

## **SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI *DISCONTINUED* PENGGUNAAN APLIKASI LINE MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2**

Bayu Waspodo<sup>1\*</sup>, Eva Khudzaeva<sup>2</sup>, Sharhan Khatami<sup>3</sup>, Yusuf Durachman<sup>4</sup>, Sarip Hidayatuloh<sup>5</sup>

1, 2, 3, 4, 5) Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains Dan Teknologi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Article Info	ABSTRACT
<p><b>Article history:</b></p> <p>Received: 23 Februari 2026 Revised: 29 Maret 2026 Accepted: 01 April 2026</p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstrak</b></p> <p>Penurunan penggunaan aplikasi pesan instan LINE di Indonesia menunjukkan adanya perubahan preferensi pengguna dalam memilih media komunikasi digital. Fenomena ini menegaskan pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat penghentian penggunaan (<i>discontinued intention</i>) pada tahap pasca-adopsi teknologi. Meskipun model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT2) digunakan untuk mengkaji penerimaan dan keberlanjutan penggunaan teknologi, kajian yang secara sistematis merangkum faktor-faktor yang berkaitan dengan penghentian penggunaan aplikasi komunikasi digital masih terbatas. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan mensintesis temuan penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi <i>discontinued intention</i> dengan menggunakan pendekatan <i>Systematic Literature Review</i> (SLR). Proses SLR dilakukan melalui penelusuran basis data ilmiah, seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, serta ekstraksi dan analisis temuan dari studi yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa variabel seperti <i>Performance Expectancy</i>, <i>Effort Expectancy</i>, <i>Social Influence</i>, <i>Hedonic Motivation</i>, dan <i>Price Value</i> sering berkaitan dengan perubahan niat penggunaan, termasuk kecenderungan penghentian penggunaan, sedangkan <i>Facilitating Conditions</i> dan <i>Habit</i> menunjukkan hasil yang lebih tidak konsisten. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna, dan faktor sosial berperan penting dalam keputusan pengguna untuk melanjutkan atau menghentikan penggunaan aplikasi komunikasi digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar konseptual bagi studi empiris selanjutnya mengenai penghentian penggunaan aplikasi pesan instan.</p> <p><b>Kata Kunci:</b> Adopsi Teknologi, Penghentian, Pesan instan, Systematic Literature Review, UTAUT 2</p> <p style="text-align: center;"><b>Abstract</b></p> <p><i>The decline in the use of the LINE instant messaging app in Indonesia indicates a shift in user preferences in choosing digital communication media. This phenomenon emphasizes the importance of understanding the factors influencing discontinuation intention in the post-technology adoption stage. Although the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model is used to assess the acceptance and continued use of technology, studies that systematically summarize factors related to discontinuation of digital communication apps are still limited. This study aims to identify and synthesize research findings related to factors influencing discontinuation intention using a Systematic Literature Review (SLR) approach. The SLR process is carried out through searching scientific databases, selecting articles based on inclusion and exclusion criteria, and extracting and analyzing findings from relevant studies. The results of the study indicate that variables such as Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Hedonic Motivation, and Price Value are frequently associated with changes in usage intention, including the tendency to discontinue use, while Facilitating Conditions and Habit show more inconsistent results. These findings suggest that perceived usefulness, ease of use, user experience, and social factors play a significant role in users' decisions to continue or discontinue using digital communication apps. This research is expected to provide a conceptual basis for further empirical studies on discontinuing the use of instant messaging apps.</i></p> <p><b>Keywords:</b> Technology adoption, Discontinued, Instant messaging, Systematic Literature Review, UTAUT 2</p>

Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercial ShareAlike 4.0 ([CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)).



*Corresponding Author:*

E-mail : [sharhankhatani03@gmail.com](mailto:sharhankhatani03@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan aplikasi pesan instan telah mengubah pola komunikasi digital masyarakat secara signifikan. *Platform* seperti WhatsApp, Telegram, dan LINE menjadi sarana utama komunikasi karena menawarkan kemudahan, kecepatan, serta integrasi berbagai fitur komunikasi digital [1]. Di Indonesia, penggunaan aplikasi pesan instan terus meningkat seiring dengan tingginya penetrasi internet dan dominasi pengguna dari kalangan generasi muda [2]. Data menunjukkan bahwa penggunaan LINE di Indonesia mengalami penurunan signifikan. LINE hanya digunakan oleh sekitar 2,07% pengguna dibandingkan WhatsApp yang mencapai 98,63%. Selain itu, jumlah unduhan LINE hanya sekitar 4 juta per bulan ( $\pm 2\%$ ), jauh di bawah Telegram (48 juta) dan WhatsApp (45 juta). Dari sisi kepuasan pengguna, rating LINE berada pada kisaran 3,8–3,9 dengan sekitar 25% ulasan negatif (1–2 bintang), yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan pengguna. Temuan awal melalui survei juga menunjukkan bahwa 70% responden menyatakan tidak ingin lagi menggunakan LINE dalam aktivitas komunikasi sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan adanya penurunan minat penggunaan yang nyata dan terukur [3].

Seiring perkembangan teknologi komunikasi dan munculnya berbagai *platform* baru, aplikasi LINE mulai mengalami penurunan jumlah pengguna, terutama di Indonesia. Kehadiran aplikasi seperti WhatsApp, Telegram, dan Discord, serta integrasi komunikasi dalam media sosial seperti Instagram dan TikTok, telah mendorong pergeseran preferensi di kalangan pengguna [4]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa LINE sempat memiliki daya tarik kuat, terutama di kalangan generasi muda yang menyukai stiker, tampilan visual, dan antarmuka yang interaktif. Namun, meskipun populer, masih terdapat sejumlah permasalahan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Fenomena ini menunjukkan pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat penghentian penggunaan teknologi atau *Discontinued intention* [5].

Penelitian sebelumnya banyak menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi, khususnya dalam konteks niat adopsi dan keberlanjutan penggunaan [6]. Model ini mencakup faktor-faktor seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* yang terbukti mampu menjelaskan penerimaan teknologi dari sudut pandang pengguna [7]. Namun demikian, sebagian besar studi masih berfokus pada *adoption intention* atau *continuance intention*, sementara penelitian yang secara khusus membahas *Discontinued*

*intention* relatif lebih terbatas dan hasilnya tersebar di berbagai konteks teknologi serta publikasi ilmiah [8].

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, memetakan temuan penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi *Discontinued intention* dengan pendekatan model UTAUT2. Penelitian menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) yang dilakukan melalui tahapan perumusan pertanyaan penelitian, penelusuran artikel pada basis data ilmiah, penerapan kriteria inklusi dan eksklusi, proses penyaringan literatur secara sistematis, serta analisis dan sintesis terhadap studi terpilih [9].

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *Discontinued intention* pada penggunaan teknologi digital dengan kerangka UTAUT2. Pendekatan SLR dipilih karena memungkinkan proses identifikasi, evaluasi kritis, serta sintesis penelitian terdahulu dilakukan secara terstruktur, transparan, dan dapat direplikasi, sehingga meningkatkan validitas temuan dibandingkan kajian literatur naratif biasa [10]. Selain itu, metode ini banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk memetakan perkembangan topik, menemukan pola temuan empiris, serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang masih terbuka [11].

Proses *Systematic Literature Review* (SLR) dilaksanakan melalui tiga tahap utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Pada tahap perencanaan, dirumuskan pertanyaan penelitian yang difokuskan pada

1. Bagaimana tren penggunaan model UTAUT2 dalam menjelaskan *Discontinued intention* pada teknologi digital.
2. Konteks teknologi dan pendekatan analisis apa yang dominan digunakan dalam penelitian sebelumnya.

Perumusan pernyataan ini menjadi landasan dalam menentukan strategi pencarian literatur, pemilihan kata kunci, serta batasan studi yang akan dianalisis [12]. Tahap pelaksanaan dimulai dengan penelusuran artikel ilmiah pada beberapa basis data akademik seperti Scopus, ScienceDirect, IEEE Xplore, dan Google Scholar menggunakan kata kunci UTAUT2, *Discontinued intention*, *technology adoption*, *user abandonment*, dan *instant messaging*. Dari proses identifikasi awal, diperoleh sebanyak 100 artikel. Selanjutnya dilakukan proses penyaringan berdasarkan judul dan abstrak sehingga tersisa 75 artikel yang relevan. Tahap berikutnya adalah penilaian kelayakan (*eligibility*) dengan membaca isi lengkap artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, seperti kesesuaian topik, jenis publikasi ilmiah, rentang tahun publikasi, serta ketersediaan teks lengkap. Hasil dari tahap ini menunjukkan bahwa 55 artikel memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut. Setelah melalui seluruh tahapan seleksi, diperoleh sebanyak 35 artikel yang digunakan sebagai data utama dalam penelitian ini. Proses

seleksi dilakukan secara sistematis mengikuti alur PRISMA untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pemilihan literatur [13].

Pada tahap pelaporan, setiap artikel terpilih dianalisis dengan teknik ekstraksi data yang mencakup informasi penulis, tahun publikasi, konteks penelitian, variabel yang digunakan, model penelitian, serta temuan utama [14]. Data tersebut kemudian disintesis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola hubungan antar variabel, kecenderungan metodologi penelitian, serta faktor dominan yang berkontribusi terhadap *discontinued intention*. Hasil sintesis ini digunakan untuk menyusun pemetaan literatur yang sistematis serta memberikan dasar yang kuat bagi penarikan kesimpulan dan rekomendasi penelitian selanjutnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses identifikasi dan seleksi sejumlah artikel yang relevan dengan kajian faktor-faktor yang memengaruhi *Discontinued intention* pada penggunaan teknologi digital, khususnya penelitian yang menggunakan kerangka UTAUT2 maupun pendekatan perilaku pengguna teknologi. Ringkasan hasil seleksi literatur tersebut kemudian disusun secara sistematis dan disajikan pada Tabel 1 sebagai dasar untuk analisis dan sintesis penelitian.

**Tabel 1.** *Systematic Literature Review*

No	Judul	Konteks Aplikasi	Model	Hasil
[15]	Pengaruh Model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT 2) Terhadap Penerapan Aplikasi Shopee	<i>E-Commerce</i>	UTAUT 2	<i>FC, PV, HT</i> signifikan; lainnya & moderasi tidak
[16]	<i>Customer intentions toward the adoption of WhatsApp chatbots for restaurant recommendations</i>	<i>Instant messaging</i>	UTAUT 2	<i>EE, HM, PV, HT</i> signifikan; <i>PE, FC, SI</i> & moderasi tidak
[17]	<i>Factors influencing the continuance intention of the women's health WeChat public account: an integrated model of UTAUT2 and HBM</i>	<i>Instant messaging</i>	UTAUT 2 & HBM	<i>PE, SI, HM, HT</i> langsung; HBM tidak langsung; <i>EE, FC</i> tidak
[18]	<i>Applying UTAUT2 to AI-Driven IELTS Preparation: A Study of ChatGPT Adoption</i>	<i>Artificial Intelligence</i>	UTAUT 2	<i>PE, EE, SI, HT</i> signifikan; <i>FC, HM, PV</i> tidak
[19]	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Layanan <i>Streaming</i> Disney+ Hotstar Menggunakan <i>Extended Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2</i> (UTAUT 2)	<i>Streaming Video</i>	UTAUT 2	<i>HT, Content, PV, HM, EE</i> → BI; usia moderasi HT
[20]	<i>Extension of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 model for predicting mHealth acceptance using diabetes as an example: a cross sectional validation study</i>	<i>Mobile Health</i>	UTAUT 2	<i>PE, HT, PDT, Trust</i> signifikan; lainnya tidak
[5]	<i>Exploring Consumers' Discontinuance Intention of Remote Mobile Payments during Post-Adoption Usage: An Empirical Study</i>	<i>Mobile payments</i>	<i>Information System Success (ISS)</i>	Kualitas buruk sistem/info/layanan (niat berhenti)

[21]	Evaluasi Penerimaan <i>E-Wallet</i> Menggunakan UTAUT 2 Di Kabupaten Kota waringin Timur	E-Wallet	UTAUT 2	HM, SI, BI, FC, PE, PV negatif
[22]	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Kontinuitas Pengguna E-Wallet Pada Mahasiswa Universitas Pgri Semarang	E-Wallet	UTAUT 2	FC, HM, PV, HT signifikan; PE, EE, SI tidak
[23]	The Factors Affecting Continuance Intention of ChatGPT as An AI Chatbot in Indonesia	<i>Artificial Intelligence</i>	UTAUT	Tidak ada variabel signifikan
[24]	Analisis Penerapan Model UTAUT 2 Behavioral Intention dan Use Behaviour Penggunaan Aplikasi Peduli lindungi.	<i>M-Health</i>	UTAUT 2	PE, FC, PV, HT Signifikan, EE, SI, HM Tidak signifikan
[25]	Continuance intention of mobile payment Using modified extending model of acceptance and use of technology	<i>M-Payment</i>	UTAUT 2	HM, HT signifikan terhadap <i>continuance</i>
[26]	<i>Continue Use Intention Analysis Using The Integration of The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2 and Delon &amp; Mclean Models Modified in The My TelU Mobile Student Account Application</i>	<i>E-Learning</i>	UTAUT 2 dan Delon & Mclean	EE, IQ, SQ, Satisfaction signifikan terhadap <i>continuance</i>
[27]	<i>Predicting students' continued intention to use E-learning platform for college English study</i>	<i>E-Learning</i>	UTAUT 2 & Learning Value + Self Efficacy	PE, EE, FC, HM, HT, LV, SE signifikan
[28]	<i>Role of Personalization in Continuous Use Intention of Mobile News Apps in India: Extending the UTAUT2 Model</i>	<i>M-News</i>	UTAUT 2	PE, FC, HM, HT signifikan
[29]	<i>An integrated model combining the ECM and the UTAUT to explain users' post-adoption behaviour towards mobile payment systems</i>	<i>M-Payment</i>	UTAUT & ECM	EE, IQ, SQ, Satisfaction signifikan
[30]	<i>Nurses' continuance intention to use electronic health record systems: The antecedent role of personality and organisation support</i>	<i>Electronic Health Record (EHR)</i>	UTAUT & Five-Factor Model (FFM)	PE, EE, FC signifikan; dukungan organisasi berperan
[31]	Analisis Perilaku Pengguna untuk Beralih dari E-KTP ke Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Aplikasi <i>e-Government</i> (IKD)	<i>Extended UTAUT</i>	<i>Security/Privacy, Trust</i> dominan
[32]	<i>Exploring Retailers' Behavioral Intentions Towards Using M-payment: Extending UTAUT with Perceived Risk and Trust</i>	<i>M-Payment</i>	UTAUT ( <i>modified</i> )	PE, EE, SI, Trust positif; FC negatif
[33]	<i>Predictors for E-Government Adoption of SANAD App Services Integrating UTAUT, TPB, TAM, Trust, and Perceived Risk</i>	<i>M-Payment</i>	UTAUT 2 & Information System Succes Model (ISSM)	EE, PE, HT signifikan terhadap <i>switching</i>
[34]	<i>Integration of UTAUT model in Thailand cashless payment system adoption: the mediating role of perceived risk and trust</i>	<i>Cashless Payment</i>	UTAUT	Trust positif, Risk negatif terhadap BI

[35]	<i>Travelers' Continuance Intention to Use Mobile Augmented Reality App in UNESCO World Heritage Sites: An Integrated Model of ECM and UTAUT</i>	<i>Mobile Apps</i>	ECM & UTAUT	<i>Satisfaction, SI, Usefulness</i> signifikan terhadap <i>continuance</i>
[36]	<i>Digitalization of Indonesian Identity Card and Mil-lineal Participation : Investigation of Receiving Digital Transformation in Indonesian Civil Registry Policy</i>	<i>E-Government</i>	TAM	<i>SI, ease, usefulness, cost, trust</i> signifikan
[37]	<i>How do Facilitating Conditions Influence Student-to-Student Interaction within an Online Learning Platform? A New Typology of the Serial Mediation Model</i>	<i>E-Learning</i>	UTAUT	<i>IQ, SI, FC</i> signifikan terhadap <i>intention</i>
[38]	<i>Extending UTAUT with national identity and fairness to understand user adoption of DCEP in China</i>	<i>M-Payment</i>	UTAUT (Extended)	<i>Fairness, HT, SI, identity</i> signifikan
[39]	<i>What Factors Affect a User's Intention to Use Fitness Applications? The Moderating Effect of Health Status: A Cross-Sectional Study</i>	<i>m-Health</i>	UTAUT 2 (Modification)	<i>PE, EE, HM, privacy</i> signifikan
[40]	<i>The Use of Smartphone Fitness Applications: The Role of Self-Efficacy and Self-Regulation</i>	<i>m-Health</i>	UTAUT & Social Cognitive Theory (SCT)	<i>Usefulness, ease, goal-setting</i> signifikan terhadap <i>intention</i>
[41]	Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc	<i>m-Health</i>	Modification model Delone & McClean, TAM, dan UTAUT	<i>IQ, SQ, Use</i> signifikan terhadap <i>satisfaction</i>
[42]	<i>Factors Influencing Students' Continuous Intentions for Using Micro-Lectures in the Post-COVID-19 Period: A Modification of the UTAUT-2 Approach</i>	<i>E-Learning</i>	UTAUT 2	<i>Attitude, HT</i> signifikan terhadap <i>continuance</i>
[43]	<i>Factors Involved in Adopting Mobile Banking for Sharia Banking Sector Using UTAUT 2</i>	<i>M-Banking</i>	UTAUT 2	<i>Credibility, PE, EE, FC, HT, value</i> signifikan
[44]	<i>Exploring discontinuous intentions of social media users: a cognition-affect-conation perspective</i>	<i>Social Media</i>	<i>Cognition Affect Conation (C-A-C) framework</i>	Beban penggunaan media sosial memicu depresi dan kecemasan, yang mendorong niat berhenti atau mengurangi penggunaan (discontinuance)
[45]	<i>Analysis of Switching Behavior for Using Digital Payment Financial Technology in Tumenggung Market Kebumen, Central Java</i>	<i>M-Payment</i>	<i>Push Pull Mooring (PPM) Framework</i>	Pengguna pasar Tumenggung Kebumen belum sepenuhnya beralih ke pembayaran digital karena masih nyaman dengan tunai. Meski <i>fintech</i> mudah diakses, keputusan beralih dipengaruhi faktor

				<i>Push, Pull, dan Mooring (PPM)</i>
[46]	<i>Analyzing Influence Factors of Consumers Switching Intentions from Cash Payments to Quick Response Code Indonesian Standard ( QRIS ) Digital Payments</i>	<i>M-Payment</i>	<i>Push Mooring (PPM) UTAUT 2</i> & <i>Pull</i>	<i>EE, IQ, SQ, Satisfaction</i> signifikan
[47]	<i>An Empirical Investigation of Virtual Networking Sites Discontinuance Intention: Stimuli-Organism-Response-Based Implication of User Negative Disconfirmation</i>	<i>Social Media</i>	Stimulus Organism Response (SOR)	Overload informasi, interaksi, dan fitur memicu kelelahan psikologis dan menurunkan efikasi diri, sehingga meningkatkan niat berhenti memakai aplikasi video pendek
[48]	Pengu3kuran Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi Kesehatan Halodoc Menggunakan Model <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2</i>	<i>M-Health</i>	UTAUT 2	<i>PE, EE, SI, HM</i> tidak signifikan. <i>Habit</i> paling dominan.

Berdasarkan hasil sintesis terhadap penelitian pada Tabel 1. *Systematic Literature Review*, diperoleh gambaran umum mengenai tren kajian perilaku pasca-adopsi teknologi digital, khususnya yang menggunakan model UTAUT, UTAUT2, maupun integrasinya dengan model lain seperti ECM, TAM, ISS, HBM, dan PPM. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi konteks aplikasi yang diteliti, model teoritis yang digunakan, serta variabel utama yang terbukti memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan, penghentian penggunaan, maupun perilaku beralih.

Secara umum, sebagian besar penelitian menggunakan UTAUT2 atau turunannya sebagai kerangka utama dalam menjelaskan perilaku pengguna setelah adopsi sistem. Dominasi model ini menunjukkan bahwa UTAUT2 masih menjadi paradigma yang kuat dalam penelitian penerimaan dan penggunaan teknologi digital lintas konteks, mulai dari e-commerce, e-wallet, mobile payment, e-learning, aplikasi kesehatan, hingga artificial intelligence dan instant messaging. Variabel inti seperti *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value*, dan *Habit* secara konsisten diuji sebagai prediktor utama niat penggunaan atau keberlanjutan penggunaan sistem.

Dari sisi hasil empiris, *Habit* muncul sebagai variabel yang paling konsisten berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan berkelanjutan di berbagai konteks, seperti e-wallet, mobile news, streaming, m-health, dan aplikasi pendidikan. Temuan serupa juga terlihat pada penelitian aplikasi Halodoc dan beberapa studi berbasis UTAUT2 lainnya, yang menunjukkan bahwa kebiasaan pengguna memiliki peran dominan dalam membentuk niat maupun penggunaan aktual sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa pada tahap pasca-adopsi, faktor perilaku yang bersifat otomatis dan terbentuk dari pengalaman penggunaan sebelumnya menjadi lebih menentukan dibandingkan faktor persepsi awal terhadap teknologi.

Selain *Habit*, beberapa variabel lain juga sering ditemukan signifikan, meskipun tidak selalu konsisten di semua studi. *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* cenderung berpengaruh pada konteks pendidikan, kesehatan, dan *artificial intelligence*, sementara *Hedonic Motivation* sering muncul signifikan pada layanan berbasis pengalaman pengguna seperti streaming, e-wallet, dan aplikasi mobile. Dalam beberapa penelitian, variabel tambahan seperti *Trust*, *Security/Privacy*, *Perceived Risk*, dan *Satisfaction* juga terbukti memiliki pengaruh penting, terutama pada layanan finansial digital, *e-government*, serta sistem kesehatan. Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan integrasi UTAUT dengan konstruk kepercayaan dan kualitas sistem untuk meningkatkan daya jelaskan model pada konteks teknologi yang sensitif terhadap risiko.

Di sisi lain, sejumlah variabel inti UTAUT2 tidak selalu menunjukkan pengaruh signifikan. *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* dalam beberapa studi ditemukan tidak berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan, terutama ketika pengguna telah berada pada tahap penggunaan berkelanjutan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa pengaruh sosial dan dukungan teknis cenderung lebih penting pada tahap adopsi awal, sedangkan pada tahap pasca-adopsi, faktor internal pengguna seperti kebiasaan, kepuasan, atau persepsi manfaat jangka panjang menjadi lebih dominan.

Dari perspektif konteks aplikasi, penelitian mencakup spektrum yang luas, namun sebagian besar berfokus pada layanan berbasis mobile dan platform digital yang digunakan secara rutin, seperti pembayaran digital, *e-learning*, aplikasi kesehatan, dan layanan berbasis AI. Studi pada konteks *instant messaging* seperti WhatsApp chatbot dan akun kesehatan WeChat menunjukkan bahwa variabel seperti *Effort Expectancy*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* berperan penting dalam mempertahankan penggunaan. Temuan ini relevan dengan penelitian pada aplikasi komunikasi digital karena karakteristik penggunaan yang bersifat intensif dan berulang.

Selain penelitian mengenai keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*), beberapa studi juga secara khusus membahas niat penghentian penggunaan (*discontinuance intention*) atau perilaku beralih (*switching behavior*). Penelitian pada mobile *payment* dan media sosial menunjukkan bahwa faktor negatif seperti kualitas sistem yang buruk, *overload* informasi, kelelahan psikologis, serta emosi negatif dapat mendorong pengguna untuk mengurangi atau menghentikan penggunaan aplikasi. Sementara itu, dalam konteks pembayaran digital, keputusan beralih juga dipengaruhi oleh kombinasi faktor pendorong, penarik, dan penghambat sebagaimana dijelaskan dalam kerangka *Push-Pull-Mooring*.

Meskipun demikian, terdapat beberapa celah penelitian yang dapat diidentifikasi. Pertama, sebagian besar studi masih berfokus pada *continuance intention*, sementara penelitian yang secara eksplisit mengkaji *Discontinued intention* relatif lebih terbatas. Kedua, penelitian pada aplikasi pesan instan sebagai objek utama masih belum sebanyak konteks lain seperti *e-learning* atau mobile *payment*. Ketiga, integrasi variabel psikologis negatif seperti kelelahan digital, *overload* informasi, atau ketidakpuasan sistem masih

jarang dikombinasikan secara langsung dengan model UTAUT2 dalam satu kerangka penelitian.

Secara keseluruhan, sintesis terhadap penelitian dalam tabel menunjukkan bahwa model berbasis UTAUT tetap relevan dalam menjelaskan perilaku pasca-adopsi teknologi digital. Pola temuan memperlihatkan bahwa faktor kebiasaan, persepsi manfaat, kepercayaan, serta kualitas pengalaman penggunaan menjadi determinan utama keberlanjutan penggunaan sistem. Namun, keterbatasan jumlah studi yang secara khusus meneliti penghentian penggunaan, terutama pada aplikasi komunikasi digital, membuka peluang penelitian lebih lanjut untuk mengkaji faktor-faktor yang mendorong pengguna beralih atau berhenti menggunakan suatu aplikasi.

#### **4. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil *Systematic Literature Review*, dapat disimpulkan bahwa model UTAUT2 dan berbagai pengembangannya masih menjadi pendekatan utama dalam menjelaskan perilaku pasca-adopsi teknologi digital. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa faktor internal pengguna, khususnya *Habit*, merupakan determinan paling konsisten dalam memengaruhi keberlanjutan penggunaan sistem di berbagai konteks, mulai dari layanan keuangan digital, e-learning, aplikasi kesehatan, hingga platform berbasis AI. Selain itu, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, serta variabel tambahan seperti *Trust*, *Satisfaction*, dan kualitas sistem juga sering terbukti signifikan dalam memperkuat niat penggunaan berkelanjutan.

Sebaliknya, variabel eksternal seperti *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* cenderung tidak konsisten berpengaruh pada tahap pasca-adopsi. Hal ini menunjukkan bahwa setelah pengguna terbiasa dengan sistem, keputusan untuk terus menggunakan teknologi lebih dipengaruhi oleh pengalaman aktual, kebiasaan, serta persepsi manfaat jangka panjang dibandingkan dorongan sosial atau dukungan teknis. Pola ini menegaskan bahwa dinamika perilaku pada tahap pasca-adopsi berbeda dengan tahap adopsi awal yang lebih dipengaruhi faktor eksternal.

Kajian juga mengungkap ketimpangan fokus penelitian, di mana mayoritas studi menitikberatkan pada *continuance intention*, sedangkan penelitian yang secara khusus menganalisis *discontinued intention* masih terbatas. Studi yang membahas penghentian penggunaan menunjukkan bahwa faktor negatif seperti kualitas sistem yang rendah, overload informasi, kelelahan psikologis, serta rendahnya kepuasan menjadi pemicu utama niat berhenti menggunakan teknologi. Namun, faktor-faktor tersebut jarang diuji secara terintegrasi dalam kerangka UTAUT2, khususnya pada konteks aplikasi komunikasi digital.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa meskipun UTAUT2 efektif dalam menjelaskan keberlanjutan penggunaan teknologi, masih terdapat celah penelitian dalam memahami faktor-faktor yang mendorong penghentian penggunaan, terutama pada aplikasi komunikasi yang digunakan secara intensif. Oleh karena itu, penelitian yang berfokus pada *Discontinued intention* menjadi penting untuk melengkapi dominasi studi

keberlanjutan penggunaan serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku pengguna pada tahap pasca-adopsi teknologi digital.

## REFERENCES

- [1] G. Widjaja, "Perubahan Pola Komunikasi Dalam Masyarakat Akibat Penggunaan Aplikasi Pesan Instan," *Pros. Semin. Nas. Indones.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 10–16, 2025, [Online]. Available: <https://adisampublisher.org/index.php/nasional/>
- [2] L. Lubis, R. Ridwan, A. Saleh, And W. Furbani, "Literasi Komunikasi Warganet Generasi Milenial Di Media Sosial (Studi Kasus Warganet Di Kota Mataram)," *J. Ilmu Perpust.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 142–159, 2022, Doi: 10.31764/jiper.V4i1.8695.
- [3] A. Zuhri, "Aplikasi Pesan Instan Accessible Di Era Komunikasi Kontemporer Tahun 2022 Bagi Digital Natives Indonesia," *J. Komun. Dan Teknol. Inf.*, Vol. 14, No. 2, Pp. 140–166, 2022, Doi: <https://doi.org/10.23917/komuniti.v14i2.17729>.
- [4] M. E. Azzahra, H. Y. Hasanah, D. Amelia, R. Melati, And A. D. Salwi, "Pengaruh Media Sosial Terhadap Komunikasi Antarbudaya Remaja : Studi Kasus Di Tiktok," *J. Bisnis Dan Komun. Digit.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 1–9, 2025, Doi: <https://doi.org/10.47134/jbkd.v2i2.3380>.
- [5] M. Koghut And O. Ai-Tabbaa, "Exploring Consumers' Discontinuance Intention Of Remote Mobile Payments During Post-Adoption Usage: An Empirical Study," *Adm. Sci.*, Vol. 11, No. 1, 2021, Doi: 10.3390/admsci11010018.
- [6] V. Venkatesh, J. Thong, And X. Xu, "Consumer Acceptance And Use Of Information Technology: Extending The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology," *Mis Q.*, Vol. 36, Pp. 157–178, 2012, Doi: 10.2307/41410412.
- [7] A. Jeyaraj, Y. K. Dwivedi, And V. Venkatesh, "Intention In Information Systems Adoption And Use: Current State And Research Directions," *International Journal Of Information Management*, Vol. 73. P. 102680, 2023. Doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2023.102680.
- [8] R. Palau-Saumell, S. Forgas-Coll, J. Sánchez-García, And E. Robres, "User Acceptance Of Mobile Apps For Restaurants: An Expanded And Extended Utaut-2," *Sustain.*, Vol. 11, No. 4, Pp. 1–24, 2019, Doi: 10.3390/su11041210.
- [9] S. Kitchenham, B., & Charters, "Guidelines For Performing Systematic Literature Reviews In Software Engineering," *Tech. Report, Ver. 2.3 Ebse Tech. Report. Ebse*, No. January 2007, Pp. 1–57, 2007.
- [10] S. Faridha, S. Yulianti, And Y. Sugiarti, "Perkembangan Teknologi Yang Pesat Telah Memicu Munculnya Berbagai Aplikasi Mobile Dan Website Yang Dirancang Untuk Memudahkan Aktivitas Dan Pekerjaan Manusia. User Interface (Ui) Adalah Elemen Penting Yang Menghubungkan Pengguna Dengan Sistem Secara Langs," *Bit-Tech*, Vol. 7, No. 1, Pp. 58–67, 2024, Doi: 10.32877/bt.v7i1.1467.
- [11] Vika Ivania, Erlanda Dinda Lestari, Tiara Noor Rohmah, Rachmalia Arsyl Azzim, Fina Fakhriyah, And Erik Aditia Ismaya, "Systematic Literature Review (Slr): Pengaruh Model Pembelajaran Berbasis Problem Based Learning Pada Hasil Belajar Matematika," *Student Sci. Creat. J.*, Vol. 1, No. 5, Pp. 158–167, 2023, Doi: 10.55606/sscj-amik.v1i5.1962.
- [12] A. A. S. Reihan Shafira, "Systematic Literature Review (Slr): Big Data Analytics For A Smarter Future," *J. Compr. Sci.*, Vol. 2, No. 6, Pp. 1725–1740, 2023, [Online]. Available: <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf><https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180><http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003><https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>

- [13] F. Nugraha And J. Veri, "Eksplorasi Strategi Pengembangan Kepemimpinan Digital: Systematic Literature Review Berbasis Prisma," *Jati (Jurnal Mhs. Tek. Inform.,* Vol. 9, No. 5, Pp. 8799–8803, 2025, Doi: 10.36040/Jati.V9i5.15220.
- [14] P. Candra Susanto, D. Ulfah Arini, D. Marlita, L. Yuntina, And E. Saribanon, "Mixed Methods Research Design Concepts: Quantitative, Qualitative, Exploratory Sequential, Exploratory Sequential, Embedded And Parallel Convergent," *Int. J. Adv. Multidiscip.,* Vol. 3, No. 3, Pp. 471–485, 2024.
- [15] S. S. Aprilisa, "Pengaruh Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (Utaut 2) Terhadap Penerapan Aplikasi Shopee," *Pros. Semin. Nas. Sains Dan Teknol. Ter.,* Vol. 3, No. 1, Pp. 167–176, 2020.
- [16] M. Romero-Charneco, A. M. Casado-Molina, P. Alarcón-Urbistondo, And J. P. Cabrera Sánchez, "Customer Intentions Toward The Adoption Of Whatsapp Chatbots For Restaurant Recommendations," *J. Hosp. Tour. Technol.,* Vol. 16, No. 4, Pp. 784–816, 2025, Doi: 10.1108/Jhtt-01-2024-0024.
- [17] H. Min *Et Al.*, "Factors Influencing The Continuance Intention Of The Women's Health Wechat Public Account: An Integrated Model Of Utaut2 And Hbm," *Front. Public Heal.,* Vol. 12, No. June, Pp. 1–12, 2024, Doi: 10.3389/Fpubh.2024.1348673.
- [18] V. Fitria, L. Hakim, D. Putri Mardiani, D. Indra Febryanti, And G. Maulana Majid, "Indonesian Journal Of English Education Applying Utaut2 To Ai-Driven Ielts Preparation: A Study Of Chatgpt Adoption," *Ijee (Indonesian J. English Educ.,* Vol. 11, No. 2, P. 2024, 2024, Doi: 10.15408/Ijee.V11i2.41275.
- [19] N. Nugraha And I. Rachmawati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Layanan Streaming Disney+ Hotstar Menggunakan Extended Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (Utaut 2)," *E-Proceeding Manag.,* Vol. 8, No. 4, Pp. 3110–3120, 2021, [Online]. Available: <https://Openlibrarypublications.Telkomuniversity.Ac.Id/Index.Php/Management/Article/View/15298>
- [20] P. Schretzlmaier, A. Hecker, And E. Ammenwerth, "Extension Of The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 Model For Predicting Mhealth Acceptance Using Diabetes As An Example: A Cross-Sectional Validation Study," *Bmj Heal. Care Informatics,* Vol. 29, No. 1, Pp. 1–10, 2022, Doi: 10.1136/Bmjhci-2022-100640.
- [21] I. T. Saputra And A. Purwanto, "Evaluasi Penerimaan E-Wallet Menggunakan Utaut 2 Di Kabupaten Kotawaringin Timur," *J. Ilm. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.,* Vol. 12, Pp. 506–151, 2023.
- [22] N. W. M Syamsul Arifin, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Kontinuitas Pengguna E-Wallet Pada Mahasiswa Universitas Pgrri Semarang," *J. Spirit Edukasia,* Vol. 2, No. 1, Pp. 76–87, 2022.
- [23] R. A. Mahury And Neneng Nurlaela Arief, "The Factors Affecting Continuance Intention Of Chatgpt As An Ai Chatbot In Indonesia," *Soc. Sci. Stud.,* Vol. 4, No. 2, Pp. 103–116, 2024, Doi: 10.47153/Sss42.8472024.
- [24] A. Fauziah, "Analisis Penerapan Model Utaut 2 Behavioral Intention Dan Use Behavior Penggunaan Aplikasi Pedulilindungi Application Of The Utaut 2 Model Behavioral Intentions And Use Behavior In Using The Pedulilindungi Application Virus Corona Pertama Kali Teridentifikasi," *J. Manaj. Dan Organ.,* Vol. 15, No. 3, Pp. 318–335, 2024, Doi: 10.29244/Jmo.V15i3.54638.
- [25] E. Handayanto And R. Ambarwati, "Continuance Intention Of Mobile Payment Using

- Modified Extending Model Of Acceptance And Use Of Technology," *Amca J. Sci. Technol.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 1–9, 2022, Doi: 10.51773/Ajst.V2i1.131.
- [26] S. Darmawan, "Continue Use Intention Analysis Using The Integration Of The Unifiedtheory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) 2and Delone & Mclean (D&M) Models Modified In Themy Telu Mobilestudent Account Application," *Int. J. Sci. Technol. Manag.*, Vol. 5, No. 5, Pp. 1246–1251, 2024, Doi: <https://doi.org/10.46729/ljstm.V5i5.1182>.
- [27] P. Deng, B. Chen, And L. Wang, "Predicting Students' Continued Intention To Use E-Learning Platform For College English Study: The Mediating Effect Of E-Satisfaction And Habit," *Front. Psychol.*, Vol. 14, No. June, 2023, Doi: 10.3389/fpsyg.2023.1182980.
- [28] Y. Cheng, S. Sharma, P. Sharma, And K. M. M. C. B. Kulathunga, "Role Of Personalization In Continuous Use Intention Of Mobile News Apps In India: Extending The Utaut2 Model," *Inf.*, Vol. 11, No. 1, 2020, Doi: 10.3390/Info11010033.
- [29] S. Singh, "An Integrated Model Combining The Ecm And The Utaut To Explain Users' Post-Adoption Behaviour Towards Mobile Payment Systems," *Australas. J. Inf. Syst.*, Vol. 24, Pp. 1–27, 2020, Doi: 10.3127/Ajis.V24i0.2695.
- [30] A. Alsyoud *Et Al.*, "Nurses' Continuance Intention To Use Electronic Health Record Systems: The Antecedent Role Of Personality And Organisation Support," *Plos One*, Vol. 19, No. 10 October, Pp. 1–27, 2024, Doi: 10.1371/Journal.Pone.0300657.
- [31] Liza Estu Mulyani, "Analisis Perilaku Pengguna Untuk Beralih Dari E-Ktp Ke Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Menggunakan Model Extended Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut)," Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024.
- [32] A. T. Esawe, "Exploring Retailers' Behavioural Intentions Towards Using M-Payment: Extending Utaut With Perceived Risk And Trust," *Paradigm*, Vol. 26, No. 1, Pp. 8–28, 2022, Doi: 10.1177/09718907221091717.
- [33] I. Alhadid, E. Abu-Taieh, R. S. Alkhalwaldeh, And S. Khwaldeh, "Predictors For E-Government Adoption Of Sanad App Services Integrating Utaut, Tpb, Tam, Trust, And Perceived Risk," *Int. J. Environmental Res. Public Heal.*, Vol. 19, Pp. 1–26, 2022.
- [34] K. S. Namahoot And V. Jantasri, "Integration Of Utaut Model In Thailand Cashless Payment System Adoption: The Mediating Role Of Perceived Risk And Trust," *J. Sci. Technol. Policy Manag.*, Vol. 14, No. 4, Pp. 634–658, 2022, Doi: 10.1108/Jstpm-07-2020-0102.
- [35] G. Tan, Z. Ahmad, And K. A. Aziz, "Travelers' Continuance Intention To Use Mobile Augmented Reality App In Unesco World Heritage Sites : An Integrated Model Of Ecm And Utaut," *Tour. Hosp.*, Vol. 6, No. 4, P. 192, 2025, Doi: <https://doi.org/10.3390/Tourhosp6040192>.
- [36] M. Alfarizi, "Digitalization Of Indonesian Identity Card And Mil- Lennial Participation : Investigation Of Receiving Digital Transformation In Indonesian Civil Registry Policy," *Jskp J. Stud. Kebijak. Publik*, Vol. 2, No. February, Pp. 41–54, 2023.
- [37] T. M. Wut, S. W. Lee, And J. Xu, "How Do Facilitating Conditions Influence Student-To-Student Interaction Within An Online Learning Platform? A New Typology Of The Serial Mediation Model," *Educ. Sci.*, Vol. 12, No. 5, 2022, Doi: 10.3390/Educsci12050337.
- [38] B. Wu, X. An, C. Wang, And H. Y. Shin, "Extending Utaut With National Identity And Fairness To Understand User Adoption Of Dcep In China," *Sci. Rep.*, Vol. 12, No. 1, Pp. 1–11, 2022, Doi: 10.1038/S41598-022-10927-0.
- [39] B. Kim And E. Lee, "What Factors Affect A User's Intention To Use Fitness Applications?"

- The Moderating Effect Of Health Status: A Cross-Sectional Study.," *Inquiry*, Vol. 59, P. 469580221095826, 2022, Doi: 10.1177/00469580221095826.
- [40] A. Vinnikova, L. Lu, J. Wei, G. Fang, And J. Yan, "The Use Of Smartphone Fitness Applications: The Role Of Self-Efficacy And Self-Regulation," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, Vol. 17, P. 7639, 2020.
- [41] Edoeardo Setiawan & Suroso, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc," *J. Pendidik. Dan Konseling Vol.*, Vol. 4, No. 5, Pp. 4850–4862, 2022, Doi: <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i5.7397>.
- [42] T. T. Wijaya And R. Weinhandl, "Factors Influencing Students ' Continuous Intentions For Using Micro-Lectures In The Post-Covid-19 Period : A Modification Of The Utaut-2 Approach," *Electronics*, Vol. 11, No. 13, 2022, Doi: <https://doi.org/10.3390/electronics11131924>.
- [43] P. D. Yuliana And A. Aprianingsih, "Factors Involved In Adopting Mobile Banking For Sharia Banking Sector Using Utaut 2," *J. Keuang. Dan Perbank.*, Vol. 26, No. 1, Pp. 184–207, 2022, Doi: 10.26905/jkdp.v26i1.6858.
- [44] S. Qaisar, "Exploring Discontinuous Intentions Of Social Media Users: A Cognition-Affect-Conation Perspective," *Front. Psychol.*, Vol. 15, No. 1, 2024, Doi: 10.3389/fpsyg.2024.1305421.
- [45] D. B. Wiranatakusuma And N. Latief, "Analysis Of Switching Behavior For Using Digital Payment Financial Technology In Tumenggungan Market Kebumen , Central Java," *Econ. Res. Soc. Sci.*, Vol. 8, No. 1, 2024, Doi: 10.18196/jerss.v8i1.20228.
- [46] A. A. Bachri, M. Maulida, And Y. Sari, "Analyzing Influence Factors Of Consumers Switching Intentions From Cash Payments To Quick Response Code Indonesian Standard ( Qris ) Digital Payments," *Int. J. Financ. Stud.*, Vol. 13, No. 2, Pp. 1–19, 2025, Doi: <https://doi.org/10.3390/ijfs13020061>.
- [47] W. Ma, A. Tariq, M. W. Ali, M. A. Nawaz, And X. Wang, "An Empirical Investigation Of Virtual Networking Sites Discontinuance Intention: Stimuli-Organism-Response-Based Implication Of User Negative Disconfirmation," *Front. Psychol.*, Vol. 13, No. 1, 2022, Doi: 10.3389/fpsyg.2022.862568.
- [48] N. N. Y. D. E. F. Murhum, "Pengukuran Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi Kesehatan Halodoc Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2," *J. Sains, Nalar, Dan Apl. Teknol. Inf.*, Vol. 1, No. 2, 2022, Doi: 10.20885/Snati.V1i2.12.