

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan sosial (Social Sustainability) Chatbots AI, dengan fokus pada peran mediasi Penggunaan Berkelanjutan (Sustainable Use). Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Structural Equation Modeling (SEM) pada 411 responden pengguna Chatbots AI di Indonesia, hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan Berkelanjutan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Keberlanjutan Sosial. Selain itu, faktor-faktor anteseden seperti Persepsi Kerentanan (Perceived Vulnerability), Efikasi Diri (Self-Efficacy), Biaya Respons (Response Costs), serta kekhawatiran keamanan siber (Confidentiality dan Privacy) dan pengalaman pengguna (Perceived Usefulness dan Satisfaction) juga ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan. Penelitian ini menegaskan bahwa Penggunaan Berkelanjutan berperan sebagai mediator, di mana faktor-faktor seperti kerahasiaan data, privasi, kegunaan yang dirasakan, dan kepuasan pengguna secara tidak langsung memengaruhi Keberlanjutan Sosial. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang dan pembuat kebijakan untuk menciptakan teknologi AI yang lebih aman, bertanggung jawab, dan berkelanjutan secara sosial.