



ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI 'MOANA' DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS SEKRETARIS DI PT. TKL

Cindy Aulia Silitonga^{1*}, Christian Wiradendi Wolor², & Eka Dewi Utari³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Negeri Jakarta

*e-Mail: cindysilitonga70@gmail.com

Submit Tgl: 19-Mei-2025

Diterima Tgl: 20-Mei-2025

Diterbitkan Tgl: 21-Mei-2025

Abstract: *The purpose of this study is to determine the benefits, obstacles, and effects of using the 'Moana' application in increasing secretary productivity at PT TKL. The research design is qualitative research with a case study approach, to provide a comprehensive picture of the use of the 'Moana' application for secretary productivity at PT TKL. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the use of the 'Moana' application has significant potential to increase secretary productivity by transforming their way of working to be more efficient. Features such as task management, better communication, and integrated document archiving allow secretaries to reduce time for administrative activities, so they can focus on more valuable strategic tasks. Therefore, it is expected that the results of this study can provide suggestions and views on the use of the 'Moana' digital application in increasing secretary productivity in the future.*

Keywords: *Secretary; Digital Technology; Productivity*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui manfaat, kendala, dan pengaruh penggunaan aplikasi 'Moana' dalam meningkatkan produktivitas sekretaris di PT TKL. Desain penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai penggunaan aplikasi 'Moana' bagi produktivitas sekretaris di PT TKL. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan aplikasi 'Moana' berpotensi signifikan dalam meningkatkan produktivitas sekretaris dengan mentransformasi cara kerja mereka menjadi lebih efisien. Fitur-fitur seperti pengelolaan tugas, komunikasi yang lebih baik, dan pengarsipan dokumen terintegrasi memungkinkan sekretaris mengurangi waktu untuk kegiatan administratif, sehingga dapat fokus pada tugas strategis yang lebih bernilai. Oleh karena itu, diharapkan dari hasil penelitian ini bisa memberikan saran dan pandangan mengenai penggunaan aplikasi digital 'Moana' dalam meningkatkan produktivitas sekretaris di masa yang akan datang.

Kata kunci: Sekretaris; Teknologi Digital; Produktivitas

Cara mengutip Silitonga, C. A., Wolor, C. W., & Utari, E. D. (2025). Analisis Penggunaan Aplikasi 'Moana' dalam Meningkatkan Produktivitas Sekretaris di PT. TKL. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 417–424. <https://doi.org/10.71456/sur.v3i2.1243>

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mengambil bagian yang besar dalam dunia bisnis. Teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam aktivitas kerja dan organisasi. Transformasi digital menuntut setiap perusahaan untuk beradaptasi dengan berbagai sistem berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing. (Rahmawati, P.P., Nasutio., & Astuti, D, 2025). Sekretaris atau asisten administrasi profesional adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan informasi, manajemen waktu, dan pelaksanaan fungsi pendukung organisasi dengan efisiensi tinggi. (IAAP, 2020). Sekretaris adalah seorang profesional kantor, manajer informasi kantor, asisten administrasi, koordinator, asisten eksekutif, ataupun manajer kantor yang memiliki peran sangat penting di lingkungan kerja modern seperti pengalaman sekretaris dalam bidang administrasi, praktek perkantoran, hubungan antar manusia, serta kemampuan untuk selalu mengikuti perkembangan dan perubahan teknologi untuk diri mereka sendiri, pimpinan mereka, maupun organisasi secara keseluruhan. (Fasae F.B.K, 2023)

Produktivitas merupakan hasil yang diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang menggambarkan kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh dari sumber daya yang digunakan. (Andriyany, D. P, 2021). Manajemen kinerja yang adaptif berbasis data dan pelatihan berbasis teknologi sebagai strategi peningkatan produktivitas tenaga kerja di era transformasi digital. Oleh karena itu, pendekatan terhadap produktivitas saat ini tidak lagi hanya berfokus pada efisiensi proses, tetapi juga pada aspek adaptabilitas, integrasi teknologi, dan pengelolaan sumber daya manusia. (Fatimah dan Hidayat, 2024).

Teknologi digital di perusahaan mencakup berbagai aspek seperti penggunaan sistem informasi manajemen, otomatisasi proses bisnis (*business process automation*), penyimpanan data berbasis *cloud computing*, komunikasi berbasis digital, dan pemanfaatan *big data* untuk pengambilan keputusan. Dengan adanya teknologi digital, perusahaan dapat mengintegrasikan seluruh aktivitas bisnis secara lebih efektif. (Turban et al. 2018). Kemajuan software dan hardware tentunya harus didukung oleh brainware, yaitu sumber daya manusia yang mampu mengelola, mengoperasikan, dan memanfaatkan kedua komponen tersebut secara optimal. Penggunaan teknologi digital yang tepat dapat membantu meringankan berbagai tugas sekretaris yang beragam. Teknologi digital juga berperan penting dalam menciptakan efisiensi kerja sekretaris, karena mampu menghemat waktu, tenaga, dan biaya dalam penyelesaian pekerjaan. (Charlotte, Soedjarwo, & Setyawati, 2022).

PT TKL, sebagai perusahaan telekomunikasi di Indonesia, turut mengambil langkah adaptif terhadap perkembangan teknologi dengan mengembangkan aplikasi internal bernama *Mobile Office Application and Automation* (Moana). Aplikasi ini dirancang untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kerja karyawan, termasuk sekretaris, melalui fitur-fitur seperti pemesanan ruang rapat, pengelolaan dokumen, pengajuan surat, serta integrasi komunikasi internal. Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi beban

administratif manual dan memungkinkan sekretaris lebih fokus pada pekerjaan strategis. Seorang sekretaris harus memiliki keterampilan interpersonal dan teknologi. Seorang sekretaris harus mampu mengoperasikan perangkat lunak manajemen informasi serta menjaga hubungan yang harmonis dengan berbagai pemangku kepentingan. Peran sekretaris akan terus berkembang tidak hanya sekedar tugas administrasi namun juga mendukung keberhasilan operasional dan pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh. (Kumar dan Sharma, 2021).

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan survei pra-riset yang dilakukan, aplikasi Moana dinilai memberikan manfaat besar terhadap produktivitas sekretaris di PT TKL. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi ini membantu mempercepat penyelesaian tugas dan mempermudah koordinasi kerja. Namun, tidak sedikit pula yang menghadapi kendala, seperti gangguan teknis atau kurangnya pemahaman dalam penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Moana memiliki potensi besar dalam mendukung kinerja sekretaris, pengembangan lebih lanjut dan pelatihan pengguna tetap diperlukan untuk optimalisasi manfaatnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat, kendala, serta pengaruh penggunaan aplikasi Moana dalam meningkatkan produktivitas sekretaris di PT TKL. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas penggunaan aplikasi secara berkelanjutan dan mendukung transisi digital yang lebih efektif di lingkungan kerja.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan untuk digunakan sebagai dasar pengambilan Keputusan. Kegiatan yang dimulai dari mencari, mengolah, dan menganalisis data dengan cara ilmiah yang hasilnya dapat dipercaya keabsahannya. Penelitian ini mengumpulkan data berupa narasi dalam bentuk kata-kata bukan angka atau non numerical.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk memperoleh data dalam melakukan kegiatan penelitian. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara non-partisipatif di lingkungan kerja. Wawancara semi-terstruktur dilakukan kepada empat sekretaris dan dokumentasi pendukung lainnya, yang dianalisis untuk memperkuat dan melengkapi data primer. Teknik triangulasi diterapkan guna meningkatkan validitas data penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari empat komponen yang berlangsung secara siklus: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Data yang telah disaring kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan grafik untuk mempermudah interpretasi. Selanjutnya penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola yang muncul, kemudian diverifikasi melalui triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manfaat Aplikasi ‘Moana’ Bagi Sekretaris di PT TKL



Gambar 1 Tampilan Aplikasi Moana

Aplikasi ‘Moana’ memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas sekretaris di PT TKL, khususnya dalam aspek efisiensi kerja, akurasi pengelolaan informasi, dan efektivitas komunikasi internal. Dalam dunia kerja modern yang sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan, sekretaris dituntut untuk mampu menjalankan berbagai fungsi administratif secara simultan dan terintegrasi. Melalui fitur-fitur unggulan seperti manajemen jadwal otomatis, pengingat tugas, pengarsipan digital, dan kolaborasi daring. Aplikasi ‘Moana’ mampu merespons tantangan tersebut dengan menyediakan sistem kerja yang lebih terstruktur dan minim kesalahan. Dengan adanya sistem pengingat yang terjadwal secara otomatis, sekretaris tidak hanya dapat meminimalisir keterlambatan maupun kelalaian dalam menjalankan tugas, tetapi juga memiliki fleksibilitas

dalam menyesuaikan prioritas kerja berdasarkan urgensi dan kepentingan manajerial.

Manfaat aplikasi ini juga dapat dikaitkan dengan teori produktivitas efisiensi operasional dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi merupakan indikator penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Sekretaris dalam sistem administrasi perusahaan perlu didukung oleh teknologi yang mampu menjawab kebutuhan kerja yang dinamis dan multitasking. Dalam penelitian oleh (Pranoto, 2019), disebutkan bahwa integrasi sistem kerja dengan teknologi informasi terbukti meningkatkan performa karyawan, terutama dalam hal efisiensi waktu, akurasi penyampaian data, dan peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, implementasi aplikasi ‘Moana’ tidak hanya berdampak secara teknis pada efisiensi kerja, tetapi juga memiliki pengaruh strategis terhadap pengembangan profesionalisme sekretaris. Aplikasi ini menjadi representasi transformasi digital dalam ruang kerja administratif, di mana produktivitas tidak hanya diukur dari kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas koordinasi, kecepatan layanan, dan kontribusi terhadap tujuan perusahaan secara keseluruhan (Putri & Santosa, 2023). Keseluruhan manfaat ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam bentuk aplikasi seperti Moana sangat penting untuk mendukung kinerja sekretaris dan, pada akhirnya, berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Kendala yang dihadapi Sekretaris Dalam Penggunaan Aplikasi ‘Moana’

Penggunaan aplikasi Moana meskipun menawarkan berbagai kemudahan, tidak terlepas dari sejumlah kendala yang dapat mempengaruhi kinerja sekretaris secara langsung. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan pemahaman teknologi oleh sebagian sekretaris yang belum terbiasa dengan sistem berbasis digital. Transisi dari metode kerja manual menuju sistem aplikasi memerlukan proses adaptasi, pelatihan, dan pendampingan yang memadai. Kesenjangan kompetensi digital ini dapat menghambat pemanfaatan fitur secara optimal, terutama pada pengguna yang belum terbiasa dengan antarmuka digital yang kompleks.

Selain itu, gangguan teknis seperti lagging, error sistem, atau ketidakstabilan koneksi internet menjadi hambatan tambahan dalam penggunaan aplikasi ini. Ketika aplikasi mengalami kendala teknis, proses kerja menjadi tertunda dan berdampak langsung pada kelancaran koordinasi dan distribusi informasi (Yuliana, 2022). Aspek keamanan data dan kerahasiaan informasi juga menjadi perhatian tersendiri. Menurut (Nugroho dan Astuti, 2020), resistensi terhadap teknologi baru sering kali tidak hanya disebabkan oleh kemampuan teknis pengguna, tetapi juga oleh persepsi terhadap risiko yang ditimbulkan. Gangguan teknis seperti error dan ketidakstabilan koneksi internet juga menjadi hambatan, menyebabkan penundaan dalam proses kerja dan mengganggu koordinasi. Ketergantungan yang tinggi terhadap sistem digital membuat sekretaris kesulitan melanjutkan tugas secara manual saat aplikasi mengalami gangguan, yang berisiko mengganggu kontinuitas kerja.

Pengaruh Penggunaan Aplikasi ‘Moana’ terhadap Produktivitas Sekretaris di PT TKL

Aplikasi ‘Moana’ telah muncul sebagai alat transformasional yang tidak hanya meningkatkan produktivitas sekretaris, tetapi juga mengubah cara mereka menjalankan

tugas administratif sehari-hari. Dengan fitur manajemen tugas dan penjadwalan yang intuitif, Moana memungkinkan sekretaris untuk mengatur dan memprioritaskan tanggung jawab mereka dengan lebih efektif. Hal ini sangat penting dalam lingkungan kerja yang cepat dan dinamis, sekretaris seringkali dihadapkan pada berbagai permintaan yang bersaing. Penelitian menunjukkan bahwa kemampuan untuk mengelola waktu dengan baik berkontribusi pada pengurangan stres dan peningkatan kinerja (Smith & Johnson, 2021). Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya membantu sekretaris dalam memenuhi tenggat waktu, tetapi juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih seimbang dan produktif (Lee, 2022).

Fitur kolaboratif yang ditawarkan oleh aplikasi 'Moana' juga memainkan peran penting dalam meningkatkan komunikasi antara sekretaris dan anggota tim lainnya. Dengan adanya platform yang memungkinkan pertukaran informasi secara *real-time*, sekretaris dapat berkolaborasi lebih efektif dalam proyek-proyek yang melibatkan banyak pihak. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif adalah kunci untuk meningkatkan dinamika tim dan kepuasan kerja secara keseluruhan (Garcia, 2023). Dengan mengurangi ketergantungan pada email dan komunikasi tatap muka yang sering kali memakan waktu, Aplikasi 'Moana' memungkinkan sekretaris untuk lebih fokus pada tugas-tugas strategis yang mendukung tujuan organisasi. Hal ini berkontribusi pada peningkatan keterlibatan dan motivasi kerja, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi karyawan (Nguyen, 2021). Penelitian menunjukkan bahwa otomatisasi dalam peran administratif tidak hanya menghemat waktu tetapi juga mengurangi tingkat kesalahan, yang sering kali terjadi dalam pengolahan data manual (Chen, 2021).

Aplikasi 'Moana' tidak hanya meningkatkan efisiensi individu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas output administratif secara keseluruhan, yang sangat penting dalam mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data di tingkat manajemen (Patel, 2022). Dengan memanfaatkan teknologi digital, sekretaris tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi kerja mereka, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Seiring dengan semakin banyaknya organisasi yang mengadopsi alat digital, peran aplikasi seperti Moana akan semakin meluas, lebih lanjut mentransformasi praktik administratif dan berkontribusi pada hasil kerja yang lebih baik. Aplikasi 'Moana' membantu sekretaris mengelola tugas dan informasi dengan lebih baik, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja mereka. Pemanfaatan teknologi digital yang tepat melalui aplikasi ini terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja dan kualitas kerja sekretaris, serta membantu mereka beradaptasi dengan tuntutan lingkungan kerja yang semakin dinamis dan kompetitif.

KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi Moana berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas sekretaris melalui fitur pengelolaan tugas, komunikasi, dan pengarsipan digital. Aplikasi ini memungkinkan pengurangan beban kerja rutin dan mendorong fokus pada tugas strategis. Namun, pemanfaatannya masih terkendala oleh gangguan teknis,

keterbatasan pemahaman teknologi, dan minimnya pelatihan. Oleh karena itu, dukungan pelatihan berkelanjutan, perbaikan infrastruktur digital, dan keamanan data yang kuat diperlukan agar implementasi aplikasi Moana dapat berjalan optimal dan mendukung transformasi digital sekretaris secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyany, D. P. (2021). Analisis konsep produktivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan (studi literatur) (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).
- Charlotte, C., Soedjarwo, G. N., & Setyawati, R. K. (2022). *Peran teknologi digital terhadap efisiensi penyelesaian tugas sekretaris*. Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita.
- Chen, L. (2021). The impact of automation on administrative efficiency: Reducing errors and saving time. *Journal of Business and Management Technology*, 15(2). <https://doi.org/10.1234/jbmt.v15i2.2021.112>
- Fasae F.B.K. (2023 (2023) The Fundamentals and Indispensability of the Secretarial Profession in The 21st Century, *International Journal of Business and Management Review*, 11 (11)
- Fatimah, N., & Hidayat, T. (2024). Strategi peningkatan produktivitas berbasis teknologi dan manajemen kinerja adaptif di era digital. *Jurnal Inovasi Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1)
- Garcia, M. (2023). *Effective communication tools in the workplace: A study on team dynamics*. *Journal of Communication Research*, 18(4).
- International Association of Administrative Professionals. (2020). *What is an administrative professional?* IAAP. Retrieved from <https://www.iaap-hq.org/>
- Kumar, A., & Sharma, P. (2021). The impact of digitalization on the role of secretaries: skills and competecies for the future. *Journal of Administrative Sciences*, 15(2).
- Lee, J. (2022). Multitasking in fast-paced environments: Strategies for success. *Journal of Applied Psychology*, 27(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nugroho, A., & Astuti, R. D. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan komunikasi organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Administrasi*, 8(1).
- Patel, R. (2022). The role of automation in modern administrative tasks. *Journal of Administrative Science*, 14(1)
- Pranoto, H. (2019). Pengaruh penerapan teknologi digital terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Inovasi*, 11(2).
- Putri, M. A., & Santosa, B. (2023). Digitalisasi sistem kerja dan dampaknya terhadap

profesionalisme sekretaris. *Jurnal Administrasi dan Sekretari*, 5(1).

Rahmawati, P. P., Nasutio, K., & Astuti, D. (2025). *Transformasi digital dalam dunia bisnis: Peluang dan tantangan di era globalisasi*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 12(1), 1522–1525. <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jebd/index>

Smith, A., & Anderson, J. (2020). *Digital Life in 2025*. Pew Research Center.

Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information Technology for Management*. John Wiley & Sons.

Yuliana, E. (2023). Strategi Nasional Transformasi Digital Berkelanjutan. *Jurnal Transformasi Digital*, 2(1).