

## ABSTRAK

Sumber daya manusia adalah sumber daya penggerak yang berpengaruh terhadap sumber daya lainnya dan proses operasional perusahaan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah *workplace ostracism*, *self efficacy* dan pemanfaatan teknologi informasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *workplace ostracism* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel moderasi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Commercial Banking Center* Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah populasi 61 orang karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA), analisis korelasi dan analisis koefisien determinasi baik secara simultan dan parsial dengan bantuan *SPSS 23 for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workplace ostracism* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Workplace ostracism* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *Self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara moderasi pemanfaatan teknologi informasi mampu memoderasi *workplace ostracism* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan secara positif (memperkuat).

**Kata Kunci :** *Workplace Ostracism, Self Efficacy, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kinerja Karyawan*