

## ABSTRAK

Aplikasi Grab merupakan aplikasi mobile yang memberikan penawaran layanan berupa layanan transportasi, layanan antar makanan, layanan kurir, dan layanan lainnya. Meskipun aplikasi ini telah diunduh sebanyak 10 juta kali aplikasi Grab masih memiliki kekurangan yang dirasakan dari sisi pengguna, seperti akurasi dari peta ketika menentukan lokasi masih kurang, pada bagian layanan menu GrabFood masih banyak terdapat restaurant yang tidak terlihat gambar menu makanan, pelanggan kurang memahami bagaimana cara kerja aplikasi Grab. Maka dari itu perlu diketahui tingkat penerimaan pengguna aplikasi Grab untuk menjelaskan aplikasi Grab berada pada tingkatan mana dari sisi pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang merupakan standar dalam melakukan analisis tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dengan variabel yang diuji yaitu Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavioral Intention, dan Use Behavior. Pengujian dilakukan pada 106 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang memiliki nilai pengaruh paling signifikan adalah Behavioral Intention sebesar 74.1% dan variabel yang memiliki nilai pengaruh paling kecil signifikansinya adalah Social Influence sebesar 35.4%.

Kata kunci : aplikasi Grab, metode UTAUT, tingkat penerimaan.

## **ABSTRACT**

*The Grab application is a mobile application that offers service offerings in the form of transportation services, food delivery services, courier services, and other services. Although this application has been downloaded 10 million times the Grab application still has shortcomings that are felt from the user side, such as the accuracy of the map when determining location is still lacking, in the GrabFood menu service section there are still many restaurants that do not see food menu pictures, customers lack understanding how how the Grab application works. Therefore, it is necessary to know the level of Grab application user acceptance to explain which Grab application is at which level from the user's side. The method used in this study is the UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) method which is a standard in analyzing the level of user acceptance of information systems with tested variables, namely Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavioral Intention , and Use Behavior. The test was conducted on 106 respondents. The results of this study indicate that the variable that has the most significant influence value is the Behavioral Intention of 74.1% and the variable that has the least significance value is Social Influence of 35.4%.*

*Keywords: Grab application, UTAUT method, acceptance level.*