

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Net Benefit* dari penggunaan perangkat lunak SAP pada Modul Manajemen Material di PT Telkom Akses dengan menggunakan pendekatan *Human, Organization, and Technology (HOT) fit Model*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 348 PIC *Warehouse* PT Telkom Akses yang aktif menggunakan SAP. Data dianalisis dengan SEM-PLS menggunakan alat bantu SmartPLS untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel dan kontribusinya terhadap Net Benefits.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel berada pada kategori tinggi, dengan kualitas sistem sebesar 81,06%, kualitas informasi 77,34%, kualitas layanan 75,15%, kepuasan pengguna 79,09%, struktur organisasi 76,25%, dan *Net Benefit* 74,52%. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi SAP telah mendukung proses bisnis secara optimal. Uji hipotesis menunjukkan bahwa seluruh enam hipotesis diterima ($T\text{-Statistic} > 1,96$; $p < 0,05$), dengan pengaruh signifikan dari kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap *Net Benefit*, baik melalui kepuasan pengguna (H1: 2,747; H2: 3,023; H3: 2,991) maupun melalui struktur organisasi (H4: 3,132; H5: 5,690; H6: 3,899).

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas teknologi berperan krusial dalam meningkatkan manfaat sistem, baik melalui dimensi manusia maupun organisasi. Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SAP tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kepuasan pengguna dan struktur organisasi yang mendukung. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem, akurasi informasi, dan layanan pengguna, serta memperkuat struktur organisasi agar dapat memperoleh manfaat maksimal dari sistem yang diimplementasikan.

Kata Kunci: SAP, HOT-FIT Mode, Net Benefit, SEM, & PT Telkom Akses