

## MALAYSIAN JOURNAL OF HUMAN ECOLOGY

Journal Homepage: [https://eco1.upm.edu.my/jurnal\\_mjhe-3740](https://eco1.upm.edu.my/jurnal_mjhe-3740)

---

---

### CABARAN DAN FAKTOR KEJAYAAN USAHAWAN IBU TUNGGAL DI NEGERI PERAK

Nurul Liyana Sabri & Azlina Mohd Khir

*Jabatan Sains Kemasyarakatan dan Pembangunan, Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia*

#### ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk meneroka cabaran dan kejayaan ibu tunggal dalam program *Development of Women Entrepreneurs Initiative (DeWI)*. Seramai enam orang usahawan ibu tunggal yang terlibat dalam kajian ini dipilih melalui teknik persampelan bertujuan. Kajian ini menggunakan kaedah temubual mendalam secara separa berstruktur, manakala data dianalisis dengan menggunakan kaedah tematik. Hasil kajian mendapati dua bentuk cabaran yang dihadapi informan adalah cabaran sebelum dan selepas menyertai program keusahawanan. Antara cabaran yang sering dihadapi sebelum menyertai program DeWi adalah masalah berhutang, ditohmah dan dipandang serong oleh masyarakat, kekangan dalam menguruskan anak-anak serta terpaksa melakukan pelbagai jenis pekerjaan. Cabaran selepas terlibat dengan program keusahawanan pula adalah tidak mendapat sokongan keluarga dan ketiadaan kenderaan ke tempat program. Selain itu, faktor kejayaan dalam program DeWi adalah dari sudut dalaman dan luaran. Faktor dalaman meliputi aspek kepercayaan dan keyakinan terhadap diri sendiri, minat dan sikap positif terhadap perniagaan, serta bakat dan kemahiran diri. Bagi faktor luaran meliputi bantuan daripada pelbagai agensi kerajaan, sokongan dan kepercayaan yang diberikan oleh Jabatan Pembangunan Wanita Negeri Perak serta penjagaan kualiti produk dan perkhidmatan. Secara keseluruhannya, kajian ini memberi input yang penting berkenaan cabaran dan faktor kejayaan seseorang usahawan ibu tunggal dalam kegiatan keusahawanan mereka. Jelaslah bahawa bukan sahaja faktor dalaman yang memainkan peranan penting kepada kejayaan usahawan ibu tunggal, tetapi sokongan dan bantuan yang diberikan oleh pihak-pihak yang bertanggungjawab dan terlibat secara langsung juga sangat penting untuk melahirkan usahawan ibu tunggal yang berjaya.

**Kata Kunci:** *Ibu tunggal, usahawan, cabaran, faktor kejayaan, Development of Women Entrepreneurs Initiative (DeWI)*

#### **Corresponding Author:**

Azlina Mohd Khir, PhD

Emel: [m\\_azlina@upm.edu.my](mailto:m_azlina@upm.edu.my)

Tel : 03.9769 7156

## **ABSTRACT**

*This article aims to explore the challenges and the success factors of single mothers in the Development of Women Entrepreneurs Initiative (DeWI) program. A total of six single mother entrepreneurs involved in this study were selected through purposive sampling technique. This study employed semi-structured in-depth interview, while data were analyzed by using thematic procedure. The study found that there are two types of challenges faced by the informants. The challenges are from pre and post entrepreneurship program. Among the challenges they faced prior joining the DeWi program were debt, despised by the community, problem in handling children and had to do many kind of jobs. They also faced challenges after being involved with the program. They were not getting support from their family and had no transport. Moreover, the success factors in the DeWI program depend on internal and external factors. Internal factors include aspects of self-confidence, interests and positive attitudes toward business, as well as talent and personal skills. As for external factors include assistance from various government agencies, support and trust given by the Perak State Women's Development Department, as well as product and service quality care. Overall, this study provides significant input on the challenges and success factors of single mother entrepreneurs in their entrepreneurial activities. It is clear that not only internal factors play an important role in the success, but the support and assistance provided by responsible and directly involved parties are also significant to produce successful single mother entrepreneurs.*

**Keywords:** *Single mother, entrepreneurs, challenges, success factors, Development of Women Entrepreneurs Initiative (DeWI)*

## **PENGENALAN**

Keluarga didefinisikan sebagai sebuah unit asas sosial yang membekalkan sumber manusia untuk pembangunan serta menjamin kesinambungan insan sebagai generasi akan datang (Dasar Keluarga Negara, 2014). Sesebuah keluarga yang mempunyai suami dan isteri adalah saling melengkapi dan dapat memainkan peranan sebagai ayah dan ibu kepada anak-anak. Walau bagaimanapun, kewujudan wanita sebagai ibu dan ketua keluarga tanpa kehadiran lelaki yang bergelar suami memerlukan pengorbanan yang tinggi kepada wanita untuk meneruskan kehidupan. Pelbagai cabaran terpaksa dilalui oleh ibu tunggal dalam meneruskan keberlangsungan hidup setelah ketiadaan suami di sisi apatah lagi bagi mereka yang terpaksa menanggung anak-anak yang masih kecil (Noremy, 2018). Malah, lebih membebankan lagi jika golongan ibu tunggal tersebut tergolong dalam kalangan yang secara relatifnya berpendapatan rendah dan tidak mempunyai pekerjaan tetap (Norlela, 2017).

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat di dalam Pelan Tindakan Pemerkasaan Ibu Tunggal (2015-2020) mengambil kira ibu tunggal berdasarkan kriteria, parameter dan definisi berikut: i) perempuan yang menjadi Ketua Isi Rumah, bertaraf perkahwinan balu atau bercerai/berpisah tetap dan mempunyai anak yang belum berkahwin dalam isi rumah yang sama; ii) perempuan yang menjadi Ketua Isi Rumah tetapi mempunyai suami (suaminya

tidak sihat dan tidak berkemampuan untuk bekerja) dan mempunyai anak yang belum berkahwin dalam isi rumah yang sama; atau iii) perempuan yang menjadi Ketua Isi Rumah, tidak pernah berkahwin tetapi mempunyai anak (anak angkat atau anak tidak sah taraf). Menerusi Pelan Tindakan Pemerkasaan Ibu Tunggal tersebut, tiga objektif utama yang ingin dicapai adalah i) memperkasakan ekonomi ibu tunggal, ii) meningkatkan kesejahteraan sosial ibu tunggal, dan iii) meningkatkan penyelidikan dan penyelarasan pembangunan bagi golongan ibu tunggal. Justeru, penglibatan pelbagai pihak seperti agensi kerajaan, institusi pengajian tinggi, NGO dan sektor swasta perlu diintegrasikan dengan lebih berkesan.

Secara umumnya, kajian di kebanyakan negara menunjukkan bahawa insiden kemiskinan sering berlaku dalam kalangan ibu tunggal dan isi rumah yang diketuai oleh wanita (Walter, 2002). Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia (SUHAKAM, 2012), telah melaporkan bahawa kebanyakan ibu tunggal di seluruh dunia sering dihimpit masalah kemiskinan yang merupakan keadaan seseorang individu atau isi rumah yang tidak memperoleh keperluan asas seperti pakaian, perumahan, pendidikan dan kesihatan yang sempurna. Keadaan kemiskinan ini berlaku sejurus mereka kehilangan tempat pergantungan dalam kehidupan (Dharatun, 2017). Kemiskinan wujud dalam kalangan ibu tunggal apabila golongan ini tidak berupaya untuk mencapai satu tingkat kebajikan ekonomi yang sepatutnya diterima oleh masyarakat umum (Diyana, Doris & Nor Aini, 2009). Pengabaian kepada akses untuk mendapatkan sumber keperluan asas telah menyebabkan golongan ibu tunggal sering ketinggalan dan

berdepan dengan masalah yang boleh menjejaskan kualiti hidup mereka. Selain itu, Diyana et al. (2009), turut mendapati antara isu dan cabaran yang dihadapi oleh ibu tunggal pada era globalisasi ini adalah isu berkenaan pendidikan dan kemahiran, peningkatan kos hidup dan perubahan ekonomi semasa, masalah sosial dan disiplin anak-anak, pengurusan emosi, serta isu-isu berkaitan program khusus untuk ibu tunggal.

Kajian oleh Rohayu (2012) ke atas 265 orang ibu tunggal yang berdaftar di bawah Kelab Ibu Tunggal Negeri Terengganu pula mendapati antara masalah yang dihadapi oleh ibu tunggal yang ingin terlibat dalam bidang keusahawanan adalah masalah berkaitan modal, pinjaman, lokasi perniagaan, khidmat nasihat, pengetahuan dan pengangkutan. Mustari, Ya'kob, Chik, Jasmi dan Mohamed (2004), turut mendapati isu modal merupakan antara permasalahan yang dihadapi ibu tunggal di Dungun, Terengganu yang ingin menjalankan perniagaan, di samping pendapatan yang diperoleh tidak mencukupi untuk menampung keperluan asas kehidupan.

Walaupun ibu tunggal sering dikaitkan dengan masalah kemiskinan dan dipandang dari sisi yang negatif serta dianggap tidak mampu bergantung hidup secara sendiri, namun terdapat juga kes ibu tunggal yang berjaya dalam kehidupannya sebagai seorang usahawan wanita (Jamsari, 2010). Ibu tunggal boleh berjaya jika diberikan latihan dan kemahiran yang mencukupi untuk mereka terlibat dalam bidang perniagaan (Doris, 2012). Cara mudah untuk mendapatkan sumber kewangan dalam kalangan ibu tunggal adalah dengan mengambil bahagian dalam aktiviti perniagaan atau keusahawanan dan dibantu oleh sistem

sokongan yang lain (Hadijah, 2012). Menurut Hasniza (2015), ibu tunggal yang mengikuti Projek Keusahawanan Usahatani Cendawan di Terengganu berjaya dalam projek keusahawanan yang dijalankan adalah kerana mendapat sokongan, bantuan yang mencukupi dan tunjuk ajar dari pegawai yang terlibat serta organisasi yang menjalankan projek usahatani cendawan tersebut.

Kini, dalam memperkasakan lagi kualiti ekonomi dan kehidupan ibu tunggal, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat menerusi Jabatan Pembangunan Wanita setiap negeri telah melaksanakan suatu program kemahiran keusahawanan yang telah diberi nafas baharu iaitu *Development Women Entrepreneur Initiative* (DeWI) atau dahulunya dikenali sebagai Program Inkubator Kemahiran Ibu Tunggal (I-KIT) dan Inkubator Keusahawanan Wanita (I-KeuNita). Program ini memberi fokus kepada wanita yang bergelar ibu tunggal dan selaras dengan teras strategik pertama Pelan Tindakan Pemerkasaan Ibu Tunggal (2015-2020) untuk memperkasakan ekonomi ibu tunggal dan membentuk ibu tunggal yang berdikari melalui kegiatan keusahawanan. Program ini merupakan satu inisiatif dan platform yang baik untuk meningkatkan tahap sosioekonomi wanita dengan menggalakkan wanita melibatkan diri dalam aktiviti perniagaan dan keusahawanan. Konsep inkubator atau *handholding* (latih dan bimbing) telah diaplikasi sebagai latihan kemahiran dan sebagai sebuah persediaan rapi khusus untuk wanita dan ibu tunggal sebelum memulakan usaha niaga sendiri (Naufal, 2016). Usahawan wanita perlu berusaha meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran dalam perniagaan dari semasa ke semasa. Mereka boleh

mengikuti kursus dan latihan secara formal yang dianjurkan oleh institusi latihan kerajaan dan swasta, selain mengikuti aktiviti secara tidak formal yang dapat meningkatkan pengetahuan dan kemahiran, serta peluang perniagaan di persekitaran mereka. Pelbagai skim yang disediakan oleh agensi kerajaan seperti Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, Kementerian Pembangunan Usahawan dan Koperasi, Kementerian Pembangunan Luar Bandar dan lain-lain agensi turut memberikan manfaat kepada usahawan ibu tunggal.

Justeru, kajian secara kualitatif ini dilakukan bertujuan untuk meneroka cabaran yang dihadapi dan faktor kejayaan usahawan ibu tunggal yang menyertai program DeWI. Dengan meneroka dan mengetahui faktor atau penyebab informan berjaya di dalam program DeWI ini dapat memberi suntikan semangat kepada ibu tunggal yang lain. Seterusnya program ini diharap dapat diimplimentasikan di seluruh negara bagi memberi peluang kepada ibu tunggal untuk mengubah kehidupan mereka.

## METODOLOGI

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan reka bentuk kajian kes. Kajian kes merupakan satu kaedah yang digunakan untuk mengkaji individu atau institusi secara mendalam dan terperinci dalam konteksnya tersendiri. Seramai enam orang ibu tunggal yang berumur antara 39 hingga 56 tahun dan berjaya dalam program *Development Women Entrepreneurs Initiative* (DeWI) telah dijadikan informan untuk kajian ini. Pemilihan informan adalah melalui teknik persampelan bertujuan di mana informan adalah dalam

kalangan usahawan wanita yang menyertai program DeWI dan telah berjaya dan konsisten dalam mengekalkan perniagaan mereka.

Kaedah temu bual mendalam secara separa berstruktur telah digunakan oleh pengkaji dengan menyediakan panduan temu bual terlebih dahulu. Temu bual separa berstruktur telah dipilih kerana temu bual ini akan menjadi lebih fleksibel. Soalan-soalan utama telah dibentuk terlebih dahulu dan soalan susulan dikemukakan berdasarkan cara informan menjawab soalan yang diberikan. Setiap informan diberikan soalan berpandukan kepada skrip tetapi idea atau isu yang menarik boleh dibincang dengan lebih mendalam. Perakam suara telah digunakan dalam kajian ini bagi mendapatkan data dan maklumat yang ingin dikumpul. Seterusnya data dianalisis dengan menggunakan kaedah tematik, di mana tema serta kod-kod yang tertentu diberikan kepada semua maklumat yang berkaitan dan maklumat tersebut dianalisis berdasarkan objektif yang telah ditetapkan.

## DAPATAN KAJIAN

### Latar Belakang Informan

Maklumat latar belakang informan dipaparkan dalam Jadual 1. Informan terdiri daripada enam

orang ibu tunggal yang berumur antara 39 hingga 56 tahun. Kelima-lima informan adalah berasal dari negeri Perak, manakala seorang lagi berasal dari Pulau Pinang dan berhijrah ke Perak untuk mengubah nasib. Bagi latar belakang pendidikan, seorang responden mempunyai pendidikan sehingga Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM), tiga yang lain adalah di peringkat Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) manakala dua orang informan di peringkat Sijil Rendah Pelajaran (SRP). Seterusnya, bagi maklumat pekerjaan informan sebelum terlibat program *Development Women Entrepreneur Initiative* (DeWI), dua orang informan bekerja dalam sektor awam, tiga orang informan terlibat dalam sektor swasta dan seorang informan bekerja sendiri dengan menjadi tukang masak di kantin. Selepas menyertai program DeWI tiga orang informan terlibat dalam memberi perkhidmatan urutan dan kesihatan khususnya kepada ibu selepas bersalin dan mengeluarkan produk minyak urutan dan herba, manakala dua orang informan terlibat dalam pembuatan makanan iaitu produk sos pencicah, sambal hitam dan kuih talam. Seorang lagi informan terlibat dalam perkhidmatan kecantikan dengan menghasilkan produk kecantikan wanita seperti scrub muka, sabun pencuci muka dan pelbagai produk yang lain.

**Jadual 1: Latar Belakang Informan**

Latar belakang	Informan					
	IF 1	IF 2	IF 3	IF 4	IF 5	IF 6
<b>Umur</b>	56	39	55	50	51	48
<b>Asal</b>	Ipoh	Ipoh	Kuala Kangsar	Gunung Rapat	Pulau Pinang	Ipoh

<b>Pendidikan</b>	SRP	SPM	STPM	SPM	SRP	SRP
<b>Pekerjaan Sebelum Program</b>	Kerani swasta	Kerani Swasta	Pembantu Tadbir	Pengajar Giat MARA	Tukang masak kantin	Pekerja kilang
<b>Produk yang dikeluarkan</b>	Kuih talam	Minyak urut	Sos pencicah, sambal hitam	Minyak urut, produk herba	Minyak urut	Produk wanita
<b>Pendapatan Sebelum Program</b>	RM1200	RM1700	RM1000	RM1800	RM500-800	RM1800
<b>Pendapatan Selepas Program</b>	RM6000	RM5000	RM7000	RM11000	RM4000	RM6000
<b>Jenis Ibu Tunggal</b>	Kematian Pasangan	Kematian Pasangan	Bercerai	Kematian Pasangan	Bercerai	Bercerai
<b>Bilangan Anak</b>	1	2	12	6	6	3

Bagi jumlah pendapatan sebelum terlibat dalam program DeWI, keenam-enam informan memperoleh pendapatan bulanan antara RM500 hingga RM1800, manakala jumlah pendapatan bulanan selepas terlibat dalam program DeWI adalah antara RM4000 hingga RM11,000. Peningkatan pendapatan yang ketara ini menunjukkan kejayaan ibu tunggal dalam bidang perniagaan yang mereka ceburi. Dalam konteks jenis ibu tunggal pula, tiga orang informan menjadi ibu tunggal kerana kematian pasangan manakala tiga orang responden lagi adalah kerana perceraian dengan pasangan masing-masing. Seterusnya, kesemua informan mempunyai anak dengan bilangan antara seorang sehingga ke 12 orang.

#### **Cabaran yang dihadapi oleh Usahawan Ibu Tunggal**

Dapatan kajian mendapati dua tema telah dikenal pasti sebagai cabaran utama yang dihadapi oleh ibu tunggal yang dikaji. Tema pertama adalah cabaran sebelum terlibat dengan

program DeWI manakala tema kedua pula adalah cabaran selepas terlibat dengan program keusahawanan ini. Cabaran dan kesukaran tersebut merupakan asam garam kepada ibu tunggal sebelum mereka mampu melangkah dengan lebih jauh dalam bidang perniagaan.

#### **Cabaran Sebelum Terlibat dengan Program DeWI**

Cabaran sebelum terlibat dengan program DeWI merujuk kepada kesukaran yang telah

dihadapi sebelum usahawan ibu tunggal menyertai program DeWI. Antara bentuk cabaran dan kesukaran yang telah dihadapi dalam fasa tersebut adalah masalah sering berhutang, melakukan pelbagai jenis pekerjaan dalam satu masa, ditohmah dan dipandang serong oleh orang sekeliling dan masalah anak-anak yang tidak terurus. Sub tema bagi cabaran dan kesukaran di atas dibincangkan dengan lebih lanjut seperti di bawah.

### **Sering berhutang**

Dalam kajian ini menunjukkan masalah sering berhutang adalah cabaran kritikal yang dihadapi oleh majoriti ibu tunggal yang dikaji. Berikut merupakan kata-kata dari beberapa orang ibu tunggal iaitu:

*“Percayalah cakap saya, ibu tunggal ni tak lari dari hutang. Mereka nak minta mana lagi. Bantuan bulanan 100, 200 tu mana lah cukup untuk tampung kehidupan. Jumlah gitu tahan sehari je...saya sendiri tak lari dari hutang...bila dah berjaya kita dapat lunaskan semua...”*

(Informan 3)

*“Cabaran paling terasa sangat bila kita terpaksa sentiasa berhutang dengan orang lain sampai tebal dah muka kita. Kadang-kadang hutang tu kita tak boleh bayar tepat sampai adik beradik pun boleh jadi musuh...”*

(Informan 4)

*“waktu tu hidup hutang keliling pinggang. Dengan ex-husband tak bertanggungjawab tak bagi nafkah kat anak-anak auntie bila*

*dia ceraikan. Terpaksa berhutang lah kita pun. Itu je pilihan yang ada...”*

(Informan 5)

Responden lain turut menambah:

*“Kan akak bagitahu keluarga tak support akak tadi. Sebab hutang-hutang lama dorang pun akak tak dapat lunaskan. Sebab tu mereka memang tak sokong apa kita buat. Sebab dorang tak percaya dah kan. Bukan kita sengaja nak berhutang. Bila ada duit memang kita bayar...Zaman sekarang belum tentu adik beradik sendiri nak bantu kita...selain tu Kak terpaksa berhutang dengan pembekal skincare murah tu lah, sebab nak meniaga. Dapat modal meniaga kita bagi balik...”*

(Informan 6)

Berdasarkan kenyataan di atas menunjukkan bahawa isu dan masalah berhutang dalam kalangan ibu tunggal adalah cabaran utama dan sukar untuk dielakkan. Berhutang adalah suatu kaedah bagi golongan ibu tunggal untuk mendapatkan wang dalam masa yang singkat dan meneruskan kelangsungan hidup bersama anak-anak. Dapatan ini selari dengan kajian Hazirah (2013) yang mendapati faktor ekonomi adalah cabaran yang paling utama dihadapi oleh ibu tunggal di daerah Muar, Johor sehingga mereka perlu berhutang untuk menampung kehidupan.

### **Ditohmah dan dipandang serong oleh masyarakat**

Cabaran dipandang serong oleh masyarakat sekeliling selepas bergelar ibu tunggal adalah suatu persetujuan yang dialami majoriti ibu tunggal yang dikaji. Berikut merupakan antara kata-kata informan yang dikaji:

*“Jujurnya memang ada suami orang yang gatal kacau kita sebab akak jadi janda waktu usia muda kan. Kita sikit pun tak layan tapi isteri dia datang serang kita...bawa-bawa mulut pasal kita kat orang sekeliling sampai akak pindah. Waktu tu akak rasa perlukan sangat arwah suami akak kat sisi akak (informan menangis)...”*

*(Informan 2)*

*“Macam saya bercerai hidup dua orang, seorang meninggal dunia...biasalah orang akan nampak bila kahwin banyak kali ni asyik bercerai mesti salah perempuan. Tapi orang yang tohmah kita kat sekeliling tu tak tahu memang kita dapat suami tak guna...”*

*(Informan 3)*

Informan lain menambah:

*“kita miskin, ibu tunggal, anak pulak ada yang cacat kena perli, caci...Mommy hanya bersabar dan berdoa pada tuhan je...”*

*(Informan 5)*

*“Of course lah kena bawang and orang pandang buruk orang dik oii. Kita pergi niaga kat rumah-rumah orang pun lepas tahu kita ibu tunggal terus tak nak beli dengan kita dah...takut kot kita datang rumah banyak kali lepas tu ada suami dia...kebetulan akak pun memang cantik, hihhi. Jadi dia takut lah kot. Walhal kita cari rezeki halal untuk sara hidup macam-macam perangai orang ni...”*

*(Informan 6)*

Berdasarkan kata-kata informan menunjukkan bahawa sebagai ibu tunggal mereka tidak terlepas daripada dipandang serong oleh masyarakat di sekeliling. Malah, untuk

mengubah stigma dan sikap prejudis terhadap ibu tunggal bukanlah sesuatu yang mudah apabila ibu tunggal dikaitkan dengan isu kemiskinan atau dianggap bergantung harap kepada orang lain. Yang lebih memburukkan lagi keadaan apabila ibu tunggal dianggap sebagai perosak rumahtangga seseorang. Ini selari dengan pendapat Ismail Mustari, Robiah, Syarifah, Kamarul dan Ahmad (2004) yang mengakui bahawa wanita yang menjadi janda terutamanya akibat perceraian, sering dipandang serong dengan pelbagai persepsi negatif masyarakat terhadap mereka. Pandangan sedemikian hendaklah dihapuskan bagi mewujudkan rasa keharmonian di antara satu sama lain.

### ***Kekangan dalam menguruskan anak-anak***

Dalam kesibukan mencari sumber kewangan demi membesarkan anak-anak seorang diri, kadangkala kekangan dalam menguruskan anak-anak menjadi cabaran kepada ibu tunggal. Ia selari dengan kajian yang dilakukan oleh Zarina, Intan, Bahiyah dan Suresh (2018) yang menyatakan ibu tunggal menghadapi masalah dalam pengurusan anak-anak kerana terpaksa menguruskannya seorang diri. Berikut merupakan antara kata-kata informan:

*“Ye pendidikan anak-anak jujur saya katakan kadang-kadang terabai...kita kerja, anak-anak ramai tak sempat nak pandang 12 belas orang. Mengharapkan anak-anak saya yang abang dan kakak untuk tengok adik-adik. Kadang-kadang diorang stress diorang pun pukul adik-adik diorang...”*

*(Informan 3)*



*“Akak balik kerja lewat petang nak ke senja, kadang OT. Balik-balik serabut dengan rumah bersepah-sepah anak ramai...waktu dulu bila akak tengok keadaan macamtu akak ambil keputusan rehat je...anak-anak akak tak peduli. Berdosa sangat akak dengan anak-anak waktu tu...”*

*(Informan 4)*

Informan 6 pula menyatakan:

*“Kak rasa dari sudut kasih sayang mungkin kak dah usaha yang terbaik. Cuma dari sudut persekolahan anak-anak memang rasa kadang kita abaikan...hari yang sepatutnya sekolah dorang ikut akak pergi rumah ke rumah orang meniaga...duit yuran anak pun kita tak mampu bayar. Anak-anak stress nak pegi sekolah cikgu selalu panggil...”*

*(Informan 6)*

Kekangan dalam menguruskan anak-anak ini boleh berlaku dalam pelbagai sudut sama ada dari sudut pembelajaran, kasih sayang dan keperluan harian anak-anak yang tidak dapat dipenuhi. Dapatan kajian ini menunjukkan kebanyakan informan tidak dapat memberikan sepenuh perhatian kepada anak-anak di samping isu pengabaian dari sudut keperluan seperti pembelajaran yang turut dilihat bermasalah dalam institusi keluarga beberapa ibu tunggal.

### **Melakukan pelbagai pekerjaan**

Bebanan berat seperti masalah kewangan kritikal yang dihadapi memaksa ibu tunggal untuk tidak mengharap hanya dari satu sudut pendapatan sahaja. Walaupun bukan kesemua informan menampung kehidupan mereka

dengan melaksanakan pelbagai jenis pekerjaan, namun sebahagian daripada mereka terpaksa melakukannya seusai selesai pekerjaan utama. Berikut adalah pengakuan sebahagian daripada informan:

*“Mencabar juga lah dik. Auntie kena tanggung keluarga auntie seorang diri walaupun anak auntie seorang je, Auntie ingat lagi auntie berniaga lauk pauk di Amanjaya juga untuk tampung pengajian anak auntie dan kos ubatan arwah suami. Waktu tu Amanjaya pun tak de lagi stesen tu waktu tu dia masih kawasan padang-padang tu. Nak tampung hidup bergantung pada jualan kuih yang kita hantar kat orang memang tak cukup...”*

*(Informan 1)*

*“Walaupun meniaga kantin waktu tu...mommy kalau ada free memang akan pergi pasar malam jual lah apa kita rasa nak jual. Pernah jugak ambik upah basuh baju orang Sabtu Ahad...dengan sikit-sikit ilmu mengurut kadang kawan suruh mengurut kita pegi urut. Tapi bayaran ciput sangat diorang bagi kita...”*

*(Informan 5)*

*“Waktu kak start dah berhenti kerja tu kak meniaga ke hulu ke hilir dengan anak dari diorang kecik sampai tiba-tiba kita dah berjaya mereka dah besar panjang. Kita sanggup pergi rumah-rumah orang ketuk pintu buat muka tak malu jual lah produk-produk kecantikan yang murah. Hidup dulu kais makan pagi. Sebab takda duit. Kita jadi ejen org sebab nak cari duit la masa tu dengan buat macam-macam cara. Memang sebaklah dik ingat balik...”*

*(Informan 6)*

Berdasarkan pengakuan oleh informan, jelas menunjukkan mereka melakukan pelbagai pekerjaan disebabkan oleh kesempitan wang untuk menyara anak-anak termasuklah kos pengajian. Ada di kalangan mereka yang menjual kuih dan lauk pauk, mengambil upah mengurut dan mambasuh kain walaupun upah yang diterima tidak seberapa. Kerja lebih masa ini menyebabkan ibu tunggal kurang masa untuk berehat dan bersama anak-anak.

### **Cabaran Selepas Terlibat dengan Program Keusahawanan**

Sebagai seorang ibu tunggal, cabaran yang dihadapi bukan sahaja sebelum terlibat dengan keusahawanan, tetapi selepas menyertainya. Walaupun begitu, cabaran yang dihadapi sebelum bergelar usahawan adalah lebih besar jika dibandingkan dengan cabaran selepas. Hanya dua sub tema utama yang telah dikenal pasti iaitu tidak mendapat sokongan dari ahli keluarga dan ketiadaan pengangkutan ke program DeWI. Walaupun dua sub tema ini merupakan isu terpencil, namun pengkaji melihat ia masih perlu diketengahkan.

#### ***Tidak mendapat sokongan dari ahli keluarga***

Jamsari (2010) menyatakan bahawa ibu tunggal boleh berjaya seandainya diberikan sokongan yang padu jika mereka dilibatkan sama dalam bidang perniagaan, namun sebaliknya jika mereka tidak mendapat sokongan yang baik. Kekurangan sokongan dari sudut emosi boleh menyebabkan ibu tunggal menghadapi masalah tidak percayakan diri untuk terlibat dalam bidang perniagaan. Dua orang ibu tunggal tidak mendapat sokongan sepenuhnya daripada keluarga

berbanding apa yang patut diterima oleh mereka. Berikut merupakan kata-kata mereka:

*“Semua macam pandang sebelah mata je, macam anggap remeh je...takde nak bagi semangat ke sokongan ke. Sekarang kita dah berjaya baru cari nak pinjam duit...”*

*(Informan 3)*

*“First waktu libatkan diri takde sokongan family dan kepercayaan. Anak-anak kita yg sokong. Mereka tak yakin kita boleh buat. Orang tak endah orang ketawa kan kita lepas kita dah mula serius...”*

*(Informan 6)*

Berdasarkan pengakuan informan di atas, mereka mengakui bahawa ahli keluarga tidak memainkan peranan sebenar sebagai kefungsiannya sesebuah keluarga iaitu tidak memberi sokongan sepanjang mereka terlibat dalam bidang perniagaan. Dalam memastikan sesebuah perniagaan dapat berjalan dengan baik sokongan padu dalam kalangan mereka yang rapat terutamanya ahli keluarga adalah amat penting untuk memastikan keberhasilan perniagaan yang lebih baik.

#### ***Ketiadaan kenderaan ke tempat program***

Memiliki kenderaan untuk bergerak kemana-mana merupakan suatu yang penting dan boleh dianggap sebagai keperluan pada masa kini. Dalam kajian ini menunjukkan dua orang ibu tunggal mengalami kesukaran untuk bergerak ke program DeWI. Berikut merupakan kata-kata informan:

*“Awal-awal terlibat dulu dengan kak tak reti bawak kereta, tak ada lesen. Nak pergi mana-mana program pun susah. Kadang kena ambil teksi, teksi pun mahal...”*

(Informan 3)

*“Program jauh-jauh dan mommy kadang-kadang takde transport, terpaksa lah minta belas orang untuk ambil dan hantar kita...menggangu la urusan kita dengan orang lain...”*

(Informan 5)

Dua orang informan tersebut perlu bergantung kepada orang lain menyebabkan pergerakan turut terbatas untuk mereka menghadiri program-program DeWI yang dianjurkan di samping lokasi program yang agak jauh dari kediaman mereka. Justeru pelbagai cara perlu dilakukan bagi memastikan mereka tidak ketinggalan untuk ke program yang telah dianjurkan oleh Jabatan Pembangunan Wanita. Jelaslah bahawa memiliki kenderaan sendiri dan tahu membawa kenderaan adalah amat penting pada masa kini terutamanya bagi golongan ibu tunggal.

### **Faktor Kejayaan Ibu Tunggal dalam Keusahawanan**

Dapatan kajian mendapati dua tema telah dikenal pasti sebagai faktor utama yang menyebabkan informan berjaya dalam kegiatan keusahawanan. Tema tersebut ialah faktor dalaman dan faktor luaran yang menyebabkan informan secara langsung dan tidak langsung berjaya dan mampu mengekalkan prestasi perniagaan mereka pada tahap yang membanggakan.

### **Faktor Dalaman Kejayaan Usahawan Ibu Tunggal**

Faktor dalaman merujuk kepada sebahagian daripada sifat atau ciri seseorang seperti sikap, dorongan, kepercayaan dan nilai. Antara faktor

dalam yang dimiliki oleh ibu tunggal ke arah kejayaan dalam keusahawanan adalah meliputi aspek kepercayaan dan keyakinan terhadap diri sendiri, minat dan sikap positif terhadap perniagaan, serta bakat dan kemahiran diri. Sub-tema bagi faktor dalaman dibincangkan seperti di bawah.

### **Kepercayaan dan keyakinan diri**

Hasnah dan Norhafizah (2010) mendapati bahawa faktor yang signifikan dalam mempengaruhi kejayaan usahawan adalah keyakinan usahawan kepada diri sendiri. Dalam kajian ini mendapati bahawa majoriti informan mempunyai keyakinan dan percaya diri yang tinggi bahawa mereka akan berjaya apabila mengikuti program ini. Berikut adalah kata-kata mereka:

*“Auntie join program ni sebab auntie yakin dan percaya auntie boleh pergi jauh...auntie nampak sinar auntie dekat JPW ni...”*

(Informan 1)

*“Siapa lagi yang nak percaya kita kalau bukan diri kita, kadang-kadang orang sekeliling susah nak percaya kita...kita kena buktikan yang kita memang boleh buat semua tu...”*

(Informan 2)

*“Pada saya sendiri untuk berjaya kunci dia adalah kena yakin kita boleh buat...gagal, jatuh letak tepi yang penting kita dah usaha sungguh-sungguh...sebab yang menilai Allah...dia akan bagi setimpal dengan usaha kita lah...”*

(Informan 3)

Informan lain turut menambah:

*“Pada kak keyakinan kak terbentuk sebab kak nampak kejayaan program ni...jadi kak tak ragu-ragu join...kak follow je semua program JPW bagi kak pergi sebab kak yakin kak boleh ubah kehidupan kak dan anak-anak lepas join program ni...”*

*(Informan 4)*

*“Akak waktu tu tercah-cari apa yang boleh ubah hidup kak... akak lepas akak berhenti kilang tu...Kebetulan JPW cari orang melalui ketua kampung kak...waktu tu akak dah nekad nak ubah semua lepas dah nampak sinar program ni...akak percaya sangat kak akak boleh pergi jauh dalam bisnes dengan sikit kemahiran yang kak ada...”*

*(Informan 6)*

Berdasarkan kenyataan di atas menunjukkan bahawa elemen kepercayaan dan keyakinan kepada diri sendiri merupakan satu faktor dalaman yang sangat penting dalam menentukan arah tuju dan kejayaan untuk bergelar seorang usahawan. Keyakinan dan kepercayaan diri itu tunggal juga terbentuk hasil pengalaman dan kesukaran hidup yang dialami sebelum ini.

### ***Minat dan sikap yang positif terhadap perniagaan***

Dalam kajian ini, pengkaji mendapati terdapat informan yang menyatakan bahawa beliau mampu berjaya dalam perniagaan kerana minat yang tinggi dan sikap yang positif. Majoriti informan menyatakan dua perkara ini sebagai suatu yang penting dalam mendorong mereka untuk semakin kehadapan dalam perniagaan dan terbukti melalui kata-kata mereka sendiri:

*“Senang je nak berjaya dalam bisnes ni. Pertama you kena minat yang keduanya you kena ubah sikap you. Kalau kita tak minat dengan apa yang kita buat hasilnya mesti tak elok. Percaya apa auntie cakap. Apa-apa kerja you buat tak kisah dalam bisnes atau pun bukan kalau tak minat mesti tak kemana. Kadang minat je pun tak cukup, you kena ada extra sikap yang kuat dalam diri you sendiri... jangan malas, jangan cepat mengalah kalau apa-apa yang kita buat tak jadi. Nak berniaga ni memang sikap, disiplin penting kena jaga. Macam auntie akui auntie make sure attitude auntie bagus tak kisah dengan customer, kawan hatta orang yang bermusuhan dengan kita pun kita akan tunjuk sikap yang good dekat diorang...”*

*(Informan 1)*

*“Macam kak sendiri mana pernah ada kemahiran buat sos ni tapi kak tanamkan sikit demi sikit minat kak apa yang kak buat ni akhirnya kita sendiri jatuh cinta...dari segi sikap kak percaya kak boleh berjaya harini sebab ada beza sikap kak dengan kawan join DeWI lain yang berhenti tengah jalan...contoh sikap macam kak maksudkan tu kak rajin cari ilmu perniagaan ni cari kat luar bukan kita harap JPW aje...kita dapat ilmu kita buat kita tak simpan kita tak bertanggung...”*

*(Informan 3)*

*“Ye minat tu of course kena ada untuk mana-mana peniaga sekalipun...kalau takde minat benda yang kita buat tu kita tak rasa dengan jiwa apa yang kita buat tu kan...kalau rasa bidang ni tak kena dengan jiwa kita wajib kita cari apa yang kita minat dan kena dengan kita”*

(Informan 4)

Berdasarkan kenyataan di atas, ia menunjukkan ketiga-tiga informan menanam rasa minat yang tinggi terhadap apa yang mereka lakukan. Selain itu, sikap yang positif untuk mencari ilmu pengetahuan, rajin dan tidak cepat mengalah juga merupakan elemen penting yang menyebabkan informan mampu berjaya dalam kegiatan keusahawanan mereka. Dapatan kajian ini selari dengan hasil kajian yang dilakukan Hayah dan Hafizuddin (2016) yang menunjukkan dorongan utama kejayaan usahawan adalah sikap seseorang usahawan dalam perniagaan.

### **Bakat dan kemahiran diri**

Bagi seseorang yang mempunyai bakat atau kemahiran diri merupakan suatu bonus kepada mereka untuk mengembangkan lagi potensi yang ada dalam diri terutama apabila mereka ingin menceburi bidang perniagaan. Berdasarkan hasil temubual menunjukkan bahawa informan menyatakan kejayaan mereka dalam bidang keusahawanan ini adalah kerana kemahiran sedia ada yang diperolehi oleh mereka bertiga. Berikut merupakan kata-kata informan:

*“Yang membolehkan auntie terbang begitu tinggi sekarang disebabkan kemahiran auntie sendiri yang memang pandai buat kuih...jadi kita dah tahu sukatan kuih kita nak buat dengan tepat, cara kacau kuih kita dengan betul...ada teknik-teknik dia tau ... sebab apa kita dah berulang-ulang kali buat dari bujang lagi jadi hasil masakan kita tentulah berbeza dengan orang yang baru belajar buat kuih dan jual...JPW ni menambah atau orang kata beri extra*

*knowledge lagi lah kat kita untuk part lain yang kita taktau ”*

(Informan 1)

*“Akak betul-betul yakin untuk ceburi bidang urutan ni sebab akak ingat lagi anak sulung akak accident teruk...berkat akak mengurus dia seluruh badan setiap hari dia sembuh...memang tiap kali kita pergi mengurus orang akan cakap kita urut sedap jadi dorang akan recommend kat kawan-kawan diorang sampai sekarang ni ramai dah jadi customer tetap akak...mengurus ni kena yang betul-betul mahir sebab kita main dengan badan manusia jadi pendapat akak tak boleh baru tahu belajar setahun dua tahun terus nak mengurus banyak ilmu lain kena cari dulu macam kak sendiri memang dari kecil arwah nenek mengajar...”*

(Informan 4)

*“Mommy ada kemahiran mengurus dah lama mak mommy yang turun kan ilmu ni...jadi satu bonus kat mommy terlibat dalam bidang perniagaan yang mommy memang yakin mommy boleh buat duit... yaitu dengan mengurus...dengan kemahiran kita ada dia smooth kan perjalanan kita tak perlu start dari awal... kita fokus pada benda lain yang kita taktau pulak macam ilmu marketing ka...”*

(Informan 6)

Berdasarkan kenyataan di atas, jelas menunjukkan bakat dan kemahiran yang informan miliki menjadi faktor pendorong kepada kejayaan dalam bidang yang mereka ceburi. Bagi Informan 1 contohnya, bukan sahaja bakat tetapi kemahiran yang dimiliki beserta teknik-teknik membuat kuih yang

beliau memiliki menjadikan hasil produk beliau berbeza dan jauh lebih baik berbanding orang lain. Selain itu, Informan 4 dan 6 yang masing-masing mempunyai bakat dan kemahiran mengurut turut menjadikan perkhidmatan urutan sebagai sumber pendapatan mereka. Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa ibu tunggal yang dikaji tidak mensia-siakan bakat dan kebolehan yang mereka miliki sebaliknya menggunakan bakat tersebut sebagai punca pendapatan mereka. Kajian ini menyokong Rafiq dan Safura (2016) yang menyatakan bahawa kemahiran menjadi salah satu bahagian utama yang perlu ada pada diri usahawan kerana kemahiran tersebut sangat membantu usahawan untuk terus yakin dan dipercayai oleh pelanggan dalam perniagaan. Jelaslah bahawa kemahiran juga merupakan antara dorongan utama kejayaan para usahawan dalam tempoh yang lebih lama.

### **Faktor Luaran Kejayaan Usahawan Ibu Tunggal**

Faktor luaran melibatkan aspek di luar diri sendiri yang mendorong kepada kejayaan usahawan ibu tunggal yang dikaji. Pengkaji telah mengenal pasti beberapa sub-tema faktor luaran hasil daripada temubual bersama informan iaitu bantuan daripada pelbagai agensi kerajaan, sokongan dan kepercayaan yang diberikan oleh JPW Perak, serta penjagaan kualiti produk dan perkhidmatan. Sub-tema bagi faktor luaran dibincangkan seperti di bawah.

#### ***Bantuan daripada pelbagai agensi kerajaan***

Selain daripada JPW Perak, bantuan yang diterima daripada pelbagai agensi juga menjadi penyumbang kepada kejayaan

perniagaan usahawan ibu tunggal yang dikaji. Bantuan yang diterima merupakan antara sistem sokongan penting bagi membantu ibu tunggal meneruskan perniagaan mereka. Jika JPW memberi bantuan dari sudut kemahiran dalam segenap aspek perniagaan, berbeza pula dengan beberapa jabatan yang disebut oleh informan. Berikut adalah bantuan-bantuan yang dinyatakan oleh informan:

*“Selain JPW, ada jabatan lain yang bantu auntie jugak...iaitu Amanah ikhtiar Malaysia (AIM) yang memberi auntie pinjaman untuk modal awal bisnes... tapi AIM ni kita kena bayar seminggu sekali dan wajib hadir meeting... kira macam kita ada keterikatan dengan diorang jugak... Selain tu jugak auntie banyak minta bantuan dari parti politik yang kita terlibat... mereka sentiasa lah support kita memberi bantuan bisnes tapi bukan senang-senang kena buat kertas kerja dan bentang...”*

*(Informan 1)*

*“Akak memang join AIM...kebanyakan peniaga memang akan join AIM ni...kita pinjam untuk modal dan bayar mingguan lepas dapat untung...”*

*(Informan 2)*

*“Tak terkira banyak sangat agensi yang dah bantu saya antaranya AIM beri saya pinjaman wang...Jabatan Pertanian atau Perladangan dekat Sungai Siput tu diorang berikan mesin semi auto untuk buat produk...tapi proses dia memang susah dia memang pastikan betul-betul kita bukan meniaga main-main dia akan datang setiap minggu lawat...dan saya dapat geran 15 ribu untuk mengajar 5 orang student bisnes saya jalankan sekarang di bawah SKM...”*

(Informan 3)

Informan lain turut menambah:

*“Bantuan kak pernah dapat dari JPW iaitu dapat 1 Azam punya peralatan...Jabatan lain yang bantu kak antaranya adalah Amanah Ikhtiar diorang bagi pinjaman duit...selain tu kak dapat juga bantuan dari Jabatan Pertanian diorang bagi mesin proses produk-produk kak dan juga kita dapat bekas-bekas minyak,balm untuk packing produk kita...”*

(Informan 4)

*“Mommy dapat Bantuan 1 Azam dari JPW kita dapat katil dan peralatan mengurut lain...Dapat juga bantuan kemahiran lain dari Mamacare sebab mommy ahli sah Mamacare...Mamacare program di bawah LPPKN dia lebih mengajar kursus untuk menjaga ibu lepas bersalin urutan dan pemakaian bengkung...selain tu Mommy dapat juga pembiayaan dari TEKUN ada juga riba dia tapi tak mencekik sangat...”*

(Informan 5)

*“Akak dapat bantuan 1 Azam sampai sekarang akak guna...waktu tu dapat peralatan spa dan botol-botol untuk produk...akak jugak buat pinjaman Amanah Ikhtiar kat UTC tu”*

(Informan 6)

Berdasarkan kenyataan yang telah diberikan oleh kesemua responden, jelas menunjukkan bahawa pelbagai bantuan telah diterima oleh usahawan ibu tunggal daripada pelbagai agensi. Antaranya adalah bantuan pinjaman daripada Amanah Ikhtiar Malaysia dan TEKUN, peralatan seperti mesin daripada Jabatan Pertanian, peralatan perniagaan

daripada bantuan 1 Azam dan bantuan kemahiran daripada Mamacare, LPPKN.

Kajian ini menyokong dapatan Hidayad (2011) yang mendapati kesemua faktor bantuan kerajaan seperti faktor bantuan kewangan dan kredit, faktor bantuan latihan dan pembangunan, faktor bantuan perkhidmatan nasihat dan perundingan, faktor bantuan pemasaran dan peluang perniagaan dan faktor bantuan sokongan infrastruktur yang disediakan oleh kerajaan dapat membantu meningkatkan kejayaan usahawan IKS bumiputera dalam menceburi bidang keusahawanan. Dalam kajian ini, JPW merupakan tunjang yang menggerakkan ibu tunggal dan dibantu oleh struktur unit yang lain dalam membantu kelancaran perniagaan informan.

#### ***Sokongan dan kepercayaan yang diberikan oleh JPW Perak***

Salah satu faktor luaran yang menyumbang kepada kejayaan usahawan ibu tunggal adalah sokongan dan kepercayaan yang diberikan oleh JPW Perak. Tiga daripada informan sangat berpuas hati dengan peranan dan sokongan yang diberikan oleh JPW Negeri Perak. Bagi mereka JPW sering memberi peluang kepada ibu tunggal untuk menyertai pelbagai program dalam memperluaskan perniagaan. Malah JPW juga memberikan sepenuh kepercayaan kepada peserta yang tergolong sebagai ibu tunggal untuk mengikuti program dan menjalankan perniagaan. Kenyataan ini dapat dibuktikan melalui respon beberapa informan seperti berikut:

*“Dalam kejayaan kak pada harini yang sangat-sangat kak tak boleh lupakan*

*adalah JPW Perak sendiri...kak akan kenang jasa diorang sampai bila-bila yang bangunkan kak...diorang percayakan kami dari kami takde apa-apa tak pernah diorang tinggalkan kami terkapai-kapai awal kami start meniaga dulu...setiap kali program diorang akan panggil kami follow up kami untuk pergi diorang nak kami betul-betul berjaya...kat produk akak sendiri akak letak logo JPW sebagai tanda penghargaan akak”*

*(Informan 4)*

*“JPW Perak ni memang akak boleh kata antara yang sangat bagus...memang kepercayaan dorang kat usahawan ni tinggi...tak jemu ajak kami pergi kursus-kursus yang ada walaupun bukan bawah program JPW...setiap kali ada peluang meniaga dorang akan call kami untuk pergi pasarkan produk kami...”*

*(Informan 2)*

*“Nak cakapnya JPW memang percaya kita sungguh-sungguh...kak perasan JPW ni berbeza dengan beberapa jabatan lain yang ada...macam JPW ni kita baru je daftar untuk join dorang akan call and sentiasa follow up kita join program diorang dah susun...kalau jabatan lain bukan akak nak cakap kadang kita yang terpaksa call diorang balik untuk tau status apa yang kita mohon tu...lain la lain JPW Perak ni...”*

*(Informan 6)*

Berdasarkan kenyataan di atas, jelas menunjukkan bahawa pegawai dan pengurusan JPW Perak sangat bertanggungjawab memastikan usahawan di bawah program DeWI menjalankan perniagaan sebaiknya. Bentuk sokongan dan

kepercayaan yang telah diberikan oleh JPW Perak wajar diberikan pujian yang tinggi. Dapatan kajian ini menyokong hasil kajian Hayati (2015) yang mendapati golongan ibu tunggal berani dan bersemangat menceburi bidang keusahawanan tani di Negeri Terengganu kerana sokongan dan tunjuk ajar yang tidak berbelah bahagi ditunjukkan oleh pegawai dan organisasi yang bertindak dalam projek tersebut.

### ***Penjagaan kualiti produk dan perkhidmatan***

Dalam memastikan pelanggan tetap memilih produk dan perkhidmatan yang diberikan, seseorang usahawan itu perlu menjaga kualiti produk dan perkhidmatannya. Ia selari dengan dapatan kajian oleh Noraihan dan Sobhi (2017) bahawa jenama, kualiti dan harga produk adalah peramal tidak langsung yang penting kepada kesetiaan pelanggan. Dalam kajian ini, beberapa informan bersetuju bahawa dengan menjaga kualiti produk dan perkhidmatan yang diberikan, membantu mereka melebarkan sayap perniagaan mereka sendiri. Berikut merupakan kata-kata beberapa informan.

*“Kuih-kuih auntie memang fresh dan orang suka. Auntie bukan jenis buat kuih awal lepas tu kita bagi orang makan tak fresh...Jika orang order pagi auntie siapkan awal-awal pagi tu jugak...dengan bantuan pekerja sebab kita nak jaga kualiti, customer dapat panas-panas...kalau kuih tiba-tiba lembik sikit, keras sikit dari asal memang auntie takkan bagi customer kuih tu, auntie buat baru...”*

*(Informan 1)*

*“Kualiti kita memang wajib jaga dan akan sentiasa buat R&D yang baru kalau produk*



*kita perlu diupgrade...kualiti ni bukan dengan produk kita aje...dengan pelanggan kita pun kena jaga...pupuk rasa percaya pelanggan dengan kualiti perniagaan kita tunjukkan...*

(Informan 3)

*“Mommy memang letak limit customer boleh mengurut dengan mommy maksimum 3 orang je sehari...sebab apa kita boleh je nak ambil ramai-ramai sambutan ramai nak tapi nanti sampai je kat customer ke 4 ke 5 dah tak sedap dah urutan macam customer awal rasa...dari situ penting kita jaga kualiti urutan kita...kalau tak sedap customer pun lari...”*

(Informan 5)

Berdasarkan kata-kata informan di atas, jelas menunjukkan betapa pentingnya bagi individu yang terlibat dalam keusahawanan untuk sentiasa menjaga kualiti produk dan perkhidmatan agar perniagaan mereka sama ada produk atau perkhidmatan akan terus mendapat tempat di hati pengguna. Kualiti produk yang baik menjamin seorang usahawan untuk terus kekal dalam perniagaan yang diusahakan, malah menjadi satu faktor kepada kejayaan ibu tunggal yang dikaji.

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhannya, kajian mendapati informan iaitu usahawan ibu tunggal yang menyertai program *Development Women Entrepreneur Initiative* (DeWI) telah berjaya dalam bidang keusahawanan yang mereka ceburi. Setelah menyertai program DeWI, usahawan ibu tunggal yang dikaji memperoleh pendapatan antara RM4000 hingga RM11,000 sebulan dalam memberi perkhidmatan urutan

dan kesihatan khususnya kepada ibu selepas bersalin dan mengeluarkan produk minyak urutan dan herba, pembuatan makanan seperti produk sos pencicah, sambal hitam dan kuih talam, serta terlibat dalam perkhidmatan kecantikan dengan menghasilkan produk seperti scrub muka, sabun pencuci muka dan pelbagai produk yang lain. Sebagai ibu tunggal mereka tidak terlepas daripada pelbagai cabaran dan kesukaran dalam kehidupan. Dua bentuk cabaran yang dikongsikan oleh informan adalah cabaran sebelum dan selepas menyertai program DeWI. Antara cabaran yang sering dihadapi sebelum menyertai program DeWI adalah masalah berhutang, ditohmah dan dipandang serong oleh masyarakat, kekangan dalam menguruskan anak-anak serta terpaksa melakukan pelbagai jenis pekerjaan. Manakala cabaran selepas penglibatan pula adalah tidak mendapat sokongan daripada ahli keluarga dan ketiadaan kenderaan ke tempat program. Selain itu, pelbagai faktor sebenarnya yang mendorong seseorang ibu tunggal untuk berjaya dalam perniagaan yang diceburi. Berdasarkan kajian yang telah dijalankan, penyelidik mendapati faktor kejayaan ibu tunggal dalam keusahawanan boleh dibahagikan kepada dua iaitu faktor dalaman dan faktor luaran. Faktor dalaman meliputi aspek kepercayaan dan keyakinan terhadap diri sendiri, minat dan sikap positif terhadap perniagaan, serta bakat dan kemahiran diri. Manakala faktor luaran meliputi bantuan daripada pelbagai agensi kerajaan, sokongan dan kepercayaan yang diberikan oleh Jabatan Pembangunan Wanita Perak (JPW) serta penjagaan kualiti produk dan perkhidmatan. Berdasarkan dapatan kajian ini, ia memberikan input yang penting berkenaan cabaran dan

faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang usahawan ibu tunggal berjaya dalam kegiatan keusahawanan mereka. Jelaslah bahawa bukan sahaja faktor dalaman seperti minat, sikap, keyakinan dan bakat yang ada sahaja penting untuk berjaya sebagai usahawan, tetapi juga faktor luaran seperti sokongan dan kepercayaan yang diberikan oleh agensi yang terlibat secara langsung membantu meningkatkan ekonomi ibu tunggal seperti JPW Perak, serta agensi-agensi lain yang menyokong dan membantu dengan komited. Jatuh bangun seseorang ibu tunggal itu menjadi tanggungjawab bersama komuniti dan agensi-agensi yang berada dalam komuniti. Sekiranya, semua pihak yang bertanggungjawab memberikan sokongan kepada ibu tunggal dan ibu tunggal juga komited untuk mengubah hidup mereka, pasti kejayaan akan dikecapi.

## PENGHARGAAN

Sebahagian daripada hasil kajian ini telah dibentangkan di *International Social Work Symposium 2019 (ISWS 2019)* di Institut Sosial Malaysia pada 27-28 April 2019.

## RUJUKAN

1. Dasar Keluarga Negara (2014). Retrieved from [http://www.lppkn.gov.my/index.php/dasar-modul/dasar\\_keluarganegara.html](http://www.lppkn.gov.my/index.php/dasar-modul/dasar_keluarganegara.html)
2. Dharatun, N.P.K (2017). *Strategi Daya Tindak Dalam Ibu Tunggal Kematian Pasangan*. (Doktor Falsafah) Thesis, Universiti Malaya.
3. Diyana, I., Doris, P. S., & Nor Aini, H.I (2009). *Isu dan Cabaran Ibu Tunggal dalam Menghadapi Perubahan Persekitaran Global*. Kertas kerja yang

- dibentangkan di Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia (PERKEM IV), Memacu Pembangunan Ekonomi dalam Ketidaktentuan Persekitaran Global Kuantan, Pahang, 2-4 Jun 2009. Prosiding Jilid 1(2009), 324-336 ISSN: 2231-962X.
4. Doris, P., & Nor, A. H. I. (2012). *Program Pembasmian Kemiskinan Dalam Kalangan Ibu Tunggal: Analisis Penyertaan Dan Keberkesanan*. Kertas kerja dibentangkan di Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia (PERKEM 2012), 2 Jun 2012, Ipoh Perak Malaysia. ISSN: 2231-962X
  5. Hasnah, A., Norhafizah, A. R., & Sanep. A. (2010). Faktor Mempengaruhi Kejayaan Usahawan Peruncitan Melayu: Satu Kajian Kes. *Kertas kerja dibentangkan di Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia V (PERKEM V)*, 15-17 Oktober 2010, Port Dickson, Negeri Sembilan Malaysia. ISSN: 2231-962X
  6. Hidayad, M.N. (2011). *Faktor Bantuan Kerajaan Yang Meningkatkan Kejayaan Usahawan Industri Kecil Dan Sederhana Bumiputera Di Sabak Bernam Selangor*. (Sarjana Muda) Thesis, Universiti Teknologi Malaysia.
  7. Jamsari, J. (2010). *Kajian penerokaan usahawan ibu tunggal di negeri Perlis*. (Sarjana) Thesis, Universiti Utara Malaysia.
  8. Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (2015). *Pelan Tindakan Pemerkasaan Ibu Tunggal 2015-2020*, Malaysia.
  9. Mustari, M. I., Ya'kob, R., Chik, S. N., Jasmi, K. A., & Mohamed, A. K. (2004). *Permasalahan Ibu Tunggal dalam Melaksanakan Tanggungjawab*

- Pendidikan Anak-anak: Satu Kajian Kawasan Sura, Dungun, Terengganu* in Seminar Pembangunan Keluarga Kebangsaan 2004 at Main Hall, Faculty of Education, Universiti Malaya, on 29-30, Mei 2004, pp 1-6.
10. Nor, H., & Abdul, R. (2015). Pemerkasaan Golongan Ibu Tunggal Melalui Program Usahatani Cendawan Di Terengganu. *Journal of Borneo Social Transformation Studies 1* (2015), 75-89. ISSN: 2462-2095.
  11. Nurulhayah, M. & Muhammad, H. A. (2016). Faktor Yang Mendorong Kejayaan Usahawan Perusahaan Kecil Dan Sederhana (Pks) Mara Di Daerah Melaka Tengah. *Journal of Business Innovation, 1*(2), 31-44.
  12. Norlela, Z., Husniyah, A.K, Fazli, S. (2017). Kesejahteraan Kewangan Dalam Kalangan Ibu Tunggal Di Negeri Sembilan. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 39-51.
  13. Noraihan, M. & Sobhi, I. & Sabrina, M.R. (2017). Pengaruh Ciri-Ciri Produk Kepada Kesetiaan Pelanggan: Pengalaman Pelanggan Sebagai faktor Penyederhana. *Journal of Business and Social Development, 5*(2), 36-47.
  14. Noor, M., & Noremy. (2018) Kesejahteraan Psikologi Ibu Tunggal: Cabaran Sebagai Ibu Tunggal Dan Tekanan Hidup. Kertas kerja dibentangkan di Persidangan Antarabangsa Sains Sosial dan Kemanusiaan (PASAK3 2018), 23 April 2018, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. ISBN: 978-967-2122-46-3
  15. Naufal, N. Hidir, M. Bahiyah, A. Faridah, S. Sivalapan, S. Geraldine. & Zuraidah, A. (2016) “Kajian Impak Keberkesanan Program I-Kit dan I-Keunita” Penerbit Pusat Kepimpinan Wanita Tun Fatimah Hashim, Universiti Kebangsaan Malaysia.
  16. Rafiq, A., Safura, A. S., Hazlin, F., Nurzakira, A., Aizham., M & Fatim. M.S. (2016). Usahawan Mikro Kredit: Faktor-Faktor Dalam Yang Mendorong Kejayaan Perniagaan. *Kertas kerja dibentangkan di Proceeding of the 2nd International Conference on Economics & Banking 2016 (2nd ICEB), 24-25 May 2016*, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor, Malaysia. e-ISBN: 978-967-0850-40-5.
  17. Rohayu, R. (2012). Pendekatan Model Baru Pembangunan Usahawan Wanita Luar Bandar Bagi Tujuan Pembasmian Kemiskinan. Laporan Fundamental Research Grant Scheme. No. Vot 07767. Retrieved from [http://eprints.uthm.edu.my/id/eprint/2877/1/FRGS\\_0767.pdf](http://eprints.uthm.edu.my/id/eprint/2877/1/FRGS_0767.pdf).
  18. Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia. (2012). *Laporan Seminar Memperkasakan Hak-Hak Ibu Tunggal*. Kuala Lumpur: Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia, (SUHAKAM).
  19. Walter, M. (2002) Working Their Way Out Of Poverty? Sole Motherhood, Work, Welfare and Material Well-Being. *Journal of Sociology, 38* (4), 361-380.