

Name : Ardina Lulu Khirsasi
Student Number : J0A022014
Title : Developing an Informational Video of Using
Livin' Merchant at Bank Mandiri Area Purwokerto
Supervisors : 1. Indah Puspitasari, S.S., M.Hum.
2. Gigih Ariastuti Purwandari, S.S., M.Hum.
Examiners : 1. Lely Tri Wijayanti, S.S., M.A.
2. Eka Yunita Liambo, S.Pd., M.Hum.

SUMMARY

The author developed an informational video of using Livin' Merchant during the internship at Bank Mandiri Area Purwokerto in the Transaction Banking Retail division as their focus on Livin' Merchant with the aim as a guidance to explain about the features of Livin' Merchant for customers. Additionally, the project was produced to find out any obstacles encountered in promoting and assisting customers with Livin' Merchant during internship and propose potential solutions to overcome the obstacles such as technical challenges and customers confusion. Through the direct observation, the author was able to analyze the issues and give relevant solutions to improve the service process.

There are three methods were used by the author, namely observation, interview, and documentation. The observation was conducted several months before the internship period start. The interview conducted to enhanced the reliability of the information gathered and gain more comprehensive of the company's practices. The documentation was conducted to provide data documentation to gain a clearer understanding within company, which is essential in process of developing the promotional video.

Based on the observation during the internship, the author gained data which some complaints from customers about the audio-visual product about the use of Livin' Merchant. By gained data through the guide book of Livin' Merchant, the author developing the informational video that reflects the features and benefits of Livin' Merchant with combination of visuals and narration. Production including video recording, voice recording, and voice recording. The production process of developing an informational video including were pre-production that including generating idea, scriptwriting, and storyboarding. Post-production including final stage to finalized the edit to make sure everything aligned with the storyboard and script. Obstacle that author faced during developing the informational video were the lacked of generating idea and the platform for uploading the author's product was not available. The author overcomes the obstacles with gathering feedbacks from mentors and supervisors to gained ideas and decided to give the product to Transaction Banking Retail division which is the one who responsible for the Livin' Merchant to deliver the informational video to the customers and merchant about Livin' Merchant.

Nama	: Ardina Lulu Khirsasi
Nomor Induk Mahasiswa	: J0A022014
Judul	: Developing an Informational Video of Using Livin' Merchant at Bank Mandiri Area Purwokerto
Pembimbing	: 1. Indah Puspitasari, S.S., M.Hum. 2. Gigih Ariastuti Purwandari, S.S., M.Hum.
Penguji	: 1. Lely Tri Wijayanti, S.S., M.A. 2. Eka Yunita Liambo, S.Pd., M.Hum.

RINGKASAN

Sebagai bagian dari kegiatan magang di Bank Mandiri Area Purwokerto pada divisi Transaction Banking Retail, penulis membuat video informasi penggunaan Livin' Merchant yang berfokus pada penggunaan Livin' Merchant yang bertujuan sebagai panduan untuk menjelaskan fitur-fitur yang terdapat pada Livin' Merchant. Selain itu, proyek ini juga bertujuan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam mempromosikan dan membantu nasabah dalam penggunaan Livin' Merchant selama magang dan memberikan solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi seperti kendala teknis dan kebingungan nasabah. Melalui pengamatan langsung, penulis menganalisa masalah dan memberikan Solusi yang relevan untuk meningkatkan proses pelayanan.

Terdapat tiga metode yang digunakan penulis, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan beberapa bulan sebelum kegiatan magang berlangsung. Wawancara dilakukan untuk meningkatkan informasi yang kredibel yang akan dikumpulkan dan untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif mengenai praktik perusahaan. Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas mengenai Perusahaan untuk proses pembuatan video informasi.

Berdasarkan observasi saat melakukan kegiatan magang, penulis mendapatkan data yang berupa keluhan dari pelanggan tentang *audio-visual* produk tentang bagaimana penggunaan Livin' Merchant. Berdasarkan data yang diperoleh melalui *guide book* Livin' Merchant, penulis mengembangkan informasi video yang mendeskripsikan fitur dan keuntungan Livin' Merchant dengan visual dan narasi. Proses pembuatan informasional video mencakup *pre-production* yang berupa gagasan ide, penulisan naskah, dan pembuatan *storyboard*. *Production* mencakup rekaman video, proses edit, dan rekaman suara. *Post-production* berupa tahapan terakhir untuk penyelesaian edit untuk memastikan semuanya selaras dengan *storyboard* dan naskah. Hambatan yang penulis hadapi saat pembuatan produk adalah kesulitan dalam mencari ide dan tidak adanya *platform* untuk mengunggah produk penulis. Penulis mengatasi hambatan saat pembuatan informasional video dengan mengumpulkan saran dari mentor dan pembimbing untuk mendapatkan ide dan memutuskan untuk memberikan informasional video kepada divisi Transaction Banking Retail yang bertanggungjawab atas Livin' Merchant untuk menyerahkan ke nasabah dan merchant tentang Livin' Merchant.