



## ANALISIS *WASTE OF KNOWLEDGE* DALAM AKTIVITAS PERGUDANGAN: STUDI KASUS GUDANG HOTEL XYZ

### PENULIS

<sup>1)</sup>Naufaldy Abiyyu Alfauzan, <sup>2)</sup>Wiku Larutama

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena *waste of knowledge* yang terjadi dalam aktivitas pergudangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan objek penelitian berupa Gudang Hotel XYZ. Populasi penelitian mencakup keseluruhan proses operasional gudang, sementara sampel difokuskan pada aktivitas *picking* sebagai proses yang memiliki potensi kesalahan tertinggi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara informal, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi pola permasalahan yang muncul. Hasil kajian menunjukkan bahwa *waste of knowledge* dipicu oleh dua masalah utama, yaitu ketiadaan dokumentasi yang jelas terkait tata letak dan penyimpanan barang, serta tidak adanya mekanisme *transfer knowledge* yang sistematis antar staf. Kondisi tersebut menyebabkan berbagai inefisiensi operasional, seperti meningkatnya waktu tunggu akibat proses pencarian barang yang memerlukan waktu lebih lama, serta meningkatnya potensi kekeliruan dalam pengambilan barang karena adanya kemiripan penamaan pada beberapa barang. Temuan ini mengindikasikan perlunya pengembangan sistem dokumentasi dan prosedur pelatihan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan efektivitas operasional gudang.

### Kata Kunci

*Lean Warehousing, Manajemen Gudang, Waste of Knowledge*

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the phenomenon of waste of knowledge occurring within warehouse operations. The research employs a descriptive qualitative approach with the warehouse of Hotel XYZ as the object of study. The population encompasses all warehouse operational processes, while the sample focuses on the picking activity, which presents the highest potential for errors. Data were collected through direct observation and informal interviews, then analyzed using thematic analysis to identify recurring patterns of problems. The findings indicate that waste of knowledge is triggered by two main issues: the absence of clear documentation related to warehouse layout and item storage, and the lack of a systematic knowledge transfer mechanism among staff. These conditions lead to various operational inefficiencies, such as increased waiting times caused by longer item-searching processes, as well as a higher likelihood of picking errors due to similarities in item names. These results suggest the need for developing more structured documentation systems and training procedures to enhance the effectiveness of warehouse operations.*

### Keywords

*Lean Warehousing, Warehouse Management, Waste of Knowledge*

### AFILIASI

Program Studi  
Nama Institusi  
Alamat Institusi

<sup>1,2)</sup>Teknik Logistik, Fakultas Pendidikan Teknik dan Industri  
<sup>1,2)</sup>Universitas Pendidikan Indonesia  
<sup>1,2)</sup>Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung, Jawa Barat 40154

### KORESPONDENSI

Penulis  
Email

Wiku Larutama  
[wiku.larutama@upi.edu](mailto:wiku.larutama@upi.edu)

### LICENSE



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## PENDAHULUAN

Setiap perusahaan, termasuk yang beroperasi dalam industri perhotelan, perlu memberikan perhatian strategis terhadap manajemen proses pergudangan sebagai bagian integral dari kegiatan operasionalnya. Operasi yang efisien dan efektif dalam sistem manajemen gudang memungkinkan perusahaan mengoptimalkan biaya serta meningkatkan tingkat layanan kepada pelanggan (Vasquez-Quispe, *et al.*, 2023). Keberadaan gudang dalam setiap aktivitas perusahaan memegang peranan penting dalam menjaga kelancaran operasional, karena gudang yang memadai memungkinkan penyimpanan barang atau material secara efektif, dan seiring meningkatnya ragam aktivitas perusahaan, kebutuhan terhadap fasilitas pergudangan pun menjadi semakin beragam (Pradata, 2025). Dalam aktivitas pergudangan, terdapat beberapa proses yang terjadi di antaranya *shipping* (pengiriman), *receiving* (penerimaan), *putaway* (penyimpanan), *move* (pergerakan), dan *picking* (pengambilan) (samuel, *et al.*, 2023).

Dalam proses pergudangan yang terjadi, perlu adanya pengadopsian konsep *Lean warehousing* untuk mengelola pemborosan (*waste*). *Waste* merujuk pada semua aktivitas dalam proses yang tidak memberikan nilai tambah (*non value added*) (Amelia dan Safirin, 2025). Pada penelitian yang dilakukan oleh Amrullah, *et al* (2025) Setelah penerapan prinsip *Lean Warehousing*, terjadi peningkatan efisiensi operasional yang ditandai dengan proses kerja yang lebih cepat, pemanfaatan sumber daya yang optimal, serta berkurangnya aktivitas *non value added* dan kesalahan operasional.

Banyak studi terkait aktivitas pergudangan cenderung menitikberatkan analisis pada berbagai bentuk pemborosan operasional, seperti *overproduction*, *waiting*, *inventory*, *motion*, dan *defect*. Namun, aspek *waste of knowledge* yang mencakup kehilangan informasi, miskomunikasi, serta tidak tersalurkannya pengetahuan antar karyawan sering kali kurang mendapat perhatian dan belum secara konsisten digunakan sebagai indikator dalam menilai kinerja pergudangan. *Waste of knowledge* merupakan kegagalan dalam pengolahan, penyebaran, dan pemanfaatan pengetahuan yang muncul ketika karyawan enggan berbagi informasi, pengetahuan eksplisit tidak dikelola dengan baik, masukan pekerja tidak dimanfaatkan, terjadi spesialisasi berlebihan, atau terdapat ketidaksesuaian antara kualifikasi karyawan dan jabatan yang diemban (Klein, *et al.*, 2023).

Salah satu perusahaan yang menghadapi permasalahan ini adalah Hotel XYZ. Hotel XYZ merupakan hotel bintang lima yang tidak hanya menyediakan layanan akomodasi, tetapi juga mengoperasikan berbagai unit usaha pendukung, termasuk restoran, salon, kafe, spa, gym, dan bar. Hotel XYZ menghadapi hambatan operasional ketika staf gudang inti tidak hadir. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai kendala, antara lain kesulitan dalam menemukan barang karena staf pengganti tidak memiliki pengetahuan memadai mengenai lokasi penyimpanan. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Taryadi (2025) Disebutkan bahwa penataan bahan baku yang tidak terstruktur serta kurangnya sistem pelabelan yang memadai mengakibatkan terhambatnya proses pencarian barang dan distribusi barang. Selain itu, beberapa barang memiliki kemiripan nama sehingga proses pengembalian sering mengalami kekeliruan. Situasi ini berkontribusi pada inefisiensi operasional, khususnya meningkatnya waktu pengambilan barang (*picking time*), karena staf memerlukan waktu tambahan untuk mencari barang akibat terbatasnya pengetahuan mengenai penataan gudang. Kondisi tersebut memunculkan bentuk *waste* kedua, yakni *waste of waiting*. Ini adalah *waste* ketika menunggu pelaksanaan prosedur atau tahapan operasional selanjutnya (Amelia dan Safirin, 2025).

## METODE PENELITIAN

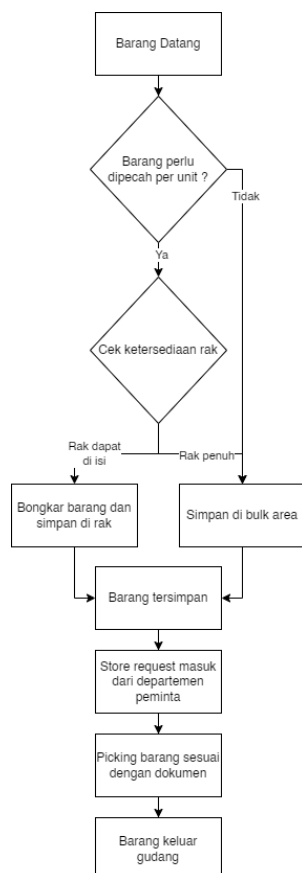
Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis fenomena *waste of knowledge* dalam aktivitas pergudangan di Hotel XYZ. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai dinamika operasional yang muncul akibat kegagalan dalam pengelolaan dan pemanfaatan pengetahuan di lingkungan kerja hotel. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang memanfaatkan narasi atau ungkapan verbal untuk menjelaskan serta menguraikan makna dari berbagai fenomena, gejala, maupun situasi sosial yang terjadi dalam konteks tertentu (Waruwu, 2023). Adapun penelitian deskriptif yang termasuk ke dalam salah satu jenis penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menelusuri dan menjelaskan suatu gejala, fenomena, atau realitas sosial tertentu, dan berfokus pada upaya menggambarkan berbagai variabel yang berkaitan dengan permasalahan serta objek atau unit yang menjadi sasaran kajian secara sistematis dan faktual (Syahrizal dan Jailani, 2023).

Penelitian ini memanfaatkan data primer dan sekunder sebagai sumber utama. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional gudang di Hotel XYZ yang berlangsung dari Februari hingga Agustus 2025, sehingga peneliti dapat mengenali secara nyata berbagai fenomena yang terjadi di lapangan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari literatur pendukung seperti jurnal, buku, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Kombinasi kedua jenis data tersebut memberikan gambaran komprehensif dan akurat mengenai topik yang dibahas dalam artikel ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan proses analisis terhadap kondisi operasional gudang Hotel XYZ yang diperoleh melalui observasi langsung dan penelusuran data lapangan. Temuan awal menunjukkan adanya ketergantungan tinggi terhadap pengetahuan individual pada beberapa aktivitas penting, yang mengindikasikan terjadinya *waste of knowledge*.

### Gambaran Umum Proses Operasional Gudang



Gambar 1. Flowchart Proses Operasional Gudang

- 1) Saat barang datang, staf gudang memeriksa jumlah dan kondisi barang, serta mencocokkan surat jalan dengan dokumen *purchase order* (PO).
- 2) Setelah itu staf gudang menyimpan barang dan menentukan apakah barang di simpan di rak atau di *bulk area* tergantung dari jenis barang dan ketersediaan rak.
- 3) Departemen yang membutuhkan barang akan membuat *store request* (SR) sebagai dasar permintaan barang.
- 4) Staf gudang menerima SR dan memeriksa ketersediaan barang melalui sistem ataupun secara langsung, kemudian barang di ambil dan diberikan kepada departemen peminta.

Adapun barang yang perlu dipecah per unit umumnya diambil per satuan botol, kaleng, dan/atau *sachet*. Barang yang tidak perlu dipecah per unit adalah barang yang disimpan dalam kemasan utuh karena pengambilan dilakukan per dus.

### Identifikasi Waste

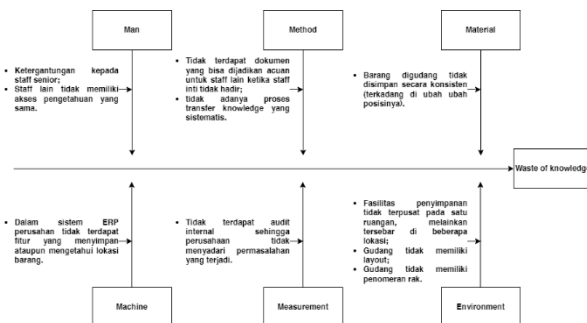
- 1) Pengetahuan tersirat yang tidak terdokumentasi (*retention of tacit knowledge*)  
 Pengetahuan mengenai tata letak gudang, lokasi penyimpanan, serta jenis dan karakteristik barang tidak terdokumentasi secara jelas. Akibatnya, informasi kritis ini hanya tersimpan dalam ingatan satu staf inti, sehingga setiap aktivitas operasional gudang terutama penyimpanan dan pengambilan barang sangat bergantung pada individu tersebut. Ketergantungan ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi staf baru atau staf rotasi. Selain itu staf inti terkadang mengganti lokasi beberapa barang untuk menyesuaikan jumlah agar bisa tersimpan di rak.
- 2) Ketergantungan pada spesialis tunggal (*over specialization*)  
 Karena pengetahuan mengenai gudang hanya dimiliki satu orang saja, mengakibatkan barang yang tidak sering keluar dari gudang sulit dicari oleh staf lain. Dalam kondisi tersebut, staf baru atau staf rotasi perlu menanyakan lokasi barang ke staf inti walaupun staf tersebut sedang tidak bertugas.

Kedua permasalahan tersebut diidentifikasi sebagai *waste of knowledge*, sebagaimana yang dijelaskan pada penelitian yang dilakukan oleh

Klein, et al (2023) bahwa terdapat 4 jenis *waste of knowledge*, di antaranya *waste of explicit knowledge* (inefisiensi penggunaan pengetahuan eksplisit), *retention of tacit knowledge* (terhambatnya transfer pengetahuan implisit), *over specialization* (spesialisasi berlebihan), *underused talent* (talenta yang kurang dimanfaatkan).

### Root Cause Analysis (RCA)

*Root Cause Analysis* merupakan suatu metode analitis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menelusuri berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya suatu permasalahan, serta menentukan akar penyebab utama yang mendasarinya (Fadilah dan Wibero, 2024).



**Gambar 2. Fishbone Diagram Waste of Knowledge**

Salah satu alat yang digunakan dalam metode *Root Cause Analysis* adalah *fishbone diagram*, yaitu suatu pendekatan terstruktur yang dirancang untuk memfasilitasi analisis secara mendalam dalam mengidentifikasi berbagai penyebab yang mendasari terjadinya permasalahan, ketidaksesuaian, serta kesenjangan dalam suatu proses atau sistem (Rusmawan, 2020). Berdasarkan analisis menggunakan *Fishbone Diagram*, akar permasalahan utama terletak pada ketiadaan dokumentasi gudang yang memadai, termasuk tidak tersedianya layout gudang, informasi posisi barang, serta penomoran rak. Ketidaklengkapan dokumentasi ini menghambat proses *transfer knowledge* kepada staf baru maupun staf rotasi, sehingga aktivitas operasional tetap bergantung pada staf inti yang memiliki pengetahuan tersirat mengenai kondisi gudang.

### Dampak Operasional

#### 1) *Waste of waiting*

Ketika staf baru maupun staf rotasi mengalami kesulitan dalam menemukan barang, menyebabkan proses pencarian memerlukan waktu lebih lama dari

seharusnya. Kondisi ini mengakibatkan keterlambatan pemenuhan permintaan dan berdampak pada meningkatnya waktu tunggu bagi departemen peminta.

#### 2) *Kesalahan picking*

Kondisi ini muncul karena sejumlah item memiliki penamaan yang serupa, sehingga staf baru maupun staf rotasi terkadang melakukan kekeliruan dalam proses pengambilan barang yang seharusnya diberikan.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa *waste of knowledge* yang terjadi dalam proses pergudangan Hotel XYZ disebabkan oleh dua masalah utama, yaitu tidak adanya dokumentasi yang jelas terkait penyimpanan barang di gudang, dan tidak adanya *transfer knowledge* yang sistematis. Yang menyebabkan ineffisiensi operasional seperti waktu tunggu yang meningkat karena proses pencarian barang memakan waktu yang lebih lama dari biasanya, dan juga potensi kekeliruan pengambilan barang karena terdapat beberapa barang yang memiliki kemiripan penamaan.

Permasalahan yang terjadi menunjukkan bahwa operasional gudang Hotel XYZ masih belum berjalan secara efisien. Oleh karena itu diperlukan audit dan perbaikan berkala seperti pembuatan *layout* gudang, sistem penomoran rak, dan sistem *transfer knowledge* yang jelas kepada staf baru ataupun staf rotasi. Dengan solusi tersebut, diharapkan proses operasional gudang dapat lebih efisien, dan akurat serta tepat waktu, terutama dalam proses *picking*.

## REFERENSI

- Amelia, A. F., & Safirin, M. T. (2025). Penerapan Lean Six Sigma untuk Meningkatkan Efisiensi Proses Inbound dan Outbound di Gudang PT XYZ. *Jurnal Serambi Engineering*, 10(1).
- Amrullah, M. D., Ramadhany, N. A., Rachawan, R. I., & Suroso, H. C. (2025). Analisis Efisiensi Alat Penanganan Beban sebagai penunjang kinerja dan mengurangi waste pada Warehouse dengan Metode Lean Warehousing (Studi Kasus: PT. X). In *Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan* (Vol. 5).
- Fadilah, M. F., & Wibero, R. (2024). Rancangan Lean Manufacturing untuk Mengurangi Pemborosan pada Proses Pembuatan



Sepatu dengan Pendekatan Metode Value Stream Mapping (VSM) dan Root Cause Analysis (RCA) di Home Industry Sepatu. *Jurnal Greenation Ilmu Teknik*, 2(1), 16-25.

Irfan Samuel, A., Jan, A. B. H., & Palandeng, I. D. (2023). Analisis penerapan manajemen pergudangan pada gudang PT Trakindo Utama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 677-685.

Klein, L. L., Naranjo, F., Douglas, J. A., Schwantz, P. I., & Garcia, G. A. (2023). Assessing internal organizational pathways to reduce knowledge waste: a Lean thinking perspective. *Business Process Management Journal*, 29(5), 1584-1606.

Pradata, I. 2025. "Analisis Pengelolaan Gudang pada Hotel XYZ: Strategi Optimal untuk Penyimpanan Barang dengan Penanganan Tertentu". Skripsi, Sarjana Terapan Akuntansi. Politeknik Negeri Bali.

Rusmawan, H. (2020). Perancangan Lean Manufacturing Dengan Metode Value Stream Mapping (VSM) Di PT Tjokro Bersaudara (PRIOK). *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, 2(1), 30.

Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13-23.

Taryadi, A. J. (2025). Perancangan tata letak gudang suku cadang dengan metode dedicated storage di PT XYZ. *Jurnal Bisnis, Logistik dan Supply Chain (BLOGCHAIN)*, 5(1), 30-34.

Vasquez-Quispe, M., Calcina-Flores, A., Quiroz-Flores, J. C., & Collao-Diaz, M. (2023). Implementing Lean Warehousing model to increase on time and in full of an SME commercial company: A research in Perú. In *Proceedings of the 2023 10th International Conference on Industrial Engineering and Applications* (pp. 60-65).

Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal pendidikan tambusai*, 7(1), 2896-2910.