

ABSTRAK

Analisis Determinan Kepuasan Auditor Dalam Menggunakan *Generalized Audit Software (GAS)* Berdasarkan Teori *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Oleh:

Kris Maulana Adesurya

Dosen Pembimbing: Dr. Roekhudin, Ak., CSRS., CA

Auditor di KAP *Big Four* menggunakan *Generalized Audit Software (GAS)* dalam setiap kegiatan audit untuk meningkatkan kualitas hasil audit. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan auditor dalam menggunakan GAS dan menguji variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan auditor dalam menggunakan GAS di KAP *Big Four*. Model penelitian yang digunakan mengadopsi teori *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang dicetuskan oleh Doll & Torkzadeh. Kuesioner disusun dan disebarakan kepada 106 responden yang merupakan auditor sebagai pengguna GAS di KAP *Big four*. Uji validitas dan reliabilitas data penelitian dilakukan untuk memperoleh data valid dan reliabel. Kemudian, data diolah menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Penelitian ini menggunakan variabel konten, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan hanya variabel konten yang tidak berpengaruh. Konten GAS yang lengkap, jelas, dan mudah dipahami belum tentu berpengaruh terhadap kepuasan auditor di KAP *Big Four*.

Kata kunci: Auditor, *Generalized Audit Software*, *End-User Computing Satisfaction*, KAP *Big four*.

ABSTRACT

DETERMINANT ANALYSIS OF AUDITOR SATISFACTION IN USING GENERALIZED AUDIT SOFTWARE (GAS) BASED ON THEORY OF END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Composed by:

Kris Maulana Adesurya

Supervisor : Dr. Roekhudin, Ak., CSRS., CA

Auditors in Big Four Public Accounting Firms use Generalized Audit Software (GAS) in each audit activity to improve the quality of audit results. The purpose of this study is to analyze auditor satisfaction in using GAS and examine the variables that affect auditor satisfaction in using GAS in Big Four Public Accounting Firms. The utilized research model adopted the theory of End-User Computing Satisfaction (EUCS) created by Doll & Torkzadeh (1988). A questionnaire was compiled and distributed to 106 respondents who are auditors and GAS users in Big Four Public Accounting Firms. The obtained research data was tested for validity and reliability. Then, the data was processed using SmartPLS 3.0 software. This study uses the variables of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The result of this study showed that the variables of accuracy, format, ease of use, and timeliness affected user satisfaction and only the content variable had no effect. The content variable did not affect auditor satisfaction because from the data of the respondents, more than half are junior auditors. The junior auditor only had experience in using GAS for less than 2 years, so the junior auditors do not understand the completeness, relevance, and clarity of information generated by GAS.

Keywords: *Auditor, Generalized Audit Software (GAS), End-User Computing Satisfaction (EUCS), Big Four Public Accounting Firm.*

PENDAHULUAN

Pada era modernisasi seperti saat ini, berbagai perubahan telah terjadi dalam setiap aspek kehidupan masyarakat. Salah satu motor penggerak perubahan tersebut adalah kemajuan teknologi informasi. Saat ini, mayoritas masyarakat dengan berbagai latar belakang profesi selalu memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu profesi yang tidak lepas dari pemanfaatan teknologi informasi adalah auditor. Menurut Damasiotis *et al.* (2015), penggunaan teknologi informasi yang dipakai dalam praktik audit berupa perangkat lunak. Auditor menggunakan teknologi informasi untuk menyimpan data, membuat kertas kerja, dan efisiensi waktu audit (Stoel, Havelka, & Merhout, 2012). Selain itu, menurut Winograd, Gerson, & Berlin (2012) auditor harus menggunakan teknologi informasi disetiap kegiatan audit agar audit yang dilakukan lebih efektif dan efisien.

Salah satu perangkat lunak yang dipakai auditor dalam kegiatan audit adalah *Generalized Audit Software* (GAS). Menurut Wicaksono & Lusianah (2016) GAS merupakan perangkat lunak yang membantu auditor untuk mengakses data elektronik / data digital dan untuk mengolah suatu data. Adapun GAS yang sering digunakan oleh auditor diantaranya yakni *Interactive Data Extraction & Analysis* (IDEA), *Audit Command Language* (ACL), dan *Spreadsheet* (Nieshwietz, Pany, & Zhang, 2002). Menggunakan GAS ketika proses audit tentu akan meningkatkan kualitas hasil audit laporan keuangan perusahaan.

Di Indonesia, penggunaan GAS dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kesesuaian perangkat lunak dengan milik klien sebesar 71% hingga 75% dan dukungan badan profesional sebesar 100% (Widuri, O'connel, & Yapa, 2016). Pada tahun 2016, Ikatan Akuntan Publik Indonesia (IAPI) telah merekomendasikan penggunaan GAS dalam setiap praktik audit yang dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) yang ada di Indonesia. Namun, jauh sebelum adanya rekomendasi tersebut, KAP *Big Four* (PwC, Deloitte, KPMG, dan EY) telah menggunakan GAS dalam pelayanan jasa audit yang diberikan. Faktor lingkungan klien yang menggunakan teknologi informasi yang canggih turut mendorong auditor yang bekerja pada KAP *Big Four* untuk melakukan audit menggunakan GAS. Efektifitas dan efisiensi audit tentu bisa dicapai apabila auditor sebagai pengguna GAS merasa puas pada saat menggunakan GAS itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti tentang analisis determinan kepuasan auditor pengguna GAS.

Teori EUCS (Doll & Torkzadeh, 1988) merupakan teori yang menjelaskan kepuasan dari pengguna akhir sistem informasi pada saat menggunakan sistem tersebut. EUCS adalah pengembangan dari teori User Information Satisfaction (UIS) yang sebelumnya dikembangkan oleh Ives, Olson, dan Baroudi pada 1983 (Illias *et al.*, 2008). Menurut teori EUCS (Doll & Torkzadeh, 1998), terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem teknologi informasi (*Generalized Audit Software*) yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Teori EUCS dimanfaatkan oleh Ilias *et al.* (2008) untuk meneliti kepuasan pengguna Computerized Accounting System (CAS) di 269 perusahaan swasta. Hasil penelitian tersebut yaitu variabel konten, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna CAS. Hasil yang sama juga didapatkan pada penelitian Mohamed, Hussin, & Hussein (2009) yang menunjukkan bahwa konten, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan petugas dan direksi pengguna sistem elektronik pemerintah Malaysia.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Datsgir & Mortezaie (2012), meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan manajer keuangan pengguna sistem informasi akuntansi menggunakan variabel independen: konten, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu. Adapun motivasi dilakukannya penelitian ini karena adanya inkonsistensi dari hasil penelitian sebelumnya terkait kepuasan pengguna sistem informasi dengan menggunakan teori EUCS. Selain itu, berdasarkan pengalaman para auditor yang pernah menggunakan GAS, aplikasi tersebut pernah mengalami error, mengalami delay, dan kerusakan-kerusakan sistem lain yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan auditor dalam menggunakan software tersebut. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian tentang analisis determinan kepuasan auditor dalam menggunakan GAS berdasarkan teori EUCS.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan gambaran atas keberhasilan suatu sistem informasi. Selain itu, kepuasan pengguna adalah reaksi output yang dihasilkan oleh sistem informasi dan komponen penting untuk mengukur kesuksesan suatu sistem (Delone & Mclean, 1992). Terdapat dua teori yang secara khusus digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna teknologi informasi yaitu User Information Satisfaction (UIS) yang dirumuskan oleh Ives *et al.* (1983) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dirumuskan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Pada penelitian ini, kepuasan pengguna akan diukur menggunakan teori EUCS. Berdasarkan hasil penelitian Seddon & Yip (1992) yang melakukan perbandingan antara kedua teori tersebut, teori EUCS lebih lengkap dan lebih berguna daripada teori UIS untuk mengukur kepuasan pengguna teknologi informasi karena EUCS lebih spesifik.

Generalized Audit Software (GAS)

Salah satu jenis hasil perkembangan teknologi yang digunakan auditor dalam kegiatan audit yaitu Generalized Audit Software (GAS). Menurut Aidi & Kent (2013), GAS adalah suatu alat yang digunakan para auditor untuk mengotomatisasi berbagai tugas audit. Beberapa automasi yang dilakukan seperti

ekstraksi data, merangkum, dan melakukan analisis data. Menurut Debreceeny *et al.* (2005), GAS dapat digunakan auditor untuk membantu proses audit terhadap berbagai sistem akuntansi dan melakukan analisis data laporan keuangan klien secara keseluruhan. Saat ini, penggunaan GAS relatif dibutuhkan oleh auditor. Penyebabnya adalah sistem akuntansi klien yang serba otomatis dengan bantuan teknologi informasi tentunya membuat auditor untuk melakukan audit menggunakan bantuan teknologi informasi.

Teori *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Teori *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan teori yang dicetuskan oleh Doll & Torkzadeh (1988) untuk menjelaskan fenomena mengenai tingkat kepuasan pengguna akhir teknologi informasi. Teori EUCS menjelaskan secara langsung kualitas dan efektivitas sistem informasi melalui tingkat kepuasan (Llias *et al.*, 2008). Menurut Chin & Lee (2000), *End-User Computing Satisfaction* adalah teori yang digunakan untuk menilai efektivitas dari sistem informasi yang digunakan oleh penggunanya. Pada model yang dikenalkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Faktor-faktor tersebut adalah konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format, kemudahan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Tingkat Kepuasan Auditor Pengguna *Generalized Audit Software* (GAS)

Kepuasan pengguna merupakan salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengukur keberhasilan sebuah sistem informasi (Pikkarainen *et al.*, 2006). Apabila sebuah sistem informasi sesuai dengan ekspektasi penggunanya, maka sistem tersebut telah memberikan kepuasan terhadap penggunanya. Menurut Ives *et al.* (1983), kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu cara untuk melakukan evaluasi terhadap kepercayaan pengguna sistem sesuai dengan syarat yang telah ditetapkan oleh pengguna itu sendiri. Menurut Chin & Lee (2000), Kepuasan pengguna sistem adalah evaluasi secara keseluruhan dari sistem informasi yang dihubungkan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Kepuasan adalah sebuah perasaan senang akibat menggunakan layanan atau mengonsumsi suatu produk. Apabila individu merasa puas dalam menggunakan sistem, maka kemungkinan besar individu akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berulang-ulang dan terus-menerus.

Pengaruh Variabel Konten GAS Terhadap Kepuasan Auditor

Variabel konten adalah variabel untuk mengukur kepuasan pengguna dilihat dari isi dari sistem informasi (Damayanti *et al.*, 2018). *Software* yang mempunyai konten sesuai dengan ekspektasi pengguna tentu akan meningkatkan kepuasan dari pengguna *software* tersebut. Pikkarainen *et al.* (2006) dalam penelitiannya menyatakan bahwa konten mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Pernyataan yang sama dikemukakan oleh Llias *et al.* (2011), Mchaney *et al.* (2002), dan Dastgir dan Mortezaie (2012). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H1. Variabel konten GAS berpengaruh terhadap kepuasan auditor.

Pengaruh Variabel Akurasi Terhadap Kepuasan Auditor

Variabel akurasi mengukur kepuasan pengguna dari tingkat keakuratan data atau informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi (Illias *et al.*, 2011). Dalam penelitian ini, akurasi dilihat dari kebenaran *output* yang dihasilkan sistem atau keakuratan tampilan sistem. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Yasoa *et al.* (2006) menyatakan bahwa variabel akurasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perangkat lunak. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Olson dan Lucas (1982), Deng *et al.* (2008), Lawson-Body *et al.* (2017), dan Lim *et al.* (2018). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H2. Variabel akurasi GAS berpengaruh terhadap kepuasan auditor.

Pengaruh Variabel Format Terhadap Kepuasan Auditor

Format adalah variabel untuk mengukur kepuasan pengguna dilihat dari estetika sistem dan format sistem yang mempermudah penggunaannya (Bailey & Pearson, 1983). Pengguna akan merasa puas apabila format informasi atau format *output* yang dihasilkan GAS sesuai dengan ekspektasi (Mohamed *et al.*, 2006). Telah dibuktikan secara empiris dalam penelitian Mchaney *et al.* (2002) serta penelitian Xiao dan Dasgupta (2002) bahwa format dari perangkat lunak (GAS) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H3. Variabel format GAS berpengaruh terhadap kepuasan auditor.

Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Kepuasan Auditor

Menurut Marakarkandy & Yajnik (2013), kemudahan penggunaan merupakan hal yang penting untuk mengukur kesuksesan sistem dan mempunyai pengaruh dalam perilaku pengguna sistem. Sistem yang mudah digunakan tentunya akan bisa membuat pengguna menjadi puas karena bisa meningkatkan produktivitasnya (Doll & Torkzadeh, 1988). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Deng *et al.* (2008), Pikkarainen (2006), serta Tojib *et al.* (2008) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perangkat lunak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H4. Variabel kemudahan GAS berpengaruh terhadap kepuasan auditor.

Pengaruh Variabel Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Auditor

Ketepatan waktu merupakan adanya informasi ketika pengguna membutuhkan informasi tersebut (Bailey & Pearson, 1983). Pada saat mengoperasikan sebuah sistem, ketepatan waktu digambarkan dengan performa sistem untuk mengolah dan menghasilkan informasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mohhamed *et al.* (2009), Azadeh *et al.* (2009), serta Tojib *et al.* (2008) menyatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perangkat lunak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H5. Variabel ketepatan waktu GAS berpengaruh terhadap kepuasan auditor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menguji hipotesis dari variabel yang diukur dengan angka dan analisis data menggunakan metode statistik. Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik deskriptif.

Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi obyek penelitian ini adalah auditor aktif yang bekerja di Kantor Akuntan Publik *Big Four* (PwC, Deloitte, KPMG, dan EY). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *convenience sampling* sehingga tiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil menggunakan aturan *rules of thumb* dari Roscoe (1975). Berdasarkan aturan tersebut maka sampel penelitian minimal 120 responden.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan membagikan kuesioner. Peneliti melakukan penyebaran dan pengumpulan kuesioner secara *online* kepada auditor aktif yang bekerja di KAP *Big Four* pada tahun 2019. Setiap pernyataan kuesioner akan diukur menggunakan Skala Likert 1 sampai 7.

Variabel Independen

Variabel Konten dan Indikator

Peneliti menggunakan indikator dan kuesioner penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dan Chin & Lee (2000), yaitu:

1. Kejelasan konten informasi *software*.
2. Kemudahan pemahaman konten informasi *software*.
3. *software* menghasilkan cukup informasi.
4. Relevansi output dari *software*.

Variabel Akurasi dan Indikator

Peneliti menggunakan indikator dan kuesioner penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dan Chin & Lee (2000), yaitu:

1. Akurasi output informasi *software*
2. Kepuasan terhadap akurasi *software*
3. Keandalan *software*
4. Kepercayaan pengguna terhadap *software*

Variabel Format dan Indikator

Peneliti menggunakan indikator dan kuesioner penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dan Chin & Lee (2000), yaitu:

1. Warna desain tampilan *software*

2. Desain *layout software*
3. Pengguna senang menggunakan *software*
4. Desain menu dan *shortcut software*

Variabel Kemudahan dan Indikator

Peneliti menggunakan indikator dan kuesioner penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dan Chin & Lee (2000), yaitu:

1. *Software* mudah dipersikan oleh pengguna
2. Kemudahan penggunaan *software* secara keseluruhan
3. Kesulitan dalam menggunakan *software*
4. Efisiensi *software*

Variabel Ketepatan Waktu dan Indikator

Peneliti menggunakan indikator dan kuesioner penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dan Chin & Lee (2000), yaitu:

1. Informasi dihasilkan tepat waktu
2. Informasi dihasilkan secara *up-to-date*
3. Sistem menghasilkan informasi dengan cepat

Variabel Dependen

Variabel Kepuasan Pengguna dan Indikator

Peneliti menggunakan indikator dan kuesioner penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dan Chin & Lee (2000), yaitu:

1. Kepuasan terhadap data dan informasi olahan sistem
2. Kepuasan terhadap efisiensi sistem
3. Penggunaan kembali
4. Kepuasan terhadap seluruh kinerja

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Terdapat tiga kriteria dalam penggunaan teknik analisa data jika menggunakan SmartPLS. Dalam hal ini untuk menilai *outer model* yaitu uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Model konstruk dikatakan lolos uji validitas konvergen jika nilai faktor loading $> 0,7$ dan hasil AVE dan *Communality* $> 0,7$. Sedangkan untuk uji diskriminan, model konstruk dikatakan lolos uji diskriminan jika nilai *cross loading* tiap variabel mempunyai nilai *loading* paling besar dari variabel lainnya dan nilai akar AVE lebih besar dari korelasi variabel laten lainnya. Terakhir, model konstruk dikatakan lolos uji reliabilitas jika mempunyai nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$ dan *composite reliability* $> 0,7$.

Uji Validitas Konvergen

Faktor Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
A1		0.917				
A2		0.919				
A3		0.929				
A4		0.890				
C1	0.903					
C2	0.922					
C3	0.864					
C4	0.905					
E1				0.903		
E2				0.934		
E3				0.892		
E4				0.830		
F1			0.940			
F2			0.954			
F3			0.959			
F4			0.945			
T1					0.888	
T2					0.950	
T3					0.915	
US1						0.889
US2						0.915
US3						0.915
US4						0.914

AVE dan *Communality*

	AVE	<i>Communality</i>
X1	0,808	0,808
X2	0,835	0,835
X3	0,902	0,902
X4	0,793	0,793
X5	0,843	0,843
Y	0,825	0,825

Diketahui bahwa seluruh nilai faktor loading dari konten, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu terhadap variabel terikat yaitu kepuasan auditor pengguna GAS (Y) lebih besar dari 0,70. Selain itu, dapat diketahui bahwa konstruk mempunyai nilai AVE dan *communality* lebih besari dari 0,5. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa konstruk telah memenuhi syarat uji validitas konvergen.

Uji Validitas Diskriminan

Hasil Cross Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
A1	0.681	0.917	0.738	0.683	0.667	0.789
A2	0.724	0.919	0.782	0.699	0.706	0.768
A3	0.682	0.929	0.692	0.639	0.691	0.725
A4	0.658	0.890	0.717	0.606	0.657	0.719
C1	0.903	0.633	0.750	0.646	0.668	0.704
C2	0.922	0.744	0.770	0.679	0.678	0.736
C3	0.864	0.675	0.705	0.674	0.711	0.672
C4	0.905	0.644	0.605	0.727	0.620	0.647
E1	0.628	0.604	0.522	0.903	0.538	0.682
E2	0.680	0.663	0.557	0.934	0.568	0.684
E3	0.691	0.620	0.554	0.892	0.560	0.637
E4	0.692	0.669	0.643	0.830	0.685	0.730
F1	0.753	0.770	0.940	0.621	0.750	0.772
F2	0.787	0.768	0.954	0.603	0.730	0.798
F3	0.728	0.781	0.959	0.640	0.789	0.769
F4	0.731	0.725	0.945	0.573	0.735	0.723
T1	0.728	0.667	0.778	0.679	0.888	0.793
T2	0.707	0.699	0.743	0.589	0.950	0.692
T3	0.605	0.682	0.644	0.545	0.915	0.683
US1	0.676	0.760	0.770	0.614	0.757	0.889
US2	0.677	0.733	0.683	0.763	0.680	0.915
US3	0.702	0.740	0.760	0.644	0.742	0.915
US4	0.738	0.752	0.719	0.779	0.701	0.914

Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten

Keterangan	Akar AVE	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	0.898	1.000					
X2	0.913	0,751	1.000				
X3	0.949	0,790	0,802	1.000			
X4	0.890	0,757	0,720	0,642	1.000		
X5	0.918	0,745	0,744	0,791	0,644	1.000	
Y	0.908	0,769	0,822	0,807	0,771	0,793	1.000

Diketahui bahwa seluruh indikator yang menyusun setiap variabel dalam penelitian ini (nilai dicetak tebal) telah memenuhi syarat validitas diskriminan karena mempunyai *outer loading* terbesar untuk setiap variabel yang dibentuknya dan tidak pada variabel yang lain. Selain itu, nilai akar AVE lebih besar dari korelasi variabel laten. Sehingga validitas diskriminan telah terpenuhi karena setiap indikator variabel mempunyai nilai akar AVE > korelasi variabel laten dan mempunyai nilai *outer loading* lebih dari *cross loading* di variabel yang sama.

Uji Reliabilitas

Goodness of Fit

Variabel	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
X1	0.944	0.921
X2	0.953	0.934
X3	0.973	0.964
X4	0.939	0.912
X5	0.941	0.907
Y	0.950	0.929

Diketahui bahwa masing-masing mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0,7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat uji reliabilitas sehingga dikatakan reliabel.

Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Uji *inner model* dilakukan untuk mengetahui hubungan antara konstruk nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Evaluasi model struktural menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t dan juga signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural

Koefisien Determinasi

Hasil R²

Variabel	R Square
Y	0.8015

Diketahui bahwa nilai *R-square* untuk variabel Y diperoleh sebesar 0,8015. Nilai tersebut mempunyai arti bahwa 80,15% variabel kepuasan auditor pengguna GAS (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel konten, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu. Sedangkan sisanya 19,85% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian yang diteliti saat ini.

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil Path Coefficient

	Original Sample (O)	Standard Dev. (STDEV)	T Statistics (O/STERR)	P-value	Keterangan
X1 -> Y	0.017	0.125	0.136	0.892	Tidak didukung
X2 -> Y	0.259	0.107	2.419	0.017	Didukung
X3 -> Y	0.238	0.091	2.618	0.010	Didukung
X4 -> Y	0.275	0.122	2.245	0.027	Didukung
X5 -> Y	0.217	0.095	2.279	0.025	Didukung

Koefisien path atau t-values setiap jalur berfungsi untuk mengukur signifikansi pada pengujian hipotesis. Hipotesis penelitian bisa diterima apabila nilai *t-statistic* menghasilkan lebih dari 1,96 untuk pengujian hipotesis alpha 5 persen. Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa hanya variabel konten yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan auditor. Sedangkan variabel akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan auditor karena mempunyai nilai *t-statistics* > 1,96.

KESIMPULAN, KETERBATASAN & SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan pada 106 responden yang berprofesi sebagai auditor aktif di KAP *Big Four* pada tahun 2019. Penelitian ini menguji pengaruh konten, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan auditor pengguna *Generalized Audit Software*. Penelitian ini menggunakan teori *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dicetuskan oleh Doll & Torkzadeh (1988).

Dari hasil uji hipotesis dan pengolahan data, dapat diketahui bahwa variabel akurasi, format, kemudahan dan ketepatan waktu mempunyai pengaruh terhadap kepuasan auditor pengguna GAS. Adapun hanya variabel konten yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan auditor pengguna GAS. Alasan dari tidak berpengaruhnya variabel konten terhadap kepuasan auditor salah satunya karena mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan auditor junior. Auditor junior merupakan auditor yang memiliki pengalaman menggunakan GAS kurang dari 2 tahun sehingga kurang memahami secara spesifik tentang konten informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami yang dihasilkan oleh GAS.

Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan responden yang mempunyai jabatan yang berbeda yaitu auditor junior, auditor senior dan manajer. Peneliti memilih tiga jabatan yang berbeda agar masing-masing jabatan pengguna GAS terwakili terkait kepuasan dari masing-masing jabatan dalam menggunakan GAS. Akan tetapi, hal tersebut membuat hasil penelitian ini tidak fokus untuk menjelaskan secara spesifik kepuasan pengguna dari masing-masing jabatan.

Kemudian, pada penelitian ini hanya terbatas menggunakan variabel-variabel yang ada pada teori EUCS. Adapun kenyataannya masih banyak variabel-variabel lain diluar teori EUCS yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* (GAS).

Saran

Adapun saran yang diajukan dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya agar menggunakan responden yang terfokus pada salah satu jabatan saja. Alasannya yakni setiap jabatan mempunyai otorisasi dan kemahiran yang berbeda dalam menggunakan GAS. Selain itu, hal tersebut juga dimaksudkan agar hasil penelitian dapat menjelaskan secara spesifik terkait kepuasan penggunaan GAS pada salah satu jabatan.

Selain itu, peneliti selanjutnya agar melakukan penambahan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna *software* karena masih terdapat variabel-variabel lain yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Adapun variabel tersebut diantaranya keamanan, kualitas informasi, dan lain sebagainya.

REFERENSI

- Abdilah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta ANDI.
- Abdinnour-Helm, S., Chaparro, B. & Farmer, S. (2005). Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Instrument to Measure Satisfaction with a Website. *Decision Sciences*, 36, 341-364.
- Aidi, A. & Kent, S. (2012). The Utilization of Generalized Audit Software (GAS) by external Auditors. *Managerial Auditing Journal*, 28(2), 88-113.
- Azadeh, A., Mohamad, S., & Mohsen, J. (2009). An Empirical Study of the End-User Satisfaction with Information Systems Using the Doll and Torkzadeh Instrument. *International Journal of Business Information Systems*, 4, 324-339.
- Bailey, J. & Sammy, W. (1983). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29, 530-545.

- Chin, W. & Matthew, K. (2000). A Proposed Model and Measurement Instrument for The Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction. *Journal of Association for Information Systems*, 5, 33-45.
- Damasiotis, V., Panagiotis, T., Ilias, S., Sotiris, N., & Evdokia, T. (2015). IT Competences for Professional Accountants. A Review. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(1), 537-545.
- Damayanti, A., Yusi, T., & Admaja, D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2, 4833-4839.
- Dastgir, M. & Ahmad, S. (2012). Factors Affecting the End-User Computing Satisfaction. *Business Intelligence Journal*, 5(1), 45-55.
- Debreceeny, R., Lee, S., Neo, W., & Toh, J. S. (2015). Employing Generalized Audit Software in the Financial Services Sector: Challenges and Opportunities. *Managerial Auditing Journal*, 20, 605-607.
- Delone, W. & Ephraim, M. (1992). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Journal of Management Information Systems*, 4, 111-115.
- Deng, X., William, J., Said, S., & Tor, J. (2008). A Cross - Cultural Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: A Multi-Group Invariance Analysis. *Information & Management*, 4, 211-220.
- Doll, W. & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Journal MIS Quarterly*, 12, 259-274.
- Fitriansyah, A. & Haris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 2, 112-116.
- Hartono, Jogiyanto. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Hall, James. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Hoaxmeier, J. & Chris, D. (2000). System Response Time and User Satisfaction: An Experimental Study of Browser-Based Applications. *Journal MIS Quarterly*, 2, 228-231.
- Ilias, A., Norazah, B., Mohd, R., & Mohd, Z. (2008). The End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerized Accounting System (CAS): How They Perceived?. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 13, 225-230.
- Ilias, A. & Mohd, Z. (2011). End-user Computing Satisfaction (EUCS) Towards Computerized Accounting Systems (CAS) in Public Sector: A Validation of Instrument. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16, 338-342.

- Ives, B., Margrethe, H., & Jack J. (1983). The Measurement of User Information Satisfaction. *Communication of the ACM*, 26, 785-793.
- Kasiram, Moh. (2008). *Metodologi Penelitian*. Malang: Penerbit UIN-Pers.
- Kerlinger. (2006). *Asas-Asas Penelitian Behaviour*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Kogan, A., Ephraim, F., & Miklos, A. (1999). Continuous Online Auditing: A Program of Research. *Journal of Information Systems*, 13(1), 87-103.
- Lawson-Body, A., Lori, W., Laurence, L., & Kinvi, L. (2017). Developing and Validating a Cultural User Satisfaction Instrument in Developing Countries. *Journal of Computer Information Systems*, 57, 319-329.
- Lim, K., Jeen-Su, L., & John, H. (2008). Validating an End-User Computing Satisfaction Instrument: A Confirmatory Factor Analysis Approach Using Internasional Data. *Journal of International Technology and Information Management*, 17, 112-117.
- Liu, C. & Guo, Y. (2008). Validating the End-User Computing Satisfaction Instrument for Online Shopping Systems. *Journal of Organizational and End User Computing*, 20, 74-96.
- Marakarkandy, B. & Nilay, Y. (2013). Re-examining and Empirically Validating the End User Computing Satisfaction Models for Satisfaction Measurement in the Internet Banking Context. *International Journal of Bank Marketing*, 31, 440-455.
- McHaney, R., Ross, T., & Michael, P. (2002). A Validation of the End-User Computing Satisfaction Instrument in Taiwan. *Information & Management*, 39, 503-511.
- Mohamed, N., Husnayati, H., & Ramlah, H. (2009). Measuring User's Satisfaction with Malaysia's Electronic Government Systems. *Electronic Journal of e-Government*, 7, 283-294.
- Mukhlis. (2015). Indeks Kepuasan Pengguna Situs Web E-Gov di Bali dengan Metode EUCS dan CSI, *Ventura*, 9, 77-79.
- Nurmala, A. & Yuda, P. (2005). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi berbasis Web. *Ventura*, 8, 89-104.
- Nieschwietz, R., Pany, K., & Zhang, J. (2002). Auditing with Technology: Using Generalized Audit Software in the Classroom. *Journal of Accounting Education*, 2, 307-329.
- Oktavia, Petricia. (2016). Penerapan Metode SERVQUAL dan Metode EUCS dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Teknologi Pengguna Jasa Internet Service Provider. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 1(1), 15-17.

- Olson, M. & Lucas, H. (1982). The Impact of Office Automation on the Organization: Some Implication for Research and Practice. *Communications of the ACM*, 25, 838-847.
- Pikkarainen, K., Tero, P., Heikki, K., & Seppo, P. (2006). The Measurement of End-User Computing Satisfaction of Online Banking Services: Empirical Evidence from Finland. *International Journal of Bank Marketing*, 3, 158-172.
- Ramayah, T., Ahmad, N., & Hong, T. (2012). An Assessment of E-training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia. *Educational Technology & Society*, 15, 125-137.
- Sari, A. & Syamsudin, M. (2018). Analisis Faktor End-User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan. *Jurnal Pajak Indonesia*, 1, 92-101.
- Seddon, P. & Yip, S. (1992). An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software. *The Journal of Information Systems*, 6, 75-93.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Sivo, A., Carol, S., Qing, C., & James, J. (2006). How Low Should You Go? Low Response Rates and the Validity of Inference in IS Questionnaire Research. *Journal of the Association for Information Systems*, 6, 22-27.
- Somers, T., Nelson, K., & Karimi, J. (2003). Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP Domain. *Decision Sciences*, 3, 595-621.
- Stoel, D., Havelka, D., & Merhout, J. (2012). An Analysis of Attributes That Impact Information Technology Audit Quality: A Study of IT and Financial Audit Practitioners. *International Journal of Accounting Information Systems*, 13, 60-79
- Sugiyono. (2012). *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tojib, D., Sugianto, L., & Sendjaya, S. (2008). User Satisfaction with Business-to-Employee Portals: Conceptualization and Scale Development. *European Journal of Information Systems*, 17, 649-667.
- Van der Nest, D., Smidt, L., & Lubbe, D. (2017). The Use of Generalized Audit Software by Internal Audit Functions in a Developing Country: a Maturity Level Assessment. *Risk Governance and Control: Financial Markets & Institutions*, 7, 189-202.

- Wicaksono, A. & Lusianah. (2016). Impact Analysis of Generalized Audit Software (GAS) Utilization to Auditor Performances. *Binus Business Review*, 7, 131-136.
- Widuri, R., O'Connell, B., & Yappa, P. (2016). Adopting Generalized Audit Software: An Indonesian Perspective. *Managerial Auditing Journal*, 31, 821-847.
- Winograd, B., Gerson, S., & Berlin, L. (2000). Audit Practices of PricewaterhouseCoopers. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 19, 176-182.
- Xiao, L. & Dasgupta, S. (2002). Measurement of User Satisfaction with Web-Based Information Systems: An Empirical Study. *Human-Computer Interaction Studies MIS*, 2, 15-20.
- Xinli, Hu. (2015). Effectiveness of Information Technology in Reducing Corruption in China: A Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *The Electronic Library*, 33, 52-64.
- Yasoa, M., Illias, A., & Ghazali, M. (2006). The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Peninsular malaysia Public Universities: A Survey in Bursar's Office. *IBBC Information System*, 3, 22-27.
- Zikmund, William. (1997). *Business Research Methods*. New York: Dryden Press.