



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 11645-11652

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna serta Implikasinya terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan (*Continuance Intention*)

I Nyoman Agus Putra Wijaya, Nancy Thresya Tawuru May, Yohanes Pascal Bai, Tresia Oly, Rosalina Hiasinta Nango

Universitas Dhyana Pura, Fakultas Teknologi Dan Informatika

wijayaputra088@gmail.com, yohanespascalbai@gmail.com, nonaersan17@gmail.com, thresya.nancy2011@gmail.com, hiasintanango@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital mendorong organisasi untuk mengimplementasikan sistem informasi sebagai sarana meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan. Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kualitas sistem yang mampu menciptakan kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan secara berkelanjutan (continuance intention). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna serta implikasinya terhadap minat penggunaan berkelanjutan melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Metode penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi, menyeleksi, mengevaluasi, dan mensintesis artikel ilmiah yang relevan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Sebanyak sepuluh artikel yang dipublikasikan pada periode 2019-2025 dianalisis secara deskriptif-kualitatif. Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi secara konsisten berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sistem yang memiliki karakteristik mudah digunakan, andal, cepat, aman, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna terbukti meningkatkan tingkat kepuasan. Selain itu, kepuasan pengguna berperan sebagai variabel yang memediasi hubungan antara kualitas sistem informasi dan continuance intention, sehingga pengguna yang merasa puas cenderung memiliki keinginan lebih tinggi untuk terus menggunakan sistem. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan turut memperkuat kepuasan pengguna. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem informasi menjadi faktor strategis bagi organisasi dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif serta mempertahankan penggunaan sistem secara berkelanjutan. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai perkembangan kajian terkait kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna, dan continuance intention, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya maupun pengembangan sistem informasi di berbagai sektor.

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna, Continuance Intention, Keberhasilan Sistem Informasi, Systematic Literature Review.

1. Latar Belakang

Transformasi digital yang berlangsung secara pesat dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah cara organisasi menjalankan proses bisnis, memberikan layanan, serta berinteraksi dengan para pemangku kepentingan (Rusli et al., 2023). Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju mendorong organisasi di berbagai sektor, baik pemerintahan, pendidikan, kesehatan, perbankan, manufaktur, maupun sektor jasa lainnya, untuk mengadopsi sistem informasi sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas operasional (Sudianto & Sutopo, 2025). Sistem informasi tidak lagi dipandang hanya sebagai alat pendukung administrasi, tetapi telah berkembang menjadi instrumen strategis yang mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pengambilan keputusan, memperbaiki kualitas layanan, serta menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi (Ariska & Nasution, 2025). Di tengah meningkatnya ketergantungan terhadap teknologi digital, keberhasilan implementasi sistem informasi menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan transformasi digital suatu organisasi (Luqman Nuryana et al., 2024).

Meskipun investasi dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi terus meningkat dari tahun ke tahun, keberhasilan suatu sistem tidak hanya diukur dari keberhasilannya untuk diimplementasikan secara teknis. Banyak

sistem informasi yang mampu beroperasi dengan baik, namun tidak dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya karena dianggap tidak memenuhi kebutuhan, sulit digunakan, atau tidak memberikan manfaat yang dirasakan secara nyata (Riska Andreani Syafaruddin et al., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh bagaimana sistem tersebut diterima, digunakan, dan dipersepsikan oleh pengguna. Dengan kata lain, keberhasilan implementasi sistem informasi sangat bergantung pada kualitas sistem yang mampu menciptakan pengalaman penggunaan yang positif sehingga mendorong pengguna untuk terus memanfaatkannya (Rohim & Very, 2025).

Kualitas sistem informasi merupakan salah satu dimensi utama yang banyak digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem. Kualitas sistem menggambarkan kemampuan sistem dalam memberikan kinerja yang optimal melalui kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, keamanan, fleksibilitas, stabilitas, serta kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan pekerjaan pengguna (Rismawati et al., 2024). Sistem yang memiliki kualitas tinggi akan memudahkan pengguna dalam menyelesaikan berbagai aktivitas, mengurangi kesalahan selama proses penggunaan, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Sebaliknya, sistem yang memiliki kualitas rendah berpotensi menimbulkan berbagai kendala, seperti lambatnya proses akses, tingginya tingkat kesalahan, kesulitan dalam pengoperasian, hingga menurunnya kepercayaan pengguna terhadap sistem. Oleh karena itu, kualitas sistem informasi menjadi salah satu faktor yang secara konsisten memperoleh perhatian dalam berbagai penelitian di bidang sistem informasi (Izzati & Sarah Imelia, 2025).

Selain kualitas sistem, kepuasan pengguna merupakan indikator penting yang sering digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana pengalaman yang diperoleh pengguna sesuai dengan harapan mereka setelah menggunakan sistem. Ketika sistem mampu memberikan layanan yang cepat, mudah digunakan, stabil, aman, dan mendukung penyelesaian pekerjaan secara efektif, pengguna akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Purwasih & Firdaus, 2026). Sebaliknya, apabila sistem tidak mampu memenuhi ekspektasi pengguna, maka kepuasan akan menurun dan dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat sistem tersebut. Oleh sebab itu, kepuasan pengguna sering diposisikan sebagai konsekuensi dari kualitas sistem yang sekaligus menjadi indikator keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam suatu organisasi (Argubi, 2024).

Dalam perkembangan penelitian sistem informasi, perhatian para peneliti tidak lagi hanya berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan awal terhadap suatu teknologi, tetapi juga pada faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk tetap menggunakan sistem dalam jangka panjang. Minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) menjadi konsep yang semakin penting karena keberhasilan implementasi sistem informasi pada akhirnya ditentukan oleh keberlanjutan penggunaan sistem tersebut (Wikantara et al., 2025). Organisasi tentu tidak hanya mengharapkan pengguna mencoba suatu sistem pada tahap awal implementasi, tetapi juga menginginkan agar sistem tersebut terus dimanfaatkan secara konsisten sehingga manfaat investasi teknologi informasi dapat dirasakan secara optimal. Dalam konteks ini, kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna diyakini memiliki peran penting dalam membentuk niat pengguna untuk terus menggunakan sistem secara berkelanjutan (Thanos, 2025).

Seiring berkembangnya penelitian mengenai sistem informasi, hubungan antara kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna, dan *continuance intention* telah banyak dikaji dalam berbagai konteks, seperti sistem informasi akademik, *e-learning*, *e-government*, layanan kesehatan digital, aplikasi perbankan digital, *mobile banking*, *e-commerce*, sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP), hingga berbagai aplikasi berbasis seluler. Beragam penelitian tersebut umumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya minat penggunaan berkelanjutan. Namun demikian, hasil penelitian yang ada belum sepenuhnya menunjukkan kesimpulan yang seragam. Beberapa penelitian menemukan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap *continuance intention*, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa hubungan tersebut dimediasi oleh kepuasan pengguna, persepsi manfaat, kepercayaan, kualitas informasi, maupun kualitas layanan. Variasi hasil tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antarvariabel masih memerlukan kajian yang lebih komprehensif agar dapat diperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan sistem informasi. Di sisi lain, meningkatnya jumlah publikasi ilmiah mengenai sistem informasi menyebabkan informasi penelitian menjadi semakin tersebar dengan karakteristik, metode, objek, serta hasil penelitian yang beragam. Kondisi ini menyulitkan peneliti maupun praktisi dalam memperoleh gambaran menyeluruh mengenai perkembangan penelitian yang telah dilakukan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menyusun sintesis secara sistematis mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna serta implikasinya terhadap minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*). Melalui pendekatan *Systematic Literature Review*, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan penelitian pada topik tersebut, mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel yang telah ditemukan oleh berbagai penelitian sebelumnya, serta merumuskan peluang penelitian yang masih perlu dikembangkan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, tetapi juga menjadi referensi bagi organisasi dalam merancang, mengembangkan, dan mengevaluasi sistem informasi yang mampu meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR), yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil-hasil penelitian terdahulu secara sistematis, objektif, dan dapat direplikasi. Metode SLR dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan penelitian terkait pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna serta implikasinya terhadap minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*). Melalui pendekatan ini, berbagai temuan empiris dari penelitian sebelumnya dapat dianalisis secara menyeluruh sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antarvariabel, teori yang digunakan, metode penelitian yang dominan, serta kesenjangan penelitian yang masih dapat dikembangkan (A Cochrane, 2022).

Proses kajian literatur dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis (Aprilyada et al., 2023). Tahap pertama adalah perumusan pertanyaan penelitian (*research question*) yang menjadi dasar dalam proses pencarian literatur. Pertanyaan penelitian difokuskan pada: (1) bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna; (2) bagaimana hubungan kepuasan pengguna dengan *continuance intention*; (3) bagaimana peran kepuasan pengguna sebagai variabel yang menjembatani hubungan antara kualitas sistem informasi dan minat penggunaan berkelanjutan; serta (4) bagaimana perkembangan penelitian mengenai topik tersebut berdasarkan teori, metode, dan objek penelitian yang digunakan.

Tahap kedua adalah identifikasi sumber literatur. Artikel ilmiah diperoleh melalui basis data akademik yang memiliki reputasi baik, seperti Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, SpringerLink, IEEE Xplore, dan ProQuest. Pemilihan beberapa basis data tersebut bertujuan untuk memperoleh artikel yang berkualitas serta memiliki cakupan penelitian yang luas mengenai sistem informasi.

Tahap ketiga adalah strategi pencarian artikel. Pencarian dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, antara lain: *system quality*, *information system quality*, *user satisfaction*, *continuance intention*, *information system success*, *DeLone and McLean IS Success Model*, *Expectation Confirmation Model*, serta padanan istilah dalam bahasa Indonesia seperti *kualitas sistem informasi*, *kepuasan pengguna*, dan *minat penggunaan berkelanjutan*. Penggunaan berbagai kombinasi kata kunci bertujuan agar proses pencarian menghasilkan artikel yang relevan dan komprehensif.

Selanjutnya dilakukan proses seleksi literatur berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel diterbitkan dalam jurnal ilmiah yang telah melalui proses *peer review*; (2) dipublikasikan dalam rentang waktu sepuluh tahun terakhir agar mencerminkan perkembangan penelitian terkini; (3) membahas kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna, *continuance intention*, atau hubungan di antara variabel tersebut; (4) tersedia dalam teks lengkap (*full text*); dan (5) ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Adapun kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan dengan fokus penelitian, prosiding yang tidak memiliki informasi metodologis yang memadai, artikel duplikat, serta publikasi yang hanya memuat abstrak tanpa naskah lengkap.

Artikel yang memenuhi kriteria kemudian dievaluasi kualitasnya melalui penelaahan terhadap tujuan penelitian, landasan teori, metode yang digunakan, karakteristik sampel atau objek penelitian, teknik analisis data, serta kejelasan hasil penelitian. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa hanya artikel yang memiliki kualitas akademik yang baik digunakan sebagai sumber analisis.

Tahap berikutnya adalah ekstraksi data. Informasi penting dari setiap artikel dikumpulkan secara sistematis, meliputi nama penulis, tahun publikasi, judul penelitian, lokasi atau objek penelitian, variabel yang diteliti, teori

yang digunakan, metode penelitian, teknik analisis data, serta temuan utama. Data tersebut kemudian disusun dalam bentuk tabel sintesis untuk memudahkan proses perbandingan antarpelitian.

Tahap terakhir adalah analisis dan sintesis data. Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan membandingkan hasil penelitian dari berbagai artikel yang telah dipilih. Proses sintesis difokuskan pada identifikasi pola hubungan antara kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna, dan *continuance intention*, teori yang paling sering digunakan, metode penelitian yang dominan, konsistensi maupun perbedaan hasil penelitian, serta identifikasi *research gap* yang masih memerlukan kajian lebih lanjut. Hasil sintesis tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan mengenai perkembangan penelitian dan memberikan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.

Melalui tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan kajian literatur yang sistematis, komprehensif, dan dapat memberikan kontribusi akademik dalam memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan minat penggunaan berkelanjutan.

3. Hasil dan Diskusi

No	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Variabel	Metode	Temuan Utama
1	<i>Analysis of the Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Satisfaction and Continuance Use Intention in the Malang Mbois Application</i>	Nilna Sa'idah, Diema Hernyka Satyareni, Ahmad Farhan	2024	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Continuance Intention</i>	SEM-PLS	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap <i>continuance intention</i> (Sa'idah et al., 2025).
2	<i>Integration of DeLone and McLean and Self-Determination Theory in Internet Banking Continuance Intention Context</i>	Samar Rahi, Mazuri Abd Ghani	2019	<i>Information Quality, Service Quality, Satisfaction, Continuance Intention</i>	SEM	Kepuasan pengguna menjadi determinan utama <i>continuance intention</i> . Model menjelaskan 75,4% variasi niat penggunaan berkelanjutan (Rahi & Abd.Ghani, 2019).
3	<i>The DeLone and McLean Model on User Satisfaction of Academic Service Systems</i>	Etty Gurendrawati dkk.	2022	<i>System Quality, Service Quality, User Satisfaction</i>	Mixed Method	Kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem akademik (Gurendrawati et al., 2022).
4	<i>The DeLone and McLean Information System Success Model: Investigating User Satisfaction in Learning Management System</i>	Tutut Widyaningrum dkk.	2024	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction</i>	SEM-PLS	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan meningkatkan kepuasan pengguna LMS(Widyaningrum et al., 2024).
5	Analisis Model Kerangka TAM-ISSM terhadap	Anisha Wijaya Ningrum,	2025	<i>System Quality, Information</i>	SEM-PLS	Kualitas sistem meningkatkan kepuasan pengguna dan berdampak

	Kepuasan Pengguna serta Dampaknya pada <i>Citizen Trust</i> dan <i>Continuance Use Intention</i>	Novel Idris Abas		<i>Quality, Satisfaction, Citizen Trust, Continuance Intention</i>		positif terhadap <i>continuance intention</i> melalui kepercayaan Masyarakat (Ningrum & Abas, 2025)
6	Pengaruh System <i>Quality</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> Aplikasi LINE dengan <i>Satisfaction</i> sebagai Mediator	Muhamad Aqdi Alhamro dkk.	2025	<i>System Quality, Perceived Usefulness, Satisfaction, Continuance Intention</i>	SEM-PLS	Kualitas sistem meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan memediasi pengaruh terhadap <i>continuance intention</i> (Alhamro et al., 2026).
7	<i>Modelling Digital Library Success Using the DeLone and McLean Information System Success Model</i>	Ahmed Ibrahim Alzahrani dkk.	2019	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality, Satisfaction, Behavioral Intention</i>	SEM	Kualitas sistem dan kualitas informasi meningkatkan kepuasan pengguna serta niat menggunakan perpustakaan digital (Alzahrani et al., 2019).
8	<i>Factors Affecting the Success of Accounting Information System from the Lens of DeLone and McLean IS Model</i>	Mohammad Lutfi dkk.	2023	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction</i>	SEM	Kualitas layanan dan kualitas pengendalian internal memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (Lutfi, 2023).
9	Evaluasi Niat Penggunaan Berkelanjutan Halodoc pada Generasi Z Menggunakan Model UTAUT dan DeLone McLean	Vanesa Wanda Anggela dkk.	2025	<i>System Quality, Service Quality, Information Quality, User Satisfaction, Continuance Intention</i>	PLS-SEM	Kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap <i>continuance intention</i> pengguna Halodoc (Anggela et al., 2025).
10	<i>Predicting Switching Intention Among Generation Y Using DeLone & McLean (Study on Shopee App)</i>	Made Pradnyan Permana Usadi dkk.	2022	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality, Satisfaction, Switching Intention</i>	PLS-SEM	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan menurunkan niat berpindah ke platform lain (Usadi et al., 2022).

Pembahasan

Berdasarkan hasil kajian terhadap sepuluh penelitian yang telah dirangkum pada tabel tinjauan literatur, dapat diketahui bahwa kualitas sistem informasi merupakan salah satu faktor yang memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Secara umum, seluruh penelitian menunjukkan

bahwa kualitas sistem informasi memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pengguna, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi tertentu. Temuan ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone and McLean *Information Systems Success Model* yang menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat penggunaan sistem.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sa'idah dkk. (2024), Gurendrawati dkk. (2022), Widyaningrum dkk. (2024), Alzahrani dkk. (2019), serta Lutfi dkk. (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna pada berbagai konteks penggunaan sistem informasi, mulai dari aplikasi pemerintah, sistem akademik, *Learning Management System* (LMS), perpustakaan digital, hingga sistem informasi akuntansi. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pengguna cenderung merasa puas apabila sistem yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang tinggi, mudah digunakan, responsif, aman, dan mampu mendukung kebutuhan pekerjaan secara efektif. Dengan demikian, kualitas sistem menjadi faktor fundamental yang menentukan persepsi positif pengguna terhadap suatu sistem informasi.

Selain kualitas sistem, beberapa penelitian juga menunjukkan pentingnya kualitas informasi dan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian Sa'idah dkk. (2024), Widyaningrum dkk. (2024), Alzahrani dkk. (2019), dan Usadi dkk. (2022) menemukan bahwa informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. Sementara itu, kualitas layanan yang baik, seperti dukungan teknis yang responsif dan kemampuan penyedia sistem dalam menangani permasalahan pengguna, turut memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas informasi yang dihasilkan serta layanan yang menyertainya.

Kajian literatur ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*). Penelitian Rahi dan Abd Ghani (2019), Sa'idah dkk. (2024), Ningrum dan Abas (2025), Alhamro dkk. (2025), serta Anggela dkk. (2025) menemukan bahwa pengguna yang merasa puas terhadap sistem akan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk terus menggunakan sistem tersebut di masa mendatang. Kepuasan pengguna menjadi bentuk evaluasi pasca-penggunaan yang menentukan apakah suatu sistem layak untuk terus digunakan atau ditinggalkan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna merupakan faktor psikologis yang menjembatani hubungan antara kualitas sistem dengan keberlanjutan penggunaan teknologi.

Pada penelitian mengenai *internet banking* yang dilakukan oleh Rahi dan Abd Ghani (2019), kepuasan pengguna terbukti menjadi prediktor utama *continuance intention* dengan kemampuan model menjelaskan lebih dari 75% variasi niat penggunaan berkelanjutan. Hasil ini memperlihatkan bahwa meskipun kualitas sistem dan kualitas informasi penting, keputusan pengguna untuk tetap menggunakan suatu sistem sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan sistem tersebut. Temuan serupa juga ditemukan pada penelitian mengenai aplikasi Halodoc dan aplikasi LINE yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berfungsi sebagai mediator yang memperkuat pengaruh kualitas sistem terhadap minat penggunaan berkelanjutan.

Selain berpengaruh terhadap *continuance intention*, kepuasan pengguna juga terbukti mampu menurunkan niat pengguna untuk beralih ke sistem lain (*switching intention*). Penelitian Usadi dkk. (2022) pada pengguna aplikasi Shopee menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin rendah kecenderungan pengguna untuk berpindah ke platform pesaing. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya berperan dalam mempertahankan penggunaan sistem, tetapi juga menjadi faktor yang mampu meningkatkan loyalitas pengguna terhadap suatu platform digital.

Dari sisi metodologi, sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Penggunaan metode tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan *continuance intention* umumnya dianalisis melalui model kausal yang bertujuan menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel. Dominasi penggunaan metode SEM dan PLS-SEM juga menunjukkan bahwa penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi masih banyak berfokus pada pengujian model teoritis yang telah mapan, terutama model DeLone dan McLean serta *Expectation Confirmation Model* (ECM).

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pola hubungan yang konsisten antara kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna, dan minat penggunaan berkelanjutan. Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan sistem secara berkelanjutan. Selain itu, kualitas informasi dan kualitas layanan juga berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat keberhasilan implementasi sistem informasi. Dengan demikian, organisasi yang ingin meningkatkan tingkat penggunaan sistem secara berkelanjutan perlu memprioritaskan pengembangan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan guna menciptakan pengalaman penggunaan yang memuaskan bagi pengguna.

Meskipun sebagian besar penelitian menunjukkan hasil yang konsisten, masih terdapat peluang penelitian yang dapat dikembangkan pada masa mendatang. Sebagian besar penelitian yang dikaji menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada sektor pendidikan, layanan digital, *e-commerce*, serta perbankan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian pada konteks organisasi yang berbeda, menggunakan pendekatan kualitatif atau *mixed methods*, serta menambahkan variabel lain seperti kepercayaan (*trust*), keterlibatan pengguna (*user engagement*), pengalaman pengguna (*user experience*), dan loyalitas pengguna untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan sistem informasi.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara sistematis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna serta implikasinya terhadap minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR). Berdasarkan hasil sintesis terhadap sepuluh artikel ilmiah yang relevan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Sistem yang memiliki karakteristik mudah digunakan, andal, cepat, aman, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna terbukti meningkatkan tingkat kepuasan pengguna pada berbagai konteks penggunaan, seperti sistem akademik, *Learning Management System* (LMS), *internet banking*, aplikasi layanan kesehatan, *e-commerce*, serta aplikasi pemerintahan. Hasil kajian juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki peran penting sebagai variabel yang menjembatani hubungan antara kualitas sistem informasi dan minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*). Pengguna yang memperoleh pengalaman positif selama menggunakan sistem cenderung merasa puas dan memiliki keinginan yang lebih besar untuk terus menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, kualitas sistem yang rendah dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan berdampak pada menurunnya niat untuk mempertahankan penggunaan sistem. Selain kualitas sistem, beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan turut memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis sistem, tetapi juga oleh kualitas informasi yang dihasilkan serta layanan yang diberikan kepada pengguna. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan ketiga aspek tersebut secara terpadu agar implementasi sistem informasi mampu memberikan manfaat yang optimal. Berdasarkan keseluruhan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang konsisten antara kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna, dan *continuance intention*. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan. Temuan ini memperkuat teori keberhasilan sistem informasi, khususnya model *DeLone and McLean Information Systems Success Model*, yang menempatkan kualitas sistem sebagai salah satu determinan utama keberhasilan implementasi sistem informasi. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya mengkaji sepuluh artikel ilmiah dan sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM atau PLS-SEM. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan literatur, melibatkan lebih banyak artikel dari berbagai basis data bereputasi, serta mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan (*trust*), pengalaman pengguna (*user experience*), loyalitas pengguna, maupun persepsi manfaat. Dengan demikian, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan sistem informasi dapat menjadi lebih komprehensif dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pengembangan ilmu maupun praktik di bidang sistem informasi.

Referensi

1. A Cochrane. (2022). Referensi Systematic Literature Review (Si Silir). In *academia.edu*. Puslatbang LAN Makassar. https://www.academia.edu/download/119275189/BUKU_DASAR_META_ANALISIS_DAN_SYSTEMATIC_REVIEW_.pdf#page=61

2. Alhamro, M. A., Munawaroh, M., & Fadlullah, F. (2026). Pengaruh System Quality dan Perceived Usefulness terhadap Continuance Intention Aplikasi LINE dengan Satisfaction sebagai Mediator. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 2593–2613. <https://doi.org/10.63822/EC8XPW03>
3. Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), 291–306. <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>;WGROU:STRING:PUBLICATION
4. Anggela, V. W., Pratama, A., & Rinjeni, T. P. (2025). Evaluasi Niat Penggunaan Berkelanjutan Halodoc Pada Generasi Z Menggunakan Model UTAUT dan DeLone McLean. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(4), 1131–1147. <https://doi.org/10.52436/1.JPTI.783>
5. Apriliyada, G., Zidan, M. A., Nurlia, Ainunisa, R. A., & Winarti, W. (2023). Peran Kajian Pustaka dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*. <https://www.riset-iaid.net/index.php/jpm/article/view/1449>
6. Argubi, A. L. (2024). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN LOYALITAS PENGGUNA E-FILING.
7. Ariska, S., & Nasution, I. P. (2025). Kontribusi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Strategi Bisnis Modern. *JOURNAL SAINS STUDENT RESEARCH*, 3(4), 609–614. <https://doi.org/10.61722/JSSR.V3I4.5353>
8. Gurendrawati, E., Sasmi, A. A., Ketut, G., Ulupui, A., Murdayanti, Y., Anwar, C., & Wahyuningsih, I. T. (2022). The DeLone and McLean Model on User Satisfaction of Academic Service Systems. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 10(1), 87–99. <https://doi.org/10.21009/JPEB.010.1.8>
9. Izzati, N., & Sarah Imelia, S. (2025). Pemanfaatan Teknologi Komputer Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Di Era Digital. *An-Najah: Journal of Islamic Economics*, 1(01), 469–477. <https://jurnal.almaidah.or.id/index.php/JNIE/article/view/87>
10. Luqman Nuryana, M., Arifudin, O., Uin, S., Gunung, D., & Bandung, I. (2024). IMPLEMENTASI DAN TRANSFORMASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI ERA DIGITAL. *Jurnal Tahsinia*, 5(9), 1325–1337. <https://doi.org/10.57171/JT.V5I9.614>
11. Lutfi, A. (2023). Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100202. <https://doi.org/10.1016/J.IJIMEI.2023.100202>
12. Ningrum, A. W., & Abas, N. I. (2025). ANALISIS MODEL KERANGKA TAM-ISSM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SERTA DAMPAKNYA PADA CITIZEN TRUST DAN CONTINUANCE USE INTENTION. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 8(5), 716–733. <https://doi.org/10.31539/QW5J2E53>
13. Purwasih, R., & Firdaus. (2026). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Berdasarkan Kualitas, Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Menggunakan Model Delone Dan McLean. *Jurnal Sains Informatika Terapan*, 5(1), 158–165. <https://doi.org/10.62357/JSIT.V5I1.951>
14. Rahi, S., & Abd.Ghani, M. (2019). Integration of DeLone and McLean and self-determination theory in internet banking continuance intention context. *International Journal of Accounting and Information Management*, 27(3), 512–528. <https://doi.org/10.1108/IJAIM-07-2018-0077>
15. Riska Andreani Syafaruddin, A., Natsir, N., Muhammadiyah Sidenreng Rappang, U., & Tinggi Ilmu Administrasi Yappi, S. (2024). Implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Berbasis Cloud Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bisnis Kecil. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(2), 1618–1626. <https://doi.org/10.33395/JMP.V13I2.14183>
16. Rismawati, R., Ibrahim, T., Kartika, I., & Arifudin, O. (2024). PERAN SISTEM INFORMASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN. *Jurnal Tahsinia*, 5(7), 1099–1122. <https://doi.org/10.57171/JT.V5I7.618>
17. Rohim, R., & Very, J. (2025). Penerapan Model DeLone dan McLean dalam Menilai Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen di Sektor Publik. *Syntax Idea*, 7(3), 430–438. <https://doi.org/10.46799/SYNTAXIDEA.V7I3.12642>
18. Rusli, T. S., Judijanto, L., Januaripin, M., Rahmawati, R., Amadea, I. B. N. K., Kusumastuti, S. Y., & Mataputun, G. E. (2023). *Transformasi Digital: Teori dan Penerapan dalam Berbagai Bidang* (Efitra, Ed.). Penerbit Buku Sonpedia. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=P_GOEQAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=Transformasi+digital+yang+berlangsung+secara+pesat+dalam+beberapa+dekade+terakhir+telah+mengubah+cara+organisasi+menjalankan+proses+bisnis,+memberikan+layanan,+serta+berinteraksi+dengan+para+pemangku+kepentingan.+&ots=Tn9wuCPN_o&sig=nhc_vjwFIRDLoUVsBHfvmKslRhc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
19. Sa'adah, N., Satyareni, D. H., & Farhan, A. (2025). Analysis of the Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Satisfaction and Continuance Use Intention in the Malang Mbois Application. *JURNAL TEKNIK KOMPUTER AMIK BSI*, 11(1), 41–52. <https://doi.org/10.31294/JTK.V11I1.12113>
20. Sudianto, S., & Sutopo, S. (2025). OPTIMALISASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BERBASIS CLOUD UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DI SEKTOR INDUSTRI : STUDI LITERATUR. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi Dan Teknologi*, 2(4), 1206–1219. <https://doi.org/10.70248/JRSIT.V2I4.2115>
21. Thanos, J. G. E. (2025). *Manfaat Sistem Informasi : Studi Penerapan* (Suheriyatmono, Ed.). CV. Adanu Abimata. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=NtVkeQAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=Organisasi+tentu+tidak+hanya+menghargakan+pengguna+mencoba+suatu+sistem+pada+tahap+awal+implementasi,+tetapi+juga+menginginkan+agar+sistem+tersebut+terus+dimanfaatkan+secara+konsisten+sehingga+manfaat+investasi+teknologi+informasi+dapat+dirasakan+secara+optimal.+Dalam+konteks+ini,+kualitas+sistem+informasi+dan+kepuasan+pengguna+diyakini+memiliki+peran+penting+dalam+membentuk+niat+pengguna+untuk+terus+menggunakan+sistem+secara+berkelanjutan.+&ots=AUwqT_C_Ng&sig=L4AFel_1HkWUNF6678nPeJz3T54&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
22. Usadi, M. P. P., JS, P. W. D., & Permadi, I. P. O. (2022). Predicting Switching Intention Among Generation Y Using DeLone & McLean (Study on Shopee App). *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 98–108. <https://doi.org/10.29103/E-MABIS.V23I2.865>
23. Widyaningrum, T., Sholihah, Q., & Haryono, B. S. (2024). The Delone and McLean Information System Success Model: Investigating User Satisfaction in Learning Management System. *Journal of Education Technology*, 8(1), 86–94. <https://doi.org/10.23887/JET.V8I1.71080>
24. Wikantara, A. G., Ganis Sukarharsono, E., Prihatiningtias, Y. W., & Korespondensi, P. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perhotelan dengan Pendekatan Model Continuance Intention yang Dimodifikasi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 12(6), 1451–1462. <https://doi.org/10.25126/JTIK.2025126>