BAB IV

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

4.1 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Dalam melakukan penelitian ini, analisis sistem dilakuan dengan tujuan untuk mengetahui proses-proses dan pelaku proses dalam sistem informasi pelayanan listrik prabayar yang sedang berjalan di PT.PLN (Persero) APJ dan UPJ Cimahi Kota. Selain itu juga analisis ini dapat mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya.

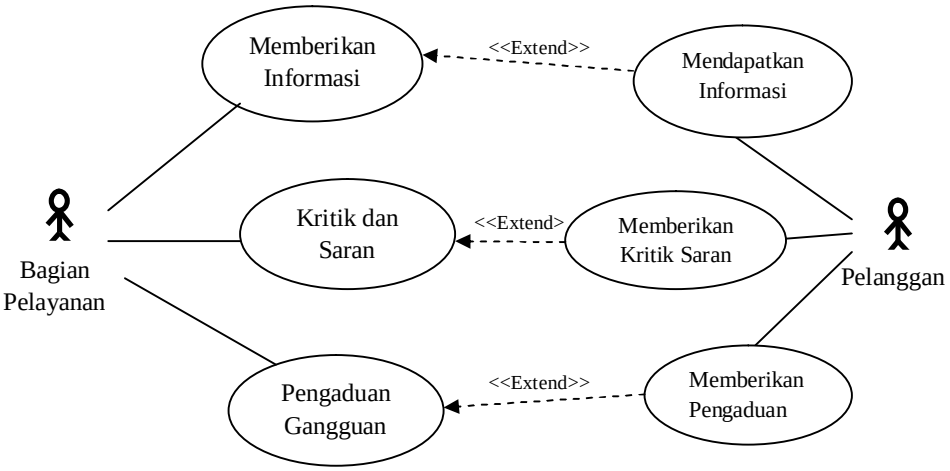
4.1.1 Pemodelan Sistem yang Sedang Berjalan

Berdasarkan metode pengembangan sistem yang digunakan, maka pertama kali akan dilakukan penentuan kebutuhan sistem yang akan dirancang. Proses penentuan kebutuhan ini diawali dengan cara menggambarkan atau memodelkan sistem yang sedang berjalan.

Dalam melakukan pemodelan atau penggambaran sistem yang sedang berjalan, disesuaikan dengan alat bantu analisis dan perancangan yang digunakan meliputi diagram *use case, scenario use case* dan diagram activity.

4.1.1.1 Diagram *Use Case*

Diagram *use case* sistem informasi pelayanan listrik prabayar pada PT.PLN (Persero) APJ dan UPJ Cimahi Kota dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Diagram *Use Case* sistem informasi pelayanan

4.1.1.2 *Scenario Use Case*

Scenario *use case* bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan diagram *use case*. Berikut adalah skenario *use case* dari diagram *use case* pada gambar 4.1.

1. *Scenario use case* informasi pelayanan

Tabel 4.1 *Scenario use case* informasi pelayanan

Nama *Use Case* : Informasi Pelayanan Aktor : Bag. Pelayanan Pelanggan, Pelanggan Deskripsi : Informasi pelayanan diberikan oleh bag.pelayanan pelanggan kepada pelanggan			
No	Aktor	No	Proses
1	Bag. Pelayanan pelanggan memberikan informasi pelayanan (informasi tambah daya, informasi promo) kepada pelanggan		

		2	Informasi diberikan
3	Pelanggan menerima informasi pelayanan		

2. *Scenario use case* kritik saran

Tabel 4.2 *Scenario use case* kritik saran

Nama *Use Case* : Kritik Saran Aktor : Pelanggan, Bag. Pelayanan Pelanggan Deskripsi : Pelanggan memberikan kritik saran dan kritik saran diterima oleh bag. Pelayanan pelanggan			
No	Aktor	No	Proses
1	Pelanggan memberikan kritik saran kepada bag. Pelayanan pelanggan		
2	Bag. Pelayanan pelanggan menerima kritik dan saran		
3	Bagian Pelayanan Pelanggan menampung kritik saran	4	Kritik saran ditampung

3. *Scenario use case* pengaduan gangguan

Tabel 4.3 *Scenario use case* pengaduan gangguan

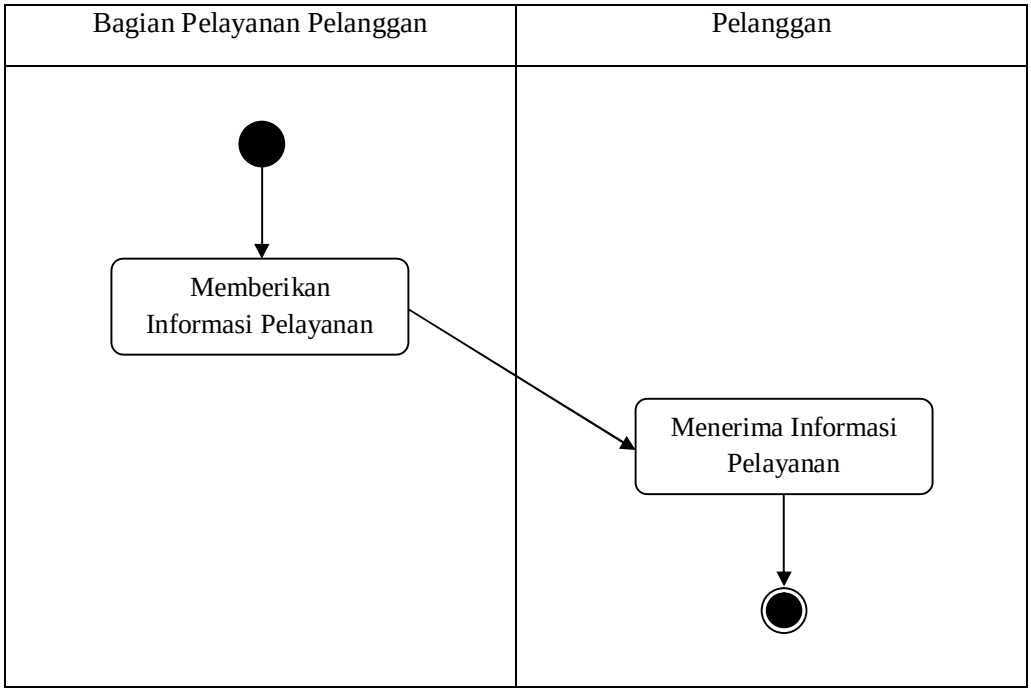
Nama *Use Case* : Pengaduan Gangguan Aktor : Pelanggan, Bag. Pelayanan Pelanggan Deskripsi : Pelanggan melakukan pengaduan gangguan listrik kepada bag. pelayanan pelanggan			
No	Aktor	No	Proses

1	Pelanggan melakukan pengaduan gangguan listrik dengan memberikan identitas pelanggan kepada bag. pelayanan pelanggan		
		2	Identitas diberikan dan pengaduan gangguan dproses
3	Bag. pelayanan pelanggan menerima identitas dan pengaduan dari pelanggan		

4.1.1.3 Diagram *Activity*

Berikut adalah diagram *activity* yang mengacu pada setiap *scenario use case* yang sudah dibuat sebelumnya.

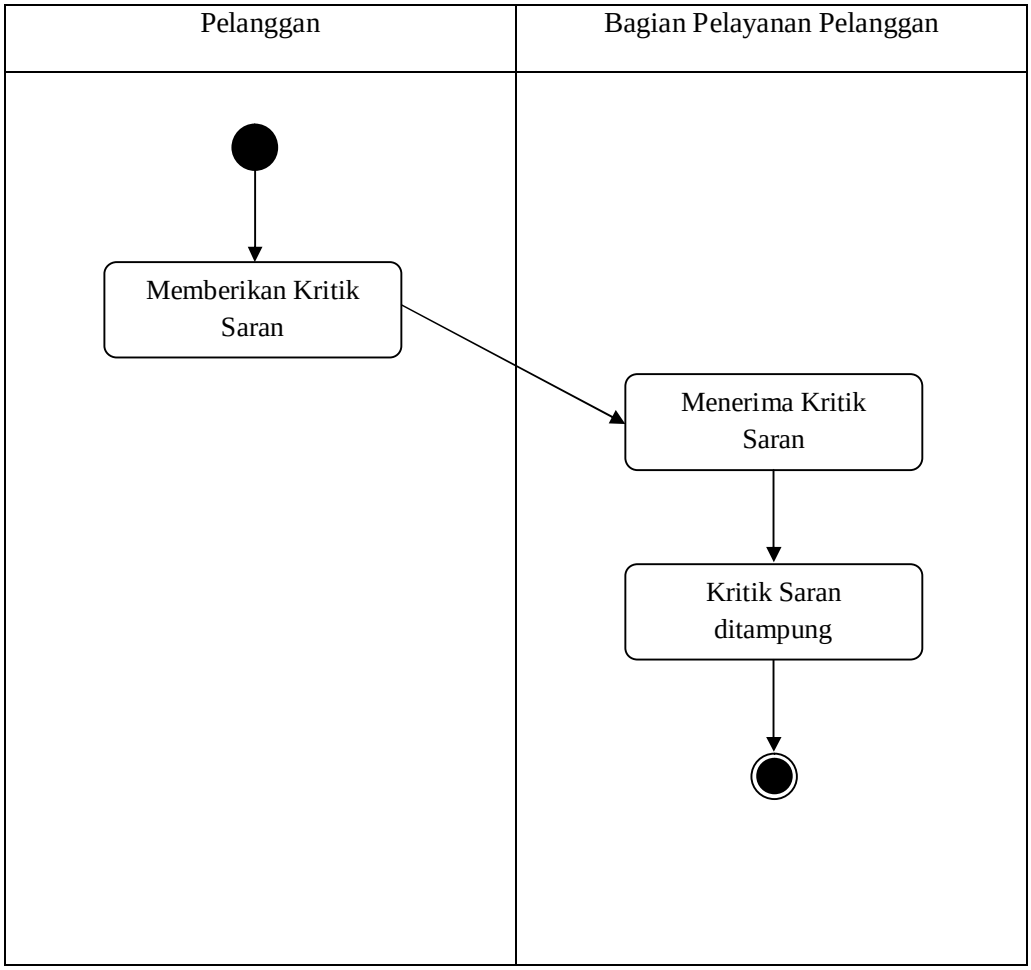
1. Diagram *activity* informasi pelayanan



Gambar 4.2 Diagram *activity* informasi pelayanan

Deskripsi : Bagian pelayanan pelanggan memberikan informasi kepada pelanggan sesuai informasi yang diminta.

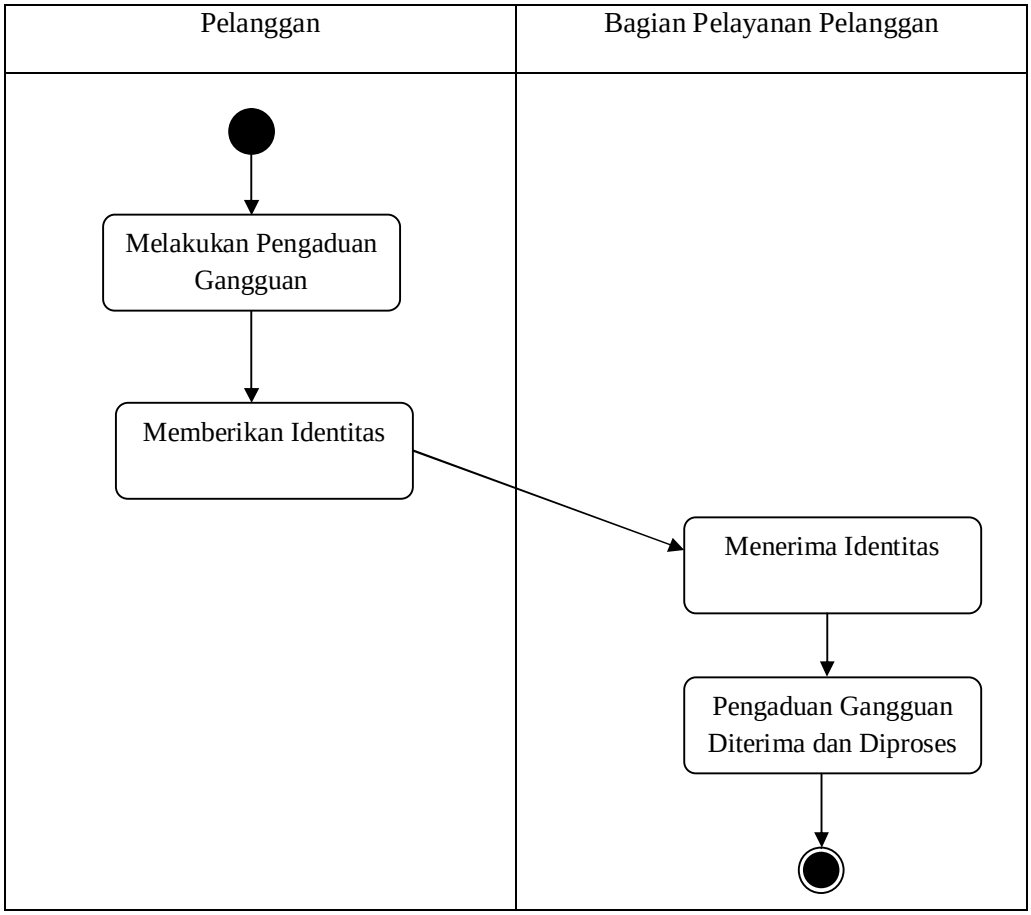
2. Diagram *activity* kritik saran



Gambar 4.3 Diagram *activity* kritik saran

Deskripsi : Pelanggan memberikan kritik saran kepada bagian pelayanan pelanggan dan bagian pelayanan pelanggan menampung kritik saran dari pelanggan.

3. Diagram *activity* pengaduan gangguan



Gambar 4.4 Diagram *activity* pengaduan gangguan

Deskripsi : Pelanggan memberikan pengaduan kepada bagian pelayanan pelanggan dengan memberikan identitas dan bagian pelayanan pelanggan menerima pengaduan lalu memprosesnya.

4.1.2 Evaluasi Sistem yang Sedang Berjalan

Evaluasi dari sistem informasi pelayanan listrik prabayar yang sedang berjalan pada PT.PLN (Persero) APJ dan UPJ Cimahi Kota, terdapat masalah yang terjadi yaitu :

1. Bagian pelayanan pelanggan masih mengalami kesulitan jika menghadapi pelanggan yang cukup banyak dan seringkali melakukan kesalahan dalam memberikan sumber informasi dan menangani keluhan.
2. Masih banyaknya pelanggan PT.PLN yang memiliki keterbatasan waktu dan biaya untuk mengadukan gangguan listrik secara langsung.
3. Dalam Pelayanan PT.PLN melalui telepon dan *web* seringkali menyulitkan pelanggan dikarenakan masalah jaringan dan biaya yang mahal serta keterbatasan pelanggan mengenai IT.

Dari masalah yang terjadi diatas, masalah tersebut dapat dipecahkan yaitu dengan membuat suatu aplikasi pelayanan yang berbasis SMS agar permasalahan tersebut dapat diatasi.

4.2 Perancangan Sistem

Perancangan sistem dilakukan setelah tahapan analisis sistem yang berjalan selesai dikerjakan. Selain itu perancangan sistem dibuat sebagai tahapan untuk mempersiapkan proses implementasi sistem, dan untuk menggambarkan secara jelas proses-proses yang akan dilakukan oleh pemakai (*user*).

4.2.1 Tujuan Perancangan Sistem

Tujuan dari perancangan sistem ini adalah untuk merancang sistem yang diusulkan setelah melewati proses analisis dan evaluasi permasalahan dari sistem yang sedang berjalan, sehingga sistem yang diusulkan dapat mengatasi berbagai masalah yang ada pada sistem yang sedang berjalan.

Tujuan perancangan sistem yang diusulkan adalah membangun aplikasi pelayanan listrik prabayar berbasis SMS agar beban kerja bagian pelayanan

pelanggan tidak terlalu berat dan pelanggan tidak mengalami kendala pada saat melakukan pelayanan.

4.2.2 Gambaran Umum Sistem yang Diusulkan

Gambaran umum sistem yang diusulkan adalah sistem berupa aplikasi pelayanan listrik prabayar bebrbasis SMS, yang dapat dijadikan sebagai sarana penunjang sistem pelayanan yang sedang berjalan pada PT.PLN (Persero).

Dalam aplikasi pelayanan listrik prabayar berbasis SMS terdapat proses untuk menghasilkan informasi untuk syarat tambah daya, promosi, melakukan kritik dan saran serta pengaduan gangguan listrik prabayar. Dalam penggunaannya, aplikasi pelayanan pelanggan listrik prabayar berbasis SMS digunakan oleh dua pengguna (*user*) yaitu Pelayanan pelanggan dan pelanggan. Aplikasi pelayanan listrik prabayar dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dengan menggunakan komputer dan *handphone* yang providernya apa saja dan berisi pulsa.

Adapun proses-proses yang dapat dilakukan oleh aplikasi pelayanan listrik prabayar berbasis SMS tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagian pelayanan pelanggan dapat menggunakan aplikasi tersebut apabila sudah melakukan *login* terlebih dahulu dan pelanggan tidak melakukan *login.*
2. Bagian pelayanan pelanggan dapat mengubah dan menghapus isi informasi pelayanan listrik prabayar.
3. Pelanggan dapat mendapatkan informasi sesuai dengan inputan yang ditentukan.

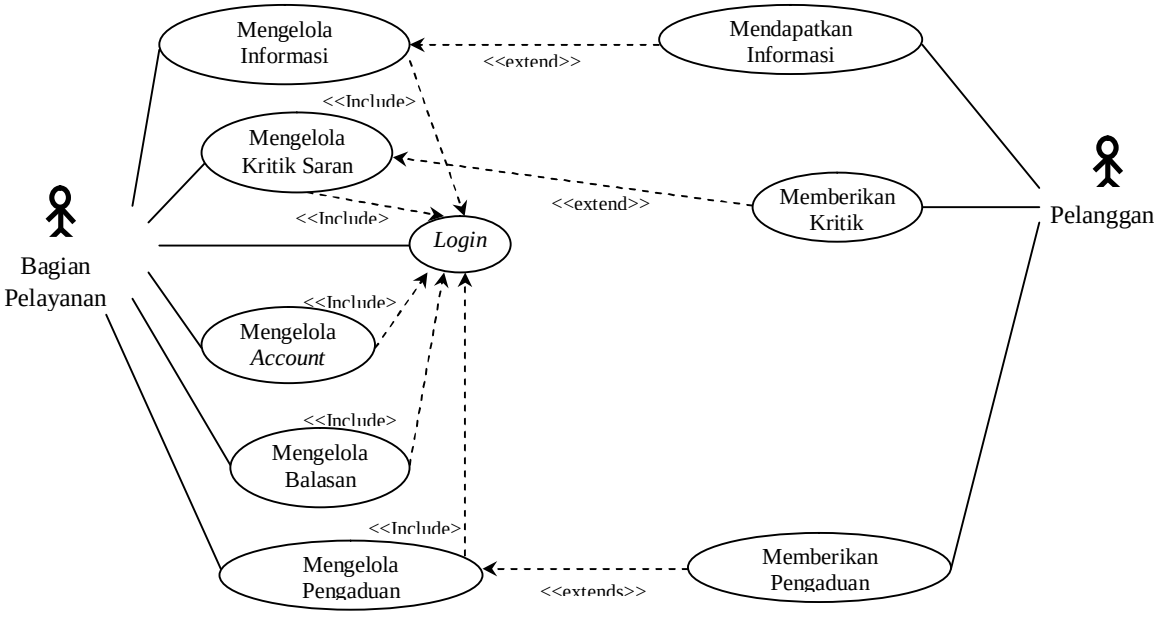
4. Pelanggan dapat melakukan kritik dan saran serta pengaduan gangguan listrik prabayar dengan inputan yang telah ditentukan.

4.2.3 Pemodelan Sistem yang Diusulkan

Pemodelan sistem yang diusulkan dalam menentukan kebutuhan sistem ini yaitu sesuai dengan alat bantu analisis dan perancangan yang digunakan, maka penggambaran atau pemodelan sistem yang diusulkan, meliputi: diagram *use case*, skenario *use case*, diagram *activity*, diagram *sequence*, diagram *class*, diagram objek, diagram komponen, diagram *deployment*.

4.2.3.1 Diagram *Use case*

Diagram *use case* atau *use case diagram* menyajikan interaksi antara *use case* dan aktor. Permodelan ini dimaksudkan untuk menggambarkan proses-proses dan hubungan yang terjadi antara aktor dan *use case* di dalam sistem yang diusulkan. Diagram *use case* sistem yang diusulkan dapat dilihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Diagram *Use Case* Aplikasi Pelayanan Berbasis SMS

4.2.3.2 *Scenario Use Case*

Skenario *use case* bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan diagram *use case*. Berikut adalah skenario *use case* dari diagram *use case* pada gambar

1. Skenario *Login*

Tabel 4.4 *Scenario use case login*

<table>
<tr><td colspan="4">Nama Use case : Login
Aktor : Bagian Pelayanan Pelanggan
Deskripsi : Membuka hak akses user (Bagian pelayanan pelanggan) untuk masuk kedalam sistem, sehingga dapat menggunakan fasilitas-fasilitas pada aplikasi yang hanya bisa digunakan oleh user yang mempunyai hak akses.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Aliran Utama</td></tr>
<tr><td colspan="4">Kondisi Awal : Status account user (Bagian pelayanan pelanggan) sudah aktif</td></tr>
<tr><td>No</td><td>Aksi Aktor</td><td>No</td><td>Reaksi Sistem</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>1</td><td>Tampilan formlogin</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Bagian pelayanan pelanggan memasukan username dan password</td><td>3</td><td>Verifikasi kelengkapan dan autentifikasi data login berdasarkan username dan password yang diinputkan user dengan data pada data base
Aliran alternative 1: data login tidak lengkap atau sesuai</td></tr>
</table>

		4	Menampilkan halaman *menu* utama untuk *user* yang bersangkutan
Kondisi akhir : *user* (Bagian pelayanan pelanggan) *login*			
Aliran Alternatif			
		1	Menampilkan pesan yang menyatakan data *login* tidak lengkap atau tidak terdaftar pada database.
2	Konfirmasi pesan	3	Aliran kembali ke aliran utama langkah 2

2. Scenario mengelolah *account*

Tabel 4.5 *Scenario use case* mengelola *account*

Nama *use case* : Mengelola *Account* Aktor : Bagian pelayanan pelanggan Deskripsi : Bagian pelayanan pelanggan dapat mengelola *account* untuk merubah *username* dan *password*nya.			
Aliran Utama			
Kodisi Awal :*User* (Bagian pelayanan pelanggan) sudah *login*			
No	Aksi Aktor	No	Reaksi Sistem
1	Bagian pelayanan pelanggan memilih *menu account*	2	Menampilkan *formaccount*
3	Hapus dan edit *account*	4	Menyimpan kedata base

Kondisi Akhir	: Data *account* sudah tersimpan didalam data base

3. *Secenario use case* mengelola informasi pelayanan

Tabel 4.6 *Scenario use case* mengelola informasi pelayanan

Nama *use case*	: Mengelola informasi pelayanan		
Aktor	: Bagian pelayanan pelanggan		
Deskripsi	: Bagian pelayanan pelanggan dapat mengelola informasi pelayanan seperti mengubah dan menginputkan informasi setelah melakukan *login*.		
Aliran Utama			
Kodisi Awal	:*User* (Bagian pelayanan pelanggan) sudah *login*		
No	Aksi Aktor	No	Reaksi Sistem
1	Bagian pelayanan pelanggan memilih *menu* informasi	2	Menampilkan *form*informasi
3	Input dan ubah informasi	4	Menyimpan informasi kedata base
Kondisi Akhir	: Data informasi sudah tersimpan didalam data base		

4. *Scenario use case* mengelola kritik saran

Tabel 4.7 *Scenario use case* mengelola kritik saran

Nama use case	: Mengelola kritik saran
Aktor	: Bagian pelayanan pelanggan
Deskripsi	: Bagian pelayanan pelnggan dapat mengelola kritik saran setelah melakukan *login*

Kondisi Awal : *User* (Bagian pelayanan pelanggan) sudah *login*			
No	Aksi actor	No	Reaksi sistem
1	Bagian pelayanan pelanggan memilih *menu* kritik saran	2	Menampilkan *form*kritik saran
3	Bagian pelayanan pelanggan melihat daftar kritik saran	4	Menampilkan daftar kritik saran
5	Bagian pelanggan membalas SMS	6	Mengirimkan SMS
7	Menerima konfirmasi		
Kondisi akhir : Daftar kritik saran ditampilkan dan mengirim SMS			

5. *Scenario use case* mengelola pengaduan gangguan

Tabel 4.8 *Scenario use case* pengaduan gangguan listrik

Nama *use case* : Mengelola pengaduan gangguan listrik Aktor : Bagian pelayanan pelanggan Deskripsi : Bagian pelayanan pelanggan dapat mengelola pengaduan gangguan listrik setelah *login*			
Kondisi Awal : *User* (Bagian pelayanan pelanggan) sudah *login*			
No	Aksi actor	No	Reaksi sistem
1	Bagian pelayanan pelanggan memilih *menu* pengaduan ganguan listrik	2	Menampilkan *form* pengaduan gangguan listrik
3	Bagian pelayanan pelanggan	4	Menampilkan daftar pelanggan

	melihat daftar pelanggan pengaduan gangguan listrik		pengaduan ganguan listrik
5	Mengirimkan balasan SMS	6	Mengirimkan SMS
7	Menerima konfirmasi		
Kondisi akhir : Daftar pelanggan pengaduan listrik ditampilkan dan mengirimkan SMS			

6. *Scenario use case* mengelola balasan SMS

Tabel 4.9 *Scenario use case* mengelola balasan SMS

Nama *use case* : Mengelola balasan SMS Aktor : Bagian pelayanan pelanggan Deskripsi : Bagian pelayanan pelanggan dapat mengelola balasan SMS.			
Aliran Utama			
Kodisi Awal :*User* (Bagian pelayanan pelanggan) sudah *login*			
No	Aksi Aktor	No	Reaksi Sistem
1	Bagian pelayanan pelanggan memilih *menu setting*	2	Menampilkan *formsetting*
3	Input dan ubah *setting* balasan	4	Menyimpan *setting* balasan kedata base
Kondisi Akhir : Data *setting* balasan sudah tersimpan didalam data base			

7. *Scenario use case* mendapatkan informasi pelayanan

Tabel 4.10 *Scenario use case* mendapatkan informasi pelayanan

<table>
<tr><td colspan="4">Nama use case : Mendapatkan informasi pelayanan
Aktor : Pelangan
Deskripsi : Pelanggan mendapatkan informasi dengan cara mengirimkan SMS</td></tr>
<tr><td colspan="4">Aliran Utama</td></tr>
<tr><td colspan="4">Kondisi awal : User (pelanggan) belum mendapatkan informasi pelayanan</td></tr>
<tr><td>No</td><td>Aksi Aktor</td><td>No</td><td>Reaksi Sistem</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Pelanggan mengetik SMS dengan kode yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>Pelanggan mengirim SMS</td><td>3</td><td>SMS diterima sistem dan verifikasi kelengkapan
Aliran alternative : Kode Sms tidak sesuai</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>4</td><td>Sistem mengirim balasan kepada pelanggan</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Pelanggan menerima balasan</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Kondisi Akhir : User mendapatkan informasi pelayanan</td></tr>
<tr><td colspan="4">Aliran Alternatif</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>1</td><td>Mengirim balasan apabila kode yang dimasukkan salah atau tidak</td></tr>
</table>

			sesuai
2	Menerima balasan	3	Aliran kembali ke aliran utama langkah 1

8. *Scenario use case* memberikan kritik saran

Tabel 4.11 *Scenario use case* memberikan kritik saran

Nama *use case* : Memberikan kritik saran Aktor : Pelanggan Deskripsi : Pelanggan dapat memberikan kritik saran dengan cara mengirim sms			
Aliran utama			
Kondisi awal : *User* (pelanggan) ingin memberikan kritik saran			
No	Aksi Aktor	No	Reaksi sistem
1	Pelanggan mengetikkan kode dan kritik sarannya		
2	Pelanggan mengirim SMS	3	SMS diterima oleh sistem Aliran *alternative* : Kode SMS tidak sesuai
		4	Sistem menyimpan kritik saran kedalam data base
		5	Sistem mengirimkan SMS balasan kepada pelanggan
6	Pelanggan menerima balasan		
Kondisi akhir : Kritik saran tersimpan didata base			

Aliran *alternative*			
		1	Mengirim balasan apabila kode yang dimasukkan salah/ tidak sesui
2	Menerima balasan	3	Aliran kembali ke aliran utama langkah 1

9. *Scenario use case* memberikan pengaduan gangguan

Tabel 4.12 *Scenario use case* pengaduan gangguan listrik

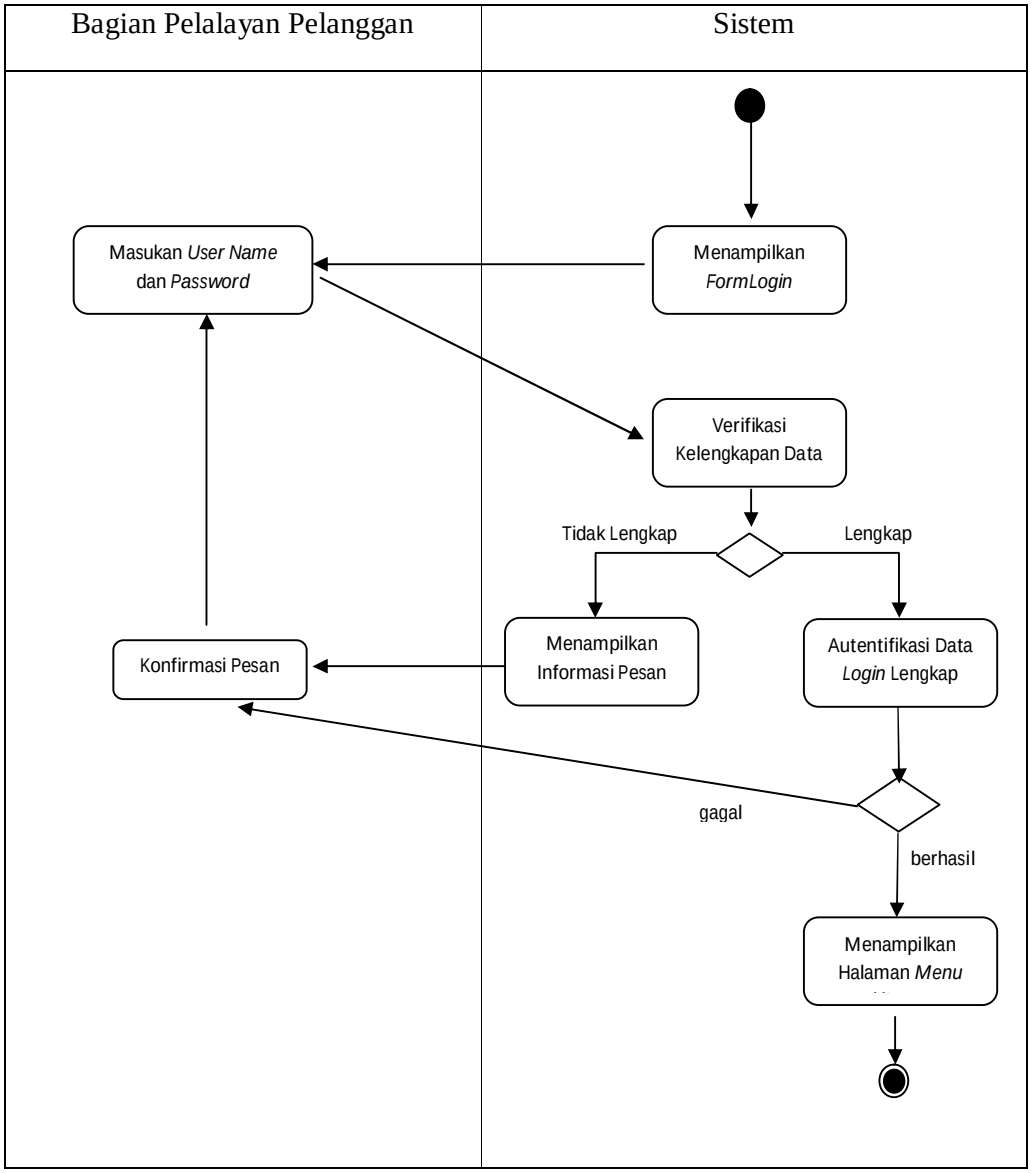
Nma *use case* : Memberikan pengaduan gangguan listrik Aktor : Pelanggan Deskripsi : Pelanggan dapat memberikan pengaduan gangguan listrik dengan cara mengirimkan SMS			
Aliran Utama			
Konisi Awal : *User* (pelanggan) ingin melakukan pengaduan			
No	Aksi Aktor	No	Reaksi Sistem
1	Pelanggan mengetikkan kode dan identitas		
2	Pelanggan mengirimkan SMS	3	SMS diterima oleh sistem Aliran *alternative* : Kode SMS tidak sesuai
		4	Sitem menyimpan identitas pelanggan ke data base

		5	Sistem mengirimkan SMS balasan kepada pelanggan
6	Pelanggan menerima balasan SMS		
Aliran Alternatif			
No	Aksi Aktor	No	Reaksi Sistem
		1	Mengirim balasan apabila kode yang dimasukkan salah/ tidak sesuai
2	Menerima balasan	3	Aliran kembali ke aliran utama langkah 1

4.2.3.3 Diagram *Activity*

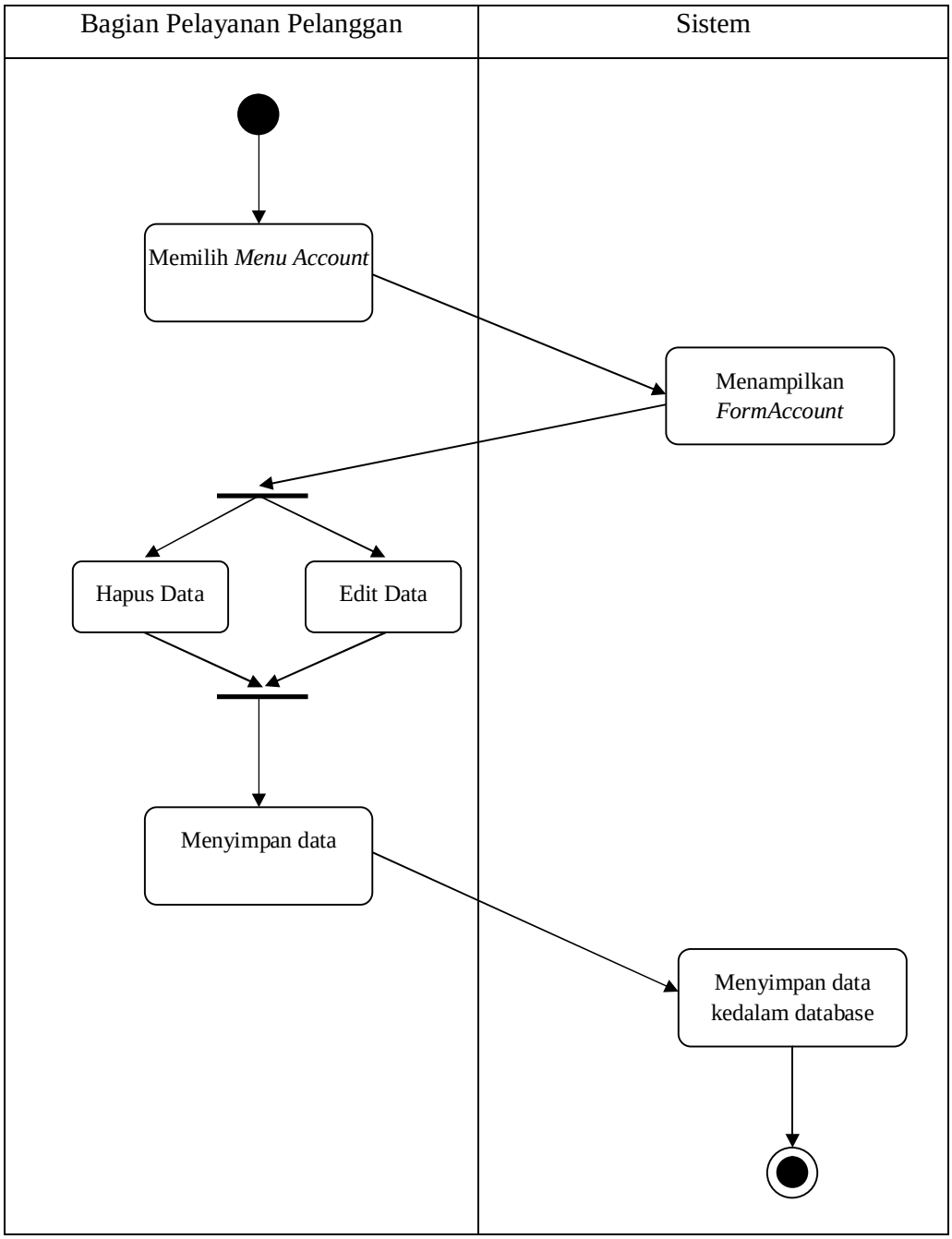
Dalam diagram ini akan digambarkan berbagai aliran activity dalam sistem, yang bertujuan untuk mengetahui alur proses pada sistem yang diusulkan. Berikut adalah diagram *activity* yang mengacu pada setiap skenario *use case* yang sudah dibuat sebelumnya.

1. Diagram *Activity Login*



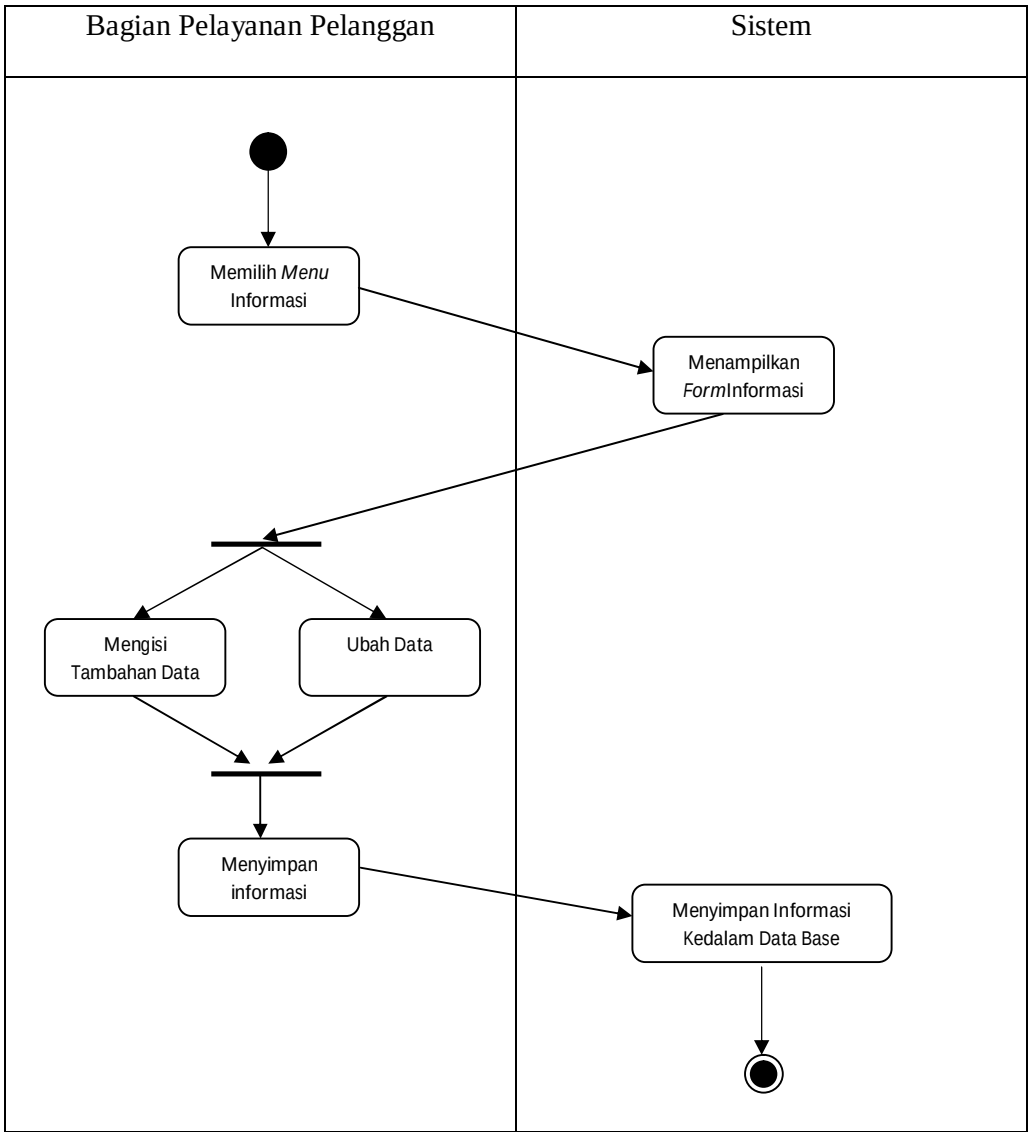
Gambar 4.6 Diagram *Activity Login*

2. Diagram *Activity* Mengelola *Account*



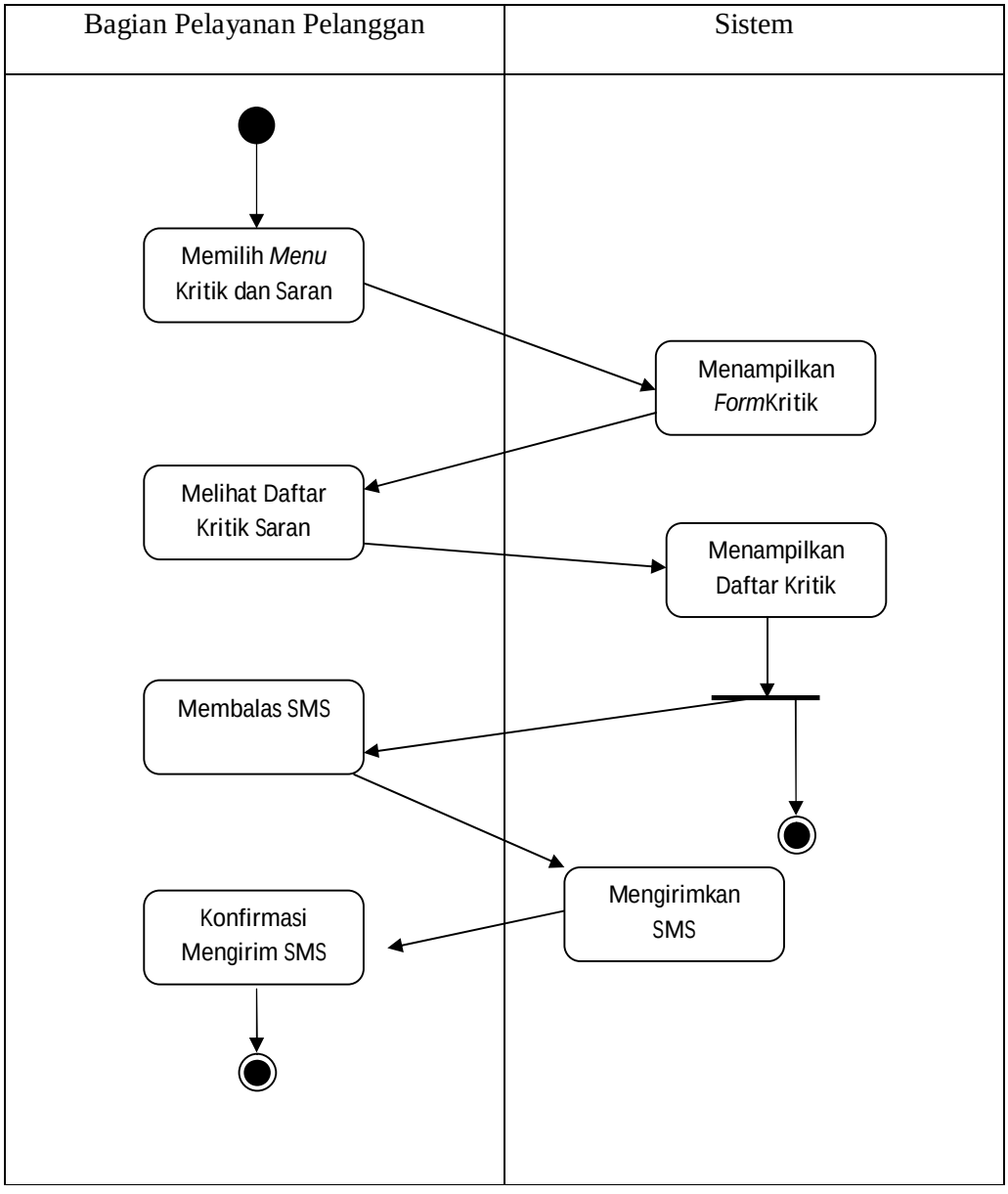
Gambar 4.7 Diagram *Activity* mengelola *account*

3. Diagram *Activity* Mengelola informasi Pelayanan



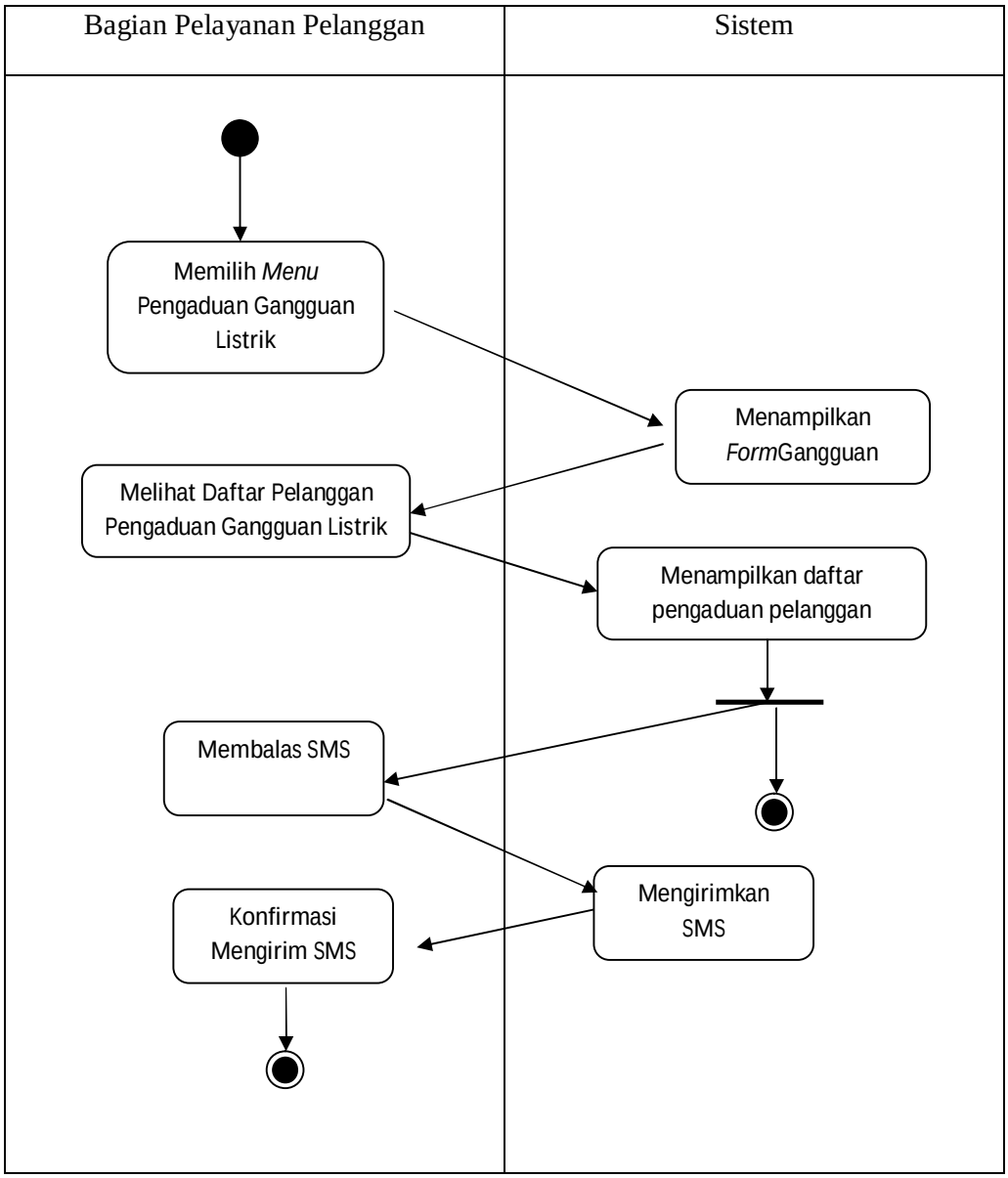
Gambar 4.8 Diagram *activity* mengelola informasi pelayanan

4. Diagram *Activity* Mengelola Kritik dan Saran



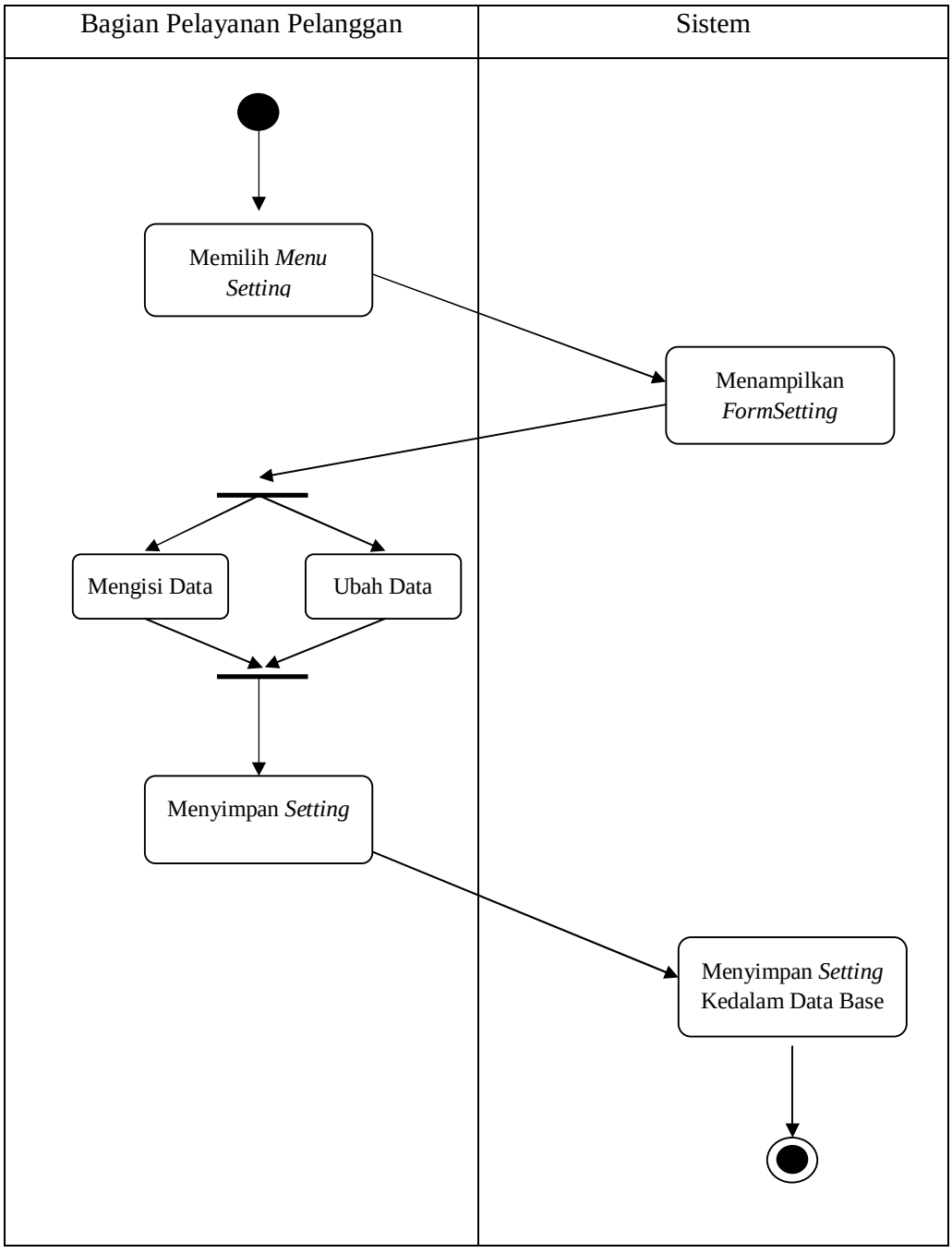
Gambar 4.9 Diagram *activity* mengelola kritik saran

5. Diagram *Activity* Mengelola Pengaduan Gangguan



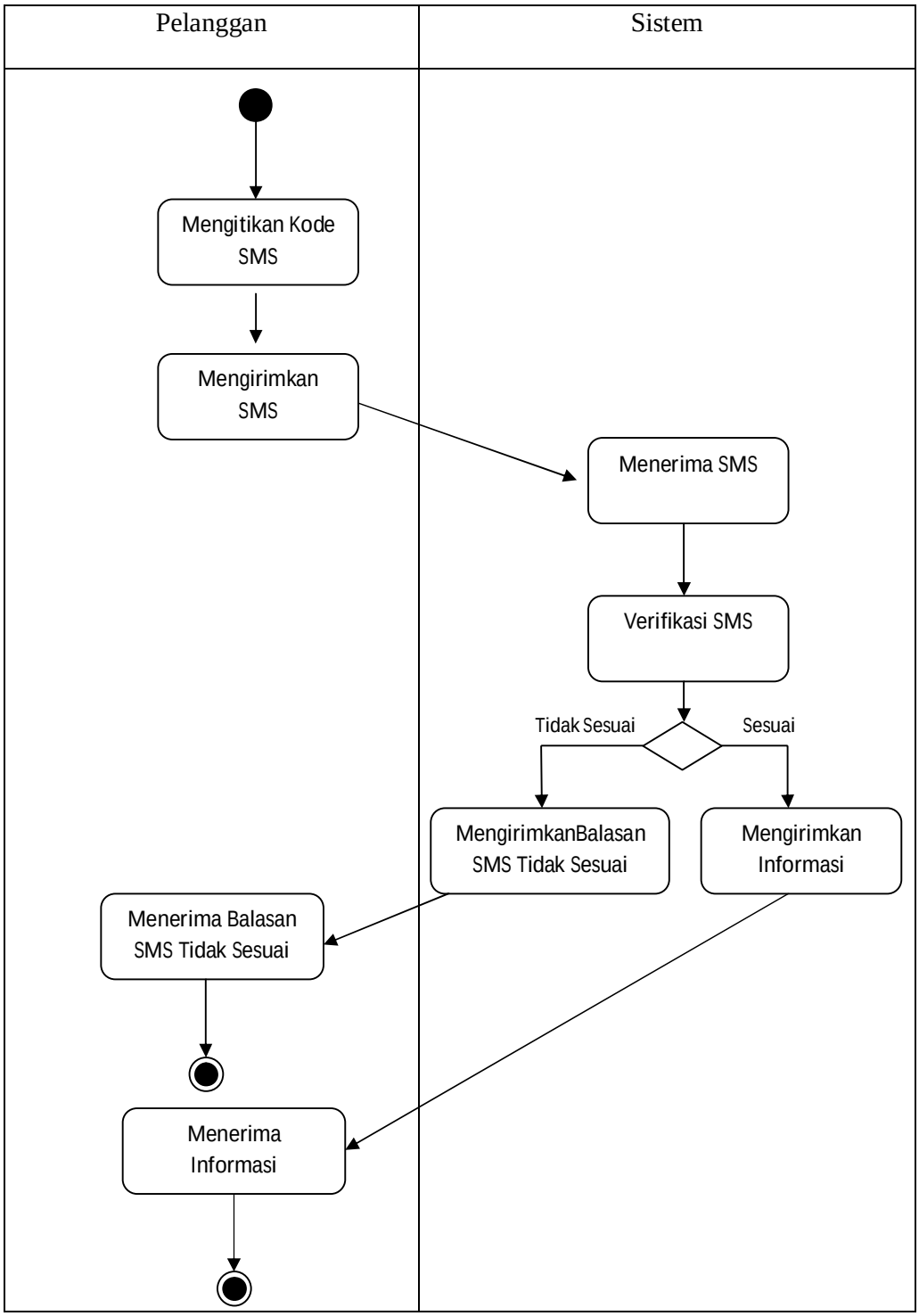
Gambar 4.10 Diagram *activity* mengelola pengaduan gangguan listrik

6. Diagram Activity Mengelola Balasan



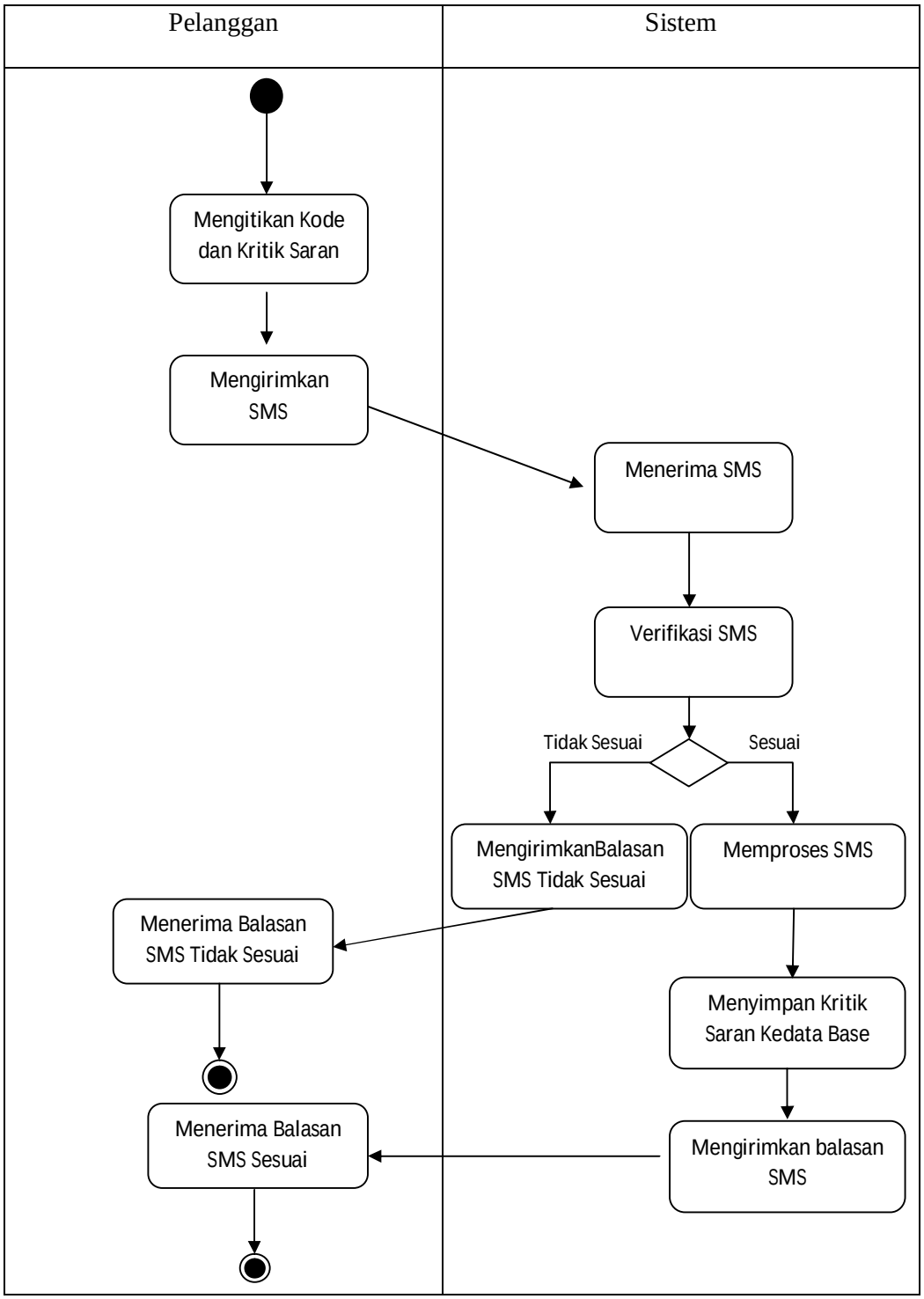
Gambar 4.11 Diagram *activity* mengelola balasan

7. Diagram *Activity* Mendapatkan Informasi Pelayanan



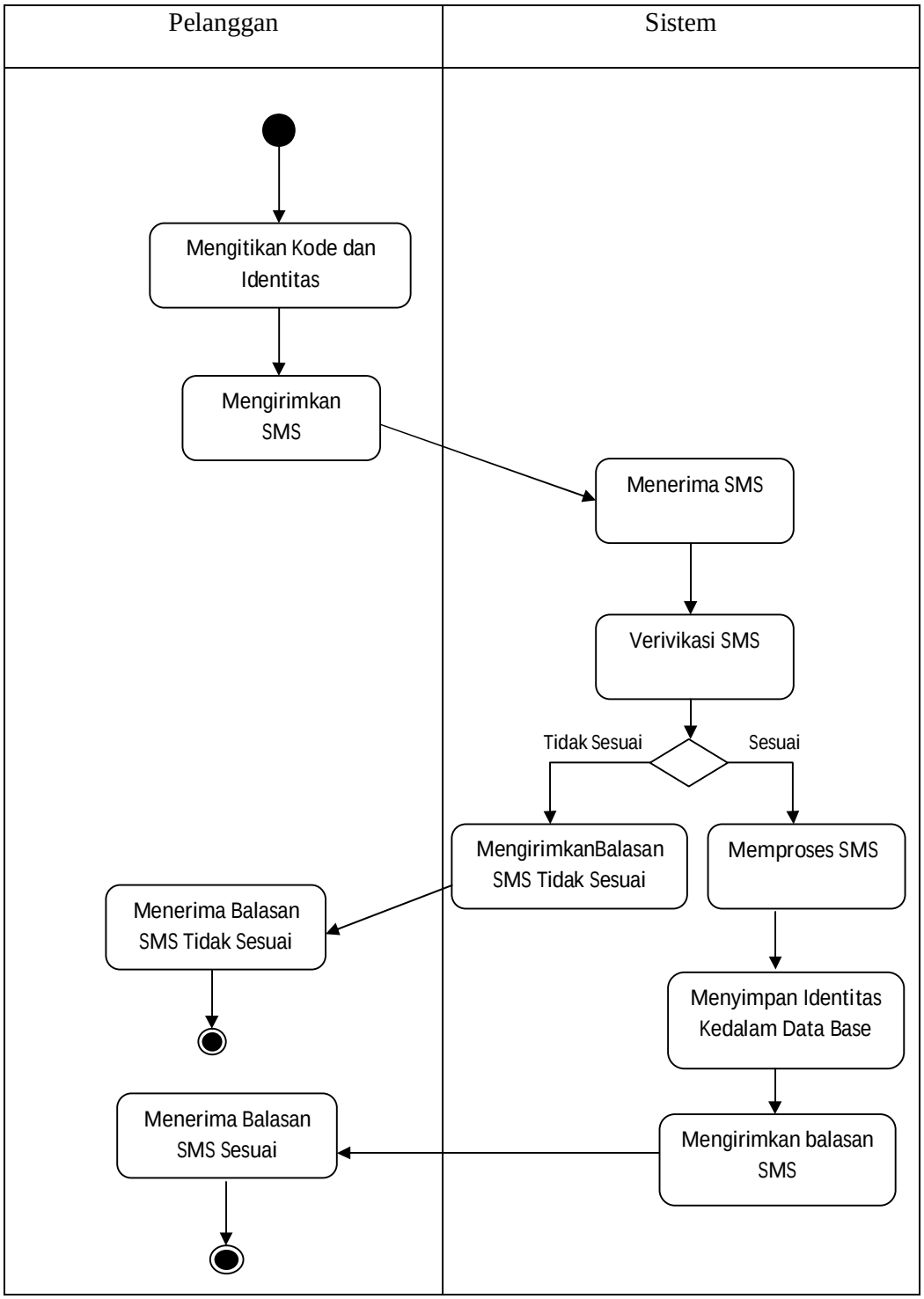
Gambar 4.12 Diagram *activity* mendapatkan informasi

8. Diagram *Activity* Memberikan Kritik dan Saran



Gambar 4.13 Diagram *activity* memberikan kritik saran

9. Diagram *Activity* Memberikan Pengaduan Gangguan

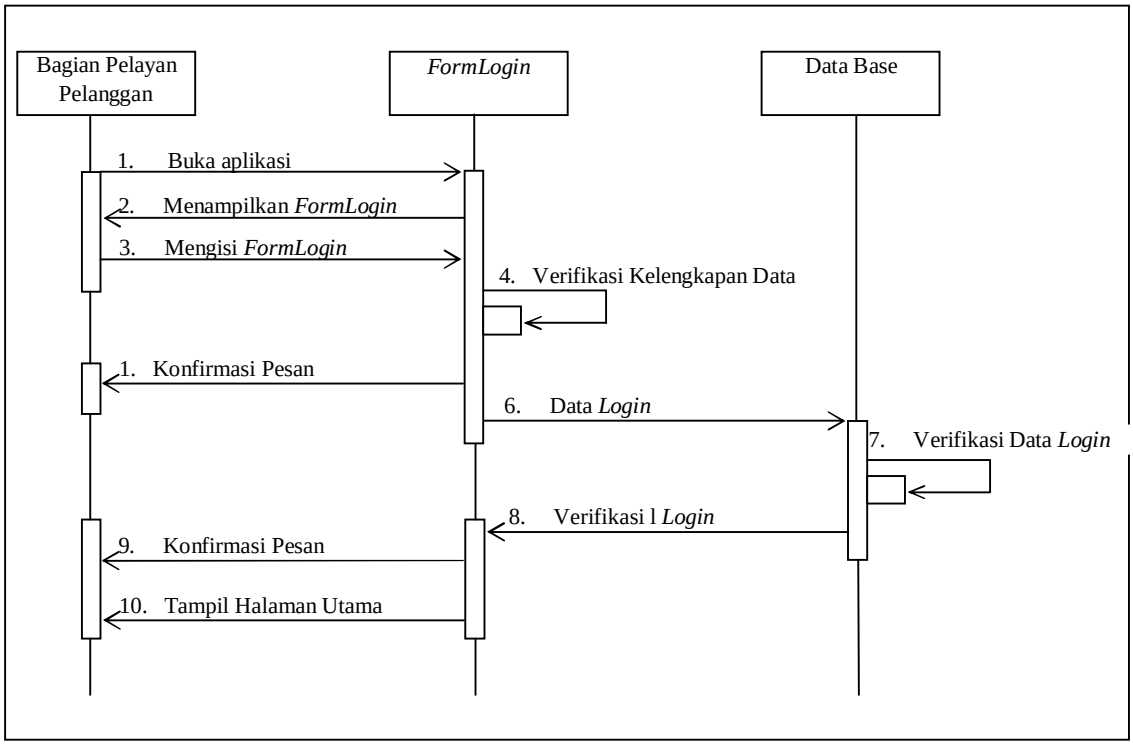


Gambar 4.14 Diagram *activity* memberikan pengaduan gangguan listrik

4.2.3.4 Diagram *Sequence*

Berikut adalah diagram sekuensial yang menggambarkan fungsionalitas sistem aplikasi pelayanan berbasis *sms gateway*.

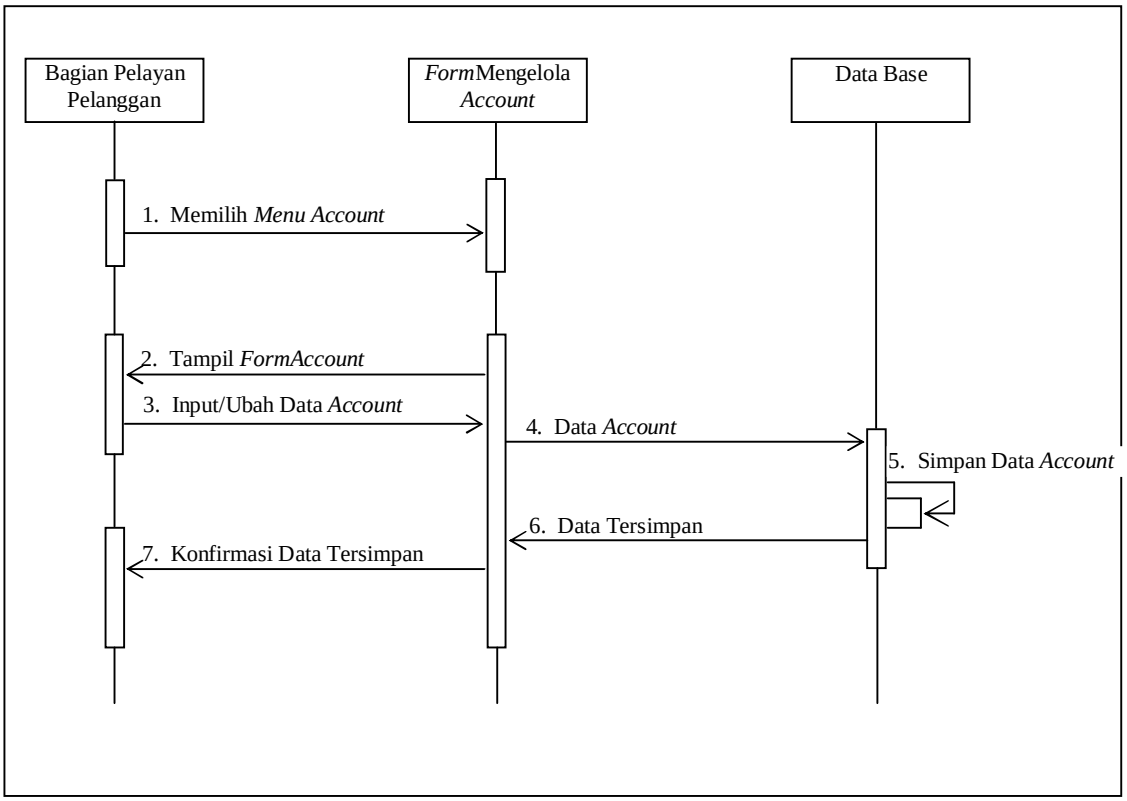
1. Diagram *Sequence Login*



Gambar 4.15 Diagram *sequence login*

Deskripsi : Proses *login* berfungsi untuk membuka hak akses *user* (Bagian pelayanan pelanggan) untuk dapat menggunakan fasilitas yang sudah disediakan oleh sistem aplikasi pelayanan pelanggan

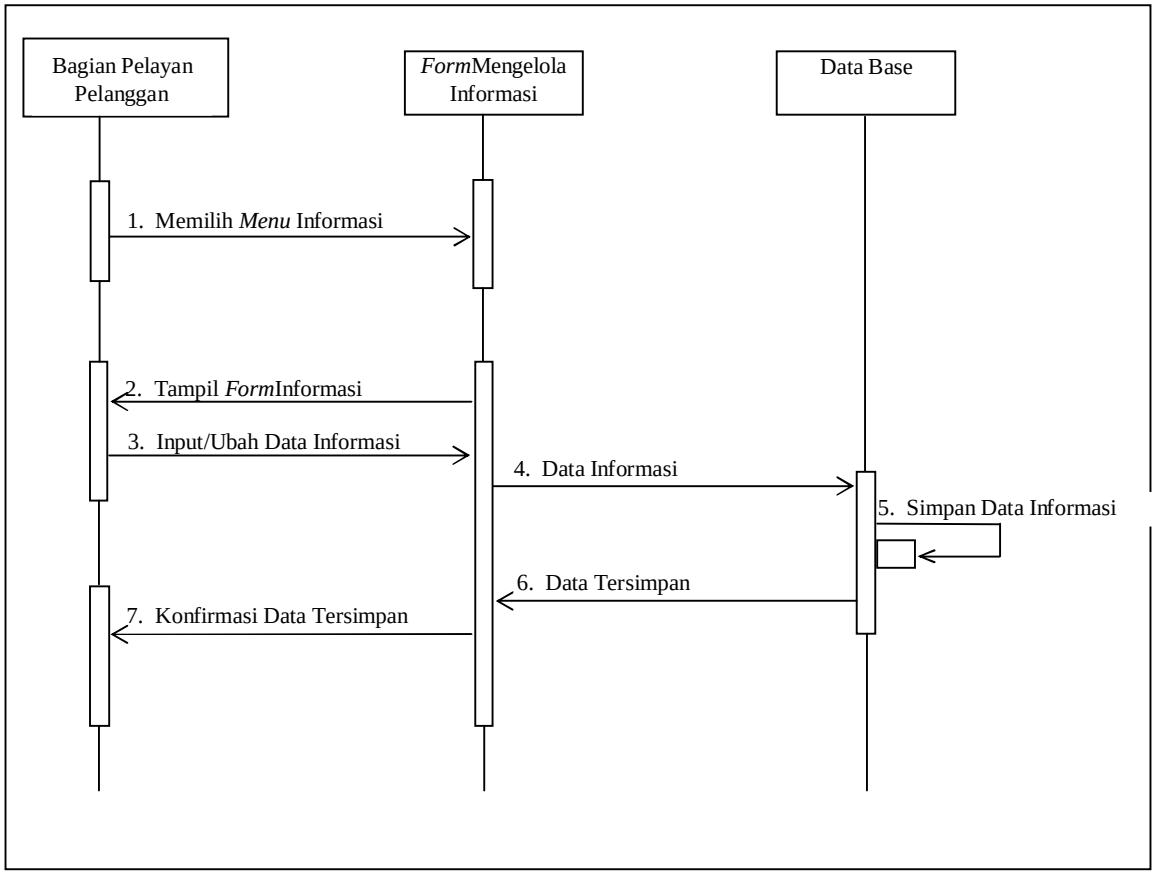
2. Diagram *Sequence* Mengelola *Account*



Gambar 4.16 Diagram *sequence* mengelola *account*

Deskripsi : *User* atau bagian pelayan pelanggan dapat mengelola *account* untuk mengubah *username* dan *password*.

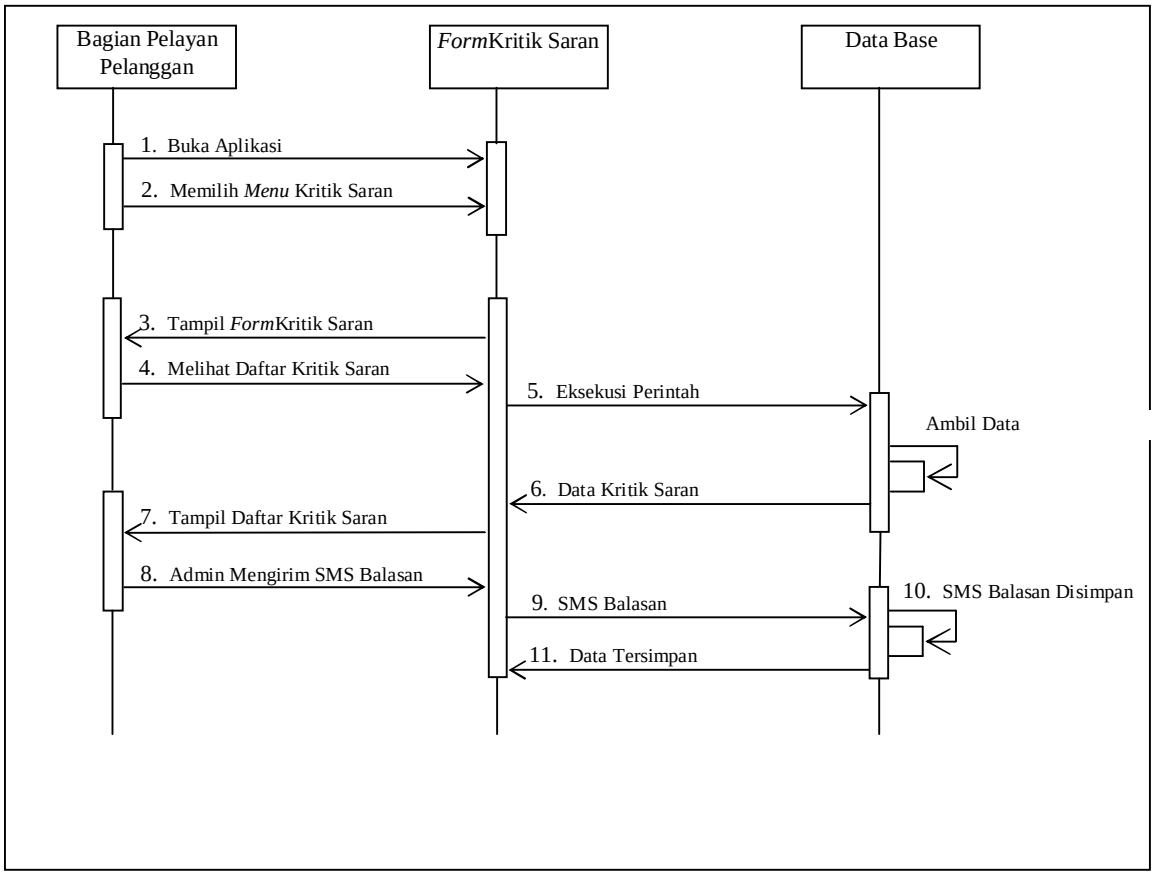
3. Diagram *Sequence* Mengelola Informasi Pelayanan



Gambar 4.17 Diagram *sequence* mengelola informasi pelayanan

Deskripsi : *User* dapat mengelola informasi pelayanan dalam sistem ini. Yang dapat dilakukan dalam sistem ini *user* hanya bisa menginput dan mengubah informasi.

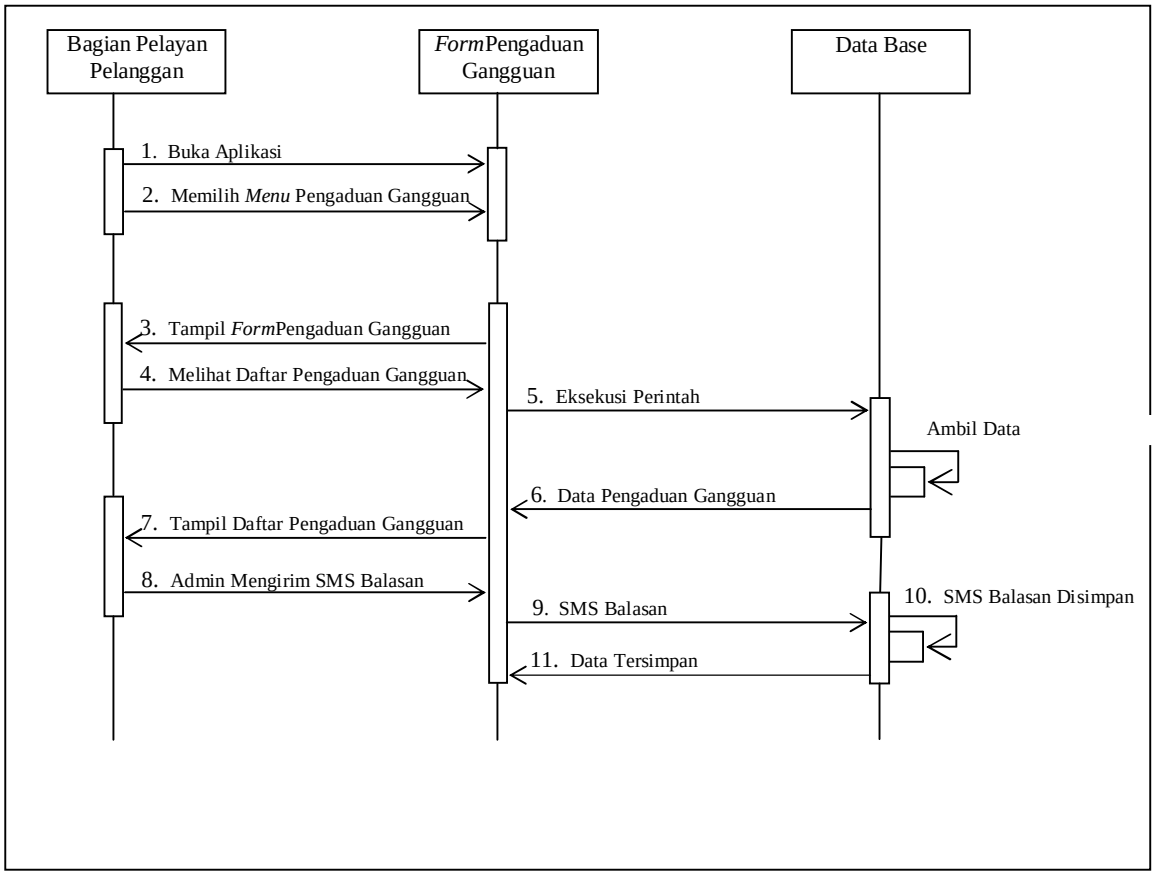
4. Diagram *Sequence* Mengelola Kritik Saran



Gambar 4.18 Diagram *sequence* mengelola kritik saran

Deskripsi : *User* dapat mengelola informasi kritik dan saran. Yang dapat dilakukan oleh *user* yaitu hanya melihat daftar kritik saran saja.

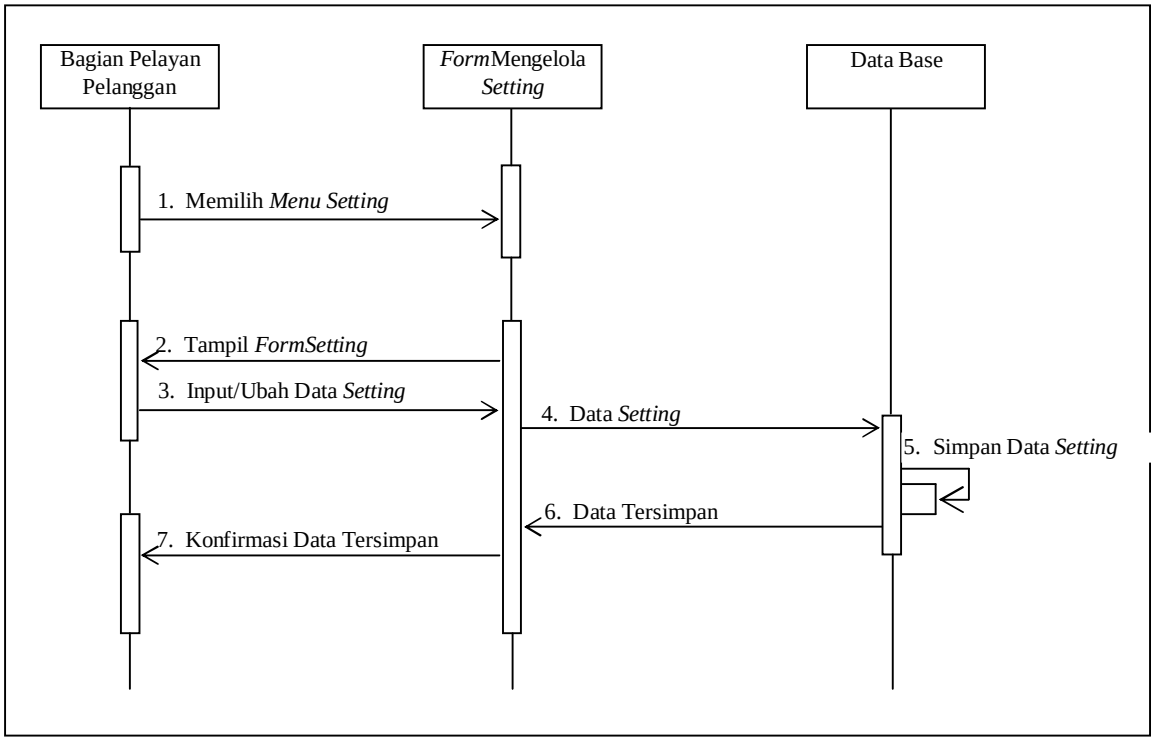
5. Diagram *Sequence* Mengelola Pengaduan Gangguan



Gambar 4.19 Diagram *sequence* mengelola pengaduan gangguan listrik

Deskripsi : *User* dapat mengelola pengaduan gangguan listrik. Yang dapat dilakukan oleh *user* yaitu hanya melihat daftar pengaduan gangguan listrik.

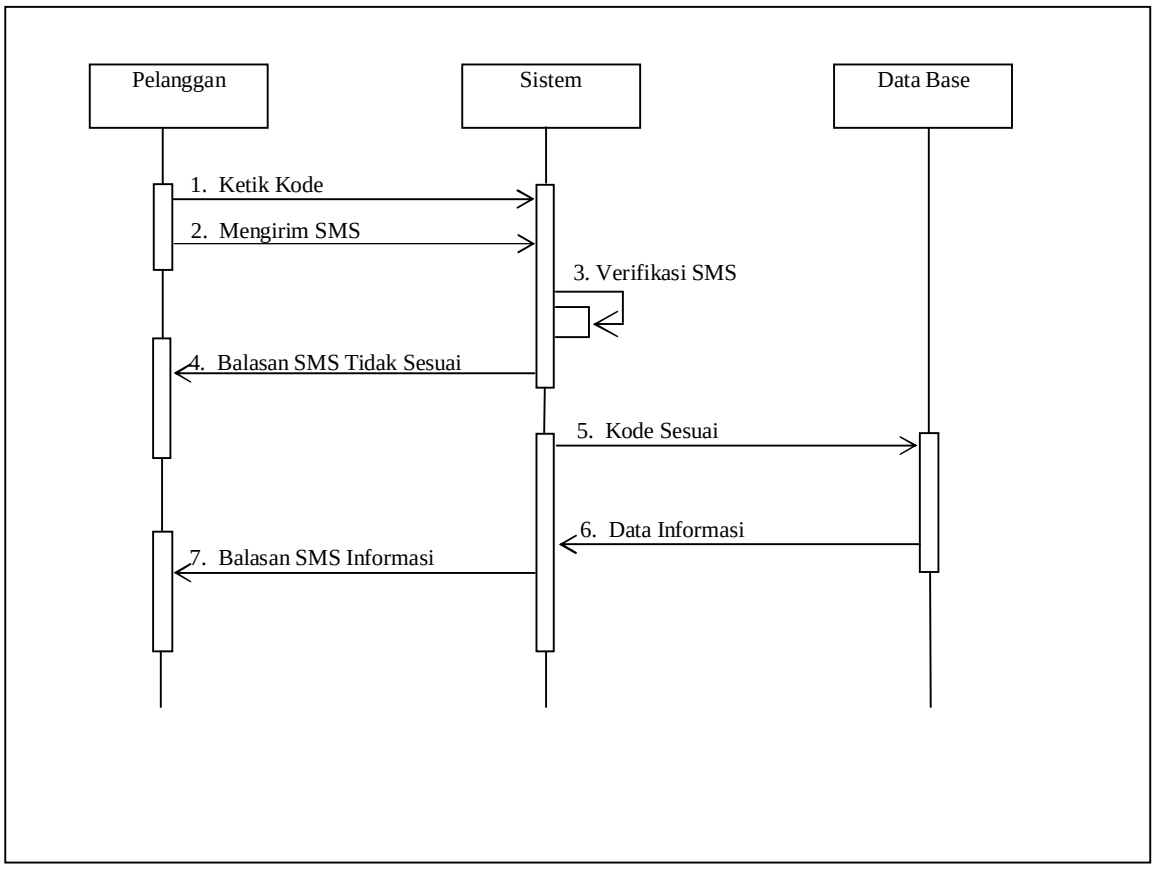
6. Diagram *Sequence* Mengelola balasan



Gambar 4.20 Diagram *sequence* mengelola balasan

Deskripsi : *User* dapat mengelola balasan SMS dalam sistem ini. Yang dapat dilakukan dalam sistem ini *user* hanya bisa menginput dan mengubah balasan SMS.

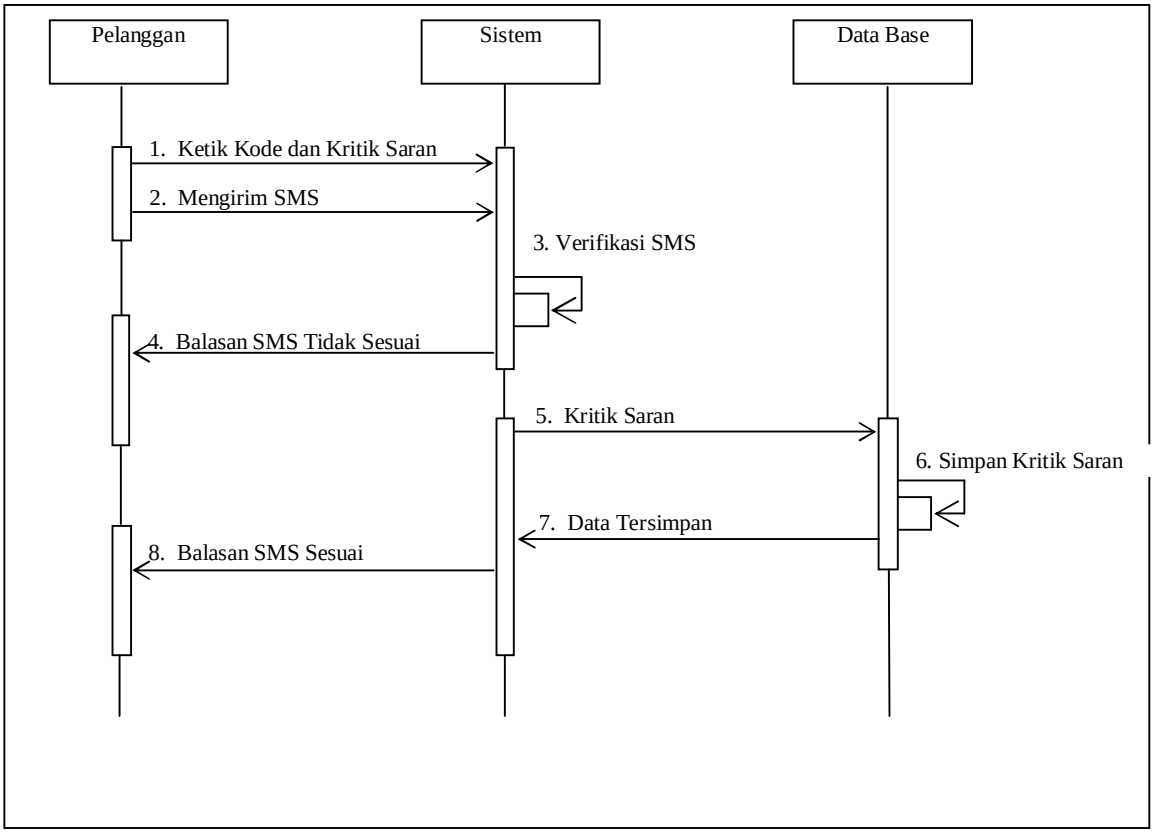
7. Diagram *Sequence* Mendapatkan Informasi Pelayanan



Gambar 4.21 Diagram *sequence* mendapatkan informasi

Deskripsi : pelanggan mendapatkan informasi dengan cara mengirimkan SMS dengan mengetikan kode yang telah ditentukan, apabila SMS tidak sesuai, pelanggan akan mendapatkan balasan SMS tidak sesuai dan bila SMS sesuai pelanggan akan mendapatkan balasan informasi.

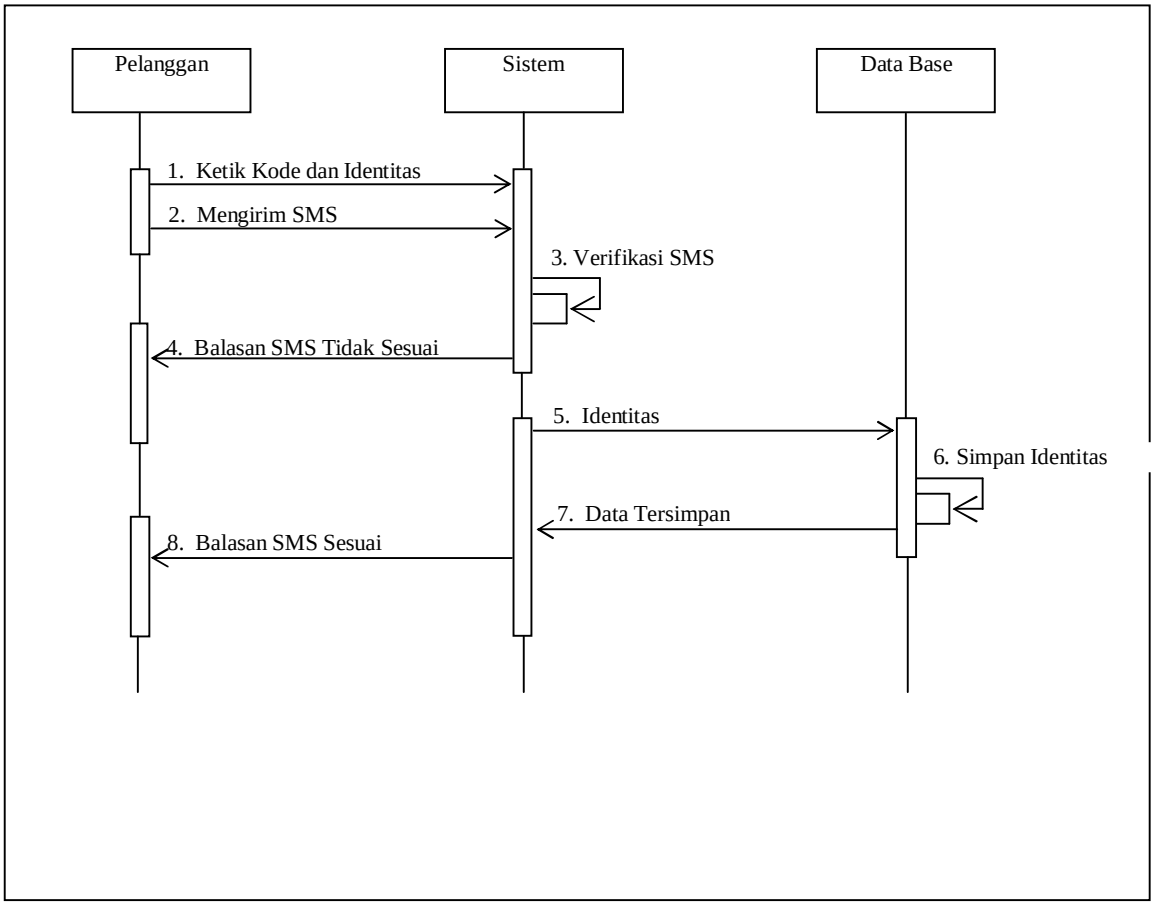
8. Diagram *Sequence* Memberikan Kritik Saran



Gambar 4.22 Diagram *sequence* memberikan kritik saran

Deskripsi : pelanggan dapat memberikan kritik saran dengan cara mengetikan SMS kode dan kritik saran, lalu mengirimkannya, lalu pelanggan secara langsung mendapatkan balasan SMS.

9. Diagram *Sequence* Memberikan pengaduan Gangguan Listrik

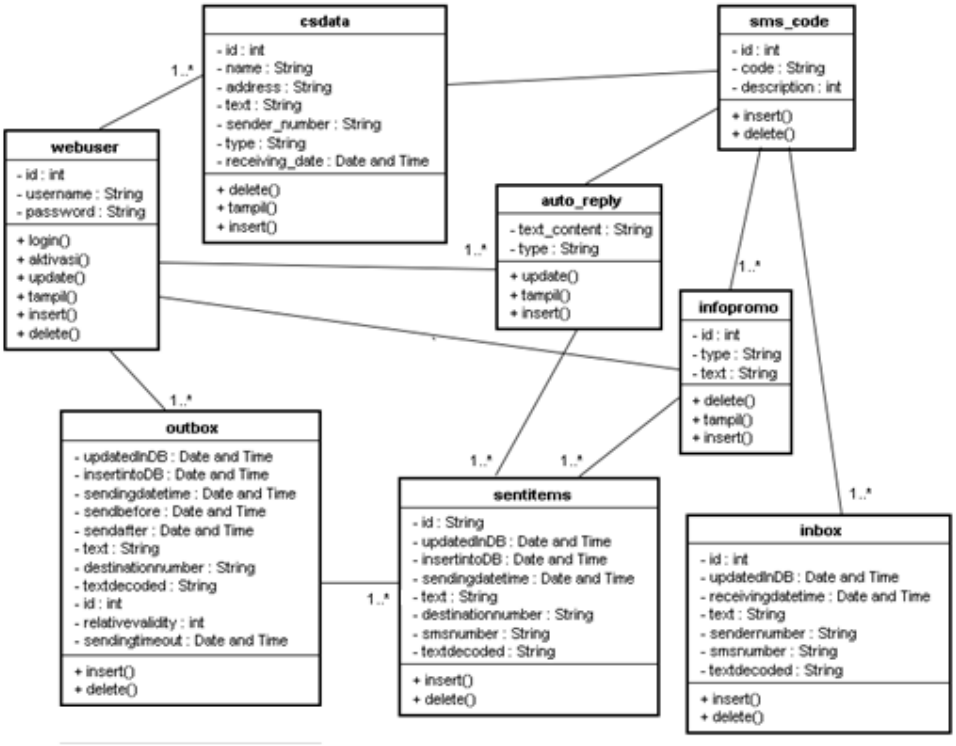


Gambar 4.23 Diagram *sequence* memberikan pengaduan gangguan listrik

Deskripsi : pelanggan dapat memberikan pengaduan gangguan listrik dengan cara mengetikan SMS kode dan identitas, lalu mengirimkannya, lalu pelanggan secara langsung mendapatkan balasan SMS.

4.2.3.5 Diagram *Class*

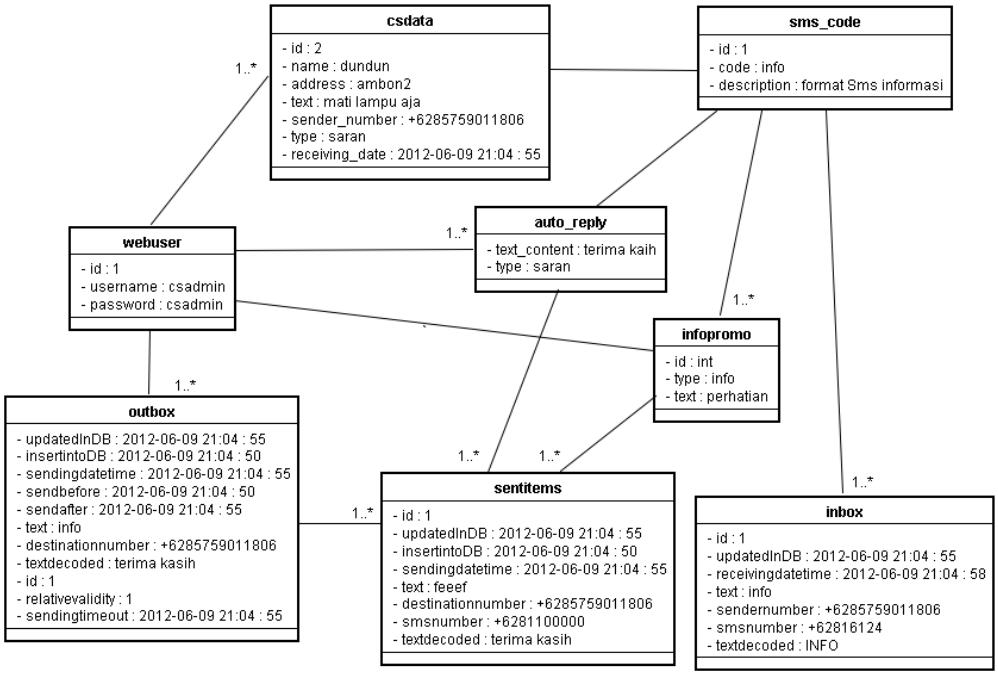
Diagram kelas atau *class diagram* menunjukkan interaksi antara kelas dalam *system.* Class diagram dibangun berdasarkan *use case* diagram, *sequence* diagram yang telah dibuat sebelumnya. Diagram *class* aplikasi pelayanan pelanggan dapat dilihat dari gambar 4.21.



Gambar 4.24 Diagram *class* aplikasi pelayanan pelanggan

4.2.3.6 Diagram Objek

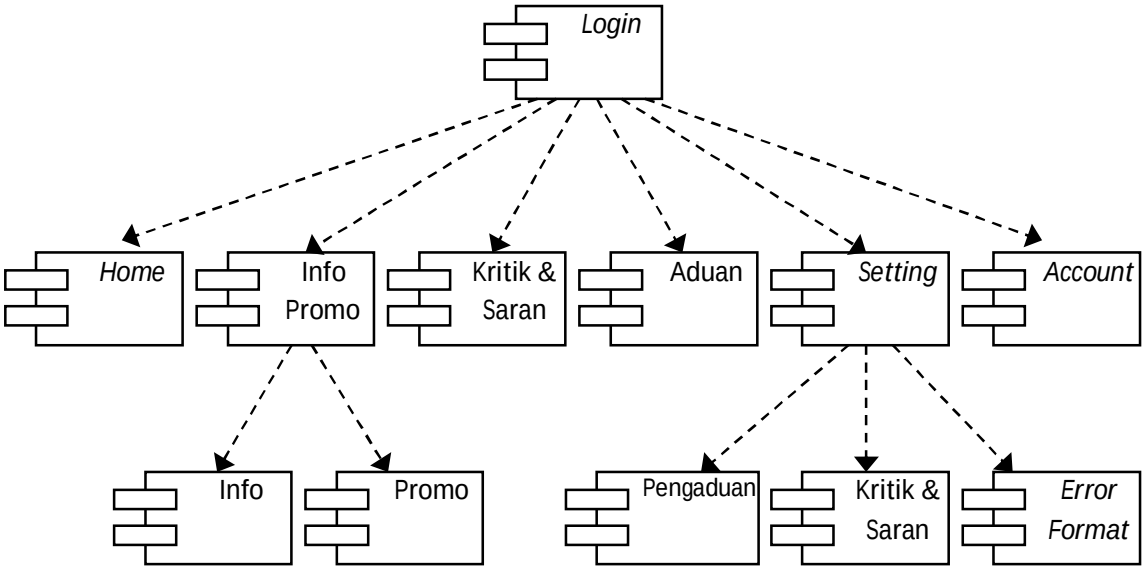
Diagram objek menggambarkan struktur sistem dari segi penamaan objek dan jalannyaobjek dalam sistem. Diagram objek juga merupakan diagram yang memberikan gambaran struktur model sebuah sistem, dalam kurun waktu tertentu. Diagram objek lebih konkrit daripada kelas diagram, dan sering digunakan untuk memberikan contoh-contoh, ataupun dalam menguji kasus untuk diagram kelas. Diagram objek sistem aplikasi pelayanan berbasis *sms gateway* dapat dilihat pada gambar 4.22.



Gambar 4.25 Diagram objek aplikasi pelayanan pelanggan

4.2.3.7 Diagram Komponen

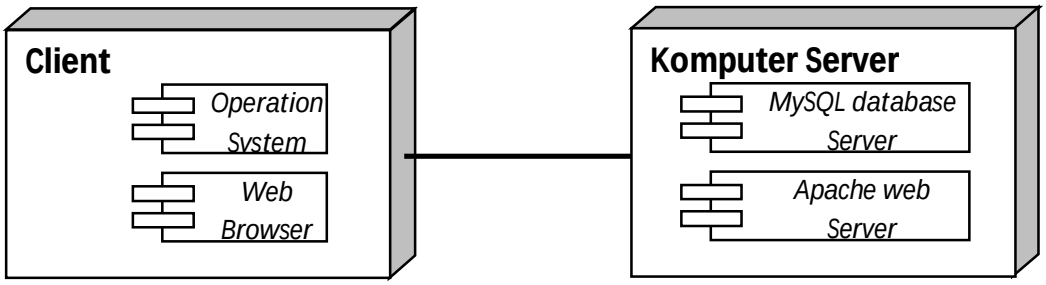
Berikut ini adalah *component diagram* yang menggambarkan struktur proses yang terdapat dalam aplikasi pelayanan pelanggan, dapat dilihat pada gambar 4.23.



Gambar 4.26 Diagram komponen aplikasi pelayanan pelanggan

4.2.3.7 Diagram *Deployment*

Diagram *deployment* atau *deployment diagram* menampilkan rancangan fisik jaringan dimana berbagai komponen akan terdapat disana. Diagram *deployment* aplikasi pelayanan pelanggan dapat dilihat pada gambar 4.24.



Gambar 4.27 Diagram *deployment* aplikasi pelayanan pelanggan