



UNIVERSITAS INDONESIA

**“ANALISIS AKTIVITAS MEDIA TWITTER BANK BNI 46
DALAM PELAKSANAAN *CUSTOMER RELATIONS*”
(Studi pada Akun Twitter Bank BNI 46 @BNI46)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

**TASYA ADISTI SUSILO
0806322621**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM ILMU KOMUNIKASI
HUBUNGAN MASYARAKAT
DEPOK
JUNI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tasya Adisti Susilo

NPM : 0806322621

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26 Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN

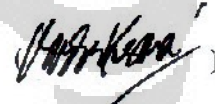
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Tasya Adisti Susilo
NPM : 0806322621
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Aktivitas Media Twitter Bank BNI 46 dalam Pelaksanaan Customer Relations (Studi pada akun Twitter Bank BNI 46 @BNI46)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

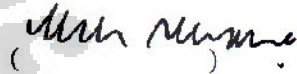
Pembimbing : D. Chandra Kirana S.Sos., M.Si



Penguji : Dr. Effy Zalfiana Rusfian M.Si



Ketua Sidang : Dra. Ken Reciana M.A



Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 26 Juni 2012

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. D. Chandra Kirana S.Sos., M.Si, selaku pembimbing yang sangat baik sekali untuk saya. Terima kasih telah memberikan saya harapan untuk melanjutkan skripsi yang sempat tertunda. Serta atas segala waktu, tenaga, pikiran, perhatian, kesabaran, dan berbagai referensi buku yang dipinjamkan.
2. Dra. Ken Reciana M.A., selaku ketua program Sajian Reguler Ilmu Komunikasi UI dan ketua sidang untuk waktu, masukan dan perhatian yang diberikan.
3. Dr. Effy Zalfiana Rusfian M.Si, selaku penguji sidang yang telah memberikan masukan dan kritik membangun untuk skripsi ini.
4. Donna Asteria S.Sos, M.Hum, dosen metodologi yang disela-sela jadwal padatnya mau menyempatkan diri untuk memberikan pengarahan metodologi kepada saya.
5. Seluruh jajaran dosen Komunikasi UI yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan beserta staf administrasi yang selalu siap membantu kebutuhan mahasiswanya.
6. Tim @BNI46, Pak Dadang, Mbak Iie, dan Mbak Metta yang dengan terbuka mau memberikan segala informasi yang saya butuhkan.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada saya. Ibu sebagai sosok orang tua yang luar biasa, sebagai sahabat menyenangkan, dan pahlawan yang sangat berjasa dalam hidup saya. Bapak, atas perhatian

dan masukan yang diberikan. Mas, yang selalu menjaga adik perempuannya.

8. Hyqal, sosok spesial yang selalu siap sedia memberikan perhatian, bantuan, semangat, dan kasih sayangnya kepada saya. Terima kasih, bi.
9. Kencana Putri's *girls*, Lily yang tidak henti-hentinya berbagi ilmu sabar dan banyak membantu dalam proses penelitian. Tria yang mau berbagi kamar sejak matrikulasi. Uthe yang selalu meramaikan suasana. Monic yang lincah dan ceria. Okky, Uthie dan Mbak Terry yang jauh dimata tapi dekat dihati. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang selalu kalian berikan. Geng 'Fantastic 4' dan seluruh teman Komunikasi 2008 yang memberikan warna tersendiri selama perkuliahan.
10. Seluruh pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang juga membantu proses pembuatan skripsi ini. Terima kasih banyak semuanya.

Depok, 26 Juni 2012

Tasya Adisti Susilo

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tasya Adisti Susilo
NPM : 0806322621
Program Studi : Humas
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Aktivitas Media Twitter Bank BNI 46 dalam Pelaksanaan *Customer Relations* (Studi pada akun Twitter Bank BNI 46 @BNI46)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 26 Juni 2012

Yang menyatakan



Tasya Adisti Susilo

ABSTRAK

Nama : Tasya Adisti Susilo
Program Studi : Komunikasi S1 Reguler – Humas
Judul : Analisis Aktivitas Media Twitter Bank BNI 46 dalam Pelaksanaan *Customer Relations* (Studi pada akun Twitter Bank BNI 46 @BNI46)

Seiring perkembangan teknologi komunikasi, dunia *public relations* bertransformasi menuju arah yang lebih dinamis dan cepat. Memanfaatkan kelebihan platform *digital* dan menggunakan media sosial seperti Twitter, *public relations officer* (PRO) saat ini seolah difasilitasi untuk bisa berkreasi dalam melaksanakan perannya di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas sebuah akun Twitter milik perusahaan perbankan yaitu Bank BNI 46 sebagai wujud pelaksanaan *customer relations*. Bank BNI 46 dipilih karena menjadi pelopor pengguna *social media* dan memiliki akun Twitter paling aktif dengan jumlah *followers* terbanyak dibandingkan perusahaan perbankan lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode analisis percakapan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Twitter sebagai sarana pelaksanaan *customer relations* terbukti menjanjikan dalam menumbuhkan keterikatan antara perusahaan dengan *customer*-nya. Namun dibutuhkan suatu langkah yang lebih strategik lagi agar manfaat dari Twitter ini bisa lebih optimal.

Kata kunci : Twitter, *customer relations*, bank BNI 46, analisis percakapan.

ABSTRACT

Name : Tasya Adisti Susilo
Study Program : Regular S1 Communication – Public Relations
Title : Activity Analysis of BNI 46 Bank’s Twitter Media in the Implementation of Customer Relations (Studies on BNI 46 Bank’s Twitter Account @BNI46)

As the development of communication technology, the public relations’s world has transformed into a more dynamic and fast. Utilize the advantages of digital platforms and also using social media such as Twitter, public relations officer these days as facilitated to be creative in carrying out its role in the company. This study aims to determine the activities of a banking company’s Twitter account which is BNI 46 Bank as a form of implementation of customer relations. BNI 46 Bank was chosen for being the pioneers of social media users and has the most active Twitter account with the number of followers than any other banking companies. This research used a qualitative approach using the method of conversation analysis. The findings of this research indicate that the use of Twitter as an implementation of customer relations proved a promising in a growing attachment between the company and its customers. But also needs a more strategic moves in order to get this Twitter’s advantages optimally.

Keywords : Twitter, customer relations, bank BNI 46, conversation analysis.

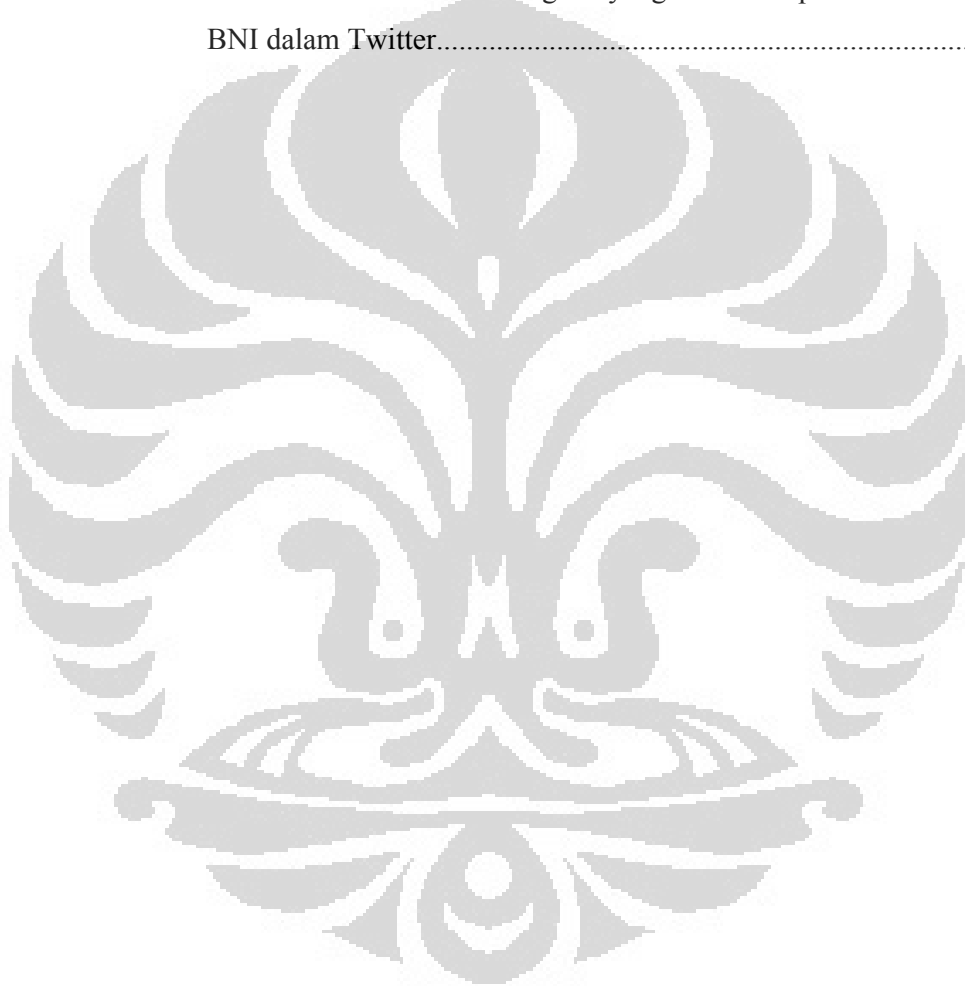
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Signifikansi Penelitian	
1.5.1. Signifikansi Akademis	7
1.5.2. Signifikansi Praktis	7
2. KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Public Relations	8
2.1.1. Peran Public Relations	10
2.1.2. Cyber Public Relations	12
2.2. Customer Relations	15
2.2.1. Strategi Customer Relations	16
2.3. Social Media	16
2.3.1. Twitter	18
2.4. Asumsi Teoritis	22
3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Paradigma Penelitian	23
3.2. Pendekatan Penelitian	23
3.3. Sifat Penelitian	24
3.4. Strategi Penelitian	25
3.5. Unit Analisis	25
3.6. Alasan Pemilihan Unit Analisis	26
3.7. Metode Pengumpulan data	26
3.8. Teknik Analisis Data	26
3.9. Kualitas Penelitian	28

3.10. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian	28
4. PROFIL PERUSAHAAN	
4.1. Sejarah BNI 46	29
4.2. Visi dan Misi BNI 46	30
4.3. Budaya Perusahaan	31
4.4. Akun Twitter BNI 46	32
4.4.1. Tweets BNI 46	33
5. ANALISIS	
5.1. Conversation Analysis.....	36
5.2. Kegiatan Customer Relations yang dilakukan @BNI46	44
5.2.1. Strategi Customer Relations yang dilakukan @BNI46.	48
5.3. Twitter @BNI46	57
5.3.1. Fitur yang digunakan oleh @BNI46	58
5.4. Interpretasi	72
5.5. Keterkaitan antar konsep	73
6. PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	75
6.2. Rekomendasi	77
6.3. Implikasi Penelitian	79
6.3.1. Implikasi Akademis	79
6.3.2. Implikasi Praktis	80
DAFTAR REFERENSI.....	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	20 Negara dengan Jumlah Pengguna Twitter Terbanyak.....	3
Gambar 2.2.	20 Negara dengan aktivitas akun Twitter Tertinggi.....	4
Gambar 6.1.	Flowchart langkah-langkah yang diterapkan BNI dalam mengelola mentions di Twitter.....	75
Gambar 6.2.	Flowchart rekomendasi langkah yang bisa diterapkan BNI dalam Twitter.....	77



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia *public relations* (PR) mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya pengguna internet. Pada masa PR 1.0, para praktisi PR menggunakan media massa elektronik dan wartawan sebagai sarana dalam mendukung kegiatan kerja mereka. Para praktisi PR di Indonesia saat itu masih berkuat di *Public Relations* 1.0 yaitu sebuah strategi PR yang menempatkan *middle man*, yakni para jurnalis, sebagai penyampai pesan. Yang mereka lakukan biasa disebut dengan membangun *media relations*, menjalin hubungan yang amat baik dengan media *mainstream*, agar pesan-pesan mereka bisa tersampaikan ke publik melalui media. Di era PR 1.0, pekerjaan seorang PR relatif mudah, mengingat jumlah media di Indonesia tidak banyak.

Saat ini zaman telah berubah. Jika mau membandingkan, orang-orang yang mendengarkan radio tidak lagi sebanyak dulu. Semuanya kemudian berganti dengan menggunakan internet, *social media*, blog, dan berbagai macam hal yang memfasilitasi seseorang untuk mampu mendapatkan informasi tanpa batas serta berkomunikasi secara *real time*. Media internet menjadi media baru yang harus kemudian dikuasai oleh para praktisi PR, dimana khalayak-khalayak dalam media tersebut memiliki kesadaran dan cara pandang berbeda dengan khalayak media konvensional. PR 1.0 telah berubah menjadi PR 2.0.

Deirdre Breakenridge dalam bukunya "*In Social media and Public Relations: Eight New Practices for the PR Professional*" menjelaskan bahwa PR 2.0 adalah kombinasi dari PR dan perangkat *social media* yang bertujuan untuk melakukan komunikasi yang profesional dengan lebih baik, terarah, serta secara langsung kepada khalayak. Berkomunikasi dalam *social media* kadang dikatakan juga berkomunikasi secara langsung

oleh karena itu diharapkan efek dari hal-hal yang di sampaikan dan diinginkan menjadi lebih terfokus dan kemungkinan besar terwujud.

Pertanyaannya kemudian adalah, bagaimana pemanfaatannya? Salah satu pemanfaatan teknologi internet pada PR (PR 2.0) adalah dengan *customer relations*. *Customer relations* adalah kegiatan-kegiatan humas yang khusus diarahkan kepada para konsumen atau khalayak. Mediana adalah jurnal eksternal, kunjungan kerja, penyampaian kuesioner, penyediaan jasa, pelayanan, purna jual, dan sebagainya (Jefkins, 1992, p.353). Hubungan dengan pelanggan merupakan aset tak ternilai yang harus dijaga keharmonisannya karena hal tersebut yang kemudian menentukan, apakah si khalayak tersebut akan kembali lagi untuk menggunakan produk dari si perusahaan atau beralih ke produk yang lain. Kegiatan menjaga langganan ini kerap dilakukan hingga pada pegiat ekonomi menengah kebawah.

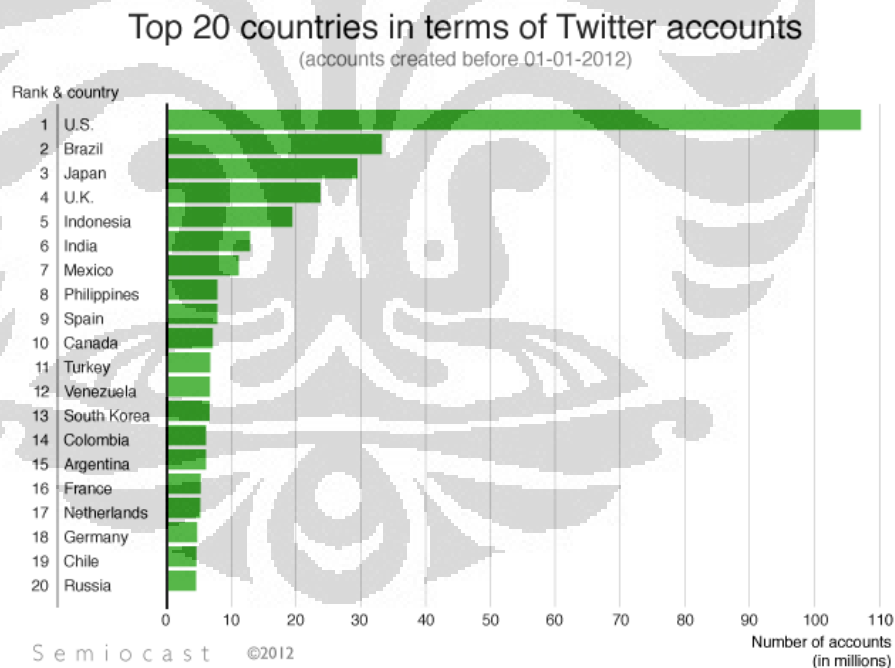
Pada praktek PR nya, kegiatan ini dilakukan biasanya dengan mengirimkan kartu ucapan selamat, bunga, info promo, dan segala macam bentuk perhatian agar pelanggannya merasa nyaman bermitra dengan perusahaan tersebut. Kini dengan perkembangan PR 2.0, kegiatan *customer relations* menjadi lebih interaktif dan atraktif dengan tujuan agar para konsumen merasa dekat dan nyaman. Kini setiap perusahaan mulai dari kecil hingga perusahaan asing, dari swasta hingga pemerintahan memiliki akun-akun *social media* sebagai salah satu bentuk layanan purna jual mereka. Pada akun-akun tersebut, khalayak umum dan para konsumennya bisa berkeluh kesah secara langsung, mengkritik, bertanya, atau mungkin memuji kegiatan dan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan tertentu. Kemudahan akses pun diperoleh dengan khalayak tidak harus mendatangi kantor perusahaan tersebut, cukup bermodalkan koneksi internet dan gadget seperti komputer, *laptop*, tablet, *smartphone*, dan lain-lain.

Semua itu dilakukan dengan bantuan *social media* yang saat ini menjadi tren dikalangan masyarakat dunia. *Social media* merupakan media dimana memungkinkan *user* tersebut untuk dapat berinteraksi dan bertukar

wawasan dengan *user* lain. Contoh *social media* tersebut adalah blog, *micro blogging*, video sharing dan lain-lain.

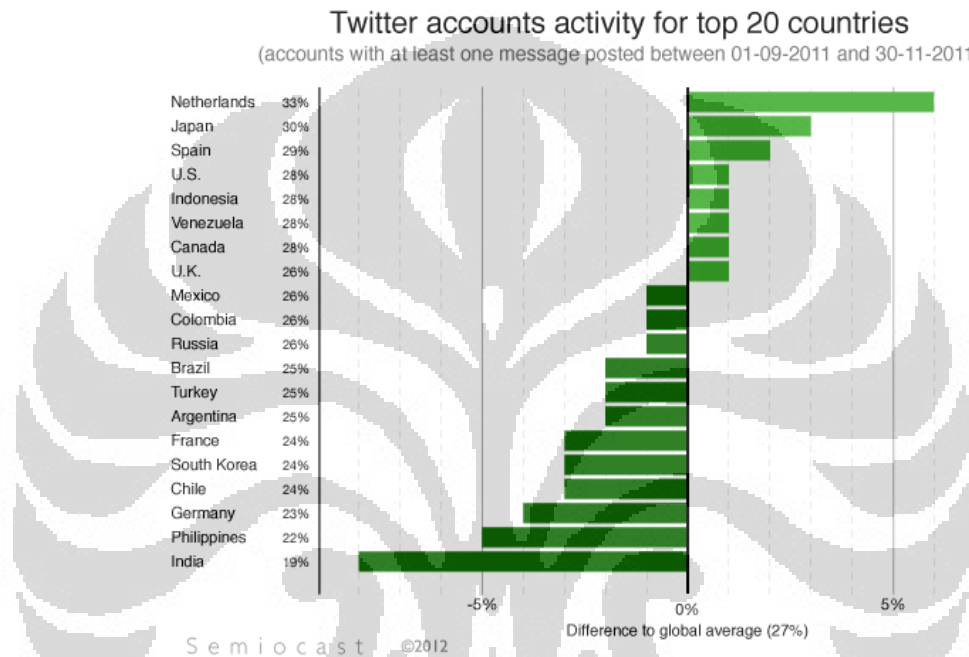
Di Indonesia, salah satu *social media* yang sedang tren adalah Twitter (*micro blogging*). Twitter merupakan jaringan informasi *real-time* yang menghubungkan penggunanya kepada segala informasi menarik yang ingin diketahuinya. Dalam Twitter, pengguna dapat membagi informasi apapun ke dalam tulisan yang disebut dengan *tweet* dalam 140 karakter. *Tweet* yang dibuat bisa berbentuk informasi, curhatan, promosi, berbagi foto dan video, dan sebagainya.

Melalui penelitian yang dilakukan perusahaan milik Perancis. SemioCast, Indonesia merupakan negara dengan jumlah pengguna Twitter yang cukup diperhitungkan dimata dunia. Terlihat dari gambar 1.1., Indonesia menduduki peringkat ke-5 di dunia dengan jumlah hampir 20 juta pengguna.



Gambar 1.1. 20 Negara dengan Jumlah Pengguna Twitter Terbanyak
Sumber : www.semioCast.com

Tingginya jumlah pengguna belum menentukan tingginya aktivitas *posting tweet* di negara tersebut. Seperti yang terlihat di gambar 2.2., Belanda justru menduduki peringkat pertama dan Indonesia menduduki peringkat kelima setelah Jepang, Spanyol, dan Amerika. Untuk wilayah cakupan Asia, Indonesia berada di peringkat kedua setelah Jepang baik dalam banyaknya jumlah pengguna maupun tinggi aktivitas Twitternya.



Gambar 1.2. 20 Negara dengan Aktivitas Akun Twitter Tertinggi

Penggunaan *social media* Twitter juga telah populer di kalangan artis baik lokal maupun mancanegara. Sebut saja akun Twitter milik Sherina Munaf (@sherinamunaf) sebagai akun asal Indonesia dengan jumlah *followers* terbanyak yaitu mencapai 1,844,839 (10/11). Atau artis-artis mancanegara seperti Justin Bieber (@justinbieber), Lady Gaga (@ladygaga), Katy Perry (@kateperry), dan masih banyak lagi yang lainnya. Para artis tersebut menggunakan media ini agar lebih mudah menjangkau dan dijangkau oleh penggemarnya.

Tidak hanya para artis yang memanfaatkan kepopuleran media ini, namun beragam perusahaan pun sudah berani untuk membuat akun Twitter untuk perusahaannya. Salah satunya adalah perusahaan perbankan

PT Bank Negara Indonesia atau yang lebih dikenal sebagai Bank BNI 46. Akun Twitter resmi BNI 46 sudah dibuat sejak 3 Agustus 2009 dengan nama akun @BNI46. Berdasarkan data per Maret 2012, @BNI46 telah berhasil menjaring *follower* sebanyak 51.534 pengguna dan memproduksi *tweets* sejumlah 18.147 *tweets* (www.twitter.com).

Berdasarkan pengamatan peneliti, bank BNI 46 merupakan industri perbankan pertama yang membuat akun Twitter tepatnya pada 9 Agustus 2009. Dari sebanyak 14 akun Twitter aktif milik bank-bank di Indonesia, BNI 46 menduduki peringkat pertama dalam menjaring *followers* sebanyak 51.535 pengguna. Sesuai dengan beberapa artikel *online* yang menyebutkan bahwa Bank BNI 46 terdepan dalam “berkicau” di internet (www.kompasiana.com) dan sebagai bank peringkat pertama dengan *follower* terbanyak dari 10 bank Indonesia lainnya (www.infobanknews.com). Hal tersebut lah yang mendasari peneliti untuk memilih bank BNI 46 sebagai objek penelitian.

Keberanian bank BNI 46 dalam melakukan terobosan untuk menggunakan *social media* tentunya membawa dampak beragam. Selain bisa mendekatkan diri secara langsung melalui percakapan dengan para *customer*-nya, tidak jarang berbagai macam tanggapan berupa keluhan dan serangan pertanyaan yang berkaitan dengan produk, hingga pujian diterima pula setiap harinya. Dengan sifat dasar *social media* yang interaktif, *real time*, dan jangkauannya luas memungkinkan siapapun penggunanya yang terhubung bebas berekspresi dan berpendapat sekalipun untuk hal negatif.

Dengan menggunakan Twitter, permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam konsep ke-PR-an seolah-olah menemukan solusi praktis. Bagaimana komunikasi bisa menjadi sangat terarah, penyampaian kepentingan perusahaan agar cepat dimengerti oleh pelanggan, layanan purna jual, penyebaran informasi, serta segala macam bentuk perhatian kepada pelanggan yang selama ini dilakukan dengan cara tradisional (mengirim kartu ucapan, bunga, dan lain-lain) yang memakan waktu, menjadi cepat, dinamis, dan solutif untuk kedua belah pihak. Hal ini tentu

membawa keuntungan tidak hanya dari satu sisi, melainkan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, dengan asumsi penelitian dan melihat bagaimana peran dan kekuatan Twitter dalam memecahkan persoalan dalam ranah PR, peneliti memutuskan untuk menganalisis lebih dalam mengenai aktivitas media Twitter Bank BNI 46 dalam pelaksanaan *Customer relations*.

1.2. Permasalahan

Sebagai perusahaan jasa perbankan pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia, BNI 46 memiliki tanggung jawab secara sosial untuk selalu profesional dalam mengelola *tweets* dari *followers*. *Tweets* yang muncul dapat berupa pertanyaan, pujian, ataupun keluhan yang berkaitan dengan jasa dan produknya. *Tweets* yang masuk setiap waktunya harus dapat diakomodir dengan baik agar hubungan yang terjalin antara perusahaan dan *eksternal stakeholders* dapat saling menguntungkan. Ketika beragam jenis *tweets* tersebut berdatangan, pastinya BNI sudah menyiapkan strategi untuk mengelola tanggapannya.

Kendala lainnya juga bisa muncul karena kemungkinan kesalahan interpretasi pesan yang diterima *followers* maupun pihak BNI 46 itu sendiri. Fitur kolom Twitter yang hanya menyediakan 140 karakter untuk memproduksi tweet bisa menimbulkan ketidakpahaman atas isi pesan yang diterima *customer* baik pada saat pemberian informasi maupun menjawab pertanyaan-pertanyaan *customer*. Selain itu, mungkin pula terjadi ketidakjelasan atau kekurangan informasi yang disebabkan oleh keterbatasan karakter. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis aktivitas media Twitter Bank BNI 46 dalam pelaksanaan *customer relations* untuk melihat bagaimana sebenarnya Twitter berperan dalam kegiatan tersebut.

1.3. Pertanyaan penelitian

Bagaimana aktivitas media Twitter bank BNI 46 dalam pelaksanaan *customer relations*?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas media Twitter bank BNI 46 dalam pelaksanaan *customer relations*.

1.5. Signifikansi Penelitian

1.5.1. Signifikansi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya pengetahuan dalam dunia PR, khususnya kajian *customer relations*. Kegiatan *customer relations* secara teori memiliki tujuan dan cara kerja yang mulia, yaitu demi kepuasan pelanggan, namun pada prakteknya tentu terdapat berbagai macam hal yang mungkin menjadi penghambat dalam terlaksananya kegiatan tersebut. Twitter sebagai aplikasi *digital* kemudian muncul menjadi solusi praktis dari permasalahan tersebut dan marak digunakan diberbagai perusahaan baik lokal maupun internasional. Kemunculan tersebut tentu akan memberikan warna tersendiri dalam dunia PR.

1.5.2. Signifikansi Praktis

Secara praktis, penelitian ini akan menjelaskan bagaimana *customer service officer* Bank BNI 46 bekerja dalam menjalankan program *customer relations*-nya apakah telah sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan, telah sesuai dengan teori-teori kehumasan, dan sebagainya. Diharapkan hasil penelitian ini nantinya bisa menjadi masukan dan saran kepada pihak BNI 46 dan perusahaan jasa lainnya dalam pemanfaatan *social media* pada strategi *customer relations*.

BAB 2

KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. *Public Relations*

Public relations (PR) merupakan konsep paling mendasar dalam penelitian ini. Menurut sejumlah ahli PR seperti Frank Jefkins, PR merupakan bentuk komunikasi terencana, baik ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Jefkins, 2004, p.10).

Kata *public* dalam istilah *public relations* bermakna keseluruhan manusia yang menghuni suatu wilayah. Pengertian *public relations* adalah sekelompok orang yang mempunyai kaitan kepentingan dengan suatu organisasi yang melancarkan kegiatan *public relations* tersebut. Maka *public* dapat diklasifikasikan menjadi *internal public* yaitu hubungan yang dijalin antara perusahaan dengan karyawan, pemegang saham serta yang mempunyai kepentingan dengan organisasi. Dan juga *eksternal public* yaitu hubungan yang dijalin antara perusahaan dengan orang-orang di luar organisasi yang mempunyai kaitan kepentingan (pelanggan, khalayak sekitar, instansi pemerintah, pers, dan kelompok-kelompok di luar perusahaan) (Effendy, 1993, p.132).

Publik eksternal memiliki kepentingan yang sama dengan publik internal karena hubungan *public relations* dengan keduanya sangat menentukan akan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam meraih sukses. Berdasarkan pengelompokan tersebut terdapatlah hubungan-hubungan yang dinamakan dengan “*Human Relations dan Public Relations*” (Effendy, 1993, p. 144).

1. Hubungan dengan publik internal (*internal public relations*), yang meliputi :
 - a. Hubungan dengan karyawan (*employee relations*)

Merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis yang dibina dan diabadikan dalam hubungan dengan perorangan sehari-hari dalam lingkungan kerja.

b. Hubungan dengan pemegang saham (*stakeholder relations*)

Merupakan salah satu hubungan yang penting karena modal adalah hal yang sangat mempengaruhi maju mundurnya suatu perusahaan.

2. Hubungan dengan publik eksternal (*eksternal public relations*), yang meliputi:

a. Hubungan dengan pelanggan (*customer relations*)

Merupakan kegiatan-kegiatan hubungan masyarakat yang khusus diarahkan kepada para konsumen atau khalayak. Mediana adalah jurnal eksternal, kunjungan kerja, penyedia jasa pelayanan purna jual, penyampaian *quesioner*. Menurut pengusaha terkenal di Amerika Serikat Lew Hahn, sebuah perusahaan dikatakan sukses jika dapat meningkatkan jumlah pelanggannya. Pelanggan harus selalu 'dipegang' jangan sampai pindah perhatiannya dan menjadi pelanggan perusahaan lain.

b. Hubungan dengan khalayak sekitar (*community relations*)

Merupakan hubungan yang dijalin perusahaan dengan masyarakat sekitar yang berfungsi untuk meningkatkan citra positif perusahaan.

c. Hubungan dengan pemerintah (*government relations*)

Merupakan hubungan yang dijalin perusahaan dengan aparat pemerintah sekitar perusahaan, hal ini sangat penting dan berguna untuk menjalin kerja sama serta meningkatkan citra positif perusahaan.

d. Hubungan dengan pers (*press relations*)

Merupakan hubungan yang terjalin dengan baik antara perusahaan dengan media massa yang akan memperlancar kegiatan publisitas.

Menurut Rhenald Kasali, fungsi manajemen dalam konsep *public relations* bertujuan menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik bagi suatu lembaga, organisasi, perusahaan, atau penduduknya terhadap segmen masyarakat yang kegiatannya langsung atau tidak langsung mempunyai dampak bagi masa depan organisasi, lembaga, perusahaan atau produknya (Ruslan, 1995, p.11) Sehingga, *public relations* dalam menjalankan kegiatannya tidak dapat dipisahkan dari manajemen atau perencanaan yang terpadu.

Public relations adalah fungsi yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan, jalur bersama antara organisasi dengan publiknya menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, dan kerjasama; melibatkan manajemen dalam persoalan/permasalahan; membantu manajemen mampu menanggapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan dengan menggunakan teknik penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai saran utama (Ruslan, 2002, p.17).

Penelitian ini membahas salah satu bentuk hubungan PR dengan publik eksternalnya yaitu *customer relations* (hubungan dengan pelanggan). *Customer* diyakini sebagai salah satu faktor terbesar dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Maka dari itu, pengembangan strategi dalam membangun *customer relations* harus dilakukan secara matang. Seperti yang dalam penelitian ini, strategi *customer relations* dilakukan melalui Twitter.

2.1.1. Peran *Public Relations*

Humas memiliki peran dan fungsi dengan cakupan yang luas dalam beragam organisasi. Agar dapat mencapai tujuan dari sebuah organisasi, peran dan fungsi humas harus dilakukan secara tepat. Terdapat empat peran utama humas menurut Cutlip, Center, dan Broom, yaitu (Scoot M. Cutlip, p.37) :

1. Teknisi Komunikasi

Teknisi komunikasi dipekerjakan untuk menulis dan mengedit *newsletter* karyawan, untuk menulis *news release* dan tulisan tulisan *feature*, untuk mengembangkan isi *website*, dan berhubungan dengan kontak-kontak media. Ketika dibatasi pada peran ini, bagaimanapun juga, praktisi biasanya tidak berpartisipasi secara signifikan dalam pembuatan keputusan manajemen dan perencanaan strategis.

2. *Expert Prescriber*

Peran ini menarik perhatian praktisi karena secara profesional memuaskan untuk dipandang sebagai otoritas mengenai apa yang harus dilakukan dan bagaimana sesuatu harus dilakukan.

3. Fasilitator Komunikasi

Peran fasilitator komunikasi membuat praktisi dipandang sebagai pendengar yang sensitif dan pialang informasi. Fasilitator komunikasi melayani sebagai penghubung, penerjemah, dan mediator antara organisasi dan publik-publiknya. Mereka memelihara komunikasi dua arah dan memfasilitasi pertukaran dengan memindahkan halangan-halangan dalam hubungan-hubungan dan menjaga saluran-saluran komunikasi terbuka. Tujuannya menyediakan baik kepada manajemen dan publik-publiknya informasi yang dibutuhkan mereka untuk membuat keputusan yang menguntungkan kepentingan mereka.

4. Fasilitator Pemecah Masalah

Ketika praktisi ditugaskan peran sebagai fasilitator pemecah masalah, mereka berkolaborasi dengan manajer lain untuk menentukan dan memecahkan masalah-masalah. Mereka menjadi bagian dari tim perencanaan strategis. Kolaborasi dan konsultasi dimulai dengan pertanyaan pertama dan berlanjut sampai evaluasi program akhir.

Adapula fungsi humas sebuah organisasi atau manajemen antara lain:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik pada organisasi.
4. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

Kegiatan *public relations* yang terkait dengan ruang bisnis tentunya tidak dapat dipisahkan dari kegiatan menjalin hubungan dengan pihak konsumen atau pelanggan, kegiatan ini biasa dikenal dengan *customer relations*. Gejala yang muncul pada aktivitas bisnis saat ini lebih berorientasi pada konsumen atau pelanggan (*customer oriented*) bukan pada produknya (*product oriented*). Produk yang baik dan berkualitas tidak ada artinya bila tidak mendapat dukungan dari publik dan tidak dipahami oleh publik. Hubungan dengan pelanggan yang terjalin dengan baik merupakan dasar dari *public relations* (Effendy, 1993, p.33).

Berbagai bentuk aktivitas yang dilakukan dalam pelaksanaan *customer relations* dalam penelitian ini menjalankan peran-peran PR seperti teknisis komunikasi, *expert prescriber*, fasilitator komunikasi dan fasilitator pemecah masalah. Melalui Twitter pula, kegiatan *customer relations* ini sekaligus mengimplementasikan fungsi humas seperti menunjang kegiatan manajemen, membina hubungan harmonis, menciptakan komunikasi dua arah dan melayani publik.

2.1.2. *Cyber Public Relations (Electronic-PR)*

Konsep yang menjadi payung besar dalam penelitian ini adalah *cyber PR*. Objek pada penelitian ini melakukan serangkaian peran dan

fungsi PR melalui ranah media *cyber*. Pemanfaatan yang maksimal atas segala potensi-potensi yang dimiliki ranah media *cyber* dapat sangat membantu PR dalam menjalankan peran dan fungsinya.

Merupakan salah satu terobosan dalam dunia PR yang menggabungkannya dengan perkembangan teknologi komunikasi. Secara sederhana, Bob Julius Onggo mengatakan bahwa E-PR adalah penerapan dari perangkat ICT (*Information and Communication Technologies*) untuk keperluan PR. Lebih jauh, teknologi komunikasi (internet) tersebut digunakan untuk mencakup khalayak luas dalam rangka membangun *brand* serta memelihara *trust* (Onggo, 2004:1). David Phillips dalam bukunya (*Online Public Relations: 2002*) mengatakan bahwa “E-PR adalah satu-satunya cara untuk membangun *brand* di dunia yang tidak kasat mata (*cyber world*) mengingat internet telah menghadirkan *cyber world* disamping dunia nyata”.

Bob J. Onggo kemudian juga menjelaskan bahwa E-PR, mampu dengan mudah melewati bahkan menghilangkan batasan-batasan yang menghalangi dalam setiap kegiatan *public relations* dan langsung menyampaikan pesan-pesan kepada khalayak sasarnya serta memanfaatkan potensi-potensi besar lainnya, seperti (Onggo, 2004: 34).

1. Komunikasi yang konstan

Internet mampu membuat kita terkoneksi dengan dunia 24 jam dalam sehari tanpa putus, kecuali disebabkan oleh gangguan sinyal.

2. Respon yang cepat

Sifat internet yang *realtime* memungkinkan para praktisi PR memberikan respon secara cepat dan tepat dalam menanggapi setiap keluhan, permasalahan, pertanyaan, ataupun saran dari khalayak.

3. Pasar Global

Internet dengan koneksi ke seluruh dunia tanpa batas telah menghilangkan hambatan dari segi geografis dalam pertukaran informasi.

4. Interaktif

Salah satu keunggulan internet dibandingkan media-media lainnya adalah kemampuannya untuk melakukan komunikasi dua arah (interaktif) dengan waktu yang sangat cepat. Hal ini mampu mewujudkan komunikasi yang interaktif antara pelanggan dengan perusahaan melalui praktisi PR-nya. Dengan demikian, pesan yang disampaikan dan diinginkan oleh pelanggan menjadi lebih jelas dan bisa ditindaklanjuti secara tepat.

5. Komunikasi dua arah

Terbinanya komunikasi antara organisasi dan publik merupakan salah satu tujuan aktivitas E-PR karena aktivitas ini akan membantu para pelaku PR dalam membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan, yang sulit untuk dilakukan pada media konvensional.

6. Hemat

Selain efisien, internet juga membantu meringankan kegiatan PR dalam segi biaya pengeluaran. E-PR menjadi lebih hemat jika dibandingkan dengan mengeluarkan biaya iklan cetak ataupun siaran.

Dalam setiap kegiatannya, bisa dikatakan seorang yang bergerak dalam E-PR memiliki tujuan utama yaitu untuk menyampaikan pesan korporat di media *online* (khususnya) secara mandiri atau bisa juga dengan menitipkannya pada situs lain seperti forum, portal berita internet, dan lain-lain. Selain itu untuk selalu menyebutkan produk dan jasa korporat melalui media online tersebut sehingga tetap menjadi pembicaraan dalam rangka menanamkan *awareness* pada masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, terdapat sejumlah strategi yang biasa digunakan seperti : (Onggo, 2004)

1. Website Perusahaan
2. Publisitas situs pencari (Google)
3. Press Release Online
4. Auto Responder pada email

5. Kartu nama elektronik pada email
6. E-Newsletter
7. Mailing list/forum pada website perusahaan
8. dan Blog

2.2. *Customer Relations*

Menurut Effendy, salah satu fungsi *public relations* yaitu menjalin hubungan dengan pihak eksternal, yang meliputi pelanggan, khalayak sekitar, pemerintah dan pers (Effendy, 1993, p.134). Effendy juga mengemukakan bahwa *customer relations* merupakan kegiatan-kegiatan hubungan masyarakat yang khusus diarahkan kepada konsumen atau khalayak. *Customer relations* menurut Ronald Swill adalah hubungan dengan pelanggan yang merupakan pendekatan dari perusahaan untuk mengerti dan mempengaruhi perilaku pelanggan melalui komunikasi dalam rangka memperbaiki tingkat akuisisi pelanggan, ketahanan pelanggan, kesetiaan pelanggan, dan tingkat keuntungan yang diraih dari pelanggan (Swill, 2001:12).

Customer relations adalah usaha untuk melibatkan perusahaan ke dalam pasar dan ke dalam benak masing-masing pelanggan (Phelps, 2001, p.12). *Customer relations* akan muncul pada saat pelanggan berhubungan dengan perusahaan dalam periode waktu tertentu. *Customer relations* akan menciptakan kedekatan hingga terdapat keterkaitan dengan perusahaan. Maka dari itu sangat diperlukan rasa kejujuran, komitmen, komunikasi, dan saling pengertian (Rangkuti, 2006, p.6)

Pada dasarnya *customer relations* merupakan kegiatan yang diupayakan bagi terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publik eksternal. Menurut Melvin Sharpe (Kasali, 1994, p.9) terdapat lima prinsip untuk menjalankan hubungan yang harmonis, yaitu :

1. Komunikasi yang jujur untuk memperoleh kredibilitas.
2. Keterbukaan dan konsistensi terhadap langkah-langkah yang diambil untuk memperoleh keyakinan orang lain.

3. Komunikasi dua arah yang terus menerus untuk mencegah keterasingan dan untuk membangun suatu hubungan.
4. Evaluasi dan riset terhadap lingkungan untuk menentukan langkah atau penyesuaian yang dibutuhkan bagi *social harmony*.
5. Langkah-langkah yang adil untuk mendapatkan hubungan timbal balik.

2.2.1. Strategi *Customer relations*

Unsur-unsur dari penawaran termasuk dalam reparasi, kualitas, kenyamanan, yang merupakan aspek penawaran yang sulit dipisahkan dari produk itu sendiri (Barnes, 2003, p.50). Menurut Barnes (Barnes, 2003, p.51), strategi *customer relations* yang dapat dilakukan oleh suatu usaha, ialah :

1. Membangun harapan yang realistis serta perwujudan yang nyata
2. Memastikan produk dan jasa memenuhi harapan
3. Memberikan suatu garansi
4. Memberikan informasi tentang pemakaian produk
5. Mengukuhkan loyalitas kepada pelanggan
6. Menanggapi secara serius dan bertindak dengan penuh tanggung jawab

Sebelum menentukan strategi *customer relations* yang akan dilakukan, setiap usaha harus membuat tiga macam keputusan (Barnes, 2003, p.49) :

1. Konsumen manakah yang dituju?
2. Taktik apakah yang akan digunakan dalam upaya memberikan kepuasan kepada konsumen tersebut?
3. Kepuasan seperti apakah yang diinginkan oleh konsumen?

2.3. *Social Media*

Media sosial adalah media yang penggunaanya dapat dengan mudah berpartisipasi dalam berbagi dan menyajikan konten (Mayfield, 2008, p.35). Segala sesuatu yang menggunakan internet dalam melakukan percakapan dapat dikatakan media sosial (Solis &

Breakenridge, 2009, p.xvii). Media sosial juga diartikan sebagai superset yang dipergunakan masyarakat sebagai perantara dalam berkomunikasi secara sosial melalui *cyber world* (Meermen, 2010, p.38).

Media sosial adalah sekumpulan media *online* yang memiliki hampir semua atau semua karakteristik dibawah ini (Mayfield, 2008, p.5):

1. *Participation*

Media sosial mendorong kontribusi dan timbal balik dari siapapun yang tertarik. Dalam media sosial, sulit membedakan khalayak dan media.

2. *Openess*

Terbuka untuk partisipasi dan timbal balik. Media sosial mendorong terjadinya *voting*, komentar, produksi informasi, dan perputaran informasi.

3. *Coversation*

Berbeda dengan media tradisional yang bersifat *broadcasting* – mentransmisikan konten kepada khalayak – komunikasi dua arah terjadi dalam media sosial.

4. *Community*

Media sosial mendorong terbentuknya komunitas secara cepat sekaligus berfungsi sebagai alat komunikasi yang efektif. Komunitas adalah publik yang memiliki ketertarikan yang sama akan suatu hal tertentu.

5. *Connectedness*

Media sosial tumbuh subur bersama dengan keterhubungannya dengan media-media atau situs-situs lainnya.

Kehadiran media sosial mendorong dan memperkuat masyarakat untuk memiliki pengaruh yang lebih besar. Hal ini memaksa praktisi *public relations* untuk mampu memahami dan memanfaatkan media

sosial dalam strategi dan aktivitas mereka (Solis & Breakenridge, 2009, p.xvii).

2.3.1. Twitter

Salah satu media sosial yang menjadi objek penelitian ini adalah Twitter. Twitter adalah jaringan informasi aktual yang menghubungkan Anda dengan cerita, gagasan, pendapat dan berita terkini yang menurut anda menarik (www.Twitter.com, 2012). Twitter tergolong dalam situs mikroblog dan situs web jejaring sosial yang memberikan fasilitas bagi pengguna untuk mengirimkan sebuah pesan teks dengan panjang maksimum 140 karakter melalui SMS, pengirim pesan instan, surat elektronik (Hadi, 2010, p.2). Twitter memiliki aksesibilitas tinggi. Pengguna dapat mengaksesnya dengan mudah melalui berbagai medium selain komputer, seperti telepon selular, instant messaging service, dan email (Mayfield, 2008, p.35).

Berikut merupakan fitur-fitur yang biasa di temukan dalam Twitter :

1. *Tweet*

Pembaharuan atau *update* berupa ungkapan, kesenangan, cerita, kekesalan, kebingungan, atau lainnya yang dilakukan oleh setiap pemilik akun. Penggunaan kata *tweet* akan selalu digunakan dalam penulisan skripsi ini.

2. *Reply*

Berfungsi sama dengan *reply* pada SMS yaitu untuk membalas *tweet* yang dibuat akun lain. Ditandai dengan simbol (@) yang disertakan pada ID Twiter yang akan di *reply tweet*-nya. (contoh: @xcintakhielx)

3. *Mention*

Hampir sama dengan fungsi *reply*, hanya saja pada *mention*, pengguna Twitter membalas pesan dengan mencantumkan pesan aslinya (persis fitur *forward* pada *e-mail*). Berbeda dengan fungsi *reply*, para pengguna Twitter biasanya mencantumkan singkatan

RT (*Retweet*) ketika melakukan *mention*, dan diletakkan diantara pesan asli dan balasannya (contoh: @oliviap pagi ☺ RT @noviemariana selamat pagi dunia..). Penggunaan kata *mention* akan selalu digunakan dalam penulisan skripsi ini.

4. *Retweet* (RT)

Merupakan simbolisasi bentuk rasa setuju, sepaham, sependapat, menyukai, atau berniat untuk menyebarkan *tweet* yang sudah ada. Pada awalan pesan akan muncul simbol RT didepannya secara otomatis (berbeda dengan *mention* yang ditambahkan sendiri oleh yang melakukan *mention*). Pesan yang di RT akan muncul di *home* atau *timeline* akun yang me-*retweet* pesan tersebut sehingga dapat dibaca oleh *followers*-nya.

5. *Follow/Unfollow*

Fitur yang disediakan Twitter, mirip dengan fitur *add friend* pada *social media* lain. Jika seseorang melakukan *follow* pada sebuah akun Twitter, maka orang tersebut akan mendapatkan semua *update* dari Twitter yang dia *follow* (muncul pada *home/timeline*). Bedanya dengan *friend request*, adalah seseorang yang mem-*follow* orang lain belum tentu di *follow* kembali oleh orang tersebut (*follow back*). Apabila seseorang merasa tidak puas atau terganggu dengan akun orang lain, maka fitur *unfollow* disediakan dengan fungsi seperti *delete contact*.

Fitur *follow* dan *unfollow* dalam penelitian ini tidak ikut dianalisis karena sifatnya yang personal sehingga tidak dapat terdeteksi melalui observasi *online* yang dilakukan oleh peneliti sebagai pihak luar.

6. *Followers*

Followers adalah orang yang mengikuti kita dan akan menrima setiap pembaharuan yang dilakukan. Penggunaan kata *followers* akan selalu digunakan dalam penulisan skripsi ini.

7. *Direct Message*

Di sebut juga dengan pesan langsung yang biasa disingkat dengan DM. Dengan mengirimkan DM kepada pengguna lain, maka *tweet* akan menjadi personal dan hanya dapat dilihat oleh pengguna yang diberi DM. Fitur DM juga sama dengan fitur *follow* dan *unfollow* yang tidak diikutsertakan dalam analisis karena sifatnya yang personal dan tidak terdeteksi melalui observasi *online* oleh peneliti.

8. *Home/Timeline*

Home (pada versi laptop) atau *timeline* (pada versi mobile) merupakan tampilan awal yang memuat segala aktivitas yang dilakukan oleh si pemilik akun dan orang-orang yang dia *follow*.

9. *Topics*

Merupakan suatu isu yang banyak di bicarakan oleh sesama pengguna Twitter dengan catatan, isu tersebut ditulis dengan menggunakan tanda *hash tags* (#) pada awalan kata nya, seperti #funfacts #happybirthdayBieber #standupcomedy, dan lain-lain. Topik yang paling banyak dibicarakan oleh pengguna di dunia akan muncul sebagai *trending topic*.

10. *Tweetphoto/Twitpic*

Fitur yang diberikan oleh Twitter yang memungkinkan pengguna melampirkan gambar atau foto pada *tweet* yang akan dibuatnya.

11. *Favorite*

Tweet yang disimpan karena disukai oleh pemilik akun atau merasa *tweet* tersebut penting.

12. *List*

Fitur ini bisa mengelompokkan kontak berdasarkan spesifikasi tertentu. Semacam grup, sehingga pengguna bisa melakukan filter tertentu terhadap isi home atau *timeline*-nya.

Menurut Mulya Hadi pada bukunya Twitter untuk orang awam, Twitter memiliki keunggulan yang membuatnya terus berkembang, antara lain (Hadi, 2010. p. 4) :

1. Navigasi, perbaiki link, dan promosi

Pengguna dapat dengan mudah menavigasi pesan seperti memperbaiki link dan membuat sebuah pesan promosi.

2. Menjangkau jauh di luar lingkaran teman

Tidak hanya pesan dari teman saja yang dapat dilihat, namun juga pesan umum yang dibuat teman lain meskipun tidak mempunyai hubungan status teman.

3. Ringan, simple, nyaman dan praktis

Tampilan situs Twitter lebih ringan karena tidak banyak atribut yang ditampilkan. Apalagi mengingat adanya sitem pembatasan 140 karakter, para pengguna diminta untuk berkreasi dengan mengirimkan pesan singkat yang berarti.

4. Adanya *following* dan *followers*

Twitter merupakan situs pertama yang menawarkan sistem *following* dan *followers*. Dimana anggota dapat membuat dan menerima informasi dengan mengikuti atau diikuti user lain.

5. Hanya menampilkan status *updates* teman yang diikuti

Teman-teman yang tidak berstatus *follower* tentunya tidak akan dapat memberi pesan kepada kita, namun hanya dapat melihat saja. Hal ini membuat isi pesan *home* Twitter kita lebih sedikit namun terbatas pada informasi yang ingin kita ketahui saja.

6. Adanya *hashtags* #, *trending topic* dan *pubic timeline*

Trending topic akan membantu anda untuk mendapatkan informasi, tidak hanya dari kalangan teman, namun dari orang-orang yang terkenal, artis ataupun berita penting terbaru lainnya yang sedang dibahas.

7. *Tools* dan *software* yang mendukung

Situs, *tool* dan *software* dibuat secara terpisah. Contohnya situs *twitpic* yang digunakan sebagai pembuatan foto dalam album Twitter.

8. Posting bersama berdasarkan kegemaran

Dengan adanya filter *posting*, pengguna dapat menemukan teman yang mempunyai kegemaran yang sama dan tentunya isi cerita *posting* pun akan lebih menarik.

9. Sebagai ladang uang, promosi, marketing, dll.

Twitter merupakan alat marketing hebat, sekaligus media promosi yang dapat digunakan untuk menjalankan bisnis. Dimulai dengan membuat sebuah barang atau usaha jasa, kemudian mempromosikannya kepada seluruh *followers* kita.

Dalam dunia bisnis, Twitter menghubungkan para perusahaan dengan pelanggan mereka secara aktual. Para perusahaan menggunakan Twitter untuk menyebarkan informasi secara cepat kepada orang-orang yang tertarik dengan produk dan layanan mereka, menampung informasi pemasaran dan umpan balik pelanggan secara aktual, serta membangun hubungan dengan pelanggan, mitra kerja, dan orang-orang yang berpengaruh. Dari pengenalan merek, hingga CRM, dan juga penjualan langsung, Twitter menawarkan para perusahaan sebuah kesempatan untuk menjangkau masyarakat dengan cara yang mudah (Twitter.com, 2012).

2.4. Asumsi Teoritis

Twitter, sebagai aplikasi digital, memiliki fungsi dan kemampuan dalam menanggulangi permasalahan-permasalahan yang muncul dalam ranah PR seperti menanggapi keluhan, peningkatan citra, penyebaran informasi, dan lain-lain. Untuk itu diperlukan pengamatan yang lebih ilmiah agar bisa diterapkan secara general dan terstandarisasi.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Bogdan dan Taylor, metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Metodologi dipengaruhi atau berdasarkan perspektif teoritis yang kita gunakan untuk melakukan penelitian, sementara perspektif teoritis itu sendiri adalah suatu kerangka penjelasan atau interpretasi yang memungkinkan peneliti memahami data dan menghubungkan data yang rumit dengan peristiwa dan situasi lain. Dengan ungkapan lain, David Silverman mengemukakan bahwa metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian (Deddy Mulyana, 2003, p.145).

3.1. Paradigma Penelitian

Pada penelitian ini, paradigma yang digunakan oleh peneliti yaitu konstruktivis. Menurut Hidayat, paradigma konstruktivis adalah sebuah paradigma yang memandang ilmu sosial sebagai suatu analisis sistematis terhadap suatu perilaku sosial yang memiliki suatu makna melalui pengamatan langsung dan rinci terhadap pelaku sosial dalam lingkup keseharian yang alamiah, agar mampu memahami dan menafsirkan bagaimana para pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan mengelola dunia sosial mereka (2004, p.11).

Konstruktivis memandang realitas sebagai hasil dari konstruksi mental dari individu pelaku sosial, dimana realitas dipahami secara beragam dan dipengaruhi oleh pengalaman, konteks dan waktu (Kriyantono, 2009, p.51).

3.2. Pendekatan Penelitian

Kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif merupakan penelitian di mana data atau informasi yang diperoleh atau dikumpulkan tidak berbentuk angka, melainkan dalam

bentuk kata, kalimat, pernyataan, dan konsep (J.vrendenberg, 1978, p.3). Menurut Elvinaro Ardianto, kepedulian utama peneliti kualitatif adalah bahwa keterbatasan objektivitas dan kontrol sosial sangat esensial. Penelitian kualitatif berangkat dari ilmu-ilmu perilaku dan ilmu-ilmu sosial. Esensinya adalah sebagai sebuah metode pemahaman atas keunikan, dinamika, dan hakikat holistik dari kehadiran manusia dan interaksinya dengan lingkungan. (2010, p.59).

Menurut Danim, penelitian kualitatif memiliki karakteristik: (a) ilmu-ilmu lunak; (b) fokus penelitian: kompleks dan luas; (c) holistik dan menyeluruh; (d) subjektif dan perspektif emik; (e) penalaran: dialitik-induktif; (f) basis pengetahuan: makna dan temuan; (g) mengembangkan dan membangun teori; (h) sumbangsih tafsiran; (i) komunikasi dan observasi; (j) elemen dasar analisis: kata-kata; (k) interpretasi individu; (l) keunikan (Elvinaro Ardianto, 2010, p.59). Sehingga, melalui penelitian kualitatif, maka data yang dihasilkan dalam penelitian adalah data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2001, p.3)

3.3. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Penelitian yang bersifat deskriptif merupakan suatu cara untuk melakukan pengamatan di mana indikator-indikator mengenai variabel merupakan jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan secara lisan maupun tulisan (Michael Walizer, 1993, p.255).

Ciri-ciri penelitian deskriptif antara lain berhubungan dengan keadaan yang terjadi saat itu, menguraikan satu variabel saja atau beberapa variabel namun diuraikan satu persatu, dan variabel yang diteliti tidak dimanipulasi atau tidak ada perlakuan (Kountur, 2003, p. 105-106). Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi suatu peristiwa tanpa

mencari dan menjelaskan hubungan maupun menguji hipotesis atau prediksi (Jalaludin Rakhmat, 1999, p.24).

3.4. Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Metode observasi adalah metode di mana periset mengamati langsung objek yang diteliti. Observasi nonpartisipan merupakan observasi di mana periset tidak memosisikan dirinya sebagai anggota kelompok yang diteliti (Kriyantono, 2006, p.64).

Menurut Nazir M., suatu kegiatan observasi baru bisa dimasukkan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian bila memenuhi syarat sebagai berikut : (Kriyantono, 2006, p.110)

1. Observasi digunakan dalam riset dan telah direncanakan secara sistematis.
2. Observasi harus berkaitan dengan tujuan riset yang telah ditetapkan.
3. Observasi yang dilakukan harus dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proposisi umum dan bukan dipaparkan sebagai sesuatu yang hanya menarik perhatian.
4. Observasi dapat dicek dan dikontrol mengenai validitas dan realibitasnya.

3.5. Unit Analisis

Budiman mengatakan bahwa teks juga bisa diartikan sebagai 'seperangkat tanda yang ditransmisikan dari seorang pengirim kepada seorang penerima melalui medium tertentu dan dengan kode-kode tertentu' (Sobur, 2001). Begitupula dengan Ricoeur yang memberikan definisi mengenai teks yang menyebutkan bahwa teks adalah wacana (berarti lisan) yang difiksasikan ke dalam bentuk tulisan (Sobur, 2001).

Unit analisis dalam penelitian ini adalah teks yang berupa *tweets* dari akun Twitter Bank BNI (@BNI46), *mentions* dari *followers* @BNI46, *retweet* dan *reply* dari @BNI46 selama 1 bulan (Maret-April) sebagai data

primer. Ditambah dengan hasil wawancara terstruktur dengan 3 informan yang merupakan admin Twitter @BNI46 sebagai data sekunder.

3.6. Alasan Pemilihan Unit Analisis

Peneliti memfokuskan objek kajian pada *reply*, *mentions*, dan *retweet* dari akun twitter BNI (@BNI46) dalam memberi tanggapan berupa pertanyaan seputar produk dan jasa, pujian keluhan-keluhan yang ditujukan langsung kepadanya dengan menyertakan *mention* akun twitter BNI. Peneliti ingin melihat bagaimana bentuk strategi *customer relations* yang dilakukan oleh bank BNI dengan pendekatannya terhadap *customer* secara langsung melalui akun twitternya.

3.7. Metode Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui observasi *online* yang dilakukan selama 30 hari dengan mengumpulkan seluruh *tweets* yang dihasilkan oleh @BNI46 baik itu *reply*, *mentions*, *retweet* yang tertera dalam *home profile* @BNI46. Selain itu juga dilakukan wawancara terstruktur dengan tiga informan dari BNI 46 yang menjadi admin akun Twitter @BNI46.

3.8. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk menganalisis *tweets* dalam penelitian ini adalah analisis percakapan atau *conversation analysis*. Agar dapat memperdalam analisis dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan teknik analisis data tematik sebagai teknik sekunder untuk memenuhi kelengkapan hasil data temuan.

Dalam *conversation analysis*, wacana atau percakapan dianggap sebagai produk dari proses interaksi. suatu realitas sosial tidak hadir secara obyektif di luar pengaruh unsur-unsur sosial, tetapi terkonstruksi melalui percakapan yang cenderung bersifat tatap muka di antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses interaksi (Pawito, 2007, p.179).

Tujuan utama dari teknik analisis menurut Anita Pomerantz dan B. J. Fehr adalah “*the organization of the meaningful conduct of people in society, that is, how people in society produce their activities and make sense of the world around them*”. Pomerantz dan Fehr menyarankan 5 hal untuk diperhatikan dalam melakukan studi *conversation analysis*, yaitu (Baxter & Babbie, 2004, p.358):

1. Pilih sekuen pembicaraan untuk penelitian.

Untuk bisa melakukan ini, transkrip pembicaraan harus ada terlebih dahulu. Biasanya peneliti meminta sukarelawan untuk merekam pembicaraan mereka yang terjadi sehari-hari. Setelah ditranskrip kemudian pilih sekuen yang dianggap menarik dan terjadi “sesuatu”. Sekuen tidak hanya melibatkan satu pembicara tapi juga banyak pembicara dan kemudian tidak hanya satu bagian percakapan yang diamati tetapi dinamika penuturan yang terjadi antara beberapa pembicara dalam percakan.

2. Identifikasi aksi yang ada dalam sekuen.

Aksi yang dimaksudkan adalah apapun yang dilakukan dengan kata-kata; membuat permintaan, memberi salam, mengeluh, menyuruh, bercerita, dan sebagainya.

3. Identifikasi bagaimana aksi tersebut dilakukan.

Pada tahap ini peneliti memperhatikan detail pada bagaimana aksi dilakukan atau diselesaikan. Misal, jika aksi yang diteliti adalah sebuah ketidaksetujuan, perhatikan bagaimana ketidaksetujuan itu dikemas; bisa secara langsung, tidak langsung, dengan humor, dengan hinaan, dan sebagainya.

4. Identifikasi bagaimana waktu dan susunan pergantian percakapan membangun pengertian tertentu dari aksi yang dilakukan.

Aksi tidak terjadi begitu saja seperti terisolasi dari rangkaian penuturan. Fokuslah pada giliran atau pergantian pembicara pada saat percakapan berlangsung.

5. Pertimbangkan bagaimana aksi-aksi disusun dan membangun identitas, peran, dan hubungan untuk pembicara.

3.9. Kualitas Penelitian

Penilaian kesahihan penelitian kualitatif biasanya terjadi sewaktu proses pengumpulan data dan analisis-interpretasi data. Menurut Rahmat Kriyantono, terdapat 4 jenis kriteria yang menentukan kesahihan penelitian konstruktivis yaitu kompetensi subjek riset, *trustworthiness*, *intersubjectivity agreement*, dan *conscientization*. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan pada derajat kepercayaan. *Trustworthiness* menguji kebenaran dan kejujuran subjek dalam mengungkapkan realitas menurut apa yang dialami, dirasakan atau dibayangkan (Kriyantono, 2006, p.71).

Analisis triangulasi, yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Pada penelitian ini, triangulasi sumber merupakan jenis analisis triangulasi yang diterapkan. Triangulasi sumber membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda (Kriyantono, 2006, p.72).

3.10. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah peneliti tidak dapat mengendalikan besaran data yang akan di dapat dikarenakan data pimer bersumber dari perilaku admin dari Twitter tersebut. Peneliti hanya bisa mengatur dalam kurun waktu berapa lama obeservasi akan dilakukan.

Sedangkan kelemahan yang dimiliki penelitian ini yaitu peneliti hanya mengambil data dari dua sudut pandang saja, yaitu observasi dan didukung dengan data dokumentasi dengan pihak bank saja. Seharusnya data dari beberapa nasabah juga di kumpulkan namun peneliti kesulitan untuk bisa menemukan identitas dari nasabah yang ada di *timeline* akun Twitter BNI 46 tersebut. Kelemahan lainnya adalah penelitian ini hanya melihat pada bentuk-bentuk strategi *customer relations* yang dilakukan oleh BNI 46 melalui akun Twitternya, namun untuk penelitian selanjutnya sudah bisa mengarah pada bentuk *customer engagement*.

BAB 4

PROFIL PERUSAHAAN

4.1. Sejarah BNI 46

Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Menyusul penunjukan De Javasche Bank yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai Bank Sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peranan Bank Negara Indonesia sebagai bank sirkulasi atau bank sentral. Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan, dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa, dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Sehubungan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan tuas bagi sektor usaha nasional.

Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai 'BNI 46'. Penggunaan nama panggilan yang lebih mudah diingat - 'Bank BNI' - ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik

diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996.

Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan 'Bank BNI' dipersingkat menjadi 'BNI', sedangkan tahun pendirian '46' digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara.

4.2. Visi dan Misi BNI 46

Visi BNI : Menjadi Bank kebanggaan nasional yang Unggul, Terkemuka dan Terdepan dalam Layanan dan Kinerja

Pernyataan Visi : Menjadi Bank kebanggaan nasional, yang menawarkan layanan terbaik dengan harga kompetitif kepada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumen

Misi BNI :

- Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama (the bank choice)
- Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial.

- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

Values : Kenyamanan dan Kepuasan

4.3. Budaya Perusahaan

Budaya Kerja BNI”PRINSIP 46” merupakan Tuntunan Perilaku

Insan BNI, terdiri dari :

4 (Empat) Nilai Budaya Kerja

- PROFESIONALISME
- INTEGRITAS
- ORIENTASI PELANGGAN
- PERBAIKAN TIADA HENTI

6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

- Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
- Jujur, Tulus dan Ikhlas
- Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
- Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
- Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
- Kreatif dan Inovatif

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan BNI, 6 (enam) Perilaku Utama Insan BNI adalah :

4 NILAI BUDAYA KERJA BNI	6 NILAI PERILAKU UTAMA INSAN BNI
Profesionalisme <i>(Professionalism)</i>	Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
Integritas <i>(Integrity)</i>	Jujur, Tulus dan Ikhlas Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab

Orientasi Pelanggan (<i>Customer Orientation</i>)	Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
Perbaikan Tiada Henti (<i>Continuous Improvement</i>)	Senantiasa Melakukan Penyempurnaan Kreatif dan Inovatif

4.4. Akun Twitter BNI 46

Akun Twitter bank BNI 46 dibuat sejak tanggal 3 Agustus 2009 dengan nama akun @BNI46 sebagai representasi resmi dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Hingga kini, @BNI46 sudah memiliki sebanyak 51.534 *followers* dan memproduksi sebanyak 18.147 *tweets*. Akun @BNI46 ini buat dengan tujuan untuk memberikan berbagai informasi seputar layanan produk dan jasa serta menjadi media dalam pelaksanaan *customer care*.



4.4.1. Tweets BNI 46

BNI @BNI46
 Tanpa disertai tantangan, keberhasilan membuat seseorang mudah terserang kebosanan. (Bertrand Russel) Selamat pagi Tweeps.

22 RETWEETS 2 FAVORITES

5:36 AM - 16 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 Abadikan fotomu bersama #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Info klik link : gourl.gr/s3c

10 RETWEETS 17 FAVORITES

10:10 AM - 19 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 Info Kurs : USD JUAL: 9.230 BELI: 9.080 02/04/2012 8:12 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.

4 RETWEETS 14 FAVORITES

8:25 AM - 2 Apr 12 via web - Details
 Collapse Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 Tweeps. Yuks kenali kartu ATM Anda . Ada Tips-nya nih : #TipsBNI

3 RETWEETS

10:15 AM - 21 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

Bang Sem @sem_haesy
 @BNI46 Good service. Tengkyu BNI.

10:21 AM - 21 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
8. Bila Anda bertransaksi on-line, pastikan tempat Anda bertransaksi adlh tempat yg aman dr kemungkinan penyalahgunaan kartu kredit.
[#TIPSBNI](#)
Expand

 **BNI** @BNI46 4 Apr
7. Simpanlah kembali kartu Anda & sales draft transaksi Anda utk dicocokkan dgn tagihan yg Anda terima di kemudian hari. [#TIPSBNI](#)
Expand

 **BNI** @BNI46 4 Apr
6. Pastikan staf merchant mengembalikan kartu kredit Anda setelah transaksi selesai. [#TIPSBNI](#)
Expand

 **BNI** @BNI46 4 Apr
5. Pastikan bahwa kasir menggesek kartu Anda hanya 1 kali saja utk setiap transaksi. Utk menghindari adanya 2-kali penagihan. [#TIPSBNI](#)
Expand

 **BNI** @BNI46 4 Apr
4. Pastikan jumlah transaksi yg tercetak di sales draft sesuai dgn jumlah transaksi yg Anda belanjakan. [#TIPSBNI](#)
Expand

 **BNI** @BNI46 4 Apr
3. Pada saat bertransaksi, pastikan staf merchant langsung membawa kartu Anda ketempat kasir & bukan ke tempat lainnya. [#TIPSBNI](#)
Expand

 **BNI** @BNI46 4 Apr
2. Simpan kartu kredit Anda ditempat yang aman. [#TIPSBNI](#)
Expand

 **BNI** @BNI46 4 Apr
1. Jangan pernah memberikan kartu kredit, PIN & informasi data pribadi Anda pada orang lain. [#TIPSBNI](#)
Expand

 **BNI** @BNI46 4 Apr
Tweeps. Berikut cara aman melakukan transaksi dgn Kartu Kredit.
[#TIPSBNI](#)
Expand

Twitter BNI 46 Khusus Informasi Promo

Pada awalnya, BNI 46 hanya memiliki satu akun Twitter resmi yaitu @BNI46 namun seiring perkembangannya dibuatlah lagi akun lain dengan nama @BNIPromo. Akun @BNIPromo dibuat untuk menspesifikasikan tweets informasi yang berupa promosi. Hal ini dilakukan agar layanan customer care melalui @BNI46 tidak terganggu dengan berbagai informasi promo yang harus terus diberikan oleh perusahaan.



BAB 5 ANALISIS

5.1. Conversation Analysis

Dari hasil analisis data, ditemukan adanya beberapa kategori yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil percakapan antara akun Twitter BNI 46 dengan *customer*-nya. Pengumpulan data untuk analisis percakapan ini dilakukan selama sebulan mulai dari tanggal 16 Maret 2012 sampai 14 April 2012. Terdapat 2 kategori besar percakapan yang dapat disimpulkan dari hasil analisis, yaitu tipe pertanyaan dan tipe keluhan.

Dalam tipe pertanyaan, peneliti menemukan beberapa jenis pertanyaan seperti pertanyaan seputar produk, pelayanan, dan promo. Berikut ini beberapa tipe pertanyaan untuk analisis percakapan :

1. Tipe pertanyaan tentang produk

Pada contoh *printscreen* dibawah ini, terjadi percakapan antara *customer* dari akun @geethaa dengan pihak BNI 46 mengenai permasalahan tarik tunai melalui ATM. Akun @geethaa melontarkan tiga pertanyaan secara berkala dan kesemuanya mendapatkan tanggapan dari @BNI46.





Pada contoh percakapan ini, adanya permasalahan tarik tunai yang dialami oleh *customer* @geetha. Namun dalam hal ini pihak BNI 46 menggunakan Twitter hanya sebagai mediator untuk membantu *customernya* menghubungi pihak yang terkait.

2. Tipe pertanyaan tentang pelayanan

Pada 2 contoh *printscreen* dihari yang berbeda seperti di bawah ini, terjadi percakapan antara *customer* dari akun @syupoededep dan @rudyfrend terkait dengan pelayanan kantor cabang BNI 46. Kedua akun ini hanya memberikan sebuah pertanyaan dan pihak BNI 46 hanya memberikan sekali jawaban sehingga dapat disebut sebagai percakapan singkat.



Dari contoh percakapan tersebut, mereka menanyakan tentang pelayanan kantor cabang Bank BNI 46. Dalam hal ini, pihak BNI memberikan informasi yang berhubungan dengan pertanyaan *customer*. Salah satunya seperti tanggapan atas pertanyaan dari akun @syupoededep yang melampirkan *link* yang menuju pada informasi yang dibutuhkan oleh *customer*. Sedangkan pada akun @rudyfrend, pihak BNI 46 memberikan jawaban secara tidak langsung atas pertanyaannya.

3. Tipe pertanyaan tentang promo

Pada contoh *printscreen* dibawah ini, terjadi percakapan antara *customer* dari akun @Echo_Kyu dengan pihak BNI 46 mengenai kejelasan tentang kuis. Akun @Echo_Kyu hanya sekali bertanya yang dilanjutkan dengan ucapan terima kasih sebagai penutup.



Pada contoh percakapan di atas, akun @Echo_Kyu ingin mengikuti kuis foto kontes #BNIATM pada 21 Maret 2012 dan mempertanyakan tentang prosedur kuis. Pihak BNI 46 menjawab dengan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh @Echo_Kyu. Untuk menutup percakapan, akun @Echo_Kyu mengucapkan terima kasih dan dibalas kembali oleh BNI untuk membangun hubungan yang baik dengan *customernya*.

Pada penelitian tipe pertanyaan ini, peneliti mencoba melihat percakapan antara BNI 46 dengan *customer*-nya yaitu dengan memperhatikan beberapa aspek yang dipaparkan oleh Pomerantz dan Fehr. Peneliti memilih dahulu *tweets* percakapan yang diteliti. Peneliti mengidentifikasi isi *tweet* pertanyaan apa saja yang diminta *customer* seperti pelayanan, produk, dan promo. Lalu peneliti mengidentifikasi bagaimana aksi tersebut dilakukan oleh kedua pihak seperti tanggapan

yang diberikan oleh BNI 46 sebagai mediator baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Peneliti melihat waktu dan pergantian percakapan seperti banyaknya pertanyaan dan jawaban yang ditemukan. Dari proses percakapan tipe pertanyaan ini bisa membangun hubungan baik antara pihak BNI 46 dengan *customernya*.

Sedangkan dalam tipe keluhan, peneliti menemukan 2 jenis keluhan seperti keluhan seputar produk dan pelayanan. Berikut ini tipe-tipe keluhan untuk analisis percakapan, yaitu :

1. Tipe keluhan tentang produk

Pada contoh *printscreen* dibawah ini, terjadi percakapan antara *customer* dari akun @inirachma dengan pihak BNI 46 yang mengeluhkan tentang atm rusak yang masih beroperasi. Percakapan terlihat cukup banyak karena akun @inirachma yang berulang kali mengungkapkan kekecewaannya terhaap produk BNI 46.



Rachma Widya Luthfa @inirachma
Semua planning, janji dll jd berantakan gara2 mesin ATM @BNI46
9:53 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

BNI @BNI46
@inirachma Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon info lokasi ATM yg digunakan. Hal ini akan (cont) tl.gd/gjgn4k
← Hide conversation
10:05 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Rachma Widya Luthfa @inirachma
Sangat2 tdk NYAMAN!!! Mesin ATM kampus APP RT @BNI46: @inirachma Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon info ... m.tmi.me/nm41M
10:16 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

BNI @BNI46
@inirachma maaf bisa info Kampus APP dimana ?
← Hide conversation
10:30 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Rachma Widya Luthfa @inirachma
Jalan timbul ciganjur jagakarsa. RT @BNI46: @inirachma maaf bisa info Kampus APP dimana ?
10:42 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

BNI @BNI46
@inirachma Untuk ATM Kampus APP (Cimpendak Jakarta Selatan) saat ini dalam kondisi online dan siap bertransaksi (last trx 10:29).
← Hide conversation
11:02 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite



Pada contoh percakapan tersebut, akun @inirachma mengeluhkan tentang ATM rusak yang masih beroperasi dan akhirnya menghancurkan rencana akhir pekannya. BNI berusaha menanggapi masalah ketidaknyamanan pelanggan dengan meminta maaf dan membantu menghubungkan *customer* dengan pihak-pihak yang terkait.

2. Tipe keluhan tentang pelayanan

Pada contoh *printscreen* dibawah ini, terjadi percakapan antara *customer* dari akun @riyanwahyudi dengan pihak BNI 46 yang mengeluhkan tentang pelayanan BNI Call yang tidak bisa dihubungi. Seperti yang terlihat, terjadi mentions ganda yang membuat percakapan mengalami pengulangan.

 **Riyan Wahyudi** @riyanwahyudi 11 Apr
 @BNI46 Kenapa BNI Call tidak bs dihubungi? Ketika saya menelepon dikatakan "untuk mengecek kembali nomornya". Ini udah seminggu lebih begini
 Collapse Reply Retweet Favorite
 3:15 PM - 11 Apr 12 via Tweetbot for iOS - Details

 **BNI** @BNI46 11 Apr
 @riyanwahyudi ketika menelpon ke BNI CALL 500046 tunggu sampai pilihan 0 utk berbicara dengan petugas.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET
 3:34 PM - 11 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Riyan Wahyudi** @riyanwahyudi 11 Apr
 @BNI46 gimana saya mau nyampe ngomong ama petugasnya, wong pas ditelepon katanya nomor 500046 itu gak bisa dihubungi. Saya hub pake ponsel
 Collapse Reply Retweet Favorite

 **BNI** @BNI46 11 Apr
 @riyanwahyudi BNI CALL 500046 melalui telpon rumah / flexi atau 021500046 melalui ponsel.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET
 3:50 PM - 11 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Riyan Wahyudi** @riyanwahyudi 11 Apr
 @BNI46 gimana saya mau nyampe ngomong ama petugasnya, wong pas ditelepon katanya nomor 500046 itu gak bisa dihubungi. Saya hub pake ponsel
 Collapse Reply Retweet Favorite

3:39 PM - 11 Apr 12 via Tweetbot for iOS - Details

 **BNI** @BNI46 11 Apr
 @riyanwahyudi BNI Call melalui ponsel 021 500046 :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET
 4:11 PM - 11 Apr 12 via web - Details

Pada contoh percakapan di atas, akun @riyanwahyudi mengeluhkan tentang BNI Call Center yang tidak bisa dihubungi. BNI menanggapi keluhan dengan melengkapi kekurangan informasi yang dimiliki *customer* sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.

Pada analisis percakapan tipe keluhan, peneliti memilih *tweets* yang berisikan keluhan-keluhan. Peneliti mengidentifikasi isi *tweet* keluhan kedalam tipe keluhan tentang produk dan keluhan tentang pelayanan. Selanjutnya terjadi susunan pergantian percakapan dalam membangun pengertian terhadap kekurangan informasi yang dialami *customer*. Selanjutnya aksi-aksi disusun sehingga tidak hanya membangun namun juga memperbaiki hubungan dengan *customernya*.

5.2. Kegiatan *Customer Relations* oleh Akun @BNI46

Kegiatan *Customer relations*, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya memiliki tujuan untuk membangun hubungan dengan pelanggan agar nantinya, diharapkan dari hubungan yang baik tersebut dapat memperbaiki tingkat ketahanan pelanggan, kesetiaan pelanggan, dan atau tingkat keuntungan yang diraih dari pelanggan menjadi semakin meningkat. Semua dilakukan dengan komunikasi melalui berbagai media, baik media konvensional ataupun media digital seperti Twitter.



Dalam penelitian ini, BNI (melalui akun @BNI46) sebagai perusahaan perbankan melakukan pendekatan dengan *customer* melalui media Twitter.

Informan D menyebutkan:

“Kalau social media itu bulan agustus 2009,”

Secara detil, berdasarkan data yang diperoleh dari akun Twitter tersebut, akun Twitter BNI yaitu @BNI46 telah dibuat sejak 3 Agustus 2009 dan dikelola oleh BNI pusat yang berada di Jakarta. Lebih jauh, tim yang mengelola akun @BNI46 berada pada divisi CMM (*Customer Management & Marketing*), beranggotakan informan D, infoman I, dan informan M.

Profil Twitter BNI @BNI46



Berdasarkan observasi online yang dilakukan oleh peneliti, disimpulkan bahwa akun Twitter BNI (@BNI46) digunakan oleh perusahaan untuk memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh

customer. Informasi diberikan agar dapat mempengaruhi perilaku *customer* yang nantinya dapat membentuk hubungan komunikasi yang lancar dan harmonis. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kemudian.

“pertama memang dibuat hanya untuk memberikan informasi-informasi. Karena kan social media itu, Twitter ya yang penting kan follower-nya ada. Kalau follower-nya nol (0) juga ngapain gitu, mbak.”

Berikut ini bentuk-bentuk *tweet* yang berisikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh *customer*.

Info Kurs



Info Weekend Banking



Info Himbauan Peringatan



Info Tips



Dapat dilihat bahwa BNI memberikan beragam informasi melalui *tweet* yang dihasilkannya. *Tweet* tersebut memperlihatkan bahwa BNI berusaha untuk memenuhi kebutuhan *customer* yang berbeda-beda.

5.2.1. Strategi *Customer relations* yang dilakukan @BNI46

Dalam melaksanakan customer relation, terdapat sejumlah hal yang penting untuk digarisbawahi agar mampu mewujudkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan seperti memberikan harapan yang realistis dan kemudian mewujudkannya, lalu memastikan produk dan jasa memenuhi harapan, memberikan garansi, memberikan informasi tentang pemakaian produk, mengukuhkan loyalitas, dan menanggapi secara serius semua input yang diberikan oleh pelanggan, seperti yang telah dijelaskan di bab 2 sebelumnya.

Dalam hal ini, BNI tercatat hanya melakukan beberapa hal dari konsep yang dimiliki oleh Barnes yaitu membangun harapan yang realistis, memberikan informasi tentang pemakaian produk, mengukuhkan loyalitas pelanggan, dan menanggapi secara serius dan bertindak dengan penuh tanggung jawab.

1. Membangun harapan yang realistis serta perwujudan yang nyata

Salah satu pernyataan Barnes tentang strategi *customer relations* adalah membangun harapan yang realistis serta perwujudan yang nyata. Hal ini tercermin dari *retweets* yang selalu dilakukan jika BNI memiliki sejumlah promo-promo yang ditawarkan kepada nasabahnya.





Dari *printscreens*, terlihat bahwa akun @BNI46 hanya *retweet* info yang bersifat promo dari akun @BNIPromo (akun yang bertugas khusus untuk memberikan info promo) dan akun lain yang memberikan informasi promo terkait BNI 46. Hal ini kemudian dijelaskan oleh informan M pada sesi wawancara:

"Ada lagi yang satu namanya @bnipromo, kan kita ada 2. Yang resmi ada 2, @bnipromo sama @bni46."

"Ada latar belakang di buatnya akun @bnipromo. Jadi ceritanya waktu itu kejadian BNI offline sekitar bulan Desember. Baru kok, BNI promo itu januari kita rilisnya, maksudnya launchingnya dibuat. Terus pas BNI offline itu kan banyak yang komplain, "BNI kenapa nih?" Pernah ngalamin gak mbak? Yang ga bisa tarik tunai dari ATM, ga bisa segala macam tu pernah kejadian beberapa hari. Nah ketutup tuh semua komplain. Pada saat itu ga bisa promo kan, masukin promo. Kita posting promo malah dimarahin. Akhirnya dari situ tercetuslah, gimana kalau kita pisahin. Kita bikin partisi antara promosi dengan informasi dan customer care. Akhirnya kita buat @bnipromo, jadi di bni promo itu isinya hanya sekedar memberikan promo-promo yang ada di BNI. Kebanyakan sih yang dalam bentuk kartu, kartu kredit, kartu debit. Jadi isinya lebih terpisah gitu."

Terlihat bahwa BNI berusaha untuk mengikuti keinginan nasabahnya dan menjaga agar tidak terjadi komplain yang berkelanjutan. Pemisahan akun Twitter merupakan langkah yang diambil agar nasabah tidak berpikir buruk dan juga sebagai tindakan

preventif agar citra BNI tidak menjadi buruk dikarenakan komentar-komentar negatif di *timeline*.

Hal senada juga ditambahkan oleh informan D,

“Kan kalau orang masuk ke Twitter itu gak semuanya mau liat promo, pengen tau promo. Orang juga pengen ikut BNI dapet informasi tentang perbankan. Kalau Mbak Tasya biasanya yang mahasiswa pengennya dapet informasi tentang.. Yang dandan-dandannya kaya ibu-ibu ini ya ikut BNI promo.”

Dari pemisahan akun tersebut, cara menjawab dan keterangan selama wawancara, terlihat keinginan BNI untuk membangun harapan agar nasabahnya bisa mengandalkan BNI sebagai mitra perbankannya, BNI berusaha untuk mengikuti keinginan nasabahnya sehingga nasabah merasa puas dan percaya.

2. Memberikan informasi tentang pemakaian produk

Yang kedua adalah memberikan informasi tentang pemakaian produk. Contoh bentuk informasi yang diberikan BNI mengenai pemakaian produk adalah melalui tips.





Potongan gambar tersebut memperlihatkan bahwa BNI sedang memberikan informasi pemakain salah satu produknya yaitu kartu kredit. Tips berisi tentang “cara aman melakukan transaksi dengan kartu kredit”. Konten tips diberikan secara berurutan dan rinci agar *customer* memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk BNI.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Informan I:

“Kita kadang-kadang posting tips bagaimana cara menggunakan kartu dengan aman, bagaimana cara untuk investasi untuk masa depan untuk tahunan. Gitu2 kita biasanya 2 hari sekali ya, Pak. Biasanya ada tips misalnya untuk kartu, gunakan kartu dengan tanda tangan sesuai dengan..”

Informan M: (menyambung kalimat informan I)

“Info-info seputar perbankan”

Informan I:

“Seputar produk-produk kita. Jadi ga hanya menjawab komplain tapi juga memberikan tips, misalnya tentang produk baru. Ini untuk apa, keuntungan-keuntungannya apa itu juga kita sampaikan juga.”

3. Mengukuhkan loyalitas kepada pelanggan

Strategi *customer relations* lainnya yang dikemukakan oleh Bernes adalah mengukuhkan loyalitas terhadap pelanggan. Berdasarkan *tweet* yang dihasilkan BNI, salah satu cara untuk menggapai loyalitas *customernya* adalah menjalin kerjasama dengan salah satu klub sepak bola dunia yaitu Chelsea Football Club (FC). Melalui *tweet* yang dibuat sendiri maupun *retweet* dari akun lain, perusahaan memberikan informasi bahwa telah melakukan kerjasama dengan Chelsea FC.





Salah satu wujud kerjasama BNI dengan Chelsea FC yaitu dengan membuat kartu ATM bergambar Chelsea. Terlihat dari *tweet mention* dari @NiezarAditya yang menyarankan agar BNI membuat ATM bergambar Chelsea dan dibenarkan oleh pihak BNI dengan *retweet*.



Melalui *retweet* yang dilakukan BNI atas *mention* @NeizarAditya tersebut, maka secara otomatis bisa dilihat oleh semua *followers* BNI dalam timeline atau home Twitternya. Para penggemar Chelsea FC pun menjadi semakin antusias dengan produk baru BNI ini.



Antusiasme tidak hanya datang dari penggemar Chelsea FC, namun juga berasal dari penggemar MUFC (Manchester United Football Club) lewat *mention* yang menyatakan bahwa dirinya adalah penggemar MUFC, namun berita kerjasama BNI dengan Chelsea FC membuatnya bangga sebagai warga negara Indonesia. Usaha ini berhasil mendapatkan loyalitas para *customer* khususnya penggemar Chelsea FC.

2. Menanggapi secara serius dan bertindak dengan penuh tanggung jawab

Dalam masa beroperasinya, akun @BNI46 seolah-olah memiliki standar baku dalam menjawab berbagai keluhan, pertanyaan, serta menanggapi pujian dari nasabahnya.



Ketika peneliti berusaha menggali lebih dalam tentang bagaimana alur tanya jawab yang digunakan dalam Twitter BNI, informan menjawab:

Informan D

“Kalau yang sentimen negatif biasanya Mbak Metta ada tools social media monitoring.”

“Oh ATM misalnya, berbeda penangannya. Kalau ATM itu, seumpamanya Mbak Tasya bilang ada ATM mati di kampus UI. Kita minta maaf dulu, bilang minta maaf “nanti kita teruskan ke unit yang terkait”. Nanti langsung kita copy paste, kita email ke, kita kan punya mailinglist, kita posting di situ. Jadi yang dari ATM center itu akan liat, nanti biasanya mereka akan menjawab “segera akan ditangani”. Nanti kalau dah online lagi mereka kasi tahu, “sudah

bisa digunakan lagi”. Seperti itu, tapi kita hanya satu kali bilang ke Mbak Tasya untuk minta maaf. Setelah itu mereka udah kerja sendiri.”

Kemudian informan I menambahkan:

“Itu kalau yang gak bisa kita tangani sendiri. Tapi kalau pertanyaan yang bisa kita jawab, pasti kita jawab langsung. Tapi kalau misalnya ini terkait dengan unit lain atau apa, kita informasikan bahwa akan kita sampaikan ke unit yang berwenang, ke si follower-nya. Terus itu tadi seperti yang Pak D, di capture, terus di sampaikan di milis. Nanti unit itu yang akan menindaklanjuti ke si nasabah atau ma ke cabangnya atau gimana. Ada yang bisa kita jawab langsung, ada yang kita perlu bantuan sama unit lain.”

Dari keterangan tersebut, terlihat bahwa BNI 46 telah memiliki standar aturan sendiri tentang bagaimana akun @BNI46 menanggapi input di *timeline* Twitter mereka. Lebih jauh, kegiatan tersebut dibantu dengan *tools social media monitoring* yang bisa memudahkan pekerjaan tersebut.

Namun peneliti menemukan bahwa elemen ‘bertindak dengan penuh rasa tanggung jawab’ kurang terlihat dari pengamatan yang peneliti lakukan serta tergambar dari jawaban informan D yang menyebutkan:

*“Kalau ATM itu, seumpamanya Mbak Tasya bilang ada ATM mati di kampus UI. Kita minta maaf dulu, bilang minta maaf “nanti kita teruskan ke unit yang terkait”. **Nanti langsung kita copy paste,** kita email ke, kita kan punya mailinglist, kita posting di situ. Jadi yang dari ATM center itu akan liat, nanti biasanya mereka akan menjawab “segera akan ditangani”. Nanti kalau dah online lagi mereka kasi tahu, “sudah bisa digunakan lagi”. Seperti itu, **tapi kita hanya satu kali bilang ke Mbak Tasya untuk minta maaf. Setelah itu mereka udah kerja sendiri.**”*

Unsur yang kurang itu adalah, tidak adanya/tidak ditemukannya *follow-up* yang dilakukan oleh @BNI46 terhadap segala komplain yang diterima. Pihak BNI hanya meminta maaf dan melaporkan permasalahan yang dikeluhkan kepada unit yang terkait

tanpa menindak lanjuti secara personal terhadap klien yang komplain. Inilah yang kemudian menjadi kekurangan dari akun Twitter @BNI46.

5.3. Twitter @BNI46

Dari hasil temuan data yang peneliti miliki, terlihat bahwa BNI menggunakan Twitter sebagai jaringan informasi resmi dari perusahaan yang pada awal pembuatannya hanya untuk memberikan informasi-informasi seperti yang dikatakan oleh informan D :

“Kalau social media itu bulan agustus 2009, pertama memang dibuat hanya untuk memberikan informasi-informasi.”

Setelah beberapa bulan mengelola akun Twitter perusahaan, BNI berpikir untuk mengembangkannya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan *customer* melalui survey. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan, ternyata *customer* tidak sekedar membutuhkan informasi namun sekaligus menanggapi berbagai keluhan.

“Terus, berkembang juga sih Mbak yang jelas, beberapa bulan setelah Twitter itu kita bangun, kita ngadain kayak survey. Mereka itu sebenarnya mau apa dari Twitter BNI. Dari situ banyak jawaban, selain info, mereka juga pengen ada semacam menanggapi keluhan-keluhan.”

Melalui hasil observasi online dan wawancara dengan informan, Twitter BNI digunakan untuk memberikan berbagai informasi aktual yang dibutuhkan *customer*. Selain itu, Twitter juga dimanfaatkan sebagai salah satu cabang *customer care* yang berfungsi dalam menanggapi keluhan-keluhan dan menjawab pertanyaan *customer*.

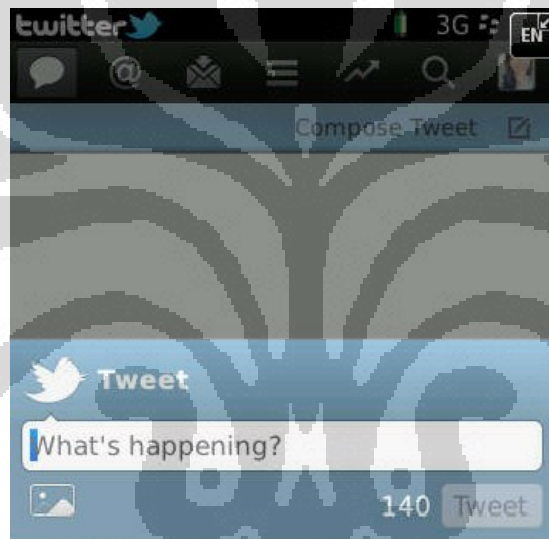
“Dari situ mulailah timbul ide untuk meningkatkan Twitter BNI menjadi bagian dari customer care. Hanya bagian ya, karena sebenarnya customer care itu adanya di cabang yang di customer service sama yang di BNI call center. Kalau di Twitter waktu itu belum semaju yang ada di cabang dan di call center.”

5.3.1. Fitur yang digunakan oleh @BNI46

Dalam menjalankan fungsinya, akun Twitter @BNI 46 menggunakan fitur-fitur yang tersedia didalam Twitter, antara lain :

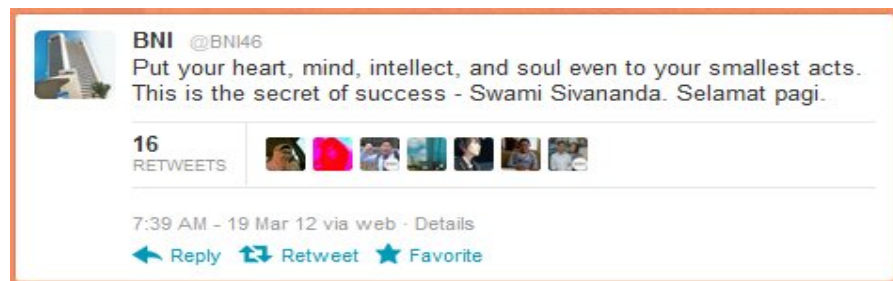
1. *Tweet*

Pembaharuan atau *update* berupa ungkapan, kesenangan, cerita, kekesalan, kebingungan, atau lainnya yang dilakukan oleh setiap pemilik akun. Penggunaan kata *tweet* akan selalu digunakan dalam penulisan skripsi ini.



Dalam Twitter, kolom penulisan *tweets* memiliki petunjuk bertuliskan '*what's happening?*'. Dari hasil oservasi online, terlihat bahwa BNI menghasilkan *tweets* yang dapat dikategorikan kedalam 4 jenis yaitu:

Quotes



Kuis



Tips



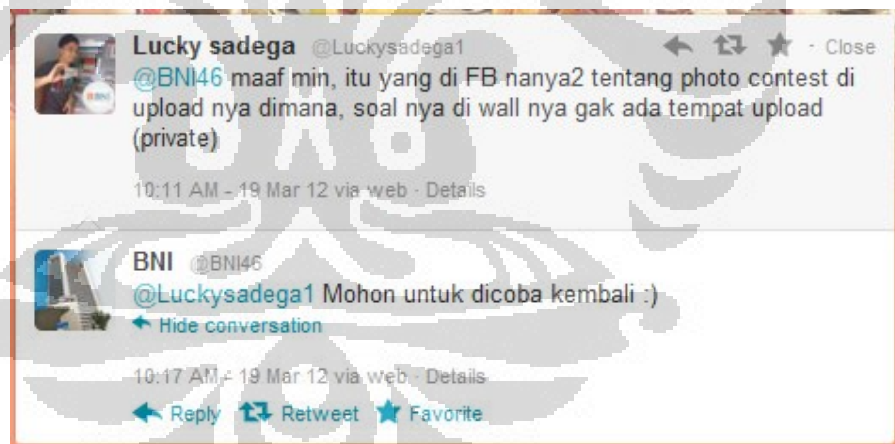
Info kurs,



2. Reply

Berfungsi sama dengan *reply* pada SMS yaitu untuk membalas *tweet* yang dibuat akun lain. Ditandai dengan simbol (@) yang disertakan pada ID Twiter yang akan di *reply tweet*-nya. (contoh: @xcintakhielx). Dalam penggunaan akun @BNI46, fitur *reply* hanya digunakan untuk membalas:

Pertanyaan



Keluhan



Saran



Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan kedekatan antara perusahaan dengan nasabah, sehingga nasabah merasa ‘secara pribadi’ didengar atau ditanggapi seperti layaknya berbicara *face to face*.

Melalui fitur ini, Twitter secara tidak langsung telah menjalankan peran PR sebagai fasilitator pemecah masalah untuk bisa menyikapi segala input yang berasal dari *customer*. Seperti dengan menanggapi keluhan dengan pernyataan profesional,

menjawab pertanyaan dengan standar tertentu, dan lain-lain (Scoot M. Cutlip, p.37).

3. *Mention*

Hampir sama dengan fungsi *reply*, hanya saja pada *mention*, pengguna Twitter membalas pesan dengan mencantumkan pesan aslinya (persis fitur *forward* pada *e-mail*). Berbeda dengan fungsi *reply*, para pengguna Twitter biasanya mencantumkan singkatan RT (*Retweet*) ketika melakukan *mention*, dan diletakkan diantara pesan asli dan balasannya (contoh: @oliviap pagi ☺ RT @noviemariana selamat pagi dunia..).



Penggunaan *mention* pada akun @BNI46 digunakan untuk menyebarkan informasi yang terkait dengan BNI 46 karena dengan menggunakan fitur *mention*, *tweet* yang berisi informasi tersebut akan masuk kedalam *timeline* para *follower* sehingga bisa dibaca oleh semua *customer*. Penggunaan *mention* juga sekaligus menjalankan peran PR sebagai fasilitator komunikasi untuk menyediakan informasi kepada manajemen maupun publiknya, apa yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang menguntungkan kepentingan mereka (Scoot M. Cutlip, p.37), dan juga sekaligus berguna untuk memperluas dan menambah citra positif BNI 46.

4. Retweet (RT)

Merupakan simbolisasi bentuk rasa setuju, sepaham, sependapat, menyukai, atau berniat untuk menyebarkan *tweet* yang sudah ada. Pada awalan pesan akan muncul simbol RT didepannya secara otomatis (berbeda dengan *mention* yang ditambahkan sendiri oleh yang melakukan *mention*). Pesan yang di RT akan muncul di *home* atau *timeline* akun yang me-*retweet* pesan tersebut sehingga dapat dibaca oleh *followers*-nya.



Hampir sama dengan *mention*, tujuan dari RT ini adalah agar informasi yang diinginkan dapat disebarluaskan dan dibaca oleh *follower*. Jumlah *retweet* juga bisa menjadi satuan ukur apakah info tersebut disukai atau disetujui oleh *follower*. Bisa dengan menambahkan pesan “jika setuju mohon di *retweet*” dan sebagainya.



5. *Follow/Unfollow*

Fitur ini mirip dengan fitur *add friend* pada *social media* lain. Jika seseorang melakukan *follow* pada sebuah akun Twitter, maka orang tersebut akan mendapatkan semua *update* dari Twitter yang dia *follow* (muncul pada *home/timeline*). Bedanya dengan *friend request*, adalah seseorang yang mem-*follow* orang lain belum tentu di *follow* kembali oleh orang tersebut (*follow back*). Apabila seseorang merasa tidak puas atau terganggu dengan akun orang lain, maka fitur *unfollow* disediakan dengan fungsi seperti *delete contact*.



6. *Followers*

Followers adalah orang yang mengikuti kita dan akan menerima setiap pembaharuan yang dilakukan. Penggunaan kata *followers* akan selalu digunakan dalam penulisan skripsi ini.



Pada prakteknya, saat ini BNI menjadikan jumlah *Followers* sebagai salah satu KPI yang harus dicapai untuk memonitor kinerja tahunan dari Twitter BNI. Namun sangat disayangkan BNI tidak memiliki sejumlah langkah yang terencana dan strategis untuk bisa mencapai target tersebut. Hal ini diperoleh berdasarkan wawancara dimana informan D mengatakan:

“Tahun ini? Target KPI-nya? Sebenarnya kalau KPI Cuma jumlah follower aja sih, mbak. Tahun ini jumlah follower-nya targetnya 1 juta followers. Iya di kasih, tapi saya bingung gimana caranya. Follower minimal meningkat 50% dari tahun lalu udah bagus. Tapi kalau 1 juta lebih bagus lagi. Lebih pusing lagi sih.”

7. *Direct Message (DM)*

Di sebut juga dengan pesan langsung yang biasa disingkat dengan DM. Dengan mengirimkan DM kepada pengguna lain, maka *tweet* akan menjadi personal dan hanya dapat dilihat oleh pengguna yang diberi DM.



Fasilitas DM biasanya dipergunakan oleh BNI untuk meminta identitas atau data personal dari nasabahnya yang memenangkan sebuah kuis. Hal ini tentu untuk menjaga kerahasiaan dari nasabahnya, agar info tersebut tidak bocor dan disalahgunakan.

8. *Topics*

Merupakan suatu isu yang banyak dibicarakan oleh sesama pengguna Twitter dengan catatan, isu tersebut ditulis dengan menggunakan tanda *hash tags* (#) pada awalan kata nya, seperti #funfacts #happybirthdayBieber #standupcomedy, dan lain-lain.



Pemberian tanda # ini berguna untuk memantau suatu isu yang dikeluarkan oleh BNI. Fitur ini juga bisa dijadikan sebagai standar ukur suatu topik apakah banyak dibicarakan atau tidak. Topik yang paling banyak dibicarakan oleh pengguna di dunia akan muncul sebagai *trending topic*.



Saat ini, BNI telah menjadikan *trending topic* sebagai salah satu tujuan yang harus dicapai ketika berada dalam suatu campaign. Hal ini secara lisan disebutkan oleh informan D:

“Mungkin target kayak trending topic, tapi kita gak bisa targetin karena itu kan natural ya ga bisa kita.., itu besok pengen trending topic ya susah.”

9. *Tweetphoto/Twitpic*

Fitur yang diberikan oleh Twitter yang memungkinkan pengguna melampirkan gambar atau foto pada *tweet* yang akan dibuatnya.



10. Favorite

Tweet yang disimpan karena disukai oleh pemilik akun atau merasa *tweet* tersebut penting.

Favorites



BNI @BNI46

Kuis Rejeki BNI Taplus 2012 berhadiah voucher belanja. Caranya klik : goo.gl/f1lsL kuis sd Senin 11/6/12 #KuisBNI

Expand

7 Jun



dewi nuraini @dewiloery

@BNI46 klu mau transfer ke bni lg pake m banking gmn si caranya.thx

[View conversation](#)

7 May



BNI @BNI46

Untuk info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking

Expand

29 Apr



UDAY ABDURRAHMAN @udayabdurrahman

menutup hari ini dg makan dan nambah, lalu tidur. Besok hari biar datang dg tantanganya sendiri.

Expand

23 Apr

Universitas Indonesia

Analisis aktivitas..., Tasya Adisti Susilo, FISIP UI, 2012

-  **niken anggraeni** @nikenanggraeni 21 Apr
@BNI46 dance in the dark - bni taplus anak #banknegaraindonesia
[View conversation](#)
-  **Rika Rahmawati** @rioote 21 Apr
@BNI46 Fashion of His Love, BNI Taplus Anak.
#BankNegaraIndonesia
📍 from Pancoran, Jakarta Selatan
-  **BNI** @BNI46 12 Apr
Foto pemenang | DSLR : gourl.gr/tvk, Pocket Camera : gourl.gr/tvj.
Pemenang akan kami hubungi via telp. Selamat ya!
[Expand](#)
-  **BNI** @BNI46 12 Apr
3. Hasil penjurian ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.
[Expand](#)
-  **BNI** @BNI46 12 Apr
2. Pocket Camera : Juara 1 @lucky_prans, 2 pucet7,3 @maddypertiwi, Juara hiburan @dhebieocta, @ichz1903, @Myeishaazh, @d4m4rh, @agnes_ybh
[Expand](#)

11. List

Fitur ini bisa mengelompokkan kontak berdasarkan spesifikasi tertentu. Semacam grup, sehingga pengguna bisa melakukan filter tertentu terhadap isi home atau *timeline*-nya.

- Lists** Subscribed to / Member of
- Brands** by salingsilang.com 
Akun Brands di Indonesia yang aktif di Twitter
51 members
- BNI Promo** by BNI 
Informasi tentang promo-promo BNI
1 members

Brands 


A public list by salingsilang.com

Akun Brands di Indonesia yang aktif di Twitter


51 MEMBERS	11 SUBSCRIBERS
----------------------	--------------------------


Subscribe

List members





Hai Magazine @HaiMagazine
Playground To Exist

Follow 





RollingStone.co.id @RollingStoneINA
The official Twitter of Rolling Stone Indonesia Magazine & RollingStone.co.id. Contact Us: letters@rollingstone.co.id. SUBSCRIBE NOW: 021.781.6611

Follow 





QM Financial @QM_Financial
QM Financial is a financial planning and consulting company providing education for all and focusing on actions. Phone: 021 5794 8040-41

Follow 



Inmark Digital @inmarkdigital
Official account of social media consultancy, Inmark Digital in Jakarta. Meet us on <http://fb.com/inmarkdigital> or contact us via email: hallo@inmarkdigital.com

Follow 

BNI Promo 

A public list by BNI

Informasi tentang promo-promo BNI

1 MEMBERS	7 SUBSCRIBERS
---------------------	-------------------------

Subscribe

List members



BNI Promo @BNIPromo

Official Twitter untuk Informasi Promo | PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk - Jl Jend Sudirman Kav 1 Jakarta - Indonesia. BNI Call : 500046

Following



5.4. Interpretasi

Sejak tanggal 3 Agustus 2009, akun Twitter @BNI46 secara resmi mulai beroperasi, menjalankan fungsinya di dunia digital. Pada awalnya akun ini dibentuk hanya berfungsi sebagai penyambung lidah PR di *platform* digital (menjalankan fungsi *cyber PR*), namun seiring berjalannya waktu dan banyaknya permintaan, Twitter @BNI46 berubah fungsi menjadi lebih *powerfull*, dimana peran PR (khususnya peran yang ada pada *platform* digital) bisa dipermudah.

Dengan menambahkan kewenangan untuk menjawab keluhan dan pertanyaan, menampung pendapat dan saran, serta menerima secara langsung pernyataan pujian, akun @BNI46 mampu membantu PR dalam sejumlah perannya seperti membangun harapan, memberikan informasi tentang pemakaian produk, mengukuhkan loyalitas pelanggan, dan menanggapi secara serius dan bertindak dengan penuh tanggung jawab.

Secara rinci, @BNI46 menjalani peran tersebut dengan memposting *tweet-tweet* yang bersifat promo, tips, kuis, jawaban, serta informasi-informasi yang merujuk pada *event* yang spesifik seperti kerjasama dengan chealsea, promo hobi, dan lain-lain. Namun, tidak adanya pengawasan dan tindak lanjut dari keluhan nasabah akan berdampak buruk pada citra BNI karena mengesankan tidak mempertanggung jawabkan keluhan dengan respon yang cepat. Nasabah yang mengeluh tidak mengetahui dengan pasti apakah keluhannya telah di proses atau telah dikerjakan. Citra negatif ini menjadi semakin terlihat karena *platform* yang digunakan adalah digital dan aplikasi yang dipakai adalah Twitter dimana kombinasi dari keduanya adalah efisien dan cepat.

Jika dilihat secara optimalisasi penggunaan Twitter, BNI bisa dikatakan hampir menggunakan seluruh fitur yang tersedia untuk mempermudah kegiatan CMM sehari-hari. Hal ini terlihat dari klaim berkurangnya jumlah keluhan, baik dari telepon ataupun surat kabar. Contoh-contoh fitur Twitter yang digunakan dalam pelaksanaan customer relations adalah fitur *reply* dan *mention*.

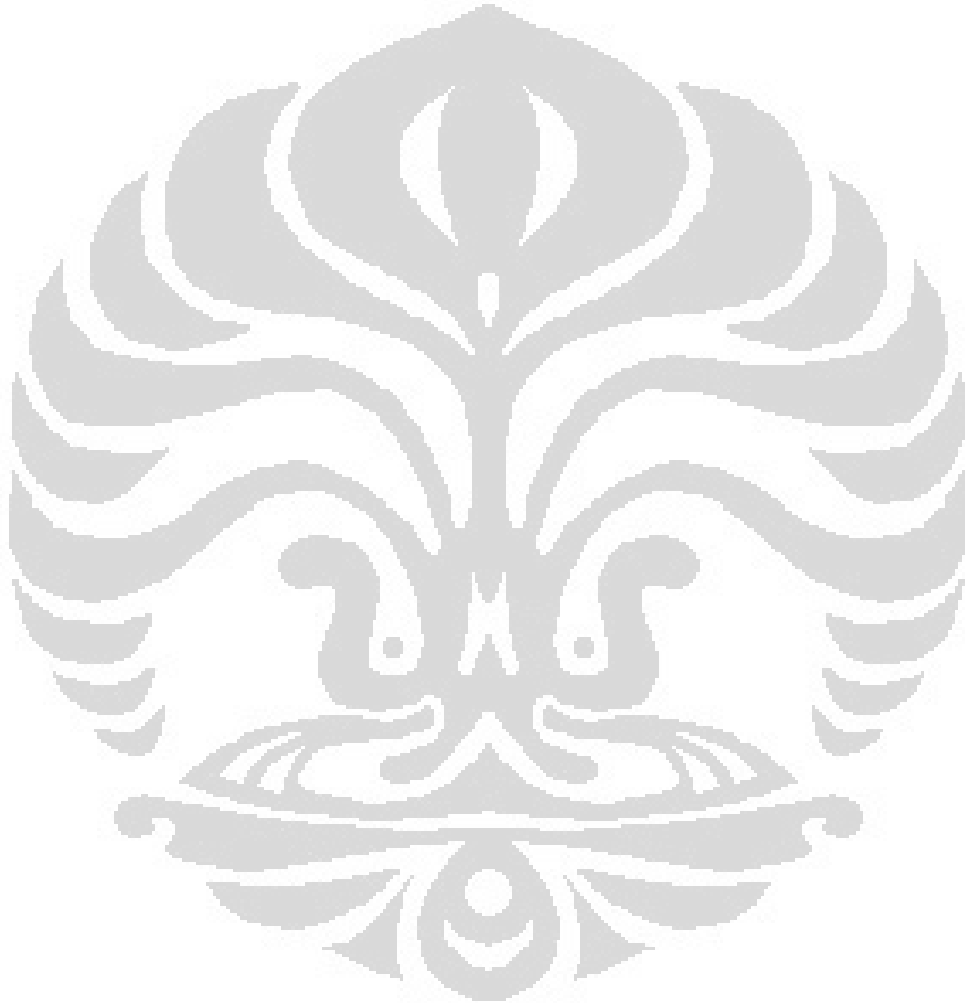
Dari observasi, ditemukan pola-pola penggunaan masing-masing fitur seperti fitur *reply* digunakan untuk menjawab keluhan, pertanyaan, dan saran secara langsung dimana percakapan ini tidak muncul di *timeline* nasabah yang men-follow akun @BNI46. Sedangkan fitur *mention* digunakan untuk merespon segala bentuk pujian serta hal-hal yang mengangkat citra positif BNI, dimana dengan menggunakan *mention*, maka percakapan tersebut akan muncul di *timeline* setiap *follower*. Hal itulah yang kemudian akan mengangkat citra positif BNI, dan menurunkan citra negatif.

BNI 46 juga menjadikan 2 fitur Twitter sebagai KPI dalam evaluasi kinerja mereka yaitu peningkatan jumlah *followers* dan *trending topics*. Namun, berlakunya target ini tidak didukung dengan adanya sejumlah langkah yang strategik, sehingga sampai saat ini divisi CMM di BNI hanya menunggu dan memanfaatkan momen yang tepat seperti pada saat Chelsea memenangkan piala UCL.

5.5. Keterkaitan antar konsep

Dari penjabaran diatas, terlihat jelas bagaimana Twitter sebagai aplikasi digital mampu menjalankan peran PR dalam sebuah perusahaan perbankan seperti peran sebagai fasilitator komunikasi dan fasilitator pemecah masalah. Lebih jauh, Twitter membuat permasalahan-permasalahan dalam ranah PR menjadi mudah untuk ditanggulangi. BNI 46 saat ini bisa dikatakan telah mempergunakan sebagian besar fasilitas dari Twitter sebagaimana mestinya. Dengan optimalisasi di sana-sini dan pemberlakuan standar operasional, bukan tidak mungkin BNI 46 akan mendapatkan dampak positif yang lebih besar dari saat ini. Untuk itu

peneliti kemudian merumuskan rekomendasi dan saran pada akhir karya ilmiah ini.



BAB 6

PENUTUP

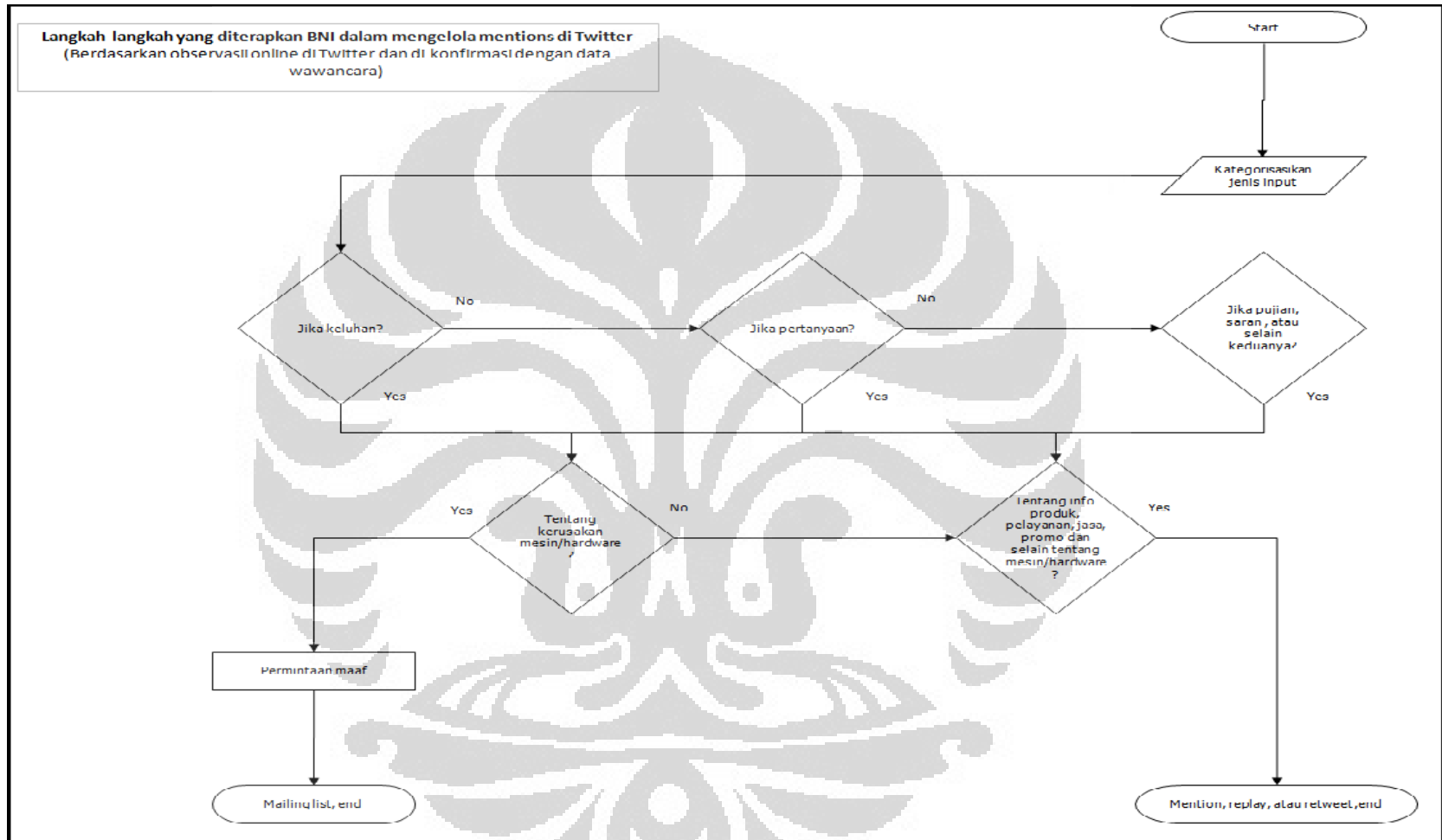
6.1. Kesimpulan

Sebagian besar percakapan yang terjadi dikarenakan adanya pertanyaan dan keluhan dari *customer* kepada pihak BNI. Pertanyaan dan keluhan tersebut seputar pelayanan, produk dan promo. Pada setiap pertanyaan dan keluhan yang diutarakan menghasilkan percakapan singkat. Hal ini terjadi karena keterbatasan dari Twitter BNI yang untuk sekarang difungsikan sebagai mediator sehingga belum tentu dapat menyelesaikan semua masalah *customer*. Namun sebagai mediator, akun Twitter yang dimiliki BNI 46 ini berusaha untuk memberikan solusi awal agar keterikatan hubungan dengan *customer* tetap terjaga.

Dari hasil observasi yang didukung dengan data wawancara, peneliti berkesimpulan bahwa aktivitas media Twitter Bank BNI 46 dalam pelaksanaan *customer relations* memiliki dampak yang sangat besar. Penggunaan Twitter secara terintegrasi mampu memberikan sejumlah dampak positif untuk BNI 46 seperti meningkatnya citra positif, berkurangnya jumlah komplain, semakin dekatnya hubungan dengan pelanggan/nasabah, dan dapat memaintain loyalitas nasabah. Hal ini terlihat dari perbedaan yang dirasakan sebelum dan setelah BNI 46 menggunakan Twitter.

Karakteristik *social media* yang *real time* terlihat jelas dalam penerapan *customer relations* BNI 46. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, @BNI46 menanggapi berbagai pertanyaan, tanggapan maupun keluhan yang masuk melalui *mention* dengan membalasnya (*reply*) secara cepat sehingga dapat memenuhi kebutuhan *customer*-nya.

Bagaimana pola dari penggunaan Twitter tersebut akan peneliti jelaskan dengan bantuan flowchart.



Gambar 6.1. Flowchart langkah-langkah yang diterapkan BNI dalam mengelola mentions di Twitter

Pemetaan ini diperoleh dari membandingkan pengamatan perilaku *tweet* dengan informasi yang didapat dari wawancara.

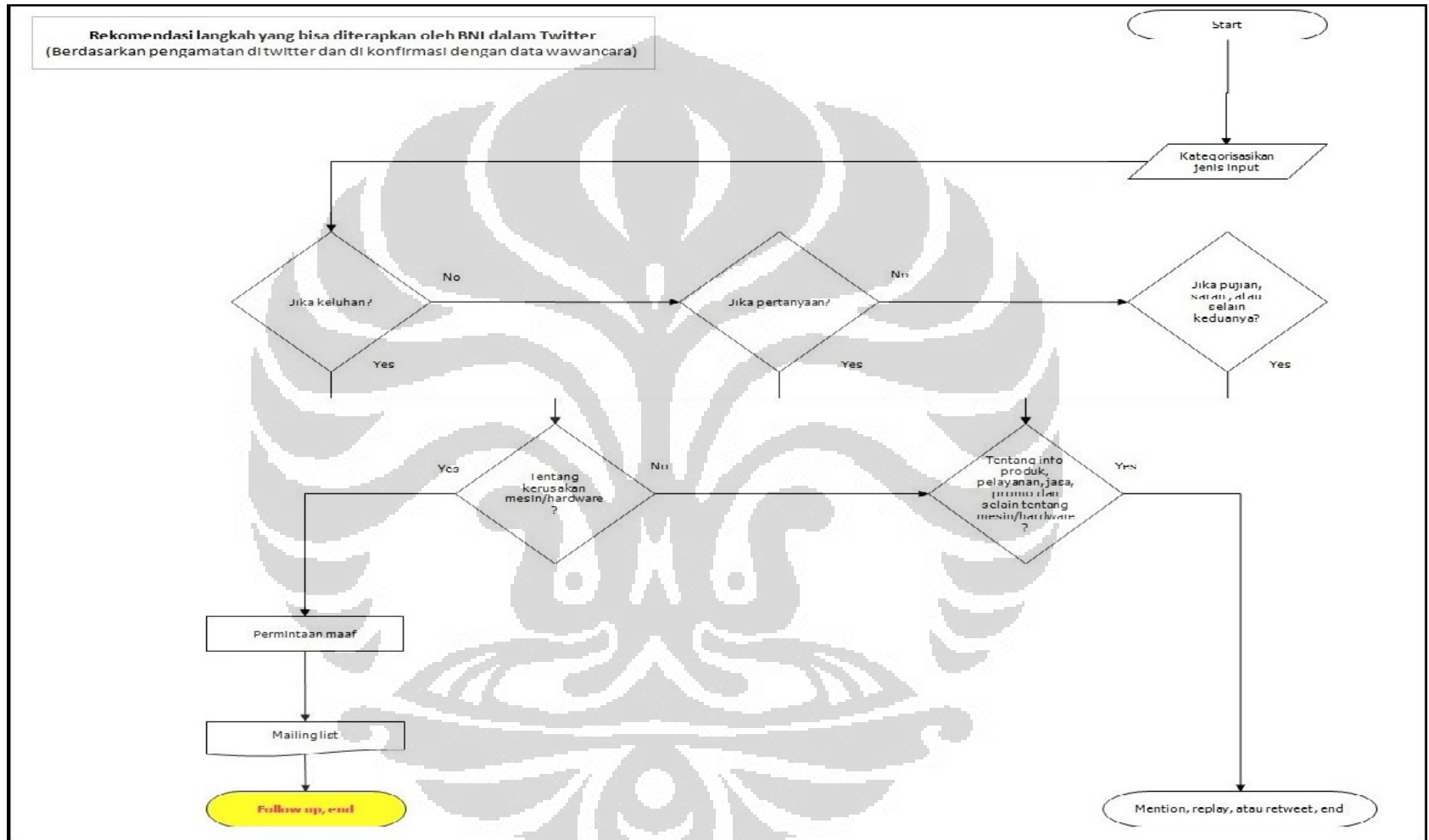
Peneliti menilai terdapat sejumlah kekurangan dari penggunaan Twitter saat ini oleh BNI 46, yaitu:

1. Tidak adanya flow atau standar yang mengatur bagaimana percakapan dengan *customer* di Twitter seharusnya terjadi. Walaupun Twitter tidak mengusung format yang kaku dan formal, tetapi harus ada suatu standar yang menjadi patokan atau tolak ukur bagaimana admin harus bersikap, ini mencegah terjadinya salah respon atau menutup kemungkinan adanya '*missing line*' dalam menjawab setiap input dari *followers*.
2. Key Performance Indicator (KPI) untuk menilai kinerja Twitter hanya berasal dari *followers* dan *trending topics* yang sampai saat ini tidak bisa sepenuhnya dikontrol ketercapaiannya.
3. Tidak adanya langkah-langkah yang strategik dan terencana untuk mencapai suatu target seperti peningkatan jumlah *followers*.
4. Tidak adanya langkah lebih lanjut dari input komplain yang diperoleh. Hal ini menjadi kekurangan dari skema yang ada saat ini karena *follow-up* sampai akhir dari setiap keluhan akan berdampak pada loyalitas *customer* dimana pelanggan yang mengeluh akan dilayani sampai keluhannya teratasi. Kesan dekat dan bertanggung jawab akan sangat kuat dirasakan dari *follow-up* tersebut.

6.2. Rekomendasi

Berlandaskan kesimpulan diatas, peneliti memberikan sejumlah rekomendasi agar pelaksanaan dan penggunaan Twitter menjadi lebih optimal dan membawa dampak yang lebih positif.

1. Berikut, peneliti merumuskan skema urutan yang diharapkan bisa menjadi standar pembuatan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang mengatur irama percakapan dalam Twitter sehingga percakapan yang terjadi menjadi solutif dan memenuhi ekspektasi *customer*.



Gambar 6.2. Flowchart rekomendasi langkah yang bisa diterapkan BNI dalam Twitter

Dengan menambahkan alur *follow-up* pada input komplain, diharapkan *customer* akan merasa semakin puas dari penyelesaian komplain yang dia dapatkan sehingga citra positif bertambah dan loyalitas semakin kuat.

2. Menambahkan poin *retweet* sebagai salah satu elemen pengukur (KPI) dari engagement yang didapatkan dari setiap *tweet* yang dilakukan. Semakin tinggi *retweet* yang didapat, berarti semakin tinggi tingkat keaktifan pelanggan dalam setiap *tweet* yang dikeluarkan BNI. BNI juga harus merumuskan secara internal poin-poin yang harus dijadikan sebagai KPI agar hasil dari penggunaan Twitter menjadi lebih optimal, terencana dan profesional.
3. Agar *key performance indicator* yang telah ditetapkan mampu dipenuhi, BNI seharusnya membuat sejumlah langkah strategik yang baik jangka pendek maupun untuk jangka panjang. Seperti misalnya, BNI mengadakan *event* yang terintegrasi secara digital sehingga bisa menambah jumlah *follower* secara terukur.
4. Sebagai wujud keseriusan BNI 46, kegiatan *customer care* ini bisa dikembangkan hingga tahap *customer engagement* dengan menambahkan kegiatan yang lebih personal. Misalnya dengan mengirimkan ucapan terima kasih melalui *direct message* kepada akun yang mem-follow @BNI46 sehingga terbentuk keterikatan personal antara customer dengan BNI 46.

6.3. Implikasi Penelitian

6.3.1. Implikasi Akademis

Melalui penggunaan literatur dan observasi secara mendalam, penelitian ini bisa dijadikan sebagai salah satu masukan dalam perkembangan dunia PR dimana sampai saat ini kajian tentang penggunaan *social media* dan hubungannya dengan dunia PR masih terbatas.

6.3.2. Implikasi Praktis

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi *customer relations* telah berkembang hingga ranah *social media*. Twitter menjadi tren pilihan media untuk berinteraksi secara langsung dengan *customer*. Kemunculannya yang masih terbilang baru, penggunaan Twitter dalam pelaksanaan *customer relations* pada prakteknya masih ditemukan kurangnya perencanaan yang statejik. Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan strategi *customer relations* melalui media Twitter yang dilakukan oleh Bank BNI 46.



DAFTAR REFERENSI

- Ardianto, Dr. Elvinaro M.Si. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Simbiosis Rekatama Media. 2010.
- Barnes, James G. *Secret of Customer Relation*. Yogyakarta, ANDI, 2003.
- Cutlip, Center, Broom. *Effectives Public Relations: Merancang dan Melaksanakan Kegiatan Kehumasan dengan Sukses*. Jakarta, PT INDEKS Kelompok Gramedia. 2005.
- Daymon, Christine., & Immy Holoway. *Qualitative Reseach Methods In Public Relations And Marketing Communications*. London, Routledge, 2002.
- Denzin, N. K., dan Lincoln, Y. S. *Handbook of Qualitative Research*, Edisi Berbahasa Indonesia. Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009.
- Effendy, Onong U. *Ilmu Teori & Filsafat Komunikasi*. Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 1993.
- Evans, Leighton. *Authenticity Online: Using Webnography To Address Phenomenological Concerns*. Department of Cultural and Political Studies, Swansea University.
- Hadi, Mulya. *Twitter untuk Orang Awam*. Palembang, Maxikom, 2010.
- J. Vrendenbergt. *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*. Jakarta, PT Gramedia, 1978.
- Jefkins, Frank. *Public Relations, edisi kelima, disempurnakan oleh Daniel Yadin*. Jakarta, Penerbit Erlangga. 2004.
- Kasali, Rhenald. *Manajemen Public Relations*. Jakarta, PT Pustaka Utama Grafiti, 1994.
- Kriyantono, Rachmat, Risek S.Sos. M.Si. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta, Prenadia Group. 2009.
- Malo, Manasse dan R. Suastiawan. *Metode Penelitian Sosial, Buku Materi Pokok 2*. Universitas Terbuka, Jakarta, 2002.
- Mayfield, Antony. *What is Social Media?*. United Kingdom, Icrossing. 2008.
- Meerman, D.S. *The New Rules of Marketing & PR: How to Use Social Media, Blogs, News Relases, Online Video, and Viral Marketing to Reach Buyers Directly Second Edition*. New Jersey, Wiley an Sons Inc. 2010.

- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosdakarya, 2001.
- Mulyana, Dr. Deddy, M.A. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2003.
- Onggo, Bob Julius. *Cyber Public Relations: Membangun dan Mempertahankan Merek Global di Era Globalisasi Lewat Media Online*. Jakarta, PT Elex edia Komputindo, 2004.
- Phelps, Graham R. *Customer Relationship Management*. London, 2001.
- Poerwandari, E. Kristi. *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Depok, Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3), 2007.
- Rakhmat, Jalaludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta, PT Gramdia Pustaka Utama, 2006.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Raja Grafindo, Jakarta, 1999.
- Sitepu, Edy Sahputra & Faulina. *Profesional Public Relations*. Medan, USU Press, Medan, 2011.
- Soemirat, Drs. H. Soleh M.S. & Drs. Elvinaro Ardianto, M.Si. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Sobur, A. *Analisis Teks Media. Suatu Pengantar untuk Analisis Wacana, Analisis Semiotik, dan Analisis Framing*. Bandung, Remaja Rosdakarya, 2001.
- Solis, B. & Breakenridge, D. *Putting Public Relations Back in Public Relations: How Social Media Is Reinventing the Aging of PR*. New Jersey, Pearson Education, 2009.
- Smith, Nick & Robert Wollan. *The Social Media Management Handbook: Everything You Need To Know To Get Social Media Working In Your Business*. New Jersey, Accenture, 2011.
- Swill, Ronald. *Accelerating Customer Relationship*. New Jersey, Prentice Hall, 2001.
- Walizer, Michael & Paul I. Wiener. *Metode dan Analisis Penelitian: Mencari Hubungan*, Terjemahan Arief Sadiman. Jakarta, Erlangga, 1993.

SUMBER ONLINE

www.greyreview.com (<http://www.greyreview.com/2010/04/20/105779710-million-users-and-new-estimates-of-twitter-users-in-asia/>)

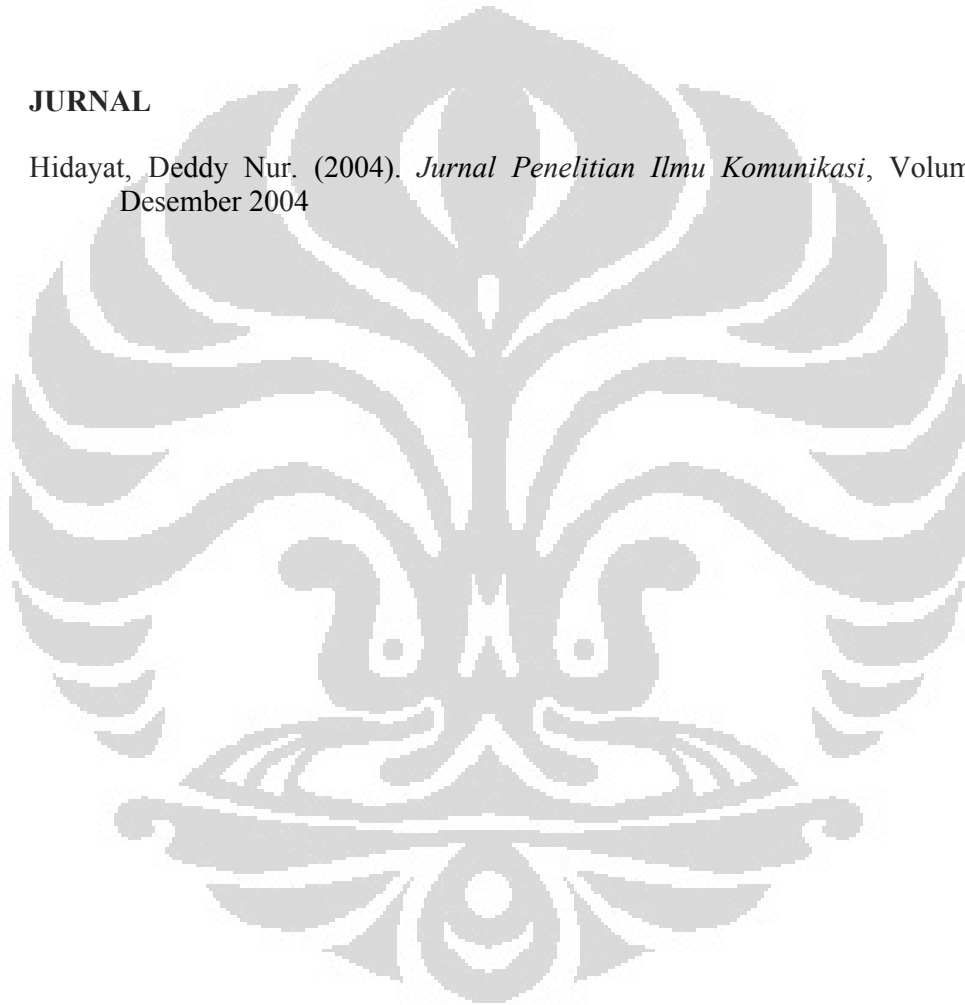
www.teknologi.kompasiana.com

www.infobanknews.com

www.twitter.com

JURNAL

Hidayat, Deddy Nur. (2004). *Jurnal Penelitian Ilmu Komunikasi*, Volume 3, Desember 2004



Transkrip Wawancara Terstruktur

Hari/Tanggal : Rabu, 2 Mei 2012

Waktu : 14.10-15.00

Tempat : Menara BNI lantai 43

Informan : 1. Dadang Purwaganda

(Assistant Vice President Online & Mobile)

2. Metta A. Swary

3. Juni Kusindrijani

1. Apa gagasan awal BNI untuk mau terjun ke dalam *social media*?

D : Kalau *social media* itu bulan agustus 2009, pertama memang dibuat hanya untuk memberikan informasi-informasi. Karena kan *social media* itu, Twitter ya yang penting kan *follower*-nya ada. Kalau *follower*-nya nol (0) juga ngapain gitu, mbak. Terus, berkembang juga sih mbak yang jelas, beberapa bulan setelah Twitter itu kita bangun, kita ngadain satu, kayak survey. Mereka itu sebenarnya mau apa dari Twitter BNI. Dari situ banyak jawaban, selain info juga mereka juga pengen ada semacam ada menanggapi keluhan-keluhan. Dari situlah berkembang *customer relations*, tapi kan *customer relations* itu harus didukung dengan *back-up* yang kuat. Kan saya sendiri juga gak mungkin menjawab semua pertanyaan yang dikasih. Jadi, kalau di BNI itu ada yang namanya kita buat sebuah komunitas kecil *mailinglist*. Disitu ada banyak orang-orang BNI semua, dari cabang, dari kantor besar atau kantor pusat ya, disitu semuanya ada. Dari situ mulailah timbul ide untuk meningkatkan Twitter BNI menjadi bagian dari *customer care*. Hanya bagian ya, karena sebenarnya *customer care* itu adanya di cabang yang di *customer service* sama yang di BNI *call center*. Kalau di Twitter waktu itu belum semaju yang ada di cabang dan di *call center*. Jadi, disitu memang terjadi perdebatan sih mbak, maksudnya takut nanti nama BNI jadi jelek. Itu pasti ada sih,

nanti kalau BNI lewat Twitter kan semuanya bisa baca, semuanya bisa lihat. Di *search* di *google* juga pasti nanti pasti ada nama BNI yang bilang jelek. Terus saya bilang gini, kita kalau mau bikin Twitter BNI bukan gak belajar dulu, kita belajar dulu sih mbak sebenarnya.

2. Sejak kapan BNI menggunakan Twitter?

Bulan agustus 2009

3. Siapa yang menjadi target Twitter BNI?

D : Tahun ini? Target KPI-nya (Key Performance Indicator)? Sebenarnya kalau KPI Cuma jumlah *follower* aja sih, mbak. Tahun ini jumlah *follower*-nya targetnya 1 juta *followers*. Iya di kasih, tapi saya bingung gimana caranya. *Follower* minimal meningkat 50% dari tahun lalu udah bagus. Tapi kalau 1 juta lebih bagus lagi. Lebih pusing lagi sih. Sementara sih *followers* aja mbak yang banyak. Mungkin target kayak *trending topic* juga kita gak bisa targetin karena itu kan natural ya ga bisa kita..., itu besok pengen *trending topic* ya susah. Kadang-kadang *trending topic*, kadang-kadang ga bisa gitu kan. Kalau *trending topic* paling ngadain kuis. *Trending topic* kan biasanya yang artis baru bisa. Atau yang jelek-jelek, kayak Ariel kan baru masuk.

4. Apa tujuan BNI menggunakan Twitter?

D : Pertama memang dibuat hanya untuk memberikan informasi-informasi. Terus, berkembang juga sih mbak yang jelas, beberapa bulan setelah Twitter itu kita bangun, kita ngadain kayak survey. Mereka itu sebenarnya mau apa dari Twitter BNI. Dari situ banyak jawaban, selain info juga mereka juga pengen ada semacam ada menanggapi keluhan-keluhan. Dari situlah berkembang *customer relations*, tapi kan *customer relations* itu harus didukung dengan *back-up* yang kuat. Dari situ mulailah timbul ide untuk meningkatkan Twitter BNI menjadi bagian dari *customer care*. Hanya bagian ya,

karena sebenarnya *customer care* itu adanya di cabang yang di *customer service* sama yang di BNI *call center*.

5. Apakah ada strategi khusus bagi BNI sebagai perusahaan perbankan dalam menggunakan Twitter?

D : Kalau kita, bukan nasabah yang datang ke kita, tapi kita bergabung dengan mereka kan. Kita liat aja mereka itu ngumpulnya dimana. Ngumpul di warteg, ya kita ikut ngumpul di warteg. Ngumpul di seven eleven ya kita ikut ngumpul di seven eleven. Bukan kita narik mereka, tapi kita yang kesana. Mereka suka Twitter ya kita ikut pake Twitter. Jadi tergantung dari di mana nasabah itu berkumpul.

6. Harapan apa yang diinginkan BNI dalam penggunaan Twitter?

D : Kalau kita punya Twitter harapannya apa yang kita *tweet* pengennya di *retweet* orang kan. *Engagement* tambah banyak tambah bagus. Harapannya sih semakin banyak *followerengagement*-nya semakin tinggi, kita jadi *influencer* yang semakin baik. Itu ada indikatornya kalau kita lihat di www.spotsocial.com. Dari situ kita bisa liat, *engagement* BNI itu sudah berapa persen. Sekarang sudah 77%, yaitu termasuk baik. Berarti apa yang kita *tweet* pasti di *retweet*. Terutama yang *quotes* ya. *Quotes-quotes* itu pasti di *retweets*. Sama kuis itu juga di *retweet*. Info-info juga banyak yang di *retweet*. Semakin banyak yang *retweet*, *engagement*-nya semakin bagus. Tapi memang bukan cuma *retweet* aja, tapi *mention* yang nanya juga kita jawab juga itu *engagement* juga. *Influencer*, kita bisa mempengaruhi mereka kan. Yang tadinya bukan nasabah BNI bisa jadi nasabah BNI. Sekarang kata Hermawan Kartajaya itu kan udah horizontal, jadi kita dengan *customer* tu sudah sejajar.

7. Apakah ada tim khusus yang mengatur akun Twitter bank BNI?

D : Ini Mbak Iie, yang megang *social media* sama web. Ini Mbak Metta yang spesialis *social media*. Kalau saya dua-duanya. Iya Customer

Managment & Marketing. Di CMM itu ada yang ngurusin segmen, ada yang ngurusin customer *insight*, sama ada yang ngurusin marcom. Kalau yang kita ada di marcom, marcom itu adanya di online dan mobile media. Kalau Mbak Metta itu megang yang @bni46. Ada lagi yang satu namanya @bnipromo, kan kita ada 2. Yang resmi ada 2, @bnipromo sama @bni46.

8. Bagaimana kriteria anggota yang cocok atau tidaknya untuk bergabung dalam tim admin Twitter?

D : Yang penting yang pertama kali kalau kita mau buat *team* itu ada *passion*-nya dulu. Kalau ga ada, susah. Kalau Mbak Tasya tau tentang produk BNI, tau semua tapi kalau ga suka sama *social media* juga ngapain, ga bisa. Ga akan bisa kerja. Tapi kalau udah senang, udah tau produk, punya teman banyak di internal, bisa tanya-tanya itu bagus. Jadi yang pertama itu *passion* baru *team* itu bisa dibentuk. Ya *passion* itu bisa diciptakan pada saat dia datang kaya ilmu, kayak Mbak Metta gitu. hahaha. Ya harus pada saat mereka datang itu kita kasih pelatihan dulu.

9. Apakah tim Twitter tersebut tergabung dalam divisi tertentu? Divisi apa?

D : Iya Customer Managment & Marketing. Di CMM itu ada yang ngurusin segmen, ada yang ngurusin customer *insight*, sama ada yang ngurusin marcom. Kalau yang kita ada di marcom, marcom itu adanya di online dan mobile media.

I : Di bagi di marcom ada yang *above the line* dan *below the line*. *Above the line* untuk *billboard*, majalah, koran itu unitnya *above the line*. Kalau *below the line* itu kan untuk mengawasin poster, *flyer*.

10. Apakah ada pelatihan khusus untuk bisa menjadi admin akun twitter BNI?

D : Iya ada seminar ikut. Kalau ga ada ya di kantor aja nganggur. Hahaha. Mulai 2008-2009 ini pernah 2x belajar di luar, ikut seminar ke luar. Baru kita kesini bangun Twitter BNI.

11. Ada berapa macam akun Twitter yang dibuat oleh BNI?

D : Ada dua, akun @BNI46 dan akun @bnipromo. kalau mbak metta itu memegang yang @bni46. Ada lagi yang satu namanya @bnipromo, kan kita ada 2. Yang resmi ada 2, @bnipromo sama @bni46.

12. Kenapa memisahkan beberapa akun dalam kategori tertentu?

D : Kan kalau orang masuk ke Twitter itu gak semuanya mau liat promo, pengen tau promo. Orang juga pengen ikut BNI dapet informasi tentang perbankan. Kalau promo ini sifatnya lebih satu arah, ya tapi kalau ada yang nanya ya dijawab tapi jarang. Nanti @bni46 milih yang di posting di bni promo itu kira-kira yang mau di *retweet*, kan kita pake *retweet*, paling sehari satu. Itupun ga sampe. Seminggu itu cuma 2 kali, 3 kali *retweet*.

M : Ada latar belakang di buatnya akun @bnipromo. Jadi ceritanya waktu itu kejadian BNI *offline* sekitar bulan Desember. Baru kok, BNI promo itu januari kita rilisnya, maksudnya *launching*-nya dibuat. Terus pas BNI *offline* itu kan banyak yang komplain, “BNI kenapa nih?” Pernah ngalamin gak mbak? Yang ga bisa tarik tunai dari ATM, ga bisa segala macam tu pernah kejadian beberapa hari. Nah ketutup tuh semua komplain. Pada saat itu ga bisa promo kan, masukin promo. Kita posting promo malah dimarahin. Akhirnya dari situ tercetuslah, gimana kalau kita pisahin. Kita bikin partisi antara promosi dengan informasi dan *customer care*. Akhirnya kita buat @bnipromo, jadi di bni promo itu isinya hanya sekedar memberikan promo-promo yang ada di BNI. Kebanyakan sih yang dalam bentuk kartu, kartu kredit, kartu debit. Jadi isinya lebih kepisah gitu. jadi kalau seandainya lebih ke *customer care* menanyakan informasi pembuatan rekening, segala macam itu di akun bni yang umum (@bni46). Tapi kalau untuk promo-promo, mau liat promo ke bni promo. Kan kalau bni

promonya banyak ya, yang kartu kredit banyak banget kan, lady gaga, ya banyak kan. Ya *timeline*-nya biar ga kganggu, ga kecampur.

13. *Tweets* dalam kategori seperti apa saja yang selama ini dihasilkan dari akun Twitter BNI?

D : Informasi juga..

I : Kita kadang-kadang posting tips bagaimana cara menggunakan kartu dengan aman, bagaimana cara untuk investasi untuk masa depan untuk tahunan. Gitu-gitu kita biasanya 2 hari sekali ya, Pak. Biasanya ada tips misalnya untuk kartu, gunakan kartu dengan tanda tangan sesuai dengan..

M : Info-info seputar perbankan

I : Seputar produk-produk kita. Jadi ga hanya menjawab komplain tapi juga memberikan tips, misalnya tentang produk baru. Ini untuk apa, keuntungan-keuntungannya apa itu juga kita sampaikan juga.

14. Biasanya, *tweets mentions* yang masuk ke akun Twitter BNI seperti apa saja?

D : Yang ikut kuis sih yang paling banyak. Selain kuis ya? *Tweets* yang masuk biasanya nanyain pembukaan rekening, caranya gimana. Komplain tentang ATM, ada ATM yang terblokir, ATM yang gak jalan, ada juga yang *offline*. Pelayanan seumpunya ada satpam yang kurang ramah, dikomplain juga. Atau ada juga yang muji-muji, misalnya pada suatu saat ada mobil yang *wiper*-nya ga jalan terus dibantu satpam, itu juga ditulis di Twitter. ya ada yang muji-muji, ada juga yang komplain. Semuanya masuk disitu.

15. Apakah semua *mentions* yang masuk akan ditanggapi?

D : Ada yang kelewat. Ya biasanya kalo pertanyaan yang sama, satu kita *retweet* biar di baca juga sama semuanya. Pake “*quotes*” ya. tapi 90% pasti di jawab, yg 10%-nya kelewat karna miminnya tidur kali..
Hahaha

16. Sejauh yang saya amati, *mentions* yang menyertakan akun twitter BNI ada yang bernada positif dan juga negatif. Bagaimana cara BNI menanggapi *mentions* positif (pertanyaan, pujian, saran)? Bagaimana pula dengan *mentios* negatif (keluhan)?

D : Kalau yang sentimen negatif biasanya Mbak Metta ada *tools social media monitoring*. Kita *monitoring* aja. Misalnya Mbak Tasya punya blog, kita ikutin *monitoring* juga. Tapi ga diamin lho ya. Kalau Mbak Tasya nulis BNI ya “ditangkap”.

M : Iya jadi kayak *data base* aplikasi, ada *tools*-nya. Kita *me-monitoring* percakapan di dunia *online* itu sepeti apa. Jadi sejauh ini sebenarnya BNI di dunia *online* itu seperti apa lebih banyak sentimen negatif atau lebih ke positif, gitu.

I : Menangkap opini orang dari perbincangan itu, negatif gak terhadap produk kita atau positif gak terhadap produk kita. Kita pake *tools*-nya yang itu.

D : Oh ATM misalnya, berbeda penangannya. Kalau ATM itu, seumpamanya Mbak Tasya bilang ada ATM mati di kampus UI. Kita minta maaf dulu, bilang minta maaf “nanti kita teruskan ke unit yang terkait”. Nanti langsung kita *copy paste*, kita email ke, kita kan punya *mailinglist*, kita *posting* di situ. Jadi yang dari ATM *center* itu akan liat, nanti biasanya mereka akan menjawab “segera akan ditangani”. Nanti kalau dah *online* lagi mereka kasi tahu, “sudah bisa digunakan lagi”. Seperti itu, tapi kita hanya satu kali bilang ke Mbak Tasya untuk minta maaf. Setelah itu mereka udah kerja sendiri.

I : Itu kalau yang gak bisa kita tangani sendiri. Tapi kalau pertanyaan yang bisa kita jawab, pasti kita jawab langsung. Tapi kalau misalnya ini terkait dengan unit lain atau apa, kita informasikan bahwa akan kita sampaikan ke unit yang berwenang, ke si *follower*-nya. Terus itu tadi seperti yang Pak Dadang bilang, di *capture*, terus di sampaikan di milis. Nanti unit itu yang akan menindaklanjuti ke si nasabah atau ma

ke cabangnya atau gimana. Ada yang bisa kita jawab langsung, ada yang kita perlu bantuan sama unit lain.

17. Apakah ada perubahan antara sebelum dan sesudah menggunakan Twitter?

D : Kalau perubahan itu lebih cenderung ke komplain yang di departemen menurun. Telepon tetap ya, kalau telepon soalnya kita ga bisa *monitoring*. Tapi yang paling terasa di Corporate Communication itu mereka udah jarang, biasanya seminggu sekali pasti ada BNI. Tapi sekarang seminggu sekali belum tentu ada.

18. Menurut Bapak, penggunaan social media oleh BNI khususnya twitter ini tergolong dalam bentuk customer service/ customer relations/ CRM/ Customer care?

D : Lebih cenderung ke *customer relations*, *customer care* juga sebenarnya sih. Ada *customer care* ada, *customer service* bedanya tipis. Kalau *customer care* itu lebih ke *problem solving*. Tapi kalau ke *customer service* itu kan memberikan informasi. *Customer care*, mbak mau apa, ada kartu saya ketelen saya harus gimana? Lebih *care*, lebih perhatian. *Customer service* ya mau buka rekening di *customer service*, mau cetak rekening koran juga di *customer service*.

19. Dalam prakteknya, jika dilihat dari sisi marketing, sales, dan service, bagaimana cara BNI mengatur keseluruhannya menjadi ideal dan seimbang?

D : Kalau Twitter itu kan *social media*, jadi kalau saya temenan sama mbak tasya, gak mungkin saya baru ketemu langsung jualan. Pasti gak mau temenan lagi kan. Sama kaya ada temen yang baru ketemu tiba-tiba jualan asuransi itu kan jadi males ya. Di *social media* sama juga sih mbak dengan kehidupan sehari-hari kita, ga secara langsung jualan. Sales itu kalau kita buat di *social media*, sebaiknya jangan pernah mikirin *sales*. Kalau *marketing* ya mungkin tapi sekali-sekali. Yang penting itu ada *engagement* antara *customer* sama *brand*-nya.

Terus ada hubungan *horizontal relationship*-nya bagus. Yang tadinya bukan *customer* bisa jadi *customer* kalau kita ngasi perhatian sama dia. Jadi lebih banyak ke *customer care*-nya daripada *sales* sama *promotion/servicenya*. Gak akan seimbang sih mbak. Pasti lebih banyak di *customer care*-nya. Ya buktinya kita buat akun promo sendiri kan.

20. Pertanyaan terakhir, bagaimana pandangan BNI kedepannya dalam mengelola CRM, apakah hanya akan mengandalkan Twitter dalam beberapa tahun kedepan? Atau sudah mempersiapkan strategi terbaru?

D : Mungkin setahun atau dua tahu kedepan masi Twitter ya. Ada juga sekarang kaya Pinterest ya, tapi belum booming. Banyak gambar-gambar juga, komunitasnya sedikit ya mbak, promosi aja. Kebanyakan yang make ibu-ibu, wanita ya yang mamerin baju barunya, mamerin kue yang abis dibuat, mamerin sepatu barunya. Hehe.. Kalau kan di Indonesia baru Facebook sama Twitter, tapi kan sebenarnya *social media* itu banyak. Kalau yang foto ada Flickr, ada Youtube, banyak sekali sih. Kalau di China namanya ning (www.ning.com), kan ga boleh pake Facebook disana kan. Kalau di Indonesia masih Twitter sama Facebook. Kalau di Brazil pake Bebo. Ya tiap negara beda-beda sih. Kalau Mbak buka Google, cari aja *social media*. Nanti ada gambar kaya kipas itu, ada banyak sekali itu *social media*. Kalau kita, bukan nasabah yang datang ke kita, tapi kita bergabung dengan mereka kan. Kta liat aja mereka itu ngumpulnya dimana. Ngumpul di warteg, ya kita ikut ngumpul di warteg. Ngumpul di seven eleven ya kita ikut ngumpul di seven eleven. Bukan kita narik mereka, tapi kita yang kesana. Mereka suka Twitter ya kita ikut pake Twitter. Jadi tergantung dari dimana nasabah itu berkumpul.

Printscreen Twitter BNI 46 @BNI46

Jumat 16 Maret 2012 → 9 TWEETS

1. Sapaan pagi → Quotes



2. Promosi



3. Kuis





4. Info Kurs



5. Pertanyaan



 **Bijak F. Putranto** @bijakputranto ← ↻ ☆ · Close
Weekend banking-nya @BNI46 di Bandung dimana aja ya?
#needinfo

8:52 PM - 16 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46
@bijakputranto Info Weekend Banking bisa dilihat disini :
m.bnizona.com/w_banking
← Hide conversation

1 RETWEET 

8:57 PM - 16 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
← Reply ↻ Retweet ☆ Favorite

Sabtu 17 Maret 2012 → 2 TWEETS

1. Info

 **BNI** @BNI46
Info Weekend Banking bisa dilihat disini :
m.bnizona.com/w_banking

5 RETWEETS 1 FAVORITE 

9:54 AM - 17 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
← Reply ↻ Retweet ☆ Favorite

2. Pertanyaan

 **Rudy Setiawan** @rudyfrend ← ↻ ☆ · Close
@BNI46 hari sabtu masih terima setoran pajak ssp ?

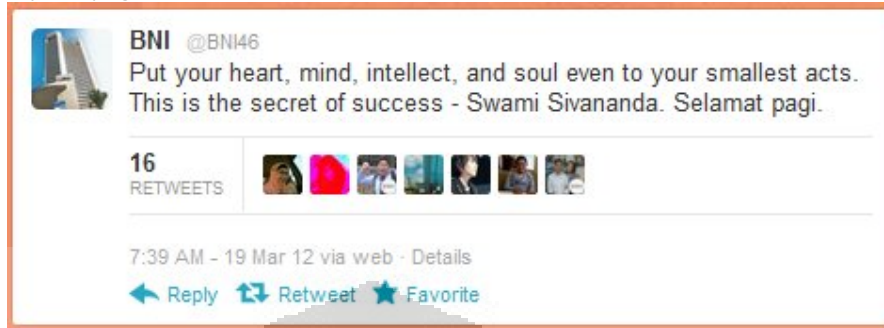
9:09 AM - 17 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46
@rudyfrend Senin - jumat sampai jam 14.00
← Hide conversation

10:21 AM - 17 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
← Reply ↻ Retweet ☆ Favorite

Senin 19 Maret 2012 → 13 TWEETS

1. Sapaan pagi



BNI @BNI46
Put your heart, mind, intellect, and soul even to your smallest acts. This is the secret of success - Swami Sivananda. Selamat pagi.

16
RETWEETS

7:39 AM - 19 Mar 12 via web · Details
 Reply Retweet Favorite

2. Info kurs



BNI @BNI46
Info Kurs : USD JUAL: 9.230 BELI: 9.080 19/03/2012 8:25 WIB
*Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.

6
RETWEETS

9:35 AM - 19 Mar 12 via web · Details
 Reply Retweet Favorite

jeans bandung denim @jeansbdgdenim
@BNI46 Bisnis investasi emas, index, forex dengan sistem trading profit sngat menarik info 081802040511"

5:47 PM - 20 Mar 12 via web · Details

3. Kuis



BNI @BNI46
Abadikan fotomu bersama #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Info klik link : gourl.gr/s3c

10
RETWEETS

17
FAVORITES

10:10 AM - 19 Mar 12 via web · Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
Kontes Status Unik BNI ATM sudah kami tutup hari ini Pukul 10.00 WIB.

5
RETWEETS

10:12 AM - 19 Mar 12 via web · Details
 Reply Retweet Favorite

 **BNI** @BNI46
 Abadikan fotomu bersama #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Info klik link :gourl.gr/s3c

10 RETWEETS 24 FAVORITES

11:14 AM - 19 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **BNI** @BNI46
 Tweeps. Ikuti Foto Kontes #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Caranya: follow @BNI46 & klik :gourl.gr/s3c

5 RETWEETS 23 FAVORITES

4:32 PM - 19 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

4. Pertanyaan

 **Lucky sadega** @Luckysadega1
 @BNI46 maaf min, itu yang di FB nanya2 tentang photo contest di upload nya dimana, soal nya di wall nya gak ada tempat upload (private)


10:11 AM - 19 Mar 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46
 @Luckysadega1 Mohon untuk dicoba kembali :)

← Hide conversation

10:17 AM - 19 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **Erissa Putri** @erissaputri_m
 @BNI46 gak buat mesin atm buat setor tunai ?

5:10 PM - 19 Mar 12 via Twitter for iPhone - Details

 **BNI** @BNI46
 @erissaputri_m Info lokasi mesin CDM bisa klik link ini :
bit.ly/oKBMP9

← Hide conversation

5:41 PM - 19 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite



5. Promosi



6. Informasi umum



7. Keluhan

 **Ariefka Sari Dewi** @ariefka
Kecewa sm pelayanan teler @BNI46. Dia yg salah masukan data, nasabah yg disuruh ngurus. Santai banget lagi ngomongnya

8:16 PM - 19 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46
@ariefka mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon info lokasi cabangnya. Terima kasi sebelumnya.

8:22 PM - 19 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **NAA** @NDTY
@BNI46 diskon buat ticket lady gaga blm diinfor ya min?

20 Mar

8. Tanggapan

 **BNI** @BNI46
Great ! RT @BillyBoen: Msh brsama tmn2 @BNI46 Wilayah Semarang, dinner + mnikmati view dr atas Kota (cont) tl.gd/ggp150

1 FAVORITE


9:38 PM - 19 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Tommy udju** @Tommy_udju
@BNI46 saya udah registrasi sms banking... Tapai kok ga bisa ya???

7:04 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details


Selasa 20 Maret 2012 → 18 TWEETS

1. Sapaan pagi

 **BNI** @BNI46
The key to happiness is having dreams; the key to success is making them come true - James Allen. Selamat pagi Tweeps :)

19 RETWEETS

7:17 AM - 20 Mar 12 via web - Details

 **vero klarasiska** @vero_ks
@BNI46 Met pagi mimin...

20 Mar

2. Info kurs



BNI @BNI46
Info Kurs : USD JUAL: 9.200 BELI: 9.050 20/03/2012 8:20 WIB
*Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.

1
RETWEET 

8:42 AM - 20 Mar 12 via web · Details
 Reply  Retweet  Favorite

3. Kuis



BNI @BNI46
Tweeps. Ikuti Foto Kontes #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Caranya: follow @BNI46 & klik :gourl.gr/s3c

5
RETWEETS 12
FAVORITES 

9:00 AM - 20 Mar 12 via HootSuite · Details
 Reply  Retweet  Favorite

NUR RAHMAT KURNIAWAN @nurrahmatk 20 Mar
klo ikut 2 kontes foto dan status unik boleh nggak? trus avatarnya berarti yg diikutkan kontes foto? @BNI46

BNI @BNI46
Tweeps. Ikuti Foto Kontes #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Caranya: follow @BNI46 & klik :gourl.gr/s3c

6
RETWEETS 6
FAVORITES 

2:30 PM - 20 Mar 12 via web · Details
 Reply  Retweet  Favorite

vero klarasiska @vero_ks 20 Mar
@BNI46 Min... klo mau foto di depan ATM BNI apakah hrs izin security disitu?

Nurina Susanti @Nurina_S 20 Mar
@BNI46 Periode berakhir sampek kapan??

BNI @BNI46
Tweeps. Ikuti Foto Kontes #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Caranya: follow @BNI46 & klik :gourl.gr/s3c

1 RETWEET 13 FAVORITES

4:52 PM - 20 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

Idabundanabil @idabundanabil
@BNI46 min foto di Mesin ATMBNI atau foto bersama karta ATMBNI? Please dijawab...

4:58 PM - 20 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

Rizali hadi @iza2012
@BNI46 kontes fotonya itu sama kartu atm bni atau foto di tempat atm bni ?

4:57 PM - 20 Mar 12 via Mobile Web - Details

4. Info

BNI @BNI46
Tweeps, jika menerima e-mail dr verify@bni.co.id dg subject keamanan acc. harap diabaikan, email tsb bukan dr BNI. Info BNI CALL 500046.

50+ RETWEETS 3 FAVORITES

9:10 AM - 20 Mar 12 via HootSuite - Details
 Reply Retweet Favorite

Fitri Apriyanti .N. @popo0d 20 Mar
@BNI46 aku sudah ikutan foto kontes :0 *semoga menang* hhee

Edwin Aldrianto @edwinaldrianto 20 Mar
@BNI46 koq bisa pakai domain bni.co.id? Security internal bni harus ditingkatkan dengan menutup pop3 dan smtp...

S. Widhiyatmoko @widhiyatmoko 20 Mar
@BNI46 ada penjelasan yg lbh lanjut ttg email tsb ? Thx min.

eko listiyorini @ekoio 20 Mar
@BNI46 kok bisa pake alamat ada bni.co.id tp bukan dr BNI? Diblokir doong imel itu...

Rifky Kurniawan @rifzQ 20 Mar
@BNI46 itu phising ya? Wah hackernya keren bs bkin imel yg blgnya [at]bni[dot]co[dot]id jd seolah2 bnrn dr BNI. Btw kok bs kebobolan?



5. Promo – retweeted



6. Keluhan

 **Jimmy Simanungkalit** @Jimmy_Leons ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 Kenapa Customer Service BNI Tarutung ini nyuruh nasabah menunggu sampai jam 14:30 karena mereka katanya mau istirahat? Aneh..!

1:42 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 Close
 @Jimmy_Leons mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Hal ini akan menjadi perhatian bagi kami. Terima kasih sebelumnya.
 ← Hide conversation

2:52 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **Jimmy Simanungkalit** @Jimmy_Leons ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 Trm ksh banyak atas tanggapannya. Bapak2 dr BNI Tarutung sdh datang ke rumah dan transaksi sudah dilayani dengan baik jam 14:08 WIB

3:43 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

7. Pertanyaan

 **Qori Annisa Muthi** @muthi26 ← ↻ ★ · Close
 Dear admin @BNI46 autodebet ke bank permata kena charge brapa ya?

2:06 PM - 20 Mar 12 via Twitter for Android - Details

 **BNI** @BNI46 Close
 @muthi26 @BNI46: Lewat BNI Phone banking tergantung dengan nominalnya, jika < 10 jt = 7.500 dan > 10 jt = 10.000
 ← Hide conversation

3:30 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **Qori Annisa Muthi** @muthi26 ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 thank you adminn

3:38 PM - 20 Mar 12 via Twitter for Android - Details



Tukang Sotoji @tukangsotoji
@BNI46 halo BNI, saya lupa username dan password internet banking, apa yang harus saya lakukan? mohon arahannya.
3:09 PM - 20 Mar 12 via web - Details

BNI @BNI46
@tukangsotoji Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
Hide conversation
3:49 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
Reply Retweet Favorite

Tukang Sotoji @tukangsotoji
@BNI46 baik, terima kasih.
4:11 PM - 20 Mar 12 via web - Details

Idabundanabil @idabundanabil
@BNI46 min foto di Mesin ATMBNI atau foto bersama karta ATMBNI? Please dijawab...
4:58 PM - 20 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

BNI @BNI46
@idabundanabil Kontes Foto Unik BNI ATM foto yang mampu menampilkan ekspresi unik bersama BNI ATM (Mesin ATM dan Kartu ATM)
Hide conversation
5:03 PM - 20 Mar 12 via web - Details
Reply Retweet Favorite

Idabundanabil @idabundanabil
@BNI46 oke,,, Makasih min
5:59 PM - 20 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

Eko Riduwan @ekoriduwan
@BNI46 Bisa tahu alamat email customer care nya BNI46?
7:18 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46
@ekoriduwan bnicall@bni.co.id
Hide conversation

1 FAVORITE

7:54 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
Reply Retweet Favorite

Lucky sadega @Luckysadega1
@BNI46 min.. kalo misalkan foto profil sudah pakai twibon, apa foto kontes yang upload di wali FB nya @BNI46 itu harus pakai twibon juga ??
7:26 PM - 20 Mar 12 via web - Details

BNI @BNI46
@Luckysadega1 tidak perlu lagi ... cukup di avatar saja.
Hide conversation

9:49 PM - 20 Mar 12 via web - Details
Reply Retweet Favorite

8. Human error – salah paham

Anita Chan @anitaataa
Apaan ini min?RT @BNI46: Lewat BNI Phone banking tergantung dengan nominalnya, jika < 10 jt = 7.500 dan > 10 jt = 10.000
3:04 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46
@anitaataa maaf itu harusnya reply ke yang bertanya.
Hide conversation

3:32 PM - 20 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
Reply Retweet Favorite

Rabu 21 Maret 2012 → 25 tweets

1. Sapaan pagi

 **BNI** @BNI46
Success is doing ordinary things extraordinarily well - Jim Rohn.
Selamat pagi Tweeps :)

12 RETWEETS 3 FAVORITES 

7:50 AM - 21 Mar 12 via web - Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **mentary ayuni** @AITHARICH [←](#) [↻](#) [★](#) - Close
morning tweeps follow yuk @BNI46 ada bnyak info dan promo. dan ikuti kuisnya dengan berbagai hadiah menarik

8:00 AM - 21 Mar 12 via Mobile/Web - Details

2. Pertanyaan

 **Icongacong** @icong16acong 21 Mar
@BNI46 klu buka rekening baru berapa minimal??
from Cicendo, Kota Bandung

 **BNI** @BNI46
@icong16acong Syarat pembukaan Taplus : KTP + Setoran awal Rp500ribu (Jabodetabek) , Rp250ribu diluar Jabodetabek.
[← Hide conversation](#)

8:45 AM - 21 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **setyo adi pamungkas** @pupun9 [←](#) [↻](#) [★](#) - Close
kalo bukunya yg ketelen gmn kak..? RT @donnyndra Atm ketelen buku tabungan hilang gmn?RT @BNI46 2. Apabila kartu ...
tmi.me/ndMCo

12:30 PM - 21 Mar 12 via UberSocial for Android - Details

 **BNI** @BNI46
@pupun9 @donnyndra Mendatangi cab penerbit buku dgn membawa surat ket. hilang dr kepolisian. Nanti akan dibuatkan rekening baru.
[← Hide conversation](#)

1:07 PM - 21 Mar 12 via web - Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Achmad Filand @FilandFairy
@BNI46 O_o abis posting foto kontes wajib di pake foto yg itu di avatar twitter ya?
1:42 PM - 21 Mar 12 via web - Details

BNI @BNI46
@FilandFairy lya, sesuai syarat & ketentuan yang berlaku :)
Hide conversation
1:50 PM - 21 Mar 12 via web - Details
Reply Retweet Favorite

Achmad Filand @FilandFairy
#na BNI Pirates O_o di suruh kk ini >> @BNI46 akak
2:06 PM - 21 Mar 12 via web - Details

Aditya Rahmat @albanjary
pake @BNI46 bisa transfer via ATM ke rek BCA ga ya??
2:28 PM - 21 Mar 12 via web - Details

BNI @BNI46
@albanjary Bisa melalui Internet Banking (kliring & RTGS) atau mendatangi BNI terdekat.
Hide conversation
2:36 PM - 21 Mar 12 via web - Details
Reply Retweet Favorite

Eko Susanto | 조규현 @Echo_Kyu
@BNI46 foto yg aku upload/kirim lngsung dijadiin foto avatar ya?
3:25 PM - 21 Mar 12 via Twittanic™ - Details

BNI @BNI46
@Echo_Kyu lya, sesuai syarat & ketentuan yang berlaku :)
Hide conversation
3:35 PM - 21 Mar 12 via web - Details
Reply Retweet Favorite

The image shows a screenshot of a Twitter thread with a large watermark of the Universitas Indonesia logo in the background. The thread consists of six tweets:

- Wendi Aswil (@wendiaswil)** (21 Mar): "@BNI46 kode bank BRI di tranfer online internet banking bni kq ga ada ya?? myloc.me/oER6i from Lintau Buo, Tanah Datar"
- BNI (@BNI46)**: "@wendiaswil BRI bisa menggunakan kliring/RTGS. Kode BRI 002. Hide conversation" (3:42 PM - 21 Mar 12 via web - Details)
- Aditya Rahmat (@albanjary)**: "pake ATM BNI ga bisa ya min trnsfer ke BCA? RT @BNI46: albanjary Bisa melalui Internet Banking (kliring & RTGS) atau mendatangi BNI trdekat" (2:40 PM - 21 Mar 12 via web - Details)
- BNI (@BNI46)**: "@albanjary Saat ini belum bisa :) Hide conversation" (3:42 PM - 21 Mar 12 via web - Details)
- Eko Susanto | 조규현 (@Echo_Kyu)**: "@BNI46 trus foto avatar yg upload/kirim pakai twibbon juga?" (3:52 PM - 21 Mar 12 via Twittanic™ - Details)
- BNI (@BNI46)**: "@Echo_Kyu Tidak perlu, foto yang diupload tidak menggunakan Twibbon :) Hide conversation" (3:53 PM - 21 Mar 12 via web - Details)

The image shows a screenshot of a Twitter thread with three tweets. A large, semi-transparent watermark of the Garuda Pancasila logo is overlaid on the center of the tweets.

Tweet 1: User **Eko Susanto | 조규현 @Echo_Kyu** (@BNI46) says: "@BNI46 makasih utk informasinya :)"
 Time: 4:02 PM - 21 Mar 12 via Twittanic™ - Details

Tweet 2: User **BNI @BNI46** replies: "@Echo_Kyu Sama-sama :)"
 Time: 4:55 PM - 21 Mar 12 via web - Details
 Actions: Reply, Retweet, Favorite

Tweet 3: User **OkkyAdistyMargaretha @adistyditha** asks: "@BNI46 min cara transfer ke sesama via sms banking gimana ya ?"
 Time: 7:57 PM - 21 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

Tweet 4: User **BNI @BNI46** replies: "@adistyditha ketik TRF NOREKG NOMINAL kirim ke 3346 nanti akan ada permintaan PIN secara acak."
 Time: 8:21 PM - 21 Mar 12 via web - Details
 Actions: Reply, Retweet, Favorite

Tweet 5: User **Ganang Ramadhan @Duljondul** asks: "@bni46 'SRVE0255E: A WebGroup/Virtual Host to handle /directRetail/ibank has not been defined.' kenapa tuh yaa?? buka inet bankingnya gituu"
 Time: 7:44 PM - 21 Mar 12 via TweetDeck - Details

Tweet 6: User **BNI @BNI46** replies: "@Duljondul Mohon agar menepon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu utk mengetahui permasalahannya."
 Time: 8:23 PM - 21 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 Actions: Reply, Retweet, Favorite

3. Info Kurs



BNI @BNI46
Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 21/03/2012 8:11 WIB
*Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.

3 RETWEETS

9:05 AM - 21 Mar 12 via web - Details

Reply Retweet Favorite

4. Kuis



BNI @BNI46
Tweeps. Ikuti Foto Kontes #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Caranya: follow @BNI46 & klik :gourl.gr/s3c

4 RETWEETS 6 FAVORITES

9:14 AM - 21 Mar 12 via web - Details

Reply Retweet Favorite

Achmad Filand @FilandFairy
@BNI46 #BNIATM mau ikutan ahhh =))

9:24 AM - 21 Mar 12 via SocialScope - Details

Zippy @ziipy
@BNI46 siap, langsung bergerak ke ATM terdekat :))

9:18 AM - 21 Mar 12 via Cowok Cakep - Details

BNI @BNI46
Tweeps. Ikuti Foto Kontes #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Caranya: follow @BNI46 & klik :gourl.gr/s3c

9 RETWEETS 11 FAVORITES

3:20 PM - 21 Mar 12 via HootSuite - Details

Reply Retweet Favorite

angela @stoneaurora
@BNI46 tolong dong bunga simpanannya dinaikkan. kecil banget...

4:44 PM - 21 Mar 12 via web - Details

5. Tips

BNI @BNI46
Tweeps. Yuks kenali kartu ATM Anda . Ada Tips nya nih : #TipsBNI

3 RETWEETS

10:15 AM - 21 Mar 12 via web · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Bang Sem @sem_haesny
@BNI46 Good service. Tengkyu BNI.

10:21 AM - 21 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

BNI @BNI46 21 Mar
5. Jangan menginformasikan PIN ATM kepada orang lain karena bersifat pribadi dan rahasia. #TipsBNI

BNI @BNI46 21 Mar
4. Jangan meletakkan kartu ATM di dekat benda yang mengeluarkan elektromagnetik atau diatas benda panas. #TipsBNI

BNI @BNI46 21 Mar
3. Pastikan kartu ATM tidak dipindahtangankan/dipinjamkan ke orang lain. #TipsBNI

BNI @BNI46 21 Mar
2. Apabila kartu ATM hilang atau rusak, segera lapor ke Call Center Bank Penerbit. #TipsBNI

BNI @BNI46 21 Mar
1. Pastikan kartu ATM selalu berada di bawah pengawasan, karena sifatnya sama seperti dompet pribadi/uang tunai. #TipsBNI

BNI @BNI46 21 Mar
Tweeps. Yuks kenali kartu ATM Anda . Ada Tips nya nih : #TipsBNI

6. Promo – retweeted



BNI Promo @BNIPromo
 Special price Rp.20rb (Normal Rp.31.500) paket menu:Onigiri Salmon Flake+Menchi Katsu+Ena Chike+Lemon Tea @ Lawson dg BNI #DEBITCARD
 Retweeted by BNI

2 RETWEETS 1 FAVORITE 

11:56 AM - 21 Mar 12 via web - Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)



BNI Promo @BNIPromo
 FREE 2 tickets Lady Gaga concert in JKT (3rd June'12) for the Highest Spender on GUESS during 21-25 March12 w/ BNI #CREDITCARD cc. @BNI46
 Retweeted by BNI

11:40 AM - 21 Mar 12 via web - Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)



Brama Yudha Kusmara @BramaYudhs_ [Close](#)
 @BNIPromo promo BNI tiket lady gaga ada yg debit n credit card ?

2:34 PM - 21-Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

7. Uncatagorized



Chelsea FC @chelseafc
 Fernando Torres talks about Juan Mata and Man City's David Silva ahead of tonight's game: bit.ly/GDJJYR #CFC (SL)
 Retweeted by BNI

50+ RETWEETS 23 FAVORITES 

7:04 PM - 21 Mar 12 via web - Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

Kamis 22 Maret 2012 → 24 tweets

1. Sapaan pagi



2. Permintaan



3. Pertanyaan



The image shows a screenshot of a Twitter conversation. It consists of three separate tweet threads, each with a reply from BNI (@BNI46). The threads are separated by orange horizontal lines. A large, semi-transparent watermark of the Universitas Indonesia logo is overlaid on the center of the screenshot.

Thread 1:

- amelia @ameliaRaditia** (9:02 AM - 22 Mar 12 via Twitter for BlackBerry®): @BNI46 pengumuman #BNIATM udah ya?
- BNI @BNI46** (9:14 AM - 22 Mar 12 via web): @ameliaRaditia Status Unik #BNIATM akan diumumkan bulan Mei :)

Thread 2:

- Andi ilham ramadhan @ilramddhan** (9:02 AM - 22 Mar 12 via Twitter for BlackBerry®): Min @BNI46 bukanya kontesnya udah berakhir ?
- BNI @BNI46** (9:15 AM - 22 Mar 12 via web): @ilramddhan Kontes satu unik #BNIATM sudah berakhir. Kontes foto unik #BNIATM masih berlangsung :)

Thread 3:

- Dwi Surti Siswanti @dwisurti** (11:20 AM - 22 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry): nomer CSnya @BNI46 brapa ya?
- BNI @BNI46** (11:25 AM - 22 Mar 12 via web): @dwisurti BNI Call 500046 atau 021 500046 melalui ponsel.

The image shows a screenshot of a Twitter thread. The background features a large, faint watermark of the Garuda Pancasila, the national emblem of Indonesia. The thread consists of the following tweets:

- Dwi Surti Siswanti** (@dwisurti) asks BNI (@BNI46) why a transfer from Mandiri to BNI, made at 4:00 PM, has not yet arrived in the BNI account. She asks, "Gimana ini?" (How is this?).
- BNI** (@BNI46) replies, apologizing for the inconvenience and suggesting she contact BNI Call 500046 or 021 500046 via mobile phone.
- Alfan Zaldiansyah** (@AlvannZaldee) asks BNI (@BNI46) if there is a limit on the number of photos that can be uploaded, stating he can only upload one.
- BNI** (@BNI46) replies that there is no limit on the number of photos.
- amelia** (@ameliaRaditia) asks BNI (@BNI46) if she forgot something, mentioning that she had a meeting on March 18th.
- BNI** (@BNI46) replies that she is the same.

 **Mohammad Hafidz R** @hfzramadhan    · Close
@BNI46 kalo kartu atm sekaligus kartu mahasiswa hilang bgmn?
10:00 AM - 22 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
@hfzramadhan Membuat surat ket. hilang dr kepolisian & menghubungi BNI Call 500046.
[← Hide conversation](#)
11:38 AM - 22 Mar 12 via web · Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **mulyono** @mulyono1985    · Close
@BNI46 buka rekening bni,saldo awal minim brp ya?
1:13 PM - 22 Mar 12 via Mobile Web · Details

 **BNI** @BNI46
@mulyono1985 Setoran awal Rp 500rb (Jabodetabek) & Rp 250rb (luar Jabodetabek)
[← Hide conversation](#)
1:36 PM - 22 Mar 12 via web · Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **fatma puspita sari** @fatmapuspita    · Close
@BNI46 mohon informasi kantor BNI yg buka pada hari sabtu di jakarta selatan ? Trims
9:37 PM - 22 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
@fatmapuspita Info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking
[← Hide conversation](#)
9:47 PM - 22 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

4. Info kurs



BNI @BNI46
Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 22/03/2012 8:23 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.

1 RETWEET

8:37 AM - 22 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

5. Kuis



BNI @BNI46
Tweeps. Ikuti Foto Kontes #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Caranya: follow @BNI46 & klik :gourl.gr/s3c

3 RETWEETS 8 FAVORITES

9:00 AM - 22 Mar 12 via HootSuite - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite



BNI @BNI46
Tweeps. Ikuti Foto Kontes #BNIATM. Dapatkan hadiah Netbook, BB & Samsung Galaxy. Caranya: follow @BNI46 & klik :gourl.gr/s3c

4 RETWEETS 10 FAVORITES

1:00 PM - 22 Mar 12 via HootSuite - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

6. Info



BNI @BNI46
Tweeps yuks download menu aplikasi BNI SMS Banking. Ada penambahan "Fitur Transfer Antarbank". #InfoBNI

8 RETWEETS

10:02 AM - 22 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite



7. Promo – retweeted



8. Keluhan

 **bewen** @b3w3n ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 petugas tele marketingnya bikin pusing, telpon terus nawarin asuransi, dibilang ga mau maksa dan org yg telp beda2. Pusinggggg
 3:50 PM - 22 Mar 12 via Twitter for iPhone · Details

 **BNI** @BNI46
 @b3w3n Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 (cont) tl.gd/gicq6l
 ← Hide conversation
 3:59 PM - 22 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Jumat 23 Maret 2012 → 18 tweets

1. Ucapan hari raya

 **BNI** @BNI46
 Selamat Hari Raya Nyepi dan Tahun Baru Caka 1934.
 30 RETWEETS 
 7:13 AM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

2. Pertanyaan

 **fatma puspita sari** @fatmapuspita ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 bagaimana prosedur penggantian kartu hilang mas ? Mhn informasi. Trims
 7:09 AM - 23 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
 @fatmapuspita ke BNI terdekat membawa buku Taplus + KTP + Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.
 ← Hide conversation
 7:15 AM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **zaky zakaria** @qytwit ← ↻ ★ · Close
 min, trf k mandiri blm da y? RT @BNI46: Tweeps yuks download menu aplikasi BNI SMS Banking. Ada penambahan "Fitur ... m.tmi.me/niBC7

7:24 AM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46
 @qytwit belum, krn transfer ke Mandiri/BRI/BTN menggunakan jaringan LINK.
 ← Hide conversation

7:28 AM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **Bijak F. Putranto** @bijakputranto ← ↻ ★ · Close
 Weekend banking @BNI46 kalau libur nasional buka ga ya?

9:34 AM - 23 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
 @bijakputranto hari ini tutup krn libur nasional. Sabtu dan minggu ada weekend banking. Info (cont) tl.gd/girp11
 ← Hide conversation

9:39 AM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **Anggun Kusumaningrum** @anggunkusuma ← ↻ ★ · Close
 Ini @BNI46 lagi trouble apa emang atm yg di SGM lagi eror ya? Kok mau ngambil ga bisa???

12:13 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46
 @anggunkusuma Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Hal ini akan kami teruskan kepada unit yang akan menanganinya.
 ← Hide conversation

12:23 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **OkkyAdistyMargaretha** @adistyditha    · Close
min cara bayar tagihan halo dari sms banking gimana @BNI46 ?
12:49 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46
@adistyditha untuk format SMS Banking bisa ke m.bnizona.com di Menu Format SMS Banking.
[← Hide conversation](#)
1:04 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **Riwsty Dhaka Fofana** @dfofana    · Close
Hari libur ini memang ga ada transaksi kliring ya @BNI46? Gaji saya ga masuk2 soalnya.
1:15 PM - 23 Mar 12 via TweetCaster for Android - Details

 **BNI** @BNI46
@dfofana tidak ada kliring di hari libur.
[← Hide conversation](#)
1:46 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **Meza Chaerani** @meza_cha    · Close
mw tanya donk min @BNI46 ... Minggu ini ttp ad weekend banking g ya?? Kio ad dmn aj daerah selatan?? Trims..
2:02 PM - 23 Mar 12 via Twitter for iPhone - Details

 **BNI** @BNI46
@meza_cha Info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking
[← Hide conversation](#)
2:07 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Meisha Rasnadiputri @Garmalia    · Close
 @BNI46 teller bni hari ini atau besok buka/tidak ya?
 2:07 PM - 23 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

BNI @BNI46 
 @Garmalia hari ini tutup. Info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking
 Hide conversation
 2:08 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 Reply  Retweet  Favorite

Ruth Tambunan @RuthTambunan    · Close
 @BNI46 ,terakhir lombanya hari senin jam berapa yaa.. tolong balas yaa .. Terima kasih ..Foto nya , harus dengan ATM BNI??
 5:18 PM - 23 Mar 12 via web · Details

BNI @BNI46 
 @RuthTambunan ya dengan ATM BNI. pukul : 23.59
 Hide conversation
 5:37 PM - 23 Mar 12 via web · Details
 Reply  Retweet  Favorite

Ruth Tambunan @RuthTambunan    · Close
 @BNI46 ,ooo .. oke .. tanggal 23 Maret jam 23.59 kan berakhir lombanya. hanya dapat mengirim 1 foto unik yaa .. bisa di edit ??
 balas yaa ..
 6:00 PM - 23 Mar 12 via web · Details

BNI @BNI46 
 @RuthTambunan bisa lebih. Olah digital diperbolehkan selama tidak menambah atau mengurangi gambar dalam sebuah foto
 Hide conversation

1
 RETWEET 

6:03 PM - 23 Mar 12 via web · Details
 Reply  Retweet  Favorite

3. Info retweeted



4. Keluhan



5. Kerjasama dengan Chelsea

BNI @BNI46
 RT @chelseabuzztap: Chelsea (Official Site) >> CHELSEA SIGNS BANK NEGARA buzztap.com/-bTbVxV

15
 RETWEETS

11:21 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 Great!! Thank you :) RT @ChelseaFaniD: Welcome to Chelsea Family @BNI46 hohoho #KTBFH

6
 RETWEETS

2
 FAVORITES

11:49 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 Terima kasih yaa :) senang bisa bergabung RT @ChelseaFaniD: Okeh nanti kita buka rekening @BNI46 yaaah #CFC

1
 RETWEET

11:57 PM - 23 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 Yaa akan ada, ditunggu yaa :) RT @shiadorm: @BNI46 saya senang dg berita kerjasama dg Chelsea FC :) (cont) t.me/gd/gjaadm

1
 FAVORITE

12:23 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 Reply Retweet Favorite

Sabtu 24 Maret 2012 → 51 tweets

1. Pertanyaan

 **Annie Agusti Riani** @Annie_Onlyee ← ↻ ★ · Close
Di kcp jatiwaringin @BNI46 buka ga hari sabtu?
12:14 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46
@Annie_Onlyee Info Weekend Banking bisa dilihat disini :
m.bnizona.com/w_banking
← Hide conversation
12:24 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **sintia wuisan** @ThiaWho 24 Mar
@BNI46 blh nanya, @BNI46 ada prgrm asuransi kclakaan?ada yg menawarkan aq jdi ☺ konfirm aja,tx
📍 from Tombarini, Minahasa

 **BNI** @BNI46
@ThiaWho Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu melakukan pengecekan.
← Hide conversation
12:25 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **Arini Febrina** @arinifebrina ← ↻ ★ · Close
@BNI46 min kartu atm sy kadaluarsa april'12 trus cara perpanjangnya ky mana ya min (-'-)? Bayar lg gak..?
9:02 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46
@arinifebrina ke BNI terdekat bawa KTP+Buku Taplus+Kartu ATM. Jika di tukarkan 1 bulan sblm expired. Free.
← Hide conversation
9:06 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **daniel.dh** @danieldh10    · Close

@BNI46 min kalau kontes fotony yang fave itu dinilai dari like atau juri? thanks :)

12:11 PM - 24 Mar 12 via web · Details

 **BNI** @BNI46

@danieldh10 juri yang akan menilai.

[← Hide conversation](#)

12:14 PM - 24 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **pandu yogiswara** @lock_nduez    · Close

RT @ChelseaTegal: Sabtu tutup ga sih??? RT @ChelseaFanID: Ayo berbondong2 kita buat Atm di @BNI46. :)

12:30 PM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46

@lock_nduez @ChelseaTegal @ChelseaFanID Info weekend banking BNI bisa dilihat disini ya : m.bnizona.com/w_banking

[← Hide conversation](#)

12:37 PM - 24 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **BNI** @BNI46

nanti akan ada BNI Debit berdisain Chelsea FC:) RT @gomezandrii: @BNI46 ada kah BNI Debit card berlogo chelsea?

3 **1**
RETWEETS FAVORITE



1:08 PM - 24 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Ruth Tambunan @RuthTambunan    · Close

[@BNI46](#), fotonya bareng Kartu ATM BNI atau Mesin ATM BNI ??
balas dungssss

1:06 PM - 24 Mar 12 via web · Details

BNI @BNI46 

[@RuthTambunan](#) dengan ATM BNI dan jika memungkinkan memperlihatkan kartu ATM BNI.

[← Hide conversation](#)

1:09 PM - 24 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Imrahadi Febriansyah @imrahadi    · Close

[@BNI46](#) kok di menu sms banking via bb utk transfer antar bank tdk ada bank bri dan mandiri ya?

1:13 PM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

BNI @BNI46 

[@imrahadi](#) Bank mandiri/bri/btn saat ini terhubung dgn. Jaringan LINK. Sedangkan utk transfer online (cont) t1.gd/gjjh41

[← Hide conversation](#)

1:17 PM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

BNI @BNI46 

Ditunggu yaa... kalau sudah ada pasti akan di share :) RT [@deltastudio](#): [@BNI46](#) min, udah ada kah sample ATM Card BNI berlogo CHELSEA?

4
RETWEETS    

3:23 PM - 24 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Dani Purwadi @danipurwadi
 @BNI46 bisakah ATM Card kita yg sudah ada nantinya ditukar sama yg Chelsea Edition?
 3:36 PM - 24 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

BNI @BNI46
 @danipurwadi Kita tunggu sama-sama yaa... :) jika sudah ada akan kami infokan detailnya.
 Hide conversation
 3:39 PM - 24 Mar 12 via web · Details
 Reply Retweet Favorite

Dr.Evie Indra.S.MKes @dr_evie
 Kerjasama apa min? RT @BNI46: RT @PedomanNEWS: Chelsea dan BNI 46 Jalin Kerjasama bit.ly/GMA30N
 4:02 PM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

BNI @BNI46
 @dr_evie infonya bisa dilihat disini ya : chelseafc.com/page/LatestNew...
 Hide conversation
 4:08 PM - 24 Mar 12 via web · Details
 Reply Retweet Favorite

Gita Suryani @geetthaa
 @BNI46 td aq ke atm di plaza depok.. pas udh pilih nominal tarik tunai, diproses tp uangnya ga keluar.. itu nanti mengurangi ga ya?
 6:42 PM - 24 Mar 12 via Mobile Web · Details

BNI @BNI46
 @geetthaa Sudah cek saldo kembali? Jika berkurang, mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / (cont) tl.gd/gjnhi7
 Hide conversation
 6:52 PM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 Reply Retweet Favorite

The screenshot shows a Twitter thread with the following content:

- Hilda Febrianti (@hilfeb)** asks @BNI46 if BNI SMS banking can transfer to Mandiri. BNI replies that Mandiri is part of the LINK network, but online transfers use the ATM Bersama network.
- Gita Suryani (@geethaa)** asks if BNI call service is available for 24 hours. BNI replies that it is available for 24 hours but will be tested again.
- Gita Suryani (@geethaa)** reports that the BNI call service is only available for a maximum of 14 hours. BNI replies that it is a maximum and could be faster in the future.

2. Kerjasama dengan Chelsea

 **Heriyanto jati I** @Jati_Mukiyo
cc @bni46 RT @Chelsealndo: CEO BNI, Gatot M Suwondo bersama dengan Direktur Keuangan Chelsea, Chris Alexander yfrog.com/mukcup
Retweeted by BNI
[Hide photo](#)



YFrog Flag this media

9 RETWEETS 1 FAVORITE 

12:22 AM - 24 Mar 12 via Write Longer - Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

BNI @BNI46 Close
 BNI adalah bank pertama di Asia yg bekerjasama dgn juara 3 kali Premier League, ChelseaFC. lockerz.com/s/195223925
Hide photo



Lockerz Flag this media

50+ RETWEETS 4 FAVORITES

8:35 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 RT @detikcom: Chelsea Jalin Kerjasama dengan Bank Asal Indonesia de.tk/7xKyf via @detiksport

12 RETWEETS 2 FAVORITES


8:43 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 CHELSEA SIGNS BANK NEGARA | chelseafc.com/page/LatestNew...
 via @chelseafc

37 RETWEETS

11:36 AM - 24 Mar 12 via Tweet Button · Details
 Reply Retweet Favorite





PedomanNEWS @PedomanNEWS
Chelsea dan BNI 46 Jalin Kerjasama bit.ly/GMA30N
Retweeted by BNI

10 RETWEETS 1 FAVORITE

2:23 PM - 24 Mar 12 via web · Details
Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
Okezone Economy - BNI Resmi Sponsor Chelsea FC shar.es/pJNOK

19 RETWEETS

4:43 PM - 24 Mar 12 via Tweet Button · Details
Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
[Bola.net](http://bola.net): Chelsea Kerjasama Dengan Bank Negara Indonesia bola.net/bolatainment/c... via @bolanet

12 RETWEETS

5:36 PM - 24 Mar 12 via Tweet Button · Details
Reply Retweet Favorite

Faktanya Sepakbola @FaktanyaBOLA
8 pertandingan terakhir antara Chelsea vs Tottenham, keduanya sama-sama memenangkan 2 pertandingan dan 4 kali draw.
Retweeted by BNI

20 RETWEETS 1 FAVORITE

4:45 PM - 24 Mar 12 via Echofon · Details
Reply Retweet Favorite

 **BNI** @BNI46
:) RT @selinalang: Mulai hr ini @BNI46 akan ngeRT ttg chelsea nih
myloc.me/oHyFH

7:05 PM - 24 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

 **Chelsea FC** @chelseafc
Team: Cech; Bos, Cahill, JT (c), Cole; Ess, Lamps; Ram, Mata, Sturr;
Drog. - subs: Turn, D'Luiz, Mik, Meir, Mal, Kal, Torres. #CFC (SL)
Retweeted by BNI

50+ RETWEETS 20 FAVORITES

6:51 PM - 24 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

 **BNI** @BNI46
Terima kasih RT @27_hakim: @BNI46 selamat buat bank BNI yg
udah menggandeng chelsea.mudah2n bisa membawa yg baik utk
indonesia.

1 RETWEET

7:12 PM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 Reply Retweet Favorite

GoodNewsFrIndonesia @GNFI
 Mulai Mei 2012, website resmi Chelsea FC akan tersedia dalam pilihan bahasa Indonesia. Sip. Tinggal tunggu datangnya mrk
 Retweeted by BNI

50+ RETWEETS 4 FAVORITES

7:10 PM - 24 Mar 12 via HootSuite · Details
 Reply Retweet Favorite

GoodNewsFrIndonesia @GNFI
 Untuk pertama kalinya, Chelsea FC menjalin kerjasama dgn sebuah bank di Asia. Namanya..Bank BNI ow.ly/1J7Gjt
 Retweeted by BNI

50+ RETWEETS 3 FAVORITES

7:06 PM - 24 Mar 12 via HootSuite · Details
 Reply Retweet Favorite

Chelsea FC @chelseafc 24 Mar
 This will be the view when they emerge from the dressing room... 42,000 fans await... #CFCpics (SL) pic.twitter.com/3wx7QzBJ
 Retweeted by BNI
 View photo

Chelsea FC @chelseafc 24 Mar
 The teams are out warming up. 30 minutes until kick-off. #CFC (SL)
 Retweeted by BNI

BNI @BNI46
 BNI - Chelsea FC : The partnership will see co-branded payment cards become available to BNI customers within (cont) tl.gd/gjo1th

7 RETWEETS

7:22 PM - 24 Mar 12 via TwitLonger Beta · Details
 Reply Retweet Favorite



3. Keluhan



 **Rachma Widya Luthfa** @inirachma    · Close

Sangat2 tdk NYAMAN!!! Mesin ATM kampus APP RT @BNI46:
@inirachma Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon info ...
m.tmi.me/nm41M

10:16 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46

@inirachma maaf bisa info Kampus APP dimana ?

 Hide conversation

10:30 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 Reply  Retweet  Favorite

 **Rachma Widya Luthfa** @inirachma    · Close

Jalan timbul ciganjur jagakarsa. RT @BNI46: @inirachma maaf bisa
info Kampus APP dimana ?

10:42 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46

@inirachma Untuk ATM Kampus APP (Cimpeka Jakarta Selatan)
saat ini dalam kondisi online dan siap bertransaksi (last trx 10:29).

 Hide conversation

11:02 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 Reply  Retweet  Favorite

 **Rachma Widya Luthfa** @inirachma    · Close

Iyaaa mbaa kesel aq! Mslhny itu wiken dan ada kprluan urgent (~ _ ~")
@lm4_y cc: @BNI46

11:39 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46

@inirachma Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 /
021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu utk follow
up laporannya\$.

 Hide conversation

12:05 PM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 Reply  Retweet  Favorite



4. Saran



5. Pujian

fatma puspita sari @fatmapuspita
Yups mengurus atm hilang di weekend banking @BNI46 itu as easy as 123, terima kasih ya

11:32 AM - 24 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

BNI @BNI46
@fatmapuspita sama-sama, terima kasih kembali.

← Hide conversation

11:33 AM - 24 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

BNI @BNI46
Thank you :) RT @ChelseaUnite: Ayo semua mari menjadi nasabah @BNI46 yg telah menjalin kerja sama dgn klub kebanggaan kita,Chelsea FC :) #CU

10 RETWEETS 1 FAVORITE

10:32 AM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Satriya Adhiguna @riojarbat
I'm #MUFC fans, but this news makes me proud as an Indonesian! CHELSEA SIGNS BANK NEGARA @BNI46 | chelseafc.com/page/LatestNew... via @chelseafc

Retweeted by BNI

6 RETWEETS

11:44 AM - 24 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Deni Heriyana @hydenisama
 Selamat kepada @BNI46 yg sudah berhasil bekerjasama dengan @chelseafc semoga kedepannya bisa ikut membangun sepakbola Indonesia :)
 Retweeted by BNI

6 RETWEETS

11:40 AM - 24 Mar 12 via Plume for Android - Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 Terima kasih kembali :) RT @handezig: Baru aja dpt tiket citilink murah plus cashback di #BNITravelFair pakai CC BNI. Thanks @BNI46 :D

1 FAVORITE

12:28 PM - 24 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46
 Great ! RT @bolaberita: Chelsea: BNI bank yang bagus

7 RETWEETS

3:22 PM - 24 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

6. Sponsorship

Billy Boen @BillyBoen
 Sy akan umumkan yg menang #YOTMetroTv QUIZ. Tp sblnya, thx @BNI46 @mercedesiounge @kaskus @SindoRadioFM @mulymunial @bepe20 @KedaiKakAni
 Retweeted by BNI

1 RETWEET

4:17 PM - 24 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
 Reply Retweet Favorite

Minggu 25 Maret 2012 → 15 tweets

1. Promo

 **Mal Taman Anggrek** @MalTamanAnggrek
Last Day!! @BNI46 Travel Fair at Center Atrium @MalTamanAnggrek.. Don't miss out!
Retweeted by BNI

5 RETWEETS

10:18 AM - 25 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **Mal Taman Anggrek** @MalTamanAnggrek
Rp.499rb JKT-SIN PP by JetStar, Rp.99rb by Citilink all routes, 50% off Tunehotels only @BNI46 Travel Fair, atrium MTA, until 25 March'12
Retweeted by BNI

18 RETWEETS

10:20 AM - 25 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

2. Keluhan

 **Guz sholeh** @guz43
@BNI46 padahal cuma mau ngambil 300 rb, eh duit gk mau keluar. sdngkn saldo berkurang. #complain atm BNI46 palimanan
11:37 AM - 25 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
@guz43 Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 (cont) tl.gd/gk6075
Hide conversation

11:54 AM - 25 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

3. Pertanyaan

The screenshot shows a Twitter thread with the following content:

- Message 1:** From **Rina Wiji Astuty @Rheyna_astuty** at 12:38 PM - 25 Mar 12. Text: "Cara transfer ke rek lain sms banking BNI gmna ya @BNI46".
- Message 2:** From **BNI @BNI46** at 12:55 PM - 25 Mar 12. Text: "@Rheyna_astuty ke sesama BNI ketik TRF NOREK NOMINAL kirim ke 3346".
- Message 3:** From **Rina Wiji Astuty @Rheyna_astuty** at 12:57 PM - 25 Mar 12. Text: "@BNI46 ke Rekening BRI/mandiri yg sy tnykn tq".
- Message 4:** From **BNI @BNI46** at 1:46 PM - 25 Mar 12. Text: "@Rheyna_astuty Bank mandiri/bri/btn saat ini belum bisa. Krn terhubung dgn Jaringan LINK. (cont) tl.gd/gk7je8".
- Message 5:** From **Kamen Raiza @kamenraiza** at 7:01 PM - 25 Mar 12. Text: "@BNI46 dari BNI bisa transfer ke BCA gak? Kalo bisa charge-nya berapa?".
- Message 6:** From **BNI @BNI46** at 7:06 PM - 25 Mar 12. Text: "@kamenraiza melalui internet banking (hari kerja) via RTGS Rp17.500,-".
- Message 7:** From **Kamen Raiza @kamenraiza** at 7:26 PM - 25 Mar 12. Text: "@BNI46 siipp makasih min :)".

 **V.I.Kaligis-Pietries** @Vitaimanuella ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 RT @infobogor: RT @dwioktaa: #tanyabogor atm BNI pecahan 20rb ada ga yah di bogor?
 6:14 PM - 25 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46
 @Vitaimanuella @infobogor @dwioktaa info ATM nominal 20 ribuan bisa dilihat disini m.bnizona.com/info/detail/41
 ← Hide conversation
 7:16 PM - 25 Mar 12 via web · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **DwiOktariani Chandra** @dwioktaa ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 : thanks :)
 7:47 PM - 25 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **HRLina** @HRLinahaydra ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 coba doung di urusin atmnya yg di carefour Mt haryono. Udah gak ada security. Atm nya eror n (cont) tl.gd/gkcosh
 8:10 PM - 25 Mar 12 via TweetCaster for Android · Details

 **BNI** @BNI46
 @HRLinahaydra Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Hal ini akan kami teruskan kepada unit yang akan menanganinya.
 ← Hide conversation
 8:24 PM - 25 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **Cko** @nickoakbar 25 Mar
 @BNI46 halo mau tanya, kalo yg edisi Chelsea itu Kartu ATM atau Kartu Kredit yah? Makasi banyak :)

 **BNI** @BNI46
 @nickoakbar Kartu Kredit, Debit dan prepaid :)
 ← Hide conversation
 8:58 PM - 25 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite



The image shows a screenshot of a Twitter thread. The main thread starts with a tweet from BNI (@BNI46) at 9:25 PM on March 25, 2012, stating that the BNI mobile app is currently unavailable due to network issues. A reply from Santi irawati (@Santi_gani) at 11:49 PM on March 26, 2012, asks how long the outage will last. A second tweet from BNI (@BNI46) at 6:36 AM on March 26, 2012, advises users to call the BNI call center or use a text message for assistance. A third tweet from Nur Alfian Khaqiqi (@khaqiqi2) at 26 Mar asks for help with a money transfer. A fourth tweet from Nur Alfian Khaqiqi (@khaqiqi2) at 26 Mar explains that he cannot call and needs help with his parents' money. A fifth tweet from wahyudhi (@_udhi) at 26 Mar suggests following a specific Twitter account for media and news. The final tweet from BNI (@BNI46) at 26 Mar suggests going to the nearest BNI branch.

BNI @BNI46
 @kampoeng_hijaoe Bank mandiri/bri/btn saat ini belum bisa. Krn terhubung dgn. Jaringan LINK. Sedangkan utk (cont) ti.gd/gke9gu
 9:25 PM - 25 Mar 12 via [TwitLonger Beta](#) - [Details](#)
 Reply Retweet Favorite

Santi irawati @Santi_gani
 @BNI46 min kontes fotonya sampai tgl brp min??!
 11:49 PM - 26 Mar 12 via [Twitter for BlackBerry®](#) - [Details](#)

Nur Alfian Khaqiqi @khaqiqi2
 @BNI46 tolong bantuan saya baru saja tertipu transfer uang
 26 Mar

BNI @BNI46
 @khaqiqi2 Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
 Hide conversation
 6:36 AM - 26 Mar 12 via [UberSocial for BlackBerry](#) - [Details](#)
 Reply Retweet Favorite

Nur Alfian Khaqiqi @khaqiqi2
 @BNI46 saya ga bisa telepon saat ini nagaimana? mohon dibantu uang modal ini uang orang tua saya
 26 Mar

wahyudhi @_udhi
 @khaqiqi2 Yuk follow @DennyJA_WORLD Tweet Media Pertama di Indonesia, Kisah Inspiratif, Ringkasan Berita, Aneka Tips & Selingan Pantun
 26 Mar

BNI @BNI46
 @khaqiqi2 bisa ke BNI terdekat
 26 Mar

 **Nur Alfian Khaqiqi** @khaqiqi2 26 Mar
@BNI46 tolong bantuan saya baru saja tertipu transfer uang

 **BNI** @BNI46 26 Mar
@khaqiqi2 Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.

 **Nur Alfian Khaqiqi** @khaqiqi2 26 Mar
@BNI46 saya ga bisa telepon saat ini nagaimana? mohon dibantu uang modal ini uang orang tua saya

 **BNI** @BNI46
@khaqiqi2 bisa ke BNI terdekat.
← Hide conversation

6:47 AM - 26 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

4. Promo

 **BNI** @BNI46
Follow @BNIPromo untuk mendapatkan info promo dari BNI. Terima kasih.

7
RETWEETS

8:31 PM - 25 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **heru susanto** @heru2605
@BNI46 I do...tapenas itu bisa di ambil sewaktu waktu g?!

9:05 PM - 25 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Muhammad Habibullah** @habibbbb
@BNI46 kenapa ga kerjasama dengan @realmadrid ? Kenapa malah ama chelshit

8:33 PM - 25 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

5. Saran

 **Dadang Indradjaja** @dinda57 ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 tolong dong di UP DATE daftar nama "Bank lain" dimesin ATM kalo kita mau tfr? Koq masih ada nama Bank yg sudah almarhum?

8:54 PM - 25 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
 @dinda57 Terima kasih atas informasinya. Hal ini akan kami teruskan kepada unit yang akan menanganinya.

[← Hide conversation](#)

8:57 PM - 25 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Senin 26 Maret 2012 → 14 tweets

1. Sapaan pagi

 **BNI** @BNI46
 The secret of success is consistency of purpose." - Benjamin D - Selamat Pagi Tweeps :)

13 RETWEETS 1 FAVORITE 

7:27 AM - 26 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **Ida Indirha** @idaindirha ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 selamat pagi BNI, semangat ☺

7:31 AM - 26 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **wahyudhi** @_udhi_ ← ↻ ★ · Close
 @idaindirha Yuk follow @DennyJA_WORLD Tweet Media Pertama di Indonesia, Kisah Inspiratif, Ringkasan Berita, Aneka Tips & Selingan Pantun

7:32 AM - 26 Mar 12 via SocialScope · Details

2. Pertanyaan

Ario Seto @Rio089
min @BNI46 , mau tanya.. klo kita pengen ganti tabungan dari BNI konvensional ke BNI syariah tp dgn no rek yg sama bisa gak ?
8:34 PM - 25 Mar 12 via web · Details

BNI @BNI46
@Rio089 harus membuka rekening baru lagi :) CC : @BNIsyariah
← Hide conversation
7:42 AM - 26 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Agus Supriatna @guzzbara
admin mohon dijawab,saya isi umur di form Kuis Foto ATM @BNI46 dengan"21 Tahun", kan seharusnya "21" aja, apakah harus upload kembali?trmksh
8:57 AM - 26 Mar 12 via UberSocial Mobile · Details

BNI @BNI46
@guzzbara Tidak perlu, data sudah kami terima :)
← Hide conversation
1 FAVORITE
9:05 AM - 26 Mar 12 via web · Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Agus Supriatna @guzzbara
wah terimakasih ya infonya, kaget banget soalnya sebelumnya pesan di kolom umurnya gak kebaca saking asiknya ngeupload hehe :) @BNI46
9:11 AM - 26 Mar 12 via Mobile Web · Details

The image shows a screenshot of a Twitter conversation. The background features a large, faint watermark of the Garuda Pancasila, the national emblem of Indonesia. The conversation consists of several tweets:

- Twitter Post 1:**
 - User:** rifki oktorisa @rifoksa
 - Text:** ATM bni biasa max. Transaksi 1hari berapa ya??? @BNI46
 - Time:** 9:39 AM - 26 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
- Reply 1:**
 - User:** BNI @BNI46
 - Text:** @rifoksa Tarik tunai ATM Maksimum Rp 5 Juta :)
 - Time:** 10:12 AM - 26 Mar 12 via web - Details
- Twitter Post 2:**
 - User:** Happy Mayorita @senaang
 - Text:** Dear @bni46, tarif sms BNI sms banking itu berapa ya?
 - Time:** 9:52 AM - 26 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
- Reply 2:**
 - User:** BNI @BNI46
 - Text:** @senaang Info mengenai tarif SMS Banking bisa dilihat di : gourl.gr/taf
 - Time:** 10:15 AM - 26 Mar 12 via web - Details
- Twitter Post 3:**
 - User:** rifki oktorisa @rifoksa
 - Text:** Kl bayar debit?? RT @BNI46: @rifoksa Tarik tunai ATM Maksimum Rp 5 Juta :)
 - Time:** 10:14 AM - 26 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
- Reply 3:**
 - User:** BNI @BNI46
 - Text:** @rifoksa Menggunakan kartu Debit Rp 10 juta :)
 - Time:** 10:19 AM - 26 Mar 12 via web - Details

The image shows a screenshot of a Twitter thread. The first tweet is from Ary Rahadian (@AraRahadian) asking how long it takes to open a new account at BNI46. BNI (@BNI46) replies that it's real-time, including instant ATM cards. Ary Rahadian thanks BNI. A second tweet from andriyanto (@andri_kentang) asks for BNI's requirements, and BNI replies that they need original KTP and proof of income.

Ary Rahadian @AraRahadian 26 Mar
Berapa lama waktu yg dibutuhkan untuk membuat rekening baru di @BNI46 ?

BNI @BNI46
@AraRahadian Real Time Mas, saat itu juga Rekening & Kartu ATM instan (tanpa nama) langsung jadi :)
← Hide conversation
10:44 AM - 26 Mar 12 via web · Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Ary Rahadian @AraRahadian
Terima Kasih infonya mas/mbak admin @BNI46 :)
10:48 AM - 26 Mar 12 via Mobile Web · Details

Ary Rahadian @AraRahadian 26 Mar
Terima Kasih infonya mas/mbak admin @BNI46

andriyanto @andri_kentang
@BNI46 syarat untuk cc BNI apa ya? mau apply neh, hehhe
10:05 AM - 26 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

BNI @BNI46
@andri_kentang Syaratnya : KTP asli dan Bukti Penghasilan asli :)
← Hide conversation
10:46 AM - 26 Mar 12 via web · Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Fabiola Lawalata @Feb_Febb 26 Mar
@BNI46 Hallo, Kalau buka rekening baru, kartu ATM nya bisa lgs dapat hari itu juga kah? atau hrs menunggu beberapa hari ?

BNI @BNI46
@Feb_Febb Untuk kartu ATM Instan (tanpa nama) bisa langsung jadi :)
← Hide conversation
1:12 PM - 26 Mar 12 via web · Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Fabiola Lawalata @Feb_Febb
@BNI46 Terima kasih, bagaimana token untuk E-Banking nya? Bisa lgs juga dapat ?
1:13 PM - 26 Mar 12 via Twitter for Mac · Details

BNI @BNI46 26 Mar
@Feb_Febb Ada e-secure instan di BNI Cab Dukuh Bawah dgn membawa Buku + KTP + Kartu ATM :)

Renaldi Herawan @poeREND
@poeREND: Saya mau transfer lewat atm dari @BNI46 k bank BRI kenapa nga bisa diproses? klo transfer ke rekening BNI bisa
1:38 PM - 26 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

BNI @BNI46
@poeREND Sudah menggunakan kode BRI : 002 ?
← Hide conversation
2:45 PM - 26 Mar 12 via web · Details
← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **rifaqu emprit** @rifa_emprit    · Close
@BNI46 kontes poto unik 1 akun boleh ngrim lbh dr 1 foto pa gak yah?
4:08 PM - 26 Mar 12 via web · Details

 **BNI** @BNI46
@rifa_emprit silahkan boleh, paling lambat besok (27/03/2012) pukul 12.00 WIB yah :)
[← Hide conversation](#)
4:47 PM - 26 Mar 12 via web · Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **dimas bagus** @dimdongdung    · Close
@bni46 admin salah ngeletakin twibbonnya -,-" gimana nih min?
7:23 PM - 26 Mar 12 via TweetDeck · Details

 **BNI** @BNI46
@dimdongdung Tidak apa-apa.)
[← Hide conversation](#)
7:33 PM - 26 Mar 12 via web · Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **dimas bagus** @dimdongdung    · Close
@BNI46 ok deh admin
7:48 PM - 26 Mar 12 via TweetDeck · Details

 **Ledyana Veronika** @ledy_veronika    · Close
@BNI46 sya byr kartu kredit mlalui bank lain (BTN) di ATM pd tgl 22 maret kok saldo kartu kredit sya msh ttp, emg kliring brp hr?,
7:28 PM - 26 Mar 12 via web · Details

 **BNI** @BNI46
@ledy_veronika Coba cek ke BNI CALL 500046 untuk memastikan apakah pembayaran sudah diterima atau belum.
[← Hide conversation](#)
7:35 PM - 26 Mar 12 via web · Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

3. Info Kurs



BNI @BNI46
Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 26/03/2012 8:27 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.

4 RETWEETS 1 FAVORITE

8:40 AM - 26 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Selasa 27 Maret 2012 → 12 tweets

1. Sapaan pagi



BNI @BNI46
"Untuk mencapai sukses, perilaku sama pentingnya dengan kemampuan." Selamat pagi Tweepers.

14 RETWEETS

7:54 AM - 27 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

tanyaPAJAK Gratis @tanyaPAJAK 8h
Sekedar mengingatkan karyawan/ti @BNI46, jika belum menyampaikan #SPTTahunan2011 OP, batas waktu sd 31Mar. Silahkn cek web @DitjenPajakRI

pudjo basuki @josikitwet 8h
Pagi juga RT @BNI46 "Untuk mencapai sukses, perilaku sama pentingnya dengan kemampuan." Selamat pagi Tweepers.

Kurnia ilahi @Kurnia_q 8h
RT @BNI46 "Untuk mencapai sukses, perilaku sama pentingnya dengan kemampuan." Selamat pagi Tweepers.

2. Info Kurs



BNI @BNI46
Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 27/03/2012 8:22 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.

3 RETWEETS

8:40 AM - 27 Mar 12 via web · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Rigel Firdaus @rigelfirdaus08
4000x9240 , krja yg giat ya papa RT @BNI46 Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 27/03/2012 8:22 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu.

8:44 AM - 27 Mar 12 via web · Details

3. Retweeted



BNI @BNI46
Terima kasih sudah membuka Taplus Anak :) RT @HidayatiAkbar: Bikin @BNI46 taplus anak done

11:08 AM - 27 Mar 12 via web · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Aulia Rachmah @Resaura
@BNI46 sebenarnya point reward ntu gmn?tiap nominal brp buat dpt point,ni baru py CC ny tp mau beli gadget g bisa dpt 50%off

12:19 PM - 27 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

4. Keluhan

prita clara suseno @pritaluypink
 Aku juga udah buka taplus anak bwt si kecil , tp Atm'nya belum jd2 pek hmpr 1bln , @BNI46-(-"-)-huff... RT @BNI46

11:13 AM - 27 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

BNI @BNI46
 @pritaluypink di cabang mana ya?
 Hide conversation

11:30 AM - 27 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

5. Pertanyaan

Tweets

Christi Mambo @christi_diana
 Numpang tny syrt dan ketentuan buka taplus anak dong? Klu anak 1.5th gmn?RT @BNI46: Terima kasih sudah membuka ... tmi.me/nuwSP

11:37 AM - 27 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46
 @christi_diana Bisa, bersama orang tua, membawa akte kelahiran, Kartu Keluarga, KTP.

11:44 AM - 27 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

anom danasmoro @anomDanas
 @BNI46 website internet banking kenapa ya? nggak bisa diakses? lagi down-kah?

2:11 PM - 27 Mar 12 via web - Details



Mega Sri Purwanida @mspurnanida    · Close

@BNI46 yang kuis pake twibon itu udah ada pmanangnya?? maaf ak kurang update :)

from Bandung, West Java

4:28 PM - 27 Mar 12 via web · Details

BNI @BNI46

@mspurnanida akan diumumkan bulan Mei nanti ya :)

[← Hide conversation](#)

4:46 PM - 27 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Mega Sri Purwanida @mspurnanida    · Close

masih hrus pke twibon itu :) ? RT @BNI46 : @mspurnanida akan diumumkan bulan Mei nanti ya :)

from Bandung, West Java

4:52 PM - 27 Mar 12 via web · Details

BNI @BNI46

@mspurnanida iya, sampai pemenang diumumkan :)

[← Hide conversation](#)

5:08 PM - 27 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Lia @april_lia86    · Close

@BNI46 ga da mesin setor tunai yaa?

8:24 PM - 27 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

BNI @BNI46

@april_lia86 Info lokasi mesin CDM bisa klik link ini : bit.ly/oKBMP9

[← Hide conversation](#)

8:31 PM - 27 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **Gusta** @gusta11    · Close
CC @BNI46 jatuh tempo hari ini. Saya transfer skrg via bank lain apakah bisa msk skrg juga?
9:04 PM - 27 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46
@gusta11 Sekitar 2 hari baru masuk ke rekening CCnya. Kami sarankan agar membayar via rekg BNI krn akan langsung masuk ke rekg CC BNInya.
[Hide conversation](#)
10:20 PM - 27 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

 **Riski Andami Nafa** @RiskiAndamiNafa    · Close
@BNI46 kalau blokir kartu atm via telp bisa? Soalnya kartunya hilang
9:01 PM - 27 Mar 12 via TweetCaster for Android · Details

 **BNI** @BNI46
@RiskiAndamiNafa Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
[Hide conversation](#)
10:20 PM - 27 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

Rabu 28 Maret 2012 → 16 tweets

1. Sapaan pagi/kata mutiara

 **BNI** @BNI46
"Write it on your heart that every day is the best day in the year."
Selamat pagi Tweeps.
24 RETWEETS 2 FAVORITES 
5:25 AM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

2. Pertanyaan

 **Hery Kurniawan** @178hery    · Close
Om @BNI46 kalo mau daftar e-billing cc bijimane?
6:28 AM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46
@178hery Bisa menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
[Hide conversation](#)
6:35 AM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

 **Arief Hadamean** @hadamean    · Close
@BNI46 mau cek billing kartu kredit d bnicardcenter.co.id tapi kenapa halaman ny g bisa d buka...
10:55 AM - 28 Mar 12 via web · Details

 **BNI** @BNI46
@hadamean mohon maaf saat ini sedang dalam penanganan tim IT kami.
[Hide conversation](#)
1
FAVORITE 
11:05 AM - 28 Mar 12 via web · Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

 **SHITA** @sharfiana    · Close
@BNI46 di bni ui depok ada cdm kah?
12:46 PM - 28 Mar 12 via A.plus for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46
@sharfiana Info lokasi mesin CDM bisa dilihat disini : m.bnizona.com/info/detail/31
[Hide conversation](#)
12:50 PM - 28 Mar 12 via web · Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

 **den'z** @denny_1477    · Close
@BNI46 mau tanya kalau apply cc bni prosesnya bagaimana ya.....
12:28 PM - 28 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details






 **BNI** @BNI46
@denny_1477 silahkan ke BNI terdekat. Mengisi formulir dilengkapi dengan syarat KTP + bukti penghasilan Asli.
[← Hide conversation](#)
12:52 PM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **Jual Buku Populer** @vamithashop    · Close
@BNI46 maaf saya minta tolong, kode bank BNI kalo transfer dr mandiri/ bca. Terima kasih :)
12:18 PM - 28 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46
@vamithashop Maaf baru me-reply, kode BNI : 009
[← Hide conversation](#)
1:21 PM - 28 Mar 12 via web - Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)


 **Herisko Manurung** @Herisko_M    · Close
@BNI46 bisa gak transfer uang mlui ATM, atau internet banking ke kantor pos. Tepatnya ke wesel instant. *penting!
1:26 PM - 28 Mar 12 via Sherlock Holmes 2 for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46
@Herisko_M saat ini belum bisa :)
[← Hide conversation](#)
1:28 PM - 28 Mar 12 via web - Details
[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)


 **insan vidi rahman** @insanvr     · Close

Saya dah ambil 6 thn yg lalu,kalau yg berlaku saat ini berapa? (Bkn fixed thn pertama) RT @BNI46: Bunga KPR BNI 9,9% per tahun, Fixed 1 tahun




1:24 PM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details






 **BNI** @BNI46

@insanvr 13% per tahun.

 Hide conversation


1:28 PM - 28 Mar 12 via web · Details

 Reply  Retweet  Favorite


 **neelam f elhani** @nillaaam     · Close

@BNI46 kalo untuk rekrutmen CV lamaran bs dikirim kemana?




4:10 PM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46


@nillaaam rekrutmen@bni.co.id

 Hide conversation






5:09 PM - 28 Mar 12 via web · Details

 Reply  Retweet  Favorite




3. Info kurs

 **BNI** @BNI46

Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 28/03/2012 8:16 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI

5
RETWEETS     

8:52 AM - 28 Mar 12 via web · Details

 Reply  Retweet  Favorite

4. Keluhan

 **Pestol_aer** @inouf_aja    · Close
 @BNI46 web bniscardcenter ga bs diakses 2 hari ini. Di post di FBnya bNI malah di delete keluhannya. #Sejak1946?
 12:22 PM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46
 @inouf_aja Mohon maaf. Saat ini sedang dalam penanganan oleh IT kami. Di FB tidak ada yang mendelete. Mohon untuk cek kembali. terima kasih.
[Hide conversation](#)
 12:32 PM - 28 Mar 12 via web · Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

 **Didi Hidayat** @a_nabil1202    · Close
 @BNI46 min, atmBNI di JI.M.kahfi II-jagakarsa dkt Pom Bensin warung sila sdg rusak, tlg sgr di perbaiki. Susah mau transaksi nihmmm:)
 12:30 PM - 28 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
 @ayahnabil120207 Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Hal ini kami teruskan ke unit yang akan menanganinya.
[Hide conversation](#)
 12:42 PM - 28 Mar 12 via web · Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

 **insan vidi rahman** @insanvr    · Close
 Kenapa sih saya tanya suku bunga KPR @BNI46 berkali2 tidak pernah dibalas?
 1:08 PM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46
 @insanvr Bunga KPR BNI 9,9% per tahun, Fixed 1 tahun.
[Hide conversation](#)
 1:15 PM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

 **yenni.ramzi** @bunda_yenni ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 saya nasabah BNI cabang payakumbuh, mohon informasi yg jelas ya?
 3:41 PM - 28 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
 @bunda_yenni Untuk jam Buka Kas 08:00 sd. 16:00 WIB
 ← Hide conversation
 5:10 PM - 28 Mar 12 via web · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **yenni.ramzi** @bunda_yenni ← ↻ ★ · Close
 @BNI46 utk CS, kenapa saya dtg jam 3.15 ditolak securitynya?
 5:42 PM - 28 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
 @bunda_yenni Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Semoga hal ini tidak terjadi lagi. Kami akan informasikan hal ini ke unit terkait.
 ← Hide conversation
 5:48 PM - 28 Mar 12 via web · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **dina ekalinda** @DinaSetiadi ← ↻ ★ · Close
 Gimana sih cara nuker poin credit card @BNI46 ... Katalognya aja ga pernah dikirim
 6:03 PM - 28 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
 @DinaSetiadi Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
 ← Hide conversation
 6:10 PM - 28 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 ← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Kamis 29 Maret 2012 → 22 tweets

1. Sapaan pagi

 **BNI** @BNI46
 "If you have the courage to begin, you have the courage to succeed"
 Selamat pagi Tweeps.

25
 RETWEETS

5:31 AM - 29 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

2. Pertanyaan

 **Fiqi Auliawan** @fiqipikoy
 @BNI46 kalo transfer ke mandiri kena charge brp ya?
 7:24 AM - 29 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46
 @fiqipikoy via ATM Rp5ribu
 ← Hide conversation

7:34 AM - 29 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

 **wempi_fonda** @wempi_fonda
 @BNI46 sy mau bikin kartu tambahan utk master card sy, syarat nya apa aja ya? luran tahunan nambah brp? Tq
 9:25 AM - 29 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46
 @wempi_fonda Kami sarankan agar menelpon ke BNI CALL 500046
 nanti petugas akan membantu.
 ← Hide conversation

9:32 AM - 29 Mar 12 via web · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

The image shows a screenshot of a Twitter thread with a large, semi-transparent watermark of the Garuda Pancasila logo in the background. The thread consists of five tweets:

- Tweet 1:** From **Rina marhasyani @rinamarhaha** to **@BNI46**. Text: "@BNI46 min cara urus buku tabungan yg ilang gimana ya ?". Time: 11:41 AM - 29 Mar 12 via Twitter for BlackBerry®. Includes a 'Close' button.
- Tweet 2:** From **BNI @BNI46** to **@rinamarhaha**. Text: "Ke BNI dimana rekg tsb dibuka. Membawa surat keterangan kehilangan dari Polisi+KTP+Kartu ATM. Nanti rekening akan diganti." Includes a 'Hide conversation' link.
- Tweet 3:** From **grandis zendy s. @gerandis** to **@BNI46**. Text: "skr sms bankin sudah bisa trf k bank lain ya? Gmn sms perintahnya?". Time: 11:22 AM - 29 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry. Includes a 'Close' button.
- Tweet 4:** From **BNI @BNI46** to **@gerandis**. Text: "Infonya bisa dilihat disini : bni.co.id/id-id/bankings...". Includes a 'Hide conversation' link.
- Tweet 5:** From **Devia Puspitasari @dephia** to **@BNI46**. Text: "kenapa ya internet banking saya diblokir? apa karena tdk pernah pergi ke bank lantas diblokir? gmn cara mengurusnya? makasih.. :(". Time: 1:04 PM - 29 Mar 12 via web. Includes a 'Close' button.
- Tweet 6:** From **BNI @BNI46** to **@dephia**. Text: "Kami sarankan untuk menelpon BNI CALL 500046 nanti petugas akan membantu." Includes a 'Hide conversation' link.

 **James Mendröfa** @jamesfarlow    · Close

@BNI46 min,mohon info dong..di depok ada atm bni pecahan 20 ribu ngga ya?? Makasiihh...

2:09 PM - 29 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46

@jamesfarlow Info ATM 20Ribuan bisa dilihat disini ya : m.bnizona.com/info/detail/41

← Hide conversation

3:53 PM - 29 Mar 12 via web - Details

← Reply  Retweet  Favorite

 **Astri Rully Rizky** @astrirullyrizky    · Close

@BNI46 min,gimana format sms banking untuk transfer dr BNI ke Mandiri?Makasih :)

1:53 PM - 29 Mar 12 via A.plus for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46

@astrirullyrizky ke Mandiri belum bisa :). Bisa melalui ATM

← Hide conversation

3:54 PM - 29 Mar 12 via web - Details

← Reply  Retweet  Favorite

 **ecy teddy** @ecyteddy    · Close

@BNI46 minta link utk donlot app sms banking d bb dong. K apus nih abis instal. Thx

1:51 PM - 29 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46

@ecyteddy ketik DOWNLOAD MENU BB kirim ke 3346

← Hide conversation

3:54 PM - 29 Mar 12 via web - Details

← Reply  Retweet  Favorite

 **Astri Rully Rizky** @astrirullyrizky    · Close

Jd unt sms banking cm bisa ke sesama BNI? RT @BNI46: @astrirullyrizky ke Mandiri belum bisa :). Bisa melalui ATM

3:55 PM - 29 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46

@astrirullyrizky Utk trf Mandiri, BTN dan BRI menggunakan jaringan LINK. Sedangkan utk transfer Antar Bank menggunakan jaringan ATM Bersama.

 Hide conversation

4:03 PM - 29 Mar 12 via web - Details

 Reply  Retweet  Favorite

 **Astri Rully Rizky** @astrirullyrizky    · Close

Jd unt sms banking cm bisa ke sesama BNI? RT @BNI46: @astrirullyrizky ke Mandiri belum bisa :). Bisa melalui ATM

3:55 PM - 29 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46

@astrirullyrizky info sms banking antar bank bisa klik link ini : bni.co.id/id-id/bankings...

 Hide conversation

4:04 PM - 29 Mar 12 via web - Details

 Reply  Retweet  Favorite

 **Astri Rully Rizky** @astrirullyrizky    · Close

@BNI46 bank apa saja yang masuk jaringan atm bersama min?

4:25 PM - 29 Mar 12 via A.plus for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46

@astrirullyrizky Daftarnya bisa dilihat disini : artajasa.co.id/id/atm-bersama...

 Hide conversation

4:30 PM - 29 Mar 12 via web - Details

 Reply  Retweet  Favorite

 **anisa nurfitria** @anisanurff    · Close

@BNI46 mau ngecek value invest di bni life via sms gmana ya? Cara biasa kok ga bisa lagi?

4:31 PM - 29 Mar 12 via Twitter for Android · Details

 **BNI** @BNI46

@anisanurff Info tentang BNI Life bisa ke website bni-life.co.id

 Hide conversation

4:38 PM - 29 Mar 12 via web · Details

 Reply  Retweet  Favorite

 **Shadza M.** @shadzaza    · Close

Dear @BNI46 why I can not activate my internet banking? I am sure my card number and password are totally right. Thanks for your attention

5:46 PM - 29 Mar 12 via web · Details

 **BNI** @BNI46

@shadzaza Please call the BNI CALL 500046. Officer will help you to solve the problem.

 Hide conversation

5:59 PM - 29 Mar 12 via web · Details

 Reply  Retweet  Favorite

 **Brenda Anastasya** @theressalouis    · Close

@BNI46 untuk yg tiket sriwijaya beli 1 gratis 1 dgn kartu kredit BNI nya msh berlaku sampai kapan ya?....tq.

5:37 PM - 29 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46

@theressalouis informasinya bisa dilihat disini : m.bnizona.com/info/detail/49

 Hide conversation

5:59 PM - 29 Mar 12 via web · Details

 Reply  Retweet  Favorite

3. Info Kurs

 **BNI** @BNI46
Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 29/03/2012 08:08 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI

1
RETWEET 

9:31 AM - 29 Mar 12 via web - Details
 Reply  Retweet  Favorite

4. Saran

 **Eka Adi Saputra** @EkaAdiSaputra    · Close
Dear @BNI46 ... Mohon mesin setorannya di perbanyak, biar lebih praktis gitu kalo mau nabung uang, hehe

9:55 AM - 29 Mar 12 via SocialScope - Details

 **BNI** @BNI46
[@EkaAdiSaputra](#) Info lokasi CDM bisa dilihat disini : m.bnizona.com/info/detail/31
 Hide conversation

9:59 AM - 29 Mar 12 via web - Details
 Reply  Retweet  Favorite

5. Keluhan

 **MarTiNa™** @iNaiNuaNu    · Close
perasaan dulu pernah minta send ke imel deh tagihannya waktu aktifasi cc @BNI46 visa tp tetep dikirim ke rumah

11:17 AM - 29 Mar 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46
[@iNaiNuaNu](#) Kami sarankan untuk mengirimkan email ke bnicall@bni.co.id atau telpon +6221500046
 Hide conversation

11:55 AM - 29 Mar 12 via web - Details
 Reply  Retweet  Favorite

 **dina ekalinda** @DinaSetiadi    · Close

@BNI46 sudah pernah, dan disuruh nunggu lama, sampe sy tutup telp nya... Ngabisin pulsa!! Knp ga dikirim aja katalognya bareng ama billing..

6:26 PM - 28 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46

@DinaSetiadi Mohon maaf, jika berkenan mohon info nama lengkap dan no telp./hp yang bisa dihubungi. Kami akan teruskan kpd Card Center.

[← Hide conversation](#)

1:29 PM - 29 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

 **Pestol_aer** @inouf_aja    · Close

@BNI46 sudah 3hari berlalu dan web BNICARDCENTER msh juga ga isa cek infosaldo... benar2 profesional #Sejak1946?

5:00 PM - 29 Mar 12 via web · Details

 **BNI** @BNI46

@inouf_aja mohon maaf saat ini belum bisa diakses.

[← Hide conversation](#)

5:15 PM - 29 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

6. Pujian

 **markusLeo** @markushatigoran    · Close

@BNI46 nice to know about BNI :)

2:55 PM - 29 Mar 12 via web · Details

 **BNI** @BNI46

@markushatigoran Terima kasih :)

[← Hide conversation](#)

1
FAVORITE 

3:52 PM - 29 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

7. Promo



BNI @BNI46
TRAVEL INSPIRATION WITH GARUDA INDONESIA | Klik disini :
bni.co.id/id-id/bnipromo...

4 RETWEETS 1 FAVORITE

4:36 PM - 29 Mar 12 via web · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Jumat 30 Maret 2012 → 18 tweets

1. Pertanyaan



HENGKI™ @hengkiashshidiq
@BNI46 Anda belum terdaftar. Silakan Registrasi di BNI ATM atau Cabang BNI terdekat saya sms liat saldo dpt balasan '8 itu.. why??

11:54 PM - 29 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

BNI @BNI46
@hengkiashshidiq harus mendaftar SMS banking melalui ATM BNI di menu Registrasi e-Channel. Kemudian aktivasi di CS.

← Hide conversation

5:21 AM - 30 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

aje wibi @ajewibi
Pagi @BNI46, mau tanya! Apakah kita bisa buka rekening baru di weekend banking?? Thnx

6:58 AM - 30 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

BNI @BNI46
@ajewibi buka rekening bisa di weekend banking.

← Hide conversation

7:07 AM - 30 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

SISCAYRFFRYAC SIS @SiscaaaYulian
 @BNI46 bni tutup jam brapa yah?
 2:47 PM - 30 Mar 12 via Flipboard for iPad - Details

BNI @BNI46
 @SiscaaaYulian Tutup pukul 16.00 WIB.
 Hide conversation
 3:06 PM - 30 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

teguh prasetiyo @djmbound
 @BNI46 min saya sudaf daftar sms banking di bank bni tapi kok tiap ada transaksi masuk ga ada sms,pas saya gajian juga ga ada sms masuk?
 2:49 PM - 30 Mar 12 via UberSocial Mobile - Details

BNI @BNI46
 @djmbound Kami sarankan untuk mendatangi CS BNI terdekat untuk mendapatkan notifikasi :)
 Hide conversation
 3:08 PM - 30 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

Anton Kisworo™ @kisworo
 @BNI46 min, cabang semanggi buka ampe jam brp kalo jumat?
 4:42 PM - 30 Mar 12 via Sherlock Holmes 2 for Android - Details

BNI @BNI46
 @kisworo Buka sampai dengan pukul 16.00 WIB.
 Hide conversation
 4:55 PM - 30 Mar 12 via web - Details
 Reply Retweet Favorite

William Lee @weelee2    · Close
 mau tanya dong @BNI46 untuk setoran awal buka account BNI Dollar itu USD 50,- yaa... bisa kan buka a/c ny di weekend banking?
 4:31 PM - 30 Mar 12 via web · Details

BNI @BNI46
 @weelee2 lya USD 50. Bisa buka pada saat weekend banking :)
 Hide conversation
 4:57 PM - 30 Mar 12 via web · Details
 Reply  Retweet  Favorite

Herisko Manurung @Herisko_M    · Close
 Cara isi pulsa lwt sms banking. Sya lpa lgi. @BNI46
 5:30 PM - 30 Mar 12 via Sherlock Holmes 2 for BlackBerry · Details

BNI @BNI46
 @Herisko_M Info cara isi ulang pulsa bisa klik di : m.bnizona.com/sintak_sms
 Hide conversation
 1 FAVORITE 
 5:33 PM - 30 Mar 12 via web · Details
 Reply  Retweet  Favorite

2. Sapaan pagi / kata2 mutiara

BNI @BNI46
 Never hide from your problems cause they will always find you. Be brave to face it with smile. Learn better, Grow higher!
 37 RETWEETS 7 FAVORITES       
 5:25 AM - 30 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details
 Reply  Retweet  Favorite

3. Info kurs



BNI @BNI46
Info Kurs : USD JUAL: 9.250 BELI: 9.100 30/03/2012 8:28 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI

3
RETWEETS

8:36 AM - 30 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

4. Keluhan



Fellexandro Ruby @captainruby
Untuk pertama kalinya dalam 5 tahun menjadi nasabah, saya kecewa dgn service-nya @BNI46 =(

9:24 AM - 30 Mar 12 via Echofon - Details

BNI @BNI46
@captainruby Selamat pagi Mas, mohon maaf sebelumnya. Apa ada yang bisa kami bantu mengenai permasalahannya?

← Hide conversation

9:34 AM - 30 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Fellexandro Ruby @captainruby
@BNI46 dan nada ketus cs di telp jg tidak enak didengar.

9:43 AM - 30 Mar 12 via Echofon - Details

BNI @BNI46
@captainruby Mohon maaf atas ketidaknyamanya. Mohon info nama & No Hp via DM. Segera akan kami informasikan ke unit terkait :)

← Hide conversation

10:15 AM - 30 Mar 12 via web - Details

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Fellexandro Ruby @captainruby    · Close

@BNI46 tidak bs DM Pak kalau tdk difollow. Tidak apa. Saya sdh bayarkan semua kewajiban saya td. Saya tutup CC saya. Case closed.

10:17 AM - 30 Mar 12 via Echofon · Details

BNI @BNI46 

@captainruby Sekali lagi mohon maaf, semoga menjadi perhatian bagi kami untuk lebih baik lagi :)

[← Hide conversation](#)

10:23 AM - 30 Mar 12 via web · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

5. Pujian

itje @itje001 

Selamat buat teman2 **@BNI46** kk Weda hadir lbh dekat ke masyarakat #Halmahera RT" **@Of_Bidulang**: BNI Weda hari ini Opening, Doa'in yach biar

 Retweeted by BNI

1
RETWEET 

8:43 AM - 30 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

BNI @BNI46
Great IRT @ferdibanged: @BNI46 Palabuhan Ratu diresmikan CEO WBN Ibu Dhias Widhiyati, mulai hari ini siap melayani anda pic.twitter.com/kone95Td
Hide photo



image by @ferdibanged, 30 Mar

powered by Photobucket [Flag this media](#)

9:36 AM - 30 Mar 12 via web - Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

BNI @BNI46
Thank you :) RT @EHindonesia: Makasih jg buat @Metro_TV @BNI46 @SharpIndonesia yg sdh support #earthhour untuk yg ke-4 kalinya di Indonesia.

1 RETWEET 

6:09 PM - 30 Mar 12 via web - Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

BNI @BNI46
Terima kasih :) RT @MettaSwary: Yuks Folow Friday @BNI46 @BNIPromo @layar46 @dadangp @iee_prasetyo @isiDariHati #FF

9:39 AM - 30 Mar 12 via web - Details
[Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

6. Promo



BNI @BNI46
 @earthhour I'm switching off the lights for Earth Hour 2012. Show your support too at earthhour.org

1 RETWEET 

6:07 PM - 30 Mar 12 via Tweet Button · Details
 Reply Retweet Favorite

Sabtu 31 Maret 2012 → 12 tweets

1. Pertanyaan





Galih kurniawan™ @galih_theRev 31 Mar
 @BNI46 Min Pemenang kuis #BNIATM sudah di umumin belum ?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 6:02 AM - 31 Mar 12 via Socialyst · Details


BNI @BNI46 31 Mar
 @galih_theRev belum, masih dalam proses penilaian juri. Ditunggu saja yaa.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 1 RETWEET 
 6:33 AM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details


martinez7 @nez7nez 31 Mar
 @BNI46 kalau ditangerang dimana ya BNI yg buka sabtu n minggu
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:00 AM - 31 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® · Details


BNI @BNI46 31 Mar
 @nez7nez Info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:14 AM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details


 **fadhli syahdana** @fadhli_element 31 Mar
 @BNI46 kalau bayar CC BNI di teller @BNI46 biayanya berapa yah??
 Thx
 Collapse Reply Retweet Favorite
 8:56 AM - 31 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 31 Mar
 @fadhli_element biayanya Rp25ribu.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:16 AM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **I Gede Putu Nawa** @gpnawa 31 Mar
 @BNI46 mau tanya ya saya lupa pasword tt sms banking gimana caranya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 from Jakarta Capital Region, Indonesia
 12:17 PM - 31 Mar 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46 31 Mar
 @gpnawa Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu utk mereset.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 12:28 PM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Chiquita DSP** @cpasaribu 31 Mar
 @BNI46 kalo hilang kartu ATM gmn ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 2:26 PM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 31 Mar
 @cpasaribu ke BNI terdekat, bawa surat keterangan dr kepolisian + KTP + Buku Taplus.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2:38 PM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Chiquita DSP** @cpasaribu 31 Mar
 Hilangnya sih dirumah sih. Ttp hrs ada ket.dr polisi y? RT @BNI46: cpasaribu ke BNI terdekat, bawa surat ... m.tmi.me/nG8CC
 Collapse Reply Retweet Favorite
 2:45 PM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details


 **BNI** @BNI46 31 Mar
 @cpasaribu iya, hrs ada surat keterangan.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2:50 PM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

2. Campaign

 **Muhammad Khalim** @Khalim2 31 Mar
 Save the Earth Campaign by Turn Off Electricity started 20.30~21.30 pm tonite. #Earth Hour, Reduce,Reuse,Recycle @BNI46 Mojokerto Branch.
 Retweeted by BNI
 Collapse Reply Retweet Favorite

6	1	
RETWEETS	FAVORITE	

6:46 AM - 31 Mar 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 31 Mar
 RT @mutyaasih: Morning people , don't forget to Turn off your lights today @ 20.30-21.30 #EarthHour @EHIndonesia @BNI46 \('`)/
 Collapse Reply Retweet Favorite

9	1	
RETWEETS	FAVORITE	

7:46 AM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

3. Info

 **BNI** @BNI46 31 Mar
 Info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking
 Collapse Reply Retweet Favorite

4	1	
RETWEETS	FAVORITE	

7:47 AM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 31 Mar
 Info lokasi ATM BNI dengan nominal Rp20ribu bisa dilihat disini :
m.bnizona.com/info/detail/41 #ATMBNI
 Collapse Reply Retweet Favorite

18 RETWEETS 6 FAVORITES

9:44 AM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46 31 Mar
 RT @anyohsu: BNI - REI Gelegar Expo Manado Town Square, 31
 Maret 2012 -15 April 2012 @BNI46 @manadokota
 Collapse Reply Retweet Favorite

1 RETWEET

4:26 PM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46 31 Mar
 Great !!! RT @chelseafc: Torres! 4-2. #ctc (SL)
 Collapse Reply Retweet Favorite

7 RETWEETS

10:52 PM - 31 Mar 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

Minggu 1 April 2012 → 10 tweets

1. Pertanyaan

 **Rizki Hendrian N** @rizkihn 1 Apr
 @BNI46 mau tanya klo batas penarikan uang di atm berapa ya?
 terima kasih
 Collapse Reply Retweet Favorite

1:34 AM - 1 Apr 12 via TweetDeck · Details

 **BNI** @BNI46 1 Apr
 @rizkihn Rp 5juta per hari
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

8:17 AM - 1 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

Erissa Putri @erissaputri_m 1 Apr
 @BNI46 apakah bisa transfer ke bank lain melalui sms banking ?
 Bagaimana formatnya ?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:47 AM - 1 Apr 12 via Twitter for iPhone · Details

BNI @BNI46 1 Apr
 @erissaputri_m Info SMS Transfer Antar Bank bisa dilihat disini ya :
 (cont) tl.gd/goaqai
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET 

10:58 AM - 1 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

Erissa Putri @erissaputri_m 1 Apr
 @BNI46 maaf,saya tidak dpt menemukan kode bank via sms banking
 untuk bank mandiri bisa di bantu ?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 11:15 AM - 1 Apr 12 via Twitter for iPhone · Details

BNI @BNI46 1 Apr
 @erissaputri_m untuk mandiri, bri,btn belum bisa. Km utk transfer
 menggunakan jaringan atm (cont) tl.gd/gob3b8
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 11:17 AM - 1 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

Erissa Putri @erissaputri_m 1 Apr
 @BNI46 bagaimana dengan bank BCA ? apa bisa ?
 Collapse Reply Retweet Favorite

BNI @BNI46 1 Apr
 @erissaputri_m via sms belum bisa.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 11:36 AM - 1 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **Akma Bertha Lagho** @akmabertha 1 Apr
Om admin @BNI46 kalo ATM silver kan cm bs narik max 5jt/hr..tp di hr itu jg msh memungkinkan transaksi via debit lagi ga?thx
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)
1:33 PM - 1 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 1 Apr
[@akmabertha](#) ya, transaksi debit masih bisa.
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)
1:43 PM - 1 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Indah Fitriandiny** @IndahAndiny 1 Apr
[@BNI46](#) dear officers, mau tanya kalau mau aktivin rekening yg sebelumnya diblokir hrs bw apa aja? Buku tabungan harus kah? Klo hilang jg?
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

 **BNI** @BNI46 1 Apr
[@IndahAndiny](#) buku tabungan + KTP Asli + Kartu ATM
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)
2:11 PM - 1 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **thetravellersbe** @thetravellersbe 1 Apr
[@BNI46](#) Hallo, apakah BNI 46 yang di plasa semanggi Jakarta, bisa untuk buka rekening ? kebetulan ktp saya ktp jkt timur...
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)
2:20 PM - 1 Apr 12 via Twitter for Mac - Details

 **BNI** @BNI46 1 Apr
[@thetravellersbe](#) Bisa dengan membawa surat reff dari kantor.
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)
5:38 PM - 1 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

2. Promo retweeted

 **Infinite APR** @InfiniteAPR_id 1 Apr
Morning tweeps, it's the 1st of April, the last day of Special Price + 0% 6Months Promo with @BNI46 @BNIPromo pic.twitter.com/kvMHOYt
[Retweeted by BNI](#)
[View photo](#)



3. Rujukan dari followers



Senin 2 April 2012 → 5 tweets

1. Saapaan pagi



2. Info kurs

 **BNI** @BNI46 2 Apr
 Info Kurs : USD JUAL: 9.230 BELI: 9.080 02/04/2012 8:12 WIB *Kurs
 dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.
 Collapse Reply Retweet Favorite

4
 RETWEETS 14 

8:25 AM - 2 Apr 12 via web - Details

3. Pertanyaan

 **Husnus Sholihah** @HusnaYasmeen 2 Apr
 Kak, kalo punya uang lecek (jelek) bisa gak ya di tuker di @BNI46
 Collapse Reply Retweet Favorite

9:21 AM - 2 Apr 12 via Mobile Web - Details

 **BNI** @BNI46 2 Apr
 @HusnaYasmeen Bisa, selama nomor seri pada uang tidak hilang :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

10:55 AM - 2 Apr 12 via web - Details

 **Rezki Apriliya** @rezkiapriliya 2 Apr
 @BNI46 ki mau cek saldo tabungan bs via sms / mobile gak ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite

1:48 PM - 2 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 2 Apr
 @rezkiapriliya Bisa melalui SMS Banking. Format SMS ketik SAL kirim
 ke 3346. Info lengkap : gouri.gr/tkg
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

2:20 PM - 2 Apr 12 via web - Details

4. Keluhan

 **hetitrie** @heti_trie 2 Apr
Wah satpam @BNI46 cab.lap.ros payah,masa sy udh ngantri CS dserobot orang dbiarin aja.Malah dsuruh nggu antri lg,buang2 wktu :(
Collapse Reply Retweet Favorite
11:56 AM - 2 Apr 12 via Twitter for iPad - Details

 **BNI** @BNI46 2 Apr
@heti_trie Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Hal ini akan kami teruskan kepada unit yang akan menanganinya.
Hide conversation Reply Retweet Favorite
1:54 PM - 2 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

Selasa 3 April 2012 → 28 tweets

1. Keluhan

 **RianJuventini** @rianrivaldy 3 Apr
nyesel w bwt kartu Prepaid @bni46 berlogo JavaJazz 2012 merchant2 nya dikit bgt, kata'y bsa bwt belanja di alfamart tau2nya kg bsa. parahhh
Collapse Reply Retweet Favorite
12:54 AM - 3 Apr 12 via Mobile Web - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
@rianrivaldy Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Daftar outlet Alfamart dapat dilihat disini : m.bnizona.com/info/detail/79
Hide conversation Reply Retweet Favorite
5:29 AM - 3 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Riefa Novianty** @riefano 3 Apr
@BNI46 dr kemarin telemarketing yg nawarin CC, gak enakin bgt. Ketauan baca n nyerocos mulu. Informasi gak jls jdnya.
Collapse Reply Retweet Favorite
3:31 PM - 3 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
@riefano Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Hal ini akan kami sampaikan ke unit terkait.
Hide conversation Reply Retweet Favorite
3:47 PM - 3 Apr 12 via web - Details

Nureka Rahman @asoieka 3 Apr
 Gmn solusinya BNI? RT @asoieka: YTH @BNI46, kenapa data CC saya bisa ada di pihak ketiga? saya (cont) tl.gd/gpg31s
 Collapse Reply Retweet Favorite
 4:05 PM - 3 Apr 12 via TweetList Pro - Details

BNI @BNI46 3 Apr
 @asoieka Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Jika berkenan mohon info Nama lengkap & No Hp via DM. Akan kami teruskan ke card center.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 5:24 PM - 3 Apr 12 via web - Details

d.a.i.licious @dwiardiirawan 3 Apr
 Baiklah setelah kartu atm @BNI46 ketelen, saat nya penghematan sebulan dgn sisa" duit yg ada di dompet... @BNI46 bantu dong
 Collapse Reply Retweet Favorite
 6:52 PM - 3 Apr 12 via The Sitter for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 3 Apr
 @dwiardiirawan Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 8:10 PM - 3 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

2. Sapaan pagi

BNI @BNI46 3 Apr
 "Promise only what you can deliver. Then deliver more than you promise.". Selamat pagi Tweeps.
 Collapse Reply Retweet Favorite

14 RETWEETS 3 FAVORITES

5:34 AM - 3 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

3. Pertanyaan

 **Yoski** @yoskiazkia 3 Apr
 @BNI46 mau nanya,penyetoran uang apakah bisa dilakukan di semua cabang BNI se-Indonesia?atau harus di cabang membuka rekening?terimakasih
 Collapse Reply Retweet Favorite
 7:03 AM - 3 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @yoskiazkia Bisa dilakukan diseluruh cabang BNI :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 7:13 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **Ranti Mirania** @rantiangga 3 Apr
 Dear @BNI46 libur nasional hari Jumat 6 April ini, weekend banking beroperasi/tdk? Tks
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:43 AM - 3 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @rantiangga Jumat 6 April 2012 kami libur. Untuk 7 & 8 April layanan Weekend Banking tetap beroperasi :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 9:49 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **Ikhsan Isnadi Adkha** @ikhsanKojex 3 Apr
 @BNI46 format ini berlaku juga gk buat ponsel android? #ask #info
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:42 AM - 3 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @ikhsanKojex Untuk Android saat ini belum bisa :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 9:50 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **Bayu Adi Taufan** @ubarabay 3 Apr
 @BNI46 untuk nokia adakah aplikasi SMS bankingnya? :)
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:36 AM - 3 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @ubarabay Nokia bisa menggunakan format yang Non BB :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 9:50 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **danie muhammad** @danie_bondan 3 Apr
 kalau android gimana min? RT @BNI46: 1. Ponsel Non BB : Ketik SMS dengan format : DOWNLOAD<spasi>MENU Kirim ke 3346 #INFOBNI
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:36 AM - 3 Apr 12 via TweetCaster for Android - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @danie_bondan Saat in android belum bisa :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 9:51 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **Widhi Susila Utama** @wickedwidhi 3 Apr
 @BNI46 #INFOBNI gmn downloadnya? Yg aplikasi dulu blm ada ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:35 AM - 3 Apr 12 via SocialScope - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @wickedwidhi Bisa lihat di timeline @BNI46 untuk format BB dan Non BB :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 9:54 AM - 3 Apr 12 via web - Details

Mikhael Situmorang @mikhaels 3 Apr
 @BNI46 downloadnya dimana ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:34 AM - 3 Apr 12 via SocialScope - Details

BNI @BNI46 3 Apr
 @mikhaels Formatnya bisa dilihat di timeline @BNI46 :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 9:55 AM - 3 Apr 12 via web - Details

danie muhammad @danie_bondan 3 Apr
 @BNI46 kalau mengecek sldo tabungan lewat hp bisa kan?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:55 AM - 3 Apr 12 via TweetCaster for Android - Details

BNI @BNI46 3 Apr
 @danie_bondan Bisa, ketik SAL kirim ke 3346 :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 9:56 AM - 3 Apr 12 via web - Details

Widhi Susila Utama @wickedwidhi 3 Apr
 @BNI46 sudah :) tp klo misalnya udah punya, itu di delete dulu yg lama, or langsung download yg baru ?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:56 AM - 3 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

BNI @BNI46 3 Apr
 @wickedwidhi Langsung didownload saja :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 9:57 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **hutami hidayah** @hutamihidayah 3 Apr
 @BNI46 alamatnya kemana?for BB bisa?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:29 AM - 3 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details


 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @hutamihidayah Ponsel BB : Ketik SMS dengan format :
 DOWNLOAD<spasi>MENU<spasi>BB Kirim ke 3346
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:37 AM - 3 Apr 12 via web - Details


 **peni sedyaningsih** @sedyani 3 Apr
 @nonihrimadewi @BNI46 caranya gmn mbak?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:14 AM - 3 Apr 12 via Twitter for Android - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @sedyani @nonihrimadewi Jika sdh mendaftar SMS banking silahkan
 download menu SMS Banking yang ada di timeline @BNI46 :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:39 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **danie muhammad** @danie_bondan 3 Apr
 @BNI46 kta harus mendaftarkan pin'y dlu ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:10 AM - 3 Apr 12 via TweetCaster for Android - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @danie_bondan Mendaftarkan SMS Banking terlebih dahulu. Cara
 nya silahkan klik di link :gou.rl.gr/tkg :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:45 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **yudha irawan** @yudhairawan21 3 Apr
Ini Gratis ga downloadnya min? RT @BNI46: 2. Ponsel BB : Ketik SMS dengan format : DOWNLOAD<spasi>MENU<spasi>BB Kirim ke 3346 #INFOBNI
Collapse Reply Retweet Favorite
10:29 AM - 3 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
@yudhairawan21 Silahkan, gratis :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite
10:52 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **peni sedyaningsih** @sedyani 3 Apr
@BNI46 @nonihrimadewi untuk samsung dg android, bisa gak?
Collapse Reply Retweet Favorite
11:39 AM - 3 Apr 12 via Twitter for Android - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
@sedyani @nonihrimadewi saat ini belum bisa :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite
11:48 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **martin khoE** @mrtnkh 3 Apr
@BNI46 siang, mau tnya. gmna caranya reset password internet banking ya? gw lupa id gw soalnya
Collapse Reply Retweet Favorite
12:53 PM - 3 Apr 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
@mrtnkh kami sarankan untuk menghubungi BNI Call 500046 atau 021 500046 via ponsel.Nanti akan dibantu oleh petugas perihal permasalahannya.
Hide conversation Reply Retweet Favorite
1:22 PM - 3 Apr 12 via web - Details

 **agung kurniawan** @agk_man 3 Apr
 @BNI46 misi min, mau tanya soal BNI syariah bisa lewat sini ngga? makasih.
 Collapse Reply Retweet Favorite
 1:53 PM - 3 Apr 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @agk_man Informasi mengenai BNI syariah bisa melalui @BNISyariah :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2:00 PM - 3 Apr 12 via web - Details

 **Ryo Saeba** @Dedy_Saeba 3 Apr
 Biaya transfernya brp? Lagsung sampe kah? RT "@BNI46: Tweeps yuks download menu BNI SMS Banking. Ada penambahan "Fitur Transfer Antarbank"
 Collapse Reply Retweet Favorite
 2:33 PM - 3 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @Dedy_Saeba Biaya transfer Rp 5ribu.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2:57 PM - 3 Apr 12 via web - Details

 **danie muhammad** @danie_bondan 3 Apr
 mksih ya.. RT @BNI46: @danie_bondan Mendaftarkan SMS Banking terlebih dahulu. Cara nya silahkan klik di link :gourl.gr/tkg :)
 Collapse Reply Retweet Favorite
 3:19 PM - 3 Apr 12 via TweetCaster for Android - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 @danie_bondan Sama-sama :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 3:25 PM - 3 Apr 12 via web - Details

4. Info kurs

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 Info Kurs : USD JUAL: 9.215 BELI: 9.065 03/04/2012 8:18 WIB *Kurs
 dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.
 Collapse Reply Retweet Favorite

3
 RETWEETS 

8:41 AM - 3 Apr 12 via web - Details

5. Info

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 Tweeps yuks download menu aplikasi BNI SMS Banking. Ada
 penambahan "Fitur Transfer Antarbank". #INFOBNI
 Collapse Reply Retweet Favorite

7 4
 RETWEETS FAVORITES 

9:33 AM - 3 Apr 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 2. Ponsel BB : Ketik SMS dengan format :
 DOWNLOAD<spasi>MENU<spasi>BB Kirim ke 3346 #INFOBNI
 Expand

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 1. Ponsel Non BB : Ketik SMS dengan format :
 DOWNLOAD<spasi>MENU Kirim ke 3346 #INFOBNI
 Expand

 **BNI** @BNI46 3 Apr
 Tweeps yuks download menu aplikasi BNI SMS Banking. Ada
 penambahan "Fitur Transfer Antarbank". #INFOBNI
 Expand

Rabu 4 April 2012 → 29 tweets

1. Sapaan pagi

 **BNI** @BNI46 4 Apr
The greatest thing in life is to keep your mind young. ~ Henry Ford ~
Selamat pagi Tweepers.
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

13 RETWEETS 2 FAVORITES 

5:30 AM - 4 Apr 12 Via UberSocial for BlackBerry - Details

2. Pertanyaan

 **julia** @joel_rahma 4 Apr
[@BNI46](#), klo sms banking menu buat android sdh bisa kah? Thx b4
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

8:20 AM - 4 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
[@joel_rahma](#) saat ini belum bisa :)
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

8:43 AM - 4 Apr 12 via web - Details

 **Elizabeth Bara** @ElizabethBara 4 Apr
[@BNI46](#) Saya lupa user ID dan password BNI internet banking saya.
Apa yg sebaiknya saya lakukan? Terima kasih.
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

10:03 AM - 4 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
[@ElizabethBara](#) Kami sarankan untuk menghubungi BNI Call 500046.
Nanti akan dibantu oleh petugas untuk reset pin :)
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

11:15 AM - 4 Apr 12 via web - Details

Lanny @lannylin 4 Apr
 @bni46 hallo, gimana ngecek mutasi ya? Aku lupa pin phone banking dan blm sempet print buku. Thanks.
 Expand

BNI @BNI46 4 Apr
 @lannylin Jika lupa pin. Kami sarankan untuk menghubungi BNI Call 500046. Nanti akan dibantu oleh petugas mengenai permasalahannya.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 11:17 AM - 4 Apr 12 via web - Details

Elizabeth Bara @ElizabethBara 4 Apr
 @BNI46 Terima kasih banyak atas bantuannya. Akan segera saya hubungi BNI Call 500046 :)
 Collapse Reply Retweet Favorite
 11:17 AM - 4 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

BNI @BNI46 4 Apr
 @ElizabethBara Sama-sama :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 11:28 AM - 4 Apr 12 via web - Details

Jeni @jenirosihan 4 Apr
 @BNI46 kl pengumuman status ttg #BNIATM kpn?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 11:40 AM - 4 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 4 Apr
 @jenirosihan Akan diumumkan bulan Mei nanti yah :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 11:45 AM - 4 Apr 12 via web - Details

 **Reni Yuliyanti** @music_bugs 4 Apr
min @BNI46 klo atm keblokir msti ke BNI tmpt kt rekening yah?? atau bs via tip ajah
Collapse Reply Retweet Favorite

 **BNI** @BNI46 4 Apr
@music_bugs Tidak perlu. Bisa menghubungi BNI Call 500046 untuk reset PIN atau bisa datang langsung ke kantor layanan BNI terdekat.
Hide conversation Reply Retweet Favorite

2:12 PM - 4 Apr 12 via web - Details

 **Merissa A Dewayani** @DewaDaPooh 4 Apr
@BNI46 mhon info Promo CC Bni di restaurant apa aj di FX thx
Collapse Reply Retweet Favorite

1:59 PM - 4 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
@DewaDaPooh Untuk info promo BNI bisa langsung ke @BNIPromoya :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite

2:13 PM - 4 Apr 12 via web - Details

 **Fetry Wuryasti** @AstiDode 4 Apr
Klo mau bikin e banking bisa ke @BNI46 cabang mana aja kan ya??
Collapse Reply Retweet Favorite

2:32 PM - 4 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
@AstiDode Bisa ke kantor layanan BNI terdekat :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite

2:44 PM - 4 Apr 12 via web - Details

3. Info kurs

 **BNI** @BNI46 4 Apr
 Info Kurs : USD JUAL: 9.200 BELI: 9.050 04/04/2012 8:10 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.
 Collapse Reply Retweet Favorite

2
 RETWEETS 

8:47 AM - 4 Apr 12 via web - Details

4. Keluhan

 **Rahmah Latifah** @rahmahlatifah 4 Apr
 Yaahh.. Ternyata transfer dr @BNI46 ke @mandirifesta via internet banking secara online blm bisa..
 Collapse Reply Retweet Favorite

12:27 PM - 4 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
 @rahmahlatifah bisa menggunakan RTGS, biayanya Rp17.500,-
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1:05 PM - 4 Apr 12 via web - Details

 **sigit dimas** @sigitdimas 4 Apr
 @BNI46 saya kmrn tip BNIcall 500046 pd saat verif saya ditanya 3digit angka trakhir di blik krtu kredit. Ktnya sif agar bisa masuk ke sistm
 Collapse Reply Retweet Favorite

2:34 PM - 4 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
 @sigitdimas Jika Tele Officer BNI menanyakan 3 digit angka trakhir di balik kartu kredit itu adalah bagian dari syarat untuk verifikasi.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

3:10 PM - 4 Apr 12 via web - Details

 **sigit dimas** @sigitdimas 4 Apr
 @BNI46 3 digit itu merupakan CW code. Ibarat kata jika di Kartu ATM merupakan PIN. Apkh itu tdk berbahaya ? Dan kemungkinan disalahgunakan ?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 3:13 PM - 4 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
 @sigitdimas jika yang bertanya adalah tele officer BNI itu sudah ada di SOP yang mereka harus laksanakan.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 3:16 PM - 4 Apr 12 via web - Details

 **Andre Suhendra** @dreclarkson 4 Apr
 @BNI46 kemarin saya ketika mau mencek total transaksi saya justru diminta operator BNI memberitahu 3 digit angka dibelakang CC. gimana itu ?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 3:02 PM - 4 Apr 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
 @dreclarkson Jika yang bertanya itu dari petugas BNI CALL itu adalah bagian dari verifikasi.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 3:17 PM - 4 Apr 12 via web - Details

 **Andre Suhendra** @dreclarkson 4 Apr
 akhirnya nemu twitter resmi Bank BNI :) @BNI46 eh 1 pertanyaan dibenak saya, kenapa jadi angka '46' selalu melekat di BNI ?
 Expand

 **BNI** @BNI46 4 Apr
 @dreclarkson BNI lahir tanggal 05 Juli 1946
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 3:32 PM - 4 Apr 12 via web - Details

 **Aratnagoy** @yogantef 4 Apr
cc: @BNI46 RT @riyanwahyudi: Ada apa dengan BNI Call 500046? Kok dari kemarin tidak bisa dihubungi?
Collapse Reply Retweet Favorite
5:23 PM - 4 Apr 12 via TweetDeck - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
@efyogant @riyanwahyudi BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel.
Hide conversation Reply Retweet Favorite
5:31 PM - 4 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **giardy julyano** @giardjulyano 4 Apr
@BNI46 apabila kartu ATM BNI saya hilang bagaimana? Bisakah dibuat kartu baru dengan akun yg sama? Bagaimana caranya min? Makasih
Collapse Reply Retweet Favorite
5:16 PM - 4 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
@giardjulyano silahkan ke BNI terdekat. Membawa surat keterangan hilang dr polisi + Buku Tabungan + KTP Asli.
Hide conversation Reply Retweet Favorite
5:32 PM - 4 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **indra raya** @ndra_mobile 4 Apr
@BNI46 boleh tanya? apakah jika saya ingin menggunakan layanan credit card bni ada persyaratan gaji minimum pertahun?
Collapse Reply Retweet Favorite
5:36 PM - 4 Apr 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
@ndra_mobile ya ada persyaratan tsb. Untuk detilnya bisa menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, ... m.tmi.me/nRTn1
Hide conversation Reply Retweet Favorite
5:58 PM - 4 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

5. Tips

BNI @BNI46 4 Apr
8. Bila Anda bertransaksi on-line, pastikan tempat Anda bertransaksi adlh tempat yg aman dr kemungkinan penyalahgunaan kartu kredit.
[#TIPSBNI](#)
Expand

BNI @BNI46 4 Apr
7. Simpanlah kembali kartu Anda & sales draft transaksi Anda utk dicocokkan dgn tagihan yg Anda terima di kemudian hari. [#TIPSBNI](#)
Expand

BNI @BNI46 4 Apr
6. Pastikan staf merchant mengembalikan kartu kredit Anda setelah transaksi selesai. [#TIPSBNI](#)
Expand

BNI @BNI46 4 Apr
5. Pastikan bahwa kasir menggesek kartu Anda hanya 1 kali saja utk setiap transaksi. Utk menghindari adanya 2 kali penagihan. [#TIPSBNI](#)
Expand

BNI @BNI46 4 Apr
4. Pastikan jumlah transaksi yg tercetak di sales draft sesuai dgn jumlah transaksi yg Anda belanjakan. [#TIPSBNI](#)
Expand

BNI @BNI46 4 Apr
3. Pada saat bertransaksi, pastikan staf merchant langsung membawa kartu Anda ketempat kasir & bukan ke tempat lainnya. [#TIPSBNI](#)
Expand

BNI @BNI46 4 Apr
2. Simpan kartu kredit Anda ditempat yang aman. [#TIPSBNI](#)
Expand

BNI @BNI46 4 Apr
1. Jangan pernah memberikan kartu kredit, PIN & informasi data pribadi Anda pada orang lain. [#TIPSBNI](#)
Expand

BNI @BNI46 4 Apr
Tweeps. Berikut cara aman melakukan transaksi dgn Kartu Kredit.
[#TIPSBNI](#)
Expand

6. Pujian

 **Andre Suhendra** @dreclarkson 4 Apr
 @BNI46 bearti aman aja toh ya admin... sip dah thank u. suka dah sama pelayanan bank BNI Banjarmasin Cab. KM 2 T O P B G T !!!
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

3:22 PM - 4 Apr 12 via web · Details

 **BNI** @BNI46 4 Apr
 @dreclarkson aman.. karena itu bagian dari verifikasi yg harus dilakukan oleh petugas BNI CALL.
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

3:26 PM - 4 Apr 12 via web · Details

7. Info

 **Zacky Alamri** @ZackyAlamri 4 Apr
 Nonbar CISC JKT : CHELSEA vs Benfica | 5 April 2012 | 01:30 WIB | Rick's Cafe, Gd Hero lantai 4, Gatot Subroto | Zacky: 08568733584 | @bni46
 Retweeted by BNI
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

1 RETWEET 

3:38 PM - 4 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

Kamis 5 April 2012 → 16 tweets

1. TT

 **BNI** @BNI46 5 Apr
 Great !!! RT @ZackyAlamri: Hashtag #CISCBNI46 sekarang sudah masuk Trending Topic Indonesia urutan ke 2 @BNI46 lockerz.com/s/198493506
[View photo](#)

 **Shadiq Reza** @shadiqrezaakbar 5 Apr
Urutan 1 sekarang RT @BNI46: Great !!! RT @ZackyAlamri: Hashtag #CISCBNI46 sekarang sudah masuk (cont) ti.gd/gqc9rm
Retweeted by BNI
Collapse Reply Retweet Favorite

4
RETWEETS

6:02 AM - 5 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

2. Info weekend

 **AZWAR RIDHANI** @AZWAR_RIDHANI 5 Apr
@BNI46 @BNI46 Kasih info dong weekend banking di Palangkaraya :)
Expand

 **BNI** @BNI46 5 Apr
@AZWAR_RIDHANI Info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking
Hide conversation Reply Retweet Favorite

1
RETWEET

6:07 AM - 5 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

3. Pertanyaan

 **evi suaebah** @ephy_mphy 5 Apr
Kehilangan token @BNI46 what should I do?
Collapse Reply Retweet Favorite

6:28 AM - 5 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 5 Apr
@ephy_mphy Telepon ke BNI Call untuk diblokir di token yg hilangnya, terus pesan lagi di internet banking.
Hide conversation Reply Retweet Favorite

6:43 AM - 5 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **qrchmwtnts** @ekkyrachma 5 Apr
 @BNI46 min, klo pesan token yg trdekat dr daerah cileungsi-cibubur, d cabang mana ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 7:51 AM - 5 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 5 Apr
 @ekkyrachma ada KLN Cibubur yang di kota wisata
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 8:02 AM - 5 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **PutriD** @putricumi 5 Apr
 @galihcino @AnDiLhamm @BNI46 SGD berapa?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:17 AM - 5 Apr 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46 5 Apr
 @putricumi @galihcino @AnDiLhamm SGD JUAL: 7.337 BELI: 7.187
 05/04/2012 08:24 WIB
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:20 AM - 5 Apr 12 via web - Details

 **LIA E.L.F.** @niacrossmath 5 Apr
 @BNI46 ,aku mau tukar rupiah ke. US dollar sebanyak 180 dollar,berapa rupiah ya yg harus aku siapkan?kena charge lagi ga ya?makasih :)
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:40 AM - 5 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 5 Apr
 @niacrossmath Kami sarankan untuk mendatangi BNI terdekat :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:54 AM - 5 Apr 12 via web - Details

gaby @skullgeby 5 Apr
@BNI46 kapan lagi nih ada kuis berhadiah? ^_^
Collapse Reply Retweet Favorite
11:13 AM - 5 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 5 Apr
@skullgeby Ditunggu saja ya :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite
11:42 AM - 5 Apr 12 via web - Details

indah puji @indsmile 5 Apr
dear @BNI46 buka bank ampe jam brapa??
Collapse Reply Retweet Favorite
2:21 PM - 5 Apr 12 via UberSocial for Android - Details

BNI @BNI46 5 Apr
@indsmile Buka sd pukul 16.00 WIB :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite
2:33 PM - 5 Apr 12 via web - Details

Ruth Tambunan @RuthTambunan 5 Apr
@BNI46 , pengumuman pemenang lomba foto dengan ATM BNI kapan Yaaa??
Collapse Reply Retweet Favorite
1:07 PM - 5 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 5 Apr
@RuthTambunan Akan diumumkan bulan Mei nanti ya :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite
2:34 PM - 5 Apr 12 via web - Details

 **Taufiq Reza Ariyanto** @taufiqreza 5 Apr
 @BNI46 mana nih update promonya...
 Collapse Reply Retweet Favorite

5:53 PM - 5 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46 5 Apr
 @taufiqreza Untuk info promo silahkan follow @BNIPromo ya :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

6:10 PM - 5 Apr 12 via web · Details

4. Saapan pagi

 **BNI** @BNI46 5 Apr
 Success is doing ordinary things extraordinarily well - Jim Rohn.
 Selamat pagi Tweeps :)
 Collapse Reply Retweet Favorite

13 RETWEETS 3 FAVORITES 

7:43 AM - 5 Apr 12 via web · Details

5. Info kurs

 **BNI** @BNI46 5 Apr
 Info Kurs : USD JUAL: 9.215 BELI: 9.065 05/04/2012 8:24 WIB *Kurs
 dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.
 Collapse Reply Retweet Favorite

4 RETWEETS 14 

8:45 AM - 5 Apr 12 via web · Details

6. Keluhan

 **Junior Gedion** @junior_gedion 4 Apr
Ditelpun nyokap & tiba2 cerita ttg kejadian tdk menyenangkan ketika gak boleh make toilet di @BNI46 cab mayestik, how nice for a customer!
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

4:46 PM - 4 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 5 Apr
[@junior_gedion](#) Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon info Nama & No. Hp yang bisa dihubungi via DM. Terimakasih :)
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

9:14 AM - 5 Apr 12 via web - Details

7. Info promo

 **KERETA API INDONESIA** @KAI121 5 Apr
Rail Card: kartu prepaid yg diterbitkan oleh @BNI46 sbg pengganti uang tunai, yg merupakan hasil co-branding dgn kartu member KAI.
(1)
[Retweeted by BNI](#)
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

7 RETWEETS 1 FAVORITE 

2:56 PM - 5 Apr 12 via TweetDeck - Details

 **BNI** @BNI46 5 Apr
Tweeps. Mau iPod Shuffle & voucher ratusan ribu rupiah? Yuks follow @BNI46 & nantikan kuisnya tgl 7/04/12 :) #BNIQUIZ
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

24 RETWEETS 15 FAVORITES 

3:39 PM - 5 Apr 12 via web - Details

Jumat 6 April 2012 → 20 tweets

1. Pertanyaan

 **Sinta Ismail** @sinsintata19 6 Apr
Hari ini ada counter yg buka ga di bdg @BNI46? Dimana? Thk's..
Collapse Reply Retweet Favorite
6:23 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
@sinsintata19 Info Weekend Banking bisa dilihat disini :
m.bnizona.com/w_banking
Hide conversation Reply Retweet Favorite
7:45 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **indah puji** @indsmile 6 Apr
dear @BNI46 mau tanya..ad g seh transaksi lewat mobile phone
z??cntohny trnsfer antr bank ato k bank laen..
Collapse Reply Retweet Favorite
8:48 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for Android · Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
@indsmile ada melalui sms banking. Info SMS Transfer Antar Bank
bisa dilihat disini ya : bit.ly/xdEqZr
Hide conversation Reply Retweet Favorite
8:56 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **indah puji** @indsmile 6 Apr
@BNI46 sms banking hrus daftar dlu y min...carany??
Collapse Reply Retweet Favorite
9:10 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for Android · Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
@indsmile iya daftar dulu di ATM BNI di menu Registrasi e-Channel.
Pilih SMS Banking. Kmdn aktivasi di CS BNI.
Hide conversation Reply Retweet Favorite
10:18 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **ΣΤΕΥΕΩ ΕΡΗΕΝ βLACK** @stevenliuz 6 Apr
 @BNI46 selamat siang mau nanya BNI ada jenis tabungan ap aja ??
 Collapse Reply Retweet Favorite
 11:36 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 @stevenliuz Taplus, Taplus Anak, Tabungan Pendidikan Anak Sekolah dan Taplus Bisnis. Info bisa dilihat di bni.co.id
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 12:00 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **tarijmanda's closet** @tarisu 6 Apr
 @BNI46 ada yg buka kantor cabang nya kah? Yg di @fXSudirman buka pas weekend kah? Thank u for info nya
 Collapse Reply Retweet Favorite
 12:20 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 @tarisu Info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 12:21 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **ΣΤΕΥΕΩ ΕΡΗΕΝ βLACK** @stevenliuz 6 Apr
 @BNI46 taplus itu biaya awal nya brpa yah ? Tq
 Collapse Reply Retweet Favorite
 2:12 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 @stevenliuz Syarat pembukaan Taplus : KTP + Setoran awal Rp500ribu (Jabodetabek) , Rp250ribu diluar Jabodetabek.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2:19 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Endah Futihatul Fa** @NdawEffa 6 Apr
 @BNI46 Mau transfer ke mandiri dr BNI,kode nya brp ya min ?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 2:37 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 @NdawEffa Mandiri : 008
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2:51 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **dimas bagus** @dimdongdung 6 Apr
 @BNI46 admin mau tanya untuk BNI mahasiswa keistimewaannya apa yah? :D
 Collapse Reply Retweet Favorite
 2:49 PM - 6 Apr 12 via TweetDeck - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 @dimdongdung maaf bisa lebih jelas lagi pertanyaannya?
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2:52 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Lalita P** @leetalalita 6 Apr
 dear admin @BNI46 mau tanya.. Kok saya gak bisa transfer ke BRI ya? Urgent nii min.. Thanks
 Collapse Reply Retweet Favorite

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 @leetalalita via sms banking belum bisa utk bri, mandiri dan btn. Krn utk transfer ke bank2 tsb menggunakan jaringan LINK.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 3:28 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Lalita P** @leetalalita 6 Apr
 @BNI46 oke..makasih tp kalo transfer via ATM bisa kan ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite

3:43 PM - 6 Apr 12 via Write Longer - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 @leetalalita via ATM bisa :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

3:49 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

2. Info kuis

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 Tweep. Mau iPod Shuffle & voucher ratusan ribu rupiah? Yuks follow @BNI46 & nantikan kuisnya tgl 7/04/12 :) #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

12 RETWEETS 1 FAVORITE 

8:00 AM - 6 Apr 12 via HootSuite - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 Tweep. Mau iPod Shuffle & voucher ratusan ribu rupiah? Yuks follow @BNI46 & nantikan kuisnya tgl 7/04/12 :) #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

18 RETWEETS 4 FAVORITES 

2:00 PM - 6 Apr 12 via HootSuite - Details

3. Keluhan

 **yunita primasari** @utetetet 6 Apr
Kmrn malem narik uang d atm tp uangny enga keluar,,ternyata k e debet,,gmn donk?? @BNI46
Collapse Reply Retweet Favorite
9:21 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details


 **BNI** @BNI46 6 Apr
@utetetet Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu utk memproses laporannya..
Hide conversation Reply Retweet Favorite
10:17 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details


 **Nugroho Setyo Utomo** @nugiesetyo 6 Apr
ga lagi2 deh ke bni lounge terminal 2 jam segini. makannya abis, kalo toh ada dingin semua. cc @BNI46
Collapse Reply Retweet Favorite
9:54 AM - 6 Apr 12 via Twitter for Android - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
@nugiesetyo Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Hal ini akan kami teruskan kepada unit yang akan menanganinya.
Hide conversation Reply Retweet Favorite
10:19 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details


 **anastasia disti** @distijatmiko 6 Apr
@BNI46 atm di jln sriwijaya semarang out of service yaaa..
Collapse Reply Retweet Favorite
11:07 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
@distijatmiko Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Hal ini akan kami teruskan kepada unit yang akan menanganinya.
Hide conversation Reply Retweet Favorite
11:20 AM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **SetyaningrumKusumaW.** @imacapi 6 Apr
 @BNI46 lagi ga bs ngecek histori transaksi ya.. Klo hari libur ikut libur jg kah sms banking?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 12:17 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details


 **BNI** @BNI46 6 Apr
 @imacapi Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu melihat log sms.nya..
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 12:22 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details


 **Umar Toriq** @UmarToriq 6 Apr
 @BNI46 min kok saya mau transfer melalui ATM ke bank lain tidak bisa ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 1:15 PM - 6 Apr 12 via Write Longer - Details

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 @UmarToriq bisa menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu untuk melihat permasalahannya.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 1:18 PM - 6 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

4. CISC

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 RT @CISCdepok: Yang mau iPod Shuffle tuh, ikutin kuisnya dari @Chelseaindo yg kerja sama dgn @BNI46 , jgn lupa hastag-nya #BNIChelseaCISC
 Expand

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 RT @Chelseaindo: Met malem guys, mau sharing info nih. Besok akan ada kuis lagi kerjasama CISC dan @BNI46, hadiahnya 1 buah iPod Shuffle.
 Expand

 **BNI** @BNI46 6 Apr
 RT @alittleshepherd: Dear @BNI46, my only wish to you is to bring @chelseafc to Indonesia by the end of this ... m.tmi.me/nYfrf
 Expand

Sabtu 7 April 2012 → 22 tweets

1. Kuis

BNI @BNI46 7 Apr

Tweeps, siap-siap ya! pkl 10.00 WIB nanti WEEKEND QUIZ dimulai.Hadiah iPod Shuffle & Voucher ratusan ribu rupiah!Yuks follow @BNI46.

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

32 RETWEETS 3 FAVORITES

8:00 AM - 7 Apr 12 via HootSuite · Details

BNI @BNI46 7 Apr

Tweeps, siap-siap ya! pkl 10.00 WIB nanti WEEKEND QUIZ dimulai.Hadiah iPod Shuffle & Voucher ratusan ribu rupiah!Yuks follow @BNI46.

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

28 RETWEETS 1 FAVORITE

9:31 AM - 7 Apr 12 via web · Details

BNI @BNI46 7 Apr

Untuk Kuis dari @Chelsealndo nanti malam. :) RT @CISCsurabaya: Jam10.. Liat TL nya @BNI46 n @Chelsealndo RT @KunAguero_Indo: mana kuisnya?

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

4 RETWEETS

9:40 AM - 7 Apr 12 via web · Details

BNI @BNI46 7 Apr

Hari ini ada 2 Kuis 1. Weekend Quiz yg mulai jam10 pagi ini. & 2. Quiz dari @Chelsealndo. Hadiahnya masing2 1 buah ipod shuffle.

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

24 RETWEETS 1 FAVORITE

9:43 AM - 7 Apr 12 via web · Details

 **BNI** @BNI46 7 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & voucher ratusan ribu rupiah. klik link ini: gourl.gr/oxu Kuis sd tgl 08/04/12 Pkl 09:00 WIB.
 Collapse Reply Retweet Favorite

32 RETWEETS 16 FAVORITES

9:55 AM - 7 Apr 12 via HootSuite - Details

2. Info

 **BNI** @BNI46 7 Apr
 Info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking
 Collapse Reply Retweet Favorite

8 RETWEETS 3 FAVORITES

8:41 AM - 7 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 7 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & voucher ratusan ribu rupiah. klik link ini: gourl.gr/oxu Kuis sd tgl 08/04/12 Pkl 09:00 WIB.
 Collapse Reply Retweet Favorite

24 RETWEETS 3 FAVORITES

10:12 PM - 7 Apr 12 via web - Details

3. Pertanyaan

 **FAKHRURIJAL** @Farul_UL 7 Apr
 Iya ga bs min RT @fofoland91: Iya gak kebuka RT @rosvck: @BNI46 linknya diklik kok eror ya min?
 Collapse Reply Retweet Favorite

10:14 AM - 7 Apr 12 via TweetCaster for Android - Details

 **BNI** @BNI46 7 Apr
 @Farul_UL @fofoland91 @rosvck dicoba lagi ya. Sudah banyak yang masuk :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

10:16 AM - 7 Apr 12 via web - Details

 **DENY AFRIYANTO** @Bima69Cosmic 7 Apr
G bs d bk y dr bb? RT @BNI46: WEEKEND QUIZ!Berhadiah iPod Shuffle & voucher ratusan ribu (cont) tl.gd/gri311
Collapse Reply Retweet Favorite

 **BNI** @BNI46 7 Apr
@Bima69Cosmic di BB bisa dibuka... :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite

10:19 AM - 7 Apr 12 via web · Details

 **kartika permatasari** @_itsTIKA_ 7 Apr
@BNI46 kalo mau ikutan kuis tapi tdk ada ktp, blh pakai sim?
Collapse Reply Retweet Favorite

10:27 AM - 7 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

 **BNI** @BNI46 7 Apr
@_itsTIKA_ silahkan , boleh :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite

10:29 AM - 7 Apr 12 via web · Details

 **M. Fathul Fajri** @mfajri 7 Apr
@BNI46 permisi,kalo IB kena blokir gimana ?saya telp 500046, malah diminta pin phone banking, sy ga pernah register phone banking sebelumnya
Collapse Reply Retweet Favorite

11:17 AM - 7 Apr 12 via Echofon · Details

 **BNI** @BNI46 7 Apr
@mfajri tunggu sampai pilhan terakhir tekan 0 utk berbicara dengan petugas.
Hide conversation Reply Retweet Favorite

11:19 AM - 7 Apr 12 via web · Details

Tiovani Johannes @tiovanijohannes 7 Apr
 @BNI46 min, kerja sama Chelsea dan BNI dalam bentuk apa sih? Mau ada kartu ATM yang berlogo chelsea?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 1:03 PM - 7 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® · Details

BNI @BNI46 7 Apr
 @tiovanijohannes iya nanti ada Debit, prepaid dan Credit Card dengan design Chelsea.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET
 1:05 PM - 7 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

BNI @BNI46 7 Apr
 @tiovanijohannes bulan juni
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET
 1:06 PM - 7 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

4. Pujian

Dyah Widiastuti @dyahwie 7 Apr
 @BNI46 Terima kasih kepada Pak Satpam Mityo dan Mba CS Maya di BNI Cabang FX yang telah menyelamatkan artu ATM BNI saya yg tertinggal. :)
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:33 AM - 7 Apr 12 via web · Details

BNI @BNI46 7 Apr
 @dyahwie sama-sama. Terima kasih kembali.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:56 AM - 7 Apr 12 via web · Details

5. CISC

BNI @BNI46 7 Apr
 RT @Chelsealndo: Sekedar info, tempat nonbar #CISCjakarta itu di Rick's Cafe, Hero Building Pancoran lantai 4 (samping pom bensin Shell).
 Collapse Reply Retweet Favorite

2 RETWEETS

12:09 PM - 7 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 7 Apr
 RT @Chelsealndo: Khusus buat yg nonbar di Rick's Cafe akan ada 2 buah iPod Shuffle. Yang ada di Jakarta dan sekitarnya, yuk pada dateng! :)
 Collapse Reply Retweet Favorite

2 RETWEETS

12:09 PM - 7 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 7 Apr
 RT @Chelsealndo + @BNI46: Yang udah gak sabar nungguin kuis CISC + @BNI46 mana suaranya? #CumaNanya
 Collapse Reply Retweet Favorite

3 RETWEETS

12:42 PM - 7 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 7 Apr
 RT @Chelsealndo: Syaratnya simpel, pemenangnya adalah yg follow akun ini dan @BNI46 yah. Kalo gak follow salah satu, gak sah! :p
 Collapse Reply Retweet Favorite

12:43 PM - 7 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 7 Apr
 RT @Chelsealndo: Format jawaban juga jangan sampe salah ya: Jawaban + hashtag + mention @BNI46. As simple as that.
 Collapse Reply Retweet Favorite

12:43 PM - 7 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details



Minggu 8 April 2012 → 11 tweets

1. Kuis



2. Pertanyaan

 **YugiOrenZz,** @U_9i3 8 Apr
 mau laporin klu mesin atm @BNI46 bermasalah kemana yah telponya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 5:02 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 8 Apr
 @U_9i3 lokasi atmnya dimana ?
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 5:18 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Ms. Farah** @Faraaaaahh_R 8 Apr
 Mau apply CC BNI gimana caranya? Mohon dibantu @BNI46
 Collapse Reply Retweet Favorite
 5:27 PM - 8 Apr 12 via Twitter for iPhone - Details

 **BNI** @BNI46 8 Apr
 @Faraaaaahh_R Bisa ke BNI terdekat. KTP+Bukti Penghasilan Asli.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 5:59 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Hendra Januariansyah** @hendrawinata89 8 Apr
 RT @BNI46 mau tanya format sms banking utk trf antar bank gimana ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 7:08 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 8 Apr
 @hendrawinata89 Info SMS Transfer Antar Bank bisa dilihat disini ya : bit.ly/xdEqZr
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 7:09 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 محمد تر فاجر @fajri85 8 Apr
 @BNI46 sy pemegang kartu ATM Taplus tanpa inisial nama, sy ingin ganti yg tertulis nama di kartu, apakah bs dilakukan di semua cabang BNI?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 6:53 PM - 8 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 BNI @BNI46 8 Apr
 @fajri85 bisa, membawa Kartu ATM+Buku+KTP. Kartu pakai nama jadi sekitar 1 minggu.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 7:38 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 PratamaYudha @mxxnk 8 Apr
 @BNI46 kenapa Kartu kredit BNI tidak bisa digunakan (lagi) untuk pembayaran via paypal?! Apa mengalami gangguan lagi?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 8:48 PM - 8 Apr 12 via Tweetbot for iOS - Details

 BNI @BNI46 8 Apr
 @mxxnk Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu melihat permasalahannya..
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 8:52 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 didie_rifaldi @didee_rifaldi 8 Apr
 @BNI46 kartu atm bni saya hilang, trz untk gnti krt atm bru persyaratan ny ap y #trmaksh
 Collapse Reply Retweet Favorite
 8:40 PM - 8 Apr 12 via Mobile Web - Details

 BNI @BNI46 8 Apr
 @didee_rifaldi ke BNI terdekat membawa surat keterangan kehilangan dr polisi + KTP + Buku Taplus.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET 

8:53 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

3. Keluhan

 **YugiOrenZz,,** @U_9i3 8 Apr
Di ITC depok Lampunya redup, terlihat kusam dibanding atm yg ad disamping2nya RT @BNI46: @U_9i3 lokasi atmnya dimana ?
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

5:23 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46 8 Apr
@U_9i3 baik, terima kasih infonya. Telah kami teruskan ke unit yg akan menanganinya.
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

6:00 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

4. Info promo

 **BNI** @BNI46 8 Apr
'Road to Jak Jazz' di GanCit utk pemegang kartu Emerald+Platinum+Titanium dptkan fasilitas 'Reserved Parking' di area blkg parkir GanCit.
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

4 RETWEETS 1 FAVORITE 

6:29 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **BNI** @BNI46 8 Apr
Dari tanggal 6, 7 dan 8 april 2012 Acara nya mulai jam 18:00 s/d 24:00 malam ini. RT @bunbunkarina: Sampe kpn ... m.tmi.me/o40Hk
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

1 RETWEET 

6:45 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **Bocorocco Indonesia** @bocorocco_id 8 Apr
Seru juga nih sambil shopping sambil nonton JakJazz di @GandariaCity jgn lupa ada discount 10% untuk pemegang CC @BNI46 #pillowconcept
[Retweeted by BNI](#)
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

2 RETWEETS 

6:41 PM - 8 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

Senin 9 April 2012 → 22 tweets

1. Sapaan pagi

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 "What is important is not what happens to us, but how we respond to what happens to us." Selamat pagi Tweeps.
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

24 RETWEETS 2 FAVORITES 

5:38 AM - 9 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

2. Keluhan

 **Bayu Adi Taufan** @ubarabay 9 Apr
 Mohon ATM BNI nya di audit. Sangat mengganggu sekali kejadian seperti ini @BNI46
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

5:49 AM - 9 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @ubarabay Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terima kasih atas masukannya.
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

6:01 AM - 9 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **chandra_dharma** @chandra_ds 9 Apr
 (~_?) HhhMMMMM -°-° baru tau kalo tarik duit di @BNI46 kena biaya 10rb...
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

9:33 AM - 9 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @chandra_ds Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, jk tarik tunai melalui Teller dikenakan biaya Rp 10rb. jk melalui ATM tdk dikenakan biaya :)
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

11:11 AM - 9 Apr 12 via web - Details

3. Info kurs

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 Info Kurs : USD JUAL: 9.225 BELI: 9.075 09/04/2012 8:29 WIB *Kurs
 dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

9
 RETWEETS 

8:36 AM - 9 Apr 12 via web - Details

4. Pertanyaan

 **jelita jamalia** @cjeulyta 9 Apr
 Info donk @BNI46 kartu prepaid itu bisa belanja disupermarket mana
 aja??
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

9:18 AM - 9 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @cjeulyta Bisa belanja di Alfamart, info lokasi bisa dilihat di :
m.bnizona.com/info/detail/79
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

11:00 AM - 9 Apr 12 via web - Details

 **ami m karyatmadja** @amikaryatmadja 9 Apr
 @BNI46 syarat u/ tabungan anak samakah seperti taplus?
 °-тнāпкōū
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

8:40 AM - 9 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @amikaryatmadja Untuk Taplus Anak dgn membawa Kartu
 pelajar/copy akte kelahiran & Setoran awal Rp 100rb
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

11:14 AM - 9 Apr 12 via web - Details

 **정은섭** @ChocolateDelfi 9 Apr
 @BNI46 mau tanya dr bca ke bni, bs transfer ga yaa??kena charge brp??thanks
 Collapse Reply Retweet Favorite
 6:04 AM - 9 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @ChocolateDelfi Bisa melalui Internet Banking via RTGS Rp 17.500,- atau Kliring Rp 5000,-
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1
 FAVORITE 
 11:17 AM - 9 Apr 12 via web - Details

 **@_steve_lee** @_steve_lee 9 Apr
 @BNI46 min pengumuman weekend kuiznya kapan?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 11:36 AM - 9 Apr 12 via Mobile Web - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @_steve_lee Pengumuman Rabu 11 April 2012
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 11:47 AM - 9 Apr 12 via web - Details

 **Aris Munandar** @punyamun 9 Apr
 @BNI46 Nasabah BNI taplus maksimal trf via sms banking brp yah?
 View location

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @punyamun Limit transaksi maksimum Rp. 10 Juta / hari.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 1:54 PM - 9 Apr 12 via web - Details

 **Rika Marlia** @rikamarlia 9 Apr
 @BNI46 gimana perintah sms banking utk beli pulsa ya?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 2:00 PM - 9 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @rikamarlia Untuk perintah isi ulang pulsa silahkan klik link :
m.bnizona.com/sintak_sms
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2:19 PM - 9 Apr 12 via web - Details

 **Dwi Prasanto** @dwiprasanto 9 Apr
 @BNI46 mo tny donk, klo check tabungn dri beda atm yg trmasuk atm
 brsma, kna potngn brp yh??
 Collapse Reply Retweet Favorite
 2:00 PM - 9 Apr 12 via Twitter for Android - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @dwiprasanto Cek saldo melalui ATM Bersama dikenakan biaya Rp
 3rb.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1
 RETWEET 

2:35 PM - 9 Apr 12 via web - Details

 **ngr bgs yuniartha** @bagus_yuniartha 9 Apr
 @BNI46 tanya info weekend banking di bali donk.
 Collapse Reply Retweet Favorite
 5:49 PM - 9 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 @bagus_yuniartha Info weekend banking bisa dilihat disini :
m.bnizona.com/w_banking
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 6:05 PM - 9 Apr 12 via web - Details

5. CISC

BNI @BNI46 9 Apr
 RT @CISCjogja:[nonbar] Fulham vs Chelsea.Selasa dini hari nanti di Grisse setoran.Kick off 01.30 free cp 085729033816 cc @chelseaindo @BNI46
 Collapse Reply Retweet Favorite

6 RETWEETS

6:04 PM - 9 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 9 Apr
 RT @Chelseaindo: Sambil nungguin pemenang kuis kemaren, malem ini kita bikin kuis lagi loh. Tungguin aja jam 8 nanti, kuisnya tentang apa.
 Collapse Reply Retweet Favorite

3 RETWEETS 1 FAVORITE

7:14 PM - 9 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

CISC @Chelseaindo 9 Apr
 Yang masih nunggu pengumuman Kuis #BNIChelseaCISC mana suaranya? Nanti malem kita umumin yah pemenangnya tungguin aja :)
 Retweeted by BNI
 Collapse Reply Retweet Favorite

28 RETWEETS

6:20 PM - 9 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

CISC @Chelseaindo 9 Apr
 [Reminder] Fulham vs Chelsea Tue 10/4/12 2.00 WIB | Live on MNC TV & ESPN
 Retweeted by BNI
 Collapse Reply Retweet Favorite

50+ RETWEETS

4:47 PM - 9 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **CISC** @Chelsealndo 9 Apr
 Satu lagi tips biar menang kuis #BNIChelseaCISC , selain harus follow kita dan @BNI46 make sure twitter kalian gak di protect. :)

Retweeted by BNI

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

12 RETWEETS

7:52 PM - 9 Apr 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46 9 Apr
 RT @Chelsealndo: Dan pemenang Kuis #BNIChelseaCISC kemarin adalah @AriansyahArie . Selamat yah dapet Ipod Shuffle. ditunggu aja DM dari kita

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

3 RETWEETS

7:58 PM - 9 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **CISC** @Chelsealndo 9 Apr
 Yaaaak, kuis tebak score Fulham vs Chelsea akan segera dimulai. Inget yah, Chelsea away jadi score-nya ada di kanan.

Retweeted by BNI

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

14 RETWEETS

8:00 PM - 9 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **CISC** @Chelsealndo 9 Apr
 Contoh jawaban yg benar: @Chelsealndo 0-2. #BNIChelseaCISC @BNI46

Retweeted by BNI

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

15 RETWEETS 5 FAVORITES

8:01 PM - 9 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details



TT



Senin 10 April 2012 → 8 tweets

1. Sapaan pagi



2. Info kurs



3. Pertanyaan



de-Anita Pahlevi @najwanita 10 Apr
 @BNI46 apakah online customer servicenya berfungsi?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:36 AM - 10 Apr 12 via web · Details

BNI @BNI46 10 Apr
 @najwanita BNI CALL 500046 / 021500046 melalui.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 9:39 AM - 10 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

Lucy Yuliana @lucy_yuliana 10 Apr
 @BNI46 kapan yah pengumuman BNI ATM is my life photo? thx
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:52 AM - 10 Apr 12 via web · Details

BNI @BNI46 10 Apr
 @lucy_yuliana Diumumkan bulan Mei nanti. Ditunggu yah :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:26 AM - 10 Apr 12 via web · Details

rinaldi anwar @inal79 10 Apr
 @BNI46 tolong info promo KPR...
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:49 AM - 10 Apr 12 via Twitter for Android · Details

BNI @BNI46 10 Apr
 @inal79 Info mengenai BNI griya bisa dilihat di : gouri.gr/tr8
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:41 AM - 10 Apr 12 via web · Details

de-Anita Pahlevi @najwanita 10 Apr
 @BNI46 apakah online customer servicenya berfungsi?
 Expand

BNI @BNI46 10 Apr
 @najwanita Iya :). silahkan di 500046 atau 021 500046 melalui ponsel.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 10:42 AM - 10 Apr 12 via web · Details

agung kurniawan @agk_man 10 Apr
 @BNI46 ada fasilitas kredit pembelian tanah?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 11:00 AM - 10 Apr 12 via web · Details

BNI @BNI46 10 Apr
 @agk_man Info BNI Griya bisa lihat di : gourl.gr/tr8 atau untuk info lengkap bisa mendatangi BNI terdekat :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET
 11:07 AM - 10 Apr 12 via web · Details

REGGIE @RLP_REGGIE 10 Apr
 @besteriang dokumen apa aja harus disiapkan untuk pembuatan akun rekening @BNI46 baru?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 2:44 PM - 10 Apr 12 via Mobile Web · Details

BNI @BNI46 10 Apr
 @RLP_REGGIE @besteriang Membawa KTP. Info lengkap : gourl.gr/tsd
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 3:04 PM - 10 Apr 12 via web · Details

Selasa 11 April 2012 → 15 tweets
 1. Sapaan pagi

BNI @BNI46 11 Apr
 " Without failure, no one understands the value of success." Selamat pagi Tweeps.
 Collapse Reply Retweet Favorite
 42 RETWEETS 7 FAVORITES
 5:53 AM - 11 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

2. Info kurs

BNI @BNI46 11 Apr
Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 11/04/2012 8:20 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.
Collapse Reply Retweet Favorite

10 RETWEETS 1 FAVORITE

9:25 AM - 11 Apr 12 via web - Details

caninamolarina @drgdewi 11 Apr
@BNI46 SGD brp hari ini ? Tks
Collapse Reply Retweet Favorite

9:37 AM - 11 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 11 Apr
@drgdewi Info Kurs : SGD JUAL: 7.336 BELI: 7.186 11/04/2012 08:20 WIB
Hide conversation Reply Retweet Favorite

10:28 AM - 11 Apr 12 via web - Details

3. Pertanyaan

Patrik Tumbelaka @patrikjuvent 11 Apr
@BNI46 ATM hilang trus mau bikin yg baru kira2 brpa lama ya prosesnya?
Collapse Reply Retweet Favorite

9:32 AM - 11 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

BNI @BNI46 11 Apr
@patrikjuvent Bisa langsung jadi dgn membawa identitas, Buku Tabungan, Surat ket kehilangan dr kepolisin. Biaya ganti kartu hilang Rp 15rb.
Hide conversation Reply Retweet Favorite

10:42 AM - 11 Apr 12 via web - Details

icha lestari @namanya_Icha 11 Apr
 dear @BNI46 ngaktifin sms banking gimana yahh.. pengen bisa cek saldo via hp biar ga ribet ke atm
 Collapse Reply Retweet Favorite
 3:25 PM - 11 Apr 12 via Mobile Web - Details

BNI @BNI46 11 Apr
 @namanya_Icha Daftar ke ATM BNI pilih Registrasi e-Channel - SMS Banking. Kemudian aktivasi ke CS BNI.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 1 RETWEET
 3:31 PM - 11 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

Siswoyo Sardi @siswoysardi 11 Apr
 @BNI46 min, aku udah ngirim tapi kok ada balesan gagal. udah masuk emailku yg dari sisipinter@gmail.com??
 Collapse Reply Retweet Favorite
 4:43 PM - 11 Apr 12 via Twitter for Android - Details

BNI @BNI46 11 Apr
 @siswoysardi Email sudah kami terima :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 1 RETWEET
 4:48 PM - 11 Apr 12 via web - Details

4. Info kuis

BNI @BNI46 11 Apr
 Tweeps.. Pemenang WEEKEND QUIZ#1 diumumkan pukul 14.00 WIB nanti yah! #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9 RETWEETS 2 FAVORITES
 11:47 AM - 11 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 11 Apr
 Siap-siap, Pemenang WEEKEND QUIZ sebentar lagi diumumkan. Selamat ya kepada pemenang! #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

4 RETWEETS

1:59 PM - 11 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 11 Apr
 1.Pemenang WEEKEND QUIZ#1 1 buah ipod shuffle @dian_yach. Mohon Cek DM! #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

2 RETWEETS

2:00 PM - 11 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 11 Apr
 2.Pemenang WEEKEND QUIZ#1 5 voucher matahari dep. store @Rp100rb @liezyaliez @siswoysardi @deaadeaa @adhistyafdj @RafiiPratama Mohon Cek DM!
 Collapse Reply Retweet Favorite

4 RETWEETS 1 FAVORITE

2:00 PM - 11 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 11 Apr
 Bagi yg blm beruntung,ikuti terus WEEKEND QUIZ setiap Sabtu selama bulan April 2012. Berhadiah iPod Shuffle & voucher ratusan ribu rupiah.
 Collapse Reply Retweet Favorite

8 RETWEETS 3 FAVORITES

2:01 PM - 11 Apr 12 via web - Details

5. Keluhan



The screenshot shows a Twitter thread with four tweets. The first tweet is from Riyan Wahyudi (@riyanwahyudi) asking why BNI Call cannot be reached. The second tweet is a reply from BNI (@BNI46) stating that pressing 0 leads to a staff member. The third tweet is another reply from Riyan Wahyudi asking how to reach the staff member. The fourth tweet is a final reply from BNI (@BNI46) suggesting alternative phone numbers.

Riyan Wahyudi @riyanwahyudi 11 Apr
@BNI46 Kenapa BNI Call tidak bs dihubungi? Ketika saya menelepon dikatakan "untuk mengecek kembali nomornya". Ini udah seminggu lebih begini
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)
3:15 PM - 11 Apr 12 via Tweetbot for iOS · Details

BNI @BNI46 11 Apr
@riyanwahyudi ketika menelpon ke BNI CALL 500046 tunggu sampai pilihan 0 utk berbicara dengan petugas.
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)
1 RETWEET
3:34 PM - 11 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

Riyan Wahyudi @riyanwahyudi 11 Apr
@BNI46 gimana saya mau nyampe ngomong ama petugasnya, wong pas ditelepon katanya nomor 500046 itu gak bisa dihubungi. Saya hub pake ponsel
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

BNI @BNI46 11 Apr
@riyanwahyudi BNI CALL 500046 melalui telpon rumah / flexi atau 021500046 melalui ponsel.
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)
1 RETWEET
3:50 PM - 11 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry · Details

 **Riyan Wahyudi** @riyanwahyudi 11 Apr
 @BNI46 gimana saya mau nyampe ngomong ama petugasnya, wong pas ditelepon katanya nomor 500046 itu gak bisa dihubungi. Saya hub pake ponsel
 Collapse Reply Retweet Favorite
 3:39 PM - 11 Apr 12 via Tweetbot for iOS - Details

 **BNI** @BNI46 11 Apr
 @riyanwahyudi BNI Call melalui ponsel 021 500046 :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET
 4:11 PM - 11 Apr 12 via web - Details

6. CISC

 **BNI** @BNI46 11 Apr
 Amien RT @Chैसेalndo: Semoga yg tinggal di pesisir pantai diberikan keselamatan.Mari berdoa utk mereka. #PrayForSumatera #GodBlessIndonesia
 Collapse Reply Retweet Favorite

31 RETWEETS 1 FAVORITE
 6:24 PM - 11 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

Kamis 12 April 2012 → 21 tweets

1. Sapaan pagi

 **BNI** @BNI46 12 Apr
 To succeed you need to find something to hold on to, something to motivate you, something to inspire you. Selamat pagi Tweeps.
 Collapse Reply Retweet Favorite

42 RETWEETS 2 FAVORITES
 5:48 AM - 12 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

2. Info

 **JulsRamadhan** @ramadhanjul1 12 Apr
Cc @BNI46 "@the_marketeters: BUMN Marketeers Club digelar pagi ini di Gdng Bank BNI Jakarta!"Kerja,Kerja,Kerja! Untuk peningkatan Daya Saing."
Retweeted by BNI
Collapse Reply Retweet Favorite

5 RETWEETS 

7:13 AM - 12 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 12 Apr
RT @the_marketeters: Felia Salim, wakil direktur @BNI46 paparkan study BNI memanfaatkan media sosial #BUMNMarketeersClub yfrog.com/nxu6wfvj
View photo

 **BNI** @BNI46 12 Apr
RT @the_marketeters: Dirut @BNI46 Gatot M Suwondo menyambut para CEO BUMN dlm BUMN Marketeers Club. yfrog.com/hwteltsj
View photo

 **the-marketeters.com** @the_marketeters 12 Apr
#livestreaming Dahlan Iskan di BUMN Marketeers Club - CEO Power Breakfast. Hosted by @BNI46 |Dengarkan di marketeters.fm
Retweeted by BNI
Collapse Reply Retweet Favorite

7 RETWEETS 

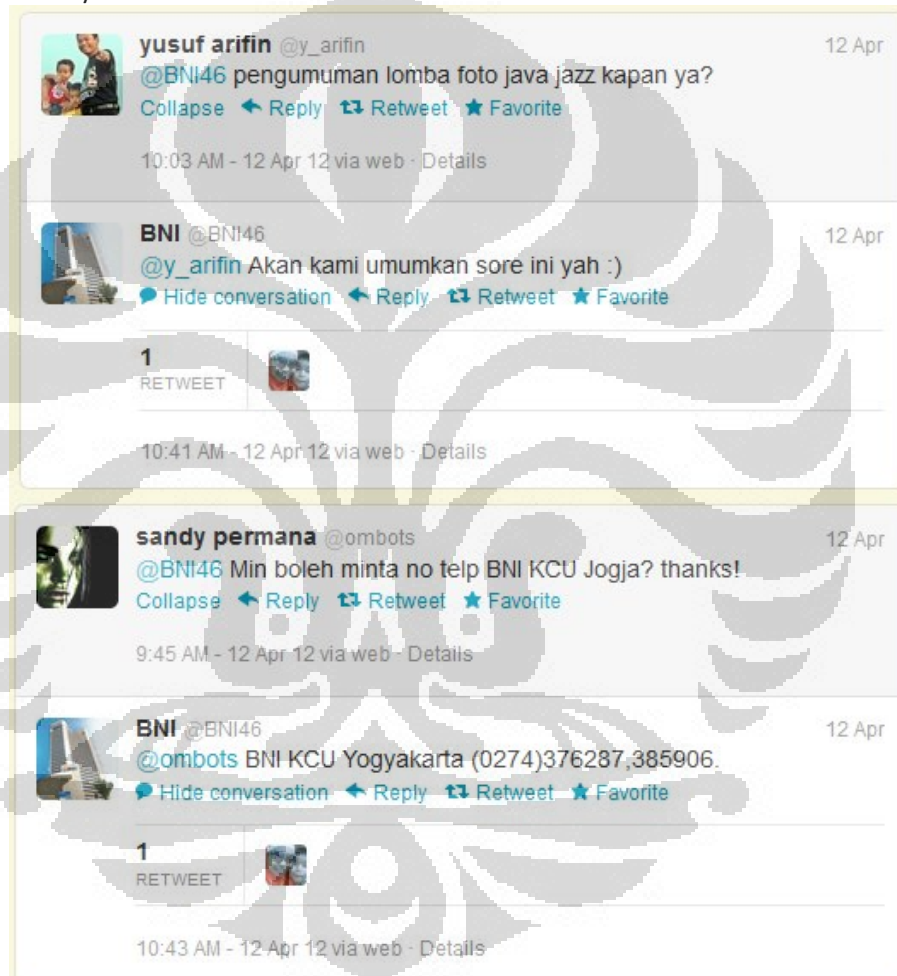
8:41 AM - 12 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 12 Apr
RT @the_marketeters: Rinaldi Firmansyah, CEO Telkom, cerita Telkom memanfaatkan digital media di #BUMNMarketeersClub yfrog.com/h8ko4udj
View photo

 **BNI** @BNI46 12 Apr
RT @the_marketeters: Emirsyah Satar, Dirut GarudaIndonesia sharing pengalaman GI bermedia digital #BUMNMarketeersClub yfrog.com/klqz5exj
View photo



3. Pertanyaan



 **sandy permana** @ombots 12 Apr
 @BNI46 terima kasih Min! :)
 Collapse Reply Retweet Favorite
 11:00 AM - 12 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 12 Apr
 @ombots Sama-sama :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET 
 11:16 AM - 12 Apr 12 via web - Details

 **Gerdie H N** @UzumakiJr 12 Apr
 @BNI46 pengumuman pemenang lomba BNI On Stage Photo Contest 2012 apakah jadi hari ini? Thx
 Collapse Reply Retweet Favorite
 9:36 AM - 12 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 12 Apr
 @UzumakiJr Akan kami umumkan sore ini yah :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET 
 10:43 AM - 12 Apr 12 via web - Details

 **riski amalia jati** @amaliajatyy 12 Apr
 @BNI46 admin, mau tanya kalo kita lupa pin bisa gak ambil duitnya dari bank pake nomor rekening aja?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 12:02 PM - 12 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 12 Apr
 @amaliajatyy Lupa PIN bisa reset ke BNI CALL 500046. Jika mengambil menggunakan buku ke teller ada biaya Rp.10rb. utk trx <Rp5jt.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET 
 12:17 PM - 12 Apr 12 via web - Details

4. Info kurs

 **BNI** @BNI46 12 Apr
 Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 12/04/2012 9:10 WIB *Kurs
 dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

8
 RETWEETS 

10:48 AM - 12 Apr 12 via web - Details

5. Pujian

 **Elizabeth Bara** @ElizabethBara 12 Apr
 @BNI46 Tadi mengganti kartu ATM yg sdh hbs masa berlaku dan
 reset password internet banking dilayani dgn efisien dan ramah.
 Terima kasih :)
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

1:54 PM - 12 Apr 12 via Tuitwit - Details

 **BNI** @BNI46 12 Apr
 @ElizabethBara Terimakasih, sukses selalu untuk Mba :)
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

1
 RETWEET 

1:58 PM - 12 Apr 12 via web - Details

6. Keluhan

 **Roby S. M. Ahmad** @robysMA 12 Apr
 @BNI46 Dana transfer saya dari Mandiri belum masuk sudah 2 hari.
 Pihak Mandiri bilang dana sudah terkirim. Help, I need that money.
[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

2:10 PM - 12 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 12 Apr
 @robysMA Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046
 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu..
[Hide conversation](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

1
 RETWEET 

3:02 PM - 12 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

dow3_Syaban @dow3_sy 12 Apr
 @BNI46 mohon solusi gmn cara membatalkn keikutsertaan program Proksima yg diatasnamakn BNI saat mnghub lewat telp, sbngsa program asuransi gt.
 Collapse Reply Retweet Favorite
 8:23 PM - 12 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 12 Apr
 @dow3_sy Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2 RETWEETS
 8:52 PM - 12 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 12 Apr
 Tweep. Pemenang BNI On Stage Photo Contest JFJ 2012 sebentar lagi diumumkan. Siap-siap ya!
 Collapse Reply Retweet Favorite
 3 RETWEETS 1 FAVORITE
 4:21 PM - 12 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 12 Apr
 1. DSLR : Juara 1 @hafyanfaza, 2 @patrice, 3 afriadi hikmal, Juara Hiburan @Arya_r, @ramdani1807, @warprocks, @loopz24, @alkrizzmorrist
 Collapse Reply Retweet Favorite
 3 RETWEETS 3 FAVORITES
 4:24 PM - 12 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 12 Apr
 2. Pocket Camera : Juara 1 @lucky_prans, 2 pucet7, 3 @maddypertiwi, Juara hiburan @dhebieocta, @ichz1903, @Myeishaazh, @d4m4rh, @agnes_ybh
 Collapse Reply Retweet Favorite
 4 RETWEETS 2 FAVORITES
 4:24 PM - 12 Apr 12 via web - Details

7. Kuis

BNI @BNI46 12 Apr

3. Hasil penjuarian ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

2 RETWEETS 1 FAVORITE

4:25 PM - 12 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 12 Apr

Foto pemenang | DSLR : gourl.gr/tvk, Pocket Camera : gourl.gr/tvj. Pemenang akan kami hubungi via telp. Selamat ya!

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

5 RETWEETS 2 FAVORITES

4:25 PM - 12 Apr 12 via web - Details

Jumat 13 April 2012 → 22 tweets

1. Sapaan pagi

BNI @BNI46 13 Apr

"Strong, deeply rooted desire is the starting point of all achievement." Selamat pagi Tweeps

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

17 RETWEETS 1 FAVORITE

5:39 AM - 13 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

2. Info kurs

BNI @BNI46 13 Apr

Info Kurs : USD JUAL: 9.240 BELI: 9.090 13/04/2012 8:14 WIB *Kurs dpt berubah sewaktu-waktu. #infokursBNI.

[Collapse](#) [Reply](#) [Retweet](#) [Favorite](#)

11 RETWEETS 14 FAVORITES

8:21 AM - 13 Apr 12 via web - Details

3. Info

BNI @BNI46 13 Apr
Tweeps. Apa saja siy layanan yg diberikan Call Center? berikut infonya. #INFOBNI
Collapse Reply Retweet Favorite

2 RETWEETS 1 FAVORITE

9:38 AM - 13 Apr 12 via web - Details

BNI @BNI46 13 Apr
4.Melakukan pengamanan dini atas rekening Anda segera stlh hilangnya kartu ATM/kartu kredit. #INFOBNI
Expand

BNI @BNI46 13 Apr
3.Menampung keluhan & dilanjutkan kebagian terkait utk upaya penyelesaian selanjutnya. #INFOBNI
Expand

BNI @BNI46 13 Apr
2.Solusi atas permasalahan yang di hadapi dlm menggunakan jasa dan produk bank.#INFOBNI
Expand

BNI @BNI46 13 Apr
1.Informasi mengenai produk perbankan yg diberikan oleh bank.#INFOBNI
Expand

4. Pertanyaan

Ratna Wulan Dari @elwuty 13 Apr
@BNI46 kalo buku tabungannya ilang, harus bikin surat keilangan ga ya di polisi
from Cilegon, Kota Cilegon

BNI @BNI46 13 Apr
@elwuty Iya, harus membuat surat keterangan dari kepolisian :)
Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET

10:23 AM - 13 Apr 12 via web - Details

★prayono★ @suprayono 13 Apr
 Saya mau tanya kartu kredit saya masih aktif ,ga?karena sampai kini tak ada kabarnya?@BNI46
 Collapse Reply Retweet Favorite
 12:34 PM - 13 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

BNI @BNI46 13 Apr
 @suprayono untuk mengetahuinya mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 1 RETWEET
 12:48 PM - 13 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

Rahmat Kurniawan @nawan1987 13 Apr
 @BNI46 Mau nanya nih, kalau KTM yg dh expired itu di non-aktifin sm BNI nya lngsung ga sih. Replay ya RT jg gpp
 Collapse Reply Retweet Favorite
 4:06 PM - 13 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

BNI @BNI46 13 Apr
 @nawan1987 Langsung tidak aktif sesuai waktu / tanggal expired nya.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 1 RETWEET
 4:14 PM - 13 Apr 12 via web - Details

irwan sugiharto @IrwanBonpul 13 Apr
 Billing @BNI46 saya koq blm dtg? Tgl cetak nya tgl 8
 Collapse Reply Retweet Favorite
 7:33 PM - 13 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 13 Apr
 @IrwanBonpul selamat malam, mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 1 RETWEET
 7:49 PM - 13 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

teddy ferdian @dyfka1707 13 Apr
 @BNI46 saya telp BNI call ingin menanyakan sisa limit,tp customer officernya menanyakan 3 digit no di blkg kartu,apa prosedurnya memang bgt?
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:08 PM - 13 Apr 12 via Twitter for iPhone - Details

BNI @BNI46 13 Apr
 @dyfka1707 ya itu merupakan salah satu prosedur utk melakukan verifikasi.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 2 RETWEETS
 10:12 PM - 13 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

teddy ferdian @dyfka1707 13 Apr
 @BNI46 tp 3 digit di blkg kartu kredit bukannya utk pengamanan ya? takutny rawan penyalahgunaan jika diketahui pihak lain.
 Collapse Reply Retweet Favorite
 10:26 PM - 13 Apr 12 via Twitter for iPhone - Details

BNI @BNI46 13 Apr
 @dyfka1707 jika menelpon Call Center dan ditanya 3 digit itu merupakan bagian dr prosedur.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite
 1 RETWEET
 10:33 PM - 13 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

5. Kuis

BNI @BNI46 13 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja.Yuks follow @BNI46 & nantikan kuisnya tgl.14/04/12 :) #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite
 4 RETWEETS
 11:00 AM - 13 Apr 12 via HootSuite - Details

 **BNI** @BNI46 13 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja. Yuks follow @BNI46 & nantikan kuisnya tgl 14/04/12. #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

9 RETWEETS **3** FAVORITES

2:00 PM - 13 Apr 12 via HootSuite - Details

 **BNI** @BNI46 13 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja. Yuks follow @BNI46 & nantikan kuisnya tgl 14/04/12. #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

6 RETWEETS **1** FAVORITE

4:00 PM - 13 Apr 12 via HootSuite - Details

 **BNI** @BNI46 13 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja. Yuks follow @BNI46 & nantikan kuisnya tgl 14/04/12. #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

11 RETWEETS **1** FAVORITE

7:00 PM - 13 Apr 12 via HootSuite - Details

 **BNI** @BNI46 13 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja. Yuks follow @BNI46 & nantikan kuisnya tgl 14/04/12. #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

17 RETWEETS **3** FAVORITES

9:00 PM - 13 Apr 12 via HootSuite - Details

6. Keluhan

 **erick robb** @erickrobb 13 Apr
 @BNI46 gmn nih soal complain saya? Adakah manusia di bni saya yg berani hub saya? Mentang2 trnsksi kecil trus bni sepelekan ya keluhan saya?
 Collapse Reply Retweet Favorite

11:25 AM - 13 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 13 Apr
 @erickrobb Mohon agar menelpon ke BNI CALL 500046 / 021500046 melalui ponsel, nanti petugas akan membantu.
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEET 

11:36 AM - 13 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

7. Pujian

 **BNI** @BNI46 13 Apr
 Great !! RT @imamsakti: Buat anak,ya taplus anak @BNI46 :)
lockerz.com/s/200863509
 View photo

8. CISC

 **BNI** @BNI46 13 Apr
 Thank you RT @ChelseaFanID: #FF @chelseafc @chelseayouth @ChelseaLFC @ChelseaStats @ChelseaIndo @BNI46 #CFC
 Collapse Reply Retweet Favorite

6 RETWEETS 

1:07 PM - 13 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 13 Apr
 RT @ChelseaIndo: Selamat buat @ferie182 pemenang kuis tebak skor #BNIChelseaCISC lawan Fulham kemaren dengan hadiah Ipod Shuffle @BNI46
 Collapse Reply Retweet Favorite

1 RETWEET 

5:30 PM - 13 Apr 12 via web - Details

9. Salam

Zara Zettira ZR @ZaraZettiraZR 13 Apr
 @BNI46 salam buat mas dadanggggf yaaaaaa
 Collapse Reply Retweet Favorite

12:12 PM - 13 Apr 12 via UberSocial for iPhone - Details

BNI @BNI46 13 Apr
 @ZaraZettiraZR Kami sampaikan, terima kasih :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1 RETWEETS

1:08 PM - 13 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

Sabtu 14 April 2012 → 15 tweets

1. Info

BNI @BNI46 14 Apr
 Info Weekend Banking bisa dilihat disini : m.bnizona.com/w_banking
 Collapse Reply Retweet Favorite

9 RETWEETS

7:54 AM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 14 Apr
 Tweep, Ikuti Survey Online BNI. 10 Responden yg beruntung akan mendapatkan @Rp 100rb. klik : gourl.gr/tx7 Survey sd 17/04/12.
 Collapse Reply Retweet Favorite

14 RETWEETS 3 FAVORITES

8:00 AM - 14 Apr 12 via HootSuite - Details

BNI @BNI46 14 Apr
 Tweep, siap-siap ya! pkl 10.00 WIB nanti WEEKEND QUIZ dimulai. Hadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja! Yuks follow @BNI46 #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

28 RETWEETS 2 FAVORITES

9:00 AM - 14 Apr 12 via HootSuite - Details

 **BNI** @BNI46 14 Apr
 WEEKEND QUIZ!Berhadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja. Klik :
gourl.gr/oxu Kuis sd tgl 15/04/12 Pkl 10.00 WIB #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

25 RETWEETS 8 FAVORITES 

9:55 AM - 14 Apr 12 via HootSuite - Details

 **BNI** @BNI46 14 Apr
 RT @CISCjogja: [nonbar] Semifinal FA cup. Chelsea vs Tottenham.
 Grisse kafe. Minggu 15/4/12 kick off 23.30 free ... m.tmi.me/okl9q
 Collapse Reply Retweet Favorite

2 RETWEETS 

10:22 AM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **CISC Makassar** @CISCmakassar 14 Apr
 [MKS] NonBar TottenhamvsChelsea Senin 16/4/2012 00.30 WITA at
 CoffeeCommunity Jl.S.Alauddin No.146 Makassar.CP: Iqbal
 085255475353 CC @BNI46
 Retweeted by BNI
 Collapse Reply Retweet Favorite

5 RETWEETS 

10:48 AM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 14 Apr
 RT @triagus38: @BNI46 RT @the_marketeters: Cara Jitu
 Meningkatkan Sales di Social Media tinyurl.com/7bcrpm
 #MarkLibrary
 Collapse Reply Retweet Favorite

1 RETWEET 1 FAVORITE 

11:06 AM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 14 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja. Klik : gourl.gr/oxu Kuis sd tgl 15/04/12 Pkl 10.00 WIB #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

14 RETWEETS 6 FAVORITES

12:10 PM - 14 Apr 12 via HootSuite - Details

BNI @BNI46 14 Apr
 Info lokasi ATM BNI dengan nominal Rp20ribu bisa dilihat disini : m.bnizona.com/info/detail/41
 Collapse Reply Retweet Favorite

15 RETWEETS 4 FAVORITES

2:00 PM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 14 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja. Klik : gourl.gr/oxu Kuis sd tgl 15/04/12 Pkl 10.00 WIB #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

17 RETWEETS 2 FAVORITES

2:15 PM - 14 Apr 12 via HootSuite - Details

BNI @BNI46 14 Apr
 SIN \$199++ ,HKG \$369++& 0% 3bln+benefit lainnya@ Garuda Indonesia Travel Fair di Mall Ciputra World ... m.tmi.me/olfhF
 Collapse Reply Retweet Favorite

6 RETWEETS

2:33 PM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

BNI @BNI46 14 Apr
 WEEKEND QUIZ! Berhadiah iPod Shuffle & Voucher Belanja. Klik : gourl.gr/oxu Kuis sd tgl 15/04/12 Pkl 10.00 WIB. #BNIQUIZ
 Collapse Reply Retweet Favorite

13 RETWEETS 4 FAVORITES

5:15 PM - 14 Apr 12 via HootSuite - Details

2. Permintaan

 **itje** @itje001 14 Apr
 Mohon info weekend banking @BNI46 untuk daerah jakarta..
 Collapse Reply Retweet Favorite

7:32 AM - 14 Apr 12 via Twitter for BlackBerry® - Details

 **BNI** @BNI46 14 Apr
 @itje001 Info Weekend Banking bisa dilihat disini :
m.bnizona.com/w_banking
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1
 RETWEET 

7:54 AM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

3. Pertanyaan

 **Rif ta** @Rif_ta 14 Apr
 Ikutla sa, qt bgi y kl dpet RT @myhazel_eyes: Bwt pegawai bisa? RT
 @BNI46 Tweeps.Ikuti Survey Online BNI.10 ... m.tmi.me/okrrR
 Collapse Reply Retweet Favorite

8:19 AM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **BNI** @BNI46 14 Apr
 @Rif_ta @myhazel_eyes bisa, silahkan..
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1
 RETWEET 

8:20 AM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

 **Suryo Bagus Pratama** @Suryo_BP 14 Apr
 @BNI46 saya pengguna BNI Taplus anak, apakah saya dapat
 menggunakan kartu saya utk promo diskon 50% masuk dufan ??
 Terima kasih
 Collapse Reply Retweet Favorite

3:54 PM - 14 Apr 12 via web - Details

 **BNI** @BNI46 14 Apr
 @Suryo_BP bisa digunakan :)
 Hide conversation Reply Retweet Favorite

1
 RETWEET 

9:16 PM - 14 Apr 12 via UberSocial for BlackBerry - Details

