

## ABSTRACT

*Currently role of Information Technology was determined in winning the business competition. Hence the IT sector needs to continuously improve their performance in order to support the overall of business process. This study aims to reduce the time of computer network in IT Hardware Section with analysis problems using root cause analysis and improvement using PDCA approach (Plan, Do, Check, Action) and Kaizen. The study used quantitative, qualitative data and descriptive exploratory analysis. The Improvement results are a decrease in the average time of computer network repair.*

*Keywords : PDCA, Kaizen, Cause and Effect Diagram, Computer Network, Mean Time To Repair*



## ABSTRAK

Peranan Teknologi Informasi (TI) sangat menentukan dalam memenangkan persaingan bisnis *era* saat ini. Oleh karena itu, sektor TI perlu meningkatkan kinerjanya secara terus menerus guna mendukung proses bisnis perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan mengurangi waktu perbaikan jaringan komputer pada *IT Hardware Section* dengan melakukan analisa akar penyebab masalah menggunakan *root cause analysis* dan *improvement* menggunakan pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) dan *Kaizen*. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, kualitatif dan analisa eksploratif deskriptif. Hasil perbaikan yang dicapai adalah penurunan rata-rata waktu perbaikan jaringan komputer.

Kata kunci : PDCA, Kaizen, *Cause and Effect Diagram*, Jaringan Komputer, MTTR.

