

Abstraksi

Persaingan bisnis perhotelan yang ketat menyebabkan pemilik hotel berlomba-lomba untuk menampilkan citra hotel yang terbaik. Kinerja hotel tidak terlepas dari kinerja tugas dan kontekstual karyawannya. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja tugas dan kontekstual karyawan adalah ambiguitas peran dan beban kerja karyawan. Maka penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh ambiguitas peran dan beban kerja karyawan terhadap kinerja tugas dan kinerja kontekstual karyawan hotel kelas melati di Semarang.

Penelitian ini dilakukan pada karyawan enam hotel kelas melati di Semarang, dengan jumlah responden 131 karyawan. Pengumpulan data mengenai ambiguitas peran, beban kerja, kinerja tugas dan kinerja kontekstual diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah SEM atau *Structural Equation Modelling*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dihitung melalui Amos 16, diperoleh hasil bahwa semua hipotesis yang diajukan dapat diterima. Ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja tugas karyawan, ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja kontekstual karyawan, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja tugas karyawan dan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja kontekstual karyawan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa ambiguitas peran paling berpengaruh terhadap kinerja tugas dan kinerja kontekstual. Berdasarkan hasil diatas maka model yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

Kata Kunci : Ambiguitas Peran, Beban Kerja, Kinerja Tugas Karyawan, Kinerja Kontekstual Karyawan