pekerja yang sudah berkeluarga agar mereka boleh menyusun jadual aktiviti mereka bersama keluarga. Akhir sekali, pihak pengurusan boleh menyediakan faedah kepada keluarga pekerja. Tujuannya supaya dapat menarik pekerja untuk terus bekerja di organisasi tersebut di samping mampu memberi manfaat kepada keluarga pekerja tersebut.

Terdapat juga beberapa cadangan untuk pengkaji akan datang. Antaranya adalah pengkaji akan datang disarankan untuk mengumpul lebih banyak data daripada pekerja daripada setiap tahap organisasi termasuklah daripada pihak atasan agar dapat mengetahui perspektif konflik kerja-keluarga daripada pandangan mereka pula. Akhir sekali, para pengkaji akan datang disarankan untuk menjalankan kajian dengan menggabungkan kaedah penyelidikan kuantitatif dan kualitatif. Kaedah penyelidikan kuantitatif dapat membekalkan maklumat secukupnya untuk menghasilkan hipotesis kajian melalui penganalisan jawapan borang soal selidik. Namun, jawapan yang diberikan mungkin terpengaruh oleh emosi mahupun orang sekeliling mereka. Oleh yang demikian, kaedah kualitatif dapat mengenalpasti kejujuran responden dalam menjawab soalan. Hasil daripada itu akan memberikan data yang lebih dipercayai.

6.0 KESIMPULAN

Sebagai kesimpulannya, kajian ini mendapati terdapat tahap konflik kerja-keluarga yang sederhana dalam kalangan kakitangan bahagian operasi di sebuah hotel di Kuala Lumpur. Bagi mengurangkan konflik kerja-keluarga, usaha perlu datang daripada pekerja itu sendiri iaitu dari segi pengurusan masa, pengawalan tingkah laku dan pengawalan perasaan. Peranan pihak organisasi juga penting dalam memberi sokongan kepada pekerja yang mengalami konflik tersebut agar dapat mengurangkan konflik kerja-keluarga itu. Oleh yang demikian, setiap pihak perlu bertanggungjawab dalam membendung konflik kerja-keluarga dan niat berhenti kerja dan sekaligus mengurangkan kadar pusing ganti pekerja di sesebuah organisasi.

Rujukan

- Abelson, M.A. & Baysinger, B.D. (1984). Optimal and Dysfunctional Turnover: Toward an Organizational Level Model. *The Academy of Management Review*, 9(2), 331-341.
- Aleena, S., Bilal, A., Hafiz, F.A., Mian, M.A. & Amna, G. (2018). Work-Family Conflicts and Turnover Intentions: Moderated Mediation Model. *Human Resource Research*, 2(1), 95-106.
- Ali Shah, I., Fakhir, Z., Ahmad, M.S. & Zaman, K. (2010). Measuring Push & Pull Factors Affecting Turnover Intentions: A Case of University Teachers in Pakistan. *Review of Economic & Business Studies*, 3(1), 167-192.
- Anaman, K.A. & Kassim, H.M. (2006). Marriage and Female Labour Supply in Brunei Darussalam: A Case Study of Urban Women in Bandar Seri Begawan. *The Journal of Socio-Economics*, 35(5), 797-812.
- Ashgar, M., Gull, N., Bashir, M. & Akbar, M. (2018). The Impact of Work-Family Conflict on Turnover Intentions: The Moderating Role of Perceived Family Supportive Supervisor Behavior. *Journal of Hotel & Business Management*, 7(1), 1-11.
- Bettye, L.H. (2018). The Effect of Employee Turnover in the Hospitality Industry: Quantitative Correlational Study. *International Journal of Learning and Development*, 8(1), 156-183.
- Bilal, A. & Zia, U.R. (2017). Relationship between Work-Family Conflict, Job Embeddedness, Workplace Flexibility, and Turnover Intentions. *Makara Hubs-Asia*, 21(2), 92-104.

- Blomme, R.J., Rheede, A.V. & Tromp, D.M. (2010). Work-Family Conflict as A Cause for Turnover Intentions in the Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 269-285.
- Boyar, S.L., Maertz, C.P., Mosley, D.C. & Carr, J.C. (2008) 'The Impact of Work/Family Demand on Work-Family Conflict', *Journal of Managerial Psychology*, 23(3), 215-235.
- Carlson, D.S., Kacmar, K.M. & Williams L.J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Fu, C.K. & Shaffer, M.A. (2001). The Tug of Work and Family. *Personnel Review*, 30(5), 502-522.
- Gratton, C. & Jones, I. (2004). *Research Methods for Sport Studies*. Routledge.
- Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Hafeez, A. & Ahmad, E. (2002). Factors Determining the Labour Force Participation Decision of Educated Married Women in the District of Punjab. *Pakistan Economic and Social Review*, XL (1), 75-88.
- Heponiemi, T., Presseau, J. & Elovainio, M. (2016). On-Call Work and Physicians' Turnover Intention: The Moderating Effect of Job Strain. *Psychology, Health & Medicine*, 21(1), 74-80.
- Hidayati, A. & Fadilah, P. (2015). Determinants of Turnover Intentions among Employees. *Journal of Administrative Science*, 12(2), 1-15.
- Irwan Nadzif, M. & Nor Azaian, A. (2011). The Prevalence of Work-Family Conflict among Mothers in Peninsular Malaysia. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(17), 154-161.
- Jennings, J.E. & McDougald, M.S. (2007). Work-Family Interface Experiences and Coping Strategies: Implications for Entrepreneurship Research and Practice. *The Academy of Management Review*, 33(3), 747-760.
- Kaur, B., Mohindru, Pankaj (2013). Antecedents of Turnover Intentions: A Literature Review. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10), 1219-1230.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kumar, R. (2014). *Research Methodology: A Step-By-Step Guide for Beginners*. 4th Ed. SAGE Publications.
- Lambert, E.G., Lynne Hogan, N. & Barton, S.M. (2001). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A Test of a Structural Measurement Model Using a National Sample of Workers. *The Social Science Journal*, 38, 233-250.
- McShane, M., Williams, F., Schichor, D. & McClain, K. (1991). Early Exits: Examining Employee Turnover. *Corrections Today*, 53, 220-225.
- Mobley, W.H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mohd Aqmin, A.W., Hazrul Izuan, S., Mustazar, M. & Mohd Azlan, S.Z. (2018). Kos Sara Hidup Tinggi di Malaysia: Pertumbuhan Pendapatan Isi Rumah yang Perlahan atau Taraf Hidup yang Meningkatkan? *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 52(1), 117-133.
- Neal, M.B., & Hammer, L.B. (2009). Dual-Earner Couples in The Sandwiched Generation: Effects of Coping Strategies Over Time. *The Psychologist-Manager Journal*, 12(4), 205-234.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S. & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Noor Rahamah, A.B. (2012). Wanita Bekerja dan Pengurusan Keluarga. *Journal of Society and Space*, 8(7), 155-162.
- Norehan, A., Rahmah, I., Zulridah, M.N. & Fariza, A. (2012). Kebarangkalian Bekerja Wanita Berkahwin di Malaysia. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 46(1), 107-117.
- Raza-Ullah, K., Nabila, N., Sarwat, K., Ayesha, K., Talat, M.K. & Asif, S. (2014). Work-Family Conflict and Turnover Intentions: Mediating Effect of Stress. *International Journal of Humanities and Social Science*, 5(1), 92-100.
- Roodt, G. (2004). Turnover intentions. *Unpublished document. Johannesburg: University of Johannesburg*.
- Rotondo, D.M., Carls, D.S. & Kincaid, J.F. (2003). Coping with Multiple Dimensions of Work-Family Conflict. *Personnel Review*, 32(3), 275-296.
- Sharul Faizal, S. (2010). *Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dalam kalangan Staf Majlis Daerah Pekan, Pahang*. Tesis Sarjana: Universiti Teknologi Malaysia.
- Shuhairimi, A. & Huzili, H. (2012). Ekspektasi antara Hasrat dan Realiti Wanita Bekerjaya Terhadap Pengurusan Kekeluargaan: Kajian di Universiti Malaysia Perlis. *Journal of Human Development and Communication*, 1(2012), 107-127.
- Sidin, J.P., Sondoh Jr, S.L. & Balanting, J. (2015). Family-Work Conflict and The Intention to Quit among Hotel Employees in Sabah. *Malaysian Journal of Business and Economics*, 2(1), 63-81.
- Suhaida, M.A. & Mohd Faizal, P.R. (2014). Fenomena Kekurangan Tenaga Wanita Berpendidikan dan Berkemahiran di Malaysia. *Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia Ke-9 (PERKEM Ke-9)*. 17-19 Oktober. Kuala Terengganu, Terengganu, 269-277.
- Teddlie, C. & Tashakkori, A. (2009) *Foundations of Mixed Methods Research: Integrating Quantitative and Qualitative Approaches in the Social and Behavioral Sciences*, SAGE Publications.
- Tracy, S. & Agnis, S. (2016). Hubungan di antara Konflik Kerja dan Keluarga dengan Kepuasan Keibubapaan dalam Kalangan Ibu Bekerja. *Seminar Psikologi Kebangsaan iii*. 26 & 27 Mei. Kota Kinabalu, Sabah. 241-249.
- Trochim, W.M., Donnelly, J.P., Arora, K. (2016) *Research Methods: The Essential Knowledge Base*. Cengage Learning.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work Stress and Turnover Intentions Among Hospital Physicians: The Mediating Role of Burnout and Work Satisfaction. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(3), 207-213.