

PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AUDIT TOOLS AND LINKED ARCHIVE SYSTEM (ATLAS) DALAM PENYUSUNAN KERTAS KERJA AUDIT DENGAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Cendekiawan Al Ghifari
Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Bambang Subroto, SE., Ak., MM.

Accounting Department, Faculty of Economics and Business, Brawijaya University
Jl. MT. Haryono 165, Malang 65145, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ATLAS dalam menyusun Kertas Kerja Audit. Faktor-faktor tersebut diukur dengan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah auditor di KAP yang menggunakan aplikasi ATLAS di Provinsi Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *convenience sampling*. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah 83 respons dari auditor yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* dengan SmartPLS 2.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel konten, akurasi, format, dan ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi ATLAS dalam menyusun Kertas Kerja Audit. Akan tetapi, kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan auditor sebagai pengguna aplikasi tersebut.

Kata Kunci : kepuasan pengguna, konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, ATLAS, dan auditor

ABSTRACT

This research aims to determine the factors that influence the user satisfaction of the ATLAS application for preparing Audit Working Papers. These factors were measured by the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. A quantitative approach was used in this study. The population of the study was auditors at public accounting firms using the application in East Java Province. The sampling technique used was convenience sampling. The data obtained from the distribution of questionnaires was 83 responses from the auditors taken as the research sample. The data was then analyzed using Partial Least Square with SmartPLS 2.0. The results of this study indicated that the variables of content, accuracy, format, and timeliness had a positive effect on the user satisfaction of the ATLAS application for preparing Audit Working Papers. However, the variable of ease of use did not affect the satisfaction of auditors as the application's users.

Keywords : user satisfaction, content, accuracy, format, ease of use, timeliness, ATLAS, and auditor

PENDAHULUAN

Saat ini perekonomian dunia sedang berada dalam era Revolusi Industri ke- 4. Teknologi digital telah banyak berkembang dan memasuki lini perindustrian dunia. Teknologi informasi berpengaruh besar dalam bidang akuntansi, khususnya dalam proses audit, auditor perlu meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam melaksanakan proses auditnya secara berkelanjutan. Penerapan pengembangan teknologi informasi ini dapat dilakukan oleh auditor dengan cara mengadopsi Teknik Audit Berbasis Komputer (TABK) ke dalam proses audit mereka.

Salah satu pemanfaatan TABK dalam proses audit digunakan dalam penyusunan Kertas Kerja Audit (Pedrosa et al., 2012). Kertas Kerja Audit digunakan auditor untuk membuat laporan audit yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Inti dari Kertas Kerja Pemeriksaan Audit adalah memberikan jaminan bahwa proses audit telah dilakukan sesuai dengan Standar Audit (SA), kode etik IAPI, dan Standar Pengendalian Mutu.

Salah satu TABK yang digunakan auditor untuk membuat Kertas Kerja Audit pada beberapa Kantor Akuntan Publik (KAP) di Kota Malang adalah *Audit Tool and Linked Archive System* (ATLAS). ATLAS adalah aplikasi berbasis *Microsoft Excel* yang berfungsi untuk menyusun Kertas Kerja Audit untuk klien audit menengah ke bawah. Aplikasi ini dibuat dan dikembangkan oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) bersama dengan Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). Penting bagi KAP yang telah menggunakan aplikasi ATLAS untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi yang digunakan. Salah satu faktor yang menentukan apakah sistem informasi yang digunakan berhasil atau tidak adalah

kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut (Subiyakto et al., 2016).

Aplikasi ATLAS masih terbilang baru, karena versi pertamanya baru diluncurkan pada tahun 2017. Di Kota Malang sendiri sudah ada delapan dari dua belas KAP yang menggunakan aplikasi ATLAS untuk menyusun Kertas Kerja Audit mereka.

Beberapa hal yang mendasari penelitian ini di antaranya masih terdapatnya *bug* dan *error* pada aplikasi ATLAS, belum adanya penelitian yang mengevaluasi kinerja aplikasi ATLAS, semakin banyaknya KAP di Provinsi Jawa Timur yang mengadopsi aplikasi ATLAS, dan pentingnya kualitas Kertas Kerja Audit yang dihasilkan oleh aplikasi ATLAS. Atas dasar inilah, peneliti kemudian merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap kepuasan pengguna aplikasi ATLAS. Untuk mengukur kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi, dapat digunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan sebuah model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sistem informasi (Damayanti et al., 2018). Model pengukuran EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988), yang menyebutkan bahwa EUCS memiliki lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Kelima dimensi ini akan berfungsi sebagai variabel bebas dalam penelitian ini, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan EUCS, dapat disimpulkan bahwa *research gap* dari penelitian ini terletak pada upaya dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi ATLAS dalam pembuatan Kertas Kerja Pemeriksaan Audit dengan objek auditor yang menggunakan aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian empiris *End User Computing Satisfaction* di

beberapa Kantor Akuntan Publik di Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, karena penelitian terkait analisis kepuasan pengguna aplikasi ATLAS dengan model *End User Computing Satisfaction* terhadap auditor di Provinsi Jawa Timur yang menggunakan aplikasi tersebut, menurut peneliti, belum pernah dilakukan. Adapun judul penelitian yang akan dikaji oleh peneliti adalah **“Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Audit Tool and Linked Archive System (ATLAS) dalam Penyusunan Kertas Kerja Audit dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)”**.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka disusunlah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu apakah konten, akurasi, format, kemudahan, dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Audit Tool and Linked Archive System* dalam penyusunan Kertas Kerja Audit?. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh konten, akurasi, format, kemudahan serta ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Audit Tool and Linked Archive System* dalam penyusunan Kertas Kerja Audit.

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kertas Kerja Audit

Standar Audit (SA) Seksi 339 menyebutkan bahwa Kertas Kerja Audit adalah catatan yang dibuat oleh auditor mengenai informasi audit yang diperoleh, pengujian yang dilakukan, prosedur audit yang ditempuh, dan simpulan yang dibuat berdasarkan proses audit. Beberapa contoh bagian dari Kertas Kerja Audit adalah: (1) surat konfirmasi; (2) program audit; (3) dokumen-dokumen perusahaan; (4) memorandum; (5) hasil analisis; dan lain sebagainya. Kertas Kerja Audit juga dapat

berupa data yang disimpan dalam media elektronik seperti pita magnetik atau film. Kertas Kerja Audit terdiri dari tiga jenis, yaitu: (1) KKA Utama atau *Top* (2) KKA Pendukung atau *Supporting Schedule* (3) KKA Ikhtisar (Maisyarah, 2019).

Aplikasi ATLAS

Audit Tool and Linked Archive System (ATLAS) adalah aplikasi berbasis *Microsoft Excel* yang berfungsi untuk menyusun Kertas Kerja Audit untuk klien audit menengah ke bawah. Aplikasi ini dibuat dan dikembangkan oleh Pusat Pembinaan Profesi Keuangan (PPPK) bersama dengan Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). ATLAS dibuat dan diluncurkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia, Pusat Pembinaan Profesi Keuangan, dan Kementerian Keuangan untuk membantu para auditor mengimplementasikan Standar Audit dan Standar Profesi Akuntan Publik (SA-SPAP) pada Kertas Kerja Audit serta untuk memudahkan proses pembuatan Kertas Kerja Audit oleh auditor di Kantor Akuntan Publik di Indonesia (IAPI, 2019).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menurut Kotler dalam Abdurrahman dan Presetyo (2016) adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan dari kinerja suatu produk. Kepuasan pengguna dapat tercapai dari suatu produk apabila produk tersebut telah memenuhi harapan penggunanya. Untuk sebuah sistem informasi sendiri, kepuasan pengguna sangat bergantung pada kualitas dari sistem informasi itu sendiri. Menurut penelitian Kartajaya (2006), kepuasan pengguna didasari tiga hal, yaitu: (1) kebutuhan perorangan (2) rekomendasi orang lain (3) pengalaman masa lalu.

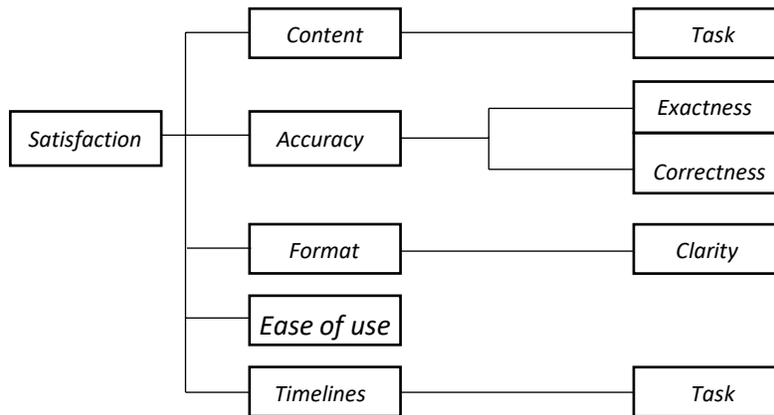
Model EUCS

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan sebuah model evaluasi

yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Model ini mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir atas suatu sistem informasi atau aplikasi secara keseluruhan berdasarkan dari pengalaman penggunaan sistem informasi atau aplikasi tersebut (Chin & Lee, 2000).

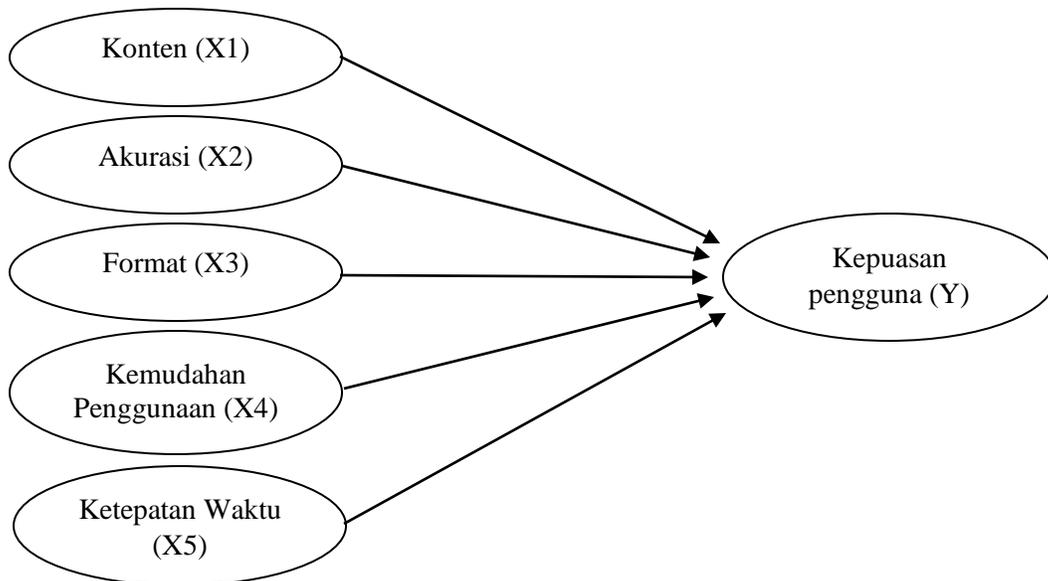
Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh di atas, dapat disimpulkan bahwa EUCS memiliki lima konstruk yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem informasi atau aplikasi. Kelima konstruk itu membentuk sebuah model penelitian EUCS yang ditunjukkan pada Gambar berikut.

Gambar 1
Model End-User Computing Satisfaction



Model Penelitian

Gambar 2
Kerangka Penelitian



Pengembangan Hipotesis

Hipotesis Konten terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi ATLAS

Konten merupakan komponen dari sebuah sistem informasi atau aplikasi. Kesesuaian konten dengan harapan pengguna dapat meningkatkan efektifitas sebuah sistem informasi atau aplikasi, sehingga konten merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam mengukur kepuasan pengguna sebuah sistem informasi atau aplikasi (Doll & Torkzadeh, 1988). Pernyataan ini sesuai dengan model EUCS dan didukung oleh penelitian- penelitian terdahulu, antara lain: (1) Haerudin (2015); (2) Rosalina (2017); (3) Suryawan & Prihandoko (2018); (4) Damayanti et al. (2018); dan (5) Fitriansyah & Harris (2018). Demikian halnya dengan aplikasi ATLAS, semakin berkualitas konten yang disajikan, semakin menguntungkan aplikasi tersebut bagi auditor, sehingga memengaruhi kepuasan auditor sebagai pengguna.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₁: Konten berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan aplikasi ATLAS.

Hipotesis Akurasi terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi ATLAS

Akurasi merupakan ketepatan sebuah sistem informasi atau aplikasi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Variabel akurasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi akurasi suatu sistem informasi atau aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna (Doll & Torkzadeh, 1988). Variabel akurasi berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna. Pernyataan ini sesuai dengan model EUCS dan didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu, antara lain: (1) Marlindawati & Indriani (2016); (2) Restanti et al. (2017); (3) Sari & Syamsudin (2018); (4) Setyoningrum (2019); dan (5)

Sugandi & Halim (2020). Demikian halnya dengan aplikasi ATLAS, semakin akurat informasi yang dihasilkan, semakin menguntungkan aplikasi tersebut bagi auditor, sehingga memengaruhi kepuasan auditor sebagai pengguna.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₂: Akurasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan aplikasi ATLAS.

Hipotesis Format terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi ATLAS

Format adalah tampilan, desain, dan estetika antarmuka suatu sistem informasi. Tampilan, desain, dan estetika antarmuka yang menarik dan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi dapat meningkatkan efektifitas penggunaannya (Doll & Torkzadeh, 1988). Format berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna. Pernyataan ini sesuai dengan model EUCS dan didukung oleh penelitian- penelitian sebelumnya, antara lain: (1) Ilias & Suki (2008); (2) Rasman (2012); (3) Setiawan (2016); (4) Audina (2018); dan (5) Munap et al. (2018). Demikian halnya dengan aplikasi ATLAS, semakin baik tampilan yang disajikan, semakin menguntungkan aplikasi tersebut bagi auditor, sehingga memengaruhi kepuasan auditor sebagai pengguna.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₃: Format berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan aplikasi ATLAS.

Hipotesis Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi ATLAS

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai kemudahan dalam tata cara penggunaan dan pengoperasian suatu sistem informasi. Variabel kemudahan penggunaan dapat memengaruhi kepuasan pengguna suatu sistem informasi sehingga dapat

meningkatkan produktifitas (Doll & Torkzadeh, 1988). Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna. Pernyataan ini sesuai dengan model EUCS dan didukung oleh penelitian- penelitian sebelum ini, antara lain: (1) Marlindawati & Indriani (2016); (2) Restanti et al. (2017); (3) Damayanti et al. (2018); dan (4) Sari & Syamsudin (2018); dan (5) Saputra & Kurniadi (2019). Demikian halnya dengan aplikasi ATLAS, semakin mudah aplikasi ATLAS untuk digunakan, semakin menguntungkan aplikasi tersebut bagi auditor, sehingga memengaruhi kepuasan auditor sebagai penggunanya.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H4: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan aplikasi ATLAS.

Hipotesis Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi ATLAS

Ketepatan waktu adalah waktu yang dibutuhkan suatu sistem informasi atau aplikasi dalam menyediakan informasi yang diminta oleh penggunanya. Komponen ini meninjau tingkat kepuasan pengguna terhadap output informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dengan aktualitas yang tinggi (Doll & Torkzadeh, 1988). Ketepatan waktu berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna. Pernyataan ini sesuai dengan model EUCS dan didukung oleh penelitian- penelitian terdahulu, antara lain; (1) Rasman (2012); (2) Dewa (2016); (3) Sudiby et al. (2016); (4) Rosalina (2017); dan (5) Husain & Budiyantra (2018). Demikian halnya dengan aplikasi ATLAS, semakin baik ketepatan waktu yang dimiliki, semakin menguntungkan aplikasi tersebut bagi auditor, sehingga memengaruhi kepuasan auditor sebagai penggunanya.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H5: Ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan aplikasi ATLAS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat penelitian kausal yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi ATLAS dengan model EUCS . Peneliti melakukan intervensi dengan tingkat yang rendah, karena penelitian ini dilakukan tanpa situasi yang diatur dan penelitian ini berjenis penelitian yang tergolong studi lapangan.

Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh auditor di Kantor Akuntan Publik di Jawa Timur yang sudah mengadopsi ATLAS untuk menyusun Kertas Kerja Audit mereka. Metode yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, yaitu dengan *convenience sampling*.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan alat analisis *SmartPLS*. Terdapat dua jenis pengujian analisis data dengan pendekatan PLS, yaitu evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural.

Evaluasi model pengukuran atau outer model dilakukan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen, sedangkan evaluasi model struktural menggambarkan hubungan sebab akibat antarvariabel.

Adapun Persamaan dasar model struktural penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\eta = \gamma_1 \xi_1 + \gamma_2 \xi_2 + \gamma_3 \xi_3 + \gamma_4 \xi_4 + \gamma_5 \xi_5 + \zeta$$

Keterangan:

- η : variabel laten kepuasan pengguna
- ξ_1 : konstruk konten
- ξ_2 : konstruk akurasi
- ξ_3 : konstruk format
- ξ_4 : konstruk kemudahan penggunaan
- ξ_5 : konstruk ketepatan waktu
- $\gamma_1-\gamma_5$: koefisien arah regresi
- ς : eror pengukuran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pilot Test

Peneliti melakukan *pilot test* untuk membuktikan validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian kepada mahasiswa S1 Jurusan Akuntansi FEB UB yang sudah melaksanakan KKN-P di Kantor Akuntan Publik yang menyusun Kertas Kerja Audit mereka dengan aplikasi ATLAS. Hasil *pilot test* yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa nilai AVE & *Communality* > 0,5, dan nilai *Outer Loading* & *Cross Loading* > 0,7 (dengan pengecualian indikator X43). Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian sudah valid sebab dapat memenuhi kriteria validitas konvergen & validitas diskriminan. Berdasarkan hasil *pilot test* yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa seluruh variabel laten memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 dan nilai *Composite Reliability* > 0,7. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian telah reliabel.

Data Demografi Responden

Data distribusi dan pengambilan kuesioner diberikan dalam Tabel di bawah ini.

Tabel 1

Distribusi dan Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah kuesioner yang disebar	157
2	Jumlah kuesioner yang	83

	dikembalikan	
3	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	83
4	Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah	0
5	Tingkat pengembalian kuesioner dapat diolah	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2020

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam melakukan penilaian *outer model* dengan SmartPLS, terdapat tiga kriteria yang harus dinilai, yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*.

1. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Berikut disajikan hasil dari *outer loading* untuk setiap indikator – indikator yang dimiliki oleh tiap – tiap variabel laten eksogen dan endogen dalam 2 model penelitian yang didapat dari olah data menggunakan SmartPLS:

Tabel 2
Uji Validitas Konvergen
(*Convergent Validity*)

Variabel	AVE	<i>Communality</i>
X1	0,695	0,695
X2	0,837	0,837
X3	0,849	0,849
X4	0,740	0,740
X5	0,811	0,811
Y	0,622	0,622

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2020

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai AVE pada semua konstruk lebih besar dari 0,5 dimana hal ini membuktikan bahwa *convergent validity* dalam evaluasi pengukuran model tergolong dalam kategori yang baik.

2. Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Evaluasi model pengukuran dengan akar dari *average variance extracted* adalah membandingkan nilai akar AVE dengan

korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE lebih tinggi daripada nilai korelasi di antara konstruk, maka kategori discriminant validity yang baik akan tercapai. Tabel berikut menunjukkan perbandingan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstraknya:

Tabel 3
Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

	Akar AVE	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	0.834	1					
X2	0.915	0.562	1				
X3	0.921	0.567	0.391	1			
X4	0.860	0.371	0.419	0.581	1		
X5	0.901	0.430	0.477	0.362	0.445	1	
Y	0.814	0.629	0.594	0.569	0.504	0.583	1

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2020

3. Uji Realibilitas Konstruk

Pengujian outer model dilakukan dengan melihat reliabilitas konstruk variabel laten dengan melakukan pengukuran terhadap dua kriteria yang terdiri atas *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* dari indikator yang mengukur konstruk.

reliabilitas yang tergolong dalam kategori yang baik.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pengujian *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan kausalitas antara variabel laten dalam penelitian dan *R-square* dari model penelitian.

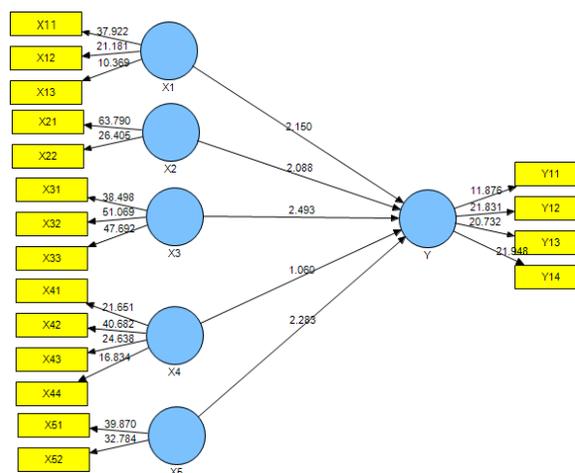
Tabel 4
Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Communality
X1	0.872	0.782	0.695
X2	0.911	0.810	0.837
X3	0.944	0.911	0.849
X4	0.919	0.882	0.740
X5	0.896	0.768	0.811
Y	0.887	0.831	0.662

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2020

Sebuah konstruk dapat dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha dan composite reliability berada diatas 0,7, sehingga dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki

Gambar 3
Model Struktural (Inner Model)



1. *R-Square* (R^2)

.Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit model*.

Tabel 5
Nilai *R-Square* (R^2)

Variabel	<i>R Square</i>
Y	0,5952

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2020

Nilai tersebut menunjukkan variabel kepuasan pengguna (Y) dipengaruhi oleh konten, format, akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu sebesar 59,52%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti.

2. *Predictive Relevance* (Q^2)

Q-Square predictive relevance untuk model struktural digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai konservasi

dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Berdasarkan Tabel 4, perhitungan yang berlaku sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Nilai } Q^2 &= 1-(1-R^2) \\ \text{Nilai } Q^2 &= 1-(1-0.5952) \\ &= 0,5952 \end{aligned}$$

Keterangan:

Q^2 : nilai *Predictive Relevance*

R^2 : nilai *R-Square* variabel
Kepuasan pengguna

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai Q^2 sebesar 0,5952, artinya besarnya keragaman data dari penelitian yang dapat dijelaskan oleh model struktural yang dirancang adalah sebesar 59,52%, sementara sisanya sebesar 40,48% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Berdasarkan hasil ini dapat dikatakan bahwa model struktural pada penelitian ini cukup baik karena lebih mendekati nilai 1.

3. Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menganalisis nilai *path coefficients* dimana nilai ini menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis (Abdillah & Hartono, 2015:197). Dalam penelitian ini, pengujian statistik setiap hubungan yang dijadikan hipotesis dilakukan dengan cara simulasi dengan metode *bootstrap* terhadap sampel yang bertujuan untuk memperkecil masalah ketidaknormalan data dalam penelitian. Tabel berikut menunjukkan hasil pengujian hipotesis.

Tabel 6
Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic (O/STERR)	p-value	Keterangan
X1 -> Y	0.253	0.118	2.150	0.035	Diterima
X2 -> Y	0.213	0.102	2.088	0.040	Diterima
X3 -> Y	0.194	0.078	2.493	0.015	Diterima
X4 -> Y	0.092	0.087	1.060	0.292	Ditolak
X5 -> Y	0.262	0.115	2.283	0.025	Diterima

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS (2020)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, diperoleh persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 0,253 X1 + 0,213 X2 + 0,194 X3 + 0,092 X4 + 0,262 X5$$

Diskusi Hasil Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, terdapat empat hipotesis yang diterima, dan satu hipotesis yang ditolak. Hasil pengujian hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

Pengaruh Konten terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini, hasil pengujian menunjukkan bukti empiris bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Konten berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Tabel 6 menunjukkan bahwa pengaruh positif konten terhadap kepuasan pengguna sebesar 25,3%, sehingga 25,3% dari kepercayaan-kepercayaan yang ada dalam kepuasan pengguna adalah konten.

Hasil pengujian dalam penelitian mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Kurniadi (2019), Sari & Syamsuddin (2018), Yasoa et al. (2004), dan Haerudin (2017), yang menyatakan bahwa konten memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat diambil kesimpulan bahwa semakin berkualitas konten yang ditampilkan aplikasi ATLAS dengan memperhatikan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna, kelengkapan fitur yang ditawarkan, dan manfaat yang diberikan dalam menyusun Kertas Kerja Audit, semakin tinggi tingkat kepuasan auditor sebagai penggunanya dalam menyusun Kertas Kerja Audit.

Pengaruh Akurasi terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini, hasil pengujian menunjukkan bukti empiris bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Akurasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tabel 6 menunjukkan bahwa pengaruh positif konten terhadap kepuasan pengguna sebesar 21,3%, sehingga 21,3%

dari kepercayaan-kepercayaan yang ada dalam kepuasan pengguna adalah akurasi.

Hasil pengujian dalam penelitian mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2015), Darwi & Efrizon (2019), Rasman (2012), dan Marlindawati (2016), yang menyatakan bahwa akurasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin akurat informasi yang diproses dan dihasilkan suatu sistem informasi atau aplikasi, maka semakin meningkatkan kepuasan penggunanya.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa semakin akurat informasi yang disediakan aplikasi ATLAS dan semakin tinggi tingkat kesesuaian aplikasi ATLAS terhadap pedoman dan peraturan yang berlaku, seperti Standar Audit, kode etik IAPI, dan Standar Pengendalian Mutu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan auditor sebagai penggunanya dalam menyusun Kertas Kerja Audit.

Pengaruh Format terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini, hasil pengujian menunjukkan bukti empiris bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Format berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tabel 6 menunjukkan bahwa pengaruh positif konten terhadap kepuasan pengguna sebesar 19,4%, sehingga 19,4% dari kepercayaan-kepercayaan yang ada dalam kepuasan pengguna adalah format..

Hasil pengujian dalam penelitian mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Kurniadi (2019), Yasoa et al. (2004), dan Sari (2018), yang menyatakan bahwa format memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa semakin baik format aplikasi ATLAS dari sisi kejelasan tampilan, tata letak, dan desain yang ditampilkan, semakin tinggi tingkat kepuasan auditor sebagai penggunanya dalam menyusun Kertas Kerja Audit.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini, hasil pengujian menunjukkan bukti empiris bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini ditolak. Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Tabel 6 menunjukkan bahwa pengaruh positif konten terhadap kepuasan pengguna sebesar 9,2%, sehingga 9,2% dari kepercayaan-kepercayaan yang ada dalam kepuasan pengguna adalah konten.

Hasil pengujian dalam penelitian mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Husain & Budiyantara (2018), Sari (2018), dan Dahliana et al. (2014), yang meneliti tentang *website* portal akademik di Universitas Negeri Padang (UNP). Dalam penelitian tersebut, pengguna sistem informasi tidak menemukan bahwa *website* portal akademik UNP mudah atau sulit untuk digunakan, sehingga kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Akan tetapi, aplikasi ATLAS terbilang rumit, karena berbasis *Microsoft Excel* yang isinya terdapat ratusan *slide* pengerjaan Kertas Kerja Audit dan *slide* pembantu pengisian lembar pengerjaannya, sehingga engoperasiannya cukup menyulitkan auditor.

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini, hasil pengujian menunjukkan bukti empiris bahwa hipotesis kelima dalam penelitian ini diterima. Ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tabel 6

menunjukkan bahwa pengaruh positif konten terhadap kepuasan pengguna sebesar 26,2%, sehingga 26,2% dari kepercayaan-kepercayaan yang ada dalam kepuasan pengguna adalah ketepatan waktu.

Hasil pengujian dalam penelitian mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryawan & prihandoko (2018) dan Sudibyo et al. (2016), yang menyatakan bahwa ketepatan waktu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa semakin baik tingkat ketepatan waktu aplikasi ATLAS dalam menyediakan informasi dan memproses perintah penggunanya, semakin tinggi tingkat kepuasan auditor sebagai penggunanya dalam menyusun Kertas Kerja Audit.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempunyai pengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi ATLAS dalam penyusunan Kertas Kerja Audit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menyusun Kertas Kerja Audit meliputi konten, akurasi, format, dan ketepatan waktu.

Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi ATLAS dalam menyusun Kertas Kerja Audit. Hal ini disebabkan karena aplikasi ATLAS tergolong aplikasi baru dan mayoritas auditor yang menggunakannya masih dalam proses pelatihan. Selain itu, aplikasi ATLAS masih dalam tahap pengembangan, sehingga pihak pengembangnya (PPPK dan IAPI) masih sering melakukan *minor update* terhadap aplikasi ke versi yang lebih baru.

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan diantaranya sebagai berikut:

1. Peneliti tidak dapat menjangkau semua sampel yang masuk dalam kriteria responden penelitian yang disebabkan karena Pandemi Covid-19. Tidak semua KAP dapat dihubungi dan merespon surat elektronik yang dikirim, dan banyak KAP yang nomor teleponnya tidak dapat dihubungi.
2. Jarak waktu yang cukup lama antara kembalinya kuesioner yang disebarkan di Kota Malang dengan kuesioner yang disebarkan di Kota Surabaya dan Kota Sidoarjo. Hal ini dikarenakan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kota Surabaya dan Kota Sidoarjo, sehingga peneliti harus menunggu PSBB berakhir untuk dapat menghubungi KAP di kedua kota tersebut.
3. Peneliti tidak dapat melakukan pengawasan terhadap pengisian kuesioner untuk memastikan pengisian kuesioner dilakukan oleh responden sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian di masa mendatang adalah peneliti sebaiknya menggunakan *random sampling* agar sampel yang digunakan bersifat lebih representatif dan dapat menghilangkan bias respons. Peneliti juga diharapkan dapat mempersingkat rentang waktu penyebaran kuesioner dengan mempertimbangkan jadwal PSBB pada kota atau tempat yang akan dijadikan lokasi penelitian. Selain itu, peneliti disarankan dapat membuat pernyataan negatif dalam kuesioner untuk mengkonfirmasi apakah responden telah mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, D., & Prasetyo, T. F. (2016). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran dengan Menggunakan Sistem pakar. *Jurnal Ensintec*, vol.2, 20-24.
- Bergensen, B. M. (2008). User Satisfaction and Influencing Issue, HYPERLINK "http://www.iu.hio.no/~frodes/rm/bar d" <http://www.iu.hio.no/~frodes/rm/bar d>. (Diakses pada tanggal 22 Agustus 2020).
- Chin, W. W., & Lee, M. K. O. (2000). A Proposed Model and Measurement Instrument for The Formation of Is Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction. *Proceedings of The TwentyFirst International Conference on Information Systems*.175-186.
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Journal of Information Technology and Computer Science Development* vol.2, 4833-4839.
- Doll, & Torkzadeh. (1998). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Information Systems Research Center*, 259-274.
- Maisyarah, R. (2019). Pengaruh Penyusunan Kertas Kerja Audit Terhadap Kualitas Laporan Audit Bidang Instansi Pemerintah Pusat Pada

Perwakilan Kantor Badan Pengawasan dan Pembangunan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, vol.9, 85-97.

Subiyakto, A., Ahlan, A. R., dkk. (2016). The User Satisfaction Perspective of The Information System Projects. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, vol.4. 215-223.

Zviran, M., Plinskin, N., & Lewi, R. (2005). Measuring User Satisfaction and Perceived Usefulness in The ERP Context. *Journal of Computer Information System*, vol.45(3), 43-52.