

## Intisari

Dewasa ini, ketertarikan riset teoritis untuk menguak kebermanfaatan *Generative Artificial Intelligence* (GAI) sebagai alat pendukung manajemen pengetahuan telah meningkat. Akan tetapi penelitian secara empiris masih terbatas, menunjukkan adanya *theory-practical gap*. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pemanfaatan GAI dalam proses manajemen pengetahuan secara empiris oleh auditor yang mengarah pada kepuasan dan keberlanjutan penggunaan. Selain itu, penelitian juga mengangkat isu kontemporer mengenai efektivitas GAI yang dipengaruhi oleh kualitas *prompt* pengguna-nya, sehingga penelitian ini juga menganalisis bagaimana kualitas *prompt* yang digunakan dapat mempengaruhi persepsi kebermanfaatan auditor. Untuk itu, studi multi-kasus dilakukan pada dua Big 4 dan satu perusahaan audit non-Big 4. Data kemudian dikumpulkan melalui wawancara dan dianalisis dengan kerangka *expectation confirmation model*. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar auditor akan terus menggunakan GAI untuk memfasilitasi manajemen pengetahuan karena kepuasan dari konfirmasi ekspektasi dan kebermanfaatan teknologi terutama pada penciptaan dan aplikasi pengetahuan. Akan tetapi, sebagian lainnya menunjukkan tekanan teknologi sebagai motivasi *continuance intention*. Juga ditemukan bahwa kualitas *prompt* berkorelasi secara positif dengan persepsi kebermanfaatan yang dimoderasi oleh tingkat kompleksitas dari tugas yang diberikan kepada GAI. Temuan dalam penelitian ini memiliki implikasi penting bagi auditor dan perusahaan audit mengenai pemanfaatan nyata GAI untuk manajemen pengetahuan serta pentingnya kualitas *prompt* untuk menghasilkan keluaran yang bermanfaat.

**Kata kunci:** *generative artificial intelligence*, manajemen pengetahuan, *expectation confirmation model*, auditor, perusahaan audit, big 4.

### *Abstract*

Empirical research on the benefit of Generative Artificial Intelligence (GenAI) for knowledge management remains limited. This research examines auditors' use of GenAI and its influence on satisfaction and continuance intention. This research also highlights the role of auditors' prompt quality in shaping perceived usefulness. Hence, a multiple-case study was conducted in two Big 4 and one non-Big 4 auditory firms. Data were collected from semi-structured interviews and analyzed with the expectation confirmation model. Result shows that majority of auditors will continue to use GenAI to facilitate their knowledge management driven by satisfaction perceived from confirmation expectation and usefulness. Notably, technology pressure also emerged as a factor motivating continuance intention. Findings further reveal that prompt quality enhances perceived usefulness, moderated by task complexity. Overall, this study provides important implications for auditors and audit firms regarding the actual use of GenAI for knowledge management and the importance of prompt quality in generating useful outputs. Overall, this study offers auditors and audit firms key insights on using GenAI for knowledge management, emphasizing prompt quality.

**Keywords:** generative artificial intelligence, knowledge management, expectation confirmation model, auditor, auditory firms, big 4.