

**INVESTIGATING SATISFACTION OF USING CHATBOT AI TO
FACILITATE WRITING SKILLS AMONG ENGLISH EDUCATION
STUDENTS AT UNDIKSHA**

By:

I Dewa Gede Dimas Satria Udayana

English Language Education

E-mail: dimas.satria@student.undiksha.ac.id

ABSTRACT

Chatbot AI is now widely used to support academic writing in higher education. However, most studies have focused on its effectiveness, while student satisfaction has rarely been examined as a central construct, particularly in Indonesian EFL contexts. This study investigated English Education students' satisfaction with chatbot AI as an assistive tool in academic writing and explored how grammar assistance, idea development, feedback quality, and ease of use shaped that satisfaction. A qualitative case study design was employed, bounded to the English Language Education program at Ganesha University of Education. Ten eighth-semester students were selected through criterion-based selection, and data were collected through semi-structured in-depth interviews and follow-up interviews, then analysed using thematic analysis. Three themes emerged. First, students' satisfaction was positive but conditional, increasing when the output was relevant and accurate but decreasing when it was inaccurate or unsuitable for academic contexts. Second, the four aspects of chatbot-based writing support shaped satisfaction in distinct but interconnected ways. Third, critical user control functioned as the boundary of satisfaction, since prompting, verification, post-editing, and responsible use determined whether the support became genuinely useful. The study concluded that chatbot AI facilitated academic writing and increased satisfaction only when used critically and responsibly, indicating that it functioned as a supportive rather than a substitutive tool.

Keywords: chatbot AI, student satisfaction, academic writing, English Language Education, qualitative case study

INVESTIGATING SATISFACTION OF USING CHATBOT AI TO FACILITATE WRITING SKILLS AMONG ENGLISH EDUCATION STUDENTS AT UNDIKSHA

Oleh:

I Dewa Gede Dimas Satria Udayana

Pendidikan Bahasa Inggris

E-mail: dimas.satria@student.undiksha.ac.id

ABSTRAK

Chatbot AI kini banyak digunakan untuk mendukung penulisan akademik di perguruan tinggi. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada efektivitasnya, sementara kepuasan mahasiswa jarang dikaji sebagai konstruk utama, khususnya dalam konteks EFL di Indonesia. Penelitian ini menyelidiki kepuasan mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris terhadap penggunaan chatbot AI sebagai alat bantu dalam penulisan akademik serta mengeksplorasi bagaimana bantuan tata bahasa, pengembangan ide, kualitas umpan balik, dan kemudahan penggunaan membentuk kepuasan tersebut. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus kualitatif dengan batasan kasus pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Pendidikan Ganesha. Sepuluh mahasiswa semester delapan dipilih melalui seleksi berbasis kriteria, dan data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur serta wawancara lanjutan, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik. Tiga tema ditemukan dalam penelitian ini. Pertama, kepuasan mahasiswa bersifat positif namun bersyarat, karena meningkat ketika keluaran AI relevan dan akurat, tetapi menurun ketika keluaran tersebut tidak akurat atau tidak sesuai dengan konteks akademik. Kedua, keempat aspek dukungan penulisan berbasis chatbot membentuk kepuasan dengan cara yang berbeda namun saling terkait. Ketiga, kontrol kritis pengguna berperan sebagai batas kepuasan, karena keterampilan menyusun prompt, verifikasi, penyuntingan hasil, dan penggunaan yang bertanggung jawab menentukan apakah dukungan tersebut benar-benar bermanfaat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa chatbot AI dapat memfasilitasi penulisan akademik dan meningkatkan kepuasan hanya ketika digunakan secara kritis dan bertanggung jawab, yang menunjukkan bahwa chatbot AI berfungsi sebagai alat pendukung, bukan pengganti.

Kata kunci: chatbot AI, kepuasan mahasiswa, penulisan akademik, Pendidikan Bahasa Inggris, studi kasus kualitatif