

# Komunikasi Merentas Sempadan Kerja Melalui Teknologi dan Media Sosial: Kesan Terhadap Peningkatan Konflik Kerja-Keluarga

**Normazaini Saleh**

Fakulti Pengurusan dan Muamalah  
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor  
*normazaini@kuis.edu.my*

**Zuhana Zakaria**

Peerpustakaan Imam al-Syafie  
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor  
*zuhana@kuis.edu.my*

**Sarifah Ismail**

Fakulti Pengurusan dan Muamalah  
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor  
*sarifah@kuis.edu.my*

## Abstrak

*Penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) untuk menyampaikan maklumat berkaitan kerja selepas waktu kerja biasa telah menjadi lazim pada masa kini. Capaian kepada pekerja telah melangkaui sempadan masa bekerja kerana maklumat berkaitan kerja boleh disampaikan di luar waktu kerja melalui medium telekomunikasi canggih seperti telefon mudah alih yang dilengkapi capaian terhadap e-mel dan juga media sosial. Keadaan ini dijangka meningkatkan tekanan kerja kepada pekerja dan sekali gus meningkatkan konflik kerja-keluarga. Adakah dakwaan ini benar? Objektif kajian ini adalah untuk menyiasat implikasi ICT dan media sosial terhadap konflik kerja-keluarga serta mencadangkan beberapa mekanisme untuk mengatasi permasalahan ini. Kajian ini berbentuk kualitatif, dengan menggunakan kaedah temubual bagi mengumpul data daripada sampel yang terdiri daripada pekerja daripada pelbagai latar belakang. Hasil kajian mendapati pendedahan terhadap penggunaan ICT dan media sosial di luar waktu kerja akan meningkatkan konflik kerja-keluarga. Walau bagaimanapun, kajian mendapati kesan tersebut boleh dikurangkan dengan adanya sokongan dan kefahaman daripada penyelia serta disiplin dan kebijaksanaan individu atau pengguna itu sendiri dalam meletakkan prioriti terhadap sebarang maklumat yang sampai kepada mereka melalui teknologi terkini dan media sosial tersebut.*

**Kata kunci:** teknologi maklumat dan komunikasi, media sosial, konflik kerja-keluarga

### **Abstract**

*The use of Information and Communication Technology (ICT) to disseminate the work-related information after normal working hours has become prevalent nowadays. Workers can be accessed at any time and place, and information can be delivered outside of work through the medium of advanced telecommunications channels such as mobile phones that equipped with an e-mail and social media. This is likely to increase the work pressure to employees and subsequently increase work-family conflict. Despite the plethora studies on WFC and all the antecedents studied, the influence of ICT and social media towards WFC still needs attention. Thus, the objective of this study is to investigate the implications of information technology and social media to work-family conflict and propose a number of mechanisms to address these issues. . This qualitative research is using interviews to collect data from employees with different work backgrounds. The study found that the use of ICT and social media beyond working hours will increase work-family conflict. This study also discovered the role of superior's support and understanding will lessen the said impact and individual themselves need to have their own wisdom and discipline to prioritized whatever information and instruction that reaches them through this current technology and social media.*

**Keywords:** *information and communication technology, social media, work-family conflict*

## 1.0 Pengenalan

Konflik kerja-keluarga atau *work-family conflict* (WFC) berlaku apabila seseorang menghadapi kesulitan untuk menyesuaikan peranan di tempat kerja dan peranan keluarga disebabkan oleh masa dan tenaga yang terhad. Seseorang yang terlibat dengan kerja dan dalam masa yang sama perlu melaksanakan peranan dalam keluarga akan menghadapi tekanan. Pekerja yang bekerja syif atau bekerja lebih masa akan menjadi terlalu sibuk, terganggu, dan keletihan dan apabila pulang ke rumah dalam keadaan tersebut akan menghadkan keupayaan mereka untuk memenuhi tuntutan daripada domain keluarga yang akhirnya membawa kepada konflik (Frone et al. 1992; Greenhaus 1985).

Kajian menunjukkan pendedahan terhadap WFC dikaitkan dengan implikasi negatif sama ada terhadap organisasi, keluarga dan individu (Allen et al. 2000). Antaranya adalah tekanan, komitmen, kepuasan kerja, niat untuk berhenti, ketidakhadiran, kepuasan perkahwinan, kepuasan hidup, kemurungan dan, masalah kesihatan (Amstad, Meier, Fasel, Elfering & Semmer 2011). Berikutan implikasi tersebut, maka kajian terhadap fenomena ini semakin mendapat perhatian meluas dalam kalangan penyelidik. Jelasnya, WFC memberi impak kepada kesemua domain yang melibatkan kehidupan pekerja sama ada dalam keluarga, kerja, atau aspek kehidupan secara umumnya tanpa mengira sumber konflik tersebut tercetus sama ada daripada kerja mahupun keluarga, justeru lebih banyak kajian diperlukan bagi mengenal pasti faktor yang mempengaruhi WFC, supaya tindakan dan pencegahan dapat diambil bagi menangani WFC dengan lebih baik.

Terdapat pelbagai anteseden WFC yang telah dikaji oleh penyelidik meliputi pelbagai faktor sama ada daripada domain kerja, keluarga, personaliti dan demografi (Aminah 2008; Byron 2005; Michel et al. 2011; Van Daalen, Willemsen & Sanders 2006). Dalam analisis meta yang dikendalikan oleh Byron (2005), jelas menunjukkan faktor penentu utama kepada WFC datangnya daripada domain kerja dan keluarga, selain dari faktor personaliti (Michel et al. 2011). Analisis meta oleh Michel et al. (2011) mengklasifikasikan anteseden WFC daripada domain kerja dan keluarga kepada beberapa kategori seperti stresor daripada domain kerja dan keluarga, penglibatan peranan kerja dan keluarga, sokongan sosial, dan ciri kerja dan ciri keluarga. Faktor stressor seperti tekanan kerja akan meningkatkan pendedahan terhadap WFC dan peningkatan ini mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor tambahan seperti penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) serta media sosial.

## 2.0 Latarbelakang kajian

Teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) merupakan istilah umum untuk pelbagai set teknologi yang membolehkan pengguna untuk membuat, mengakses, menyebar, menyimpan, mengurus, dan menyampaikan maklumat dalam format digital. ICT termasuk perkakasan komputer dan aplikasi perisian, merangkumi telefon bimbit, komputer, perkakasan rangkaian, internet, sistem telekomunikasi dan sebagainya, serta pelbagai perkhidmatan yang berkaitan dan aplikasi.

Penggunaan ICT di alam pekerjaan bukanlah sesuatu yang baru kerana penggunaan *email*, *personal digital assistant* (PDA) telah lama digunakan untuk urusan komunikasi di alam pekerjaan. Perubahan demi perubahan berlaku dengan pantas dalam dunia ICT sesuai dengan kehendak dan keperluan manusia. Bermula tahun 2008, berlaku perkembangan media sosial seperti jaringan komunikasi iaitu *facebook*, *MySpace*, *Friendstar*, *Bebo*, *WeChat*, *Whatsapp*, *Telegram* dan lain-lain komunikasi elektronik yang mana melaluinya pengguna boleh mengadakan komuniti maya atau atas talian untuk

berkongsi maklumat, idea, mesej, video dan sebagainya. Ia bertambah rancak apabila pengeluar telefon mudah alih telah memperkenalkan teknologi telefon yang digabungkan dengan teknologi internet yang memudahkan aplikasi media sosial digunakan. Teknologi ini terus berkembang dan akhirnya kegunaan media sosial tidak lagi untuk digunakan ketika waktu santai malah telah digunakan untuk tujuan pekerjaan (S. Ezaleila & A. Hamzah, 2010).

Kaplan dan Haenlein (2011) mentakrifkan media sosial sebagai satu set aplikasi berasaskan internet yang digerakkan melalui teknologi Web 2.0, yang membolehkan pengguna berinteraksi. Kemajuan ICT hari ini menjadikan media sosial sebagai medium komunikasi utama oleh kebanyakan pekerja dalam menyelesaikan urusan harian mereka. Ini kerana media sosial sangat mudah dan cepat untuk menyampaikan maklumat serta mempunyai kemampuan menghantar mesej dalam pelbagai format maklumat seperti teks, gambar, video dan sebagainya (Siti Ezaleila 2013). Penggunaan teknologi canggih ini menjadikan sempadan kerja dan keluarga bertambah kabur kerana teknologi mudah alih meningkatkan capaian kerja (Ragsdale & Hoover 2015) dan membolehkan komunikasi berlaku melangkaui sempadan kerja dan keluarga tanpa mengira masa dan tempat. Namun hari ini, penggunaan media sosial tidak hanya digunakan untuk bersosial semata-mata tetapi telah mula digunakan untuk urusan pekerjaan.

Penggunaan media sosial dalam pekerjaan dan organisasi meningkat secara mendadak mutakhir ini (Farzana et al. 2015). Kajian mereka terhadap organisasi mendapati organisasi menggunakan *facebook*, *twitter*, *blog* dan *youtube* bagi tujuan pemasaran, mendapatkan maklum balas pelanggan, perkongsian maklumat dan sebagainya. Mengikut kajian yang dilakukan oleh enjin pencarian pekerjaan dalam talian, Jobstreet.com di dapati bahawa 54% daripada responden yang terdiri daripada pekerja di seluruh negara yang mengambil bahagian dalam kajian tersebut masih menerima arahan daripada majikan masing-masing meskipun di luar waktu pejabat termasuk ketika bercuti (Utusan Online, 2013). Keadaan ini menjadikan ruang sempadan antara pekerjaan dengan kehidupan seseorang lebih kecil yang memungkinkan keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan peribadi seseorang pekerja akan terganggu.

Walaupun terdapat kajian berkaitan teknologi mudah alih dan media sosial di Malaysia, namun kajian yang mengkhusus kepada kesan penggunaan media sosial terhadap WFC perlu lebih diberikan perhatian. Kajian sebelum ini banyak membincangkan dari segi faktor-faktor yang menyebabkan berlakunya WFC, kesan-kesan WFC terhadap organisasi serta peranan pihak ketiga seperti majikan, kawan-kawan atau keluarga terhadap keseimbangan kerja-keluarga (cth: Aminah 1996; Aminah & Zoharah 2013; Aizzat, Noor Hazlina & Siti Rohaida 2013; Noryati, Aminah & Maznah 2009; Noraini 2002, 2006; Samsinar, Murali & Izhairi 2010; Zaiton et al. 2010). Kajian yang membincangkan secara khusus mengenai pengaruh media sosial terhadap WFC adalah terhad, walaupun terdapat beberapa kajian berkaitan namun ia merujuk ruang lingkup lebih besar iaitu teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dan kebanyakan kajian dilakukan di luar negara (Derks, Bakker, Peters & Wingerden 2016; Taewoo Nam 2014; Waller & Ragsdale 2012). Oleh itu, objektif kajian ini adalah; a) untuk mengenal pasti tahap WFC; b) menyasiat kesan ICT dan media sosial terhadap WFC yang dihadapi oleh pekerja serta; d) bagaimanakah pengaruh ICT dan media sosial terhadap WFC dapat ditangani dengan baik.

### **3.0 Metodologi**

Kajian ini menggunakan kaedah temu bual semi struktur sebagai alat untuk mendapatkan data kajian. Responden melibatkan beberapa orang kakitangan kolej swasta di Lembah Klang. Pemilihan responden berdasarkan ciri-ciri tertentu iaitu mereka telah berkahwin dan mempunyai anak. Antara soalan semi struktur yang dikemukakan kepada responden bagi mengenal pasti pendedahan mereka terhadap WFC adalah seperti “Adakah anda pernah rasa penat bila balik ke rumah selepas waktu kerja; Adakah anda seringkali balik lambat ke rumah selepas waktu kerja untuk menyiapkan tugas pejabat; Adakah perhatian terhadap keluarga terganggu disebabkan anda terbawa-bawa urusan kerja dalam fikiran anda?” Bagi soalan berkaitan dengan ICT dan media sosial, antara soalan yang dikemukakan ialah “Adakah anda pernah rasa terganggu dengan berita/ arahan yang diperoleh melalui email, aplikasi *WhatsApp* daripada majikan/ rakan sekerja/ pembekal? Adakah anda mempunyai *Internet* di rumah? ,Berapa jam anda menggunakan *Internet* di rumah Berapa kali anda membuat panggilan dan menerima panggilan peribadi/ urusan kerja dalam sehari?”

Kutipan data adalah dalam bentuk verbatim temu bual yang mengandungi dialog antara enumerator dan ahli responden kajian. Proses menyediakan transkripsi dilakukan dengan bantuan program *Digital Voice Editor-2*. Setiap transkrip mempunyai satu perenggan yang mengandungi nama peserta kajian (nama samaran), tempoh pemerhatian/temu bual dan tema kajian sebagai indeks bagi tujuan jejak audit. Data dianalisis dengan menggunakan kualitatif analisis. Hasil temu bual yang dirakam disalin ke dalam bentuk bertulis. Pengkaji menyenaraikan tema-tema yang wujud dan di analisa kekerapan tema disebut oleh responden..

### **4.0 Dapatan kajian dan perbincangan**

#### *4.1 Demografi responden*

Berdasarkan kepada lima responden yang telah di temu bual, secara keseluruhannya responden mempunyai 2 hingga 6 orang anak yang masih bersekolah rendah dan menengah. Majoriti responden tidak tinggal bersama atau berdekatan dengan ibu bapa serta tidak mempunyai pembantu rumah. Kesemua mereka menggunakan telefon pintar yang mempunyai sambungan internet dua puluh empat jam sama ada di tempat kerja ataupun di rumah. Responden yang ditemu bual terdiri daripada pelbagai latar belakang pekerjaan daripada golongan profesional (pensyarah) dan juga kakitangan sokongan (Penolong pendaftar).

#### *4.2 Konflik kerja-keluarga*

Hasil kajian mendapati responden mengakui berhadapan dengan konflik kerja-keluarga. Dapatan ini telah dijangka kerana kebanyakan responden mempunyai anak-anak dalam lingkungan umur yang masih belum boleh berdikari sepenuhnya. Ini selari dengan dapatan kajian lepas yang mengaitkan bilangan anak dengan peningkatan WFC (Grzywacz, Frone, Brewer & Kovner 2006; Michel et al. 2011). WFC juga berlaku disebabkan tekanan kerja yang terlalu banyak sehingga pekerja kepenatan untuk melaksanakan peranan dalam domain kerja. Jika kerja yang perlu disiapkan tidak dapat diselesaikan di tempat kerja dan menyebabkan kadang-kadang terpaksa dibawa balik ke rumah, maka keadaan ini akan menimbulkan konflik dan memberi kesan kepada domain keluarga.

R2: “...**perhatian tu kurang sebab kita dok fikir pasal kerja**, sebab anak 5 kan, anak tu kecil kecil so anak yang yang nak kena fokus baby tu la kan jadi anak yang besar tu terbiar sikitlah macam tu...”.

R2: “biasalah anak ramaikan, kecil-kecil lagi....**balik kerja nak fokus pada anak-anak pula.... terganggu** (menerima arahan atau berita) tapi kalau yang biasanya yang urgent tu nak kena respon jugaklah (perhatian terhadap anak telah teralih)”.

R4: Mula-mula saya di sini *culture shock* lah sebabnya beza dengan sebelum ni..bila mana after office hour itu adalah kita punya time bersama famili...dan bila masuk fakulti benda tu berbeza walaupun lepas office hour sebenarnya kita **still kena contribute dengan fakulti** sebab kadang-kadang kita nak benda tu settle..nak kata ia effect to family ia mula-mula effect jugaklah tapi sekarang saya dah immune...

R5: “Satu nya saya jadi **penatnya** sebab saya kena overtime dan cuba dielakkan. Dan keduanya rushing nak menguruskan anak-anak masa peak time...rasa normal mana-mana mak pun jam 6 hingga 8..nak siapkan anak-anak makan, nak mandi,nak ngaji”

#### 4.3 Teknologi maklumat dan komunikasi serta media sosial

Antara faktor yang meningkatkan lagi konflik kerja-keluarga adalah kewujudan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang semakin canggih di mana pekerja menerima mesej dan arahan melalui rangkaian media sosial seperti emel dan aplikasi media sosial seperti *whatsapp* yang boleh diakses melalui telefon mudah alih (Derks et al. 2016). Ini mengakibatkan konflik peranan, konflik masa dan konflik tekanan. Walaupun berada di rumah, peranan sebagai pekerja masih dituntut dan pekerja perlu menyelesaikan tugas yang diberikan sama ada berbentuk segera atau tidak segera. Secara tidak langsung masa yang sepatutnya diperuntukkan kepada keluarga telah berkurangan yang mana perhatian terhadap keluarga telah terabai. Keadaan ini mempengaruhi emosi pekerja dan mengakibatkan ketegangan dalam keluarga. Pekerja tidak dapat memfokuskan peranan mereka dalam keluarga, keadaan ini akhirnya menimbulkan tekanan bukan sahaja terhadap pekerja itu sendiri malah akan melibatkan ahli keluarga.

R3: “*penggunaan media sosial mendatangkan konflik terhadap keluarga dan kerja jika tidak diuruskan dengan baik*”.

Kajian mendapati wujudnya kemudahan media sosial dan teknologi mudah alih seperti telefon bimbit menjadikan pekerja boleh diakses dua puluh empat jam sehari. Kebanyakan responden bersetuju bahawa domain kerja lebih dominan dan memasuki ruang domain keluarga. Selari dengan teori sempadan (Clark 2000), kajian ini mendapati teknologi dan aplikasi *whatsapp*, *twitter*, *telegram* yang digunakan oleh pekerja telah memudahkan perkara berkaitan kerja seperti arahan-arahan kerja sampai kepada pekerja di luar hari dan waktu bekerja.

R5: “Pada saya tak sesuai sesuatu arahan atau tugas rasmi diberikan melalui WhatsApp, dia perlu support dengan memo atau email. **Jadi a lot of conflict**”

R4: “selalunya kita terima arahan melalui email ketika tempoh waktu bekerja..itu dikira formal, maksud saya dari jam 8.30 pagi sehingga 5.30 petang, selepas tu orang bagi email secara tak rasmi. Selalunya arahan tu boleh dibuat besok, **tapi trend terkini sejak masuk ke fakulti arahan di WhatsApp tu dikira rasmi walaupun selepas office hour dan Sabtu Ahad arahan masih diterimalah.....**Sebab kadang-kadang arahan tu nak immediate action, saya kena buka balik email, kena print skrin, kena touch balik dalam group”.

R4: “kadang-kadang kalau kita tak reply takut student pula complain dan mengadu pada Dekan. So adakah ada tanggungjawab untuk respons sebenarnya. Dan sekarang ni tak cukup dengan pm lecturer, kita buat group lagi, kadang-kadang sampai jam 1 pagi.”

Walaupun purata tempoh waktu bekerja semua responden sekitar sembilan hingga sepuluh jam setiap hari namun tempoh bekerja sebenar adalah melebihi daripada sepuluh jam dan juga melebihi lima hari seminggu. Ini kerana responden terpaksa melakukan perkara berkaitan kerja walaupun telah berada di rumah malah termasuk hari Sabtu dan Ahad. Ini kerana mereka masih menerima arahan dan makluman melalui mesej daripada media sosial seperti *WhatsApp*.

R4: “walaupun selepas office hour dan Sabtu Ahad...arahan masih diterima”.

Mungkin pekerja menyedari bahawa mereka mempunyai hak untuk tidak menerima sebarang arahan di luar hari dan waktu bekerja, namun sukar untuk mereka mengelak kerana domain kerja yang lebih dominan. Jika makluman dan arahan tidak mendapat maklum balas dan perhatian, persepsi bahawa kemungkinan mereka berhadapan dengan risiko tanggapan negatif daripada ketua atau penyelia mereka adalah tinggi. Oleh itu peranan majikan/ ketua/ penyelia dalam menyampaikan arahan dan makluman perlu di ambil kira.

#### 4.4 Penyelesaian dalam mengurangkan kesan ICT dan media sosial terhadap WFC.

Berdasarkan dapatan temu bual, pengkaji mendapati beberapa tema baru muncul yang memberi jawapan kepada persoalan kajian ini dalam menangani permasalahan kesan ICT dan media sosial terhadap pendedahan WFC yang semakin meningkat. Walaupun kebanyakan responden menunjukkan mereka menghadapi kesan negatif kerja-keluarga apabila media sosial digunakan, namun semua responden bersetuju bahawa setiap individu mesti mempunyai prinsip dan mencari kaedah bagi menangani konflik akibat media sosial.

Ini kerana mereka mengakui bahawa kewujudan ICT dan media sosial yang dilengkapi dengan kecanggihan teknologi telefon mudah alih memang boleh mendatangkan manfaat kepada pekerja jika digunakan dengan cara yang bijak. Namun, perlu ada limitasi daripada segi masa dan tempat serta situasi yang sepatutnya. Contohnya menutup talian internet supaya tidak ada maklumat yang masuk melalui media sosial dan tidak melangkau sempadan domain keluarga. Ini bergantung kepada

kekuatan pekerja itu sendiri untuk menutup ruang sempadan kerja dan keluarga supaya tidak ditembusi dengan mudah.

Selain daripada itu, individu atau pekerja sendiri perlu mempunyai prinsip dan disiplin dalam mengawal tingkah laku. Misalnya, pekerja perlu memastikan supaya kekerapan memeriksa telefon mudah alih dapat dikurangkan semasa bersama keluarga, perlu berani mengatakan tidak untuk membalas mesej yang diterima sehingga waktu yang sesuai untuk membalas mesej tersebut atau lain-lain tindakan yang dapat mengekang gangguan ICT dan media sosial ini terhadap domain keluarga. Jelasnya individu sendiri perlu berperanan dalam mengawal sempadan kerja dan keluarga.

*R3: “Saya **ignore je mesej tersebut**, nanti kalau saya jawab kan jadi lain, saya ignore lah. Sebab saya ada pandangan, saya rasa sejak ada whatsapp ni arahan kadang-kadang jadi tak tentu masa jadi saya rasa itu tak sihat, pada pandangan peribadi sayalah. Sebab bila kita masa weekend atau waktu malam, anak-anak kita sekolah, anak-anak perlukan perhatian, nak tunjuk ajar dan sebagainya. Masa tu juga kita baru berehat, bukan bermakna kita tak buat kerja langsung, tak, tapi ia mengganggu jadi saya memang personally rasa memang tak prefer lah cara macam tu. Mungkin setengah orang boleh beri arahan melalui WhatsApp tapi saya tak. Sebab fungsi **whatsapp ni komunikasi, lagi satu untuk sosial dan kita formalkan, tu yang tak sesuai**, tu pandangan saya lah”.*

*R5: Saya rasa diri sendiri lah...saya dah cuba tapi setakat ni gagal. Kawan saya ada buat sebab kedua-duanya bekerja, dia ada bakul kat meja, after pukul berapa hingga pukul berapa tak boleh usik. **Bila urusan anak-anak dah settle baru ambil phone**, diorang husband and wife yang komited dengan cara yang sama dan **mereka disiplin** serta dapat **majikan yang memahami**.....*

*R1: “Saya jarang melayari bukannya hand phone tu sentiasa di tangan Cuma ada masa akses **tapi kalau di rumah saya jarang akses**. Jarang sangat....saya lebih menumpukan urusan keluarga”*

*R2“Sedikit sebanyak mendatangkan kesan negatiflah mungkin positifnya ia memudahkan komunikasi. Dan **control tu tetap kena ada**”.*

Dapatan ini adalah selari dengan teori sempadan atau *Border Theory* (Clark 2000) dan konsep kebolehtelapan (permeability) dalam kajian WFC, di mana faktor-faktor daripada domain kerja lebih mudah merentas sempadan keluarga berbanding dengan faktor-faktor daripada domain keluarga yang sukar untuk merentas masuk ke dalam domain kerja (Eagle et al. 1997; Frone et al. 1992a). Menurut Aryee et al. (1999) domain keluarga lebih mudah menyerap tekanan daripada domain kerja kerana mereka yang berada dalam domain keluarga membenarkan faktor daripada domain kerja mengganggu keluarga.

Menurut teori sempadan, pekerja bertindak sebagai *border crosser* iaitu mereka yang bergerak daripada satu domain kepada domain yang lain di mana mereka membuat perpindahan yang berterusan setiap hari di antara kedua-dua domain tersebut. Justeru, sejauh mana seseorang boleh

menguruskan sempadan antara kerja dan keluarga dalam proses menyeimbangkan keduanya adalah sangat penting. Ini merujuk kepada peranan pekerja itu sendiri dalam memastikan kebolehtelapan yang rendah daripada faktor kerja perlu diberi perhatian serius oleh pekerja sepertimana dapatan kajian ini yang mendedahkan bahawa disiplin dan ketegasan mereka harus ada bagi memastikan maklumat dan arahan kerja tidak dapat tembus ke dalam domain keluarga melalui apa bentuk ICT dan media sosial yang ada. Jika ini dapat dipraktikkan oleh setiap individu, maka kesan WFC akan dapat dikurangkan.

Selain itu, di antara faktor yang diketengahkan oleh responden yang meningkatkan kesan ICT ke atas WFC adalah faktor majikan atau ketua yang menjadikan kemudahan ICT seperti telefon mudah alih dan media sosial iaitu aplikasi *whatsapp* sebagai platform rasmi bagi menyampaikan arahan dan makluman. Arahan ini dianggap sebagai arahan yang formal dan harus dilakukan. Kesan dari konflik peranan, konflik masa dan konflik tekanan yang dihadapi mendatangkan kesan lain seperti urusan rumah tangga tertanggung dan anak-anak terabai. Hubungan kekeluargaan menjadi renggang, anak-anak rasa terpinggir dan mula melakukan aktiviti sendiri kerana ibu bapa sibuk melayani mesej dan arahan yang masuk melalui aplikasi ini.

*R4: "setakat ni kalau cakap kemas rumah tu takde setiap hari sebab kita commit dengan kerja....Bekerja lebih tu saya admit sebab kita tengok henpon lebih banyak compared kita tengok anak".*

*R4: Selalunya arahan tu boleh dibuat besok, tapi trend terkini sejak masuk ke fakulti arahan di WhatsApp tu dikira rasmi walaupun selepas office hour dan Sabtu Ahad arahan masih diterimalah....*

*"Kadang-kadang saya cuba apply kaedah ni tapi masa kita apply tu lah tiba-tiba masuk mesej penting. Tapi sekarang ni walaupun tak cek phone semasa mesej dihantar, alasan tu masih diterima dan tidak menjadi isu besar. Mungkin saya ni lecturer biasa dan tidak memegang jawatan apa-apa. Kalau pegang jawatan mungkin non stop. Apa-apa pun ia datang dari top (ketua), kalau top (ketua) bagi clear guide line how to do it, orang bawah akan ikut"*

Dapatan jelas menunjukkan bahawa pekerja terkeliru dan tersepit di antara memenuhi tuntutan kerja dan keluarga kerana arahan oleh ketua disampaikan di luar waktu bekerja melalui medium media sosial. Justeru, harus ada garis panduan yang jelas dalam pelaksanaannya supaya kemudahan ICT dan media sosial ini dapat memberikan manfaat kepada organisasi dan juga pekerja.

Selain daripada garis panduan yang harus dibentuk dalam mengawal pengaliran maklumat dan arahan kerja yang tidak terkawal melepasi sempadan kerja, pekerja juga harus mengambil inisiatif untuk meningkatkan pertahanan sempadan keluarga dengan mengadakan perbincangan dan perundingan dengan ketua atau penyelia masing-masing. Ini kerana menurut Teori Sempadan (Clark, 2000), seseorang individu boleh mengubahsuai domain dan sempadan untuk meningkatkan keseimbangan antara domain kerja dan keluarga dengan memperbaiki hubungan di antara mereka dan ketua masing-masing. Melalui perbincangan dan persepakatan tersebut, mungkin kefahaman yang jelas dapat dibina terhadap pentingnya garis yang jelas dilakarkan di antara kedua-dua domain.

## 5.0 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, walaupun terdapat beberapa limitasi yang membataskan kajian, namun dapatan kajian ini telah menjawab kesemua objektif kajian yang telah dikemukakan. Bagi menjawab objektif pertama, kajian ini mendapati bahawa konflik kerja-keluarga wujud dalam kalangan pekerja. Konflik tersebut dikenal pasti dalam dua bentuk iaitu konflik berdasarkan masa dan juga ketegangan. Persaingan masa melibatkan kewujudan seseorang secara fizikal bagi memenuhi peranan kerja menyebabkan peranan keluarga tidak dapat dipenuhi atau terabai. Keadaan ini juga memberi kesan dari segi perhatian yang diberikan terhadap keluarga, yang mana walaupun seseorang berada dalam keluarga secara fizikal, tetapi dalam masa yang sama konsentrasi mereka tertumpu pada tuntutan kerja. Selain itu, kajian juga mendapati konflik berasaskan ketegangan berlaku kerana responden berhadapan dengan tekanan dan keletihan, yang dialami di tempat kerja memberi kesan kepada keluarga. Apabila seseorang pulang ke rumah dengan kepenatan akibat bebanan kerja yang banyak, kemungkinan besar mereka tidak dapat berkomunikasi dengan baik dengan ahli keluarga.

Kedua, kesan penggunaan ICT dan media sosial terbukti memberi sumbangan ke arah peningkatan konflik kerja-keluarga di mana kebanyakan responden mengakui terganggu dengan arahan dan emel berkaitan kerja yang terpaksa ditangani walaupun di luar hari dan masa bekerja. Keadaan ini terjadi akibat daripada *trend* terkini pihak atasan atau ketua yang menjadikan medium tersebut sebagai salah satu *platform* untuk menyampaikan maklumat dan arahan. Namun begitu, kajian ini juga mendapati penggunaan ICT dan media sosial sebenarnya boleh digunakan sebagai medium perantara yang efisien untuk tujuan memantapkan urusan pekerjaan jika dilaksanakan dengan bijak dan dalam waktu yang sepatutnya.

Bagi mengatasi masalah tersebut, pekerja harus mempunyai pendirian dalam menetapkan kawalan terhadap penggunaan ICT dan media sosial bagi memastikan tidak berlaku kebolehtelapan terhadap sempadan kerja dan keluarga. Selain itu, perbincangan dan persepakatan perlu diwujudkan dengan ketua atau penyelia masing-masing bagi memastikan arahan kerja boleh dipertimbangkan dalam lingkungan ruang masa yang diperuntukkan tanpa melangkaui sehingga ke domain keluarga. Jika beberapa perkara tersebut dapat dilaksanakan, kebolehtelapan akibat penggunaan ICT dan media sosial yang memberi kesan kepada WFC akan dapat ditangani dengan baik.

## Rujukan

- Allen, T. D., Herst, D. E., L.Bruck, C. S. & Sutton, M. 2000. Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology* 5 (2):278-308
- Aminah Ahmad & Zoharah Omar. 2013. Informal workplace family support and turnover intention: Testing a mediation model. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 41(4):555–556. doi:10.2224/sbp.2013.41.4.555
- Aminah Ahmad. 1996. Work family conflict among married professional women in Malaysia. *Journal of Social Psychology* 136 (5):663-665.
- Aminah Ahmad. 2008. Job, family and individual factors as predictors of work-family conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning* 4 (1):57-65.
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U, .Elfering, A. & Semmer, N. K. 2011. A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Aryee, S.Fields, D. & Luk, V. 1999. A cross-cultural test of a model of the work-family interface. *Journal of Management* 25 (4):491-511.
- Byron, K. 2005. A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior* 67: 169-198.
- Clark, S. C. 2000. Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations* 53 (6):47-770.
- Derks, D., Bakker, A., Peters, P. & Wingerden, P. (2016). Work-related Smartphone Use, Work-Family Conflict and Family Role Performance: The Role of Segmentation Preference. *Human Relation*, Vol. 69 (5) pp. 1045-1068: <http://dx.doi.org/10.1177/001872671560189>.
- Eagle, B. W., Icenogle, M. L., Maes, J. D. & Miles, E. W. 1998. The importance of employee demographic profiles for understanding experiences of work-family interrole conflicts. *Journal of Social Psychology* 138 (6):690-709.
- Farzana Parveen, Noor Ismawati Jaafar & Sulaiman Ainin (2015). Social media usage and organizational performance: Reflections of Malaysian social media managers. *Telematics and Informatics*, 32 (1); 67 – 78
- Frone, M. R., Russell, M. & Cooper, M. L. 1992. Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology* 77 (1):65-78.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review* 10 (1):76-88.
- Grzywacz, J. G., Frone, M. R., Brewer, C. S. & Kovner, C. T. 2006. Quantifying work-family conflict among registered nurses. *Research in Nursing & Health* 29:414-426.
- Kaplan dan Haenlein. 2011. Two hearts in three-quarter time: How to waltz the social media/viral marketing dance. *Business Horizons*, 54(3), 253-263.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. & Baltes, B. B. 2011. Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior* 32 (5):689-725
- Noraini, M. Noor. 2006. Malaysian women’s state of well-being: Empirical validation of a conceptual model. *The Journal of Social Psychology* 146 (1):95-115
- Noraini, M. Noor., 2002. Work–family conflict, locus of control, and women’s well-being: Tests of alternative pathways. *The Journal of Social Psychology* 142 (5):645-662
- Noryati Ngah, Aminah, Ahmad. & Maznah, Baba. 2009. The mediating effect of work-family conflict on the relationship between locus of control and job satisfaction. *Journal of Social Sciences* 5 (4):348-354.
- Samsinar Md Sidin, Murali S. & Izhairi Ismail. 2010. Relationship between work-family conflict and quality of life an investigation into the role of social support. *Journal of Managerial Psychology* 25 (1):58-81.

- Siti Ezaleila Mustafa (2013). Media Sosial di Malaysia dan Indonesia: Penggunaannya Sebagai Alat Komunikasi, Kolaborasi dan Jaringan Digital. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, Vol. 15, 2: 71-85
- Taewoo Nam (2014); (2014). Technology Use and Work Life Balance. *Applied Research Quality Life*. Vol. 9 pp. 1017-1040. DOI 10.1007/s11482-013-9283-1.
- Van Daalen, G., Willemsen, T. M. & Sanders, K. 2006. Reducing work-family conflict through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior* 69 (3):462-476.
- Waller, A.D & Ragsdale, D. (2012). The impact of e-mail on work-life balance. *Aslib Proceedings: New Information Perspective.*, 64(2):154-177.
- Zaiton, H., Dollard, M. F. & Winefield, A. H. 2010. Work-family conflict in east vs western countries. *Cross Cultural Management: An International Journal* 17 (1):30-49.