

**FENOMENA SILING KACA DALAM KALANGAN PENOLONG
PENGUASA KASTAM WANITA DI JABATAN KASTAM DIRAJA
MALAYSIA SABAH**

*The Glass Ceiling Phenomenon among Assistant Superintendant of Customs in Sabah Royal
Malaysian Customs Department*

Nur Firzana Rosman & Kee Y. Sabariah Binti Kee Mohd Yusof

ABSTRAK

Perlu diakui penyertaan golongan wanita dalam sektor pekerjaan semakin meningkat, akan tetapi tidak banyak wanita yang dapat melepasi halangan untuk memegang jawatan tinggi dalam sesebuah organisasi. Perkara ini jelas memperlihatkan kewujudan fenomena siling kaca masih berlaku. Kajian telah dijalankan ke atas 60 orang Penolong Penguasa Kastam wanita untuk melihat tahap dan faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi fenomena siling kaca di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Sabah. Selain daripada melihat konflik kerja-keluarga, kepuasan kerjaya dan hak kesamarataan sebagai faktor yang boleh mempengaruhi fenomena siling kaca, kajian ini turut mengkaji satu faktor baru yang kurang diketengahkan dalam kajian berkaitan fenomena siling kaca iaitu *Perceived Organizational Support (POS)*. Hasil kajian mendapati tahap fenomena siling kaca yang berlaku di Jabatan Kastam sememangnya tinggi tetapi responden mengambil langkah untuk bertahan disebabkan tempoh fasa berkhidmat masih baru dan majoriti responden masih dalam peringkat membina keluarga kerana telah mendirikan rumah tangga pada usia yang masih muda. Walaupun pada awalnya responden menolak kewujudan konflik kerja-keluarga dalam mempengaruhi fenomena siling kaca, tetapi hasil analisis regrasi mudah menunjukkan konflik kerja-keluarga merupakan faktor utama yang mempengaruhi fenomena siling kaca. Tidak dinafikan dwi tanggungjawab yang perlu dilakukan oleh responden mampu memberi impak terhadap kerjaya mereka.

Kata kunci: Fenomena siling kaca, konflik kerja-keluarga, kepuasan kerja, *Perceived Organizational Support (POS)*.

ABSTRACT

It has to be admitted that the participation of women in the employment sector is increasing, but not many women can overcome the barriers of holding high positions in an organization. This clearly shows that, the glass ceiling phenomenon is still happening and exists. A study was conducted on 60 women among Assistant Superintendant of Customs to identify the level and dominant factors in influencing the glass ceiling phenomenon in the Sabah Royal Malaysian Customs Department. Apart from looking at work-family conflict, career satisfaction and equality opportunity as a factors that can influence the glass ceiling phenomenon, this study also examines a new factor that is less highlighted in the study related to the glass ceiling phenomenon which is *Perceived Organizational Support (POS)*. The results of the study found that, the level of glass ceiling phenomenon occurring in the

Customs Department is indeed high level but the respondents took measures to hold on because they are still in the early phase of service and the majority of respondents are still in the stage of started a family due to marriage at a young age. Although respondents initially rejected the existence of work-family conflict influence on the glass ceiling phenomena, simple regression analysis showed that work-family conflict was a major factor influencing the glass ceiling phenomenon. There is no denying dual responsibilities that respondents need to carry can have an impact on their career.

Keywords: Glass ceiling phenomenon, work-family conflict, job satisfaction, Perceived Organizational Support (POS).

PENGENALAN

Malaysia merupakan sebuah negara yang membangun, tenaga kerja lelaki dan wanita amat diperlukan untuk memastikan ekonomi negara terus berkembang. Berdasarkan statistik Jabatan Perangkaan Malaysia jelas memperlihatkan penyertaan golongan wanita dalam tenaga kerja daripada tahun ke tahun semakin meningkat. Pada tahun 2015, wanita yang menyertai sektor pekerjaan meningkat sebanyak 0.4% mata peratus bersamaan 54.1% daripada tahun 2014, manakala pada tahun 2016 meningkat sebanyak 0.2 mata peratus iaitu sebanyak 54.3% dan tahun 2017 juga memperlihatkan penyertaan wanita semakin meningkat 0.4 mata peratus mencapai 54.7%. Walaupun peratusan golongan wanita yang menyertai sektor pekerjaan ini tidak sebanyak peratusan lelaki tetapi perkara ini jelas menggambarkan bahawa wanita sudah mulai mengambil tempat dalam dunia pekerjaan. Perkara ini adalah suatu keadaan yang positif memandangkan kerajaan juga turut mengalakkan golongan wanita untuk bersama-sama menyumbang kepada perkembangan ekonomi negara.

Namun isu siling kaca yang memperlihatkan bagaimana golongan wanita berhadapan dengan diskriminasi di tempat kerja masih berlaku. Perkara ini tidak seharusnya berlaku disebabkan negara Malaysia adalah sebuah negara yang memberikan hak kesamarataan yang sama terhadap golongan lelaki dan juga wanita. Perkara ini akan memberi impak negatif kepada golongan wanita yang bekerja kerana seakan-akan kehadiran mereka dalam sektor pekerjaan tidak dialu-alukan dan menerima pelbagai halangan bukan sahaja untuk mempertingkatkan prestasi dalam bekerja akan tetapi seperti ada kewujudan siling kaca yang menghalang golongan ini untuk memegang jawatan-jawatan tertinggi dalam sesebuah organisasi. Tinjauan yang dilakukan oleh Willis Towers Watson pada tahun 2016 dalam *Women in Leadership in Asia Pacific* menunjukkan sebanyak 45% wanita di Malaysia merasakan bahawa siling kaca masih wujud dalam organisasi mereka. Antara salah satu faktor yang menyebabkan persepsi ini wujud adalah kerana sebanyak 44% peratus wanita Malaysia merasakan bahawa tidak banyak wakil daripada wanita yang memegang jawatan tertinggi dalam organisasi mereka. Ketidaksimbangan gender ini terus berlarutan sehingga ke tahun 2018 apabila *Khazanah Research Institute* menyatakan bahawa kaum lelaki lebih mendominasi pekerjaan *senior-level* iaitu jawatan tertinggi dalam sesebuah organisasi. Kurangnya perwakilan daripada wanita dalam jawatan-jawatan tertinggi di organisasi menunjukkan terdapat siling kaca yang menghalang wanita untuk menembusi dan memegang jawatan tersebut. Oleh itu, di dalam kajian ini penyelidik ingin mengkaji tahap siling kaca yang berlaku di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Sabah kerana fenomena ini masih berlaku.

Kurangnya penyertaan wanita dalam tenaga kerja memberi gambaran terdapat halangan yang boleh dikaitkan dengan fenomena siling kaca. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi siling kaca ini berlaku seperti faktor konflik kerja-keluarga, tidak dinafikan apabila dua tanggungjawab yang penting bertembung di antara kerja dan keluarga pastinya akan menyebabkan tekanan kepada seseorang individu tersebut (Ahmad, 2008). Ini kerana untuk mengimbangi tanggungjawab di antara kerjaya dan kehidupan bukan suatu hal yang mudah (Nurul Arshikin dan Salina, 2006) terutamanya kepada pekerja wanita kerana mempunyai dwi tanggungjawab yang perlu dilaksanakan, hal-hal seperti ini dapat memberikan tekanan kepada wanita sekaligus mempengaruhi kerjaya mereka (Rozanti dan Salmiah, 2014). Maka dengan itu, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti tahap fenomena siling kaca dan faktor-faktor yang dominan mempengaruhi fenomena siling kaca dalam kalangan Penolong Penguasa Kastam Wanita di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Sabah.

KAJIAN LEPAS

Pengaruh Kesamarataan Gender kepada Wanita

Kesamarataan gender merujuk kepada sesuatu yang dinyatakan dalam sikap, tingkah laku, kepercayaan dan dasar-dasar yang menggambarkan keadilan dan menyediakan peluang yang sama kepada kedua-dua jantina iaitu lelaki dan wanita (Anne Mikkola dan Carrie A. Miles, 2007). Tidak dinafikan bahawa Malaysia adalah sebuah negara yang sangat menggalakkan hak kesamarataan tidak kira terhadap lelaki mahupun wanita. Perkara ini dapat dilihat apabila Malaysia telah meratifikasikan Konvensyen mengenai Penghapusan Semua Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita ataupun dikenali sebagai CEDAW, ia adalah merupakan satu perjanjian antarabangsa yang diterima pakai pada tahun 1979 oleh Perhimpunan Agung PBB. CEDAW ini telah mula berkuatkuasa pada tahun 1981 sebagai perjanjian hak asasi manusia antarabangsa pertama dan instrumen undang-undang utama, yang mana sebahagian besar peruntukannya adalah bagi memenuhi keperluan wanita.

Menurut Jamaluddin Aziz, yang merupakan Timbalan Pengarah, Pusat Kepimpinan Wanita Tun Fatimah Hashim berkata Malaysia masih ketinggalan daripada segi memperkasakan wanita dalam ekonomi dan politik. Bukan itu sahaja, Malaysia turut berada di belakang negara-negara ASEAN yang lebih miskin termasuk Filipina dan Laos dari segi merapatkan jurang kesaksamaan gender. Di Malaysia, sebahagian daripada kita masih berada dalam penafian mengenai status ketidak samarataan gender (Malaysiakini, 2017). Kajian yang dilakukan oleh Khazanah Research Institute pada tahun 2018 ketidakseimbangan gender dalam pekerjaan di Malaysia masih berlaku. Wanita lebih tertumpu kepada bidang-bidang pekerjaan seperti jualan dan perkhidmatan. Kategori bidang-bidang yang disertai oleh wanita kebanyakannya adalah pekerjaan "*feminine*", sebanyak 80% wanita bekerja dalam bidang *health association professionals* seperti jururawat dan bidan. Bidang lain seperti 79.5% adalah kerani umum, 77.1% pembersih dan pembantu, dan 68.6% professional pengajar. Manakala lelaki mendominasi pekerjaan *senior-level* iaitu sebanyak 82% adalah ketua eksekutif, pegawai kanan dan pengubal undang-undang, serta 80.5% bekerja dalam bidang perhotelan runcit dan pengurus perkhidmatan.

Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa wanita kurang mendapat tempat untuk bekerja di dalam bidang pekerjaan yang berpangkat tinggi, hal ini dapat diperhatikan daripada tahun 2011 hingga 2016, penglibatan wanita yang menjadi perwakilan dalam bidang kerja

pengurusan yang mana merupakan pekerjaan jawatan tertinggi dan bayaran gaji tinggi semakin merosot (Khazanah Research Institute, 2018). Di samping itu, Sebanyak 70% peranan membuat keputusan di dalam syarikat korporat Malaysia adalah dipegang oleh kaum lelaki, keadaan ini menunjukkan ketidaksamaan gender telah berlaku (Sabrina Fuad, 2019). Penurunan wanita dalam bidang pekerjaan yang berjawatan tinggi jelas memberi gambaran bahawa terdapat punca dan faktor sehingga menyebabkan siling kaca masih berlaku terhadap wanita di Malaysia.

Fenomena Siling Kaca

Fenomena siling kaca ini masih lagi berlaku di Malaysia, walaupun pelbagai usaha dilakukan untuk membantu kaum wanita melepasi halangan siling kaca ini sekaligus mengembangkan kerjaya mereka. Masih banyak kajian-kajian yang memperlihatkan bagaimana pekerja wanita tidak mampu melepasi halangan tersebut. Konsep Siling kaca adalah merujuk kepada halangan buatan kepada kemajuan wanita. Halangan tersebut tidak kelihatan akan tetapi ianya tidak dapat dilalui atau dilepasi oleh kaum wanita untuk memegang jawatan ditinggi dalam sesebuah organisasi (Federal Glass Ceiling Commission, 1995). Dalam kajian yang dilakukan oleh Zubaidah Z. A dan Azwan A.R *The glass ceiling phenomenon for Malaysia Women Accountants* pada tahun 2009 berkenaan fenomena siling kaca yang berlaku terhadap 417 alumna wanita UiTM yang graduasi dalam bidang sarjana muda perakaunan dari tahun 1990 hingga 1995 mendapati lelaki dan wanita mengalami penerimaan budaya organisasi yang berbeza dan perkara ini boleh dikatakan sebagai isu diskriminasi gender.

Ini kerana, layanan berbeza yang diterima oleh wanita boleh menjadi penghalang kepada perkembangan kerjaya mereka. Justeru itu, dalam kajian ini penyelidik melihat *Local Social Context* mampu mempengaruhi faktor peribadi, komitmen kerja-keluarga dan struktur organisasi terhadap wanita dalam pengurusan. Hasilnya jelas memperlihatkan faktor utama yang menjadi penghalang kepada karier responden adalah faktor struktur organisasi kerana dasar struktur yang formal dan tidak formal sesebuah organisasi mampu mempengaruhi tingkah laku wanita di tempat kerja. Walaupun terdapat banyak responden yang berjaya melepasi halangan siling kaca apabila memperolehi sebanyak RM 60,000 ribu setahun sebagai *top management* akan tetapi hasil kajian menunjukkan tidak ada seorang pun responden yang berjaya memegang jawatan sebagai *senior positions*. Keadaan ini jelas menunjukkan terdapat siling kaca yang menjadi penghalang kepada kaum wanita untuk melepasi memegang jawatan tinggi dalam sesebuah organisasi, tanpa sokongan daripada pihak majikan pastinya akan menyukarkan lagi usaha kaum wanita untuk terus berkembang.

Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Fenomena Siling Kaca

Konflik kerja-keluarga adalah satu bentuk konflik di antara peranan kerja dan keluarga, keadaan ini dapat mewujudkan tekanan peranan disebabkan saling ketidakserasian antara dua peranan ini, dalam erti kata lain penglibatan dalam peranan keluarga menjadi lebih sukar dengan adanya penglibatan peranan dalam kerja (Tsionou & Konstantopoulus, 2015). Kajian yang dilakukan oleh Yussof *et al.*, (2017) bertajuk konflik kerja-kehidupan penyebab fenomena siling kaca? Satu analisis penerokaan dalam kalangan pensyarah Universiti Malaysia Sabah (UMS) mendapati terdapat hubungan signifikan di antara persepsi konflik kerja terhadap keluarga dan konflik keluarga terhadap kerja dalam fenomena siling kaca. Ini kerana konflik yang dihadapi oleh kakitangan akademik pastinya akan memberi impak

kepada prestasi kerja mereka dan akan menjadi penghalang dalam mencapai syarat kenaikan pangkat. Dalam kajian yang dilakukan oleh Pamela Adhiambo Raburu (2011) juga menunjukkan hasil yang signifikan terhadap konflik kerja-keluarga mempengaruhi kerjaya wanita.

Kajian yang dilakukan ke atas enam belas ahli akademik di Kenya bersetuju bahawa tanggungjawab terhadap kerja dan keluarga mampu mengakibatkan konflik dan ketegangan. Terdapat juga sebahagian daripada mereka yang terpaksa menunda perkahwinan kerana terikat dengan tanggungjawab kerjaya dan ada juga terpaksa mengorbankan kerjaya mereka demi memenuhi tanggungjawab keluarga. Menurutnya, mereka perlu berusaha lebih keras untuk mencapai sasaran seperti membuat penerbitan dan sebagainya bagi mendapat kenaikan pangkat. Akan tetapi ketidakmampuan mereka dalam mencapai sasaran yang diberikan telah menyebabkan usaha mereka tidak mendapat pengiktirafan kerana tidak mampu mencapai sasaran yang diberikan kerana terpaksa memikul dua tanggungjawab iaitu keluarga dan kerja

Menurut Nurul Arshikin dan Salina (2016) tidak dinafikan untuk mengimbangi kehidupan antara kerjaya dan keluarga bukanlah satu perkara yang mudah, ini kerana jika ianya tidak dapat diuruskan dengan baik ianya akan menyebabkan seseorang itu menghadapi konflik. Konflik kerja-keluarga adalah salah satu konflik yang dihadapi dalam kehidupan individu sama ada di tempat kerja mahupun di rumah. Berdasarkan kajian-kajian lepas pekerja wanita di Malaysia masih berusaha untuk mengimbangi di antara kerja dan keluarga, ini kerana konflik kerja-keluarga seperti tekanan yang dihadapi semasa bekerja mampu mempengaruhi keadaan mereka semasa menguruskan kerja dan keluarga dalam pada masa yang sama (Rozanti dan Salmiah, 2014).

Berdasarkan Smith, P., Crittenden, N. (2012) yang membentuk mode Career Pathways Survey (CPS) yang menggemukakan penilaian terhadap empat set kepercayaan dalam kalangan wanita berhubung siling kaca iaitu Penafian, ketahanan, penerimaan dan perletakkan jawatan. Penafian ditakrifkan sebagai kepercayaan bahawa lelaki dan wanita menghadapi isu dan masalah yang sama dalam mencari kepimpinan, seterusnya ketahanan adalah kepercayaan bahawa wanita mampu memecahkan siling kaca seperti contoh apabila semakin ramai wanita yang berada dalam kedudukan senior. Penerimaan adalah kepercayaan bahawa wanita lebih suka matlamat hidup yang lain, seperti penglibatan keluarga, untuk membangunkan kerjaya. Manakala penerimaan disimpulkan sebagai set kepercayaan pro-keluarga ataupun anti-kerjaya. Perletakkan Jawatan adalah kepercayaan bahawa wanita lebih banyak menderita daripada lelaki ketika mengejar kemajuan kerjaya

Pengaruh Hak kesamarataan Kepada Fenomena Siling Kaca

Hak kesamarataan adalah terma pendekatan yang bertujuan untuk menyediakan persekitaran sosial tertentu di mana orang tidak dikecualikan daripada aktiviti masyarakat. Seperti pendidikan, majikan atau penjagaan kesihatan (Paul, 2011). Walaupun Malaysia memberikan hak kesamarataan yang sama sahaja kepada lelaki dan wanita, tetapi isu-isu yang berkaitan dengan diskriminasi terhadap pekerja wanita khususnya masih berlaku. Tanpa pemberian hak kesamarataan kepada wanita di tempat kerja, ianya akan faktor yang boleh menjurus kepada fenomena siling kaca. Penemuan kajian yang dilakukan oleh Rahmah Ismail *et al.*, (2017) mengakui bahawa pemberian upah berdasarkan jantina masih wujud dalam pasaran buruh di Malaysia apabila lelaki menerima gaji bulanan yang lebih tinggi berbanding wanita. Menurut Asri Selamat (2009) penyelidik pendapati hak samarata tidak diberikan kepada wanita seperti

contoh pemberian upah yang berbeza walaupun kerja yang dilakukan sama sahaja, kurangnya peluang kepada kaum wanita untuk menyertai latihan kemahiran telah menyebabkan wanita sangat sukar untuk berkembang.

Pengaruh Kepuasan Kerjaya kepada Fenomena Siling Kaca

Kepuasan kerjaya adalah keadaan emosi yang menyenangkan atau positif akibat daripada penilaian kerja atau pengalaman pekerjaan seseorang (Korner, 2015). Menurut Visser *et al* (1997), seseorang yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi akan sentiasa bersikap positif terhadap pekerjaannya berbanding orang yang tidak berpuas hati dengan pekerjaan mereka. Penemuan Jana Lukáčová (2011) dalam kajiannya bersetuju bahawa kepuasan kerjaya mempengaruhi fenomena siling kaca berlaku. Diskriminasi gender yang berlaku terhadap akademik wanita 11 universiti awam di Slovakia telah menyebabkan terdapat sebahagian daripada mereka meninggalkan jawatan tersebut akibat daripada ketidakpuashatian daripada segi kenaikan pangkat.

Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) kepada Fenomena Siling Kaca

Perceived Organizational Support atau POS ditakrifkan sebagai kepercayaan para pekerja mengenai sejauh mana organisasi menghargai sumbangan mereka dan mengambil berat tentang kesejahteraan mereka (Eisenberger *et. al*, 1986). Berdasarkan teori sokongan organisasi (Eisenberger *et al.*, 1986), terdapat beberapa cara yang biasa dilakukan oleh organisasi untuk menggembirakan pekerja iaitu seperti menyediakan suasana kerja yang selesa, memastikan keadilan pekerja, memberikan sokongan unggul dan pemberian ganjaran. Menurut Baran *et al.*, (2012), ganjaran boleh diberikan kepada pekerja dan pada waktu yang sama dapat meningkatkan usaha dan sumbangan mereka dalam organisasi. Selain itu, POS juga boleh memenuhi keperluan sosio-emosi pekerja dalam organisasi dan motivasi sikap dan tingkah laku positif pekerja. Keperluan sosio-emosi menyumbang kepada peningkatan diri yang akan membawa kepada sikap positif dan kesejahteraan pekerja yang lebih tinggi (Kurtessis *et al.*, 2015). Wanita lebih memerlukan POS kerana mampu meningkatkan motivasi pekerja wanita (Kurtessis *et al.*, 2015) kerana wanita lebih banyak terbeban dengan dwi tanggungjawab yang perlu dilakukan oleh mereka.

Kegagalan organisasi berorientasi produktiviti yang ketat dalam menangani kesejahteraan pekerja akan menyebabkan pekerja mereka mencari pekerjaan di tempat lain (Allen, 2001). Tanggungjawab yang bertindih sering meletakkan wanita bekerja dalam dilema apabila terpaksa menyeimbangkan di antara kerja dan kehidupan. Keputusan kajian ini mendedahkan bahawa ganjaran organisasi adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap komitmen organisasi pekerja wanita. Semakin baik sistem ganjaran organisasi dari segi gaji, faedah, bonus, elaun lain, promosi, dan faktor motivasi lain, semakin tinggi komitmen tersebut (Sylvia, Flicia dan Anatasiah, 2017).

PERSPEKTIF TEORI

Teori Peranan Sosial

Menurut Eagle dan Wood (2012) , teori peranan sosial merujuk kepada stereotaip tentang peranan yang perlu dilakukan oleh lelaki dan wanita kerana kepercayaan peranan jantina yang memperlihatkan bagaimana oleh masyarakat perindustrian bahawa kaum wanita lebih sesuai berada dalam bidang-bidang pekerjaan yang bersifat feminin seperti jurawat dan kaum lelaki sebaliknya. Keadaan ini telah menyebabkan limitasi kepada kaum wanita untuk terus maju kerana menurut Enid Kiaye dan Maniraj Singh (2013) peranan sosial dan stereotaip sosial yang wujud mampu menghalang pertumbuhan kerjaya wanita. Ini kerana, konsep-konsep yang dicirikan terdapat peranan lelaki dan wanita seperti contohnya, umumnya lelaki mempunyai peranan sebagai pencari nafkah manakala wanita secara tradisinya mempunyai peranan sebagai pengasuh telah memberikan pengaruh kepada majikan mengenai pekerja wanita terutamanya yang telah menjadi ibu akan kurang komited terhadap kerjaya kerana akan memberi tumpuan lebih kepada anak-anaknya (Eagly,1987). Menurut Singh dan Terjesen (dalam Enid Kiaye dan Maniraj Singh, 2013) peranan sosial dan stereotaip sosial memainkan peranan yang sangat penting dalam menjadi halangan kepada kemajuan waita. Mereka menegaskan bahawa kewujudan siling kaca adalah disebabkan oleh sistem sosial gender yana mana “kerja yang di bentuk oleh lelaki adalah untuk lelaki” ini menunjukkan peranan kerja berasaskan gender menyebabkan diskriminasi gender dan stereotaip berlaku.

HIPOTESIS KAJIAN

H1 : Konflik kerja-keluarga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap fenomena siling kaca.

H2 : Kepuasan kerjaya mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap fenomena siling kaca.

H3 : Hak Kesamarataan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap fenomena siling kaca.

H4 : *Perceived Organizational Support* (POS) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap fenomena siling kaca.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini telah melibatkan sebanyak 60 orang Penolong Penguasa Kastam Wanita yang bertugas di Menara Kastam Sabah. Pendekatan kuantitatif telah digunakan dalam kajian ini dengan mengadaptasikan instrument mengenai konflik kerja-keluarga dan keluarga-kerja terhadap kerja oleh Haslam dan Filus (2014), kepuasan kerja oleh Greenhaus *et al.* (1990) dalam Smith *et al.* (2012), hak kesamarataan oleh Foster (2001), *Perceived Organizational Support* (POS) oleh Eisenberger *et al.* (1986) dalam Yilmaz dan Sabahat (2016), dan fenomena siling kaca (*Carrer Pathways Survey*) ataupun CPS oleh Smith, Crittenden dan Caputi (2014). Kesemua item ini diukur pada individu dan berdasarkan skala likert lima mata di mana 1= sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Perisian Statistical Package for sosial Science (SPSS) versi 22. Seramai 60 orang jumlah responden yang terlibat dalam kajian ini untuk menguji hipotesis-hipotesis dengan menggunakan analisis statistik inferensi.

Ujian kebolehpercayaan dibuat melalui pengiraan pekali *Cronbach's Alpha*. Bagi melihat pengaruh konflik kerja-keluarga, kepuasan kerja, hak kesamarataan dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap fenomena siling kaca, ianya dapat dilihat dengan menggunakan analisis regrasi mudah. Keputusan analisis kebolehpercayaan menunjukkan empat daripada enam faktor mendapat tahap penilaian α yang baik iaitu faktor *Perceived Organizational Support* (POS) nilai $\alpha = 0.97$, faktor kepuasan kerja nilai $\alpha = 0.89$, faktor keluarga-kerja mendapat nilai $\alpha = 0.88$ dan faktor konflik kerja-keluarga yang juga mendapat nilai $\alpha = 0.82$. Manakala faktor hak kesamarataan yang mendapat nilai $\alpha = 0.78$ dan faktor fenomena siling kaca mendapat nilai $\alpha = 0.74$ berada di tahap penilaian sederhana.

DAPATAN KAJIAN

Jadual 1 :Profile Sampel Kajian

Ciri-ciri Responden	Umum Ciri-ciri Responden	Bilangan (peratus)
Umur	21 hingga 30 tahun	27 (45.0%)
	31 hingga 40 tahun	25 (41.7%)
	41 hingga 50 tahun	8 (13.3%)
Status Perkahwinan	Bujang	20 (33.3%)
	Berkahwin	38 (63.3%)
	Lain-lain	2 (3.3%)
Tempoh Perkhidmatan	1 hingga 5 tahun	25 (41.7%)
	6 hingga 10 tahun	14 (23.3%)
	11 hingga 15 tahun	15 (25.0%)
	16 hingga 20 tahun	3 (5.0%)
	21 hingga 25 tahun	3 (5.0%)

Berdasarkan analisis demografi, menunjukkan responden paling ramai adalah sebanyak 45% peratus yang berumur di antara 21 hingga 30 tahun. Dari segi status perkahwinan, jumlah yang tertinggi adalah berstatus sudah berkahwin dengan jumlah sebanyak 63.3% peratus responden Bagi tempoh perkhidmatan menunjukkan sebanyak 41.7% responden masih baru dalam tempoh perkhidmatan 1 hingga 5 tahun.

Jadual 2 : Tahap Persepsi Penolong Penguasa Kastam Wanita Terhadap Fenomena Siling Kaca

Dimensi	Menafikan	Perletakkan Jawatan	Ketahanan	Penerimaan
Nilai Min	3.31	3.17	3.95	3.49
Tahap	Tinggi	Sederhana	Tinggi	Tinggi

Berdasarkan jadual di atas, tahap persepsi terhadap fenomena siling kaca dinilai melalui empat dimensi iaitu penafian, perletakkan jawatan, ketahanan dan penerimaan. Hasil

kajian menunjukkan dimensi ketahanan dengan purata nilai min sebanyak 3.95, dimensi penerimaan sebanyak 3.49 dan menafikan sebanyak 3.31 adalah berada di tahap tinggi, manakala bagi dimensi perletakkan jawatan sebanyak 3.17 berada di tahap sederhana. Mohd Najib (1999) menyatakan tahap min boleh dikategorikan mengikut tahap berikut:

Jadual 3 : Penerangan Tahap Skor Min

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

Jadual 4 : Purata Nilai Min Pemboleh Ubah Utama

Dimensi	Konflik kerja-keluarga	Hak kesamarataan	Kepuasan kerjaya	<i>Perceived Organizational Support (POS)</i>
Nilai Min	2.10	3.53	3.78	3.52
Tahap	Rendah	Tinggi	Tinggi	Tinggi

Berdasarkan jadual di atas, terdapat tiga dimensi yang mencapai tahap tinggi. Dimensi kepuasan kerja mempunyai tahap 3.78. Seterusnya jumlah purata nilai min kedua tinggi adalah hak kesamarataan iaitu sebanyak 3.53. Bagi dimensi *Perceived Organizational Support* mendapat nilai min 3.52. Hal ini menunjukkan responden bersetuju bahawa mereka mendapat hak kesamarataan, kepuasan kerjaya dan *Perceived Organizational Support* dalam jabatan ini. Dimensi yang mendapat jumlah nilai min terendah adalah pemboleh ubah konflik kerja-keluarga sebanyak 2.10, ini menunjukkan bahawa responden memberi persepsi konflik kerja-keluarga dalam pekerjaan mereka berada pada tahap rendah.

Jadual 5 : Keputusan Analisis Regresi Di Antara Konflik Kerja-Keluarga, Hak Kesamarataan, Kepuasan Kerjaya dan *Perceived Organizational Support (POS)* Terhadap Fenomena Siling Kaca

Model	R	R ² Terlaras	F	Sig.
1	.446	20	3.415	.000

- a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja-Keluarga, Hak Kesamarataan, Kepuasan Kerjaya dan *Perceived Organizational Support*.
- b. Dependent Variable: Fenomena Siling Kaca

Berdasarkan jadual hasil daripada ujian analisis regresi mudah, keputusan analisis menunjukkan bahawa nilai R square = 20 bagi model di atas dengan kemasukan pemboleh ubah bebas iaitu konflik kerja-keluarga, hak kesamarataan, kepuasan kerjaya dan *perceived organizational support (POS)*. Hal ini menunjukkan varians bagi fenomena siling kaca hanya dapat diterangkan oleh pemboleh ubah bebas yang telah dinyatakan adalah sebanyak R²

=20%. Seterusnya, hasil ujian ANOVA menunjukkan nilai signifikan sebanyak .000 yang mana model regrasi ini boleh digunapakai untuk melihat pengaruh konflik kerja-keluarga, hak kesamarataan, kepuasan kerjaya dan *perceived organizational support* (POS) terhadap fenomena siling kaca.

Jadual 6 : Keputusan Analisis Regrasi Di Antara Konflik Kerja-Keluarga, Hak Kesamarataan, Kepuasan Kerjaya dan *Perceived Organizational Support* (POS) Akibat Fenomena Siling Kaca

Model	R	R ²	Pekali piawai β	T	Sig.
1	.446	.20			
Konflik kerja-keluarga			.357	2.65	.010
Hak kesamarataan			.206	1.33	.188
Kepuasan Kerjaya			.243	1.83	.072
<i>Perceived Organizational Support</i>			-.045	-288	.744

Berdasarkan hasil analisis regrasi mudah juga mendapati bahawa dimensi konflik kerja-keluarga mencatat nilai β yang paling tinggi iaitu sebanyak $\beta=.357$, $t=2.65$, $p=.010$. Hal ini menunjukkan dimensi konflik kerja-keluarga mempunyai pengaruh terhadap fenomena siling kaca . Oleh itu, hipotesis 1 adalah diterima. Seterusnya, hasil analisis regrasi mudah juga mendapati bahawa hak kesamarataan ialah $\beta=.206$, $t=1.33$, $p=.188$ jelas menunjukkan dimensi ini tidak mempunyai pengaruh terhadap fenomena siling kaca. Hasil analisis regrasi mudah dimensi hak kesamarataan menunjukkan nilai $\beta=.243$, $t=1.83$, $p=.072$ dan bagi dimensi *perceived organizational support* (POS) hasil analisis juga menunjukkan nilai $\beta=-.045$, $t=-288$, $p=.744$ hal ini jelas memperlihatkan ketiga-tiga hipotesis ditolak dan dimensi hak kesamarataan, kepuasan kerjaya dan *perceived organizational support* (POS) tidak mempengaruhi fenomena siling kaca. Secara kesimpulannya, hasil daripada kajian ini mendapati bahawa hanya dimensi konflik kerja-keluarga yang mempunyai pengaruh terhadap fenomena siling kaca.

PERBINCANGAN

Hasil analisis yang dilakukan oleh penyelidik mendapati fenomena siling kaca yang berlaku dalam jabatan tersebut adalah tinggi dengan nilai min menunjukkan tahap tinggi (3.48), nilai tersebut jelas menunjukkan majoriti responden bersetuju bahawa fenomena siling kaca ini memang wujud. Berdasarkan hasil analisis empat dimensi yang dinilai dalam fenomena siling kaca memperlihatkan dimensi ketahanan mendapat kadar min yang tinggi. Walaupun persepsi kewujudan fenomena siling kaca itu wujud akan tetapi responden melihat terdapat peluang untuk mereka mendapat kenaikan pangkat dalam jabatan tersebut. Ini menunjukkan keseluruhan responden berusaha bertahan menerima fenomena siling kaca. Pekerja wanita tetap berusaha walaupun menerima kenaikan pangkat yang agak perlahan berbanding lelaki. Menurut Vinita Shah dan Prachi Shah (2016) wanita yang sudah berkahwin mempunyai tanggungjawab lebih besar kerana mempunyai tanggungjawab bukan sahaja terhadap anak-anak mereka tetapi perlu membantu daripada segi kewangan keluarga kerana perbelanjaan

setiap tahun meningkat. Oleh itu, peluang kenaikan pangkat adalah perkara yang diinginkan oleh pekerja wanita kerana dapat sedikit sebanyak membantu kewangan mereka.

Manakala hasil kajian daripada sudut pemboleh ubah utama iaitu konflik kerja-keluarga, hak kesamarataan, kepuasan kerjaya dan *perceived organizational support* (POS) menunjukkan tiga pemboleh ubah utama mendapat nilai min yang tinggi iaitu hak kesamarataan, kepuasan kerjaya dan *perceived organizational support* (POS) dan hanya satu sahaja yang mendapat nilai min yang rendah iaitu konflik kerja-keluarga. Berdasarkan hasil analisis, pemboleh ubah utama kepuasan kerjaya mendapat nilai min paling tinggi iaitu sebanyak 3.78. Menurut C Minne (2015) menjelaskan berdasarkan teori Herzberg, kepuasan kerja dapat dicapai melalui motivasi yang salah satunya berbentuk peluang kenaikan pangkat. Menurut Cryler dan Soberman (2005), seperti yang dipetik oleh Bako (2014: 46), terdapat kesan positif yang signifikan prestasi kerja mengenai kepuasan kerja. Oleh itu, mengambil tindakan untuk meningkatkan prestasi kerja boleh menyebabkan peningkatan kepuasan kerja.

Manakala untuk hasil analisis regrasi menunjukkan faktor yang dominan mempengaruhi fenomena siling kaca di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Sabah adalah faktor konflik kerja-keluarga. Faktor dominan ini boleh dilihat daripada hasil analisis demografi responden. Berdasarkan penerangan konsep berkenaan konflik kerja-keluarga yang menyatakan peranan terhadap kerja dan keluarga pada masa yang sama dapat memberikan tekanan. Justeru itu, dalam hal ini majoriti penolong penguasa wanita masih berada di tahap yang baru berkhidmat di Jabatan Kastam kerana berada di fasa tempoh perkhidmatan 1 sehingga 5 tahun. Oleh itu, perkara ini memberi gambaran yang jelas bagaimana Penolong Penguasa Kastam Wanita masih berusaha menyeimbangkan peranan yang perlu dimainkan dalam menjalankan tanggungjawab terhadap kerja dan keluarga. Selain daripada itu, sebagai penolong penguasa wanita yang baru berkhidmat pastinya ingin memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada jabatan akan tetapi pengaruh lain yang memperlihatkan majoriti responden berstatus sudah berkahwinan menyebabkan mereka mempunyai tanggungjawab lain iaitu terhadap keluarga. Maka dalam pada masa ingin memfokuskan tanggungjawab terhadap kerja, responden juga harus membahagikan masa untuk menjalankan tanggungjawab terhadap keluarga agar seimbang bagi memastikan hubungan dengan keluarga sentiasa harmoni dan tidak terabai.

Tidak dinafikan keluarga dan kerja banyak mempengaruhi berlakunya fenomena siling kaca ini kerana menurut Yussof *et al.*, (2017) bersetuju bahawa konflik ini boleh memberi impak kepada prestasi kerja sekaligus menjadi penghalang kepada wanita untuk menerima kenaikan pangkat. Walaupun hanya 10 orang yang bersetuju bahawa mereka tidak mempunyai masa yang cukup untuk melakukan sesuatu yang mereka suka di rumah pada hujung minggu akan tetapi menurut Pamela Adhiambo Raburu (2011) tanggungjawab terhadap kerja dan keluarga pada masa yang sama boleh memberi impak kepada kerjaya wanita sehinggakan ada dalam kalangan mereka terpaksa menunda perkahwinan disebabkan terikat dengan tanggungjawab. Dwi tanggungjawab yang dihadapi oleh wanita yang sudah berkahwin amat berat untuk pikul ini kerana menurut Nurul Arshikin dan Salina (2016) tidak dinafikan untuk mengimbangi kehidupan antara kerjaya dan keluarga bukanlah satu perkara yang mudah, ini kerana jika ianya tidak dapat diuruskan dengan baik ianya akan menyebabkan seseorang itu menghadapi konflik.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KAJIAN

Kajian ini mendapati bahawa terdapat kewujudan fenomena siling kaca yang berlaku di kalangan Penolong penguasa Kastam Wanita berlaku akan tetapi mengambil pendekatan untuk bertahan dengan fenomena yang berlaku. Hasil kajian juga menunjukkan faktor dominan yang mempengaruhi fenomena ini adalah faktor konflik kerja-keluarga. Hal ini jelas menunjukkan tanggungjawab yang dipikul wanita dalam menjalankan tanggungjawab sebagai seorang isteri dan juga pekerja di organisasi memberi impak kepada berlakunya fenomena siling kaca. Menurut Jain dan Mukheri (2010), teori ini merujuk kepada peranan sosial dan streotaip sosial telah menjadi penghalang kepada perkembangan kerjaya wanita.

Hal ini berkait rapat dengan konflik kerja-keluarga apabila wanita terpaksa melakukan dwi tanggungjawab hanya disebabkan stigma masyarakat yang menyatakan bahawa peranan untuk menjaga hal rumah tangga adalah peranan sosial wanita sahaja. Justeru itu, hasil kajian yang menyatakan konflik kerja-keluarga merupakan faktor dominan terhadap fenomena siling kaca adalah disebabkan peranan sosial yang telah dicirikan oleh masyarakat sehingga menyebabkan tanggungjawab untuk menguruskan hal rumah tangga terletak dibahu wanita sahaja. Oleh itu teori ini sangat sesuai digunakan untuk menerangkan kaitan di antara peranan sosial dan kewujudan fenomena siling kaca

Oleh kerana kajian ini dilakukan di dalam satu jenis jabatan sektor awam, penyelidik akan datang boleh menguji kerangka teoritikal yang telah dicadangan oleh penyelidik di dalam sektor swasta ataupun membuat perbandingan di antara dua atau tiga buah organisasi yang berbeza, ataupun ke atas pekerja bank dengan membuat perbandingan ke atas persepsi pekerja *senior* dan pekerja baru dalam melihat fenomena siling kaca ini dengan lebih jelas.

RUJUKAN

- Aminah Ahmad. (2008). Job, Family and Individual Factors as Predictors of Work-Family Conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning* Vol. 4 (1), 57-65.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288-29.
- Allen, T. D. (2001). Family-Supportive Work Environments: The Role of Organizational Perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414-435.
- Baran, B. E., Shanock, L. R., & Miller, L. R. (2012). Advancing organizational support theory into the twenty-first century world of work. *Journal of Business and Psychology*, 27(2), 123-147.
- Bako, A. A. (2014). Australian Society for Commerce Industry and Engineering. The Positive and Negative Effects of Job Satisfaction on Employee's Performance in an Organization, 45-49.
- Creswell, J. W. (2008). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.
- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah penyelidikan buku 2: Asas statistik*. Kuala Lumpur: McGraw Hill Education.
- Eagly, A. H., & Wood, W. (2012). Social role theory. In *Handbook of Theories of Social Psychology*. SAGE Publications.

- Eagly, A.H, (1987). Sex differences in social behavior: A social role interpretation. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Enid Kiaye, R. and Maniraj Singh, A. (2013), "The glass ceiling: a perspective of women working in Durban", *Gender in Management: An International Journal*, Vol. 28 No. 1, 28-42.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Fadilla Shaharom dan M. Samah (2017). Ratifikasi CEDAW di Malaysia : Kesan Menurut Undang-Undang dan Hukum Syarak. *Journal of Shariah Law Research* Vol. 2 (2), 207-232.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*. 10 : 76–88.
- Jane Lukáčová. (2011). Career Satisfaction of University Female and Male Teachers. Department of Education FHPV PU, 230-240.
- Kurtessis, J.N., Eisenberger, R., Ford, M.T., Buffardi, L.C., Stewart, K.A., & Adis, C.S. (2015). Perceived organizational support: a meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 1-31.
- Mohd Najib Abdul Ghaffar. (1999). Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Skudai: Penerbitan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Najib Abdul Ghaffar. (1999). Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Skudai: Penerbitan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Noorazwana Musida & Agnis Sombuling. (2017). Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Kepuasan Hidup Dalam Kalangan Ibu Bapa Bekerja. *Prosiding Simposium Psikologi dan Kesihatan Sosial-I 2017*.
- Noor Rahamah (2012). Wanita Bekerja Dan Pengurusan Keluarga. *Malaysian Journal of Society and Space* 8 issue 7, 155-162.
- Rahmah Ismail, Chung-Khain Wye & Nur Sabrina Mohd Palel. (2017). Analysis of Glass Ceiling and Sticky Floor Effects for Gender Wage Gap in Malaysian Labour Market. *Jurnal Ekonomi Malaysia* 51(2) 2017 131 – 142.
- Ramli Bin Haji Hasbi. (2000). Perkaitan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja Di Kalangan Pekerja Di Industri Pembuatan. Universiti Malaysia Sarawak
- Reyhan Sarcicek et al. (2017) Women Workforce Looking Through The Glass Ceiling. *IJASOS- International E-Journal of Advances in Social Sciences*, Vol. III, Issue 7, April.
- Sabitha, M.(2006). Penyelidikan Sains Sosial Pendekatan Pragmatik. Sungai Petani: Hexa Print.
- Sylvia Nabila, Flicia Rimin & Anastasia Harbi. (2017). Determinant of Organizational Commitment among Women Employees in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2017, Vol. 7, No. 10, 220-229.
- Tsionou, T., Konstantopoulos, N. (2015). The complications and challenges of the work-family interface: a review paper. *Procedia- sosial and behavioral sciences*, 593-600.
- Wei Wang & Taejon Cho. (2013). Work-Family Conflict Influences on Female's Career Development through Career Expectation. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 1, 43-50.
- Zubaidah Z. A & Azwan Abdul Rashid. (2009) The 'Glass Ceiling' Phenomenon for Malaysian Women Accountants. *Asian Culture and History* Vol. 1, No. 1 January, 38-44.

MAKLUMAT PENULIS

NUR FIRZANA ROSMAN

Universiti Malaysia Sabah
nurfirzana94@gmail.com

KEE Y. SABARIAH BTE KEE MOHD YUSSOF

Program Hubungan Industri
Universiti Malaysia Sabah
keesabariah@ums.edu.my