

BAB III.

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

1.1 Analisa Permasalahan yang dihadapi Perusahaan

1.1.1 Temuan Masalah

1. Menurunnya Pendapatan Asli Daerah dan Terhentinya pemasangan *tapping box* yang terhalang oleh covid-19
2. Belum adanya media online yang efisien dan efektif sebagai sarana komunikasi dan pengaduan yang mempermudah dalam pengaduan kepada petugas

1.1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana agar pemasangan *tapping box* dapat dilanjutkan agar Pendapatan Asli Daerah (PAD) kembali naik
2. Bagaimana masyarakat dapat melaporkan wajib pajak kepada petugas dengan layanan berbasis *web*
3. Bagaimana wajib pajak dapat melapor jika terjadi kendala teknis dengan layanan berbasis *web*
4. Bagaimana merancang sebuah layanan pengaduan berbasis *web* sebagai sarana komunikasi yang memudahkan antara petugas dan masyarakat

1.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

1. Melakukan wawancara langsung terhadap Kasubbid dan teknisi *tapping box*
2. Menganalisa kegiatan yang akan dijalani
3. Mempersiapkan protokol kesehatan
4. Menganalisa terjadinya kecurangan wajib pajak
5. Merancang layanan pengaduan berbasis *web*

1.2 Landasan Teori

1. *New Normal*

WHO mengingatkan, setiap negara yang hendak melakukan transisi, pelonggaran pembatasan, dan skenario *new normal* harus memperhatikan hal-hal berikut ini:

- a. Bukti yang menunjukkan bahwa transmisi COVID-19 dapat dikendalikan.
- b. Kapasitas sistem kesehatan dan kesehatan masyarakat termasuk rumah sakit tersedia untuk mengidentifikasi, mengisolasi, menguji, melacak kontak, dan mengkarantina.
- c. Risiko virus covid-19 diminimalkan dalam pengaturan kerentanan tinggi, terutama di panti jompo, fasilitas kesehatan mental, dan orang-orang yang tinggal di tempat-tempat ramai.
- d. Langkah-langkah pencegahan di tempat kerja ditetapkan - dengan jarak fisik, fasilitas mencuci tangan, dan kebersihan pernapasan.
- e. Risiko kasus impor dapat dikelola.
- f. Masyarakat memiliki suara dan dilibatkan dalam kehidupan *new normal*

Jika syarat tersebut dapat terpenuhi oleh suatu negara, maka negara tersebut dapat melakukan *New Normal*

2. Protokol Kesehatan

Menurut Dr. Mike Ryan Direktur Eksekutif Program Darurat *WHO* untuk menjalankan *The New Normal* ini sangat penting untuk masyarakat mendapatkan edukasi dan berkomitmen. Apalagi ini terkait mengubah perilaku sekarang dan di masa mendatang. Perubahan perilaku atau yang disebut *The New Normal* adalah sesuatu yang dianjurkan oleh *WHO* dan ini beberapa yang harus dijalani :

a. Mengenakan Masker

Mengenakan masker bisa jadi kedepannya menjadi kewajiban yang harus dilakukan dan ini diatur oleh negara/pemerintah. Sebaik-

baiknya aturan ini ditegakkan berdasarkan motivasi bukan menerapkan denda bila tidak dipatuhi.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Benjamin van Rooij dan Emmeke B. Kooistra dari University of Amsterdam, menunjukkan bahwa orang lebih mematuhi pedoman *coronavirus* karena mereka termotivasi bukan karena ancaman.

b. Batasan Interaksi Sosial di Tempat umum

Batasan interaksi sosial di ruang publik juga harus ada pengaturannya. Seperti di sekolah, tempat kerja, mall, supermarket, dan transportasi

c. Hidup Bersih

Menjaga kebersihan sepertinya akan menjadi kebiasaan yang wajib dilakukan kalau mau bertahan hidup. Ini termasuk mencuci tangan, menggunakan masker seperti yang sudah disinggung di atas. Ke depannya bukan tak mungkin manusia dituntut untuk hidup lebih teratur dan menjaga kebersihan. Bukan semata untuk kesehatan, tetapi juga bertahan hidup.

3. Fasilitas tempat kerja

a. *Higiene* dan *sanitasi* lingkungan kerja

Memastikan seluruh area kerja bersih dan *higienis* dengan melakukan pembersihan secara berkala menggunakan pembersih dan *desinfektan* yang sesuai (setiap 4 jam sekali). Terutama pegangan pintu dan tangga, tombol lift, peralatan kantor yang digunakan bersama, area dan fasilitas umum lainnya. Menjaga kualitas udara tempat kerja dengan mengoptimalkan sirkulasi udara dan sinar matahari masuk ruangan kerja, pembersihan filter AC.

b. Sarana cuci tangan

Menyediakan lebih banyak sarana cuci tangan (sabun dan air mengalir).

Menyediakan *handsanitizer* dengan konsentrasi alkohol minimal 70% di tempat-tempat yang diperlukan (seperti pintu masuk, ruang rapat, pintu lift, dll)

- c. *Physical distancing* dalam semua aktivitas kerja. Pengaturan jarak antar pekerja minimal 1 meter pada setiap aktivitas kerja (pengaturan meja kerja/*workstation*, pengaturan kursi saat di kantin, dll).

4. Pengertian *Web*

Menurut Kustiyahningsih dan Devie (2011:4) “*Web* merupakan salah satu layanan yang didapat oleh pemakai komputer yang terhubung dengan fasilitas *hypertext* untuk menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi dan multimedia lainnya”.

Menurut Sibero (2013:11) “*Web* adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet”.

Menurut Arief (2011 : 8) “*Web* adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, animasi, video) didalamnya yang menggunakan protokol HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*”.

Web adalah salah satu aplikasi atau sistem layanan yang terhubung dengan fasilitas *hypertext*, media yang dapat menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi dan multimedia, untuk dapat mengakses *web* pengguna hanya menggunakan *browser* yang terhubung ke jaringan internet.

5. *Website*

Menurut Gregorius, 2000:30 *Website* adalah kumpulan halaman *web*

yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. *Web* terdiri dari *page* atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan *homepage*. *Homepage* berada pada posisi teratas, dengan halaman-halaman terkait berada di bawahnya. Biasanya setiap halaman di bawah *homepage* disebut *child page*, yang berisi *hyperlink* ke halaman lain dalam *web*.

Website adalah sebuah halaman dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*), *website* biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format HTML (*HyperText Markup Language*) yang terangkum dalam sebuah *domain* atau *subdomain* yang umumnya berada pada peladen yang sama berisikan kumpulan informasi yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau organisasi. bisa diakses melalui HTTP yaitu sebuah protokol yang menyampaikan informasi dari *server website* untuk ditampilkan kepada para pemakai. yang dapat diakses menggunakan *web browser* atau penjelajah *web* melalui jaringan internet atau intranet ataupun jaringan area lokal (LAN) melalui alamat Internet yang dikenali sebagai URL yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web* (WWW) di dalam Internet, suatu *website* dibagi menjadi dua jenis yakni:

a. *Website Statis*

Adalah *web* yang halamannya tidak berubah, biasanya untuk melakukan perubahan dilakukan secara manual dengan mengubah kode. *Website* statis informasinya merupakan informasi satu arah, yakni hanya berasal dari pemilik *software*nya saja, hanya bisa diupdate oleh pemiliknya saja. Contoh *website statis* ini, yaitu profil perusahaan.

b. *Website Dinamis*

Menurut (Bahar, 2013) *Web* merupakan halaman yang selalu update, biasanya terdapat halaman *backend* (halaman administrator) yang digunakan untuk menambah atau mengubah konten. *Web dinamis* membutuhkan *database* untuk menyimpan, *Website dinamis*

mempunyai arus informasi dua arah, yakni berasal dari pengguna dan pemilik, sehingga pengupdate-an dapat dilakukan oleh pengguna dan juga pemilik *website*

6. Fungsi *Web*

Secara umum *website* mempunyai fungsi sebagai berikut:

a. Fungsi komunikasi

Situs *web* yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs *web dinamis*. Karena dibuat menggunakan pemrograman *web (server side)* maka dilengkapi fasilitas yang memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *web mail, form contact, chatting form*, dan yang lainnya.

b. Fungsi Informasi

Situs *web* yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isisnya. Situs ini biasanya berisi teks dan grafik yang dapat di *download* dengan cepat. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak seperti *shockwave* dan *java* diyakini sebagai langkah yang tepat, diganti dengan fasilitas yang memberikan fungsi informasi seperti *news, profile company, library, reference, dll*.

c. Fungsi *Entertainment*

Situs *web* juga dapat memiliki fungsi *entertainment/hiburan*. berfungsi sebagai sarana hiburan maka penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi desainnya, meski tetap harus mempertimbangkan kecepatan *downloadnya*. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi hiburan adalah *game online, film online, music online*, dan sebagainya.

d. Fungsi Transaksi

Situs *web* dapat dijadikan sarana transaksi bisnis, baik barang, jasa,

atau lainnya. situs *web* ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Pembayaran bisa menggunakan kartu kredit, transfer, atau dengan membayar secara langsung.

7. Cara Kerja *Web*

Adapun cara kerja *web* adalah sebagai berikut:

- a. Informasi *web* disimpan dalam dokumen dalam bentuk halaman-halaman *web* atau *web page*.
- b. Halaman *web* tersebut disimpan dalam computer *server web*.
- c. Sementara dipihak pemakai ada computer yang bertindak sebagai computer client dimana ditempatkan program untuk membaca halaman *web* yang ada di server *web (browser)*.
- d. *Browser* membaca halaman *web* yang ada di *server web*.

8. HTML (*Hypertext Mark Up Language*)

Menurut Astamal (2006:8), HTML (*Hyper Text Markup Language*) adalah simbol-simbol atau tag-tag yang dituliskan dalam sebuah file yang dimaksudkan untuk menampilkan halaman pada *web browser*. Tag-tag HTML selalu diawali dengan dan diakhiri dengan dimana x tag HTML seperti b, i, u dan sebagainya. Namun ada juga tag yang tidak diakhiri dengan tanda.

Menurut Sibero (2011c:19), "*Hyper Text Markup Language* atau HTML adalah bahasa yang digunakan pada dokumen *web* sebagai bahasa untuk pertukaran dokumen *web*". Dokumen HTML terdiri dari komponen yaitu tag, elemen dan atribut. Tag adalah tanda awal < dan tanda akhir > yang digunakan sebagai pengapit suatu elemen. Elemen adalah nama penanda yang diapit oleh tag yang memiliki fungsi dan tujuan tertentu pada dokumen HTML. Elemen dapat memiliki elemen anak dan juga nilai. Elemen anak adalah suatu elemen yang berada didalam elemen pembuka dan elemen penutup induknya. Nilai yang

dimaksud adalah suatu teks atau karakter yang berada diantara elemen pembuka dan elemen penutup.

HTML adalah singkatan dari *Hypertext Mark Up Language* yang merupakan bahasa standar pemrograman untuk membuat suatu *website* kemudian diterjemahkan oleh komputer agar dapat dipahami oleh penggunanya yang bisa diakses dengan internet.

9. PHP (*Hypertext Pre-processor*)

Menurut Sibero (2013:49) “PHP adalah pemrograman *Interpreter* yaitu proses penerjemahan baris kode sumber menjadi kode mesin yang dimengerti komputer secara langsung pada saat baris kode dijalankan”.

Menurut Hidayatullah dan Kawistara (2017:223) “PHP *Hypertext Preprocessor* adalah suatu bahasa *scripting* khususnya digunakan untuk *web development*”. PHP memiliki sifat *server side scripting*

PHP Adalah bahasa *scripting server-side*, Bahasa pemrograman yang digunakan untuk mengembangkan situs *web statis* atau situs *web dinamis* atau *aplikasi Web* sehingga untuk menjalankan PHP harus menggunakan *web server*. dapat disimpulkan bahwa bahasa pemrograman PHP adalah bahasa pemrograman yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mengembangkan kode-kode fungsi PHP sesuai dengan kebutuhannya.

10. CSS (*Cascading Style Sheets*)

Menurut Saputra dan Agustin (2013:6), CSS atau yang memiliki kepanjangan *Cascading Style Sheet*, merupakan suatu bahasa pemrograman *web* yang digunakan untuk mengendalikan dan membangun berbagai komponen dalam web sehingga tampilan *web* akan lebih rapih, terstruktur dan seragam.

Menurut (Sibero, 2013:112) Suatu teknologi yang digunakan untuk

mempermudah pengguna mengubah secara keseluruhan warna, tampilan dan dikembangkan untuk menata gaya pengaturan halaman *web* biasa kita kenal dengan sebutan CSS.

CSS adalah salah satu bahasa pemrograman yang dapat merubah atau mengatur tampilan *website* sesuai dengan yang di inginkan. Pada dasarnya CSS memiliki fungsi untuk memisahkan isi atau konten dari tampilan visual pada *website*

11. Basis Data

Menurut S. Attre mengungkapkan bahwa *database* merupakan kumpulan data yang saling berhubungan antara yang satu dengan yang lain dengan penggunaan yang beragam.

Menurut Gordon C. Everest, *database* merupakan kumpulan data yang bersifat mekanis, terbagi dan terdefinisi dengan formal melalui suatu pengorganisasian.

Menurut Toni Fabbri, menyatakan bahwa *database* adalah sebuah sistem file terintegrasi yang memiliki setidaknya satu *primary key* sebagai pengulangan.

Basis Data adalah kumpulan data yang disimpan dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari *database*. *database* merupakan kumpulan data yang saling berhubungan antara yang satu dengan yang lain, data yang bersifat mekanis, terbagi dan terdefinisi dengan penggunaan yang beragam. sebuah sistem file terintegrasi yang memiliki setidaknya satu *primary key* sebagai pengulangan. *Software* yang digunakan untuk mengelola dan permintaan panggilan (*query*) basis data yang disebut sistem manajemen *database (database management system, DBMS)*.

12. Mysql

Menurut Raharjo (2011:21), "MySQL merupakan RDBMS (atau *server*

database) yang mengelola *database* dengan cepat menampung dalam jumlah sangat besar dan dapat di akses oleh banyak user”

Menurut Kadir (2008:2), “MySQL adalah sebuah *software open source* yang digunakan untuk membuat sebuah *database*.”

MySQL merupakan *database* yang pertama kali didukung oleh bahasa pemrograman *script* untuk internet (PHP dan Perl). MySQL dan PHP dianggap sebagai pasangan *software* pembangun aplikasi *web* yang ideal. MySQL lebih sering digunakan untuk membangun *aplikasi berbasis web*, umumnya pengembangan aplikasinya menggunakan bahasa pemrograman *script PHP*.

13. XAMPP

Menurut Purbadian (2016:1), mengatakan bahwa “XAMPP merupakan suatu *software* yang bersifat *open source* yang merupakan pengembangan dari LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP and Perl)”.

Menurut Hidayatullah XAMPP merupakan *web server* yang mudah digunakan yang dapat melayani tampilan halaman *web* yang dinamis dan dapat diakses secara lokal menggunakan *web server local (localhost)*.

XAMPP adalah *software* aplikasi pengembang yang digunakan untuk pengembangan *website* berbasis PHP dan sebagai server untuk local dalam pembuatan *database* dengan MySQL. XAMPP merupakan *software* yang mudah untuk digunakan, dan mendukung instalasi di Linux dan Windows. XAMPP merupakan penyediaan perangkat lunak ke dalam sebuah paket, dengan menginstall XAMPP maka tidak perlu lagi melakukan instalasi dan konfigurasi *web server* Apache, PHP dan MySQL secara manual

XAMPP sendiri ternyata adalah singkatan dari :

X = *Cross Platform*

Merupakan kode penanda untuk *software cross platform* atau yang bisa berjalan di banyak sistem operasi. Jadi, ada XAMPP untuk Windows, xampp untuk mac, dan untuk Linux. Semua itu bersifat *free download xampp*.

A = Apache

Apache adalah aplikasi *web server* yang bersifat gratis dan bisa dikembangkan oleh banyak orang (*open source*).

M = MySQL / MariaDB

MySQL atau MariaDB merupakan aplikasi *database server* yang dikembangkan oleh orang yang sama. MySQL berperan dalam mengolah, mengedit, dan menghapus daftar melalui *database*.

P = PHP

Huruf “P” yang pertama dari akronim kata XAMPP adalah inisial untuk menunjukkan eksistensi bahasa pemrograman PHP. Bahasa pemrograman ini biasanya digunakan untuk membuat *website dinamis*, contohnya dalam *website* berbasis *CMS WordPress*.

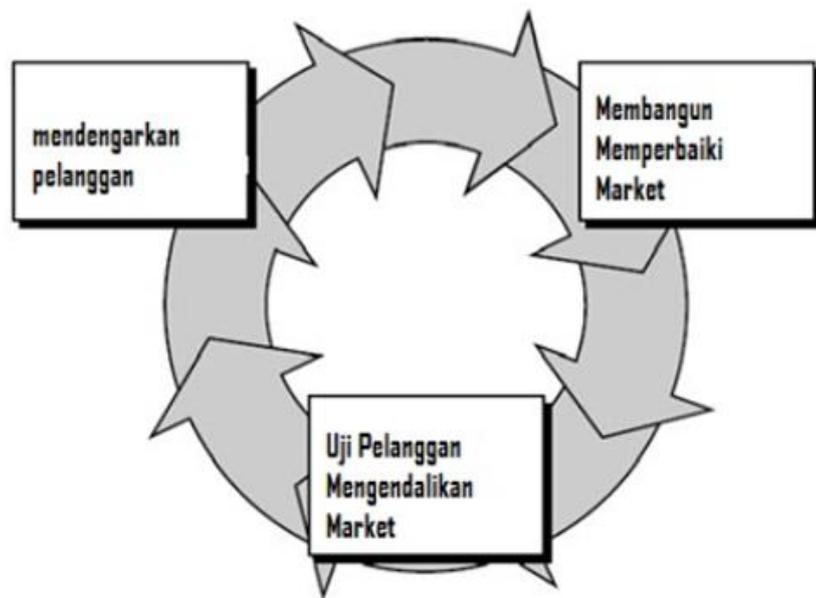
P = Perl

Sementara itu, untuk huruf P selanjutnya merupakan singkatan dari bahasa pemrograman Perl yang kerap digunakan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan. Perl ini bisa berjalan di dalam banyak sistem operasi sehingga sangat *fleksibel* dan banyak digunakan.

1.3 Metode yang digunakan

Metode yang digunakan untuk pemasangan *tapping box* ialah, metode kualitatif yang berfokus terhadap pandemi covid-19 dan melakukan wawancara langsung terhadap kasubid dan teknisi *tapping box*, menganalisa kegiatan pemasangan *tapping box* dan menyimpulkan semua data yang didapat sedangkan metode yang di gunakan dalam pembuatan *website* ialah Metode *prototype* atau *Prototyping* adalah metode pengembangan

sistem sistem yang didasarkan pada konsep *working model* (model kerja). Tujuannya adalah mengembangkan atau desain menjadi sistem jadi. Dengan menggunakan metode *prototyping* proses pengembangan sistem akan menjadi lebih cepat dan menghabiskan biaya yang relatif lebih rendah. Artinya *cost* yang dikeluarkan dalam pengembangan sistem lebih hemat



Gambar 3.2 Metode *Prototype*

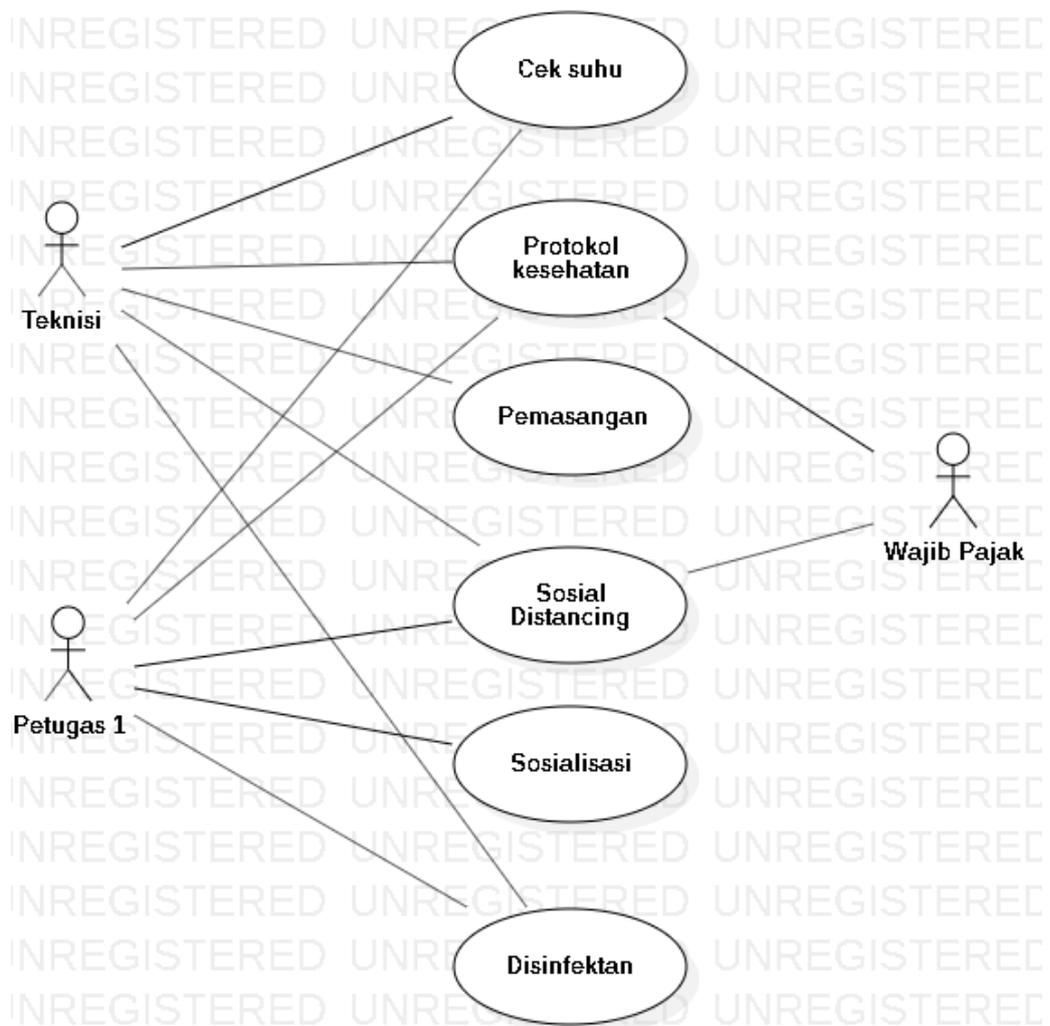
1.4 Rancangan Program yang akan dibuat

Rancangan program adalah tahapan program yang akan dibuat sebagai gambaran mengenai Optimalisasi Pemasangan *Tapping Box* di era Pandemi Covid-19 dan Layanan Pengaduan *Tapping Box* Berbasis *Web*, yang telah di analisis dan dibuat ke dalam bentuk yang mudah di mengerti oleh pemakai (*user*), Rancangan program ini mencakup penerapan Protokol kesehatan dan pembuatan desain sistem berorientasi objek menggunakan *Uniefied Modeling Language* (UML). *Uniefied Modeling Language* (UML) yaitu sebagai suatu bahasa yang sudah menjadi standar pada visualisasi, perancangan dan juga pendokumentasian sistem *software*. UML digunakan untuk memodelkan suatu sistem yang menggunakan

konsep berorientasi objek. Dan juga untuk menciptakan suatu bahasa pemodelan yang dapat digunakan baik oleh manusia maupun mesin.

a. *Use Case Diagram (Pemasangan Tapping Box)*

Use Case Diagram adalah salah satu jenis diagram pada UML yang menggambarkan interaksi dan mendeskripsikan tipe interaksi antara *user* dengan program yang akan dirancang, berikut adalah *Use Case Diagram* dari Rancangan Program Optimalisasi Pemasangan *Tapping Box*



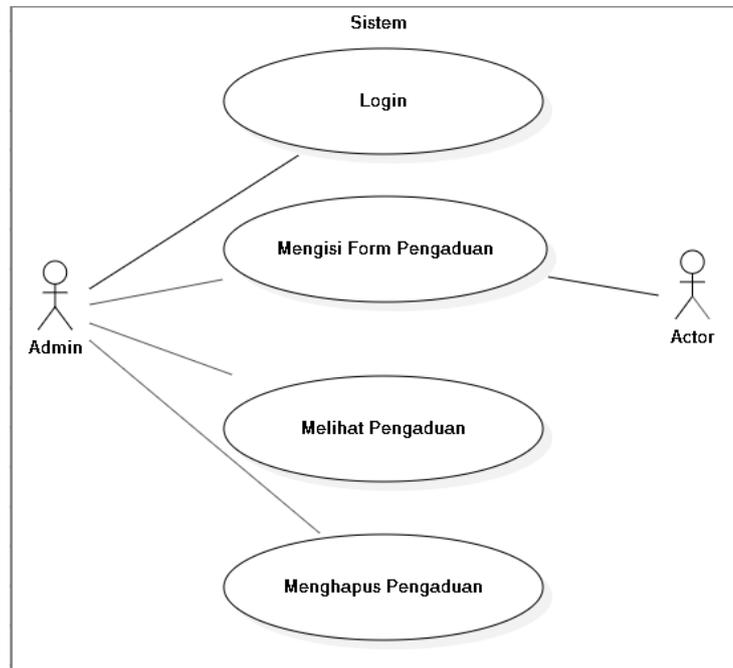
Gambar 3.4 *Use Case Diagram* Pemasangan *Tapping Box*

Use case	Aktor	Keterangan
Cek suhu	Petugas Teknisi	Sebelum dan sesudah melakukan pemasangan <i>tapping box</i> petugas dan teknisi wajib melakukan cek suhu dikantor
Protokol kesehatan	Petugas Teknisi Wajib Pajak	Petugas, teknisi dan wajib pajak wajib menerapkan protokol kesehatan seperti masker dan membawa <i>handsanitizer</i>
Pemasangan	Teknisi	Saat Melakukan pemasangan sebelum dan sesudah teknisi wajib mencuci tangan dan menjaga jarak
<i>Sosial distancing</i>	Petugas Teknisi Wajib Pajak	Semua pihak wajib menerapkan sosial distancing atau menjaga jarak minimal 1 meter
Sosialisasi	Petugas	Petugas memberikan sosialisasi tentang covid-19, tentang penggunaan <i>tapping box</i> , dan tentang layanan pengaduan berbasis <i>web</i>
<i>Disinfektan</i>	Petugas Wajib Pajak	Setelah kembali kekantor, ruangan petugas dan teknisi wajib disemprotkan disinfektan

Pada Tabel 1. Dijelaskan keterangan *Use Case Diagram* Pemasangan *Tapping Box*

b. *Use Case Diagram (Website)*

Use Case Diagram adalah salah satu jenis diagram pada UML yang menggambarkan interaksi dan mendeskripsikan tipe interaksi antara pemakai sistem (*user*) dengan sistem yang akan dirancang, berikut adalah *Use Case Diagram* dari Rancangan Program Layanan Pengaduan *Tapping Box Berbasis Web*



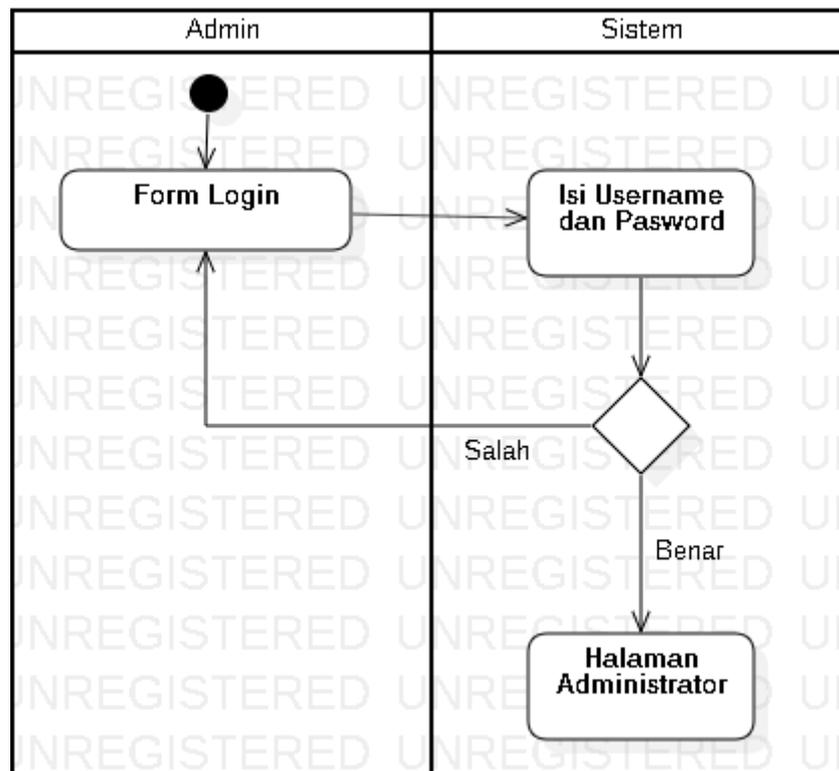
Gambar 3.5 Use Case Diagram Layanan Tapping Box berbasis Web

Use case	Aktor	Keterangan
<i>Login</i>	Admin	Admin melakukan <i>login</i> untuk pemeliharaan dan pengawasan terhadap pengaduan yang masuk
Mengisi Form Pengaduan	Admin <i>User</i>	User dapat melakukan pengisian form untuk menyampaikan pengaduan nya
Melihat pengaduan	Admin	Admin dapat melihat pengaduan yang masuk untuk segera ditindak lanjuti
Menghapus pengaduan	Admin	Admin dapat melakukan penghapusan pengaduan yang di anggap sudah tidak berlaku

Tabel 2. Menjelaskan keterangan tentang use case diagram website

c. *Activity Diagram*

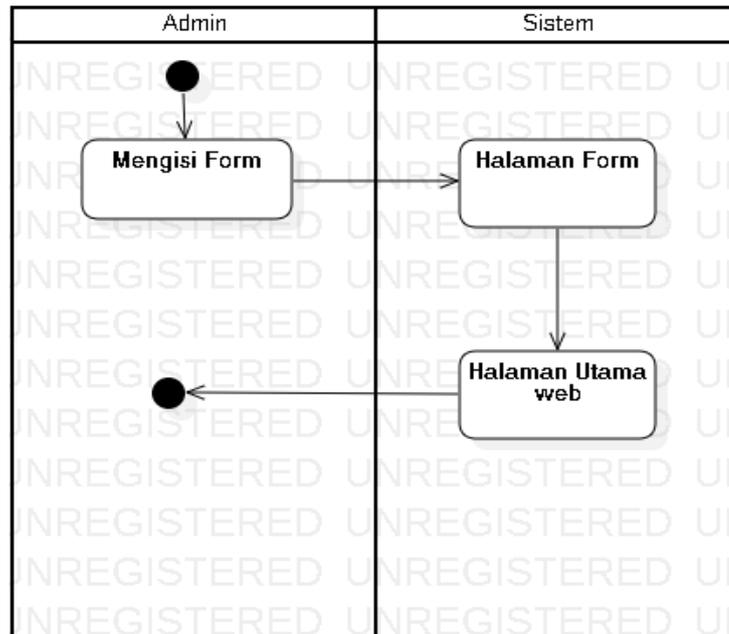
Activity diagram atau diagram aktivitas yaitu salah satu jenis diagram pada UML yang dapat memodelkan proses-proses apa saja yang terjadi pada sistem. Berikut *Activity Diagram (Login Admin)*



Gambar 3.6 *Activity Diagram Login Admin*

d. *Activity Diagram (Mengisi Form Pengaduan)*

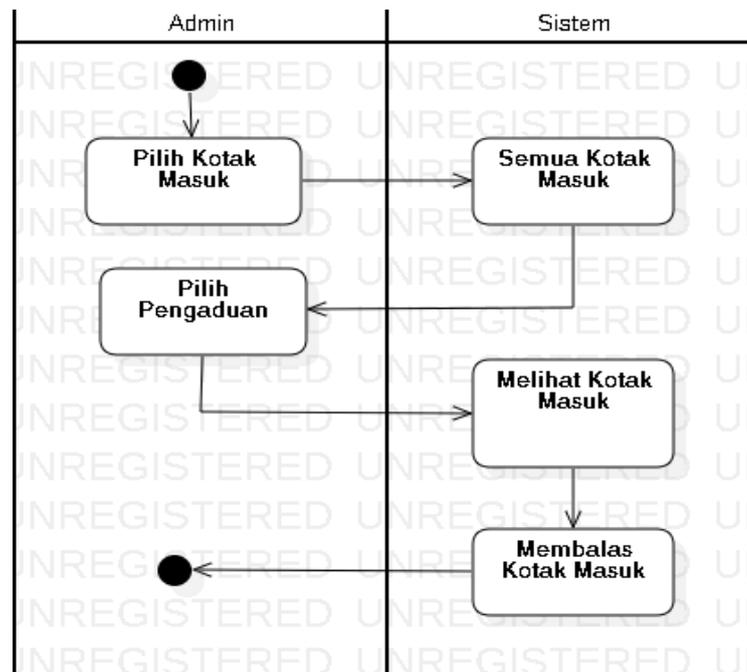
Pada proses ini berfungsi untuk mengisi form pengaduan



Gambar 3.7 Activity Diagram Mengisi Form

e. Activity Diagram (Melihat Pengaduan)

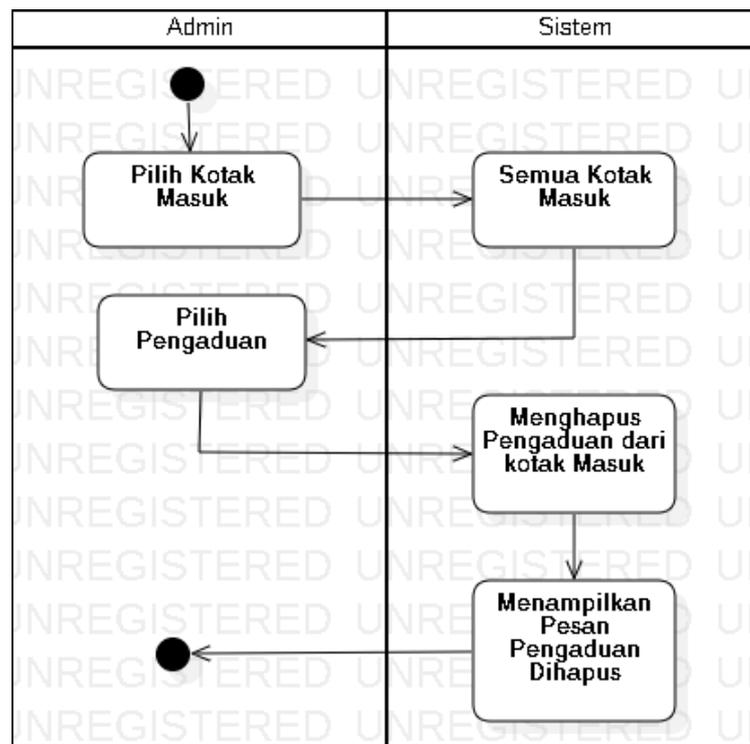
Pada proses ini berfungsi untuk melihat kotak masuk dari pengaduan



Gambar 3.8 Activity Diagram Melihat Pengaduan

f. *Activity Diagram*(Menghapus Pengaduan)

Pada proses ini berfungsi untuk menghapus pengaduan yang ingin di hapus

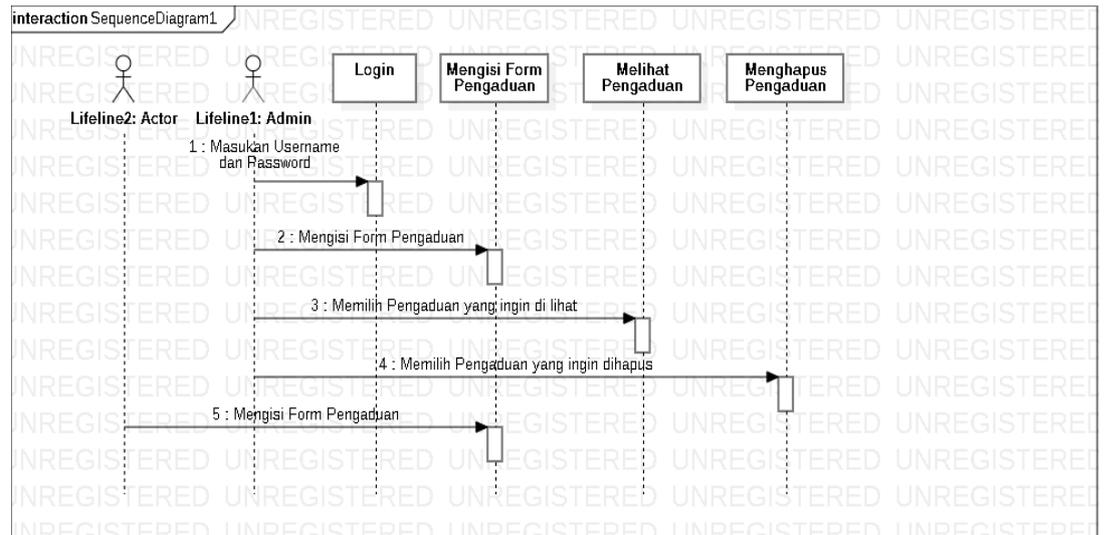


Gambar 3.9 *Activity Diagram* Menghapus pengaduan

g. *Sequence Diagram*

Sequence Diagram adalah salah satu jenis diagram pada UML yang menjelaskan interaksi objek yang berdasarkan urutan waktu, *sequence diagram* juga dapat menggambarkan urutan atau tahapan yang harus dilakukan untuk dapat menghasilkan sesuatu seperti pada *use case diagram*. *Sequence diagram* biasa digunakan untuk menggambarkan skenario atau rangkaian langkah-langkah yang dilakukan sebagai *respons* dari sebuah *event* untuk menghasilkan *output* tertentu. Diawali dari apa yang men-

trigger aktivitas tersebut, proses dan perubahan apa saja yang terjadi secara *internal* dan *output* apa yang dihasilkan. *Diagram* ini secara khusus berasosiasi dengan *use case diagram* dan memperlihatkan tahap demi tahap apa yang seharusnya terjadi untuk menghasilkan sesuatu di dalam *use case diagram*



Gambar 3.10 *Sequence Diagram* Layanan Pengaduan *Tapping Box* Berbasis Web

