HUMANIS
(Humanities, Management and Science Proceedings)

Vol. 6 • No. 2 • Juni 2026

Pege (Hal.) : 1687 – 1694

ISSN (*online*) : 2746 - 4482
ISSN (*print*) : 2746 - 2250

Special Issue :
Webinar Nasional
HUMANIS 2026
Website:http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH

Program Pascasarjana Magister Manajemen
Jl. Raya Puspiptek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310,
Email : humanismanajemen@gmail.com

Peran Inovasi *Human Capital* Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan Di Era Transformasi Digital *Future Of Work*

Intan Baiduri [1)] ; Nur Fajri [2)] ; Ratna Septiyani [3)] ; Adrian Putra Pratama Ramadhan [4)]
Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan[1], PT. Lotte Innovate Indonesia[2], PT Taxara Legalitas Indonesia[3], PT. Lyman Devindo[4], Universitas Pamulang[5]
intanbaiduri0215@gmail.com[1], nurfajri9598@gmail.com[2], ratna.se13@gmail.com[3], Adrianputrapratama72@gmail.com[4]

Abstrak : Transformasi digital telah mengubah pola kerja organisasi menuju konsep *Future of Work* yang menekankan fleksibilitas dan pemanfaatan teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran inovasi *human capital* dan pengendalian internal terhadap efektivitas pengelolaan keuangan di era transformasi digital. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada praktisi keuangan dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *human capital* dan pengendalian internal berbasis digital berpengaruh positif terhadap efektivitas pengelolaan keuangan melalui peningkatan efisiensi, akurasi data, dan keamanan informasi keuangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sinergi antara inovasi SDM, pengendalian internal, dan teknologi digital menjadi faktor penting dalam menciptakan pengelolaan keuangan yang efektif di era *Future of Work*.
Kata Kunci: Transformasi Digital, *Human Capital*

Abstract : Digital transformation has changed organizational work patterns toward the concept of *Future of Work*, which emphasizes flexibility and the use of digital technology. This study aims to analyze the role of *human capital* innovation and internal control on the effectiveness of financial management in the era of digital transformation. This research uses a quantitative approach with a survey method involving financial practitioners and is analyzed using the *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS software. The results show that *human capital* innovation and digital-based internal control have a positive effect on the effectiveness of financial management through improving efficiency, data accuracy, and financial information security. This study concludes that the synergy between human resource innovation, internal control, and digital technology is an important factor in creating effective financial management in the *Future of Work* era.
Keywords: *Digital Transformation, Human Capital, Internal Control, Financial Management Effectiveness.*

PENDAHULUAN

Era transformasi digital telah mengubah lanskap ekonomi dan mendorong organisasi untuk mengadopsi konsep *Future of Work*. Fleksibilitas kerja, otomasi, serta kolaborasi jarak jauh menjadi karakteristik utama dalam pola kerja modern. Dalam konteks pengelolaan keuangan, tantangan yang dihadapi organisasi adalah mempertahankan efektivitas pengelolaan keuangan

yang mencakup aspek akurasi, kecepatan, dan kepatuhan di tengah perkembangan digitalisasi yang semakin pesat.

Selain itu, inovasi *human capital* menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan daya saing organisasi. Karyawan tidak hanya dituntut memiliki kompetensi teknis, tetapi juga kemampuan berinovasi dalam menciptakan efisiensi kerja. Namun, inovasi yang tidak diimbangi dengan sistem pengendalian internal yang memadai berpotensi menimbulkan risiko, seperti *fraud* maupun kesalahan sistemik. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana sinergi antara inovasi sumber daya manusia dan pengendalian internal dapat mendukung efektivitas pengelolaan keuangan di era digital.

KAJIAN LITERATUR

1. Transformasi Digital dan *Future of Work*

Transformasi digital merupakan perubahan organisasi melalui pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Menurut Westerman et al. (2014), transformasi digital merupakan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan nilai organisasi. Perkembangan teknologi juga melahirkan konsep *Future of Work*, yaitu pola kerja yang fleksibel, kolaboratif, dan berbasis digital. Dalam pengelolaan keuangan, digitalisasi membantu proses pencatatan dan pelaporan menjadi lebih cepat dan akurat.
(Plekhanov et al., 2022) (Verhoef et al., 2021)

2. Inovasi *Human Capital*

a. Pengertian Inovasi *Human Capital*

Menurut Gary Becker (1993), *human capital* merupakan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki individu yang dapat meningkatkan produktivitas organisasi. Dalam era digital, inovasi *human capital* penting untuk menciptakan kreativitas dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi.

b. Indikator Inovasi *Human Capital*

1. Kompetensi digital
2. Kreativitas kerja
3. Adaptasi teknologi
4. Kolaborasi digital
5. Pengembangan keterampilan
   (Ferreira et al., 2022)

c. Peran dalam Pengelolaan Keuangan

Inovasi *human capital* membantu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan teknologi digital.

a. Pengertian Pengendalian Internal

Menurut Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), pengendalian internal adalah proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai terkait pencapaian tujuan organisasi, efektivitas operasional, dan keandalan laporan keuangan.

b. Komponen Pengendalian Internal

1. Lingkungan pengendalian
2. Penilaian risiko
3. Aktivitas pengendalian
4. Informasi dan komunikasi
5. Pemantauan

c. Peran dalam Pengelolaan Keuangan

Pengendalian internal berfungsi menjaga ketepatan pencatatan keuangan, meningkatkan transparansi, dan meminimalkan risiko penyalahgunaan dana.
(Boubouh & Ghanim, 2025) (*Cloud-Based Accounting Technologies : Revolutionizing Financial Management*, 2023) (Review et al., n.d.)

4. Efektivitas Pengelolaan Keuangan

a. Pengertian

Efektivitas pengelolaan keuangan adalah kemampuan organisasi dalam mengelola keuangan secara tepat, efisien, dan sesuai tujuan organisasi. Menurut Mardiasmo (2018),

pengelolaan keuangan yang efektif mencerminkan tercapainya tujuan organisasi melalui pengelolaan sumber daya yang ekonomis, efisien, dan akuntabel.

b. Indikator

1. Ketepatan laporan keuangan
2. Akurasi data
3. Efisiensi anggaran
4. Kepatuhan prosedur

c. Faktor yang Mempengaruhi

Efektivitas pengelolaan keuangan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, teknologi digital, dan sistem pengendalian internal.
(Review et al., n.d.)

5. Hubungan Antarvariabel

Inovasi *human capital* meningkatkan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan teknologi digital untuk pengelolaan keuangan yang lebih efektif. Sementara itu, pengendalian internal membantu memastikan seluruh proses keuangan berjalan aman, tepat, dan sesuai prosedur. Kombinasi keduanya dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan di era transformasi digital.
(Becker, 1975)

METODOLOGI PENELITIAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa inovasi *human capital* memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas pengelolaan keuangan di era transformasi digital. Karyawan yang memiliki kemampuan digital, kreativitas, dan pola pikir inovatif (*digital mindset*) cenderung lebih mampu memanfaatkan teknologi keuangan, seperti *Enterprise Resource Planning* (ERP), aplikasi akuntansi berbasis *cloud*, dan sistem otomatisasi laporan keuangan. Pemanfaatan teknologi tersebut membantu organisasi meningkatkan kecepatan proses kerja, mengurangi keterlambatan pelaporan, serta meningkatkan akurasi data keuangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor teknologi (*technological factor*) dalam analisis PESTEL menjadi elemen penting yang mendorong perubahan sistem kerja dan pengelolaan keuangan modern.

Selain itu, pengendalian internal yang terdigitalisasi juga memberikan pengaruh signifikan terhadap efektivitas pengelolaan keuangan. Sistem pengendalian berbasis digital mampu meminimalkan tingkat kesalahan manusia (*human error*), meningkatkan keamanan data, dan memperkuat proses pengawasan transaksi keuangan secara real time. Implementasi pengendalian internal yang baik juga membantu organisasi menjaga kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi terkait pelaporan keuangan dan perlindungan data. Hal ini berkaitan dengan faktor hukum (*legal factor*) dan politik (*political factor*) dalam analisis PESTEL, di mana organisasi dituntut untuk menerapkan tata kelola keuangan yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan perkembangan regulasi digital.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya hubungan yang saling mendukung antara inovasi *human capital* dan pengendalian internal. Inovasi sumber daya manusia akan memberikan hasil yang lebih optimal apabila didukung oleh sistem pengendalian internal yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dalam konsep *Future of Work*, pola kerja yang fleksibel, penggunaan sistem kerja jarak jauh, dan meningkatnya digitalisasi proses bisnis memunculkan tantangan baru dalam pengelolaan keuangan. Oleh karena itu, organisasi memerlukan sistem pengendalian yang kuat sebagai bentuk mitigasi risiko terhadap potensi penyalahgunaan data, kesalahan sistem, maupun ancaman keamanan informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor sosial (*social factor*) dan teknologi (*technological factor*) dalam PESTEL memiliki pengaruh besar terhadap perubahan pola kerja dan pengelolaan keuangan organisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa keberhasilan pengelolaan keuangan di era transformasi digital tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam berinovasi serta efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan organisasi. Sinergi antara ketiga aspek tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan di era *Future of Work*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa inovasi *human capital* memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas pengelolaan keuangan di era transformasi digital. Karyawan yang memiliki kemampuan digital, kreativitas, dan pola pikir inovatif (*digital mindset*) cenderung lebih mampu memanfaatkan teknologi keuangan, seperti *Enterprise Resource Planning* (ERP), aplikasi akuntansi berbasis *cloud*, dan sistem otomatisasi laporan keuangan. Pemanfaatan teknologi tersebut membantu organisasi meningkatkan kecepatan proses kerja, mengurangi keterlambatan pelaporan, serta meningkatkan akurasi data keuangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor teknologi (*technological factor*) dalam analisis PESTEL menjadi elemen penting yang mendorong perubahan sistem kerja dan pengelolaan keuangan modern.

Selain itu, pengendalian internal yang terdigitalisasi juga memberikan pengaruh signifikan terhadap efektivitas pengelolaan keuangan. Sistem pengendalian berbasis digital mampu meminimalkan tingkat kesalahan manusia (*human error*), meningkatkan keamanan data, dan memperkuat proses pengawasan transaksi keuangan secara real time. Implementasi pengendalian internal yang baik juga membantu organisasi menjaga kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi terkait pelaporan keuangan dan perlindungan data. Hal ini berkaitan dengan faktor hukum (*legal factor*) dan politik (*political factor*) dalam analisis PESTEL, di mana organisasi dituntut untuk menerapkan tata kelola keuangan yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan perkembangan regulasi digital.

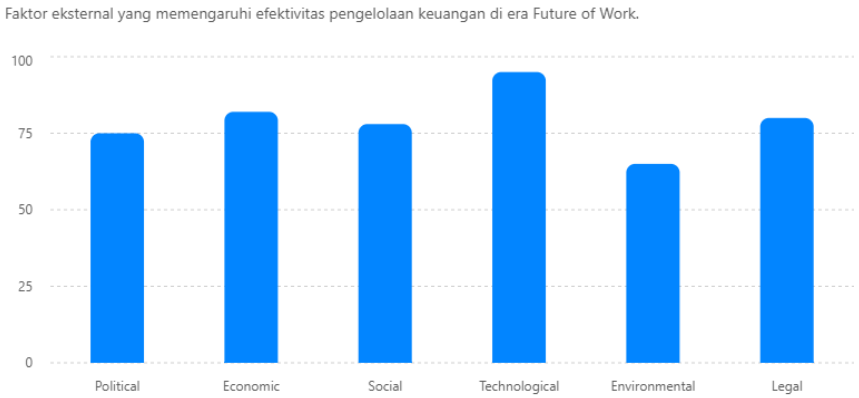
Hasil penelitian juga menunjukkan adanya hubungan yang saling mendukung antara inovasi *human capital* dan pengendalian internal. Inovasi sumber daya manusia akan memberikan hasil yang lebih optimal apabila didukung oleh sistem pengendalian internal yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dalam konsep *Future of Work*, pola kerja yang fleksibel, penggunaan sistem kerja jarak jauh, dan meningkatnya digitalisasi proses bisnis memunculkan tantangan baru dalam pengelolaan keuangan. Oleh karena itu, organisasi memerlukan sistem pengendalian yang kuat sebagai bentuk mitigasi risiko terhadap potensi penyalahgunaan data, kesalahan sistem, maupun ancaman keamanan informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor sosial (*social factor*) dan teknologi (*technological factor*) dalam PESTEL memiliki pengaruh besar terhadap perubahan pola kerja dan pengelolaan keuangan organisasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa keberhasilan pengelolaan keuangan di era transformasi digital tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam berinovasi serta efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan organisasi. Sinergi antara ketiga aspek tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan di era *Future of Work*.

A. PESTEL Analysis

Faktor	Analisis
Political (Politik)	Pemerintah mendorong transformasi digital melalui kebijakan digitalisasi bisnis, pelaporan keuangan elektronik, dan peningkatan kompetensi SDM. Organisasi dituntut menerapkan tata kelola keuangan yang transparan dan akuntabel agar sesuai dengan regulasi yang berlaku.
Economic (Ekonomi)	Persaingan di era ekonomi digital menuntut organisasi meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan. Pemanfaatan teknologi keuangan membantu mengurangi biaya operasional, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan produktivitas organisasi.
Social (Sosial)	Perubahan pola kerja menuju *Future of Work* menciptakan budaya kerja yang lebih fleksibel dan digital. Karyawan dituntut memiliki kemampuan teknologi, kreativitas, dan inovasi agar mampu beradaptasi dengan sistem kerja modern dan kolaborasi jarak jauh.
Technological (Teknologi)	Perkembangan teknologi seperti *cloud computing*, ERP, otomatisasi, dan *artificial intelligence* membantu meningkatkan akurasi dan kecepatan

Faktor	Analisis
	pengelolaan keuangan. Namun, digitalisasi juga meningkatkan risiko keamanan data dan kesalahan sistem sehingga membutuhkan pengendalian internal yang kuat.
Environmental (Lingkungan)	Digitalisasi mendukung konsep *paperless office* yang mengurangi penggunaan kertas dan meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, sistem kerja digital dan jarak jauh membantu mengurangi mobilitas dan mendukung keberlanjutan lingkungan.
Legal (Hukum)	Organisasi harus mematuhi regulasi terkait perlindungan data, keamanan informasi, dan standar pelaporan keuangan digital. Pengendalian internal diperlukan untuk memastikan kepatuhan hukum dan meminimalkan risiko penyalahgunaan data keuangan.



Keterangan Diagram

- **Technological** memiliki pengaruh tertinggi karena digitalisasi, ERP, *cloud accounting*, dan otomatisasi menjadi faktor utama perubahan pengelolaan keuangan.
- **Economic** menunjukkan pentingnya efisiensi dan produktivitas dalam persaingan bisnis digital.
- **Legal** dan **Political** berkaitan dengan kepatuhan regulasi, keamanan data, dan tata kelola keuangan.
- **Social** menunjukkan perubahan pola kerja menuju sistem kerja fleksibel dan berbasis digital.
- **Environmental** menggambarkan dampak positif digitalisasi terhadap pengurangan penggunaan kertas dan efisiensi kerja.

B. Swot Analysys

Faktor	Analisis
Strengths (Kekuatan)	Pemanfaatan teknologi digital meningkatkan kecepatan dan akurasi pengelolaan keuangan. Inovasi *human capital* membantu meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan. Pengendalian internal digital mampu meminimalkan *human error* dan risiko *fraud*. Sistem kerja digital mendukung fleksibilitas dan efisiensi operasional organisasi.
Weaknesses (Kelemahan)	Tidak semua karyawan memiliki kemampuan digital yang memadai. Biaya implementasi teknologi dan pelatihan SDM relatif tinggi. Ketergantungan terhadap sistem digital meningkatkan risiko gangguan teknologi.

Faktor	Analisis
	Adaptasi terhadap perubahan sistem kerja membutuhkan waktu dan kesiapan organisasi.
Opportunities (Peluang)	Perkembangan teknologi membuka peluang otomatisasi pengelolaan keuangan. Meningkatnya penggunaan ERP dan *cloud accounting* mendukung efisiensi kerja. Transformasi digital menciptakan peluang peningkatan daya saing organisasi. Dukungan pemerintah terhadap digitalisasi bisnis dan pengembangan SDM semakin meningkat.
Threats (Ancaman)	Risiko keamanan data dan serangan siber semakin tinggi. Perubahan teknologi yang cepat menyebabkan sistem mudah usang. Potensi penyalahgunaan data dan *fraud* digital meningkat. Persaingan bisnis digital menuntut organisasi terus berinovasi dan beradaptasi.

C. IFAS Analysis (Internal Factors)

Peran Inovasi *Human Capital* dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan di Era Transformasi Digital *Future of Work*

Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Strengths (Kekuatan)			
Penggunaan teknologi digital meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan	0.20	4	0.80
Inovasi *human capital* meningkatkan produktivitas kerja	0.15	4	0.60
Pengendalian internal digital mengurangi *human error*	0.15	4	0.60
Sistem kerja fleksibel meningkatkan efektivitas operasional	0.10	3	0.30
Weaknesses (Kelemahan)			
Kompetensi digital karyawan belum merata	0.15	2	0.30
Biaya implementasi teknologi relatif tinggi	0.10	2	0.20
Ketergantungan pada sistem digital cukup tinggi	0.10	2	0.20
Adaptasi terhadap perubahan sistem masih lambat	0.05	2	0.10
Total	**1.00**		**3.10**

Nilai total IFAS sebesar **3.10** menunjukkan bahwa kondisi internal organisasi tergolong kuat dalam menghadapi transformasi digital. Kekuatan utama terletak pada pemanfaatan teknologi digital, inovasi *human capital*, dan pengendalian internal yang mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan. Namun, organisasi masih perlu meningkatkan kompetensi digital karyawan dan mempercepat adaptasi terhadap perubahan teknologi agar kelemahan internal dapat diminimalkan.

D. EFAS Analysis (External Factors)

Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Opportunities (Peluang)			
Perkembangan teknologi digital mendukung otomatisasi keuangan	0.20	4	0.80
Penggunaan ERP dan *cloud accounting* semakin meningkat	0.15	4	0.60
Dukungan pemerintah terhadap transformasi digital	0.10	3	0.30

Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peningkatan kebutuhan tenaga kerja digital	0.10	3	0.30
Threats (Ancaman)			
Risiko keamanan data dan serangan siber	0.15	2	0.30
Perubahan teknologi yang sangat cepat	0.10	2	0.20
Potensi *fraud* digital dan penyalahgunaan data	0.10	2	0.20
Persaingan bisnis berbasis digital semakin tinggi	0.10	2	0.20
Total	**1.00**		**2.90**

Nilai total EFAS sebesar **2.90** menunjukkan bahwa organisasi cukup mampu merespons peluang dan ancaman di era transformasi digital. Peluang terbesar berasal dari perkembangan teknologi digital dan meningkatnya penggunaan sistem keuangan berbasis digital. Namun, organisasi juga menghadapi ancaman berupa risiko keamanan data, perubahan teknologi yang cepat, dan meningkatnya persaingan bisnis digital. Oleh karena itu, organisasi perlu memperkuat inovasi *human capital* dan pengendalian internal agar mampu beradaptasi secara efektif terhadap perubahan lingkungan eksternal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil analisis penelitian, inovasi *human capital* dan pengendalian internal memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan di era transformasi digital *Future of Work*. Inovasi sumber daya manusia membantu organisasi meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap teknologi, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan akurasi dan efisiensi pengelolaan keuangan.

Selain itu, pengendalian internal yang terdigitalisasi mampu meminimalkan *human error*, meningkatkan keamanan data, serta menjaga transparansi dan kepatuhan dalam proses keuangan organisasi. Hasil analisis SWOT, IFAS, dan EFAS menunjukkan bahwa organisasi memiliki kekuatan dan peluang yang cukup besar dalam memanfaatkan perkembangan teknologi digital. Namun, organisasi juga menghadapi tantangan berupa keterbatasan kompetensi digital, risiko keamanan data, serta perubahan teknologi yang berlangsung cepat.

Dengan demikian, sinergi antara inovasi *human capital*, pengendalian internal, dan pemanfaatan teknologi digital menjadi faktor utama dalam menciptakan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan di era transformasi digital.

Saran:

1. Organisasi perlu meningkatkan kompetensi digital karyawan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan agar mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi.
2. Perusahaan disarankan memperkuat sistem pengendalian internal berbasis digital untuk meminimalkan risiko *fraud*, kesalahan sistem, dan ancaman keamanan data.
3. Organisasi perlu memanfaatkan teknologi keuangan seperti ERP, *cloud accounting*, dan otomatisasi laporan keuangan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain, seperti budaya organisasi, kepemimpinan digital, atau keamanan sistem informasi untuk memperluas hasil penelitian terkait pengelolaan keuangan di era *Future of Work*.

DAFTAR PUSTAKA

Becker, G. S. (1975). *HUMAN CAPITAL A Theoretical and Empirical Analysis , with Special Reference to Education*.

Boubouh, I., & Ghanim, M. (2025). *Internal Controls in the Digital Age : Simplification or Complication ? 2*(2), 149–163.

Cloud-Based Accounting Technologies : Revolutionizing Financial Management. (2023). *10*(6), 20–26.

Ferreira, J., Veiga, P., Kailer, N., Kraus, S., Durst, S., & Weinmann, A. (2022). *International Journal of Information Management Digital transformation in business and management research : An overview of the current status quo*. *63*(August 2020). https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466

Plekhanov, D., Franke, H., & Netland, H. (2022). *Digital transformation : A review and research agenda*. (September). https://doi.org/10.1016/j.emj.2022.09.007

Review, T. A., Education, A., Accounting, A. H., Interest, P., Issues, C., Journal, A., Technologies, E., Journal, I. S., Accounting, I., Journal, T. A. T. A., & Tax, L. (n.d.). *Online Early — Preprint of Accepted Manuscript preprint accepted*.

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). *Digital transformation : A multidisciplinary re fl ection and research agenda ☆*. *122*(September 2019), 889–901. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022