

Analysis Of Digital Transformation Using The Technology Acceptance Model Approach (Case Study At PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia)

Analisa Transformasi Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia)

Faizir Rahmadi Isman ¹⁾, Iyus Wiadi ²⁾

^{1,2)} Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Paramdina
Email: faizirrahmadiisman@gmail.com ¹⁾; iyus.wiadi@paramadina.ac.id ²⁾

ARTICLE HISTORY

Received [03 Juli 2025]
Revised [05 Agustus 2025]
Accepted [06 Agustus 2025]

KEYWORDS

Digital, Transformation, Technology, TAM, Management, Organization.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Dalam era industri 4.0, transformasi digital menjadi kebutuhan mutlak bagi perusahaan untuk tetap kompetitif di tengah perkembangan teknologi yang pesat. Perusahaan yang melakukan transformasi digital menunjukkan komitmen untuk terus berinovasi dan menjadi pilihan utama bagi konsumen, khususnya di sektor keuangan dan investasi yang sangat bergantung pada pemanfaatan teknologi informasi. PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia (MASI), sebagai perusahaan yang bergerak di bidang investasi, terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi melalui implementasi sistem digital yang terintegrasi guna meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, sesuai dengan regulasi dari otoritas terkait seperti Bursa Efek Indonesia, OJK, dan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan transformasi digital di PT MASI dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Fokus utama penelitian terletak pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebergunaan sistem digital yang diterapkan perusahaan dalam mendukung proses pengambilan keputusan, riset pasar, dan pelayanan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus, melibatkan wawancara mendalam dan observasi sebagai teknik pengumpulan data utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses transformasi digital di PT MASI diterima secara positif oleh para pemangku kepentingan internal, didorong oleh dukungan manajemen, keterlibatan karyawan, serta infrastruktur teknologi yang memadai. Teknologi digital terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan, meskipun masih terdapat tantangan dalam hal integrasi sistem dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Secara keseluruhan, PT MASI berada pada jalur yang progresif dalam membangun ekosistem digital yang adaptif dan berkelanjutan.

ABSTRACT

In the era of Industry 4.0, digital transformation has become an essential requirement for companies to remain competitive amidst rapid technological advancements. Companies that undertake digital transformation demonstrate a commitment to continuous innovation and aim to be the top choice for consumers, especially in sectors such as finance and investment that heavily rely on information technology. PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia (MASI), as an investment company, consistently adapts to technological developments by implementing integrated digital systems to enhance service quality and operational efficiency, in accordance with regulations from authorities such as the Indonesia Stock Exchange, the Financial Services Authority (OJK), and the government. This study aims to analyze the acceptance of digital transformation at PT MASI using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The primary focus is on perceived ease of use and perceived usefulness of digital systems implemented by the company to support decision-making processes, market analysis, and client services. The research employs a qualitative descriptive method through a case study approach, utilizing in-depth interviews and observations as the main data collection techniques. The findings indicate that the digital transformation process at PT MASI is positively received by internal stakeholders, supported by strong managerial commitment, employee involvement, and adequate technological infrastructure. Digital technology has been proven to enhance efficiency and accuracy in service delivery, although challenges remain in system integration and human resource capacity building. Overall, PT MASI is on a progressive path in developing an adaptive and sustainable digital ecosystem.

PENDAHULUAN

Dalam lima tahun terakhir, kemajuan teknologi seperti Artificial Intelligence (AI), big data analytics, blockchain, cloud computing, dan platform mobile telah menciptakan peluang transformasi yang signifikan bagi dunia bisnis. Implementasi teknologi-teknologi tersebut memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi proses, memperluas jangkauan pasar lewat platform perdagangan daring, meningkatkan pengalaman pelanggan melalui layanan yang dipersonalisasi dan akses informasi secara real-time, serta memungkinkan pengembangan produk dan layanan keuangan yang lebih inovatif. Selain itu, teknologi digital juga memainkan peran penting dalam memperkuat kepatuhan terhadap regulasi serta meningkatkan keamanan transaksi (Schröder, 2025).

Namun demikian, proses adopsi transformasi digital tidak selalu berjalan lancar. Banyak perusahaan menghadapi berbagai tantangan seperti kebutuhan investasi awal yang besar, keterbatasan

talenta digital, resistensi terhadap perubahan budaya organisasi, serta risiko terhadap keamanan siber dan privasi data. Lanskap regulasi yang terus berubah juga menjadi perhatian dalam mengadopsi teknologi baru (Budianto & Dewi, 2023). Di sinilah peran penting kepemimpinan dalam manajemen muncul. Pemimpin transformasi digital harus memiliki pemahaman mendalam tentang penerapan teknologi untuk mendorong pertumbuhan bisnis. Menurut (Westerman dkk., 2014) menyatakan bahwa pemimpin ideal dalam transformasi digital adalah seorang *Digital Master* individu atau organisasi yang memiliki keunggulan dalam penerapan teknologi dibandingkan pesaingnya. Seorang *Digital Master* tidak hanya berinvestasi dalam teknologi, tetapi juga memiliki kapabilitas yang kuat dalam seluruh aktivitas digitalnya (Westerman dkk., 2014).

Industri jasa keuangan, termasuk perusahaan sekuritas, merupakan salah satu sektor yang paling terdampak oleh disrupsi digital. Transformasi digital yang didefinisikan sebagai integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek bisnis secara fundamental mengubah cara perusahaan beroperasi dan menciptakan nilai bagi pelanggan (Bharadwaj dkk., 2013). Bagi perusahaan sekuritas, beradaptasi dengan era digital bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan memenuhi ekspektasi pasar yang semakin terdigitalisasi.

PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia (MASI) merespons tantangan ini melalui inisiatif transformasi digital sebagai strategi utama dalam menghadapi tekanan internal dan eksternal. Secara internal, perusahaan menghadapi tuntutan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat integrasi lintas unit bisnis, serta mengoptimalkan pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan. Sementara itu, tekanan eksternal datang dari meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap layanan digital, persaingan dari perusahaan berbasis teknologi (seperti fintech), serta peningkatan regulasi dan tuntutan transparansi dari otoritas pasar modal. Sebagai langkah strategis, manajemen MASI membentuk Divisi Digital Transformation yang diinisiasi langsung oleh CEO sebagai bagian dari agenda transformasi jangka menengah dan panjang. Pelaksanaan teknis dari inisiatif ini berada di bawah koordinasi Chief Technology Officer (CTO), yang bertugas mengimplementasikan visi digital perusahaan secara terstruktur melalui pengembangan sistem dan budaya kerja berbasis teknologi. Untuk mendukung inisiatif ini, MASI juga membentuk tim inti dengan merekrut talenta digital yang berpengalaman, serta mendorong budaya kerja yang menekankan pada inovasi dan pemenuhan kebutuhan klien sebagai prioritas utama.

Dalam proses pelaksanaannya, MASI menghadapi beberapa hambatan, termasuk terbatasnya talenta yang memahami pasar modal Indonesia dan teknologi secara mendalam, kesenjangan literasi digital di kalangan karyawan internal, serta tantangan dalam mempertahankan talenta agar tidak terjadi rotasi tinggi selama masa transformasi. Hal ini menjadi krusial agar proses perubahan tetap terjaga secara konsisten dan dapat mencapai sasaran jangka panjang perusahaan. Untuk memahami penerimaan teknologi dalam proses transformasi ini, penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989). Model ini menekankan dua komponen utama, yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*, yang secara langsung memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi dan pada akhirnya menentukan perilaku aktual dalam menggunakan sistem. TAM menjelaskan bahwa semakin mudah suatu teknologi digunakan, maka akan semakin tinggi pula persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna, yang kemudian memengaruhi niat dan sikap mereka untuk menggunakan teknologi tersebut.

Relevansi TAM dalam konteks organisasi telah dibuktikan dalam berbagai studi sebelumnya. Misalnya, penelitian oleh (Shwedeh dkk., 2023) menunjukkan bagaimana transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Uni Emirat Arab melalui PU dan PEOU. (Misra dkk., 2021) menerapkan model serupa untuk mengkaji adopsi e-government di pedesaan Indonesia, sementara Borekci dan Celik (2024) mengamati bagaimana literasi digital mahasiswa meningkatkan minat mereka terhadap penggunaan AI dalam pembelajaran. Studi-studi tersebut menegaskan bahwa TAM tetap menjadi pendekatan yang relevan dan efektif dalam menjelaskan faktor psikologis dan kontekstual yang memengaruhi penerimaan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan teknologi dalam proses transformasi digital di PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia, dengan menggunakan pendekatan TAM sebagai kerangka teoritis untuk memahami dinamika penggunaan teknologi di lingkungan perusahaan sekuritas dalam era digital saat ini.

LANDASAN TEORI

Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan proses integrasi teknologi digital secara menyeluruh dalam seluruh aspek organisasi, termasuk model bisnis, budaya kerja, dan interaksi dengan pelanggan, dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi, inovasi, analisis data, serta daya saing perusahaan (Schwertner, 2017).



Transformasi ini mencakup berbagai penerapan teknologi seperti Artificial Intelligence (AI), Internet of Things (IoT), big data, dan sistem otomasi untuk mendukung produksi, pelayanan, pemasaran, hingga pengambilan keputusan (Erwin dkk., 2023; Marr, 2017; Wamba dkk., 2023). Di sektor perbankan, transformasi digital memerlukan investasi besar dan berkelanjutan, dimulai dari implementasi ATM pada 1969 hingga era layanan digital terkini, yang terus mendorong inovasi dalam persaingan industri (Dudin dkk., 2021; Lóska & Uotila, 2024).

Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1989) merupakan teori yang menjelaskan mengapa individu menerima atau menolak teknologi, dengan dua konstruk utama: *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). PU merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja, sedangkan PEOU merujuk pada keyakinan bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Kedua faktor ini membentuk sikap pengguna terhadap teknologi, mempengaruhi niat perilaku, dan akhirnya menentukan penggunaan aktual.

Model ini kemudian dikembangkan menjadi TAM2 oleh (Venkatesh & Davis, 2000) dengan menambahkan faktor sosial seperti norma subjektif, citra, dan relevansi pekerjaan. Selanjutnya, TAM3 oleh (Venkatesh & Bala, 2008) memasukkan faktor kepercayaan dan risiko dalam konteks e-commerce. Meskipun TAM dianggap sebagai model yang sederhana dan banyak diaplikasikan, model ini mendapat kritik karena mengabaikan aspek emosional, kebiasaan, serta konteks sosial dan organisasi yang juga berpengaruh terhadap adopsi teknologi (Benbasat & Barki, 2007; Legris dkk., 2003).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal, yang difokuskan pada PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia. Tujuan utamanya adalah untuk memahami secara mendalam proses penerimaan digitalisasi dalam kerangka transformasi digital yang sedang berlangsung. Pendekatan ini dipilih karena memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk mengeksplorasi bagaimana dan mengapa individu dalam organisasi menerima serta merespons perubahan teknologi.

Kerangka analitis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Technology Acceptance Model (TAM) versi 1 yang dikembangkan oleh (Davis, 1989). Model ini dipilih karena menyajikan pendekatan yang sederhana namun kuat, dengan fokus pada dua konstruk utama: *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). TAM versi awal dianggap tepat dalam konteks ini karena dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor fundamental yang memengaruhi niat individu dalam menerima teknologi, terutama pada tahap awal adopsi.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan para informan kunci, termasuk Head of Division, tim pelaksana, dan jajaran direktur. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali proses sebelum dan sesudah digitalisasi, pengambilan keputusan, dukungan manajemen, perubahan budaya organisasi, serta evaluasi inisiatif digital. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data yaitu dengan menyeleksi, memfokuskan, mengode, dan mengelompokkan informasi relevan untuk menemukan tema utama yang terkait dengan kerangka TAM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Digital Faktor Dukungan Manajemen

Dukungan manajemen di PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia (MASI) adalah inti dari Faktor Manajemen Strategik dalam transformasi digital, selaras dengan pandangan (Westerman dkk., 2014) bahwa strategi digitalisasi yang kuat adalah pondasi. Komitmen *top level* manajemen dan kantor pusat global di Korea menunjukkan visi yang jelas, mendorong investasi signifikan dalam teknologi serta peningkatan *skillset* karyawan. Keterlibatan unit bisnis dengan tim transformasi digital dan harapan akan penetapan *main point* atau *framework* yang jelas oleh manajemen menegaskan penyelarasan krusial antara strategi bisnis dan proses transformasi.

Meskipun investasi besar diperlukan, fokus pada hasil akhir yang optimal serta pendelegasian kepada Project Manager untuk ide-ide berdampak, secara nyata menggambarkan bahwa manajemen tidak hanya menyediakan dukungan finansial, tetapi juga strategis, memastikan inisiatif digital terintegrasi penuh untuk mencapai tujuan bisnis.

Faktor Kepemimpinan

Faktor Kepemimpinan di PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia (MASI) terbukti sangat dominan dalam transformasi digital, sejalan dengan teori (Matt dkk., 2015) yang menekankan pentingnya kepemimpinan untuk arah strategis. Dukungan kuat dan pandangan positif dari manajemen internal serta kantor pusat global di Korea menunjukkan bahwa kepemimpinan telah berfungsi sebagai inspirasi dan motivasi, mendorong kelanjutan inisiatif digital karena merasakan keberhasilan yang dibawa oleh perubahan. Meskipun demikian, adanya tantangan dalam menjaga fokus akibat banyaknya inisiatif baru di luar sistem *legacy* menyoroti peran krusial kepemimpinan dalam memberikan arahan yang jelas dan konsisten. Hal ini penting untuk memastikan seluruh upaya tetap selaras dengan tujuan utama transformasi, terutama dalam menghadapi potensi pergeseran strategi seiring pergantian pemimpin, menegaskan bahwa kepemimpinan yang handal mutlak diperlukan agar proses transformasi tetap terarah dan sesuai dengan strategi bisnis.

Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) di PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia (MASI) merupakan pilar sekaligus tantangan dalam transformasi digital, menguatkan argumen (Wang dkk., 2023) bahwa transformasi tidak akan berjalan tanpa SDM digital yang mumpuni. Pada awalnya, MASI mengakui "buta peta" terkait kapabilitas SDM, yang mendorong perekrutan besar-besaran untuk mengisi berbagai posisi digital. Namun, wawancara juga menyoroti bahwa kualitas *skill* karyawan masih menjadi perhatian, menyebabkan proyek molor dan sering terjadi *error*. Meskipun MASI memiliki prosedur pelatihan, tantangan dalam kualitas *skill* dan *working culture* menunjukkan bahwa investasi berkelanjutan pada pelatihan dan pengembangan SDM adalah krusial untuk memastikan proyek digital dapat *ter-deliver* secara efektif dan efisien, sejalan dengan pentingnya dukungan SDM digital yang kompeten.

Faktor Teknologi

Faktor teknologi di PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia (MASI) adalah inti sekaligus tantangan besar dalam transformasi digital, selaras dengan pandangan (Vial, 2021) yang menekankan perlunya teknologi handal dan terbaru serta fokus pada skalabilitas, keamanan, dan integrasi. MASI telah mengadopsi digitalisasi secara menyeluruh, dari registrasi nasabah hingga otomatisasi validasi risiko, menunjukkan komitmen pada efisiensi operasional. Investasi teknologi tidak hanya berfokus pada fitur, tetapi juga pada peningkatan keamanan siber yang mahal, mengingat risiko di industri jasa keuangan. Namun, transformasi ini bersifat berkelanjutan; pengembangan teknologi masih terus berjalan dan memerlukan investasi berkelanjutan, dengan area seperti *onboarding* nasabah, analitik data yang lebih canggih, dan sistem CRM *end-to-end* yang masih memerlukan optimalisasi. Ini mengindikasikan bahwa meskipun teknologi adalah pendorong utama, perusahaan harus terus melakukan penelitian dan pengembangan untuk memastikan relevansi, skalabilitas, keamanan, dan terutama kemudahan integrasi sistem demi percepatan proses bisnis yang berkelanjutan.

Faktor Budaya Organisasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, proses transformasi digital di PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia secara konsisten menunjukkan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan budaya organisasi. Temuan ini selaras dengan argumen yang dikemukakan oleh (Erwin dkk., 2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital bertujuan untuk peningkatan produksi, efisiensi proses, dan efektivitas pelayanan. Secara spesifik, narasi dari narasumber menggambarkan bagaimana digitalisasi telah mengurangi *human error* dan risiko kehilangan dokumen, mempercepat alur kerja pembukaan rekening (misalnya transisi dari OOA1 ke OOA3 yang otomatis), serta mempermudah pengelolaan dan analisis data. Aspek-aspek ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan efisiensi yang menjadi tujuan transformasi digital. Di sisi lain, meskipun efisiensi meningkat, wawancara juga menyoroti bagaimana budaya organisasi terutama dalam hal kemauan belajar dan adaptasi karyawan, menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat penerimaan dan pemanfaatan penuh teknologi baru, menunjukkan bahwa perubahan teknologi juga memicu dinamika budaya yang perlu dikelola. Faktor Budaya Organisasi di PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia (MASI) menunjukkan pergeseran dinamis dari budaya manual ke digital, selaras dengan teori (Verhoef dkk., 2021) yang menekankan perlunya perubahan budaya untuk mendukung transformasi digital. Sebelum digitalisasi, budaya kerja sangat bergantung pada proses manual dan *hard copy*, yang mengakibatkan inefisiensi dan *human error*. Kini, MASI sedang membentuk budaya digital baru yang mendorong otomatisasi proses (seperti OOA3), penghematan dokumen, dan peningkatan efisiensi. Meskipun demikian, adopsi budaya ini bervariasi; ada karyawan yang *agile* dan terbuka terhadap perubahan karena merasakan kemudahan dan kecepatan, sementara yang lain masih resisten karena merasa "ribet". Namun, kehadiran tim *data warehouse* mulai membentuk budaya yang lebih berbasis data dalam pengambilan keputusan, menunjukkan bahwa,



secara keseluruhan, transformasi digital mendorong perusahaan menuju budaya yang lebih terbuka terhadap penerimaan, perubahan, dan inovasi teknologi digital, meskipun tantangan adaptasi masih menjadi bagian dari proses berkelanjutan.

Penerimaan Aplikasi Internal External Variabel

Dalam transformasi digital PT MASI, variabel eksternal memiliki peran sentral, selaras dengan teori (Davis, 1989) yang menyatakan faktor-faktor di luar sistem dapat membentuk keyakinan pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan pakai. Ketergantungan pada vendor eksternal untuk analisis dan rekomendasi awal menunjukkan bagaimana keahlian eksternal secara langsung memengaruhi desain dan fitur sistem digital yang dipertimbangkan. Dukungan kuat dari kantor pusat global di Korea mencerminkan kebijakan organisasi yang lebih luas dan dorongan strategis dari tingkat internasional, membentuk persepsi internal mengenai kelayakan inisiatif digital. Pengawasan ketat dari OJK dan regulasi Bursa Efek merupakan kebijakan eksternal yang membatasi adopsi digital, memaksa PT MASI menyelaraskan strateginya dengan batasan yang ada dan memengaruhi persepsi mereka terhadap kemudahan implementasi dalam kerangka kepatuhan.

Perceived Easy of Use

Perceived Ease of Use (PEOU) dalam transformasi digital PT Mirae Asset mengalami dinamika yang kompleks, selaras dengan teori (Davis, 1989). Kemudahan pembukaan rekening online secara signifikan meningkatkan PEOU karena proses menjadi lebih otomatis dan mengurangi kesalahan manual, memicu sikap positif dan niat penggunaan. Namun, PEOU secara drastis menurun ketika sistem mengalami gangguan, seperti jaringan *down* atau penolakan persetujuan, menyebabkan penundaan dan frustrasi, yang pada akhirnya dapat mengurangi persepsi kegunaan karena proses tidak berjalan mulus. Kekhawatiran terhadap keamanan data *confidential* pada DMS juga menghambat PEOU. Lalu juga kurangnya keyakinan terhadap *security* sistem membuat pengguna cenderung kembali ke proses manual, mengindikasikan bahwa persepsi risiko dapat mengalahkan kemudahan yang ditawarkan. Kendala teknis yang memerlukan intervensi tim IT (seperti masalah API) semakin mengurangi PEOU karena pengguna kehilangan kontrol dan proses menjadi tidak bebas dari usaha, menunjukkan bahwa ketergantungan pada pihak ketiga untuk penyelesaian masalah teknis dapat menghambat adopsi penuh.

Perceived Usefulness

Perceived Usefulness (PU) dalam transformasi digital Mirae Asset menunjukkan dampak positif yang signifikan, sejalan dengan teori (Davis, 1989) yang menyatakan bahwa kepercayaan pada peningkatan kinerja pekerjaan mendorong adopsi teknologi. Penghematan dokumen dan transisi ke penyimpanan digital secara jelas meningkatkan PU, karena sistem baru dipersepsikan sangat berguna dalam membuat proses lebih efisien, teratur, dan rapi, mengurangi masalah penyimpanan fisik. Meskipun masih ada ketergantungan pada dukungan IT atau penggabungan data, fakta bahwa data kini lebih mudah diakses dan pekerjaan dipercepat menguatkan persepsi bahwa teknologi ini meningkatkan kinerja. Selain itu, kemampuan sistem digital untuk meminimalisasi keluhan dan mengembangkan fitur berdasarkan kebutuhan, meskipun dengan batasan, juga menegaskan PU karena pengguna percaya bahwa teknologi ini dapat disesuaikan dan mendukung peningkatan kinerja pekerjaan mereka di masa depan.

Attitude Toward Using

Attitude Toward Using dalam transformasi digital Mirae Asset menunjukkan keragaman yang dipengaruhi oleh Perceived Ease of Use (PEOU) dan Perceived Usefulness (PU). Sebagian karyawan menunjukkan sikap positif dan antusias karena merasakan peningkatan efisiensi dan kecepatan, seperti dalam pembukaan rekening online yang mengoptimalkan proses dan memungkinkan penarikan data yang lebih cepat. Hal ini konsisten dengan teori bahwa PEOU dan PU yang tinggi akan membentuk sikap positif terhadap penggunaan teknologi. Namun, ada pula resistensi dari karyawan yang menganggap sistem baru ribet atau masih memilih metode manual, menunjukkan bahwa PEOU dan/atau PU belum sepenuhnya meyakinkan bagi mereka. Meskipun demikian, manfaat yang dirasakan secara langsung (seperti proses yang teroptimisasi dan efisien) cenderung mendorong sikap yang lebih positif secara keseluruhan, meskipun ada tantangan adaptasi berkelanjutan dan sistem yang belum 100% sempurna, menunjukkan bahwa sikap terhadap penggunaan teknologi adalah hasil evaluasi berkelanjutan antara manfaat dan hambatan yang dirasakan.

Behavioural Intention to Use

Behavioral Intention to Use (BI) sistem digital di Mirae Asset secara keseluruhan sangat positif, selaras dengan teori (Davis, 1989) yang menyatakan bahwa BI dipengaruhi oleh sikap terhadap penggunaan dan *Perceived Usefulness (PU)*. Karyawan secara aktif menggunakan sistem seperti DMS, NAVI, HOTS, dan MSTACK karena merasakan manfaat nyata dan kemudahan, menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use (PEOU)* yang baik dan *Perceived Usefulness (PU)* yang tinggi secara langsung meningkatkan niat mereka untuk menggunakan teknologi. Keterlibatan dalam UAT dan kemudahan adopsi bagi staf baru semakin memperkuat BI, karena pengalaman positif dan kemampuan sistem untuk mengatasi keterbatasan manual meningkatkan kepercayaan dan keinginan untuk terus memanfaatkan serta bahkan memperluas penggunaan teknologi digital, meskipun ada pengakuan bahwa pengembangan sistem belum 100% sempurna.

Actual Use

Actual System Use (AU) di Mirae Asset menunjukkan peningkatan efisiensi yang signifikan berkat otomatisasi, konsisten dengan teori (Davis, 1989) bahwa niat yang tinggi akan mengarah pada penggunaan aktual. Contohnya, transisi dari proses pembukaan rekening manual (OOA1) ke sistem OOA3 yang terotomatisasi penuh sekali persetujuan, secara nyata menunjukkan penggunaan sistem yang jauh lebih efisien dan mengurangi *human error*. Namun, penggunaan aktual ini masih dihadapkan pada tantangan integrasi, di mana pengguna masih harus berpindah antar platform, menunjukkan bahwa meskipun niat menggunakan ada, hambatan dalam ekosistem sistem yang belum terintegrasi sepenuhnya dapat menghambat efisiensi optimal dari penggunaan aktual. Selain itu, kualitas *skill* tim internal yang memengaruhi pengerjaan proyek dan munculnya *error* juga menunjukkan bahwa penggunaan aktual sistem belum sepenuhnya mencapai potensi maksimalnya, meskipun sistem tersebut memang sedang digunakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa proses penerimaan teknologi dalam inisiatif transformasi digital di PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia (MASI) menunjukkan arah yang positif dan konstruktif. Secara umum, penerimaan teknologi digital di lingkungan perusahaan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, yaitu adanya dukungan kuat dari manajemen puncak, keterlibatan aktif dari karyawan, serta dorongan strategis dari kantor pusat. Ketiga faktor tersebut berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung perubahan digital dan memfasilitasi adaptasi terhadap sistem baru. Selain itu, implementasi teknologi digital terbukti memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan akurasi dalam proses kerja, khususnya dalam unit layanan operasional yang menjadi bagian penting dari aktivitas harian perusahaan. Teknologi dinilai mampu menyederhanakan prosedur, mempercepat pelayanan, serta mengurangi potensi kesalahan manusia dalam pelaksanaan tugas.

Meskipun demikian, proses transformasi digital di PT MASI masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain keterbatasan dalam integrasi antar sistem yang telah diimplementasikan serta kebutuhan untuk terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusia agar mampu mengikuti perkembangan teknologi secara optimal. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, niat karyawan untuk menggunakan teknologi serta penerapan aktualnya dalam kegiatan operasional telah mencerminkan bahwa perusahaan berada pada jalur yang progresif dalam mengadopsi transformasi digital secara berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk mendukung keberhasilan transformasi digital di PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia. Pertama, penting bagi perusahaan untuk memperkuat manajemen proyek agar proses transformasi digital dapat berjalan secara terarah dan sesuai dengan prioritas strategis perusahaan. Selain itu, sinergi antara tim bisnis dan teknologi perlu terus ditingkatkan melalui komunikasi yang intensif dan kolaborasi lintas divisi. Evaluasi berkala terhadap infrastruktur dan aplikasi digital juga diperlukan guna memastikan kesesuaian dengan kebutuhan operasional yang dinamis.

Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, perusahaan disarankan untuk meningkatkan literasi digital dan membangun budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan teknologi. Penyediaan panduan penggunaan aplikasi serta sistem monitoring pemanfaatan teknologi akan membantu meningkatkan efektivitas penggunaannya. Selanjutnya, aspek keamanan data perlu diperkuat dengan menerapkan kontrol akses yang disesuaikan dengan klasifikasi informasi yang dikelola.



Dalam pengembangan sistem, keterlibatan pengguna sejak tahap awal perlu diutamakan agar hasil implementasi sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar melibatkan perspektif eksternal, seperti nasabah atau mitra kerja, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran untuk menghasilkan temuan yang lebih general. Selain itu, penting pula untuk mengkaji dampak digitalisasi terhadap kinerja organisasi secara menyeluruh, serta menganalisis faktor individu dan demografis yang memengaruhi penerimaan teknologi. Studi komparatif antar perusahaan juga dapat dilakukan untuk menemukan praktik terbaik dalam proses transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Benbasat, I., & Barki, H. (2007). Quo vadis TAM? *Journal of the association for information systems*, 8(4), 7.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.
- Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). Pemetaan penelitian rasio Dividend Per Share (DPS) pada perbankan syariah dan konvensional: Studi bibliometrik VOSviewer dan literature review. *Al-Mal: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 4(1), 109–126.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319–340.
- Dudin, M. N., Shkodinskii, S. V., & Usmanov, D. I. (2021). Key trends and regulations of the development of digital business models of banking services in industry 4.0. *Finance: Theory and Practice*, 25(5), 59–78.
- Erwin, E., P, A. C., Pasaribu, A. W., Novel, N. J. A., Sepriano, Thaha, A. R., Adhicandra, I., Suardi, C., Nasir, A., & Syafaat, M. (2023). *Transformasi Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Legris, P., Ingham, J., & Colletette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & management*, 40(3), 191–204.
- Lóska, G., & Uotila, J. (2024). Digital Transformation in Corporate Banking: Toward a Blended Service Model. *California Management Review*, 66(3), 93–115. <https://doi.org/10.1177/00081256231207429>
- Marr, B. (2017). *Data strategy: How to profit from a world of big data, analytics and the internet of things*. Kogan Page Publishers. [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=_EmFDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Marr,+B.+\(2018\).+Data+Strategy:+How+To+Profit+From+A+World+Of+Big+Data,+Analytics+And+The+Internet+Of+Things.+Kogan+Page+Publishers.&ots=8Er0j2JVJz&sig=untRMJSSrE_bVvzdtSuYTyAmsSQ](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=_EmFDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Marr,+B.+(2018).+Data+Strategy:+How+To+Profit+From+A+World+Of+Big+Data,+Analytics+And+The+Internet+Of+Things.+Kogan+Page+Publishers.&ots=8Er0j2JVJz&sig=untRMJSSrE_bVvzdtSuYTyAmsSQ)
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5>
- Misra, D. C., Sharma, M., Mittal, P. K., Hariharan, R., Sengupta, S., Khaneja, M., & Rajiv, G. (2021). Digital Transformation of Rural Governance and Service Delivery. Dalam *Citizen Empowerment through Digital Transformation in Government*. Chapman and Hall/CRC.
- Schröder, A. (2025). *Digital Sustainability: Green Transformation of the Agri-Food Industry*. Copenhagen Business School [Phd]. <https://doi.org/10.22439/phd.18.2025>
- Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1), 388–393.
- Shwede, F., Aburayya, A., & Mansour, M. (2023). The impact of organizational digital transformation on employee performance: A study in the UAE. *Migration Letters*, 20(S10), 1260–1274.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. Dalam *Managing Digital Transformation*. Routledge.
- Wamba, S. F., Guthrie, C., Queiroz, M. M., & Twinomurizi, H. (2023). Digital Technologies and COVID-19 Vaccine Acceptance: Evidence From France and South Africa. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 31(1), 1–24. <https://doi.org/10.4018/JGIM.333611>
- Wang, Z., Lin, S., Chen, Y., Lyulyov, O., & Pimonenko, T. (2023). Digitalization Effect on Business Performance: Role of Business Model Innovation. *Sustainability*, 15(11), Article 11. <https://doi.org/10.3390/su15119020>

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Press.
[https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Fh9eBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=McAfee,+A.,+Westerman,+G.,+%26+Bonnet,+D.+\(2014\).+Leading+Digital:+Turning+Technology+Into+Business+Transformation.&ots=oaQly-5ood&sig=aFemTSYyYT-9h7Csc4g-qL2MmSs](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Fh9eBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=McAfee,+A.,+Westerman,+G.,+%26+Bonnet,+D.+(2014).+Leading+Digital:+Turning+Technology+Into+Business+Transformation.&ots=oaQly-5ood&sig=aFemTSYyYT-9h7Csc4g-qL2MmSs)