

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi berdasarkan Model DeLone dan McLean. Model tersebut menggunakan enam faktor yang dapat dijadikan dasar pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, intensitas penggunaan sistem informasi, kepuasan pengguna akhir sistem informasi, dampak individual, serta dampak organisasional dari sistem informasi.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi. Kemudian variabel terikatnya adalah kinerja individu pengguna sistem informasi. Penelitian ini juga menggunakan variabel intervening yaitu kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner dalam pengumpulan datanya. Kuesioner dibagikan kepada karyawan BNI Pusat pada divisi *Product Management and Retail* dengan *usable response rate* nya 91%. Kemudian data yang telah didapat dianalisis melalui PLS (*Partial Least Square*).

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi dapat mempengaruhi kinerja individu pengguna sistem informasi melalui kepuasan penggunaannya.

Kata kunci: Model DeLone dan McLean, kepuasan pengguna sistem informasi, kinerja individu pengguna sistem informasi, kesuksesan sistem informasi.