

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aktual (*Actual Usage*) sistem CRM Oneflux di PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk (Mitratel) melalui pengembangan model *Innovation Resistance Theory* (IRT). Oneflux dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengelolaan data infrastruktur perusahaan. Namun, tingkat adopsi sistem ini masih rendah di berbagai regional, dengan tingkat penggunaan di bawah 50%.

Melalui pendekatan kuantitatif dengan sample 100 responden pengguna Oneflux yang kemudian diolah menggunakan *Partial Least Square* (PLS) model. Variabel yang dianalisis meliputi hambatan fungsional (*Usage Barrier*, *Value Barrier*, *Risk Barrier*), hambatan psikologis (*Tradition Barrier*, *Image Barrier*), dan kecemasan teknologi (*Technology Anxiety*) terhadap *Innovation Resistance*, serta pengaruh *Innovation Resistance* terhadap *Actual Usage*. Penggunaan sistem secara sukarela, pemanfaatan sistem untuk mencari data dan peningkatan kualitas kerja adalah parameter yang digunakan untuk mengukur variable *Actual Usage* pada sistem Oneflux.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Value Barrier*, *Risk Barrier*, *Tradition Barrier*, dan *Technology Anxiety* berpengaruh signifikan positif terhadap *Innovation Resistance*, sementara *Usage Barrier* dan *Image Barrier* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Selain itu, *Innovation Resistance* terbukti berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *Actual Usage*. Berdasarkan hasil penelitian *Actual Usage* dari system Oneflux bernilai cukup rendah hanya bernilai 2.07, Implikasi dari hal tersebut perusahaan harus berfokus pada penurunan *Innovation Resistance* melalui peningkatan fungsionalitas dan desain sistem, penguatan aspek keamanan dan kepercayaan data, perbaikan layanan dukungan dan responsif helpdesk, perubahan budaya kerja dan adaptasi teknologi

Key words: Transformasi Digital, *Innovation Resistance* , Oneflux, dan *Actual Usage*