

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi khususnya pada teknologi informasi membantu dalam mempermudah berbagai kegiatan sehari-hari manusia, salah satunya pada bidang transportasi. Salah satu transportasi yang didukung oleh kemajuan teknologi adalah inovasi pada kendaraan listrik yang sudah semakin populer di Indonesia. Peningkatan penggunaan kendaraan listrik terlihat pada salah satu perusahaan yang menyediakan layanan sistem mikromobilitas berbasis aplikasi yaitu Beam. Beam menawarkan transportasi ramah lingkungan yang bertujuan mengurangi polusi dan kemacetan, dengan target wilayah yaitu perumahan dan kampus, seperti Telkom University. Fungsi Beam pada lingkup kampus untuk membantu mobilitas mahasiswa, namun terdapat kritik mengenai kualitas layanan aplikasi Beam.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Beam menggunakan metode *PIECES Framework* yang memiliki enam variabel yaitu Kinerja (*Performance*), Informasi dan Data (*Information and Data*), Nilai Ekonomis (*Economic*), Pengendalian dan Pengamanan (*Control and Security*), Efisiensi (*Efficiency*), dan Pelayanan (*Service*) untuk menilai lingkup yang perlu ditingkatkan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengguna Beam.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif, dengan teknik sampel non-probabilitas. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang memperoleh 53 responden, dan akan diolah menggunakan Skala Likert.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata aplikasi Beam sudah memberikan kualitas pelayanan yang Baik, dan memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga dapat disimpulkan pengguna Beam merasa puas.

Kata Kunci: Beam, Kualitas Layanan, *PIECES framework*