



SISTEM ADMINISTRASI MANUAL BERPENGARUH TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MEDIASI KEPUASAN KERJA

Mega Wahyuni¹, Khaeruman^{2*}, Aria Chandana Kusuma³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email: megawahyuni900@gmail.com¹, khaeruman.oce@gmail.com², aria.c.kusuma@gmail.com³

Abstract

This study aims to analyze the effect of the manual administrative system on employee performance, with job satisfaction serving as a mediating variable, in the Shipping Division of PT Cipta Paperia Serang. The research employed a quantitative approach using a survey design involving 75 respondents, consisting of shipping administration staff, expedition personnel, drivers, and helpers. Data were collected through a structured questionnaire using a five-point Likert scale. The data were analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method. The findings indicate that the manual administrative system has a positive and significant effect on job satisfaction. Furthermore, the manual administrative system also has a positive and significant effect on employee performance. Job satisfaction was found to have a positive and significant effect on employee performance and to mediate the relationship between the manual administrative system and employee performance. These findings suggest that a well-structured, orderly, and procedure-based manual administrative system remains capable of supporting the operational effectiveness of the Shipping Division of PT Cipta Paperia Serang. Job satisfaction serves as an important mechanism that strengthens the relationship between the manual administrative system and employee performance. The study provides practical implications for companies in evaluating the effectiveness of their administrative systems to improve employee productivity.

Keywords: Manual Administrative System; Job Satisfaction; Employee Performance; SmartPLS.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem administrasi manual terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei terhadap 75 responden yang terdiri atas karyawan administrasi pengiriman, ekspedisi, supir, dan helper. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala likert lima poin. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi manual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, sistem administrasi manual juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta mampu memediasi pengaruh sistem administrasi manual terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi manual yang terstruktur, tertib, dan sesuai prosedur masih mampu mendukung efektivitas operasional Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Kepuasan kerja menjadi mekanisme penting yang memperkuat hubungan antara sistem administrasi manual dan kinerja karyawan. Implikasi praktis bagi perusahaan dalam mengevaluasi efektivitas sistem administrasi untuk meningkatkan produktivitas karyawan.

Kata Kunci: Sistem Administrasi Manual; Kepuasan Kerja; Kinerja Karyawan; SmartPLS.

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh modal, teknologi, maupun sarana operasional, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia merupakan aset utama yang berperan dalam menggerakkan seluruh aktivitas organisasi sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara efektif. Dalam menjalankan aktivitas perusahaan diperlukan suatu sistem pengelolaan yang mampu mendukung tercapainya tujuan organisasi melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang baik. Menurut Hanafi dan Irma (2026) manajemen yang baik mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengelolaan sistem kerja yang tepat sehingga dapat mendukung peningkatan produktivitas perusahaan. Oleh

karena itu, perusahaan dituntut untuk mampu membangun sistem kerja yang efektif agar setiap aktivitas operasional dapat berjalan secara optimal.

Salah satu fungsi manajemen yang memiliki peranan penting dalam organisasi adalah Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). MSDM merupakan proses pengelolaan tenaga kerja secara terencana agar setiap individu mampu memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya berkaitan dengan pengembangan kompetensi karyawan, tetapi juga mencakup penyediaan sistem kerja yang mampu menciptakan efektivitas, efisiensi, serta kenyamanan dalam melaksanakan pekerjaan. Sumanti (2024) menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang didukung sistem kerja yang baik mampu meningkatkan efektivitas operasional organisasi serta mempermudah aktivitas kerja karyawan. Dengan demikian, sistem kerja menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia tercermin dari tingkat kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam periode tertentu. Kinerja yang tinggi menunjukkan bahwa aktivitas operasional perusahaan berjalan secara efektif sehingga tujuan organisasi lebih mudah dicapai. Sebaliknya, rendahnya kinerja karyawan dapat menghambat produktivitas perusahaan dan menurunkan kualitas pelayanan. Menurut Agustini et al. (2022), peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengelolaan sumber daya manusia yang baik serta didukung oleh pelaksanaan administrasi yang tepat waktu dalam organisasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan sekaligus meningkatkan kinerja karyawan.

Sistem administrasi memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran aktivitas operasional perusahaan. Sistem administrasi berfungsi sebagai sarana pencatatan, pengelolaan data, penyimpanan dokumen, koordinasi pekerjaan, serta penyediaan informasi yang dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong banyak organisasi untuk menerapkan sistem administrasi berbasis digital karena dinilai mampu meningkatkan kecepatan pengolahan data, efisiensi kerja, serta kualitas informasi yang dihasilkan. Fajriyani et al. (2023) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi menuntut organisasi untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan sistem kerja guna mendukung efektivitas kinerja karyawan. Namun demikian, tidak semua perusahaan telah menerapkan sistem administrasi berbasis digital secara menyeluruh karena masih terdapat organisasi yang mempertahankan sistem administrasi manual sesuai karakteristik dan kebutuhan operasionalnya.

Sistem administrasi manual merupakan sistem administrasi yang masih menggunakan pencatatan tertulis, dokumen fisik, serta proses pengarsipan secara konvensional. Meskipun memiliki berbagai keterbatasan dibandingkan sistem digital, sistem administrasi manual masih digunakan oleh

beberapa perusahaan karena dianggap mampu memenuhi kebutuhan operasional dan menjaga ketertiban administrasi. Menurut Priansa dan Damayanti (2021), administrasi merupakan proses pengelolaan informasi organisasi melalui kegiatan pencatatan, penyusunan, pengelolaan, pengiriman, penyimpanan, dan penyediaan informasi guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sementara itu, Fajria et al. (2025) menjelaskan bahwa sistem administrasi yang masih dilakukan secara manual tetap dapat berjalan secara efektif apabila didukung oleh prosedur kerja yang jelas, koordinasi yang baik, serta pengelolaan dokumen yang tertib.

Fenomena tersebut ditemukan pada PT Cipta Paperia Serang, khususnya pada Divisi Pengiriman. Berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa aktivitas administrasi pengiriman, seperti pencatatan surat jalan, pendataan kendaraan, dokumentasi pengiriman, dan rekapitulasi data pengiriman masih dilakukan secara manual menggunakan dokumen fisik. Meskipun demikian, aktivitas operasional pengiriman tetap berjalan dengan baik serta kesesuaian data pengiriman berada dalam kondisi aman dan terkendali. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi manual masih mampu mendukung aktivitas operasional perusahaan sehingga menarik untuk dikaji lebih lanjut mengenai pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Kepuasan kerja menggambarkan keadaan emosional yang menunjukkan tingkat perasaan senang atau tidak senang seseorang terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan motivasi, loyalitas, dan produktivitas yang lebih baik dibandingkan karyawan yang kurang puas terhadap pekerjaannya. Ramban dan Edalmen (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara sistem administrasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Akan tetapi, sebagian besar penelitian lebih banyak membahas sistem administrasi berbasis digital, sistem informasi, maupun otomatisasi administrasi dalam meningkatkan efektivitas kerja. Penelitian mengenai sistem administrasi manual sebagai variabel utama masih relatif terbatas, khususnya pada perusahaan manufaktur yang masih mempertahankan proses administrasi konvensional. Selain itu, sebagian besar penelitian menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel independen yang berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang menguji kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara sistem administrasi manual dan kinerja karyawan masih sangat sedikit dilakukan.

Berdasarkan kondisi tersebut terdapat *research gap*, yaitu masih terbatasnya penelitian mengenai pengaruh sistem administrasi manual terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur yang belum sepenuhnya mengadopsi transformasi digital. Selain itu, penelitian pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang memiliki karakteristik yang berbeda karena melibatkan admin pengiriman, ekspedisi, supir, dan helper dalam satu sistem operasional yang masih

menggunakan administrasi manual. Perbedaan karakteristik tersebut menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penggunaan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan hubungan antara sistem administrasi manual dan kinerja karyawan pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung sistem administrasi manual terhadap peningkatan kinerja karyawan, tetapi juga menjelaskan mekanisme pengaruh tidak langsung melalui kepuasan kerja menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta memberikan masukan praktis bagi perusahaan dalam mengevaluasi efektivitas sistem administrasi manual yang diterapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem administrasi manual terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai sistem administrasi manual dalam perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas administrasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Administrasi Manual

Sistem administrasi manual merupakan sistem pengelolaan administrasi yang dilakukan secara konvensional melalui kegiatan pencatatan, penyimpanan, pengolahan, dan penyajian informasi menggunakan dokumen fisik. Meskipun perkembangan teknologi mendorong digitalisasi administrasi, beberapa perusahaan masih mempertahankan sistem administrasi manual karena dinilai sesuai dengan kebutuhan operasional dan mampu menjaga ketertiban administrasi. Menurut Priansa dan Damayanti (2021), administrasi merupakan keseluruhan proses pencatatan, penyusunan, pengelolaan, penyimpanan, dan penyediaan informasi dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya, Fajria et al. (2025) menjelaskan bahwa sistem administrasi manual tetap mampu meningkatkan efektivitas pekerjaan apabila dilaksanakan sesuai prosedur kerja yang jelas dan terdokumentasi dengan baik.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang mencerminkan tingkat kesenangan individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja muncul ketika harapan karyawan terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, penghargaan, maupun hubungan dengan rekan kerja dapat terpenuhi. Haris et al. (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif seseorang terhadap pekerjaannya

sebagai hasil evaluasi atas pengalaman kerja yang diperoleh. Selain itu, Ramban dan Edalmen (2022) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap semangat kerja, loyalitas, dan produktivitas karyawan dalam organisasi.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan target yang telah ditetapkan organisasi. Tingkat kinerja mencerminkan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Menurut Kasmir (2022), kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Selanjutnya, Agustini et al. (2022) menjelaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh sistem kerja yang efektif, kompetensi, serta kondisi kerja yang mampu mendukung produktivitas.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian

Pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kinerja Karyawan

Sistem administrasi manual berperan dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan melalui pengelolaan dokumen, penyediaan informasi, serta koordinasi pekerjaan yang dilakukan secara tertib dan sistematis. Pelaksanaan administrasi yang baik membantu memperlancar proses kerja sehingga tugas dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Priansa dan Damayanti (2021) menyatakan bahwa administrasi yang dikelola secara sistematis mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui pengelolaan informasi yang efektif. Suri (2024) menunjukkan bahwa sistem administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja, di mana perbaikan sistem administrasi mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai.

H₁. Diduga terdapat pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan.

Pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kepuasan Kerja

Sistem administrasi manual mempengaruhi kepuasan kerja melalui pengelolaan informasi, ketepatan prosedur, serta koordinasi pekerjaan yang dilakukan secara tertib dan sistematis. Pelaksanaan administrasi yang baik menciptakan lingkungan kerja yang lebih teratur sehingga memberikan kemudahan bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan meningkatkan kepuasan kerja. Priansa dan Damayanti (2021) menyatakan bahwa administrasi yang dikelola secara sistematis mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan melalui pengelolaan informasi yang baik. Purba dan Rostina (2022) menjelaskan bahwa penerapan sistem administrasi kepegawaian yang baik mampu meningkatkan kepuasan pegawai karena mempermudah pelaksanaan tugas administrasi dan memberikan kemudahan dalam pengelolaan pekerjaan. Sejalan dengan itu, Putri (2025) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi manual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sehingga

kualitas pelaksanaan administrasi menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan penerima layanan.

H₂. Diduga terdapat pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kepuasan Kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja yang tinggi mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih antusias, bertanggung jawab, dan produktif sehingga mampu meningkatkan kualitas serta kuantitas hasil kerja. Haris et al. (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang positif terhadap pekerjaan yang dapat meningkatkan semangat kerja, komitmen, dan pencapaian kinerja karyawan. Memon et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

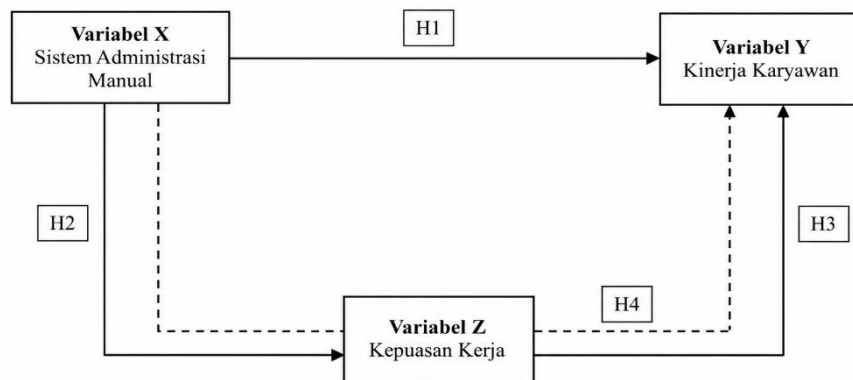
H₃. Diduga terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan.

Peran Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kinerja Karyawan

Sistem administrasi manual yang dikelola secara tertib dan sistematis dapat menciptakan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi selanjutnya mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal, produktif, dan bertanggung jawab sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik. Haris et al. (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara berbagai faktor organisasi dan kinerja karyawan. Ramban dan Edalmen (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial, sehingga kepuasan kerja menjadi mekanisme yang menjelaskan bagaimana suatu faktor organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

H₄. Diduga terdapat peran mediasi Kepuasan Kerja pada pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan.

Kerangka berpikir dapat dilihat pada gambar kerangka berpikir berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan kausal antarvariabel yang telah dirumuskan dalam kerangka konseptual. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Metode kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengujian hipotesis berdasarkan data empiris (Riyanto & Setyorini, 2024; Sugiyono, 2026).

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain survei cross-sectional. Tujuan utama penelitian ini adalah menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen Sistem Administrasi Manual, variabel mediasi Kepuasan Kerja, dan variabel dependen Kinerja Karyawan pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Metode ini memungkinkan pengujian hipotesis secara statistik dan objektif melalui analisis data numerik (Riyanto & Setyorini, 2024). Desain cross-sectional dipilih karena pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu sehingga efisien dalam menggambarkan hubungan antarvariabel sesuai dengan tujuan penelitian.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT Cipta Paperia Serang, khususnya pada Divisi Pengiriman, yang berlokasi di Kota Serang, Provinsi Banten. Pemilihan lokasi didasarkan pada masih diterapkannya sistem administrasi manual dalam kegiatan administrasi pengiriman sehingga relevan dengan tujuan penelitian. Waktu penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu April-Juni 2026, mencakup tahap

persiapan, penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, serta penyusunan laporan akhir.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang yang berjumlah 75 orang, terdiri atas bagian administrasi pengiriman, ekspedisi, supir, dan helper. Karena jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), yaitu teknik penentuan sampel yang menjadikan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2026). Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung (*hardcopy*) kepada responden pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel Sistem Administrasi Manual, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan. Teknik ini dipilih karena mampu memperoleh data secara langsung dari responden sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2026).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas (*outer model*) melalui loading factor, AVE, dan composite reliability, serta uji hubungan struktural (*inner model*) melalui nilai t-statistik dan p-value (Riyanto & Setyorini, 2024). Pengujian efek mediasi Kepuasan Kerja dilakukan menggunakan analisis indirect effect dengan teknik bootstrapping.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bagian hasil penelitian ini menyajikan temuan empiris yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner terhadap 75 responden pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Analisis dilakukan menggunakan metode SEM-PLS dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4.0 untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan struktural antara Sistem Administrasi Manual, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan. Penyajian hasil dilakukan secara sistematis melalui analisis deskriptif dan pengujian model struktural sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel dalam penelitian.

Data Penelitian

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Keterangan	Frekuensi	persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	64	85,3%
Perempuan	11	14,7%
Usia		
20 – 25 Tahun	1	1,3%
26 – 30 Tahun	40	53,3%
31 – 35 Tahun	23	30,7%
> 35 Tahun	11	14,7%
Masa Kerja		
< 1 Tahun	0	0,0%
1 – 5 Tahun	63	84,0%
6 – 10 Tahun	1	1,3%
> 10 Tahun	11	14,7%
Status Karyawan		
Karyawan Tetap	14	18,7%
Karyawan Kontrak	61	81,3%
Bagian/Divisi		
Administrasi Pengiriman	9	12,0%
Ekspedisi	6	8,0%
Supir	30	40,0%
Helper	30	40,0%

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (85,3%) dan berada pada rentang usia 26–30 tahun (53,3%), yang mencerminkan dominasi tenaga kerja usia produktif pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Berdasarkan masa kerja, sebagian besar responden telah bekerja selama 1–5 tahun (84,0%), sedangkan berdasarkan status kepegawaian didominasi oleh karyawan kontrak (81,3%). Dari sisi bagian kerja, responden terbanyak berasal dari bagian Supir dan Helper, masing-masing sebesar 40,0%, sehingga karakteristik responden dinilai telah mewakili kondisi operasional Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang.

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Median	Std. Dev
Sistem Administrasi Manual (X)	4,256	4,000	0,044
Kepuasan Kerja (Z)	3,816	4,000	0,129
Kinerja Karyawan (Y)	3,827	4,000	0,089

Sumber: Olah Data SEM-PLS 4, 2026

Tabel 2 menunjukkan nilai mean ketiga variabel berada pada kategori tinggi, menunjukkan bahwa Sistem Administrasi Manual, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan memperoleh penilaian

yang baik dari responden. Nilai standar deviasi yang relatif rendah mengindikasikan bahwa variasi jawaban responden relative homogen.

Hasil Uji Valliditas Konvergen

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keputusan
Sistem Administrasi Manual (X)	X1.1-X5.2	0,659 – 0,777	Valid
Kepuasan Kerja (Z)	Z1.1-Z5.2	0,682–0,890	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y1.1-Y5.2	0,683 – 0,879	Valid

Sumber: Olah Data SEM-PLS 4, 2026

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Sistem Administrasi Manual, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan memiliki nilai outer loading berkisar antara 0,659 hingga 0,890. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan memenuhi kriteria validitas konvergen (Riyanto & Setyorini, 2024). Dengan demikian, seluruh indikator layak digunakan untuk mengukur konstruk dalam penelitian ini.

Hasil Uji Validitas Diskriminan (*Fornell-Larcker*)

Tabel 4. Uji Fornell-Larcker Criterion

Variabel	X	Z	Y
Sistem Administrasi Manual (X)	0,730		
Kepuasan Kerja (Z)	0,525	0,793	0,763
Kinerja Karyawan (Y)	0,703		0,810

Sumber: Olah Data SEM-PLS 4, 2026

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) pada masing-masing variabel lebih besar dibandingkan nilai korelasinya dengan variabel lain. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan dirinya dengan konstruk lainnya, Hal ini mengonfirmasi bahwa instrumen memiliki validitas diskriminan yang kuat dan tidak terjadi tumpang tindih antar konstruk.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Sistem Administrasi Manual	0,903	0,919
Kepuasan Kerja	0,934	0,944
Kinerja Karyawan	0,941	0,50

Sumber: Olah Data SEM-PLS 4, 2026

Tabel 5 menunjukkan Seluruh konstruk memiliki nilai reliabilitas di atas 0,70, yang menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik. Variabel Kinerja Karyawan memiliki nilai

reliabilitas tertinggi, mengindikasikan bahwa indikator-indikatornya paling konsisten dalam mengukur konstruk penelitian.

Hasil Uji R-Square (R^2)

Tabel 6. Hasil Uji R^2

Variabel	R^2
Kepuasan Kerja	0,275
Kinerja Karyawan	0,709

Sumber: Olah Data SEM-PLS 4, 2026

Tabel 6 menunjukkan nilai R^2 Kepuasan Kerja sebesar 27,5% menunjukkan bahwa Sistem Administrasi Manual memberikan pengaruh yang cukup terhadap Kepuasan Kerja. Sementara itu, nilai R^2 Kinerja Karyawan sebesar 70,9% menunjukkan bahwa kombinasi Sistem Administrasi Manual dan Kepuasan Kerja mampu menjelaskan sebagian besar variasi Kinerja Karyawan pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang.

Hasil Uji Direct Effect

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis Langsung

Hubungan	T-Statistik	P-Value	Keputusan
$X \rightarrow Y$	4,161	0,000	Signifikan
$X \rightarrow Z$	4,983	0,000	Signifikan
$Z \rightarrow Y$	5,571	0,000	Signifikan

Sumber: Olah Data SEM-PLS 4, 2026

Tabel 7 menunjukkan Seluruh hubungan langsung antarvariabel menunjukkan pengaruh yang signifikan. Kepuasan Kerja memberikan pengaruh langsung paling dominan terhadap Kinerja Karyawan, diikuti oleh Sistem Administrasi Manual terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa Sistem Administrasi Manual berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan.

Hasil Uji Indirect Effect

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung

Hubungan	T-Statistik	P-Value	Keputusan
$X \rightarrow Z \rightarrow Y$	3,188	0,001	Signifikan

Sumber: Olah Data SEM-PLS 4, 2026

Tabel 8 Hubungan tidak langsung menunjukkan pengaruh yang signifikan. Kepuasan Kerja mampu memediasi pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan Kinerja Karyawan tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh Sistem Administrasi Manual, tetapi juga melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi.

Pembahasan

Pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Administrasi Manual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai T-statistics sebesar 4,161 dan P-values sebesar 0,000 ($<0,05$) sehingga hipotesis pertama diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi manual yang tertib dan sesuai prosedur mampu mendukung kelancaran proses administrasi sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efektif dan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Priansa dan Damayanti (2021) yang menyatakan bahwa sistem kerja yang terorganisasi mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan dan kinerja karyawan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Suri (2024) yang menunjukkan bahwa sistem administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Administrasi Manual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dengan nilai T-statistics sebesar 4,983 dan P-values sebesar 0,000 ($<0,05$) sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi manual yang diterapkan secara terstruktur mampu menciptakan proses kerja yang lebih jelas dan teratur sehingga meningkatkan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Temuan ini sesuai dengan teori Priansa dan Damayanti (2021) yang menjelaskan bahwa sistem kerja yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta teori Haris et al. (2023) yang menyatakan bahwa kondisi kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Purba dan Rostina (2022) yang membuktikan bahwa sistem administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai T-statistics sebesar 5,571 dan P-values sebesar 0,000 ($<0,05$) sehingga hipotesis ketiga diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki motivasi dan tanggung jawab yang lebih tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hasil penelitian ini mendukung teori Haris et al. (2023) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Memon et al. (2023) yang membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja mampu memediasi secara signifikan pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai T-statistics sebesar 3,188 dan P-values sebesar 0,001 ($<0,05$) sehingga hipotesis keempat diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi manual yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian, kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara sistem administrasi manual dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Haris et al. (2023) serta penelitian Ramban dan Edalmen (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh faktor organisasi terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Administrasi Manual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan serta Kepuasan Kerja pada Divisi Pengiriman PT Cipta Paperia Serang. Selain itu, Kepuasan Kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa Kepuasan Kerja mampu memediasi secara signifikan pengaruh Sistem Administrasi Manual terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem administrasi masih dilakukan secara manual, pengelolaan administrasi yang berjalan dengan baik tetap dapat meningkatkan kepuasan kerja yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Dengan demikian, penelitian ini mengindikasikan bahwa pengelolaan sistem administrasi yang efektif serta upaya meningkatkan kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan perbaikan terhadap proses administrasi kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang mampu meningkatkan kepuasan karyawan agar kinerja organisasi dapat berkembang secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Agustini, P., Wardhani, R. D. A., Gustia, R., Perdana, Y., & Selawati. (2022). *Peran Sumber Daya manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan ODP Sekertariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan*. 2, 113–122.
- Fajria, A. F., Irwansyah, & Fasihah, D. U. (2025). *Pelaksanaan Sistem Administrasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja pada Kantor Desa Kempo Kabupaten Dompu Abstrak Pendahuluan*. 8(3), 1076–1086.
- Fajriyani, D., Fauzi, A., Kurniawati, M. D., Yudo, A., & Dewo, P. (2023). *Tantangan Kompetensi SDM dalam Menghadapi Era Digital (Literatur Review)*. 4(6), 1004–1013.
- Hanafi, F., & Irma, S. (2026). *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Era Transformasi Digital*. 4(2), 928–934.

- Haris, A., Effendi, F., & Darmayanti, N. (2023). *Kepuasan Kerja* (1st ed.). Deepublish.
- Kasmir. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (7th ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Memon, A. H., Khahro, S. H., Memon, A. N., Memon, Z. A., & Mustafa, A. (2023). Relationship between Job Satisfaction and Employee Performance in the Construction Industry of Pakistan. *Sustainability (MDPI)*, 1–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su15118699>
- Priansa, D. J., & Damayanti, F. (2021). *Administrasi dan Operasional Perkantoran* (2nd ed.). Alfabeta CV.
- Purba, I. M. H., & Rostina, C. F. (2022). *Sistem Administrasi Kepegawaian Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Kementerian Pupr Balai Wilayah Sungai Sumatera II Medan*. 3(2), 332–339.
- Putri, S. M. (2025). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Manual Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Gunungmanik, Kecamatan Talaga, Kabupaten Majalengka*. 2(2).
- Ramban, K., & Edalmen. (2022). *Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. 04(01), 132–141. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jmk.v4i1.17177>
- Riyanto, S., & Setyorini, W. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan SmartPLS 4.0* (1st ed.). Deepublish.
- Sugiyono. (2026). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta CV.
- Sumanti, N. A. (2024). Implementasi Sistem HRIS (Human Resource Information System) dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional MSDM. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)*, 1(1), 145–151.
- Suri, D. R. (2024). *Pengaruh Sistem Administrasi Pendidikan terhadap Peningkatan Kinerja Guru Di Sekolah-Sekolah Bengkalis*. 4(November), 1287–1302.