

INTISARI

Pesatnya perkembangan teknologi kecerdasan buatan (AI) telah mendorong Kantor Akuntan Publik (KAP) seperti EY dan PwC untuk mengadopsi AI *chatbot* guna mendukung efisiensi dan efektivitas proses audit. Namun, keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada adopsi awal, tetapi juga pada keberlanjutan penggunaannya oleh auditor. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberlanjutan penggunaan AI *chatbot* dalam konteks audit, dengan menggunakan kerangka *Information System Success* (ISS) Model yang telah diperluas. Model dalam penelitian mencakup kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem sebagai variabel independen yang memengaruhi nilai ekstrinsik dan intrinsik pengguna, serta pengaruh lanjutan terhadap kepercayaan, kepuasan, dan niat keberlanjutan penggunaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 84 auditor dari KAP EY dan PwC yang telah menggunakan *in-house* AI *chatbot* (EYQ dan ChatPwC). Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai ekstrinsik dan intrinsik, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kedua jenis nilai tersebut. Nilai ekstrinsik terbukti memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan keberlanjutan penggunaan, sedangkan nilai intrinsik hanya berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan, namun tidak terhadap keberlanjutan penggunaan. Kepercayaan dan kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan AI *chatbot* oleh auditor.

Penggunaan berkelanjutan terhadap AI *chatbot* dalam praktik audit, sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap efisiensi sistem, kemudahan penggunaan, serta kenyamanan dalam berinteraksi. Ketika teknologi dirancang untuk mempermudah tugas, mempercepat proses kerja, dan memberikan pengalaman pengguna yang intuitif, maka kecenderungan pengguna untuk terus mengadopsi teknologi tersebut dalam aktivitas profesional cenderung meningkat.

Kata Kunci: AI *Chatbot*, Keberlanjutan Penggunaan, *Information System Success* Model, Audit, KAP

ABSTRACT

With AI technology advancing rapidly, public accounting firms like EY and PwC have begun adopting AI chatbots to enhance the efficiency and quality of their audit work. However, the success of such technological implementations depends not only on initial adoption but also on its continuance usage by auditors. This study aims to evaluate the continuance usage of AI chatbot in audit practices using an extended Information System Success (ISS) Model, which links information, service, and system quality to users' perceived value, trust, satisfaction, and continuance intention.

This research analyzed survey responses from 84 audit professionals with experience using their firms' AI chatbots (EYQ and ChatPwC) through Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The findings reveal that service quality and system quality significantly influence both extrinsic and intrinsic value, while information quality shows no significant influence on either value dimension. Extrinsic value was found to influence satisfaction, trust, and continuance intention, whereas intrinsic value only influence satisfaction and trust without directly influence continuance usage. Both trust and satisfaction significantly influence auditors' intention to continue using AI chatbots.

The continuance usage of AI chatbots in audit practice is strongly influenced by users' perceptions of system efficiency, ease of use, and interaction comfort. When the technology is designed to simplify tasks, accelerate workflows, and provide an intuitive user experience, professionals demonstrate greater propensity to maintain long-term adoption of these technological solutions in their work activities.

Keywords: AI Chatbot, Audit, Continuance Usage, Information System Success Model, Public Accountanting Firms