

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISA SENTIMEN TWITTER TERHADAP LAYANAN
OVO MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE BAYES*
CLASSIFIER**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Jurusan Teknik Informatika

Oleh

HARISH RIDHA PRASAJA

NIM. 11451104760



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN**ANALISA SENTIMEN TWITTER TERHADAP LAYANAN
OVO MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE BAYES*
CLASSIFIER****TUGAS AKHIR**

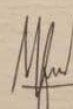
Oleh

HARISH RIDHA PRASAJA
11451104760Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal

Pembimbing I,

**Yusra, S.T, M.T**
NIP. 19840123 201503 2 001

Pembimbing II,

**Muhammad Fikry, S.T, M.Sc**
NIP. 19801018 200710 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA SENTIMEN TWITTER TERHADAP LAYANAN OVO MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE BAYES* CLASSIFIER

TUGAS AKHIR

Oleh

HARISH RIDHA PRASAJA
11451104760

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Teknik Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal

Pekanbaru,
Mengesahkan,
Ketua Jurusan,

Iwan Iskandar, M.T

NIP. 19821216 201503 1 003



DEWAN PENGUJI

Ketua : Jasril, S.Si, M.Sc.
Pembimbing I : Yusra, S.T., M.T.
Pembimbing II : Muhammad Fikry, S.T., M.Sc.
Penguji I : Surya Agustian, S.T., M.Kom
Penguji II : Suwanto Sanjaya, S.T., M.Kom.

iii



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 14 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,

HARISH RIDHA PRASAJA

11451104760

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil'alamiin...

Rasa syukur kuhaturkan kepada-Mu, Yaa Allah yang Maha Ber-Ilmu, hanya karena karunia-Mu lah hamba-Mu akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini

Allah Azza Wa Jalla

Sholawat serta salam untuk Rasulullah

Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam

Kupersembahkan karya sederhana ini, Tugas Akhir ini, untuk Ayah dan Ibu. Tentulah tidak akan tergantikan semua jasa, pengorbanan, tetes keringat, dan rasa letih itu, hanya dengan karya kecil dariku ini... Namun semoga dengan ini, aku dapat mengukir sebaris senyum bahagia di hati Ayah dan Ibu... Jika boleh kujabarkan cinta,, tentulah tidak pernah dapat seindah rasa syukurku menjadi anakmu... Terimakasih untuk semua rangkaian do'a, kasih sayang serta ilmu yang berharga...

Dan tidak lupa kupersembahkan untuk semua adik-adikku tersayang, terimakasih untuk semua do'a dan dukungan yang telah diberikan selama ini...

Tuga, kupersembahkan untuk semua keluargaku dan kerabat... Semua kesulitan seolah lenyap saat mengingat bahwa aku memiliki dukungan dan do'a darimu semua. Aku tahu, engkau semua berjuang jauh lebih keras dariku, namun selalu memiliki energi yang hebat untuk menyemangatiku...

Alhamdulillah, Allah menganugerahiku keluarga, kerabat, dan kehidupan yang indah

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di Indonesia setiap tahun mengalami perkembangan yang sangat cepat dan luar biasa, sehingga telah memberikan banyak inovasi di segala bidang, salah satunya pada bidang ekonomi dengan munculnya beragam perusahaan pada bidang *financial technology (fintech)*. Setidaknya pada saat ini berdasarkan data dari Bank Indonesia terdapat 30 perusahaan *financial technology* yang terdaftar, salah satu perusahaan *financial technology* yang berkembang adalah OVO dibawah naungan PT. Visionet Internasional dengan berbagai layanan yang ditawarkan. Berbagai layanan yang telah ditawarkan tersebut memberikan berbagai komentar dari pengguna OVO di media sosial Twitter. Komentar dari pengguna terhadap layanan OVO tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam evaluasi perusahaan dalam menilai kualitas layanan yang telah diberikan kepada penggunaannya. Penelitian ini menggunakan metode klasifikasi *Naïve Bayes Classifier*. Data komentar diambil dari komentar pengguna pada aplikasi Twitter dengan menggunakan API (*Application Programming Interface*) Twitter sebanyak 2500 data komentar dari pengguna, yang dibagi menjadi 2 kelas sentimen yaitu kelas positif dan negatif. Hasil pengujian memiliki nilai akurasi rasio tertinggi pada pengujian 80:20% dengan nilai akurasi yang cukup baik yaitu 73.24%. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa *Naïve Bayes Classifier* berhasil melakukan analisa sentimen Twitter dengan 2 kelas sentimen yaitu positif dan negatif.

Kata kunci: OVO, Twitter, Sentimen, *Naïve Bayes Classifier (NBC)*, Komentar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRACT

The development of technology in Indonesia every year experiences very fast and extraordinary development, so that it has provided many innovations in all fields, one of which is in the economic field with the emergence of various companies in the field of financial technology (fintech). At least at this time based on data from Bank Indonesia there are 30 registered financial technology companies, one of the developing financial technology companies is OVO under the auspices of PT. International Visionet with various services offered. The various services that have been offered provide various comments from OVO users on Twitter social media. Comments from users on the OVO service can be used as a reference in evaluating the company in assessing the quality of services that have been provided to its users. This study uses the Naïve Bayes Classifier classification method. Comment data is taken from user comments on the Twitter application using the Twitter API (Application Programming Interface) as many as 2500 comment data from users, which are divided into 2 sentimen classes, namely positive and negative classes. The test results have the highest ratio accuracy value in the 80:20% test with a fairly good accuracy value of 73.4%. Based on the results of the research that has been done, it can be concluded that the Naïve Bayes Classifier has succeeded in analyzing Twitter sentimen with 2 sentimen classes, namely positive and negative.

Keywords: OVO, Twitter, Sentimen, Naïve Bayes Classifier (NBC). Comment

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalammu 'alaikum wa rohmatullohi wa barokatuh.

Athamdulillahi robbil'alamin, tak henti-hentinya kami ucapkan kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala*, yang dengan rahmat dan hidayah-Nya kami mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tidak lupa bershalawat kepada Nabi dan Rasul-Nya, Nabi Muhammad *Sholallohu 'alaihi wa salam*, yang telah membimbing kita sebagai umatnya menuju jalan kebaikan.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak sekali pihak yang telah membantu kami dalam penyusunan laporan ini, baik berupa bantuan materi ataupun berupa motivasi dan dukungan kepada kami. Semua itu tentu terlalu banyak bagi kami untuk membalasnya, namun pada kesempatan ini kami hanya dapat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Iwan Iskandar, M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Novi Yanti, ST, M.Kom selaku Pembimbing Akademis Penulis selama menjalani perkuliahan di Jurusan Teknik Informatika
5. Bapak Muhammad Fikry, ST, M.Kom dan Ibu Yusra, ST, MT selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Penulis, yang telah sangat banyak berbagi waktu, ilmu dan wawasan yang dimiliki kepada saya. Dan saya juga memohon maaf jika ada kata atau tingkah dan kurang pantas. Semoga Bapak dan Ibu beserta keluarga selalu berada dalam lindungan Allah SWT dan semoga selalu dimudahkan dalam setiap urusan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak Surya Agustian, ST, M.Kom selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktunya dan banyak memberikan wawasan, ilmu yang bermanfaat serta pengalaman yang berharga untuk penulis.
7. Bapak Suwanto Sanjaya, ST, M.Kom selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktunya dan banyak memberikan wawasan, ilmu yang bermanfaat serta pengalaman yang berharga untuk penulis
8. Bapak/Ibu dosen Teknik Informatika yang telah sabar memberikan tunjuk ajar serta ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan. Semoga Allah membalas seluruh kebaikan Bapak/Ibu.
9. Orang tua penulis, Ayahanda Ahmad Zaini dan Ibunda Sri Setyalestari yang tidak pernah berhenti untuk memberikan semangat, nasehat, dan untuk kasih sayang yang tidak pernah pudar. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan kepada Ayahanda dan Ibunda
10. Abang Luthfi Ridha Wibawa, dan adik Taufik Ridha Nugraha, Faridah Putri Utami, dan Latifah Putri Azhari yang selalu menghibur dikala jenuh dan selalu memberikan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada kawan-kawan satu bimbingan yang telah sama-sama berbagi ilmu, informasi serta keluh kesah selama proses pembuatan Tugas Akhir.
12. Seluruh pihak yang belum penulis cantumkan, terima kasih atas dukungannya, baik material maupun spiritual.

Kami menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat kami harapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Akhirnya kami berharap semoga laporan ini dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamu'alaikum wa rohmatullohi wa barokatuh.

Pekanbaru, 14 Desember 2021

Harish Ridha Prasaja

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR RUMUS.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	79
1.1 Latar Belakang.....	79
1.2 Rumusan Masalah	83
1.3 Batasan Masalah.....	83
1.4 Tujuan Penelitian.....	84
1.5 Manfaat Penelitian.....	84
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	85
2.1 Kajian Metode	85
2.2 OVO	85
2.3 Twitter	86
2.4 Analisa Sentimen.....	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	<i>Text Pre-processing</i>	89
2.6	<i>Naïve Bayes Classifier</i>	91
2.7	Pengujian	93
2.8	Penelitian Terkait.....	95
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		101
3.1	Tahapan Penelitian	102
3.2	Studi Literatur.....	102
3.3	Pengumpulan Data.....	102
3.4	Pelabelan Data	102
3.5	Pembagian Data.....	103
3.6	<i>Text Pre-processing</i>	103
3.7	Pembobotan Kata.....	104
3.8	Analisa Klasifikasi <i>Naïve Bayes Classifier</i>	104
3.9	Perancangan.....	104
3.10	Implementasi.....	105
3.11	Pengujian	105
3.12	Kesimpulan dan Saran	105
BAB 4 PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Analisa Masalah	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Analisa Kebutuhan Data	Error! Bookmark not defined.
4.2	Tahapan <i>Text Pre-processing</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	<i>Cleaning</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	<i>Case Folding</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	<i>Tokenizing</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Normalisasi	Error! Bookmark not defined.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.5	<i>Filering</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	<i>Stemming</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.7	Pembobotan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Proses Klasifikasi Metode <i>Naïve Bayes Classifier</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4	Perancangan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Perancangan Basis Data (<i>Database</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Perancangan Struktur Menu.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Perancangan Antarmuka (<i>Interface</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.5	Implementasi	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Batasan Implementasi	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Lingkungan Implementasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Implementasi Aplikasi	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pengujian	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Pengujian <i>White Box</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Pengujian <i>Confussion Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Analisa Hasil Pengujian	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP.....		106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN A		79
LAMPIRAN B		328
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		329



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Metodologi Penelitian	101
Gambar 2 Tampilan Halaman Twitter	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3 Alur Tahapan Proses	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 <i>Flowchart</i> Klasifikasi Komentar dengan <i>Naïve Bayes Classifier</i> .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5 Rancangan Struktur Menu.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6 Rancangan Antarmuka Halaman Beranda	Error! Bookmark not defined.
Gambar 7 Rancangan Antarmuka Halaman <i>Tweet</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 8 Rancangan Halaman <i>Pre-processing</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 9 Rancangan Halaman Normalisasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 10 Rancangan Halaman Pengujian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 11 Rancangan Halaman Klasifikasi <i>Tweet</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 12 Tampilan Halaman Data <i>Tweet</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 13 Tampilan Halaman <i>Pre-processing</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 14 Tampilan Halaman Normalisasi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 15 Tampilan Proses Pembobotan Menggunakan Python.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 16 Tampilan Halaman Pengujian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 17 Tampilan Halaman Klasifikasi <i>Tweet</i> .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 18 Hasil Pengujian dengan Berbagai Pembagian Data	Error! Bookmark not defined.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Confussion Matrix</i>	94
Tabel 2 Penelitian terkait mengenai analisa sentimen.	95
Tabel 3 Penelitian terkait dengan metode <i>Naïve Bayes Classifier</i>	96
Tabel 4 Contoh dari data <i>tweet</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 Hasil proses tahapan <i>cleaning</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 Hasil proses tahapan <i>case folding</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 Hasil proses tahapan <i>tokenizing</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 Hasil proses tahapan normalisasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 Hasil proses tahapan <i>filtering</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10 Hasil proses tahapan <i>stemming</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11 Hasil Pembobotan Kata.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 Contoh Data <i>Testing (uji)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13 Data Uji Setelah <i>Preprocessing</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14 Contoh Data Latih dan Data Uji	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15 Rancangan Tabel <i>Database</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16 Struktur Tabel katadasar	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17 Struktur Tabel normalisasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18 Struktur Tabel <i>stopword</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 19 Struktur Tabel token.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20 Struktur Tabel token_detail.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 21 Struktur Tabel <i>tweet</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 22 Struktur Tabel <i>tweet_proses</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 23 Pengujian <i>white box</i> untuk prioritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 24 Pengujian <i>white box</i> untuk probabilitas ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 25 Pengujian <i>white box</i> untuk probabilitas uji	Error! Bookmark not defined.
Tabel 26 Pengujian <i>dataset</i> 90%:10%	Error! Bookmark not defined.
Tabel 27 Pengujian <i>dataset</i> 80% :20%	Error! Bookmark not defined.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tabel 28 Pengujian *dataset* 70%:30%**Error! Bookmark not defined.**



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR RUMUS

Rumus Satu (1).....	90
Rumus Dua (2).....	92
Rumus Tiga (3)	93
Rumus Empat (4)	93
Rumus Lima (5).....	94
Rumus Enam (6).....	95
Rumus Tujuh (7).....	95

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang setiap tahun mengalami perkembangan teknologi yang sangat cepat dan luar biasa tingkat perkembangannya, perkembangan tersebut telah banyak memberikan banyak inovasi teknologi di segala hal. Inovasi teknologi ini memiliki untuk membantu manusia agar bertransaksi supaya lebih efisien, aman serta dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna. Dampak dari perkembangan teknologi pada bidang ekonomi yakni, di Indonesia sekarang telah muncul beragam perusahaan *financial technology*, menurut *National Digital Research Center (NDRC)* memberikan definisi untuk *financial technology* adalah "*innovation in financial services*" yaitu menggunakan teknologi untuk bisa membantu layanan di bidang keuangan serta perbankan yang mudah serta praktis [1].

Industri *financial technology (fintech)* adalah suatu metode untuk memberikan layanan pada jasa keuangan dengan memanfaatkan teknologi yang mulai populer di era digital saat sekarang ini. Sistem pembayaran yang memanfaatkan teknologi menjadi salah satu faktor dalam industry *financial technology (fintech)* yang saat ini menjadi metode pembayaran paling berkembang di Indonesia. Sektor inilah yang kemudian menjadi fokus oleh pemerintah Indonesia bertujuan agar dapat mendorong peningkatan jumlah masyarakat yang dapat memiliki akses kepada layanan keuangan [2]. Merujuk pada peraturan dari Bank Indonesia No.18/40/PBI/2016 berbunyi bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi harus terus melahirkan berbagai ide inovasi, yang berkaitan dengan *financial technology (fintech)* untuk memenuhi berbagai kebutuhan dari masyarakat, kebutuhan ini digunakan pada bidang jasa sistem pembayaran, baik dari sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme, maupun infrastruktur penyelenggara pemrosesan transaksi pembayaran, inovasi dalam penyelenggaraan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemrosesan transaksi pembayaran harus tetap sesuai dengan terciptanya sistem pembayaran yang aman, efisien, lancar, serta handal untuk digunakan [3].

Perusahaan keuangan yang berpusat di Amerika Serikat Morgan Stanley menyebutkan untuk laju pertumbuhan sistem pembayaran menggunakan digital di Indonesia diperkirakan mencapai transaksinya hingga 50 miliar dolar untuk tahun 2027 mendatang. Data yang berasal dari bank sentral Indonesia mencatat, bahwa transaksi uang elektronik Indonesia dalam periode bulan Januari – April 2019 mencapai 1,44 juta transaksi dengan nominal sebesar Rp. 31,44 triliun. Untuk tingkat internasional, sektor *financial technology (fintech)* untuk bidang sistem alat pembayaran diramal bisa menghasilkan pendapatan sampai dengan 2,3 triliun dolar Amerika Serikat setiap tahun di dunia [4].

Bukti perkembangan yang sangat signifikan tersebut, dapat kita lihat pada saat ini di Indonesia setidaknya memiliki 30 perusahaan yang berfokus pada bidang *financial technology (fintech)* berbasis server. Salah satu perusahaan *financial technology (fintech)* tersebut di Indonesia yang saat ini sedang berkembang yaitu dengan nama aplikasi OVO dibawah naungan PT. Visionet International. OVO merupakan aplikasi *digital finance* sudah terpadu yang dikembangkan oleh LippoX, saat ini aplikasi OVO telah terintegrasi dengan berbagai perusahaan di bawah naungan Lippo. Aplikasi ini mencoba memnuhi berbagai kebutuhan terkait dengan *cashless* dan *mobile payment*. Riset yang sebelumnya telah dilakukan oleh Morgan Stanley 86% responden dari 727 pengguna *fintech* berpendapatan menengah ke atas, sedangkan 73% responden menggunakan aplikasi OVO, dan 71% responden menggunakan aplikasi dari gopay [5]. Riset yang sebelumnya telah dilakukan oleh *iPrice Group* dan *App Annie*, menyebutkan bahwa aplikasi OVO menduduki peringkat kedua setelah aplikasi gojek berdasarkan aplikasi *e-wallet* yang jumlah downloadnya terbanyak [6]. Aplikasi OVO ini mencoba memenuhi berbagai kebutuhan terkait dengan *cashless* dan *mobile payment*. Layanan pada OVO terdapat beberapa macam, diantaranya yaitu pembayaran tagihan listrik, grab, tokopedia, pulsa, paket data, pasca bayar, BPJS kesehatan, TV kabel, asuransi, dan layanan lingkungan. Berbagai layanan yang telah diberikan tersebut menimbulkan

berbagai komentar dari pengguna OVO di media sosial, seperti layanan isi saldo yang gagal, sulit mendapatkan *cashback* dan *customer service* yang selalu sibuk menghubungi serta tidak ada respon [7]. Berbagai komentar terhadap layanan OVO tersebut dapat digunakan untuk acuan bahan evaluasi perusahaan dalam menilai tingkat kualitas layanan yang telah diberikan, agar nantinya aplikasi OVO dapat digunakan secara maksimal oleh pengguna aplikasi OVO, dan pihak perusahaan OVO dapat berkembang dengan baik. Menurut penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh pang dan lee [8], *review* terhadap rumah makan, hotel, agen travel dan tempat wisata, serta dokter di internet dapat meningkatkan penjualan antara 73% sampai dengan 87%, pelanggan mau membayar lebih sebesar 20% sampai 99% terhadap ulasan layanan di internet yang mendapatkan bintang 5 dari pada ulasan bintang 4 ini dapat mempengaruhi serta bermanfaat dari sentimen berdampak besar, sehingga membuat penelitian ataupun penelitian mengenai analisa sentimen berkembang dengan sangat pesat. Terdapat kurang lebih 20% – 30% perusahaan di Amerika Serikat yang saat ini fokus pada layanan analisa sentiment [9].

Beragam dampak positif yang didapatkan terhadap analisa sentimen untuk perusahaan tersebut, membuat media sosial dapat digunakan menjadi alat bantu untuk mengumpulkan data analisa sentimen, salah satunya yaitu media sosial Twitter. Twitter merupakan salah satu layanan jejaring sosial dan mikroblog daring yang membuat penggunanya untuk dapat melakukan pengiriman dan membaca pesan yang berbasis teks [10]. Pengguna dari Twitter di Indonesia telah berkembang menjadi media sosial yang banyak digemari oleh pengguna, dengan jumlah pengguna menurut survey dari *Hootsuite* pada bulan januari 2019 sebanyak 49 juta orang [11]. Dengan hadirnya aplikasi Twitter membuat pengguna dengan mudah dalam berbagi informasi, berbagai topik opini dan membahas isu yang tengah menjadi viral di dunia maya. Format Pesan yang bebas dan mudah untuk di akses dari berbagai platform, pengguna internet cenderung untuk beralih dari blog atau milis ke layanan *microblogging*. Berbagai perkembangan tersebut maka Twitter dapat menjadi sumber untuk pengambilan data dan pendapat sentimen masyarakat. Data tersebut dapat digunakan dengan efisien untuk melakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemasaran atau studi sosial [12]. Metode yang digunakan dalam penelitian analisa sentimen ini menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*.

Naïve Bayes Classifier merupakan sebuah metode yang dapat digunakan untuk melakukan proses klasifikasi berdasarkan penggunaan dari perhitungan probabilitas. *Naïve Bayes Classifier* memiliki tingkat kesederhanaan dalam penerapan dan efisiensi kebutuhan sumber daya komputasi dibanding dengan metode lain. *Naïve Bayes Classifier* dapat melakukan kinerja dengan sangat baik untuk melakukan proses klasifikasi teks, kesederhanaan, serta tingkat efesiensi yang tinggi terutama untuk berbagai aplikasi praktis seperti spam filtering atau klasifikasi artikel berita [13].

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya tentang analisa sentimen pada Twitter dengan metode dan kasus penelitian yang berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh Nugroho [14] tentang analisis sentimen pada jasa ojek *online* menggunakan metode *Naïve Bayes*, penelitian Sudiantoro dan Zuliarso [15] mengenai analisis sentimen Twitter menggunakan *text minning* dengan algoritma *Naïve Bayes Classifier*.

Pada penelitian yang dilakukan Sudiantoro [14] menggunakan data yang dikumpulkan dari *tweet mention* akun @gojekindonesia dan @grabid. Hasil yang diperoleh dari pengujian yang dilakukan yaitu sistem mampu mengklasifikasi sentimen menggunakan *Naïve Bayes* dengan akurasi yang dihasilkan 80% berdasarkan 800 data *tweet* yang terdiri dari 300 data latih dan 500 data uji. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Sudiantoro dan Zuliarso [15] menggunakan data sebanyak 300 data, yang kemudian dibagi menjadi 2 yaitu 200 data latih, dan 100 data uji. Hasil yang dilakukan dari penelitian tersebut, sistem dapat untuk melakukannya dengan cukup baik, hal ini dibuktikan dengan mendapatkan nilai sebanyak 84%.

Penelitian lainnya yaitu dari Pintoko dan Kemas [16] mengenai analisis sentimen jasa transportasi *online* pada Twitter menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*, mendapatkan hasil sentimen positif sebesar 88,60% dan sentimen negative sebesar 11,40% dengan akurasi sebesar 86,80%. Hasil ini menunjukkan tingkat sentimen positif lebih besar dari tingkat sentimen negatif. Selanjutnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian yang dilakukan oleh Antinasari dkk [17] mengenai analisis sentimen tentang opini film pada documenter Twitter berbahasa Indonesia menggunakan *Naïve Bayes* dengan perbaikan kata tidak baku, berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil akurasi terbaik sebesar 98,33%, untuk *precision*, *recall*, dan *f-measure* adalah 96,77%, 100%, dan 98,36%. Selain itu penelitian dari . Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ma'arif [18] mengenai perbandingan *Naïve Bayes Classifier* dan SVM untuk melakukan proses klasifikasi judul artikel, model klasifikasi menggunakan *Naïve Bayes Classifier* memiliki performa yang lebih tinggi dengan nilai 77% dibandingkan dengan model yang dihasilkan dari algoritma SVM memiliki nilai 62%. Beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut, dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa penggunaan metode *Naïve Bayes Classifier* mendapatkan akurasi yang tinggi pada saat digunakan untuk melakukan analisa sentimen, sehingga penulis memutuskan untuk menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier* ini sebagai metode penelitian yang sedang dilakukan.

Dari berbagai penjelasan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian tugas akhir, “Analisa Sentimen Twitter Terhadap Layanan OVO Menggunakan Metode *Naïve Bayes Classifier*”

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan permasalahan pada latar belakang penulis dapat mengambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana mengimplementasikan metode klasifikasi *Naïve Bayes Classifier* untuk melakukan analisa sentimen terhadap layanan OVO pada Twitter?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan dalam membatasi pembahasan yang akan disampaikan pada laporan penelitian, antara lain:

1. Keseluruhan data sentiment bersumber dari media sosial Twitter berupa teks dalam bahasa Indonesia, dimana *tweet* yang diambil dari pengguna Twitter yang memberikan opini dengan melakukan mention terhadap akun @ovo_id
2. *Dataset* berjumlah 2500 *tweet*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Klasifikasi pada penelitian ini terdiri dari 2 kelas yaitu kelas positif dan kelas negatif.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Melakukan penerapan terhadap algoritma *Naïve Bayes Classifier* dalam melakukan analisa sentimen dari masyarakat terhadap layanan dari OVO untuk komentar media sosial di Twitter.
2. Mengetahui tingkat akurasi dengan metode *Naïve Bayes Classifier* dalam melakukan proses klasifikasi sentimen terhadap layanan OVO berdasarkan ulasan yang diberikan di Twitter.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan untuk penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan tema penelitian terkait. Penelitian ini juga dapat mengetahui tingkat performa dari metode *Naïve Bayes Classifier* dalam melakukan analisa terhadap layanan dari OVO pada komentar di sosial media Twitter.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Metode

Kajian metode terdiri dari rangkaian teori yang akan digunakan untuk melaksanakan penelitian ini dan diperoleh dari buku referensi ilmiah, artikel jurnal dan publikasi ilmiah.

2.2 OVO

OVO merupakan aplikasi *digital finance* terpadu yang dikembangkan oleh LippoX, sudah terhubung dengan berbagai perusahaan di bawah naungan Lippo Group. Aplikasi ini membantu untuk memenuhi kebutuhan pengguna terkait dengan *cashless* dan *mobile payment*. Layanan pada OVO terbagi menjadi dua kategori pengguna yaitu *OVO Club* (pengguna biasa) dan *OVO Premier*. Perbedaannya adalah pada *OVO Point* yang di dapat untuk setiap perolehan transaksi, maksimal saldo *OVO Cash* serta beberapa fitur lainnya. Layanan pada OVO terdapat beberapa macam, diantaranya yaitu pembayaran tagihan listrik, grab, tokopedia, pulsa, paket data, pasca bayar, BPJS kesehatan, TV kabel, asuransi, dan lain lain lingkungan.

Untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada pengguna, berikut beberapa fitur dari aplikasi OVO :

1. *Home* merupakan halaman utama pada aplikasi OVO. Halaman utama ini menampilkan nama pengguna aplikasi dan jumlah dari saldo OVO cash yang tersimpan di aplikasi, jumlah OVO point yang diperoleh, dan berbagai fitur seperti *pay bill*, transfer, *scan*, dan *Top Up*.
2. *Deals* merupakan halaman yang menampilkan berbagai menu pilihan *deals* (promo dari berbagai produk dari merchant yang berkerja sama dengan OVO). Selain menampilkan promo tersebut pada halaman ini menampilkan juga daftar *merchant* yang telah menjadi rekanan dari aplikasi OVO.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Finance* merupakan halaman aplikasi yang menampilkan dua menu pilihan yang tersedia bagi 2 jenis klasifikasi pengguna OVO, yaitu *OVO Premier* dan *OVO Club*. Kemudian terdapat juga *OVO Invest* (Beta), pada menu ini pengguna dapat melakukan investasi uang elektronik dengan keuntungan mencapai 7% setiap tahunnya dengan minimum investasi sebesar Rp. 10.000 dan dapat ditarik kapan saja tanpa adanya pemotongan ataupun biaya dari transaksi tersebut. Dan terdapat juga menu budget yang dapat membantu pengguna untuk mengatur sendiri perencanaan terhadap pengeluaran pada transaksi yang tersedia pada aplikasi dari OVO
4. *Wallet* merupakan menu pada aplikasi OVO yang menampilkan *OVO card* dan juga pada halaman ini menampilkan kartu apa saja yang terhubung pada akun OVO, dan juga keuntungan yang didapat dari kartu OVO.
5. *History* merupakan halaman yang menampilkan riwayat dari berbagai transaksi yang telah dilakukan pada aplikasi OVO, mulai dari transaksi pembayaran, transfer, *top-up*, dan transaksi lainnya.

Berbagai layanan yang telah diberikan tersebut maka perlu untuk melihat tingkat dari kualitas layanan yang telah diberikan melalui ulasan *online* pengguna OVO pada media sosial. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan media sosial Twitter untuk mengambil data sentimen yang terkait dengan layanan dari OVO yang akan dilakukan analisa.

2.3 Twitter

Twitter merupakan salah satu layanan jejaring sosial dan mikroblog daring yang memungkinkan penggunanya untuk melakukan pengiriman dan baca pesan berbasis teks [10]. Perkembangan Twitter di Indonesia telah berkembang menjadi media sosial yang favorit oleh netizen di Indonesia, dengan jumlah pengguna menurut survey dari *hootsuite* [11] sebanyak 45 juta orang. Twitter dapat mempermudah pengguna dengan mudah berbagi informasi, berbagai topik opini serta membahas isu yang tengah menjadi perbincangan di dunia maya. Pengguna twitter dapat melakukan kirim dan menerima *tweets* melalui *website* Twitter, aplikasi pada telepon seluler, serta menggunakan pesan singkat (SMS) yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersedia di negara-negara tertentu [19]. Untuk mengirim *tweet* dengan tujuan menyebutkan atau membalas pesan dari *user* lainnya, dapat memakai tanda “@ (*mention*)”, dan untuk mengirim *tweet* yang sesuai dengan topik dapat memakai tanda “# (*hashtag*)”. Twitter pada awalnya hanya memungkinkan pengguna untuk membaca dan mengirim teks hingga 140 karakter namun terjadi perubahan pada tanggal 7 November 2017 bertambah hingga 280 karakter.

Untuk memenuhi kebutuhan dari seluruh pengguna, Twitter memiliki beberapa fitur yang menarik, diantaranya yaitu :

1. *Tweet*

Tweet merupakan status yang dibuat oleh pengguna. *Tweet* dapat dilihat oleh publik walaupun ada pengguna yang tidak mengikutinya. Namun untuk dapat mengikuti kicauan “*tweet*” pengguna lain, pengguna dapat mengikuti akun tersebut

2. Format

Pada Twitter terdapat beberapa format di tampilannya, seperti :

- a) Penggunaan “#” atau *hashtag*, fitur yang berguna untuk mencari kata kunci atau topik informasi yang dicari.
- b) Penggunaan “@” atau *mention*, fitur yang berguna untuk menandai atau menyebut pengguna lain agar pengguna yang disebut dapat mengetahui atau terlibat dalam topik yang sedang dibicarakan oleh pengguna lain.
- c) Penggunaan simbol *retweet*, fitur yang berguna untuk membagikan ulang *tweet* yang telah diposting oleh pengguna lain. *Tweet* yang di-
- d) *retweet* akan diketahui oleh pengguna yang membuat *retweet* tersebut pada tab notifikasi.
- e) Penggunaan simbol *love*, fitur yang digunakan untuk menyukai *tweet* pengguna lain. Pada fitur ini pengguna yang menyukai *tweet* pengguna lain dapat melihatnya di menu *love* yang terdapat pada profil pribadi pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Topik Hangat

Pada topik hangat ini, Twitter telah melekatkan beberapa daftar topik yang sedang hangat atau populer di dunia. Jika pengguna ingin mencari topik hangat di negara atau daerah sekitarnya, maka pengguna dapat mengubah lokasi yang bisa dipilih pada *tab option*.

4. Tab

Pada Twitter terdapat beberapa tab yang bisa mempermudah pengguna untuk memakai fitur yang disediakan, seperti :

- a) Tab *Home* merupakan tampilan yang berisi *tweet* dari pengguna tersebut dan pengguna lain. Selain itu pengguna bisa melihat *retweet* dan *tweet* yang disukai oleh pengguna lain. Pada menu inilah terdapat fitur *retweet* dan *love* yang sebelumnya telah dijelaskan.
- b) Tab notifikasi merupakan tampilan yang berisi beragam notifikasi dari sejumlah kegiatan yang dilakukan oleh pengguna. Seperti misalnya pengguna dapat mengetahui jika dia dilibatkan dalam percakapan pengguna lain yang bisa dilihat pada fitu “@” atau *mention*. Selain itu bisa melihat *retweet* atau *tweet* yang sukai oleh orang lain.
- c) Tab pesan merupakan tampilan yang berisi pesan yang masuk pada saat orang lain mengirim pesan ke akun pengguna.
- d) Tab pencarian merupakan tampilan yang dapat melakukan pencarian pengguna lain, atau topik yang ingin dicari.

2.4 Analisa Sentimen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia [20] sentimen merupakan pandangan pendapat atau yang didasarkan pada perasaan yang berlebihan terhadap sesuatu penilaian, kemudian untuk analisa sentimen atau *opinion mining* adalah studi komputasi untuk meneliti tentang pendapat, perilaku, dan emosi seseorang terhadap entitas. Entitas tersebut dapat memberikan gambaran dari individu, kejadian atau topik. Topik tersebut kemungkinan besar berupa ulasan [21]. Analisa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sentimen juga terlibat dalam pembuatan sistem untuk mengoleksi dan memeriksa pendapat tentang suatu produk yang dibuat dalam postingan *blog*, *review*, atau *tweet*.

2.5 Text Pre-processing

Text preprocessing merupakan suatu tahapan dalam mengganti data yang belum terstruktur menjadi data yang sudah terstruktur [22]. Berikut tahapan yang dilakukan pada *preprocessing* yaitu [23] :

1. *Cleaning*
Cleaning merupakan proses dalam membersihkan dokumen dari komponen-komponen yang tidak memiliki hubungan dengan informasi yang ada pada dokumen.
2. *Case Folding*
Case folding merupakan tahapan yang mengubah semua huruf dalam dokumen menjadi huruf kecil. Hanya huruf ‘a’ sampai dengan ‘z’ yang diterima. Karakter selain huruf dihilangkan dan dianggap delimiter (pembatas).
3. *Tokenizing*
Tokenizing / parsing adalah tahapan pemotongan *string input* berdasarkan tiap kata yang menyusunnya. Selain itu, spasi digunakan untuk memisahkan antar kata tersebut.
4. Normaliasi
 Normalisasi merupakan proses mengubah kata yang salah eja ataupun kata-kata yang tidak baku kedalam bahasa baku dalam kamus bahasa Indonesia. Penelitian ini menggunakan data normalisasi dari akun *github* Andri Setiawan.
5. *Filtering*
 Tahapan *filtering* merupakan tahap mengambil kata-kata penting dari hasil token. Bisa menggunakan algoritma *stoplist* (membuang kata yang tidak penting) atau *wordlist* (menyimpan kata penting). *Stoplist* / *stopword* adalah kata-kata yang tidak deskriptif yang dapat dibuang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam pendekatan *bag-of-words*. Contih *stopwords* adalah ”yang”, “dan”, ”di”, “dari” dan seterusnya. Dengan menggunakan *stoplist*, maka setiap kata dalam koleksi akan dicocokkan dengan kata-kata yang ada dalam *stoplist*. Apabila kedua itu sama, maka kata itu akan dibuang dari koleksi. Penelitian ini menggunakan data *filtering* dari akun *github* masdevid.

6. *Stemming*

Stemming merupakan proses untuk mengembalikan kata ke bentuk dasarnya. *Stemming* dengan kata lain merupakan suatu proses yang menyediakan suatu pemetaan antara berbagai kata dengan morfologi yang berbeda menjadi suatu bentuk dasar (*stem*). Tahap *stemming* merupakan tahap mencari akar (*root*) kata dari tiap kata hasil dari proses *filtering*. Algoritma *stemming* kata pada bahasa Indonesia dengan performa yang paling baik saat ini (memiliki jenis kesalahan *stemming* yang paling sedikit) adalah Algoritma *Enhanced Confix Stripping* (ECS) [24]. Algoritma *stemming* ini diperkenalkan oleh Jelita Asian sebagai pengembangan dari algoritma Nazief dan Adriani pada tahun 1996. Algoritma ECS merupakan algoritma perbaikan dari algoritma *stemming Confix Stripping* (CS). Perbaikan yang dilakukan oleh *stemming* ECS adalah perbaikan beberapa aturan pada tabel acuan pemenggalan imbuhan. Selain itu, algoritma *stemming* ECS juga menambahkan langkah pengembalian akhiran jika terjadi penghilangan akhiran yang seharusnya tidak dilakukan .

$$[DP+[DP + [DP+]]] \text{ Kata Dasar } [[+DS][+PP][+P] \quad (1)$$

Keterangan :

DP (*Derivation Prefixes*) : kumpulan awalan yang diberikan langsung pada kata dasar

DS (*Derivation Suffixes*) : kumpulan akhiran yang ditambahkan langsung pada kata dasar

P (*Possessive Pronoun*) : kata ganti kepemilikan

Particle : partikel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut merupakan proses tahapan dari algoritma *Enhanced Confix Stripping* sebagai berikut [1] :

1. Kata yang hendak di *stemming* dicari terlebih dahulu pada kamus. Jika ditemukan, berarti kata tersebut adalah kata dasar, jika tidak maka langkah 2 dilakukan.
2. Cek *rule precedence*. Apabila suatu kata memiliki pasangan awalan-akhiran “be-lah”, “be-an”, “me-i”, “di-i”, “pe-i”, atau “te-i” maka langkah *stemming* selanjutnya adalah (5, 3, 4, 6). Apabila kata tidak memiliki pasangan awalan-akhiran tersebut, langkah *stemming* berjalan normal (3, 4, 5, 6).
3. Hilangkan *inflectional particle* P (“-lah”, “-kah”, “-tah”, “-pun”) dan kata ganti kepunyaan atau *possessive pronoun* PP (“-ku”, “-mu”, “-nya”).
4. Hilangkan *Derivation Suffixes* DS (“-i”, “-kan”, atau “-an”).
5. Hilangkan *Derivational Prefixes* DP {“di-”, “ke-”, “se-”, “me-”, “be-”, “pe-”, “te-”}.
 - a) Identifikasikan tipe awalan dan hilangkan. Awalan ada dua tipe:
 - 1) Standar: “di-”, “ke-”, “se-” yang dapat langsung dihilangkan dari kata.
 - 2) Kompleks: “me-”, “be-”, “pe-”, “te-” adalah tipe-tipe awalan yang dapat bermorfologi sesuai kata dasar yang mengikutinya.
 - b) Cari kata yang telah dihilangkan awalnya ini di dalam kamus. Apabila tidak ditemukan, maka langkah 5 diulangi kembali. Apabila ditemukan, maka keseluruhan proses dihentikan.
6. Jika semua gagal, maka masukan kata yang diuji pada algoritma ini dianggap sebagai kata dasar.

2.6 Naïve Bayes Classifier

Naive Bayes Classifier merupakan proses untuk melakukan klasifikasi dengan menggunakan metode probabilitas dan statistik yang ditemukan oleh ilmuwan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inggris Thomas Bayes [25]. Metode yang digunakan dalam *Naive Bayes Classifier* adalah untuk melakukan klasifikasi terhadap probabilitas yang sederhana dalam menghitung kumpulan dari probabilitas, melalui proses penjumlahan frekuensi dengan gabungan nilai dataset [26]. Struktur dari *Naive Bayes Classifier* merupakan struktur yang sederhana namun memiliki tingkat akurasi yang tinggi, kemudian keuntungan yang lainnya dari penggunaan *Naive Bayes Classifier* adalah tidak dibutuhkannya banyak data latih dalam melakukan proses klasifikasi [27]. Kemudian dengan strukturnya yang sederhana, metode *Naive Bayes Classifier* memiliki waktu yang singkat dalam melakukan pemrosesannya serta tingkat akurasi yang tinggi membuat algoritma *Naive Bayes Classifier* mudah untuk diimplementasikan [28].

Pada metode *Naive Bayes Classifier* variabel-variabel yang ada tidak saling terikat antara satu dengan yang lainnya [29]. Metode *Naive Bayes Classifier* sering digunakan dalam menyelesaikan masalah dalam bidang *machine learning* karena metode ini dikenal memiliki tingkat akurasi yang tinggi dengan perhitungan sederhana [30]. Terdapat tiga tahapan dalam proses klasifikasi teks pada metode *naive bayes classifier* yaitu tahapan menghitung probabilitas *class* terhadap dokumen, langkah selanjutnya adalah melakukan tahapan menghitung probabilitas kata untuk semua *class*, dan tahapan yang terakhir menghitung probabilitas terhadap *class*. Berikut rumus yang digunakan pada tahapan *Naive Bayes Classifier* [31].

Tahapan menghitung probabilitas *class* terhadap dokumen menggunakan rumus :

$$P(c) = \frac{N(c)}{N} \quad (2)$$

Dimana :

$P(c)$ = Probabilitas kelas terhadap dokumen

$N(c)$ = Jumlah seluruh dokumen pada kelas

N = Jumlah keseluruhan dokumen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tahapan menghitung probabilitas kategori dengan cara :

$$P(w|c) = \frac{\text{count}(w,c)+1}{\text{count}(c)+|V|} \tag{3}$$

Dimana :

- $P(w|c)$ = Probabilitas kata terhadap *class*
- $\text{count}(w,c)$ = Jumlah kemunculan kata pada *class*
- $\text{count}(c)$ = Jumlah kata pada *class*
- V = Jumlah kata unik pada dokumen
- $||$ = Nilai mutlak

Pada tahapan terakhir menghitung probabilitas *tweet* terhadap *class* menggunakan rumus :

$$P(c|d(n)) = P(c) \times \prod P(w|c) \tag{4}$$

Dimana :

- $P(c|d(n))$ = Probabilitas kalimat terhadap *class*
- $P(c)$ = Probabilitas *class* terhadap dokumen
- \prod = *Product (perkalian beruntun)*
- $P(w|c)$ = Probabilitas kata terhadap *class*.

2.7 Pengujian

White box adalah pengujian yang didasarkan pada pengecekan terhadap detail perancangan, menggunakan struktur kontrol dari desain program secara prosedural untuk membagi pengujian ke dalam beberapa *Test Case* [32]. Penentuan kasus uji disesuaikan dengan struktur sistem, pengetahuan mengenai program digunakan untuk mengidentifikasi kasus uji tambahan. Tujuan penggunaan *white box* untuk menguji semua *statement* program. Penggunaan metode pengujian *white box* dilakukan untuk :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Memberikan jaminan bahwa semua jalur independen suatu modul digunakan minimal satu kali.
2. Menggunakan semua keputusan logis untuk semua kondisi *true* atau *false*.
3. Mengeksekusi semua perulangan pada batasan nilai dan operasional pada setiap kondisi.
4. Menggunakan struktur data internal untuk menjamin validitas jalur keputusan.

Kemudian untuk pengujian tingkat akurasi menggunakan metode pengujian *Confussion Matrix*. *Confussion Matrix* adalah suatu metode yang biasanya digunakan untuk melakukan perhitungan akurasi pada konsep *data minning*. *Confussion Matrix* digambarkan dengan tabel yang menyatakan jumlah data uji yang benar diklasifikasikan dan jumlah data uji yang salah diklasifikasikan [33].

Tabel 1 Confussion Matrix

<i>Correct Classification</i>	<i>Classified as</i>	
	<i>Predicted “+”</i>	<i>Predicted “-“</i>
<i>Actual “+”</i>	<i>True Positive</i>	<i>False Negative</i>
<i>Actual “-“</i>	<i>False Postive</i>	<i>True Negative</i>

Keterangan :

Akurasi : Perhitungan dari akurasi bertujuan untuk mengetahui seberapa akurat algoritma bekerja saat melakukan klasifikasi dengan benar. Berikut rumus untuk menghitung dari akurasi :

$$\text{Akurasi} = \frac{(TP+TN)}{TP+TN+FP+FN} \times 100 \quad (5)$$

Precision : Perhitungan dari precision bertujuan untuk melihat akurasi berdasarkan data yang diminta dengan hasil dari prediksi yang diberikan oleh algoritma. Berikut rumus untuk menghitung nilai *precision*:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$Precision = \frac{TP}{TP+FP} \times 100 \quad (6)$$

3. *Recall* : Perhitungan dari *recall* bertujuan untuk melihat keberhasilan dari algoritma dalam melakukan prediksi data yang benar positif dibandingkan dengan keseluruhan data yang benar positif. Berikut rumus untuk menghitung nilai *recall* :

$$Recall = \frac{TP}{FP+FN} \times 100 \quad (7)$$

2.8 Penelitian Terkait

Tabel 2 berikut berisi tentang penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang pernah dilakukan mengenai analisa sentimen.

Tabel 2 Penelitian terkait mengenai analisa sentimen.

No	Penulis	Judul	Tahun	Kesimpulan
1	Dinar Ajeng Kristiyanti	Analisis Sentimen <i>Review</i> Produk Kosmetik Melalui Komparasi <i>Feature Selection</i>	2015	Jumlah data latih sangat berpengaruh dalam proses klasifikasi karena semakin banyak data maka tingkat keakuratan dan penentuan kategori akan semakin tinggi begitu juga sebaliknya.
2	Athira Luqyana, Wanda	Analisis Sentimen <i>Cyberbullying</i> pada Komentar Instagram dengan Metode Klasifikasi <i>Support Vector Machine</i>	2018	Berdasarkan pengujian didapatkan tingkat akurasi sebesar <i>precision</i> sebesar 94,44%, 85% dan <i>f-measure</i> sebesar 89,74% dengan komposisi data latih 50%, dan data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penulis	Judul	Tahun	Kesimpulan
3	Cholissodin, Imam Perdana, Rizal Setya			50 % dan mengimplementasikan algoritma <i>lexicon based features</i> .
3	Habibi, Robet Setyohadi, Djoko Budiyanto, Ernawati	Analisis Sentimen pada Twitter Mahasiswa Menggunakan Metode <i>Backpropagation</i>	2016	Berdasarkan hasil penelitian s dapat mengenali sentimen Twitter mahasiswa. Sentimen terkandung merupakan representasi emosi dan kecenderungan mahasiswa.
4	Nurjanah, Winda Estu Perdana, Rizal Setya Fauzi, Mochammad Ali	Analisis Sentimen Terhadap Tayangan Televisi Berdasarkan Opini Masyarakat pada Media Sosial Twitter menggunakan Metode K-Nearest Neighbor dan Pembobotan Jumlah <i>Retweet</i>	2017	Nilai k optimal untuk melakukan proses klasifikasi KNN adalah dengan tingkat akurasi mencapai 80,83%, <i>precision</i> mencapai 72, <i>recall</i> mencapai 100%

Tabel 3 Berikut berisi tentang penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*.

Tabel 3 Penelitian terkait dengan metode *Naïve Bayes Classifier*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penulis	Judul	Tahun	Kesimpulan
1	Sudiantoro, Adhi Viky Zuliarso, Eri	Analisis Sentimen Twitter Menggunakan Text Mining Dengan Algoritma <i>Naïve Bayes Classifier</i>	2018	Pada penelitian yang menggunakan metode <i>Naïve Bayes Classifier</i> mendapatkan hasil 84 % dengan menggunakan 300 data, dengan pembagian 200 data latih dan 100 data uji.
2	Agus Setiawan, Indah Fitri Astuti, Awang Harsa Kridalaksana	Klasifikasi dan Pencarian Buku Referensi Akademik Menggunakan Metode <i>Naive Bayes Classifier</i> (NBC)(Studi Kasus : Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur)	2015	Jumlah data latih sangat berpengaruh dalam proses klasifikasi, karena semakin banyak data latih maka tingkat keakuratan dalam penentuan kategori akan semakin tinggi begitu juga sebaliknya.
3	Pintoko, Brata Mas L, Kemas Muslim	Analisis Sentimen Jasa Transportasi Online pada Twitter Menggunakan Metode <i>Naïve Bayes Classifier</i>	2017	Hasil akurasi yang diperoleh dengan menggunakan metode <i>Naïve Bayes</i> yaitu sebesar 88,60% sentimen Positif dan 11,40% sentimen negatif. Dengan akurasi sebesar 86,80%.
4	Hadna, Nurrun Muchammad Shiddieqy	Studi Literatur Tentang Perbandingan Metode	2016	Penelitian ini membahas tentang perbandingan dua metode yang bisa digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penulis	Judul	Tahun	Kesimpulan
	Santosa, Paulus Insap Winarno, Wing Wahyu	untuk Proses Analisis Sentimen di Twitter		untuk melakukan proses analisis sentimen disertai tahapan yang akan dilalui. Metode yang dibandingkan adalah <i>Naive Bayes Classifier</i> dan <i>Support Vector Machine</i> . Dari beberapa penelitian sebelumnya, bisa dilihat bahwa hasil terbaik dapat diraih menggunakan metode <i>Support Vector Machine</i> . Namun, untuk tetap mendapatkan hasil klasifikasi terbaik, maka lebih baik dilakukan pengujian yang bersifat komparatif dengan beberapa metode klasifikasi pada penelitian yang sedang dilakukan.
	Antinasari, Prananda Perdana, Rizal Setya Fauzi, M. Ali	Analisis Sentimen Tentang Opini Film Pada Dokumen Twitter Berbahasa Indonesia Menggunakan Naive Bayes Dengan Perbaikan Kata Tidak Baku	2017	Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, diperoleh hasil akurasi terbaik dari analisis sentimen tentang opini film pada dokumen Twitter berbahasa Indonesia menggunakan <i>Naive Bayes</i> dengan perbaikan kata tidak baku adalah sebesar 98.33% Dan untuk precision, recall,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

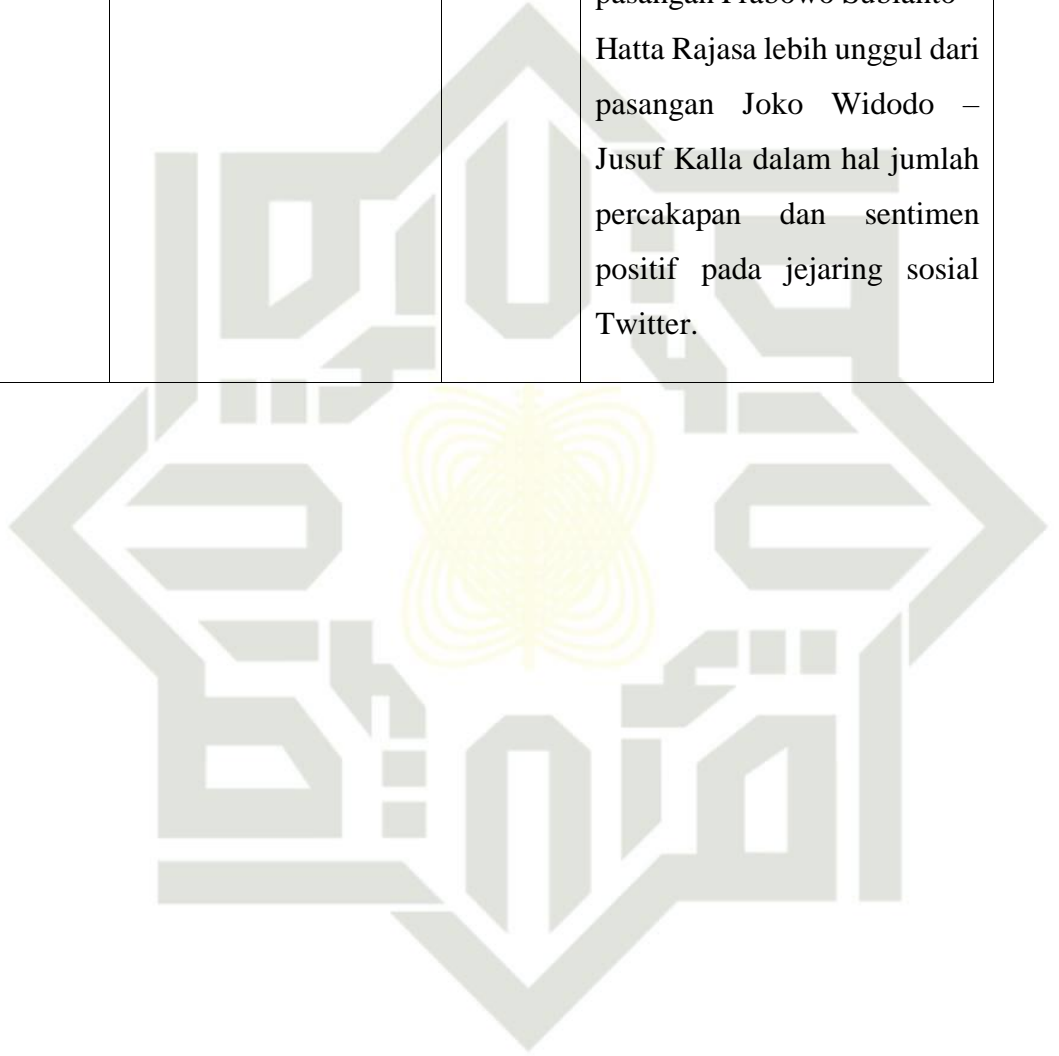
No	Penulis	Judul	Tahun	Kesimpulan
				dan <i>f-measure</i> adalah 96.77%, 100%, dan 98.36%.
9	Ratnawati, Fajar	Implementasi Algoritma Naive Bayes Terhadap Analisis Sentimen Opini Film Pada Twitter	2018	Berdasarkan hasil pengujian maka didapatkan nilai akurasi dengan menggunakan metode <i>Naive Bayes Classifier</i> yaitu sebesar 90%, <i>precision</i> 92%, <i>Recall</i> 90% dan <i>f-measure</i> 90%..
7	Joko Samodra, Surya Sumpeno, Mochamad Hariadi	Klasifikasi Dokumen Teks Berbahasa Indonesia dengan Menggunakan Naive Bayes	2009	Hasil akurasi yang diperoleh yaitu 87,63% dan terus meningkat sesuai dengan data latih.
8	Nurhuda, Faishol Widya Sihwi, Sari Doewes, Afrizal	Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Calon Presiden Indonesia 2014 berdasarkan Opini dari Twitter Menggunakan Metode <i>Naive Bayes Classifier</i>	2016	Hasil dari pengamatan polaritas sentimen masyarakat terhadap pasangan calon presiden dan wakil preside menunjukkan pasangan Prabowo Subianto – Hatta Rajasa mendapatkan 47,7% untuk sentimen positif, 26,4% sentimen negatif dan 25,9% sentimen netral. Sedangkan pasangan Joko Widodo – Jusuf Kalla mendapatkan total 37,6% sentimen positif, 34,4%



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penulis	Judul	Tahun	Kesimpulan
1				sentimen negatif, dan 27,9 sentimen netral. Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa pasangan Prabowo Subianto – Hatta Rajasa lebih unggul dari pasangan Joko Widodo – Jusuf Kalla dalam hal jumlah percakapan dan sentimen positif pada jejaring sosial Twitter.

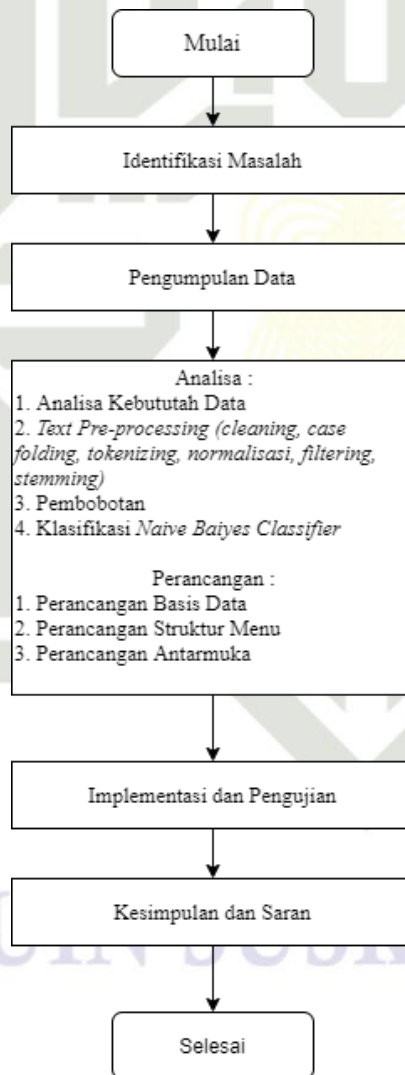


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah tahapan yang akan dilakukan dalam pelaksanaan penelitian dan disusun dengan baik dan juga dengan sistematis. Metodologi penelitian dijadikan acuan atau pedoman dalam penelitian supaya tercapainya tujuan yang diharapkan. Berikut merupakan tahapan metodologi penelitian pada Tugas Akhir dengan berjudul “Analisa Sentimen Twitter Terhadap Syaranan OVO Menggunakan Metode *Naïve Bayes Classifier*”.



Gambar 1 Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Tahapan Penelitian

Pada tahapan penelitian langkah ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, dan batasan masalah. Latar belakang merupakan landasan dari penelitian yang dibuat. Kemudian rumusan masalah merupakan permasalahan yang dibahas pada latar belakang. Kemudian batasan masalah merupakan batasan yang dibuat untuk membatasi penelitian ini.

3.2 Studi Literatur

Tahapan studi literatur ini melakukan proses pencarian terhadap informasi yang berupa informasi dari referensi jurnal, *e-book*, media *online* dan referensi lainnya berhubungan terhadap penelitian sebelumnya yang telah dilakukan sebelumnya. Referensi yang dikumpulkan berupa teori yang sama telah dilakukan sebelumnya sesuai dengan penelitian yang akan dibuat.

3.3 Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data adalah proses melakukan pencarian terhadap data yang akan digunakan untuk penelitian ini. Penelitian ini menggunakan komentar dari para pengguna aplikasi OVO pada media sosial Twitter, pengumpulan data komentar dilakukan dengan bantuan Twitter API (*Application Programming Interface*). *Tweet* yang diambil berasal dari pengguna yang melakukan *mention* terhadap akun @ovo_id dari sebanyak 5.000 *tweet*. Kemudian tahapan selanjutnya yaitu pelabelan data.

3.4 Pelabelan Data

Tahapan pelabelan data pada penelitian ini dilakukan oleh peneliti, kemudian akan dilakukan validasi oleh validator yaitu ibu Songkoria Harahap, S.pd. Data yang awalnya berjumlah 5.000 data lalu akan dipilih sebanyak 1.250 data yang mengandung *tweet* positif, dan 1.250 data yang mengandung *tweet* negatif. Tujuan pembagian data seimbang agar nantinya tidak ada ketimpangan nilai data yang bernilai positif ataupun bernilai netral.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Pembagian Data

Setelah melakukan tahapan pelabelan data diatas, kemudian proses selanjutnya melakukan proses pembagian data. Penelitian ini pada pembagian *dataset* akan di bagi menjadi 3 pembagian yaitu 70% data latih dan 30% data uji, 80% data latih dan 20% data uji, serta 90% data latih dan 10% data uji. Tujuan pembagian data ini ialah untuk melihat perbedaan tingkat akurasi pada tiap pembagian data, agar nantinya dapat mengetahui pembagian data ke berapa yang mendapatkan nilai akurasi tertinggi.

3.6 Text Pre-processing

Pada tahap ini merupakan langkah awal setelah melakukan proses analisa data. Pada *text pre-processing* ini akan dijelaskan proses dari pengolahan data untuk diolah pada proses selanjutnya. Berikut merupakan langkah-langkah pada proses *text pre-processing*:

1. *Cleaning*

Pada tahap *cleaning* dilakukan pembersihan atribut-atribut ang tidak berhubungan dengan informasi yang ada pada data seperti *hashtag*, *URL*, *mention* dan *emoticon*.

2. *Case Folding*

Pada tahap ini semua kata akan dirubah menjadi huruf kecil. Karakter yang diproses pada tahap *case folding* yaitu "a" sampai "z".

3. *Tokenizing*

Tokenizing merupakan proses pemisahan antar kata pada tiap kata yang menyusunnya. Setiap huruf pada kata akan diubah menjadi huruf kecil dan selain huruf alfabet akan dihapus seperti tanda baca.

4. Normalisasi

Normalisasi merupakan proses mengubah kata yang salah eja ataupun kata-kata tidak baku kedalam bahasa baku menggunakan kamus normalisasi.

5. *Filtering*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Filtering merupakan proses penghapusan kata yang termasuk ke dalam *stopword*, seperti “dan”, “di”, “dari”, “dengan” dan lain-lain.

6. *Stemming*

Stemming merupakan proses mengubah semua kata menjadi kata dasar. Algoritma *stemming* kata pada bahasa Indonesia dengan kesalahan paling sedikit saat ini adalah *Enhanced Confix Stripping* (ECS).

3.7 Pembobotan Kata

Data yang telah melalui tahap *preprocessing* harus berbentuk numerik. Untuk mengubah data tersebut menjadi numerik yaitu menggunakan metode pembobotan hubungan suatu kata (*term*) terhadap dokumen. Metode ini menggunakan konsep untuk perhitungan bobot yaitu, frekuensi kemunculan sebuah kata didalam sebuah dokumen tertentu yang mengandung kata tersebut. Formula yang digunakan pada *Term Frequency* (tf), terdapat yaitu nilai tf diberikan berdasarkan jumlah frekuensi kemunculan suatu kata dalam dokumen [34].

3.8 Analisa Klasifikasi *Naïve Bayes Classifier*

Tahapan pada klasifikasi *Naïve Bayes Classifier* adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan
 - a. Bentuk *vocabulary* data latih.
 - b. Hitung pembobotan pada masing-masing kata.
 - c. Hitung probabilitas pada masing-masing kelas dengan persamaan.
 - d. Hitung probabilitas pada setiap kata terhadap masing-masing kelas.
2. Pengklasifikasian
 - a. Hitung probabilitas dokumen terhadap masing-masing kelas.
 - b. Tentukan kelas dengan nilai probabilitas tertinggi.

3.9 Perancangan

Perancangan merupakan tahapan yang berisikan hasil dari tahapan analisa. Berikut adalah beberapa perancangan yang akan dilakukan :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Perancangan *Database*

Setelah dilakukan analisa terhadap aplikasi yang akan dibuat, maka selanjutnya dilakukan perancangan *database* yang berisi tabel, *field*, dan atribut untuk melengkapi komponen terhadap aplikasi yang akan dibuat.

2. Perancangan Antarmuka (*Interface*)

Perancangan antarmuka dilakukan untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

3.10 Implementasi

Pada tahap implementasi ini dibutuhkan perangkat penunjang yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak.

1. Perangkat keras:

- Processor* : Intel(R)Core(TM) i3 CPU U380 @1.33GHz
- Memori (*RAM*) : 4096 MB DDR
- Memori (*HDD*) : 320 GB

2. Perangkat Lunak:

- Sistem Operasi : *Microsoft Windows 10 Pro N*
- Bahasa Pemrograman : PHP dan Python
- Web Browser* : *Google Chrome*
- Text Editor* : *Visual Studio Code*

3.11 Pengujian

Tahapan pengujian ini berisikan tentang implementasi aplikasi dengan tujuan sistem yang dibangun sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Metode pengujian yang akan digunakan yaitu *White Box*. Kemudian untuk pengujian tingkat akurasi menggunakan metode pengujian *Confussion Matrix*.

3.12 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisikan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan yaitu analisa sentimen Twitter terhadap layanan OVO menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*. Pada bagian saran berisikan tentang saran terhadap penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil implementasi dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Metode *Naïve Bayes Classifier* dapat diterapkan untuk klasifikasi sentimen layanan ovo pada media sosial Twitter.
2. Analisa dari sentimen pengguna terhadap layanan OVO telah berhasil dilakukan. Jumlah pembagian data latih dan data uji mempengaruhi tingkat akurasi dan *precision*, pada pembagian data uji dan data latih yang seimbang tingkat akurasi tertinggi sebesar 73.47% dan nilai *precision* 80.95% pada pembagian data 80%:20%, kemudian pada pembagian data latih dan data uji yang tidak seimbang akurasi tertinggi sebesar 62% dengan nilai *precision* tertinggi yaitu 75.75% pada pembagian data 70%:30%.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat melakukan analisa sentimen terhadap kelas netral dan menambah data latih lebih banyak, agar nantinya analisa sentiment yang dihasilkan oleh aplikasi dapat lebih akurat.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode klasifikasi yang lainnya untuk dapat melihat variasi dari hasil variasi, seperti metode *K-Nearest Neighbor*, *Decision Tree*, *Random Forest*, serta *Support Vector Machine* (SVM).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Today.line.me, “Mengenal Fintech di Indonesia,” *Today.line.me*, 2019. <https://today.line.me/id/pc/article/Mengenal+Fintech+di+Indonesia-3Ewy1P> (diakses Des 03, 2019).
- Arenalte.com, “FinTech Fest, Mempopulerkan Teknologi Finansial di Indonesia,” <https://arenalte.com/>, 2019. <https://arenalte.com/berita/industri/fintech-di-indonesia/> (diakses Des 03, 2019).
- [3] Bank Indonesia, “Bank Indonesia Regulation Number 18/40 / PBI / 2016 concerning on Implementation of Payment Transaction Processing),” hal. 32, 2016, [Daring]. Tersedia pada: https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi_184016.aspx.
- [4] Tirto.id, “Gopay Vs OVO: Dompot Digital Bertarung Memaksimalkan Dukungan - Tirto.ID,” 2019. <https://tirto.id/gopay-vs-ovo-dompot-digital-bertarung-memaksimalkan-dukungan-egmF> (diakses Des 03, 2019).
- Tirto.id, “GoPay vs OVO: Mana yang Kini Berhasil Merebut Hati Pengguna?,” 2019. <https://tirto.id/gopay-vs-ovo-mana-yang-kini-berhasil-merebut-hati-pengguna-ecHz>.
- Iprice.co, “Siapa Aplikasi E-wallet dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia?,” 2019. <https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/> (diakses Des 03, 2019).
- Detik.com, “Pengguna OVO Mengeluh Tak Dapat Cashback Sampai Tak Bisa Isi Saldo,” 2019. <https://finance.detik.com/fintech/d-4450100/pengguna-ovo-mengeluh-tak-dapat-cashback-sampai-tak-bisa-isi-saldo> (diakses Des 03, 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Pang dan L. Lee, "Opinion mining and sentiment analysis," vol. 2, no. 1, 2008.

B. Liu, "Sentiment analysis and opinion mining," *Synth. Lect. Hum. Lang. Technol.*, vol. 5, no. 1, hal. 1–184, 2012, doi: 10.2200/S00416ED1V01Y201204HLT016.

[10] Vinocaesa dan W. Muktiyo, "Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Twitter (Studi," *J. Univ. Sebel. Maret*, hal. 1–69, 2016.

[11] Hootsuite, "Hootsuite 2019: Indonesia," 2019. doi: <https://datareportal.com/reports/digital-2019-indonesia>.

[12] A. Pak dan P. Paroubek, "Twitter Based System : Using Twitter for Disambiguating Sentiment Ambiguous Adjectives," *Comput. Linguist.*, no. July, hal. 436–439, 2010, [Daring]. Tersedia pada: <http://www.aclweb.org/anthology/S10-1097>.

[13] S. H. Myaeng, K. S. Han, dan H. C. Rim, "Some effective techniques for naive bayes text classification," *IEEE Trans. Knowl. Data Eng.*, vol. 18, no. 11, hal. 1457–1466, 2006, doi: 10.1109/TKDE.2006.180.

[14] D. G. Nugroho, Y. H. Chrisnanto, dan A. Wahana, "Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek Online," *Pros. SNST Fak. Tek.*, vol. 1, no. 1, hal. 156–161, 2016.

[15] A. V. Sudiantoro dan E. Zuliarso, "Analisis Sentimen Twitter Menggunakan Text Mining Dengan Algoritma Naïve Bayes Classifier," *Anal. Sentimen Twitter Menggunakan Text Min. Dengan Algoritm. Naive Bayes Classif.*, hal. 398–401, 2018.

[16] B. M. Pintoko dan M. Kemas, "Analisis Sentimen Jasa Transportasi Online pada Twitter Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier," *e-Proceeding Eng.*, vol. 5, no. 3, hal. 8121–8130, 2017.

[17] P. Antinasari, R. S. Perdana, dan M. A. Fauzi, "Analisis Sentimen Tentang Opini Film Pada Dokumen Twitter Berbahasa Indonesia Menggunakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Naive Bayes Dengan Perbaikan Kata Tidak Baku,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 12, hal. 1733–1741, 2017.

[8] M. R. Ma’arif, “Perbandingan Naive Bayes Classifier dan Support Vector Machine Untuk Klasifikasi Judul Artikel,” 2016.

[9] Twitter.com, “Pusat Bantuan Twitter,” 2019. <https://help.twitter.com/id/using-twitter> (diakses Des 03, 2019).

[20] Kamus Besar Bahasa Indonesia, “KBBI,” *Kamus Besar Bhs. Indones.*, 2008.

[21] D. A. Kristiyanti, “Analisis Sentimen Review Produk Kosmetik Melalui,” *Konf. Nas. ilmu Pengetah. dan Teknol.*, hal. 74–81, 2015.

[22] Y. D. Pramudita, S. S. Putro, dan N. Makhmud, “Klasifikasi Berita Olahraga Menggunakan Metode Naïve Bayes dengan Enhanced Confix Stripping Stemmer,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 3, hal. 269, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201853810.

[23] A. Setiawan, I. F. Astuti, dan A. H. Kridalaksana, “Klasifikasi Dan Pencarian Buku Referensi Akademik Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier (NBC) (Studi Kasus: Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur),” *Inform. Mulawarman J. Ilm. Ilmu Komput.*, vol. 10, no. 1, hal. 1, 2016, doi: 10.30872/jim.v10i1.17.

[4] I. P. A. K. Mahendra, A. Z. Arifin, dan H. T. Ciptaningtyas, “Penggunaan Algoritma Semut Dan Confix Stripping Stemmer,” 2008.

[25] A. Ashari Muin, “Metode Naive Bayes Untuk Prediksi Kelulusan (Studi Kasus: Data Mahasiswa Baru Perguruan Tinggi),” *J. Ilm. Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, 2016.

[6] W. Wilana, S. H. Hanasbey, M. R. Awinero, J. V. A. Modouw, dan M. Sitokdana, “Analisis Sentimen Terhadap Opini Masyarakat Indonesia Mengenai Bukalapak,” *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed. 2018 Univ. AMIKOM Yogyakarta*, vol. 6, no. 1, hal. 1–6, 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[27] L. Oktasari, Y. H. Chrisnanto, dan R. Yuniarti, "Text Mining Dalam Analisis Sentimen Asuransi Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier," *Pros. SNST*, vol. 7, hal. 37–42, 2016, doi: 10.1063/1.4949263.

[28] N. M. S. Hadna, P. I. Santosa, dan W. W. Winarno, "Studi Literatur Tentang Perbandingan Metode untuk Proses Analisis Sentimen di Twitter," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 2016, no. Sentika, hal. 57–64, 2016.

[29] Maryamah, "Analisis Sentimen Berbasis Ontologi di Level Kalimat untuk Mengukur Persepsi Produk," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 4, hal. 273–278, 2016.

[30] F. Handayani dan F. S. Pribadi, "Implementasi Algoritma Naive Bayes Classifier dalam Pengklasifikasian Teks Otomatis Pengaduan dan Pelaporan Masyarakat melalui Layanan Call Center 110," *J. Tek. Elektro*, vol. 7, no. 1, hal. 19–24, 2015.

[31] F. E. Purwiantono dan A. Aditya, "Klasifikasi Sentimen Sara, Hoaks Dan Radikal Pada Postingan Media Sosial Menggunakan Algoritma Naive Bayes Multinomial Text," *J. Tekno Kompak*, vol. 14, no. 2, hal. 68, 2020, doi: 10.33365/jtk.v14i2.709.

[32] S. Nidhra, "Black Box and White Box Testing Techniques - A Literature Review," *Int. J. Embed. Syst. Appl.*, vol. 2, no. 2, hal. 29–50, 2012, doi: 10.5121/ijesa.2012.2204.

[33] M. F. Rahman, D. Alamsah, M. I. Darmawidjadja, dan I. Nurma, "Klasifikasi Untuk Diagnosa Diabetes Menggunakan Metode Bayesian Regularization Neural Network (RBNN)," *J. Inform.*, vol. 11, no. 1, hal. 36, 2017, doi: 10.26555/jifo.v11i1.a5452.

[34] R. Syarfianto, "Klasifikasi Kepribadian Akun Twitter Berdasarkan Tweet Menggunakan Metode Naive Bayes," UIN SUSKA RIAU, 2018.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN A

Berikut ini merupakan data *tweet*, hasil *preprocess*, dan pelabelan kelas manual.

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1	88bb381be2e474	Blanko ktp di seluruh indonesia kosong, mohon pikirkan solusi yang lain. Ini akan mempermudah customer untuk tetap loyal terhadap ovo !	blanko ktp di seluruh indonesia kosong mohon pikirkan solusi yang lain ini akan mempermudah customer untuk tetap loyal terhadap ovo	Positif
2	septocji	Lah gimana, setiap kali mau topup di @alfamart jawaban kasirnya lagi error dan sudah 3 gerai coba jawaban sama semua. @ovo pic.twitter.com/3z6y9eFV4c	lah gimana setiap kali mau topup di jawaban kasirnya lagi error dan sudah gerai coba jawaban sama semua	Negatif
3	88bb381be2e474	min @ovo kalau mau upgrade, apakah bisa gunakan surat keterangan KTP elektronik mengingat blanko KTP elektronik masih kosong. Apakah ada solusi lain ? pic.twitter.com/AJUXO9IMM6	min kalau mau upgrade apakah bisa gunakan surat keterangan ktp elektronik mengingat blanko ktp elektronik masih kosong apakah ada solusi lain	Positif
4	Hjnjnya	akhirnya, sudah masuk saldonya. Terimakasih @gopayindonesia dan @ovo yang sudah mengusahakan cek dan update. pic.twitter.com/YdAfMums6M	akhirnya sudah masuk saldonya terimakasih dan yang sudah mengusahakan cek dan update	Negatif
5	HiksonG	berarti ini akun saya ga akan kenapa2 kan ya meski nantinya notif itu ada lagi? takut ovo nya gabisa dibuka min huhu	berarti ini akun saya ga akan kenapa kan ya meski nantinya notif itu ada lagi takut ovo nya gabisa dibuka min huhu	Positif
6	cococheda	selalu berbelit ketika menjawab pertanyaan.	selalu berbelit ketika menjawab pertanyaan	Negatif
7	idrah2	@ovo_id min tf dari ovo ke ovo apakah ada limitnya perbulan?	min tf dari ovo ke ovo apakah ada limitnya perbulan	Positif
8	cococheda	iya.. itu versi berapa OVO nya? Saya berkali2 dapat notif itu. Android hp saya 6.0.1 tapi kenapa masih dpt notif itu berulang kali. Kalau kasih penjelasan tuh ya yg jelas lah. Pertanyaannya	iya itu versi berapa ovo nya saya berkali dapat notif itu android hp saya tapi kenapa masih dpt notif itu berulang kali kalau kasih penjelasan tuh	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		tuh dijawab dulu : versi berapa yg PALING BARU???	ya yg jelas lah pertanyaannya tuh dijawab dulu versi berapa yg paling baru	
9		@ovo_id min apa kah hari ini ada giveaway uang/saldo 3 jt? Saya dapat telepon dari nomor ini legit ga ya?	min apa kah hari ini ada giveaway uang saldo jt saya dapat telepon dari nomor ini legit ga ya	Positif
10		karena @GrabID notif jarang pake ovo, jadinya malah ada yang transfer ke @ovo kan tuh	karena notif jarang pake ovo jadinya malah ada yang transfer ke kan tuh	Negatif
11		Saya kemarin udah upgrade ovo versi terbaru, tapi kok masih dapat notifikasi untuk upgrade ke versi terbaru. Versi terbaru yg ini kn?	saya kemarin udah upgrade ovo versi terbaru tapi kok masih dapat notifikasi untuk upgrade ke versi terbaru versi terbaru yg ini kn	Positif
12		Bahkan sampai ada akun2 palsu yang follow saya karena mungkin dilihat kalian ga ada tanggapan terhadap orang2 yg tweet masalah di aplikasi ovo dan mention kalian @ovo Itikad baik buat penyelesaian masalah ini aja GA ADA!	bahkan sampai ada akun palsu yang follow saya karena mungkin dilihat kalian ga ada tanggapan terhadap orang yg tweet masalah di aplikasi ovo dan mention kalian itikad baik buat penyelesaian masalah ini aja ga ada	Negatif
13		makasih udah menyelesaikan maintenance nya dalam waktu kurang dari 1 hari, @ovo_id. Lain kali sopan dikit dan kasih informasi umum ya kalau ada rencana maintenance atau mendadak gagal operasional.	makasih udah menyelesaikan maintenance nya dalam waktu kurang dari hari lain kali sopan dikit dan kasih informasi umum ya kalau ada rencana maintenance atau mendadak gagal operasional	Positif
14		SAYA PENGGUNA SETIA OVO. TP KALI INI SAYA MERASA DIRUGIKAN SEKALI MESKIPUN NOMINALNYA KECIL DAN KALIAN TIDAK BERTANGGUNG JAWAB SAMA SEKALI. BAHKAN DI EMAIL JUGA TIDAK KALIAN RESPON SAMA SEKALI	saya pengguna setia ovo tp kali ini saya merasa dirugikan sekali meskipun nominalnya kecil dan kalian tidak bertanggung jawab sama sekali bahkan di email juga tidak kalian respon sama sekali	Negatif
15		Pakai OVO cuma buat numpang transfer ke bank lain agar tidak kena biaya. Tapi awal bulan depan udah kena biaya, tapi setidaknya lebih murah dari biaya tf bank.	pakai ovo cuma buat numpang transfer ke bank lain agar tidak kena biaya tapi setidaknya lebih murah dari biaya tf bank	Positif
16		TOLONG PROSES MASALAH INI! KALIAN MERUGIKAN KONSUMEN! APLIKASI KALIAN ERROR SELAMA	tolong proses masalah ini kalian merugikan konsumen aplikasi kalian error selama berjam	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		BERJAM2, UANG SAYA YG HILANG! SAYA HABIS KESABARAN MENUNGGU BALASAN EMAIL CS KALIAN YG GA JELAS ITU! @YLKI_ID	uang saya yg hilang saya habis kesabaran menunggu balasan email cs kalian yg ga jelas itu	
17		@ovo_id sore mau tanya, riwayat ovo hanya bisa cek untuk masa 1 bulan ya? Untuk bulan sebelumnya bagaimana ya?	sore mau tanya riwayat ovo hanya bisa cek untuk masa bulan ya untuk bulan sebelumnya bagaimana ya	Positif
18		TOLONG TANGGAPI TWEET SAYA YG SATU INI! https://twitter.com/EriksonRG/status/1191847990970834944?s=19&Ã&ã,-Ã ! TOLONG BALAS EMAIL SAYA YG KE CS. KALIAN MERUGIKAN SAYA!	tolong tanggapi tweet saya yg satu ini tolong balas email saya yg ke cs kalian merugikan saya	Negatif
19		@ovo_id halo kakak saya pertama pakai ovo, isi saldonya bisa di minimarket alfamart atau indomaret?	halo kakak saya pertama pakai ovo isi saldonya bisa di minimarket alfamart atau indomaret	Positif
20		emang versi terbaru berapa???? tidak muncul di playstore mas mbak	emang versi terbaru berapa tidak muncul di playstore mas mbak	Negatif
21		Makan juga... pakai dompet digital ovo kecuali buat bayar tol...	makan juga pakai dompet digital ovo kecuali buat bayar tol	Positif
22		@ovo_id maksudnya apa ya tanggal 9 November versi ovo di hp saya gagal digunakan. saya cek Play Store tidak ada update sama sekali sampai tanggal 8 sekarang. versi sekarang di hp saya sekarang 2.17.0	maksudnya apa ya tanggal november versi ovo di hp saya gagal digunakan saya cek play store tidak ada update sama sekali sampai tanggal sekarang versi sekarang di hp saya sekarang	Negatif
23		@ovo_id min mau Tanya kalau no HP Yg didaftarkan sudah mati Dan emailnya lupa apakah saldo di ovo masih bisa kembali?	min mau tanya kalau no hp yg didaftarkan sudah mati dan emailnya lupa apakah saldo di ovo masih bisa kembali	Positif
24		@ovo_id min emang lagi error ya.???soalnya transfer gabisa	min emang lagi error ya soalnya transfer gabisa	Negatif
25		Udah normal ternyata, tadi memang gabisa soalnya	udah normal ternyata tadi memang gabisa soalnya	Positif
26		@ovo_id kak sy mau trf ke rekening kok gagal terus pic.twitter.com/IS0axbNUtd	kak sy mau trf ke rekening kok gagal terus	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
27	dennypran	@ovo_id , min gmn caranya gabung ovo merchant	min gmn caranya gabung ovo merchant	Positif
28	EksionGG	@ovo_id hi, versi aplikasi terbaru Ovo yg brp ya? krn sy beberapa kali disuruh update, tapi di appstore tdk ada yg harus di update, thanks	hi versi aplikasi terbaru ovo yg brp ya krn sy beberapa kali disuruh update tapi di appstore tdk ada yg harus di update thanks	Negatif
29	hwaqim	Terimakasih untuk respon nya min	terimakasih untuk respon nya min	Positif
30	cocochedda	@ovo_id min kenapa ya saya selalu dapat notif intinya bilangya aplikasi saya harus diperbarui, padahal udah saya perbarui dan emang ga ada disuruh update. gimana ya itu? tolong dibantu min, thanks	min kenapa ya saya selalu dapat notif intinya bilangya aplikasi saya harus diperbarui padahal udah saya perbarui dan emang ga ada disuruh update gimana ya itu tolong dibantu min thanks	Negatif
31	tanarala	Min ovo paylater kemana @ovo_id	min ovo paylater kemana	Positif
32	cocochedda	@ovo_id ovo error kah? Gabisa topup via mbanking	ovo error kah gabisa topup via mbanking	Negatif
33	jijyoung	halo @ovo_id saya mau tanya minimal topup ovo d alfamart? apakah bisa topup ovo dengan nominal yang kita mau? contohnya mau topup 67.000, apakah nominal topup bisa sesuai sama yang kita mau?	halo saya mau tanya minimal topup ovo alfamart apakah bisa topup ovo dengan nominal yang kita mau contohnya mau topup apakah nominal topup bisa sesuai sama yang kita mau	Positif
34	razakris2	@ovo_id woi gangguan mulu lu ovo. Udah kek jamban, tersumbat terus.	woi gangguan mulu lu ovo udah kek jamban tersumbat terus	Negatif
35	HVeGe	@ovo_id kenapa ovo saya kaya gini ya? Padahal udh premium. pic.twitter.com/B1qjOMYQqC	kenapa ovo saya kaya gini ya padahal udh premium	Positif
36	Kkiaqifa	@ovo_id min ini gimana saya tadi sore isi pulsa 25rb, saldo sudah terpotong sampai sekarang pulsanya belum masuk duh	min ini gimana saya tadi sore isi pulsa rb saldo sudah terpotong sampai sekarang pulsanya belum masuk duh	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
37	EvVSe	Via virtual akun Liat di apk ovonya kak yg ini, terus ikut saja tutorialnya Buat tau nomor yg ovonya, klik aja yg ovo_id di gambar pertamanya~ pic.twitter.com/cDKW90NSQI	via virtual akun liat di apk ovonya kak yg ini terus ikut saja tutorialnya buat tau nomor yg ovonya klik aja yg ovo id di gambar pertamanya	Positif
38	Evvent	Masa harus laporan di twitter dulu baru jadi sih	masa harus laporan di twitter dulu baru jadi sih	Negatif
39	Chyadiptra	bukan gitu... bagaimana cara kumpulin cashback dari ovo	bukan gitu bagaimana cara kumpulin cashback dari ovo	Positif
40	gabriellapp	Min @ovo_id Lagi error lagi kah pic.twitter.com/yvX2hYKHup	min lagi error lagi kah	Negatif
41	rMOC	Kalau kebanyakan juga bakal jajan mulu	kalau kebanyakan juga bakal jajan mulu	Positif
42	kkiatifa	@ovo_id Mohon bantuan nya kenapa saya kena biaya 2 kali sebesar 72 ribu pada tanggal 28 oktober 2019 ?	mohon bantuan nya kenapa saya kena biaya kali sebesar ribu pada tanggal oktober	Negatif
43	ysome	Oke kak terimakasih ya	oke kak terimakasih ya	Positif
44	SndelB5332352	Kak @ovo_id, kapan tambah cabang ovo booth di kota lain? Kecewa nih, belum upgrade ke premium sekarang regulasinya makin rumit	kak kapan tambah cabang ovo booth di kota lain kecewa nih belum upgrade ke premium sekarang regulasinya makin rumit	Negatif
45	zkkidisi	Akhirnya dapat cashback lagi ovo aku dipakai juga @ovo_id pic.twitter.com/D04zXgfgKA	akhirnya dapat cashback lagi ovo aku dipakai juga	Positif
46	jyoungs	saya kira udh ngga ada ovo paylater	saya kira udh ngga ada ovo paylater	Negatif
47	wwitindsi	@ovo_id upgrade ke premier harus datang ke booth ya?	upgrade ke premier harus datang ke booth ya	Positif
48	Col_Puwokert	@GrabID jelasin ini sdh dinotifikasi Tapi #Grab coba lacak no pesan yg ada Masa 2 x order di cancel Konyol banget Pertama	jelasin ini sdh dinotifikasi tapi coba lacak no pesan yg ada masa order di cancel konyol banget pertama pake grabexpres kedua pake grabbike jgn	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		pake grabexpres Kedua pake grabbike Jgn ragu blok cs biar cs pake @ovo_id untung #grab kehilangan cs seperti ini	ragu blok cs biar cs pake untung kehilangan cs seperti ini	
49		Berarti sebelum tgl 12 November masih bisa min?	berarti sebelum tgl november masih bisa min	Positif
50		@ovo_id aku udah DM ya, itu upgrade ke premier ditolak via email tadi malam, padahal udh datang langsung ke booth OVO di plaza Semanggi tadi sore. Dokumen yg diminta CS udh lengkap, udh ttd di lembar aplikasi juga.	aku udah dm ya itu upgrade ke premier ditolak via email tadi malam padahal udh datang langsung ke booth ovo di plaza semanggi tadi sore dokumen yg diminta cs udh lengkap udh ttd di lembar aplikasi juga	Negatif
51		Ovo booth untuk di citraland ada depan lift yoshinoya.	ovo booth untuk di citraland ada depan lift yoshinoya	Positif
52		Saya sudah update ke yg terbaru bahkan ga ada notif di playstore saya. Dan sudah premier ovonya. pic.twitter.com/PGk2mzWRD3	saya sudah update ke yg terbaru bahkan ga ada notif di playstore saya dan sudah premier ovonya	Negatif
53		Wah ternyata pindah ke LG ya? Ok makasih infonya	wah ternyata pindah ke lg ya ok makasih infonya	Positif
54		Min kok faceid gabisa digunakan lagi ya? Sebelum maintenance masih bisa	min kok faceid gabisa digunakan lagi ya sebelum maintenance masih bisa	Negatif
55		Nah versi yg terbaru versi berapa ?	nah versi yg terbaru versi berapa	Positif
56		@ovo_id halo ovo, saya mau topup dari kemarin sudah coba topup dari 3 bank yg berbeda, kok masih gabisa ya? ada yg salah dengan akun ovo saya?	halo ovo saya mau topup dari kemarin sudah coba topup dari bank yg berbeda kok masih gabisa ya ada yg salah dengan akun ovo saya	Negatif
57		@ovo_id min, gmn caranya kerja sama dgn ovo sebagai merchant?	min gmn caranya kerja sama dgn ovo sebagai merchant	Positif
58		Nah iya betul saya juga sama seperti itu Pas buka App Store bukan Upgrade tapi malah open	nah iya betul saya juga sama seperti itu pas buka app store bukan upgrade tapi malah open	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
59	itayyi	@ovo_id memang ini bukan versi terbaru yah ?? pic.twitter.com/pm8f9BOKY9	memang ini bukan versi terbaru yah	Positif
60	Desi dnt	@ovo_id min beli pulsa axis dengan 2x dalam sehari gabisa yah???	min beli pulsa axis dengan dalam sehari gabisa yah	Negatif
61	idoloelema	Sudah min, tolong di cek ya	sudah min tolong di cek ya	Positif
62	Aminel	Topup @ovo_id sudah 2 hari tidak masuk2 di ovo balance. Saldo di atm udh berhasil kepotong padahal. Mantap	topup sudah hari tidak masuk di ovo balance saldo di atm udh berhasil kepotong padahal mantap	Negatif
63	rbaleng	di play store sdh yg terbaru? 24 oktober 2019. kenapa masih muncul notif tersebut?	di play store sdh yg terbaru oktober kenapa masih muncul notif tersebut	Positif
64	Henryy	@ovo_id halo mau nanya, pas transfer ke bank kok gagal ya? Udah dicoba berkali2 dalam hari ini	halo mau nanya pas transfer ke bank kok gagal ya udah dicoba berkali dalam hari ini	Negatif
65	lesra185	Udah di upgrade tapi tetap seperti itu munculnya. Atau ada info kios OVO di Pekanbaru?	udah di upgrade tapi tetap seperti itu munculnya atau ada info kios ovo di pekanbaru	Positif
66	IRENDAHI	Nah iya, saya juga isi pulsa dari OVO gagal, saldo kepotong.	nah iya saya juga isi pulsa dari ovo gagal saldo kepotong	Negatif
67	adimadnan	Ok. Berarti yg update dr tanggal 24 oktober tuh udah yg paling update ya.	ok berarti yg update dr tanggal oktober tuh udah yg paling update ya	Positif
68	AepAhaanusaer	Justru itu capture transaksinya kok hilang . Awalnya cuma "dalam progress" belum saya capture langsung saya close, tapi sampai saat ini pulsa masih pending, transaksinya pun hilang	justru itu capture transaksinya kok hilang awalnya cuma dalam progress belum saya capture langsung saya close tapi sampai saat ini pulsa masih pending transaksinya pun hilang	Negatif
69	tkewadlin	@ovo_id update terbaru aplikasi di playstore tgl 24 oktober 2019, aplikasi sudah saya update tapi masih terima pesan bahwa aplikasi yg saya pakai masih versi lama.. bagaimana solusinya?	update terbaru aplikasi di playstore tgl oktober aplikasi sudah saya update tapi masih terima pesan bahwa aplikasi yg saya pakai masih versi lama bagaimana solusinya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
70	SowmaM	Saya cs @ovo_id tidak respon sama sekali nih?!. apakah sudah tidak aktif ya @ovo_id ???	saya cs tidak respon sama sekali nih apakah sudah tidak aktif ya	Negatif
71	chianmdy	@ovo_id kenapa ada notif kayak gini? Padahal apps udah di update. pic.twitter.com/MbKH7MUL5O	kenapa ada notif kayak gini padahal apps udah di update	Positif
72	Villiantz	Min @ovo_id transaksi di kuliner kenapa gak dapat cashback ya? di inbox sdh ada bukti transaksi tp saldo ovo masih tetap?!!	min transaksi di kuliner kenapa gak dapat cashback ya? di inbox sdh ada bukti transaksi tp saldo ovo masih tetap	Negatif
73	ntwyyamra	bikin booth di cibinong dong biar dekat	bikin booth di cibinong dong biar dekat	Positif
74	happ14	@ovo_id min. Tadi habis dari Alfamart, gabisa topup di Alfamart lagi. Katanya ovo udh ga kerja sama lagi sama Alfamart? Benar ga min ? -_-	min tadi habis dari alfamart gabisa topup di alfamart lagi katanya ovo udh ga kerja sama lagi sama alfamart benar ga min	Negatif
75	ayragnmja	@ovo_id emg kalau upgrade ovo premium harus ke kios ovo ya? Saya sudah foto ktp tapi malah muncul spt ini. Mohon bantuannya thanks pic.twitter.com/7CdtXQ8LuT	emg kalau upgrade ovo premium harus ke kios ovo ya saya sudah foto ktp tapi malah muncul spt ini mohon bantuannya thanks	Positif
76	happ14	@ovo_id Min saya isi saldo dan isi pulsa melalui ovo namun pulsa sampai saat ini belum masuk2, laporan pun tidak ada untuk pengisian pulsa, namun saldo saya sudah kepotong . Mohon bantuannya ! pic.twitter.com/adl6bEiaAu	min saya isi saldo dan isi pulsa melalui ovo namun pulsa sampai saat ini belum masuk laporan pun tidak ada untuk pengisian pulsa namun saldo saya sudah kepotong mohon bantuannya	Negatif
77	Zenny_Cadys	@ovo_id min knp saya terus dapat notif disuruh perbarui aplikasinya? Padahal sudah jelas2 sy pakai app ovo versi terbaru dr playstore trs bagaimana min kalau sampai besok masih tetap begini? Apakah saldo saya aman? Apa akun saya juga aman? pic.twitter.com	min knp saya terus dapat notif disuruh perbarui aplikasinya padahal sudah jelas sy pakai app ovo versi terbaru dr playstore trs bagaimana min kalau sampai besok masih tetap begini apakah saldo saya aman apa akun saya juga aman	Positif
78	SowmaM	@ovo_id coba topup debit kok habis konfirmasi langsung hilang ? ini sinyal ku yg error atau gimana kah ?	coba topup debit kok habis konfirmasi langsung hilang ini sinyal ku yg error atau gimana kah	Negatif
79	chianmdy	BERBAGI SEMAKIN PRAKTIS] Jazakallah khoiron kepada donatur pengguna OVO atas donasi melalui OVO Gift, alhamdulillah periode 1 s.d 31 Oktober 2019 kami telah terima	berbagi semakin praktis jazakallah khoiron kepada donatur pengguna ovo atas donasi melalui	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		laporan donasi dari ovo_id dengan rincian : -Ã¢, -Ã¢ https://www.instagram.com/p/B4jl72MD5kc/?igshid=wonr6ifld73eÃ,Ã ¤, -Ã	ovo gift alhamdulillah periode oktober kami telah terima laporan donasi dari ovo id dengan rincian	
80		Tdk menjawab pertanyaan saya, ovo terbaru itu versi brp ?	tdk menjawab pertanyaan saya ovo terbaru itu versi brp	Negatif
81		Alhamdulillah sudah berhasil, terimakasih admin ovo	alhamdulillah sudah berhasil terimakasih admin ovo	Positif
82		@ovo_id min cara cek riwayat kita beli pulsa di ovo gimana ya?? Saya beli pulsa pakai ovo uangnya terpotong pulsa pending. Gimana nih min. Tks	min cara cek riwayat kita beli pulsa di ovo gimana ya saya beli pulsa pakai ovo uangnya terpotong pulsa pending gimana nih min tks	Negatif
83		Oh oke, admin Ovo silakan diproses keluhan saya	oh oke admin ovo silakan diproses keluhan saya	Positif
84		Ini pihak @ovo_id ga ada yg mau menanggapi masalah saya? Di email juga ga ada yg mau balas? Gitu??	ini pihak ga ada yg mau menanggapi masalah saya di email juga ga ada yg mau balas gitu	Negatif
85		Aku klik informasi dihubungkan ke playstore. Aku dah akun premium, ini pas daftar emang pakai id card	aku klik informasi dihubungkan ke playstore aku dah akun premium ini pas daftar emang pakai id card	Positif
86		Saya waktu mau bayar grabfood pake ovo kok gabisa ya? Tolong bantuannya min pic.twitter.com/LNli9Bc0f8	saya waktu mau bayar grabfood pake ovo kok gabisa ya tolong bantuannya min	Negatif
87		Oh gitu. Ok, terimakasih atas jawabannya	oh gitu ok terimakasih atas jawabannya	Positif
88		Sengaja bgt ke kokas krn ada keperluan sama @ovo_id , rupanya booth nya dah gak ada	sengaja bgt ke kokas krn ada keperluan sama rupanya booth nya dah gak ada	Negatif
89		Sekarang apakah sudah selesai proses maintenance nya?	sekarang apakah sudah selesai proses maintenance nya	Positif
90		Aku biasanya beli pulsa online di merchant lain cepat loh, ovo ini kenapa kok lama banget? Nggak lagi lagi beli di ovo	aku biasanya beli pulsa online di merchant lain cepat loh ovo ini kenapa kok lama banget nggak lagi lagi beli di ovo	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
91	decehuhdi	Beli bakmi dulu buat makan malam nanti boleh juga nih! Jangan lupa bayar pakai OVO buat dapat cashback lagi ya. Isi saldo OVO Cash gampang di ATM dan SMS Banking Maybank @ovo_id #tipsPRIMA	beli bakmi dulu buat makan malam nanti boleh juga nih jangan lupa bayar pakai ovo buat dapat cashback lagi ya isi saldo ovo cash gampang di atm dan sms banking maybank	Positif
92	ek	@ovo_id @GrabID topup ovo tetapi saldo belum bertambah ada apa ?	topup ovo tetapi saldo belum bertambah ada apa	Negatif
93	noe	Transfer mbanking bni ke ovo memang lagi gangguan ya ? - @BNICustomerCare @ovo_id	transfer mbanking bni ke ovo memang lagi gangguan ya	Positif
94	Septinafeledi	Min kok saya beli pulsa via ovo tadi pagi sampai sekarang belum masuk juga ya. Notifikasinya juga gak ada, bisa tolong dibantu @ovo_id	min kok saya beli pulsa via ovo tadi pagi sampai sekarang belum masuk juga ya notifikasinya juga gak ada bisa tolong dibantu	Negatif
95	fmi	Kabar menarik.. saya pengguna @GrabID dan pengguna @ovo_id dan @linkaja makin mudah bayar Ojek Online nih.. Alhamdulillah https://www.techinasia.com/linkaja-forms-partnership-grab	kabar menarik saya pengguna dan pengguna dan makin mudah bayar ojek online nih alhamdulillah	Positif
96	HiksonG	Trauma beli pulsa pakai ovo	trauma beli pulsa pakai ovo	Negatif
97	dveshanty	Update terakhir tgl berapa memang untuk aplikasi ovonya?	update terakhir tgl berapa memang untuk aplikasi ovonya	Positif
98	acee_2	Udah aku dm, tolong dicek. Aku beli pulsa di ovo karena urgent, malah nggak terkirim	udah aku dm tolong dicek aku beli pulsa di ovo karena urgent malah nggak terkirim	Negatif
99	mokgata	@ovo_id password saya lupa ,bagaimana cara reset password ???	password saya lupa bagaimana cara reset password	Positif
100	baleng	@ovo_id halo min, beli pulsa di ovo kok lama sekali terkirimnya sih? Urgent padahal.	halo min beli pulsa di ovo kok lama sekali terkirimnya sih urgent padahal	Negatif
101	YonnyNath	Halo @ovo_id, ini maksudnya disuruh update gimana caranya? Di appstore versi gue paling update, notif di klik link tersebut malah error? pic.twitter.com/SsmFVhj1BE	halo ini maksudnya disuruh update gimana caranya di appstore versi gue paling update notif di klik link tersebut malah error	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
102		Kenapa ganti akun ke premier harus ke gerai ? @ovo_id katanya online pembayaran, padahal yg lain udah bisa upgrade sendiri (foto ktp, foto diri +ktp). Jadi ribet, terimakasih.	kenapa ganti akun ke premier harus ke gerai katanya online pembayaran padahal yg lain udah bisa upgrade sendiri foto ktp foto diri ktp jadi ribet terimakasih	Negatif
103		@ovo_id cara daftar ovo merchant bagaimana?	cara daftar ovo merchant bagaimana	Positif
104		@ovo_id cara biar bisa ovo premier tanpa harus ke kios ovonya gimana ya? Apa gabisa lewat online aja? pic.twitter.com/AZKrlAnXAZ	cara biar bisa ovo premier tanpa harus ke kios ovonya gimana ya apa gabisa lewat online aja	Negatif
105		@ovo_id hallo kak kalau kita mau liat riwayat transfer dr ovo gmn ya?	hallo kak kalau kita mau liat riwayat transfer dr ovo gmn ya	Positif
106		@ovo_id Selamat sore admin ,saya mendapat notifikasi bahwa aplikasi ovo saya perlu diperbarui tetapi ovo saya sudah versi terbaru dan kalau tidak diperbarui tgl 9 november gagal dipakai ,kira kira kenapa ya? pic.twitter.com/mvSsgDUqvh	selamat sore admin saya mendapat notifikasi bahwa aplikasi ovo saya perlu diperbarui tetapi ovo saya sudah versi terbaru dan kalau tidak diperbarui tgl november gagal dipakai kira kira kenapa ya	Negatif
107		@ovo_id, apakah layanan ovo sudah normal kembali?	apakah layanan ovo sudah normal kembali	Positif
108		Versi terakhir berapa ya, min? Saya masih berulang2 dapat notifikasi dari beberapa hari ulang. Ketika di klik, di playstore yg terlihat open dan hapus, bukan update. Milih yg mana, min? Uninstall ya?	versi terakhir berapa ya min saya masih berulang dapat notifikasi dari beberapa hari ulang ketika di klik di playstore yg terlihat open dan hapus bukan update milih yg mana min uninstall ya	Negatif
109		Sebulan tempat belanja online dari @ovo_id ini bisa dapat cashback sampai dengan 50%. Khusus kamu yang ingin belanja di @sociolla_id bayar pakai @ovo_id dapat cashback 30%. Penasaran kan merchant apa saja yang terdaftar di OVO SOS ini Klik https://bit.ly/2WSpMJOÃ,Â pic.twitter.com/gjwnKXc9mu	sebulan tempat belanja online dari ini bisa dapat cashback sampai dengan khusus kamu yang ingin belanja di bayar pakai dapat cashback penasaran kan merchant apa saja yang terdaftar di ovo sos ini klik	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
110		@ovo_id aku mau isi pulsa tapi kok gak berhasil ya? Untung masih ada bukti status. Soalnya pas diliat di riwayat gak ada. Tapi saldo OVO berkurang :(pic.twitter.com/dBOybuxNx1	aku mau isi pulsa tapi kok gak berhasil ya untung masih ada bukti status soalnya pas diliat di riwayat gak ada tapi saldo ovo berkurang	Negatif
111		Cie yang stop bakar uang @ovo_id pic.twitter.com/UhqPTCJ2Wf	cie yang stop bakar uang	Positif
112		@ovo_id halo, program cashback ovo poin di spbu shell masih ada? Cashback di shell berlaku untuk semua jenis bensin atau bensin tertentu saja?	halo program cashback ovo poin di spbu shell masih ada cashback di shell berlaku untuk semua jenis bensin atau bensin tertentu saja	Negatif
113		terimakasih informasinya, min @ovo_id :) pic.twitter.com/9ApAXO0sM	terimakasih informasinya min	Positif
114		Punya ku gak ada informasi untuk upgrade min Gimana tuh ?	punya ku gak ada informasi untuk upgrade min gimana tuh	Negatif
115		@ovo_id halo min . Cek DM please	halo min cek dm please	Positif
116		@ovo_id hallo min selamat sore Min aku dpt informasi kalau ovo yg aku pakai versinya mau kadaluarsa, tapi belum bisa aku update karena blm ada informasi dari app store Dan masih ada saldonya Gimana ya min ?	hallo min selamat sore min aku dpt informasi kalau ovo yg aku pakai versinya mau kadaluarsa tapi belum bisa aku update karena blm ada informasi dari app store dan masih ada saldonya gimana ya min	Negatif
117		@ovo_id min, bisa ga login akun ovo via email?	min bisa ga login akun ovo via email	Positif
118		@ovo_id topup via mandiri online kenapa gabisa ya? "Tagihan diblokir"??	topup via mandiri online kenapa gabisa ya tagihan diblokir	Negatif
119		Berapa lama ya? Biar Saya konfirmasi kembali nanti.	berapa lama ya biar saya konfirmasi kembali nanti	Positif
120		@ovo_id sebenarnya versi terbaru tuh versi brp ya?? Ini pesan selalu ada. Tapi kalau ke playstore tuh ovo gak hilang info update.	sebenarnya versi terbaru tuh versi brp ya ini pesan selalu ada tapi kalau ke playstore tuh ovo gak	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		Terakhir update tuh tgl 24 oktober. Jadi bingung pic.twitter.com/nERq6VYyD1	hilang info update terakhir update tuh tgl oktober jadi bingung	
121		@ovo_id TopUp OVO bisa di mana aja ya?? selain di Alfamart	topup ovo bisa di mana aja ya selain di alfamart	Positif
122		@ovo_id masih error aja nih. @Telkomsel juga sama error nya, tp dah terbiasa	masih error aja nih juga sama error nya tp dah terbiasa	Negatif
123		@ovo_id halo,bisakah 2 akun ovo dengan nama pemilik yang sama tetapi beda nomor di upgrade ke ovo premier semua?	halo bisakah akun ovo dengan nama pemilik yang sama tetapi beda nomor di upgrade ke ovo premier semua	Positif
124		Saya dpt notif seperti ini di ios. Saya cek di app nya ga ada informasi utk perbarui. Maksudnya gimana? @ovo_id pic.twitter.com/p7yuZdVugb	saya dpt notif seperti ini di ios saya cek di app nya ga ada informasi utk perbarui maksudnya gimana	Negatif
125		Terimakasih @GrabID @ovo_id @BurgerKing_ID Kerja sama luar biasa!	terimakasih kerja sama luar biasa	Positif
126		Apa benar topup @ovo_id setelah ini sudah tutup lewat alfamart? Hanya bisa lewat abang grab dan bank?	apa benar topup setelah ini sudah tutup lewat alfamart hanya bisa lewat abang grab dan bank	Negatif
127		@ovo_id kak apakah biaya transfer 2500/transfer itu berlaku untuk ovo premier ?	kak apakah biaya transfer transfer itu berlaku untuk ovo premier	Positif
128		@ovo_id sore min. Tadi saya transaksi di rotio stasiun gondangdia pakai ovo. Di saya transaksinya berhasil tapi di mesin toko tsb gagal dan saya diminta bayar tunai saja karena kayaknya ovo sedang error. Tapi sampai sekarang saldo ovo saya tdk kembali.	sore min tadi saya transaksi di rotio stasiun gondangdia pakai ovo di saya transaksinya berhasil tapi di mesin toko tsb gagal dan saya diminta bayar tunai saja karena kayaknya ovo sedang error tapi sampai sekarang saldo ovo saya tdk kembali	Negatif
129		Kalau seperti ini sudah premier ya? pic.twitter.com/O09T8dMqEg	kalau seperti ini sudah premier ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
130		Tapi kan gue kapok... Jadi nya . Dulu pernah..gue diam saja.. Ini kalian kira.. Gue duit gue tinggal tarik bulu jembut. Gue juga nyari.. asal aja kalian curi2	tapi kan gue kapok jadi nya dulu pernah gue diam saja ini kalian kira gue duit gue tinggal tarik bulu jembut gue juga nyari asal aja kalian curi	Negatif
131		@ovo_id selamat malam, apakah akun saya ini sudah ovo premier atau belum ya? pic.twitter.com/zAtMkz0Pw6	selamat malam apakah akun saya ini sudah ovo premier atau belum ya	Positif
132		Harus cepat2 tarik saldo nih sebelum @ovo_id error lagi. Kabarnya Topup di Alfamart juga cuma sampai tgl 12 /11. Entah kerja sama mereka akan lanjut atau nggak. #ovoerror https://twitter.com/34127649/status/1191828076880990209 ,	harus cepat tarik saldo nih sebelum error lagi kabarnya topup di alfamart juga cuma sampai tgl entah kerja sama mereka akan lanjut atau nggak	Negatif
133		masa sih? Masih gratis sih aku untuk topup ovo	masa sih masih gratis sih aku untuk topup ovo	Positif
134		Min @ovo_id mau nanya dong,itu saya dapat notif gitu terus padahal kalau di klik masuk ke playstore tanpa update lgi.. Itu tidak masalah kan ya? Bakalan error kah? pic.twitter.com/TPI2ECddYh	min mau nanya dong itu saya dapat notif gitu terus padahal kalau di klik masuk ke playstore tanpa update lgi itu tidak masalah kan ya bakalan error kah	Negatif
135		Sudah di DM, coba segera kembalikan saja uang saya ke rekening.	sudah di dm coba segera kembalikan saja uang saya ke rekening	Positif
136		@ovo_id udah 2 hari tp saldo topup belum masuk:))))))	udah hari tp saldo topup belum masuk	Negatif
137		Masih berselang min, transfer harus berulang ulang baru berhasil. Kasian yg transaksi bikin antrian panjang	masih berselang min transfer harus berulang ulang baru berhasil kasian yg transaksi bikin antrian panjang	Positif
138		Iya kemarin parah bgt kirain mbanking ku yg error	iya kemarin parah bgt kirain mbanking ku yg error	Negatif
139		Lama gak naik kereta jarak jauh, sekarang makan di resto Kereta Api udah bisa bayar pake #LinkAja, semoga ke depan bisa bayar pakai OVO @ovo_id, GoPay @gopayindonesia, DANA @danawallet ataupun kartu ya @KAI121	lama gak naik kereta jarak jauh sekarang makan di resto kereta api udah bisa bayar pake semoga ke depan bisa bayar pakai ovo gopay dana ataupun kartu ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
140		Duh saya khawatir sekali. Dan saldo OVO saya langsung pindahkan semua. Khawatir kalau memang gagal digunakan aplikasinya. Terimakasih infonya ya.	duh saya khawatir sekali dan saldo ovo saya langsung pindahkan semua khawatir kalau memang gagal digunakan aplikasinya terimakasih infonya ya	Negatif
141		@ovo_id min, kalau akun kita di hack sama penipu terus di matikan, bagaimana cara mengembalikan akunnya?	min kalau akun kita di hack sama penipu terus di matikan bagaimana cara mengembalikan akunnya	Positif
142		Ribet bgt ya sekarang . harusnya dibikin simpel kek tetangga2 sebelah upgrade aja simpel	ribet bgt ya sekarang harusnya dibikin simpel kek tetangga sebelah upgrade aja simpel	Negatif
143		sdh bisa transfer kok, makasih min	sdh bisa transfer kok makasih min	Positif
144		Hi @ovo_id saya mendapatkan notif utk melakukan update aplikasi OVO. Apabila tidak di update akan terjadi error. Namun ketika saya klik link nya tidak ada update yg available. Mohon infonya.	hi saya mendapatkan notif utk melakukan update aplikasi ovo apabila tidak di update akan terjadi error namun ketika saya klik link nya tidak ada update yg available mohon infonya	Negatif
145		Saya sudah dm 3 hari yg lalu dan sudah saya dm lg tadi sore	saya sudah dm hari yg lalu dan sudah saya dm lg tadi sore	Positif
146		@ovo_id Siang Min, bisa tolong dibantu ? Tadi saya isi pulsa pake ovo, tapi sampai sekarang pulsa blm masuk dan saldo ovo berkurang, dan di riwayat juga ga ada padahal saldo sudah terpotong.	siang min bisa tolong dibantu tadi saya isi pulsa pake ovo tapi sampai sekarang pulsa blm masuk dan saldo ovo berkurang dan di riwayat juga ga ada padahal saldo sudah terpotong	Negatif
147		iya admin, terimakasih infonya @ovo_id	iya admin terimakasih infonya	Positif
148		Walaikumsalam Bapak. Mohon maaf per tanggal 12 November nanti OVO tutup topup di Alfamart	walaikumsalam bapak mohon maaf per tanggal november nanti ovo tutup topup di alfamart	Negatif
149		Terimakasih @GrabID berkat anda kami makan 5 orang cuma bayar 6000. Kirim ovo nya lah bro. Ayolah bro @ovo_id pic.twitter.com/LY115yOKrj	terimakasih berkat anda kami makan orang cuma bayar kirim ovo nya lah bro ayolah bro	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
150	erbarian	Udah terlambat min, udah dm instagram juga balasannya kocak. Masa yang salah malah hp aku Udah gabisa order Sociolla lagi, ada maksimal 2x order per hari lalu di cancel gitu aja karena ovo trouble. Makasih min aku telepon nih besok angkat ya	udah terlambat min udah dm instagram juga balasannya kocak masa yang salah malah hp aku udah gabisa order sociolla lagi ada maksimal order per hari lalu di cancel gitu aja karena ovo trouble makasih min aku telepon nih besok angkat ya	Negatif
151	ulu	Iya bisa tapi melalui bank kan bayar biaya transfer antar bank Rp.6500	iya bisa tapi melalui bank kan bayar biaya transfer antar bank rp	Positif
152	pani	@ovo_id maksudnya apa min? Padahal ovo saya sudah versi terbaru, gak ada update lagi di playstore. pic.twitter.com/ulpMmrcV1a	maksudnya apa min padahal ovo saya sudah versi terbaru gak ada update lagi di playstore	Negatif
153	ash	Sudah saya dm ya min, mohon ditindak lanjuti secepatnya	sudah saya dm ya min mohon ditindak lanjuti secepatnya	Positif
154	ch	@ovo_id ini nyuruh upgrade akun ovo. Tapi booth ovo kalian aja belum tersedia di tempat saya	ini nyuruh upgrade akun ovo tapi booth ovo kalian aja belum tersedia di tempat saya	Negatif
155	Manb	selain itu topup di store bisa di mana aja ya?	selain itu topup di store bisa di mana aja ya	Positif
156	inda_Ak	@ovo_id Min, sudah 2 hari kerja tapi saldo ovo cash saya belum masuk? Sampai kapan begini?	min sudah hari kerja tapi saldo ovo cash saya belum masuk sampai kapan begini	Negatif
157	rriinl	Saya juga senang sama kamu, awas loh rasa senang ini jgn sampai berlebih. Bisa rindu nanti, klo sudah rindu nanti berat.	saya juga senang sama kamu awas loh rasa senang ini jgn sampai berlebih bisa rindu nanti klo sudah rindu nanti berat	Positif
158	Zanny_C	Bingung sama aplikasi @ovo_id. Dpt notif bahwa aplikasi harus di update, agar bisa terus digunakan. Tp dicek di Play Store 'TIDAK' Ada Update dari kemarin... Sementara besok adalah terakhir pakai aplikasi dgn versi yg ada...	bingung sama aplikasi dpt notif bahwa aplikasi harus di update agar bisa terus digunakan tp dicek di play store tidak ada update dari kemarin sementara besok adalah terakhir pakai aplikasi dgn versi yg ada	Negatif
159	fanzan	masih bisa topup via alfamart kah? @ovo_id	masih bisa topup via alfamart kah	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
160	deizidhaa	Nanya dong @ovo_id emang tgl 12 November udh gak bs TopUp OVO ya di Alfamart?? Mohon penjelasan nya admin @ovo_id	nanya dong emang tgl november udh gak bs topup ovo ya di alfamart mohon penjelasan nya admin	Negatif
161	455zi	Terimakasih @ovo_id ovo poin saya kini udah balik lagi. Semoga kedepannya lebih baik lagi	terimakasih ovo poin saya kini udah balik lagi semoga kedepannya lebih baik lagi	Positif
162	ayaqfara	@ovo_id ovo sy ada notif suruh perbarui aplikasi tp sy cek di play store gagal diperbarui. Kenapa ovo selalu kirim notif untuk perbarui aplikasi? Apakah harus ke booth?	ovo sy ada notif suruh perbarui aplikasi tp sy cek di play store gagal diperbarui kenapa ovo selalu kirim notif untuk perbarui aplikasi apakah harus ke booth	Negatif
163	contbentutu	Baik admin, akun saya sudah kembali lagi terimakasih bantuannya	baik admin akun saya sudah kembali lagi terimakasih bantuannya	Positif
164	Zinn-Caayss	Ini @ovo_id nyuruh2 update, di klik pas di buka di playstore hilang opsi buat update, maksudnya apa sih? Aplikasi saya terakhir update tgl 24 Oktober 2019 pic.twitter.com/fpo2vf1BJL	ini nyuruh update di klik pas di buka di playstore hilang opsi buat update maksudnya apa sih aplikasi saya terakhir update tgl oktober	Negatif
165	alamart	oh, superindo itu partner ovo bukan ya?	oh superindo itu partner ovo bukan ya	Positif
166	randalawatu41	@ovo_id min saya saldo saya sudah kepotong tapi kok pulsa saya belum masuk ya min	min saya saldo saya sudah kepotong tapi kok pulsa saya belum masuk ya min	Negatif
167	Mauli_Ins	app mobile @ovo_id sudah baikkah dan bisa dipakai?	app mobile sudah baikkah dan bisa dipakai	Positif
168	rtq74	#masihbersamacashback sih. Tapi sekarang gabisa sembarangan topup, dikit dikit aja. Soalnya kalau kelebihan, trf baliknya kena bayar	sih tapi sekarang gabisa sembarangan topup dikit dikit aja soalnya kalau kelebihan trf baliknya kena bayar	Negatif
169	Nonangss	@ovo_id Halo, Saya mau nanya tentang Ovo Paylater Tokopedia boleh?	halo saya mau nanya tentang ovo paylater tokopedia boleh	Positif
170	vira_MHR	Masih perbaikan atau udah selesai min? Kok aku masih gabisa beli pulsa ya di grab,-	masih perbaikan atau udah selesai min kok aku masih gabisa beli pulsa ya di grab	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
171	paypop	Halo @ovo_id mohon infonya apakah 1 KTP bisa digunakan untuk upgrade dua akun OVO sekaligus?	halo mohon infonya apakah ktp bisa digunakan untuk upgrade dua akun ovo sekaligus	Positif
172	KraraAbbe	Ini @ovo_id kenapa deh? Disuruh update aplikasi, katanya per 9 november aplikasi ovo yg gue punya udah gabisa dipakai.. Nah cek ke app store gak ada update apa2	ini kenapa deh disuruh update aplikasi katanya per november aplikasi ovo yg gue punya udah gabisa dipakai nah cek ke app store gak ada update apa	Negatif
173	Chyadiputra	Bagaimana kalau yang upgrade ovo di daerah lain min?	bagaimana kalau yang upgrade ovo di daerah lain min	Positif
174	IntaAurvi	@ovo_id min tgl 5 November saya topup ovo, dan ternyata lagi gangguan kan ovo sy blm masuk. Kemarin dibalas sama adminnya katanya bakal masuk maksimal 2 hari setelah transaksi ya. Ini sampai sekarang blm masuk lo.. Terus saya dapat pesan mulu di aplikasi	min tgl november saya topup ovo dan ternyata lagi gangguan kan ovo sy blm masuk kemarin dibalas sama adminnya katanya bakal masuk maksimal 2 hari setelah transaksi ya ini sampai sekarang blm masuk lo terus saya dapat pesan mulu di aplikasi	Negatif
175	nelsvishesky	Berarti masih bisa topup ovo kan baru tgl 6 november	berarti masih bisa topup ovo kan baru tgl november	Positif
176	KraraAbbe	@ovo_id Halo Admin. Mau tanya, apakah saat ini upgrade ke ovo premier harus datang ke booth? Tadi saya coba upgrade tapi tidak ada pilihan daftar online. Tq~	halo admin mau tanya apakah saat ini upgrade ke ovo premier harus datang ke booth tadi saya coba upgrade tapi tidak ada pilihan daftar online tq	Negatif
177	nuhama191	Dari rumah saya ke ovo booth nya 12KM lebih Ya kali cuma topup 100 rb harus pergi 12KM	dari rumah saya ke ovo booth nya km lebih ya kali cuma topup rb harus pergi km	Positif
178	Athena10	Siang @ovo_id Ini gmn cerita nya aku isi pulsa, pulsa nya gak masuk tapi saldo nya udah di potong. Mohon pencerahan nya agar tiada dusta di antara kita.	siang ini gmn cerita nya aku isi pulsa pulsa nya gak masuk tapi saldo nya udah di potong mohon pencerahan nya agar tiada dusta di antara kita	Negatif
179	KaySetiawan	Iya mungkin bisa dibuat ketentuan parkir 15 menit pertama gratis. Bayarnya pakai Gopay. Terus Gojek dari keuntungannya bisa membayar parkir. Ini juga harusnya di pakai oleh mitra @GrabID dan @Boncengid karena beberapa mall juga sudah terima pembayaran @ovo_id dan @linkaja	iya mungkin bisa dibuat ketentuan parkir menit pertama gratis bayarnya pakai gopay terus gojek dari keuntungannya bisa membayar parkir ini juga harusnya di pakai oleh mitra dan karena beberapa mall juga sudah terima pembayaran dan	Positif
180	zaidisim	Min ayo dong di perbaiki masalah kalian, mau ikutan flash sale sociolla jadi gabisa nih @ovo_id	min ayo dong di perbaiki masalah kalian mau ikutan flash sale sociolla jadi gabisa nih	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
181	erlanys	Pembayaran Melalui OVO Hari Ini Sudah Normal. TerimaKasih @ovo_id	pembayaran melalui ovo hari ini sudah normal terimakasih	Positif
182	hyt	Hemat mana sama gopay Rp 1.000?? Fix berhenti pake ovo.. belanja di minimarket aja gabisa..	hemat mana sama gopay rp fix berhenti pake ovo belanja di minimarket aja gabisa	Negatif
183	Coxx	Cemilan apa nih yang udah kamu incar buat ngemil nanti? Ingat bayar pakai OVO biar tetap hemat! Isi saldonya makin gampang lagi di ATM dan Internet Banking Danamon @ovo_id #tipsPRIMA	cemilan apa nih yang udah kamu incar buat ngemil nanti ingat bayar pakai ovo biar tetap hemat isi saldonya makin gampang lagi di atm dan internet banking danamon	Positif
184	A Mausha K	@ovo_id kenapa OVO saya belum bisa buat transfer jg ya? Padahal saya sdh datang kios 2x dan upgrade seperti yg diminta. Terimakasih	kenapa ovo saya belum bisa buat transfer jg ya padahal saya sdh datang kios dan upgrade seperti yg diminta terimakasih	Negatif
185	bars	Katanya sih bakalan masuk tapi belum tau kapan.. Padahal aku butuh banget..	katanya sih bakalan masuk tapi belum tau kapan padahal aku butuh banget	Positif
186	idomie	@ovo_id mulai tgl 12 transfer ke bank kena Rp2.500, gak akan ada lagi free 10x yah?? Bagus balik ke @gopayindonesia dari jaman dulu cuma Rp1.000..	mulai tgl transfer ke bank kena rp gak akan ada lagi free yah bagus balik ke dari jaman dulu cuma rp	Negatif
187	Juvann	@ovo_id sudah bisa topup di Alfamart kah hari ini?	sudah bisa topup di alfamart kah hari ini	Positif
188	cegsuh	Mungkin OS di Android cici error versi barunya ovo, jadi ngga ke update	mungkin os di android cici error versi barunya ovo jadi ngga ke update	Negatif
189	Akulak	Halo min, mau upgrade ke ovo premier udah 4 hari masih gini tulisannya @ovo_id pic.twitter.com/p5oE15mEcc	halo min mau upgrade ke ovo premier udah hari masih gini tulisannya	Positif
190	Geizeha	Kak @ovo_id ini notifikasinya sama dari 2 hari lalu, tiap di klik selalu ke Google Play Store, tapi tombol OPEN blm berubah jadi UPDATE tuh. Kesal notifikasi sama terus 2 hari berturut, tapi proses update saya mana? :(pic.twitter.com/JentHyTxsV	kak ini notifikasinya sama dari hari lalu tiap di klik selalu ke google play store tapi tombol open blm berubah jadi update tuh kesal notifikasi sama terus hari berturut tapi proses update saya mana	Negatif
191	nsaid	Udah lancar bisa transaksi ovo sekarang	udah lancar bisa transaksi ovo sekarang	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
192	Broe_K	Tapi notif tsb selalu muncul di layar atas handphone saya. Ketika saya cek pembaruan belum ada untuk OVO di Playstore. Harusnya kalau untuk user yg belum update saya tidak terima notif itu dong. Karena saya sendiri pun mengalami masalah ketika cek saldo dan fitur lainnya.	tapi notif tsb selalu muncul di layar atas handphone saya ketika saya cek pembaruan belum ada untuk ovo di playstore harusnya kalau untuk user yg belum update saya tidak terima notif itu dong karena saya sendiri pun mengalami masalah ketika cek saldo dan fitur lainnya	Negatif
193	janinamirini	Waduh, sangat disayangkan bila hal itu terjadi..	waduh sangat disayangkan bila hal itu terjadi	Positif
194	bragosea	@ovo_id Ini gmn ya min? Katanya suruh update versi terbaru tapi pas buka play store tdk ada tulisan update. Apakah ini sdh termasuk versi terbaru? Terakhir update 24 oktober 2019 pic.twitter.com/jnRkRV0ffk	ini gmn ya min katanya suruh update versi terbaru tapi pas buka play store tdk ada tulisan update apakah ini sdh termasuk versi terbaru terakhir update oktober	Negatif
195	sekhinjal	min, udah bisa ya? buat topup?	min udah bisa ya buat topup	Positif
196	Broe_K	Saya mendapat pesan seperti gambar ini dan waktu saya klik diarahkan ke google play store. Di google play store tidak ada perintah untuk update, karena saya memang sudah upgrade ke versi terbaru dari OVO. Sekarang saya harus bagaimana? Mohon dijawab pic.twitter.com/rFItQR2FzE	saya mendapat pesan seperti gambar ini dan waktu saya klik diarahkan ke google play store di google play store tidak ada perintah untuk update karena saya memang sudah upgrade ke versi terbaru dari ovo sekarang saya harus bagaimana mohon dijawab	Negatif
197	aciri	@ovo_id kapan kira2 ovo bisa dipakai lg di item saya? thx	kapan kira ovo bisa dipakai lg di item saya thx	Positif
198	aramadon25	Halo ovo. Untuk update kenapa di appstore gagal update app ovo? Sedangkan notif trs ada? pic.twitter.com/iQzDMg8j18	halo ovo untuk update kenapa di appstore gagal update app ovo sedangkan notif trs ada	Negatif
199	avianangau	@ovo_id halo min, caranya lihat saldo ovo wallet gimana ya?	halo min caranya lihat saldo ovo wallet gimana ya	Positif
200	ipokga	Tidak ada update di play store saya. Apa saya harus kosongkan saldo ovo saya sebelum aplikasinya tidak bisa digunakan	tidak ada update di play store saya apa saya harus kosongkan saldo ovo saya sebelum aplikasinya tidak bisa digunakan	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
201	sebiladilla	Sama banget mbak. Gimana ? Udah masuk saldo ovonya ?	sama banget mbak gimana udah masuk saldo ovonya	Positif
202	yo_azi	Mohon maaf, nyuruh update yang terbaru tapi di playstore blm ada update terbaru. Maksudnya apa sih? Badut banget lu @ovo_id pic.twitter.com/pS9W3IQ2vM	mohon maaf nyuruh update yang terbaru tapi di playstore blm ada update terbaru maksudnya apa sih badut banget lu	Negatif
203	rhann	Sudah dibantu oleh rekan anda via email. Terimakasih admin	sudah dibantu oleh rekan anda via email terimakasih admin	Positif
204	mvicyyan	@ovo_id permisi min, ini saya topup ovo kok gak masuk2 ya? padahal nomor sudah betul	permisi min ini saya topup ovo kok gak masuk ya padahal nomor sudah betul	Negatif
205	fajisima	Makasih infonya min, fast respon bgt	makasih infonya min fast respon bgt	Positif
206	falicfuay	@ovo_id halo ovo, saya mendapat notif dari aplikasi ovo seperti terlampir. Namun saya tidak mendapatkan update di play store. Ini bagaimana ya solusinya pic.twitter.com/OkSVk6AQvr	halo ovo saya mendapat notif dari aplikasi ovo seperti terlampir namun saya tidak mendapatkan update di play store ini bagaimana ya solusinya	Negatif
207	Imonzs	Ok fix ya, bisa proses upgrade ke OVO Premier ya di OVO booth	ok fix ya bisa proses upgrade ke ovo premier ya di ovo booth	Positif
208	Keuangan	@ovo_id Halo! Akun OVO saya selalu dapat informasi "aplikasi kamu masih versi lama, segera update untuk pembaruan layanan" atau semacam itu bunyinya. Tapi, versi baru OVO belum tersedia di Playstore. Saya cek berkala pun belum ada. Mohon solusinya.	halo akun ovo saya selalu dapat informasi aplikasi kamu masih versi lama segera update untuk pembaruan layanan atau semacam itu bunyinya tapi versi baru ovo belum tersedia di playstore saya cek berkala pun belum ada mohon solusinya	Negatif
209	dannypran	Baik, terimakasih atas respon dan petunjuknya. Sesuai arahan, sudah saya kirimkan DM dengan data yang diminta. Semoga dapat dibantu. Terimakasih.	baik terimakasih atas respon dan petunjuknya sesuai arahan sudah saya kirimkan dm dengan data yang diminta semoga dapat dibantu terimakasih	Positif
210	VannyNath	@ovo_id kemarin waktu error 2 hari lalu isi saldo ovo 20rb sudah di debit dari MBanking BCA tapi saldo ga masuk! Uangnya hilang kemana ya min? @ovo_id	kemarin waktu error hari lalu isi saldo ovo rb sudah di debit dari mbanking bca tapi saldo ga masuk uangnya hilang kemana ya min	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
211	Amada22	@ovo_id apakah sudah bisa topup di alfamart lagi skrng ??	apakah sudah bisa topup di alfamart lagi skrng	Positif
212	Amada22	Aplikasi ovo gw udah paling update kalau mau suruh update apa lagi? @ovo_id pic.twitter.com/KLhrYfU0EZ	aplikasi ovo gw udah paling update kalau mau suruh update apa lagi	Negatif
213	Amada22	ikut aturan dari ovonya. Minimal transaksi 10k	ikut aturan dari ovonya minimal transaksi	Positif
214	Amada22	Uninstall ovo aja kalau buat ribet saya terus?	uninstall ovo aja kalau buat ribet saya terus	Negatif
215	Amada22	mas sekarang topup ovo memang kena 1k. info buat kamu juga bambang	mas sekarang topup ovo memang kena info buat kamu juga bambang	Positif
216	Amada22	@ovo_id Notif pesan ganggu banget. Pake versi sekarang masih di notif. Diliat playstore kosong update. pic.twitter.com/3BdnEvCYoO	notif pesan ganggu banget pake versi sekarang masih di notif diliat playstore kosong update	Negatif
217	Amada22	Barusan bgt abis transfer ke dana dan berhasil sih	barusan bgt abis transfer ke dana dan berhasil sih	Positif
218	Amada22	@ovo_id teman saya transfer ovo ke saya. Tapi kok di saya saldonya pending ya min? Di riwayat saya kosong min? Gimana ya?	teman saya transfer ovo ke saya tapi kok di saya saldonya pending ya min di riwayat saya kosong min gimana ya	Negatif
219	Amada22	@ovo_id min, kenapa mau isi ovo dari BNI mbanking dari kemarin kaya gini infonya ? pic.twitter.com/4F13t3GYyN	min kenapa mau isi ovo dari bni mbanking dari kemarin kaya gini infonya	Positif
220	Amada22	@ovo_id versi terbaru itu yg mana min? Apakah 2.17.0 (244) ? Info notifikasi mu bikin bingung...	versi terbaru itu yg mana min apakah info notifikasi mu bikin bingung	Negatif
221	Amada22	@ovo_id tolong dibantu aktivasi ovo saya, data2nya sudah di DM	tolong dibantu aktivasi ovo saya datanya sudah di dm	Positif
222	Amada22	Ya ok, terimakasih, sama menu ovo paylater di aplikasi saya kok hilang? Kenapa ya?	ya ok terimakasih sama menu ovo paylater di aplikasi saya kok hilang kenapa ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
223	malobosana	Maaf, uang belanja masih di kasih mama, masih kos dan uang kuliah juga. Uang tiket pesawat antar pulau juga. Kalau bisa hemat hemat mungkin, menggunakan promo sebanyak mungkin, apakah salah? 2rb kali 5 kali udah 10rb... udah dapat makan pagi sekali dengan menggunakan ovo	maaf uang belanja masih di kasih mama masih kos dan uang kuliah juga uang tiket pesawat antar pulau juga kalau bisa hemat hemat mungkin menggunakan promo sebanyak mungkin apakah salah rb kali kali udah rb udah dapat makan pagi sekali dengan menggunakan ovo	Positif
224	www.indesi	@ovo_id dari semalam masih tetap gabisa, terus gimana ini saya mau bayarnya pic.twitter.com/bVNU1AL7xn	dari semalam masih tetap gabisa terus gimana ini saya mau bayarnya	Negatif
225	@BelanjaHoga	SATU NUSA SATU CASHBACK! Pejuang Lokal di Blibli Belanja Pake OVO Lebih Hemat Diskon hingga 76K	satu nusa satu cashback pejuang lokal di blibli belanja pake ovo lebih hemat diskon hingga	Positif
226	HarbiMenna	@ovo_id apakah benar alfamart sudah tdk bisa topup ovo sejak tgl 20 oktober ??	apakah benar alfamart sudah tdk bisa topup ovo sejak tgl oktober	Negatif
227	teko.biz	@ovo_id maksimal riwayat transaksi brp minggu ya min?	maksimal riwayat transaksi brp minggu ya min	Positif
228	Hekazhm	Min sudah gabisa topup lewat alfamart lagi?? Kata kasir sudah ditutup	min sudah gabisa topup lewat alfamart lagi kata kasir sudah ditutup	Negatif
229	tiokr	Pakai ovo buat bayar grab, jadi sangat membantu saya	pakai ovo buat bayar grab jadi sangat membantu saya	Positif
230	demorpet	CS kalian aja di tambah, untuk batalkan transaksi aja lama.	cs kalian aja di tambah untuk batalkan transaksi aja lama	Negatif
231	brkycdee	Hi Kak @giveaway_receh, Bisa diinformasikan detail kendala, nomor HP serta alamat email yang digunakan melalui DM agar dibantu oleh tim kami ya. Terimakasih	hi kak bisa diinformasikan detail kendala nomor hp serta alamat email yang digunakan melalui dm agar dibantu oleh tim kami ya terimakasih	Positif
232	Spraptk	@ovo_id mau menyampaikan keluhan. saya hari selasa beli pulsa telkomsel melalui aplikasi ovo tapi pulsanya tidak masuk padahal saldo sudah terpotong. mau melampirkan riwayat tapi tidak tercatat. mohon klarifikasinya. trims.	mau menyampaikan keluhan saya hari selasa beli pulsa telkomsel melalui aplikasi ovo tapi pulsanya tidak masuk padahal saldo sudah terpotong mau melampirkan riwayat tapi tidak tercatat mohon klarifikasinya trims	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
233	eranyak sebagian	Baru tau kalau udah 10 kali transaksi kena biaya segitu, hmm oke min terimakasih infonya.	baru tau kalau udah kali transaksi kena biaya segitu hmm oke min terimakasih infonya	Positif
234	buang ch	Selamat pagi @ovo_id . Sudah lebih dari 2 hari saya melakukan transaksi pulsa 3 sebesar 100k. Sudah saya DM juga bukti transaksi,namun hingga saat ini belum saya terima pulsanya sementara saldo ovo saya sudah terpotong. bagaimana ini kejelasannya? terimakasih	selamat pagi sudah lebih dari hari saya melakukan transaksi pulsa sebesar sudah saya dm juga bukti transaksi namun hingga saat ini belum saya terima pulsanya sementara saldo ovo saya sudah terpotong bagaimana ini kejelasannya terimakasih	Negatif
235	ceeeeee	@ovo_id sekarang kalau mau transfer dari ovo ke bank lain ada biaya ya min? Masa 3rb tadi pagi aku cek.	sekarang kalau mau transfer dari ovo ke bank lain ada biaya ya min masa rb tadi pagi aku cek	Positif
236	recaan 346076	@ovo_id min, tadi aku coba beli pulsa pake ovo poin, dia udh kepotong tapi pulsanya ga masuk terus di riwayat ga muncul. bisa bantu dicek?	min tadi aku coba beli pulsa pake ovo poin dia udh kepotong tapi pulsanya ga masuk terus di riwayat ga muncul bisa bantu dicek	Negatif
237	ItNuitSa	Baru tau ada layanan donasi untuk hewan di @ovo_id bagus nih @doniiblis pic.twitter.com/loOFh8lacH	baru tau ada layanan donasi untuk hewan di bagus nih	Positif
238	RANDISELAN_	@ovo_id Admin memang benar nanti 12 November Gabisa TopUp OVO di Alfamart lagi , Mohon Infonya..	admin memang benar nanti november gabisa topup ovo di alfamart lagi mohon infonya	Negatif
239	jonsthi	@ovo_id selamat malam, mau tanya untuk update ovo premier harus datang ke kios OVO ya?	selamat malam mau tanya untuk update ovo premier harus datang ke kios ovo ya	Positif
240	AbertCan	Berarti saya harus keluar kota dong...? Malas bgt, saya hapus aja deh...mending pakai GoPay	berarti saya harus keluar kota dong malas bgt saya hapus aja deh mending pakai gopay	Negatif
241	ariwij	Ini gimana min? Jadi mulai 12 desember apa akhir bulan ini? 2.500 apa 3.000? @ovo_id pic.twitter.com/5g2gpm1L1B	ini gimana min jadi mulai desember apa akhir bulan ini apa	Positif
242	agus_kri	Halo Sahabat, informasi ini benar ya. Per tanggal 12 November kami tidak lagi melayani topup OVO. :)	halo sahabat informasi ini benar ya per tanggal november kami tidak lagi melayani topup ovo	Negatif
243	ngasupatron	Halo min, kapan nih ada booth untuk upgrade ke ovo premier di batam? Atau ada metode lain untuk upgrade	halo min kapan nih ada booth untuk upgrade ke ovo premier di batam atau ada metode lain untuk upgrade	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
244		yg penting lancar min, jgn kaya kemarin2 topup dan transfer kadang2 trouble. siap2 auto pada kabur para customer	yg penting lancar min jgn kaya kemarin topup dan transfer kadang trouble siap auto pada kabur para customer	Negatif
245		terharu banget liat iklan @ovo_id x @tokopedia " @GrabID https://youtu.be/rep3zuTjnIoA, A	terharu banget liat iklan	Positif
246		Kabar buruk bagi kita semua. Buat pengguna @ovo_id pic.twitter.com/mDX36MrOJg	kabar buruk bagi kita semua buat pengguna	Negatif
247		Tolong kerja sama dengan retail mini market lainnya, Agar pengguna mudah saat topup saldo	tolong kerja sama dengan retail mini market lainnya agar pengguna mudah saat topup saldo	Positif
248		@ovo_id masih transaksi tidak ditemukan kenapa ya	masih transaksi tidak ditemukan kenapa ya	Negatif
249		Sudah gajiian tetap hemat dengan cara yang tepat! Mumpung ada penawaran menarik buat kamu yang mau beli paket, pulsa, bayar tagihan Telkomsel Halo via OVO. Buka aplikasi MyTelkomsel kamu dan dapatkan cashback 50% hingga 7.500 OVO Points, min. transaksi Rp10.000! *S&K berlaku	sudah gajiian tetap hemat dengan cara yang tepat mumpung ada penawaran menarik buat kamu yang mau beli paket pulsa bayar tagihan telkomsel halo via ovo buka aplikasi mytelkomsel kamu dan dapatkan cashback hingga ovo points min transaksi rp berlaku	Positif
250		Sepertinya memang di app sedang error, setiap tekan tombol merah "Bayar" kembali ke halaman yg sama. Di Desktop lancar, dan bisa lanjut ke VA tagihan. Terimakasih bantuannya. pic.twitter.com/bJfz9dKU0	sepertinya memang di app sedang error setiap tekan tombol merah bayar kembali ke halaman yg sama di desktop lancar dan bisa lanjut ke va tagihan terimakasih bantuannya	Negatif
251		8rb, karena mengandalkan promo @GrabID @ovo_id pic.twitter.com/MKVgCm1qVh	rb karena mengandalkan promo	Positif
252		@ovo_id min min tadi aku dikasih tau mba mba alfamart, katanya mulai tgl 12 udah gabisa topup ovo di Alfamart??? Kenapa min jangan gini lah	min min tadi aku dikasih tau mba mba alfamart katanya mulai tgl udah gabisa topup ovo di alfamart kenapa min jangan gini lah	Negatif
253		mending pake @ovo_id dong https://twitter.com/Pentoe146/status/1197350976224497664, A	mending pake dong	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
254	aluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	halo @ovo_id , tgl 2/11/2019 saya transaksi di @awrestaurants tapi sampai hari ini cashback belum masuk padahal tertulis promo cashback 30%, mohon bantuannya pic.twitter.com/bNkct4DkWa	halo tgl saya transaksi di tapi sampai hari ini cashback belum masuk padahal tertulis promo cashback mohon bantuannya	Negatif
255	ngutip sebagian a	@ovo_id di surabaya ada kantor perwakilannya? Kita mau mengajukan proposal kerja sama untuk event yg kita buat	di surabaya ada kantor perwakilannya kita mau mengajukan proposal kerja sama untuk event yg kita buat	Positif
256	n hanya untuk ke	@ovo_id min sudah 2 hari dari transaksi topup tapi belum masuk., sampai kapan ya menunggu	min sudah hari dari transaksi topup tapi belum masuk sampai kapan ya menunggu	Negatif
257	n tidak mengikar	Semoga kendala segera ditangani dengan baik	semoga kendala segera ditangani dengan baik	Positif
258	ngumumkan dan	@ovo_id pagi min, min ada notif yang isinya, "mulai tanggal 9 ovo kamu tidak error, ayo update" Padahal udah di update. Itu gimana ya?	pagi min min ada notif yang isinya mulai tanggal 9 ovo kamu tidak error ayo update padahal udah di update itu gimana ya	Negatif
259	ta milik UIN	Berkat ovo dan aplikasi @KopiKenangan, ini harganya cuma 300 Perak @Kopikenangan_ID @ovo_id pic.twitter.com/1YMOAJESAh	berkat ovo dan aplikasi ini harganya cuma perak	Positif
260	ngungi Undang-Und	sampai pagi ini tanggal 7 November jam 8 pagi belum ada update, min @ovo_id :(pic.twitter.com/ElfoFeIPI	sampai pagi ini tanggal november jam pagi belum ada update min	Negatif
261	ngutip sebagian a	Pesanan saya kok gak dapat cashback yah	pesanan saya kok gak dapat cashback yah	Positif
262	n hanya untuk ke	Kapan selesai error nih min	kapan selesai error nih min	Negatif
263	n tidak mengikar	Sayang banget sama @GrabID @ovo_id, pesan 7 gelas kopi cuma 32ribu dong, jadi tambah cinta sama ovo pic.twitter.com/MQfwkqxEkJ	sayang banget sama pesan gelas kopi cuma ribu dong jadi tambah cinta sama ovo	Positif
264	ngumumkan dan	Masih bermasalah kah min? @ovo_id Saya mau login gak dapat2 sms otp	masih bermasalah kah min saya mau login gak dapat sms otp	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
265	gmaas	Suka gini deh. 1. Lapar terus pengen pesan martabak. 2. Bingung setengah jam, mau martabak manis apa asin. 3. Akhirnya pesan keduanya. 4. Jajannya jadi banyak. Terlalu mudah @GrabID, terlalu mudah saldo @ovo_id hilang... pic.twitter.com/qemmuoJjnA	suka gini deh lapar terus pengen pesan martabak bingung setengah jam mau martabak manis apa asin akhirnya pesan keduanya jajannya jadi banyak terlalu mudah terlalu mudah saldo hilang	Positif
266	gmaas	Kalau mau hapus salah satu nomor gimana?soalnya akun grab saya gabisa terhubung di nomor ovo yg udh premier	kalau mau hapus salah satu nomor gimana?soalnya akun grab saya gabisa terhubung di nomor ovo yg udh premier	Negatif
267	gmaas	Amin, semoga saya dapat giveaway dari @ovo_id	amin semoga saya dapat giveaway dari	Positif
268	gmaas	@ovo_id menggemborkan dompet digital tapi upgrade masih manual harus datang ke ovo booth yang masih terbatas. Agak payah juga sih	menggemborkan dompet digital tapi upgrade masih manual harus datang ke ovo booth yang masih terbatas agak payah juga sih	Negatif
269	gmaas	Itu yang susah ketika mau mencoba promo ovo tapi saldo 0	itu yang susah ketika mau mencoba promo ovo tapi saldo	Positif
270	gmaas	Sama buat grab bike nya juga kenapa jam 12 udah habis terpakai? Waduh banget buat yang mau pakai / rutin pakai setelah tengah siang	sama buat grab bike nya juga kenapa jam udah habis terpakai waduh banget buat yang mau pakai rutin pakai setelah tengah siang	Negatif
271	gmaas	Amin, doakan saja didukung oleh pihak yang bersangkutan	amin doakan saja didukung oleh pihak yang bersangkutan	Positif
272	gmaas	Sudah 2 hari semenjak gagal topup tapi saldo rekening bank terpotong dan masih belum ada masuk saldo ovo. Mohon segera diproses.	sudah hari semenjak gagal topup tapi saldo rekening bank terpotong dan masih belum ada masuk saldo ovo mohon segera diproses	Negatif
273	gmaas	sama, mas. ikut nunggu jawaban dari ovo ah	sama mas ikut nunggu jawaban dari ovo ah	Positif
274	gmaas	BODOH AMAT! Udah capek dengar jawaban template kaya gini.	bodoh amat udah capek dengar jawaban template kaya gini	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
275	Mooboon	@ovo_id kok gabisa topup ya min?	kok gabisa topup ya min	Positif
276	bandid	Kalau di kota solo kosong OVO booth gimana?	kalau di kota solo kosong ovo booth gimana	Negatif
277	Mooboon	Ini isi lewat BCA nya kayaknya santai gan	ini isi lewat bca nya kayaknya santai gan	Positif
278	biswih	saya mau topup di alfamart kak... tapi kata mas alfamart ovo gangguan	saya mau topup di alfamart kak tapi kata mas alfamart ovo gangguan	Negatif
279	tsasya	@ovo_id boleh tolong bantu cek untuk transaksi saya apakah memang double? pic.twitter.com/1IMxVYs2Wl	boleh tolong bantu cek untuk transaksi saya apakah memang double	Positif
280	IhahMqqdas	@ovo_id saya mau upgrade akun OVO saya ke premier, tapi saya di haruskan berkunjung ke kios OVO, kalau di kota saya tutup kios OVO gimana? Kalau memang gabisa upgrade mending saya hapus aja aplikasi OVO... Mending pakai GoPay gak ribet...	saya mau upgrade akun ovo saya ke premier tapi saya di haruskan berkunjung ke kios ovo kalau di kota saya tutup kios ovo gimana kalau memang gabisa upgrade mending saya hapus aja aplikasi ovo mending pakai gopay gak ribet	Negatif
281	niwdy	Senang banget sekarang pakai @ovo_id dapat cashback 70%	senang banget sekarang pakai dapat cashback	Positif
282	Ihsanwbo	Maaf min mau nanya apakah ovo saat ini masih mengalami gangguan? @ovo_id	maaf min mau nanya apakah ovo saat ini masih mengalami gangguan	Negatif
283	adionlin	@ovo_id cara aktivasi fingerprint gimana ya? Baru install ulang aplikasi ovo nih	cara aktivasi fingerprint gimana ya baru install ulang aplikasi ovo nih	Positif
284	ivioffia	@ovo_id saya udah topup ovo dr bni transaksi sdh berhasil tp kenapa blm masuk ya	saya udah topup ovo dr bni transaksi sdh berhasil tp kenapa blm masuk ya	Negatif
285	kasivoy	@ovo_id memang benar ovo sekarang sudah putus dengan alfamart?	memang benar ovo sekarang sudah putus dengan alfamart	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
286	akus_krruu	kak @ovo_id mau nanya sampai kapan gangguannya selesai?? soalnya aku mau topup di alfamart gabisa	kak mau nanya sampai kapan gangguannya selesai soalnya aku mau topup di alfamart gabisa	Negatif
287	faenusa99	@ovo_id Hallo kak mohon bantuannya, kalau aplikasi ovo mau ganti no Hp gimana caranya? karena no hp yg terdaftar hangus. terimakasih	hallo kak mohon bantuannya kalau aplikasi ovo mau ganti no hp gimana caranya karena no hp yg terdaftar hangus terimakasih	Positif
288	aiipng	Sudah saya update min... Masih gagal pic.twitter.com/Do6sYSnZ3N	sudah saya update min masih gagal	Negatif
289	depuud08	@ovo_id cara cek riwayat transaksi 4 bulan lalu gmn?	cara cek riwayat transaksi bulan lalu gmn	Positif
290	sasaky021	Alah @ovo_id beli pulsa aja. Ngga jelas.. ngga masuk2.. nunggu berapa lama berapa lama.. Capek deh	alah beli pulsa aja ngga jelas ngga masuk nunggu berapa lama berapa lama capek deh	Negatif
291	tsisng	@ovo_id ovo poin bisa digunakan untuk apa saja kak?	ovo poin bisa digunakan untuk apa saja kak	Positif
292	Yipeng	@ovo_id halo min, ovo saya gagal login kenapa ya? Thx.	halo min ovo saya gagal login kenapa ya thx	Negatif
293	gede_vaaace1	Ada promo gak kalau bayar pake @ovo_id atau @gopayindonesia ?	ada promo gak kalau bayar pake atau	Positif
294	Hyiiibesrr	Sudah tiap hari lapor, juga percuma akhirnya cuma suruh nunggu dan nunggu. sudah lengkap di DM, silakan cek sendiri username saya.	sudah tiap hari lapor juga percuma akhirnya cuma suruh nunggu dan nunggu sudah lengkap di dm silakan cek sendiri username saya	Negatif
295	hannann	Pengen bikin taman yg isinya pohon tabebuya semua, dah warna yg banyak, putih, pink, kuning, dll, terus kalau udh mekar, aku buka loket biar orang yg mau masuk bayar, bayar pakai @ovo_id	pengen bikin taman yg isinya pohon tabebuya semua dah warna yg banyak putih pink kuning dll terus kalau udh mekar aku buka loket biar orang yg mau masuk bayar bayar pakai	Positif
296	ahaliasarifa	@ovo_id OVO masih gangguan ya? Saya dari tadi Login gabisa...	ovo masih gangguan ya saya dari tadi login gabisa	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
297	ttovosio	@ovo_id min topup di indomaret / alfamart masih bisa?	min topup di indomaret alfamart masih bisa	Positif
298	salsaky22	malas main OVO invest punya @ovo_id ,udah hampir 2 minggu dana pending, gimana kelanjutannya.? tiap hari cuma suruh tunggu mulu :(malas main ovo invest punya udah hampir minggu dana pending gimana kelanjutannya tiap hari cuma suruh tunggu mulu	Negatif
299	chliur	nice min @ovo_id @GrabID @tokopedia sukses gw nangis siang2 https://twitter.com/chokejs/status/1197040838087327744	nice min sukses gw nangis siang	Positif
300	eora	@ovo_id kak ini maintenance nya sampai kapan ya? Saya gabisa topup	kak ini maintenance nya sampai kapan ya saya gabisa topup	Negatif
301	@steakhaus	bismillah bisa,, saranku pakai uang di ovo aja, selain lebih hemat (kena cas 1k dibandingin metode pembayaran lain) lebih cepet juga, trs tungguin aja 15.00	bismillah bisa saranku pakai uang di ovo aja selain lebih hemat kena cas dibandingin metode pembayaran lain lebih cepet juga trs tungguin aja	Positif
302	canyaadppa	Min, pindah pakai Dana yuk. Enak gratis biaya utk transfer beda dengan ovo harus bayar	min pindah pakai dana yuk enak gratis biaya utk transfer beda dengan ovo harus bayar	Negatif
303	Si_JB14	Bisa pake @danawallet atau @ovo_id ? Tolong ya biar ada cashback..	bisa pake atau tolong ya biar ada cashback	Positif
304	gemothyv	@ovo_id min kenapa kok gabisa topup ovo dari kemarin ya.. gini terus pic.twitter.com/Ufscrrhg4	min kenapa kok gabisa topup ovo dari kemarin ya gini terus	Negatif
305	chokejs	Oke, terimakasih admin. Dana saya sudah masuk ke rekening	oke terimakasih admin dana saya sudah masuk ke rekening	Positif
306	apus_kriuu	@ovo_id min,nih yang jaga booth di gandaria city yang di dekat jco pelayanannya gak banget.2 orang cewek, kerja sambil main hp. tolong diatur yah	min nih yang jaga booth di gandaria city yang di dekat jco pelayanannya gak banget orang cewek kerja sambil main hp tolong diatur yah	Negatif
307	janingantima	Sekarang kalau transfer ke bank kena biaya 3000 ya ???	sekarang kalau transfer ke bank kena biaya ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
308	erpanya	@ovo_id topup dari kemarin hingga kini kok belum masuk, kenapa ya ?	topup dari kemarin hingga kini kok belum masuk kenapa ya	Negatif
309	ggsst	@ovo_id hallo, aku mau nanya cara bayar tiket kereta bandara via ovo gimana ya? Makasih	hallo aku mau nanya cara bayar tiket kereta bandara via ovo gimana ya makasih	Positif
310	agus	@ovo_id min saya topup ovo di bri saldo nya sudah kepotong tapi di ovo nya belum masuk	min saya topup ovo di bri saldo nya sudah kepotong tapi di ovo nya belum masuk	Negatif
311	Maria	Total brp lama kak? saya butuh dutnya untuk bayar indihome	total brp lama kak saya butuh dutnya untuk bayar indihome	Positif
312	ulu	Kenapa sih promo grab ovo sekarang minimal transaksi nya 40 ribu????! :(Kalau gini caranya aku gabisa loyal ke kamu @ovo_id	kenapa sih promo grab ovo sekarang minimal transaksi nya ribu kalau gini caranya aku gabisa loyal ke kamu	Negatif
313	Petris	Terimakasih ovo @ovo_id untuk pelayanan yg diberikan. Saldo sudah kembali.	terimakasih ovo untuk pelayanan yg diberikan saldo sudah kembali	Positif
314	aelchamle	@ovo_id ovo paylater di tokopedia saya terblokir, tapi ketika akan saya bayar dari pilihan tagihan, selalu error, tidak lanjut ke tahap pembayaran VA. mohon bantuan. saya sudah masuk ulang di hp yg sama dan masuk di hp beda tetap error	ovo paylater di tokopedia saya terblokir tapi ketika akan saya bayar dari pilihan tagihan selalu error tidak lanjut ke tahap pembayaran va mohon bantuan saya sudah masuk ulang di hp yg sama dan masuk di hp beda tetap error	Negatif
315	nioktavani	Sama nih saya juga min tolong di cek dong ((pic.twitter.com/HvVTWxr6Nk	sama nih saya juga min tolong di cek dong	Positif
316	precious	@ovo_id apakah upgrade ke premier sudah ditutup lg secara online?	apakah upgrade ke premier sudah ditutup lg secara online	Negatif
317	sefflove	Berarti gak perlu isi saldo banyak2 .. lebih aman	berarti gak perlu isi saldo banyak lebih aman	Positif
318	ajienap	Perbulan Desember transfer ke rek Bank sudah berbayar @Rp2500 dari @ovo_id awalnya free, berkurang dgn jatah 10x perbulan jatahnya, sekarang hilang, sesi bakar duitnya udah selesai ya min?	perbulan desember transfer ke rek bank sudah berbayar rp dari awalnya free berkurang dgn jatah perbulan jatahnya sekarang hilang sesi bakar duitnya udah selesai ya min	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
319	erlaninggis	@ovo_id min ovo booth daerah cirebon di mana ya?	min ovo booth daerah cirebon di mana ya	Positif
320	abziyahope	@ovo_id halo admin, saya mempunyai kendala soal pembayaran tagihan indihome melalui Tokopedia menggunakan ovo cash, saya DM kan detail nya ya?	halo admin saya mempunyai kendala soal pembayaran tagihan indihome melalui tokopedia menggunakan ovo cash saya dm kan detail nya ya	Negatif
321	DeeSirus8	@ovo_id isi ovo sekarang di mana ya selain di ovo booth nya? Di indomaret bisakah?	isi ovo sekarang di mana ya selain di ovo booth nya di indomaret bisakah	Positif
322	yolinve9	@ovo_id masih bisa topup di alfamart ?	masih bisa topup di alfamart	Negatif
323	YannMar1	Baik min. Terimakasih sudah dibantu transaksi saya	baik min terimakasih sudah dibantu transaksi saya	Positif
324	aaapussy	@ovo_id cashback saya di solaria error. Mohon bantuannya. Trims	cashback saya di solaria error mohon bantuannya trims	Negatif
325	mit_aja	sudah saya kirim detail nomor dan bukti topup melalui DM ya min. Terimakasih	sudah saya kirim detail nomor dan bukti topup melalui dm ya min terimakasih	Positif
326	le_Allush	@ovo_id ovo kok jadi mengecewakan sih, topup via BCA, Notif masuk tapi di Ovo cash tidak bertambah saldo nya, lama lama ditinggal user ini. Cek screenshoot : pic.twitter.com/7jzfEqB4MU	ovo kok jadi mengecewakan sih topup via bca notif masuk tapi di ovo cash tidak bertambah saldo nya lama lama ditinggal user ini cek screenshoot	Negatif
327	hanswoody	@ovo_id min info dong kalau mau daftar ovo paylater tapi ktp buram gimana ya? apa bisa pakai resi?	min info dong kalau mau daftar ovo paylater tapi ktp buram gimana ya apa bisa pakai resi	Positif
328	Bayoe_ian	@ovo_id apakah sedang ada kendala??? saya transaksi pakai dompet OVO gagal terus... mohon info	apakah sedang ada kendala saya transaksi pakai dompet ovo gagal terus mohon info	Negatif
329	AriNugraha690	@ovo_id apa saya bisa Melihat riwayat pemakaian ovo sampai sebulan ke belakang?	apa saya bisa melihat riwayat pemakaian ovo sampai sebulan ke belakang	Positif
330	Nshrddn_Irsyd	@sociolla_id Kenapa tidak ada pembayaran metode @ovo_id di sociolla? pic.twitter.com/VmuGjH1FHc	kenapa tidak ada pembayaran metode di sociolla	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
331		Udah ngidam boba toko sebelah dari kemarin? Isi saldo OVO dulu biar nanti bayarnya makin murah! Mudah lagi isi saldo OVO Cash di PPOB OCBC NISP @ovo_id #tipsPRIMA	udah ngidam boba toko sebelah dari kemarin isi saldo ovo dulu biar nanti bayarnya makin murah mudah lagi isi saldo ovo cash di ppob ocbc nisp	Positif
332		Belum masuk nih. Katanya tunggu maksimal 2hari kerja	belum masuk nih katanya tunggu maksimal hari kerja	Negatif
333		@ovo_id mau perubahan email ovo sama nama di no terdaftar bisa ??	mau perubahan email ovo sama nama di no terdaftar bisa	Positif
334		Mau sampai kapan sih nih @ovo_id kalian error??!! Lama banget dari kemarin gak selesai	mau sampai kapan sih nih kalian error lama banget dari kemarin gak selesai	Negatif
335		@ovo_id min aku ada pertanyaan yg cukup panjang. boleh dm?	min aku ada pertanyaan yg cukup panjang boleh dm	Positif
336		@ovo_id min, saya topup saldo kemarin, di rekening sudah terpotong tapi belum masuk2 nih saldonya..	min saya topup saldo kemarin di rekening sudah terpotong tapi belum masuk nih saldonya	Negatif
337		Ini knp ya :(@ovo_id pic.twitter.com/jvVBGpy5Z2	ini knp ya	Positif
338		@bankmandiri @ovo_id malam, saya topup emoney mandiri 150.000 via ovo tgl 3 november jam 18.01. Saldo ovo terpotong. Tetapi SALDO EMONEY TIDAK BERTAMBAH. Sudah update melalui ATM MANDIRI tp masih belum bertambah. Mohon solusinya. Saya lampirkan bukti. Maka	malam saya topup emoney mandiri via ovo tgl november jam saldo ovo terpotong tetapi saldo emoney tidak bertambah sudah update melalui atm mandiri tp masih belum bertambah mohon solusinya saya lampirkan bukti maka	Negatif
339		Suka jajan, pasti suka OVO juga dong yang selalu siap bikin jajan jadi murah meriah! Isi saldonya juga gampang di ATM CIMB Niaga @ovo_id #tipsPRIMA	suka jajan pasti suka ovo juga dong yang selalu siap bikin jajan jadi murah meriah isi saldonya juga gampang di atm cimb niaga	Positif
340		@ovo_id apakah sedang maintenance? Saya mau transfer tidak berhasil terus dari tadi sore https://twitter.com/bbungchan/status/1192037461490188288 , À Áã, -À	apakah sedang maintenance saya mau transfer tidak berhasil terus dari tadi sore	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
341		Kalau transfer antar bank kena biaya berapa sekarang ?	kalau transfer antar bank kena biaya berapa sekarang	Positif
342		@ovo_id Halo, maaf sebelumnya saya mau bertanya. Ovo sedang maintenance lagi atau tidak ya? Saya mau transfer uang ke teman saya dari tadi tidak berhasil terus	halo maaf sebelumnya saya mau bertanya ovo sedang maintenance lagi atau tidak ya saya mau transfer uang ke teman saya dari tadi tidak berhasil terus	Negatif
343		@ovo_id kalau gratis transfer antar bank gitu emg bakal terus gratis transfer atau per bulan ada maksimal transfer berapa gitu	kalau gratis transfer antar bank gitu emg bakal terus gratis transfer atau per bulan ada maksimal transfer berapa gitu	Positif
344		@ovo_id min,kenapa gabisa topup di Alfamart,tolong jelasin	min kenapa gabisa topup di alfamart tolong jelasin	Negatif
345		gimana si cara transfer @ovo_id ke @gopayindonesia ?	gimana si cara transfer ke	Positif
346		oh gitu ? ya kecewa banget nih jika tidak bisa lagi topup di alfamart padahal sangat terbantu	oh gitu ya kecewa banget nih jika tidak bisa lagi topup di alfamart padahal sangat terbantu	Negatif
347		Tampilan makin bagus deh @ovo_id Keren! pic.twitter.com/02fT85B8m7	tampilan makin bagus deh keren	Positif
348		@ovo_id Min gimana ini saya topup dari kemarin sore via internet banking sampai sekarang kok belum masuk ya?? Padahal saldo saya udah berkurang.	min gimana ini saya topup dari kemarin sore via internet banking sampai sekarang kok belum masuk ya padahal saldo saya udah berkurang	Negatif
349		Saya mau isi saldo @ovo_id dari mbanking @HaloBCA tapi gagal. Hanya ada satu pesan kesalahan berbunyi, "contact OVO" Kira kira masalahnya di mana ya? tolong dicek. Makasih.	saya mau isi saldo dari mbanking tapi gagal hanya ada satu pesan kesalahan berbunyi contact ovo kira kira masalahnya di mana ya tolong dicek makasih	Positif
350		@ovo_id emang benar ya Admin TopUp OVO di Alfamart Cuma bisa sampai tanggal 12 November??	emang benar ya admin topup ovo di alfamart cuma bisa sampai tanggal november	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
351		@ovo_id benar mengapresiasi sekali pelayanan dari CS OVO, mulai dari email sampai di telepon gak keangkat angkat karena kerja tetap di hubungi. Makasih ya!	benar mengapresiasi sekali pelayanan dari cs ovo mulai dari email sampai di telepon gak keangkat angkat karena kerja tetap di hubungi makasih ya	Positif
352		@ovo_id gimana ini? Saya tadi malam melakukan topup tapi gagal masuk ke Ovo sampai sekarang sedangkan saldo atm nya tetap berkurang. Gimana dong?? Kok transaksi gagal tapi saldo atm berkurang? Jadi saya Harus gimana????	gimana ini saya tadi malam melakukan topup tapi gagal masuk ke ovo sampai sekarang sedangkan saldo atm nya tetap berkurang gimana dong kok transaksi gagal tapi saldo atm berkurang jadi saya harus gimana	Negatif
353		Good job @ovo_id Desain nya bagus sekali Elegan, simpel! Sumpah warna ungu bagus sekali. Shopee & http://jd.id harus belajar banyak sama desainer ovo pic.twitter.com/ZHwZUnzVpT	good job desain nya bagus sekali elegan simpel sumpah warna ungu bagus sekali shopee harus belajar banyak sama desainer ovo	Positif
354		@ovo_id min tolong ini saya topup melalui jenius kemarin, tapi sampai sekarang belum masuk uangnya	min tolong ini saya topup melalui jenius kemarin tapi sampai sekarang belum masuk uangnya	Negatif
355		Sudah saya DM tolong di respon ya terimakasih	sudah saya dm tolong di respon ya terimakasih	Positif
356		@ovo_id mau nanya dong min,kenpa akun ovo saya kalau transaksi di vending mesin selalu gagal kalau pakai ovo poin,seandainya kalau orang lain bisa.	mau nanya dong min kenapa akun ovo saya kalau transaksi di vending mesin selalu gagal kalau pakai ovo poin sedangkan kalau orang lain bisa	Negatif
357		@ovo_id apakah sudah berlaku penambahan by admin rp 1.000 nya utk topup saldo? Bulan lalu dapat info kalau akan dikenakan biaya admin per 19 november	apakah sudah berlaku penambahan by admin rp nya utk topup saldo bulan lalu dapat info kalau akan dikenakan biaya admin per november	Positif
358		Harap waspada Di dalam aturan dan kebijakan @GrabID TERLARANG !!! Dan Akan OTOMATIS PUTUS MITRA Semua DANA DRIVER yang masih terdapat pada SALDO TUNAI, SALDO KREDIT, SALDO @ovo_id akan OTOMATIS MENJADI HAK @GrabID Harap WASPADA di dalam VIRAL nya ,, ya ...	harap waspada di dalam aturan dan kebijakan terlarang dan akan otomatis putus mitra semua dana driver yang masih terdapat pada saldo tunai saldo kredit saldo akan otomatis menjadi hak harap waspada di dalam viral nya ya	Negatif
359	KarniawanRicho	@ovo_id min topup di alfamart sudah bisa lagi ya?	min topup di alfamart sudah bisa lagi ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
360	peristia	@ovo_id isi ovo dari kemarin tapi belum bertambah saldonya sampai sekarang :(isi ovo dari kemarin tapi belum bertambah saldonya sampai sekarang	Negatif
361	kmvni	@ovo_id kalau mau topup saldo di mana ya?	kalau mau topup saldo di mana ya	Positif
362	vara w	@ovo_id halo, saya dari kemarin gabisa login ovo, kemarin sempat di hapus tapi pas di install lagi gabisa login, malah ada pilihan join sekarang pic.twitter.com/BK8GdFzGj9	halo saya dari kemarin gabisa login ovo kemarin sempat di hapus tapi pas di install lagi gabisa login malah ada pilihan join sekarang	Negatif
363	caavnt	@ovo_id segera cek dm ya urgent thanks	segera cek dm ya urgent thanks	Positif
364	nr1	@ovo_id akun ovo saya tiba2 keluar. Mau login gabisa karena no hp yg di akun ovo udah gak aktif lagi. Kalau saya mau signup dengan no baru, kredit ovo di akun lama bisa gak kembali ke akun baru?	akun ovo saya tiba keluar mau login gabisa karena no hp yg di akun ovo udah gak aktif lagi kalau saya mau signup dengan no baru kredit ovo di akun lama bisa gak kembali ke akun baru	Negatif
365	nvilcra	@ovo_id hallo, saya pengguna baru ovo, kalau mau melakukan transfer harus upgrade ke premier dulu kah baru bisa di gunakan?	hallo saya pengguna baru ovo kalau mau melakukan transfer harus upgrade ke premier dulu kah baru bisa di gunakan	Positif
366	fuzansc	@gojekindonesia kalian gabisa bantu @GrabID bayar dulu ini pakai #gopay kasian @ovo_id di topup gagal terus gak mau di kasih duit. #pastiadajalan	kalian gabisa bantu bayar dulu ini pakai kasian di topup gagal terus gak mau di kasih duit	Negatif
367	Karniawancho	Yang ditanya mengenai perubahan nomor premium min @ovo_id Tolong fokus :)	yang ditanya mengenai perubahan nomor premium min tolong fokus	Positif
368	affri_hdd	@ovo_id min, ini mau upgrade ke premium harus ke merchant? bukannya dulu bisa via apl ya? tolong dong min bantu upgradenya via apl. ribet banget harus ke merchant	min ini mau upgrade ke premium harus ke merchant bukannya dulu bisa via apl ya tolong dong min bantu upgradenya via apl ribet banget harus ke merchant	Negatif
369	joasaset	Kak @ovo_id mau nanya Kalau untuk perubahan nomor premium butuh apa saja ya? Apakah cukup dengan datang ke booth ovo di Medan? Dan berapa lama prosesnya?	kak mau nanya kalau untuk perubahan nomor premium butuh apa saja ya apakah cukup dengan datang ke booth ovo di medan dan berapa lama prosesnya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
370	noo_min	@ovo_id min saya topup ovo pake mbanking saldonya udh kepotong tapi di ovo tidak masuk	min saya topup ovo pake mbanking saldonya udh kepotong tapi di ovo tidak masuk	Negatif
371	satriasasa	Emang ovo poin bisa di pakai untuk beli makanan min?	emang ovo poin bisa di pakai untuk beli makanan min	Positif
372	Gyay	Yah sayang banget padahal sangat membantu sekali kalau di pelosok daerah seperti ini yang susah jangkauan bank. Apakah tidak kerja sama dengan merchant lain seperti indomaret juga?	yah sayang banget padahal sangat membantu sekali kalau di pelosok daerah seperti ini yang susah jangkauan bank apakah tidak kerja sama dengan merchant lain seperti indomaret juga	Negatif
373	VickySusana	@ovo_id malam mau tanya kalau ganti no hp bisa?	malam mau tanya kalau ganti no hp bisa	Positif
374	mahaana	Udh gila ini .. Ovo paylater udh ngga ada. Beli pulsa ngga masuk.. Gue kecewa.. Sebagai pengguna premium	udh gila ini ovo paylater udh ngga ada beli pulsa ngga masuk gue kecewa sebagai pengguna premium	Negatif
375	ahmadynuf	Udah berhasil transaksi saya min @ovo_id	udah berhasil transaksi saya min	Positif
376	jepoena	Hai @ovo_id, benarkah sudah tidak kerja sama dengan Alfamart untuk topup?	hai benarkah sudah tidak kerja sama dengan alfamart untuk topup	Negatif
377	Menchi98	Belanja? Di @tokopedia bayar pakai @ovo_id cash pastinya	belanja di bayar pakai cash pastinya	Positif
378	Beh Cel	min knp ya saya gabisa topup ovo lewat bank mandiri? @ovo_id keterangan dr sistem mandiri di blokir sama pihak ovo nya katanya. tolong dibantu ya, thx	min knp ya saya gabisa topup ovo lewat bank mandiri keterangan dr sistem mandiri di blokir sama pihak ovo nya katanya tolong dibantu ya thx	Negatif
379	komasahulu	Thx min. Sudah dpt cashback nya di 2 akun tadi	thx min sudah dpt cashback nya di akun tadi	Positif
380	py_pop	@ovo_id Hi ovo,knp ya saya gabisa upgrade ovo premier via online? Harus ke kios? Apakah ovo premier hanya untuk android user?? Karna saya ios user. Mohon jawabannya,trims pic.twitter.com/Ngk12jSdJP	hi ovo knp ya saya gabisa upgrade ovo premier via online harus ke kios apakah ovo premier hanya untuk android user karna saya ios user mohon jawabannya trims	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
381	adissitr	@ovo_id selamat malam min mohon tindak lanjuti laporan nomor : 4876705	selamat malam min mohon tindak lanjuti laporan nomor	Positif
382	yoohive19	@ovo_id min kok saya belum bisa masuk ovo ya? tolong dibantu	min kok saya belum bisa masuk ovo ya tolong dibantu	Negatif
383	linkaja	@ovo_id hai admin, limit topup OVO sebesar 20jt / bln, benar? Lalu bagaimana caranya jika sy ingin melihat limit topup sy saat ini ada di angka berapa?	hai admin limit topup ovo sebesar jt bln benar lalu bagaimana caranya jika sy ingin melihat limit topup sy saat ini ada di angka berapa	Positif
384	adissitr	@ovo_id min, saya mau minta konfirmasi transaksi saya apakah benar berhasil atau tidak. Bagaimana?	min saya mau minta konfirmasi transaksi saya apakah benar berhasil atau tidak bagaimana	Negatif
385	yoohive19	[PEMBAYARAN MELALUI EWALLET] Viva Buana Tour & Travel, terima pembayaran melalui @danawallet & ovo_id dan dalam proses persetujuan @linkaja & @GOPAY_ID Semakin mudah transaksi di @viva_buana. https://www.instagram.com/p/B5AVmEAlCjF/?igshid=1imyhbgyd9skm	pembayaran melalui ewallet viva buana tour travel terima pembayaran melalui ovo id dan dalam proses persetujuan semakin mudah transaksi di	Positif
386	chyaadppira	@ovo_id min isi 3 x 100.000 ovo, tp yang masuk cuma 100rb. Ini gimana ya klaimnya? pic.twitter.com/mtGV6CwDIU	min isi ovo tp yang masuk cuma rb ini gimana ya klaimnya	Negatif
387	sevie8saa	andai ku tak membuang dirimu.. menjadikan yang kedua atas cintaku... Pengen banget liat langsung @GIGI_Band bawa lagu Andai di @the90sfestival .. please ovo_id bagi tiketnya min ! #OVO90sFestival https://www.instagram.com/p/B5ALyfRAEr1/?igshid=5by4w7ues122	andai ku tak membuang dirimu menjadikan yang kedua atas cintaku pengen banget liat langsung bawa lagu andai di please ovo id bagi tiketnya min	Positif
388	adissitr	Halo @ovo_id saya ingin transfer ke sesama OVO kenapa ga berhasil yah? apakah jaringannya masih error? pic.twitter.com/SMTstZy6q2	halo saya ingin transfer ke sesama ovo kenapa ga berhasil yah apakah jaringannya masih error	Negatif
389	hamull	SobatPD kali ini ada promo minggu ini yang terbaru. Promo mulai dari @ovo_id cashback 20% untuk Sky Parkir lalu promo dari @jeniusconnect everyay bisa dapatkan 3 voucher	sobatpd kali ini ada promo minggu ini yang terbaru promo mulai dari cashback untuk sky parkir lalu promo dari everyay bisa dapatkan	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		@danawallet sampai promo isi saldo uang elektronik di @linkaja cashback 10%. https://bit.ly/33YeSov , pic.twitter.com/301VRhjrAK	voucher sampai promo isi saldo uang elektronik di cashback	
390	Selena	@ovo_id topup lewat mandiri online kok gagal ya? Keterangan Tagihan sedang diblokir. Hubungi pihak penerbit tagihan untuk bantuan."	topup lewat mandiri online kok gagal ya keterangan tagihan sedang diblokir hubungi pihak penerbit tagihan untuk bantuan	Negatif
391	adinarrrhmnwan	Min ss dah dikirim ya. cek ulang dm please	min ss dah dikirim ya cek ulang dm please	Positif
392	puut	@ovo_id min bisa di bantu upgrade ovo ga min? error nih	min bisa di bantu upgrade ovo ga min error nih	Negatif
393	FitriHarayabo	Gak ada lagi kata mahal bayar jajan kalau uda punya OVO di handphone! Isi saldo OVO Cash gampang di ATM, MBanking dan IBanking Bank Mandiri @ovo_id #tipsPRIMA	gak ada lagi kata mahal bayar jajan kalau uda punya ovo di handphone isi saldo ovo cash gampang di atm mbanking dan ibanking bank mandiri	Positif
394	nuhama_ktrl	@ovo_id ini kenapa ovo saya ga masuk ya?	ini kenapa ovo saya ga masuk ya	Negatif
395	ranikb	@ovo_id admin mau tanya. Apakah bisa transfer dari ovo ke rekening ponsel cimb niaga. Kalau bisa apakah ada biaya transfernya. dan apa syaratnya . terimakasih	admin mau tanya apakah bisa transfer dari ovo ke rekening ponsel cimb niaga kalau bisa apakah ada biaya transfernya dan apa syaratnya terimakasih	Positif
396	HasanBajri	@ovo_id min tadi saya ke alfamart. Katanya sekarang gabisa topup di alfamart ya? Kata mas kasirnya ovo mau dihapus.	min tadi saya ke alfamart katanya sekarang gabisa topup di alfamart ya kata mas kasirnya ovo mau dihapus	Negatif
397	vbo09	Halo @ovo_id , apakah promo SOS! ada maksimal transaksi selama periode promo?	halo apakah promo sos ada maksimal transaksi selama periode promo	Positif
398	erwill	@ovo_id min bagaimana mengenai topup yang berhasil di mbanking tapi saldo ovo ga bertambah	min bagaimana mengenai topup yang berhasil di mbanking tapi saldo ovo ga bertambah	Negatif
399	Enciz	@ovo_id admin mau tanya. Apakah bisa transfer dari ovo ke rekening ponsel cimb niaga. Kalau bisa apakah ada biaya transfernya. dan apa syaratnya . terimakasih	admin mau tanya apakah bisa transfer dari ovo ke rekening ponsel cimb niaga kalau bisa apakah ada biaya transfernya dan apa syaratnya terimakasih	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
400	rskskaRi	@ovo_id barusan coba topup ovo ke alfamart katanya masih error emg masih error untuk topup ya	barusan coba topup ovo ke alfamart katanya masih error emg masih error untuk topup ya	Negatif
401	Rachma	Mau banget jadi #OVOMillionaire soalnya biar bisa belikan makanan ke rumah temen. Duh pasti temen jadi happy banget tiba2 dikirimin makanan favorit #OVOMillionaire	mau banget jadi soalnya biar bisa belikan makanan ke rumah temen duh pasti temen jadi happy banget tiba2 dikirimin makanan favorit	Positif
402	Neto	@ovo_id cuma mau nanya & info ke @ovo_id . Ini penipu berkedok admin ovo ya? pic.twitter.com/ROq0QZgaUK	cuma mau nanya info ke ini penipu berkedok admin ovo ya	Negatif
403	hili	lagi perbaikan ya @ovo_id? pic.twitter.com/zdpcRIEmQM	lagi perbaikan ya	Positif
404	Key	@ovo_id @aduanBRTI saya transfer dari ovo ke bank lain, saldo kepotong tapi uang ngga sampai . Gimana nih?	saya transfer dari ovo ke bank lain saldo kepotong tapi uang ngga sampai gimana nih	Negatif
405	Marisa	Terimakasih sudah merespon tengah malam begini Admin Saya sudah kirim DM nomor handphone ya. Selamat bertugas.	terimakasih sudah merespon tengah malam begini admin saya sudah kirim dm nomor handphone ya selamat bertugas	Positif
406	rma	Ovo masih pada error ya utk transaksi di grab #ovoerror @ovo_id	ovo masih pada error ya utk transaksi di grab	Negatif
407	rpublika	Kapan prosesnya selsai min ovo paylater?	kapan prosesnya selsai min ovo paylater	Positif
408	lmoon	@ovo_id kemarin saya tambah oneklik pembayaran di ovo saya.. tapi sampai sekarang kenapa hilang ya di ovo nya??	kemarin saya tambah oneklik pembayaran di ovo saya tapi sampai sekarang kenapa hilang ya di ovo nya	Negatif
409	Rachma	Gara² @GrabID notif jarang pake ovo, jadinya malah ada yang transfer ke @ovo_id kan tuh pic.twitter.com/2nut8B6UHm	gara notif jarang pake ovo jadinya malah ada yang transfer ke kan tuh	Positif
410	eaimste	@ovo_id min kemarin topup ovo via cimb clicks sampai sekarang blm masuk nih	min kemarin topup ovo via cimb clicks sampai sekarang blm masuk nih	Negatif
411	rskskaRi	Iya, udh gabisa. OVO sudah tidak kerja sama dengan pihak Alfamart per tanggal 12 November 2019	iya udh gabisa ovo sudah tidak kerja sama dengan pihak alfamart per tanggal november	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
412	alunon	@ovo_id min..sekarang ovo gabisa topup di alfamart ya?saya sudah di 2 alfamart berbeda katanya sudah tidak melayani topup ovo?	min sekarang ovo gabisa topup di alfamart ya saya sudah di alfamart berbeda katanya sudah tidak melayani topup ovo	Negatif
413	IdMILYYOO	@ovo_id min penggunaan cicilan di ovo paylater kok beda2 ya?	min penggunaan cicilan di ovo paylater kok beda ya	Positif
414	MaanaFafa	Min ovo paylater udh ga ada ya.. @ovo_id @ovo	min ovo paylater udh ga ada ya	Negatif
415	tekoaniz	Jangan, udah 3 hari ini gak ada kejelasan. Aku dibalas pake template terus	jangan udah hari ini gak ada kejelasan aku dibalas pake template terus	Positif
416	unggiisggha	Ovo bukannya makin baik :) ini kenapa malah gabisa topup lewat alfamart :(((@ovo_id	ovo bukannya makin baik ini kenapa malah gabisa topup lewat alfamart	Negatif
417	MFBVZ	Belanja di grab dan bayar pakai @ovo_id, merupakan kombinasi combo yang hemat untuk makan siang	belanja di grab dan bayar pakai merupakan kombinasi combo yang hemat untuk makan siang	Positif
418	ChristianaYael3	Tolong dibalas dm saya. Ovo saya blm masuk sdh 3 hari	tolong dibalas dm saya ovo saya blm masuk sdh hari	Negatif
419	MReviansy	@ovo_id oi min ini saldo ovo gabisa di pake tf ke rekening cimb ? pic.twitter.com/y4WYoHMQpK	oi min ini saldo ovo gabisa di pake tf ke rekening cimb	Positif
420	loveoliv	Masih gangguan? Ga bisa topup dr kemarin @ovo_id	masih gangguan ga bisa topup dr kemarin	Negatif
421	kefeirn	Bayar di Family Mart pakai ovo bisa kok.	bayar di family mart pakai ovo bisa kok	Positif
422	apattareza	@ovo_id min, topup ovo masih problem kah?	min topup ovo masih problem kah	Negatif
423	clindiii	kapan ovo bisa buat bayar ke mini market @ovo_id ? isi ovo sampai jutaan biar ga megang cash dan jajan di gerai yg ada ovonya tapi kalau ke mini market harus pake cash padahal malas banget ambil duit di atm.	kapan ovo bisa buat bayar ke mini market isi ovo sampai jutaan biar ga megang cash dan jajan di gerai yg ada ovonya tapi kalau ke mini market	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
			harus pake cash padahal malas banget ambil duit di atm	
424		Terus alternatif buat yang gak punya rekening bank gimana dong? Ovo booth di kota saya jauh, cuma ada 1 pula	terus alternatif buat yang gak punya rekening bank gimana dong ovo booth di kota saya jauh cuma ada pula	Negatif
425		Halo @ovo_id tadi saya coba topup dari BTPN ke ovo. Saldo sempat masuk tapi tiba tiba ada notifikasi dibatalkan sehingga dana tidak jd masuk, dan dana tidak balik lagi ke rekening BTPN saya, bagaimana solusinya?	halo tadi saya coba topup dari btpn ke ovo saldo sempat masuk tapi tiba tiba ada notifikasi dibatalkan sehingga dana tidak jd masuk dan dana tidak balik lagi ke rekening btpn saya bagaimana solusinya	Positif
426		@ovo_id min, ini ovo lagi gabisa topup via jenius ya??	min ini ovo lagi gabisa topup via jenius ya	Negatif
427		sudah sama kok, terus gimana ya ini ada solusinya gak?	sudah sama kok terus gimana ya ini ada solusinya gak	Positif
428		@ovo_id min, kok saldo saya dari 100 ribuan jadi 0 ya? padahal aplikasinya sudah tidak error lagi	min kok saldo saya dari ribuan jadi ya padahal aplikasinya sudah tidak error lagi	Negatif
429		@ovo_id hallo bisa dibantu utk kendala nya. Saya topup via mbanking sudah berhasil saldo nya tidak bertambah di ovo. Terimakasih.	hallo bisa dibantu utk kendala nya saya topup via mbanking sudah berhasil saldo nya tidak bertambah di ovo terimakasih	Positif
430		@ovo_id min kemarin saya topup dan berhasil tapi kok saya cek gak masuk ya?	min kemarin saya topup dan berhasil tapi kok saya cek gak masuk ya	Negatif
431		Min @ovo_id barusan topup via mbanking statusnya sudah berhasil, tapi sampai skrng belum masuk di saldo ovo nya, tolong ya	min barusan topup via mbanking statusnya sudah berhasil tapi sampai skrng belum masuk di saldo ovo nya tolong ya	Positif
432		Mau registrasi baru gabisa mulu	mau registrasi baru gabisa mulu	Negatif
433		@ovo_id halo, saya baru 2x topup tapi yang pertama error. Bisa tolong dibantu?	halo saya baru topup tapi yang pertama error bisa tolong dibantu	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
434	erallysardan	@ovo_id Mohon di tindak lanjuti masalah topup saya dari kemarin pagi belum masuk2	mohon di tindak lanjuti masalah topup saya dari kemarin pagi belum masuk	Negatif
435	ferrisomik	@ovo_id min, saya topup pakai m-banking kok ga masuk2 ya? Tabungan saya sudah berkurang tapi belum masuk. pic.twitter.com/4KBARutj3D	min saya topup pakai banking kok ga masuk ya tabungan saya sudah berkurang tapi belum masuk	Positif
436	JuanVinn200	Min @ovo_id , aku topup ovo tapi sampai sekarang belum masuk ke saldo ovo ku, minta tolong penjelasannya	min aku topup ovo tapi sampai sekarang belum masuk ke saldo ovo ku minta tolong penjelasannya	Negatif
437	Layan f	@ovo_id malam admin tolong baca dm saya ya , saya perlu bantuan	malam admin tolong baca dm saya ya saya perlu bantuan	Positif
438	DaffaHrdi	@ovo_id dari semalam topup via m-banking kok belum masuk ya min? Padahal saldo bank sudah terpotong :(dari semalam topup via banking kok belum masuk ya min padahal saldo bank sudah terpotong	Negatif
439	adhdhiiii	Halo kalau mau transfer saldo emang harus di upgrade ke premier dulu ya ka? @ovo_id	halo kalau mau transfer saldo emang harus di upgrade ke premier dulu ya ka	Positif
440	patrissiaaa	@ovo_id sebenarnya masih bisa topup di Alfamart atau gak ya? Kok tadi sama petugas Alfamart sdh tidak kerja sama lagi?	sebenarnya masih bisa topup di alfamart atau gak ya kok tadi sama petugas alfamart sdh tidak kerja sama lagi	Negatif
441	riyaandala	Udah dikirim ke dm ya min, terimakasih	udah dikirim ke dm ya min terimakasih	Positif
442	Jesilala	@ovo_id permisi, sekarang ovo gabisa upgrade ke premier secara online ya?	permisi sekarang ovo gabisa upgrade ke premier secara online ya	Negatif
443	emereals	min ovo dan grab tambah promo untuk transaksi grabfood dong	min ovo dan grab tambah promo untuk transaksi grabfood dong	Positif
444	H&Satrio	Mau tanya dong, semalam ya aku topup saldo, tapi setelah ovo pulih kenapa itu saldo malah ga masuk ya ke aplikasi ovo saya? @ovo_id	mau tanya dong semalam ya aku topup saldo tapi setelah ovo pulih kenapa itu saldo malah ga masuk ya ke aplikasi ovo saya	Negatif
445	adhdhiiii	@ovo_id tadi saya habis topup kok belum masuk2 ya min?	tadi saya habis topup kok belum masuk ya min	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
446	erbanayk	Tolong ini kenapa ya ada transaksi di grab senilai 9.000, pada jam 4 pagi, padahal saya merasa tidak melakukan transaksi di jam tersebut. @ovo_id #ovoerror pic.twitter.com/9cOS3H7hSM	tolong ini kenapa ya ada transaksi di grab senilai pada jam pagi padahal saya merasa tidak melakukan transaksi di jam tersebut	Negatif
447	adhdhiiii	min saya mau isi ulang ovo tapi saya gak punya aplikasi ovo cuma grab doang kira2 saldo nya masuk? @GrabID @ovo_id	min saya mau isi ulang ovo tapi saya gak punya aplikasi ovo cuma grab doang kira saldo nya masuk	Positif
448	coraestata	@ovo_id di aplikasinya ovo paylater gak ada lagi ya min ??	di aplikasinya ovo paylater gak ada lagi ya min	Negatif
449	sgerekkaga	Sudah diproses, semoga cepat yah penanganan nya	sudah diproses semoga cepat yah penanganan nya	Positif
450	itaiuo	Hallo min @ovo_id Minta bantuan dong. Saya gak melakukan pembayaran di Grabkios manapun. Posisi jam itu saya antar pesanan. Kok tau tau saldo dibayarkan ke GrabKios ya pic.twitter.com/8n6RNIuhG3	hallo min minta bantuan dong saya gak melakukan pembayaran di grabkios manapun posisi jam itu saya antar pesanan kok tau tau saldo dibayarkan ke grabkios ya	Negatif
451	sxndysus	@ovo_id hallo Min , saya barusan topup ovo lewat BRIMO tetapi belum masuk di aplikasi ovo	hallo min saya barusan topup ovo lewat brimo tetapi belum masuk di aplikasi ovo	Positif
452	lha_bunda	@ovo_id masih error ya :(pic.twitter.com/qFRB07qmN7	masih error ya	Negatif
453	rarazyl	Akhirnya dapat @ovo_id promo #paydaysuprisesale @lippomalls @LippoPlazaKJ belanja Rp 200.000 menggunakan @ovo_id cash dapat Rp 50.000 pic.twitter.com/XQ2unwozPx	akhirnya dapat promo belanja rp menggunakan cash dapat rp	Positif
454	GazzOr	@ovo_id min, masih bisa topup melalui alfamart ga sih?	min masih bisa topup melalui alfamart ga sih	Negatif
455	clindiiig	Kecewa bgt nih sama tixID,mending Beli Satu Gratis Satu di @BookMyShowID ,jauh lebih murah. Atau mendingan promo @ovo_id yg 30% cabe. Milih TIXID karena 50% diskon nya. Kalau udh ga ada,ya #hapusTixId aja	kecewa bgt nih sama tixid mending beli satu gratis satu di jauh lebih murah atau mendingan promo yg cabe milih tixid karena diskon nya kalau udh ga ada ya aja	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
456	Esasmanma3	Ini kesalahan kenapa ya? @ovo_id selalu gini kalau mau bayar pake ovo di warung nasi langganan, tolong solusinya dong pic.twitter.com/wHshadSkGP	ini kesalahan kenapa ya selalu gini kalau mau bayar pake ovo di warung nasi langganan tolong solusinya dong	Negatif
457	Penyeranloga_	@ovo_id Min saya gabisa trs bayar pake ovo cash ini knp ya saldo saya msh cukup tapi coba ke beberapa restoran ttp transaksi gagal	min saya gabisa trs bayar pake ovo cash ini knp ya saldo saya msh cukup tapi coba ke beberapa restoran ttp transaksi gagal	Positif
458	rralfisawan9	@ovo_id masih maintenance ya?	masih maintenance ya	Negatif
459	cedmoge	Terakhir di bulan oktober 2019 promo Wednesday sweet treat @LippoMallPuri 2 cup @cocotime only Rp 1 bayar pake. @ovo_id Harga normal Rp 55.000 /2 cup pic.twitter.com/0kcPYcgOtu	terakhir di bulan oktober promo wednesday sweet treat cup only rp bayar pake harga normal rp cup	Positif
460	Dwyarade7	@ovo_id siang min, ovo paylater ku kok tiba tiba hilang ya? Padahal mau bayar tagihan pic.twitter.com/StT7uqyaQP	siang min ovo paylater ku kok tiba tiba hilang ya padahal mau bayar tagihan	Negatif
461	lonacrae	Terselamatkan oleh @GrabID sore ini. Tiba di stasiun 5 menit sebelum keberangkatan KA. Mungkin kalau tadi tetap memilih naik busway dipastikan ketinggalan kereta, karena macet sorenya jkt. Luar biasanya lagi cuma bayar Rp. 1 , first pembayaran pakai @ovo_id	terselamatkan oleh sore ini tiba di stasiun menit sebelum keberangkatan ka mungkin kalau tadi tetap memilih naik busway dipastikan ketinggalan kereta karena macet sorenya jkt luar biasanya lagi cuma bayar rp first pembayaran pakai	Positif
462	aggaajizis1	maaf nimbrung, saya topup pake m-bca juga gak ada biaya 1 ribu. sudah cek mutasi juga gak ada	maaf nimbrung saya topup pake bca juga gak ada biaya ribu sudah cek mutasi juga gak ada	Negatif
463	rihokw	@ovo_id upgrade premier udah gabisa online ? Harus banget ke booth ?	upgrade premier udah gabisa online harus banget ke booth	Positif
464	chaksm	Halo min,apakah app OVO masih maintenance? Saya mau transfer ke bank dari kemarin seperti ini terus tampilannya setelah input security code, mohon bantuannya krn urgent @ovo_id tks! pic.twitter.com/3PDaFX8RPK	halo min apakah app ovo masih maintenance saya mau transfer ke bank dari kemarin seperti ini terus tampilannya setelah input security code mohon bantuannya krn urgent tks	Negatif
465	rahadianzidni_	Bayar pakai @ovo_id di merchant @tokopedia walaupun kalau topup mesti tunggu 2 hari kerja.	bayar pakai di merchant walaupun kalau topup mesti tunggu hari kerja	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
466	Beckones	@ovo_id Admin aku kemarin isi ovo 150k. Terus pending sampai sekarang. Padahal saldo rek ku udah berkurang. Mohon bantu di cek dong. No ovo 089674170235 atas nama Zulifatul. Makasih	admin aku kemarin isi ovo terus pending sampai sekarang padahal saldo rek ku udah berkurang mohon bantu di cek dong no ovo atas nama zulifatul makasih	Negatif
467	EskaRak	Sudah bisa mba? Saya juga kena kejadian yg sama. Kalau boleh tau, solusi dri OVO nya gmna mba?	sudah bisa mba saya juga kena kejadian yg sama kalau boleh tau solusi dri ovo nya gmna mba	Positif
468	clakmahar	di tunggu segera ya min, soalnya kalau apa2 topup harus ke driver atau ke bank susah min, untuk kami yg setiap hari mesti topup	di tunggu segera ya min soalnya kalau apa topup harus ke driver atau ke bank susah min untuk kami yg setiap hari mesti topup	Negatif
469	ffwtx	@ovo_id @gopayindonesia @GrabID @gojekindonesia @McDonalds @kfc @BurgerKing lagi pada promo nih sikat keburu gaji abis	lagi pada promo nih sikat keburu gaji abis	Positif
470	LeaRahmi	@ovo_id tolong bgt dong ini gabisa topup padahal udah bisa buka aplikasi. Gimana sih	tolong bgt dong ini gabisa topup padahal udah bisa buka aplikasi gimana sih	Negatif
471	Kezaagug	Terimakasih kak, sangat membantu saya sebagai user	terimakasih kak sangat membantu saya sebagai user	Positif
472	fridingm	lah susah min kalau gini, topup yg seharusnya gampang malah jadi susah. coba di indomaret atau mana, merchant lainnya	lah susah min kalau gini topup yg seharusnya gampang malah jadi susah coba di indomaret atau mana merchant lainnya	Negatif
473	onrooo	@ovo_id halo min, saya login ovo saya kok gabisa. Padahal nomor benar	halo min saya login ovo saya kok gabisa padahal nomor benar	Positif
474	odjune	itu nomor premium pak, TLP ke situ biaya mahal, emang disayangkan maintenance tengah hari bolong kemarin	itu nomor premium pak tlp ke situ biaya mahal emang disayangkan maintenance tengah hari bolong kemarin	Negatif
475	OPTA9	Setelah sekian lama akhirnya sinkron juga saldonya..ternyata harus matikan nomor sebelumnya thankyou @GrabID @ovo_id telah membantu. pic.twitter.com/I1Ywz5tFbG	setelah sekian lama akhirnya sinkron juga saldonya ternyata harus matikan nomor sebelumnya thankyou telah membantu	Positif
476	rhwellona	@ovo_id masih error ya?	masih error ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
477	erban7	@ovo_id halo min, saya tadi topup OVO tapi kenapa saldonya tidak bertambah ya? Padahal di mutasi rekening saya sudah tertulis transaksi keluar ke OVO. Mohon bantuannya, terimakasih.	halo min saya tadi topup ovo tapi kenapa saldonya tidak bertambah ya padahal di mutasi rekening saya sudah tertulis transaksi keluar ke ovo mohon bantuannya terimakasih	Positif
478	KZulfat	Mantap Nih Kompensasi Trouble Kemarin... @Telkomsel Kalau @ovo_id Seharian Trouble Kompensasinya Apa? pic.twitter.com/d8Uif4QPm3	mantap nih kompensasi trouble kemarin kalau seharian trouble kompensasinya apa	Negatif
479	Freza	Niatnya berpaling ke OVO tp blm bisa moveon dari Gopay kak	niatnya berpaling ke ovo tp blm bisa moveon dari gopay kak	Positif
480	asitysn	@ovo_id min, saya dengar ovo gabisa topup di alfamart lg ya per 12 november?? terus nanti pindah kemana topup??	min saya dengar ovo gabisa topup di alfamart lg ya per november terus nanti pindah kemana topup	Negatif
481	amutata	di wakil kak apakah bisa min? ini saya juga bawa ktp sama kk asli min, soalnya ini punya ibu saya	di wakil kak apakah bisa min ini saya juga bawa ktp sama kk asli min soalnya ini punya ibu saya	Positif
482	DustyUnve	Sebagai netizen yg sering transaksi online, senang sekali ada ovo soalnya bisa transfer2 tanpa biaya. Pagi ini buka Ovo ada berita buruk.. mulai 12 Desember, kalau transfer2 ke semua bank ada biayanya 2500 @ovo_id pic.twitter.com/IEHryotU3n	sebagai netizen yg sering transaksi online senang sekali ada ovo soalnya bisa transfer tanpa biaya pagi ini buka ovo ada berita buruk mulai desember kalau transfer ke semua bank ada biayanya	Negatif
483	alizmawid	Pakai @GrabID ?? Tentu bakal lebih nyaman dan aman karena cashless dan punya banyak promo kalau selalu TopUp @ovo_id cashback ga nanggung2, transfer uang ke rekening bank? Ga perlu ada biaya tambahan!! Oke gak? @ovo_id	pakai tentu bakal lebih nyaman dan aman karena cashless dan punya banyak promo kalau selalu topup cashback ga nanggung transfer uang ke rekening bank ga perlu ada biaya tambahan oke gak	Positif
484	asityasn	@ovo_id sampai buat akun twitter gara2 di fb ga ditanggepin. saya deposit kemarin belum masuk juga	sampai buat akun twitter gara di fb ga ditanggepin saya deposit kemarin belum masuk juga	Negatif
485	Danburyoo	udah topup saldo OVO biar jajan soremu jalan terus! Isi saldonya makin gampang lagi di ATM dan Internet Banking Danamon @ovo_id #tipsPRIMA	udah topup saldo ovo biar jajan soremu jalan terus isi saldonya makin gampang lagi di atm dan internet banking danamon	Positif
486	Byoe_fani	Mohon maaf, min. Email pribadi saya digunakan oleh org yg tidak bertanggung jawab utk registrasi OVO. Saya sampai saat ini	mohon maaf min email pribadi saya digunakan oleh org yg tidak bertanggung jawab utk registrasi	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		tidak pernah mendaftarkan diri di OVO. Bagaimana caranya agar email saya tsb bisa dibatalkan statusnya sebagai email akun OVO yang digunakan oleh orang lain?	ovo saya sampai saat ini tidak pernah mendaftarkan diri di ovo bagaimana caranya agar email saya tsb bisa dibatalkan statusnya sebagai email akun ovo yang digunakan oleh orang lain	
487	Herisda	Mantap memang #OVO nih.. Terimakasih @ovo_id pic.twitter.com/3DVIwBVyLa	mantap memang nih terimakasih	Positif
488	Envy	@ovo_id error nya lama bgt sih	error nya lama bgt sih	Negatif
489	ifanarif	Tuh kan dananya di kembalikan ke rekening Jenius saya.	tuh kan dananya di kembalikan ke rekening jenius saya	Positif
490	didipriyono	@ovo_id gercep nih @GrabID masih aja lemot	gercep nih masih aja lemot	Negatif
491	Edrus5	@ovo_id Promo gratis transfer ke rekening banknya sampai kapan ya?	promo gratis transfer ke rekening banknya sampai kapan ya	Positif
492	aityash	@ovo_id halo, transfer saldo ovo bisa melalui atm DKI?	halo transfer saldo ovo bisa melalui atm dki	Negatif
493	opperku	BESOK @latuherujunior & @abdulhadasli BAKAL BAGI BAGI SALDO ovo_id untuk jajan di grab maupun tokopedia !!! STAY TUNE DI IG KITA YA . . #ozbalihip #ozradiobali #1hitsradiostation @ Oz Radio Bali https://www.instagram.com/p/B4OmT8rgAKV/?igshid=sqvrxtp6j9ua&__â	besok bakal bagi bagi saldo ovo id untuk jajan di grab maupun tokopedia stay tune di ig kita ya oz radio bali	Positif
494	anul	Ini bisa masuk, tp buat bayar grab kok gabisa ya	ini bisa masuk tp buat bayar grab kok gabisa ya	Negatif
495	LonnieM.	hai admin @ovo_id aku gabisa transfer antar bank karena masih ovo club, boleh dibantu utk upgrade nya ?	hai admin aku gabisa transfer antar bank karena masih ovo club boleh dibantu utk upgrade nya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
496	adidibagawan1	@ovo_id siang min... Saya pengguna OVO.. ovo gabisa dipakai. kemarin saya hapus ovo krn saya kira gangguan, ternyata telkomsel yg gangguan. nah saya mau install lagi, tapi kok gabisa ya? Katanya app ovo nya masih ada di HP. padahal udh hilang saya cek..	siang min saya pengguna ovo ovo gabisa dipakai kemarin saya hapus ovo krn saya kira gangguan ternyata telkomsel yg gangguan nah saya mau install lagi tapi kok gabisa ya katanya app ovo nya masih ada di hp padahal udh hilang saya cek	Negatif
497	IsaahPro	Udah masuk min terimakasih	udah masuk min terimakasih	Positif
498	ItitiaZ	@ovo_id Kak, sorry mau tanya. saya transaksi transfer ke rek BCA tanggal 1 november 2019 sampai sekarang kok belum masuk ke rekening saya ya tapi saldo ovo sudah berkurang . Tolong di proses. Thanks !	kak sorry mau tanya saya transaksi transfer ke rek bca tanggal november sampai sekarang kok belum masuk ke rekening saya ya tapi saldo ovo sudah berkurang tolong di proses thanks	Negatif
499	IsaahPro	@ovo_id selamat pagi. Mau nanya. Kan bulan depan udh kena biaya 1k kalau topup kecuali via bang grab. Kalau via alfamart jg kena biaya?	selamat pagi mau nanya kan bulan depan udh kena biaya kalau topup kecuali via bang grab kalau via alfamart jg kena biaya	Positif
500	risdrawr	Kan udah saya info sebelumnya kalau ada notifikasi dari ovo, kalau ovo saya gagal digunakan mulai 9 november, saya harus update versi ovo nya, namun di google play kosong update versi yang terbaru. Jadi bagaimana?	kan udah saya info sebelumnya kalau ada notifikasi dari ovo kalau ovo saya gagal digunakan mulai november saya harus update versi ovo nya namun di google play kosong update versi yang terbaru jadi bagaimana	Negatif
501	ramputteki	@ovo_id nanya dong min, pertimbangan apa yg bikin upgrade ovo premier ditolak?? ruginya apa ya buat pihak ovo?? thanks min.	nanya dong min pertimbangan apa yg bikin upgrade ovo premier ditolak ruginya apa ya buat pihak ovo thanks min	Positif
502	yyunseoto	Versi saya terakhir 2.17.0(244) dan di playstore sudah hilang menu untuk update aplikasi. Jadi bisa saya abaikan saja ya?	versi saya terakhir dan di playstore sudah hilang menu untuk update aplikasi jadi bisa saya abaikan saja ya	Negatif
503	competdua.org	Sekarang di semarang sudah terdapat ovo booth untuk upgrade layanan ovo	sekarang di semarang sudah terdapat ovo booth untuk upgrade layanan ovo	Positif
504	janjimis	iya belum masuk2 ini dari kemarin kira2 balik ga ya saldo nya ??? @sakhрил_izal	iya belum masuk ini dari kemarin kira balik ga ya saldo nya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
505	aluruh	@ovo_id Selamat Pagi kak , Transaksi Topup Ovo perhari Maksimal Berapa kali kak ?	selamat pagi kak transaksi topup ovo perhari maksimal berapa kali kak	Positif
506	aluruh	@ovo_id min. Saya mau topup kok gabisa ya? Dari jam 5 tadi sampai skrng gabisa2. Informasinya transaksi tdk dapat di proses	min saya mau topup kok gabisa ya dari jam tadi sampai skrng gabisa informasinya transaksi tdk dapat di proses	Negatif
507	aluruh	Gak kak saya butuhnya bantuan ovo	gak kak saya butuhnya bantuan ovo	Positif
508	aluruh	@ovo_id saya topup ovo kok gagal ya	saya topup ovo kok gagal ya	Negatif
509	aluruh	@ovo_id min, kalau ovo tiba tiba kirim Dana. Itu Dari mana ya?	min kalau ovo tiba tiba kirim dana itu dari mana ya	Positif
510	aluruh	@ovo_id min, kenapa ya akun saya error ke premier, padahal udh posting ktp dan udah ke booth juga.	min kenapa ya akun saya error ke premier padahal udh posting ktp dan udah ke booth juga	Negatif
511	aluruh	@ovo_id bagaimana ya mengganti nomor ponsel yg ada di ovo?	bagaimana ya mengganti nomor ponsel yg ada di ovo	Positif
512	aluruh	Udah dan masih gabisa !	udah dan masih gabisa	Negatif
513	aluruh	Tinggal pencet upgrade aja mbak di app ovonya kan ada, nanti harus foto selfie sama pegang ktp. Udah pernah coba?	tinggal pencet upgrade aja mbak di app ovonya kan ada nanti harus foto selfie sama pegang ktp udah pernah coba	Positif
514	aluruh	Hallo @ovo_id , knp gabisa beli pulsa smartfren ya. Apakah pulsa lagi kosong atau bagaimana? Padahal saldo ovo ku masih 500rb	hallo knp gabisa beli pulsa smartfren ya apakah pulsa lagi kosong atau bagaimana padahal saldo ovo ku masih rb	Negatif
515	aluruh	@ovo_id kak mau login ovo tapi emailnya udah terdaftar di nomor hp yg lama gimana ya?apa harus buat email baru?	kak mau login ovo tapi emailnya udah terdaftar di nomor hp yg lama gimana ya apa harus buat email baru	Positif
516	aluruh	Gue tau ovo paylater udh ngga ada. Karna ngga pada bayar @ovo_id	gue tau ovo paylater udh ngga ada karna ngga pada bayar	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
517		@ovo_id Per tgl 1 November topup ovo kena admin. Gratis admin klo topup lewat abang grab. Ini harus grabbike / grabcar? Kalau grabfood gimana?	per tgl november topup ovo kena admin gratis admin klo topup lewat abang grab ini harus grabbike grabcar kalau grabfood gimana	Positif
518		@ovo_id min gabisa topup ovo pake mandiri ya? Kenapa ya? Biasanya bisa	min gabisa topup ovo pake mandiri ya kenapa ya biasanya bisa	Negatif
519		Senang sekali pake ovo poin banyak gratisnya makasih ovo @ovo_id pic.twitter.com/Cgnz42mlSh	senang sekali pake ovo poin banyak gratisnya makasih ovo	Positif
520		Peminatnya lumayan banyak harusnya pelayanannya lebih ditingkatkan lagi, gimana sih @ovo_id	peminatnya lumayan banyak harusnya pelayanannya lebih ditingkatkan lagi gimana sih	Negatif
521		Doyan manis, asem, asin, atau yang nano- nano? Apapun rasa jajananmu, bayarnya tetap pakai OVO biar hemat! Makin mudah lagi isi saldo OVO Cash di PPOB OCBC NISP @ovo_id #tipsPRIMA	doyan manis asem asin atau yang nano nano apapun rasa jajananmu bayarnya tetap pakai ovo biar hemat makin mudah lagi isi saldo ovo cash di ppob ocbc nisp	Positif
522		yg ovo sabar ya, seperti biasa si bobrok @ovo_id cuma bisa 6 kali transfer, payah emang si kampret ovo	yg ovo sabar ya seperti biasa si bobrok cuma bisa 6 kali transfer payah emang si kampret ovo	Negatif
523		Baru tau @JNE_ID bisa COD bayar pakai @ovo_id, bisa mempermudah kami sebagai penjual saat kirim barang	baru tau bisa cod bayar pakai bisa mempermudah kami sebagai penjual saat kirim barang	Positif
524		@ovo_id dari tadi gabisa transaksi paket data:(sampai restart hp 3 kali pic.twitter.com/X8zdGsLnJv	dari tadi gabisa transaksi paket data sampai restart hp kali	Negatif
525		@GrabID X @ovo_id @gojekindonesia X @gopayindonesia @Boncengid X @linkaja @danawallet ? Kalau bisa kerja sama sama angkutan UMUM bayar tinggal Scan.	kalau bisa kerja sama sama angkutan umum bayar tinggal scan	Positif
526		@ovo_id tadi saya mau trf ke sesama ovo 100rb gabisa ya, saldo saya 100rb. Knp bisanya cuma trf 10rb?	tadi saya mau trf ke sesama ovo rb gabisa ya saldo saya rb knp bisanya cuma trf rb	Negatif
527		OVO, solusi jajan hemat buat kamu pecinta ngemil santai! Isi saldonya juga gampang di ATM CIMB Niaga @ovo_id #tipsPRIMA	ovo solusi jajan hemat buat kamu pecinta ngemil santai isi saldonya juga gampang di atm cimb niaga	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
528	arpanm	@ovo_id hallo admin, kemarin malam saya topup ovo melalui bca mobile tapi kok gagal ke ovo saya ya sampai sekarang. Tolong bantuannya, terimakasih	hallo admin kemarin malam saya topup ovo melalui bca mobile tapi kok gagal ke ovo saya ya sampai sekarang tolong bantuannya terimakasih	Negatif
529	asisadj	Halo Sahabat, untuk topup OVO bisa untuk kelipatan Rp50.000 ya. :)	halo sahabat untuk topup ovo bisa untuk kelipatan rp ya	Positif
530	pepess	@ovo_id hai kak, aku topup ovo di atm bri kok masih belum masuk aja ya? itu kenapa kira kira? topup udah setengah jam lalu. thx	hai kak aku topup ovo di atm bri kok masih belum masuk aja ya itu kenapa kira kira topup udah setengah jam lalu thx	Negatif
531	becheck	@ovo_id topup ovo di @alfamart nominal kelipatan berapa aja min?	topup ovo di nominal kelipatan berapa aja min	Positif
532	gveava	@ovo_id min 2x transaksi di miniso mana cashback saya??	min transaksi di miniso mana cashback saya	Negatif
533	Add_kA	@linkaja masih kalah sama @ovo_id soal urusan bayar tiket @RailinkARS	masih kalah sama soal urusan bayar tiket	Positif
534	ismymn	@ovo_id selamat malam. saya semalam ada isi saldo ovo, transaksinya bisa namun saldo saya pending. mohon bantuannya ya	selamat malam saya semalam ada isi saldo ovo transaksinya bisa namun saldo saya pending mohon bantuannya ya	Negatif
535	Azon_Dak	@ovo_id siang. Mau tanya apa saldo ovo yg ngisi kebanyakan bisa di refund?? Soalnya mau transfer ke bank blm bisa, karena terkendala proses upgrade ke premier yg ditolak pihak ovo.. mohon info nya..	siang mau tanya apa saldo ovo yg ngisi kebanyakan bisa di refund soalnya mau transfer ke bank blm bisa karena terkendala proses upgrade ke premier yg ditolak pihak ovo mohon info nya	Positif
536	ttingiran	Saya baru topup ovo dr m-banking, tapi kenapa di aplikasi grab, ovo sy masih rp 0. Padahal di aplikasi ovo sudah terisi, ini gimana @ovo_id	saya baru topup ovo dr banking tapi kenapa di aplikasi grab ovo sy masih rp padahal di aplikasi ovo sudah terisi ini gimana	Negatif
537	clindiii	@ovo_id apakah ada minimal transaksi kalau mau bayar pakai ovo?	apakah ada minimal transaksi kalau mau bayar pakai ovo	Positif
538	takhrunisa13	Makin gak terjangkau.. Sebelumnya juga gak ada sosialisasi dulu. Uninstall	makin gak terjangkau sebelumnya juga gak ada sosialisasi dulu uninstall	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
539	forjoshua	@ovo_id Transfer via bank sekarang ada biaya ya min? pic.twitter.com/uY0qmTIXJc	transfer via bank sekarang ada biaya ya min	Positif
540	ceeeSe	Bukan karena itu min, masalahnya duitnya gagal ke ovo saya. 2 kali loh gagal udh hampir 90rb ini	bukan karena itu min masalahnya duitnya gagal ke ovo saya kali loh gagal udh hampir rb ini	Negatif
541	gungulogu	@ovo_id hai, saya mau upgrade tp msh ktp sementara gk punya ktp fisik, bs kah pake sim C ?	hai saya mau upgrade tp msh ktp sementara gk punya ktp fisik bs kah pake sim	Positif
542	ceeeSe	Betul, Sahabat, per tanggal 13 November 2019 kami tidak lagi melayani topup OVO ya. :)	betul sahabat per tanggal november kami tidak lagi melayani topup ovo ya	Negatif
543	jvia ggaa	Halo OVO @ovo_id Sebelumnya maaf krn saya belum tahu banyak tentang OVO. Mohon penjelasan. Apakah saldo yg ada di OVO milik sendiri bisa saya tarik / ambil dgn tarik tunai atau tarik tunai & kalau bisa caranya bagaimana ? Tks http://OVO.id , Å	halo ovo sebelumnya maaf krn saya belum tahu banyak tentang ovo mohon penjelasan apakah saldo yg ada di ovo milik sendiri bisa saya tarik ambil dgn tarik tunai atau tarik tunai kalau bisa caranya bagaimana tks	Positif
544	juyayaya	@ovo_id makan siang barusan di kantin pake ovo poin, knp gk ada riwayat? Di penjual jg gk ada trx masuk akhirnya bayar cash lg. Sedang error kah? Sayang2 poin.. :"(makan siang barusan di kantin pake ovo poin knp gk ada riwayat di penjual jg gk ada trx masuk akhirnya bayar cash lg sedang error kah sayang poin	Negatif
545	nochamafafiid	halo @ovo_id apakah upgrade ke ovo premier harus datang ke kios ovo? bagaimana dilakukan secara online?	halo apakah upgrade ke ovo premier harus datang ke kios ovo bagaimana dilakukan secara online	Positif
546	ngasuptrn	@ovo_id lagi error sama Ovo poin? Knp gagal2 terus ya buat Beli pulsa? Giliran cashback ovo cash langsung bisa	lagi error sama ovo poin knp gagal terus ya buat beli pulsa giliran cashback ovo cash langsung bisa	Negatif
547	EstianaD	Selamat malam min, mau nanya kalau mau upgrade ke ovo premier di jogja gimana ya?	selamat malam min mau nanya kalau mau upgrade ke ovo premier di jogja gimana ya	Positif
548	paramitlamin	@ovo_id min, saya belanja sharetea tetapi tidak dapat cashback. Boleh saya dm detailnya?	min saya belanja sharetea tetapi tidak dapat cashback boleh saya dm detailnya	Negatif
549	IhamDanda	@ovo_id min, mau nanya kemarin saya topup dari jenius saldo jenius kepotong, tapi di ovo tetap sama, tapi di riwayat ovo ada,	min mau nanya kemarin saya topup dari jenius saldo jenius kepotong tapi di ovo tetap sama tapi	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		dan di jeniusnya juga sudah di ambil uangnya, solusinya gmn min?	di riwayat ovo ada dan di jeniusnya juga sudah di ambil uangnya solusinya gmn min	
550		@ovo_id min.. Masa Saya belanja di jakkmall ga dapat cashback Dari ovo..?? padahal pembayaran pakai ovo	min masa saya belanja di jakkmall ga dapat cashback dari ovo padahal pembayaran pakai ovo	Negatif
551		@ovo_id saya mau mati akun salah satu saya karena rekomendasi dari grab karena tidak sinkron saldo..	saya mau mati akun salah satu saya karena rekomendasi dari grab karena tidak sinkron saldo	Positif
552		@ovo_id min akun saya kenapa gabisa login dan tertulis belum daftar ya? kalau di aplikasi grab aman sih.. pic.twitter.com/r9uSET5n0B	min akun saya kenapa gabisa login dan tertulis belum daftar ya kalau di aplikasi grab aman sih	Negatif
553		Maaf mimin, untuk cara register barcode ovo gimana ya? Di tempat saya banyak customer sy yg pengen bayar pake ovo tapi tempat usaha sy belum ada barcode ovo, mohon bantuannya..	maaf mimin untuk cara register barcode ovo gimana ya di tempat saya banyak customer sy yg pengen bayar pake ovo tapi tempat usaha sy belum ada barcode ovo mohon bantuannya	Positif
554		@ovo_id min ovo lagi error kah ? gabisa transfer ke bank atau ke sesama ovo nih	min ovo lagi error kah gabisa transfer ke bank atau ke sesama ovo nih	Negatif
555		Ini @ovo_id kenapa ya? Topup dari rekening @JeniusConnect dibatalkan gitu sama @ovo_id ? pic.twitter.com/EOm2hp3rAP	ini kenapa ya topup dari rekening dibatalkan gitu sama	Positif
556		@ovo_id kemarin mau isi ovo di @alfamart kata kasir nya gabisa...	kemarin mau isi ovo di kata kasir nya gabisa	Negatif
557		Iya, penjelasan kongkrit itu seperti apa update dari yang telah diperbuat tim anda? Respon anda terlalu diplomatis @ovo_id Kapan dana akan kembalikan?	iya penjelasan kongkrit itu seperti apa update dari yang telah diperbuat tim anda respon anda terlalu diplomatis kapan dana akan kembalikan	Positif
558		Iya kak. Kalau bisa secepatnya ada ya. Bukan cuma saya aja bahkan teman2 saya dan orang2 yang pakai ovo di luar pulau jawa itu susah banget urusnya kalau booth nya aja kebanyakan di pulau jawa.	iya kak kalau bisa secepatnya ada ya bukan cuma saya aja bahkan teman saya dan orang yang pakai ovo di luar pulau jawa itu susah banget urusnya kalau booth nya aja kebanyakan di pulau jawa	Negatif
559		Pakai @ovo_id agar dapat trf gratis ke semua bank	pakai agar dapat trf gratis ke semua bank	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
560	Herbanyak	iya tapi di batam gak ada. sampai kapan harus nunggu booth nya ada ya min? masa cuma di pulau jawa aja kebanyakan.	iya tapi di batam gak ada sampai kapan harus nunggu booth nya ada ya min masa cuma di pulau jawa aja kebanyakan	Negatif
561	ggje66	Pengen jadi #OVOMillionaire supaya mudah buat bayar listrik, beli pulsa, beli paket data buat kuliah juga, lagian juga pengen gitu ovo ku punya isi	pengen jadi supaya mudah buat bayar listrik beli pulsa beli paket data buat kuliah juga lagian juga pengen gitu ovo ku punya isi	Positif
562	aeppapor	@ovo_id min sekarang ovo gabisa isi lewat alfamart kah?	min sekarang ovo gabisa isi lewat alfamart kah	Negatif
563	jjkkisari	Nikmati berbagai kemudahan saat kirim barang di JNE Untuk pembayaran, kamu bisa gunakan digital pembayaran seperti Go-Pay @GOPAY_ID , OVO ovo_id & DANA @danawallet . Semakin untung karena ada cashback nya loh https://www.instagram.com/p/B3sC695n1UM/?igshid=mbegcxo1zz32	nikmati berbagai kemudahan saat kirim barang di jne untuk pembayaran kamu bisa gunakan digital pembayaran seperti gopay ovo ovo id dana semakin untung karena ada cashback nya loh	Positif
564	rkiramaddhanz	iya sedih ya @ovo_id tolong segera diproses bukan cuma satu orang tapi banyak	iya sedih ya tolong segera diproses bukan cuma satu orang tapi banyak	Negatif
565	saktahu	@ovo_id selamat malam min ini kenapa ya padahal nomornya sudah benar terimakasih pic.twitter.com/aQv7Nskwem	selamat malam min ini kenapa ya padahal nomornya sudah benar terimakasih	Positif
566	iejadi	uang receh pun di tipu ya orang zaman sekarang	uang receh pun di tipu ya orang zaman sekarang	Negatif
567	mvanaulaa	Jajan gue Hari ini @chitownpopcorn @LippoMallPuri Rp 50.000 promo sweet treat bayar pake @ovo_id Rp 1 , no 11/200 pic.twitter.com/ZlmDfzrvKD	jajan gue hari ini rp promo sweet treat bayar pake rp no	Positif
568	rnaliss	@ovo_id topup sekarang udah gabisa lewat alfamart min?	topup sekarang udah gabisa lewat alfamart min	Negatif
569	Santo133	Nikmati berbagai kemudahan saat kirim barang di JNE Untuk pembayaran, kamu bisa gunakan digital pembayaran seperti Go-Pay @GOPAY_ID , OVO ovo_id & DANA @danawallet . Semakin untung karena ada cashback nya loh https://www.instagram.com/p/B3sC695n1UM/?igshid=mbegcxo1zz32	nikmati berbagai kemudahan saat kirim barang di jne untuk pembayaran kamu bisa gunakan digital pembayaran seperti gopay ovo ovo id dana semakin untung karena ada cashback nya loh	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		https://www.instagram.com/p/B3rYxFlINEI/?igshid=q03nt9w31rpdA,Â Ãçâ,-Â		
570		@ovo_id bagaimana ini? RotiO atau OVO yg tidak yang bermasalah? pic.twitter.com/i9uKp0WFI9	bagaimana ini rotio atau ovo yg tidak yang bermasalah	Negatif
571		Nikmati berbagai kemudahan saat kirim barang di JNE Untuk pembayaran, kamu bisa gunakan digital pembayaran seperti Go-Pay @GOPAY_ID , OVO ovo_id & DANA @danawallet . Semakin untung karena ada cashback nya lohÃçâ,-Â! https://www.instagram.com/p/B3rYoK7lCvu/?igshid=g7bxhw4bvmvzA,Â Ãçâ,-Â	nikmati berbagai kemudahan saat kirim barang di jne untuk pembayaran kamu bisa gunakan digital pembayaran seperti gopay ovo ovo id dana semakin untung karena ada cashback nya loh	Positif
572		@ovo_id Beli kabobs katanya cashback 25%? Tapi kok belum dapat cashback?	beli kabobs katanya cashback tapi kok belum dapat cashback	Negatif
573		@ovo_id kalau mau upgrade ke premier di booth ovo malang adanya di mana ya?	kalau mau upgrade ke premier di booth ovo malang adanya di mana ya	Positif
574		Mau topup @ovo_id dari kemarin knp gabisa ya	mau topup dari kemarin knp gabisa ya	Negatif
575		@ovo_id halo min,saya mau bertanya Cara penggunaan ovo poin gimana ya? Terimakasih	halo min saya mau bertanya cara penggunaan ovo poin gimana ya terimakasih	Positif
576		@ovo_id hai admin, mau tanya akun ovo saya di hp tiba2 keluar dan setiap login selalu gabisa dan ada tulisan forbidden. Itu kenapa ya bisa dibantu? thx	hai admin mau tanya akun ovo saya di hp tiba2 keluar dan setiap login selalu gabisa dan ada tulisan forbidden itu kenapa ya bisa dibantu thx	Negatif
577		Kak kalau lokasinya jauh dr rumah gimana mau upgradenya?	kak kalau lokasinya jauh dr rumah gimana mau upgradenya	Positif
578		@ovo_id kak mau mengadukan keluhan, aku topup tapi kok belum masuk ya????? Mohon di bantu ya kak pic.twitter.com/PgKRv3fl67	kak mau mengadukan keluhan aku topup tapi kok belum masuk ya mohon di bantu ya kak	Negatif
579		Min @ovo_id mohon dipertimbangan kenaikan batas transaksinya ovo. ovo sudah kerja sama dengan banyak toko	min mohon dipertimbangan kenaikan batas transaksinya ovo ovo sudah kerja sama dengan	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		online, ojek online, merchant lainnya.. kalau sebulan transaksi cuma bisa 20 juta benar2 sulit min. Apakah mungkin ada kaitannya dengan aturan ojk atau dari bank?	banyak toko online ojek online merchant lainnya kalau sebulan transaksi cuma bisa 20 juta benar2 sulit min apakah mungkin ada kaitannya dengan aturan ojk atau dari bank	
580		@ovo_id min, sekarang gabisa login cuma pake sidik jari ya??	min sekarang gabisa login cuma pake sidik jari ya	Negatif
581		ini sementara atau seterusnya cuma bisa ke booth ya kak?	ini sementara atau seterusnya cuma bisa ke booth ya kak	Positif
582		@ovo_id kenapa pendaftaran ovo paylater saya ditolak terus ya padahal sudah memasukkan data dengan benar dan sesuai dengan s&k	kenapa pendaftaran ovo paylater saya ditolak terus ya padahal sudah memasukkan data dengan benar dan sesuai dengan	Negatif
583		min aktivasi ovo premier apakah bisa online kah?:((@ovo_id	min aktivasi ovo premier apakah bisa online kah	Positif
584		@ovo_id min, saya barusan belanja di @KopiKenangan, kok ga dapat cashback ya? pic.twitter.com/40Mrgxv3JM	min saya barusan belanja di kok ga dapat cashback ya	Negatif
585		Bagaimana menyelaraskan ovo di aplikasi grab dengan aplikasi ovo sendiri. Soalnya nomor hp di grab dg aplikasi ovo beda, saya coba cocokan gabisa. Apakah bayar Abang grab bisa byr pake ovo aplikasi bukan ovo yg di dlm aplikasi grab. @GrabID @ovo_id	bagaimana menyelaraskan ovo di aplikasi grab dengan aplikasi ovo sendiri soalnya nomor hp di grab dg aplikasi ovo beda saya coba cocokan gabisa apakah bayar abang grab bisa byr pake ovo aplikasi bukan ovo yg di dlm aplikasi grab	Positif
586		Topup saldo @ovo_id via mbanking teman dan mbanking saya. Saldo di mbanking semua terpotong tpi saldo ovo tdk bertambah. Tolong bantu ya min thx	topup saldo via mbanking teman dan mbanking saya saldo di mbanking semua terpotong tpi saldo ovo tdk bertambah tolong bantu ya min thx	Negatif
587		Sudah selesai min, terimakasih	sudah selesai min terimakasih	Positif
588		@ovo_id pecuma dong scan ktp, tapi ujung2nya tetap harus bawa ktp ke kios ovo!!! pic.twitter.com/IRXEcKRn6G	pecuma dong scan ktp tapi ujungnya tetap harus bawa ktp ke kios ovo	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
589	HeribyanWR	@ovo_id cara untuk menghapus akun ovo gimana ya? bisa lewat aplikasi apa menghubungi call center apa gimana? makasih	cara untuk menghapus akun ovo gimana ya bisa lewat aplikasi apa menghubungi call center apa gimana makasih	Positif
590	umaralaxe	agak ribet sih tanpa alfamart min, di sini ovo booth kosong , klo topup via bank bagaimana caranya? ada link min?	agak ribet sih tanpa alfamart min di sini ovo booth kosong klo topup via bank bagaimana caranya ada link min	Negatif
591	Bebevy	Jangan lupa isi saldo OVO buat jajan murah nanti malam! Isi saldonya makin gampang lagi di ATM dan Internet Banking Danamon @ovo_id #tipsPRIMA	jangan lupa isi saldo ovo buat jajan murah nanti malam isi saldonya makin gampang lagi di atm dan internet banking danamon	Positif
592	ismocyy	@ovo_id gak dapat cashback dr transaksi ini?!?! Knp? Padahal ada keterangan nya pembayaran lewat ovo cashback 20% pic.twitter.com/rfpzcYpU4p	gak dapat cashback dr transaksi ini knp padahal ada keterangan nya pembayaran lewat ovo cashback	Negatif
593	Noviana23051	Hampir setiap hari saya transfer antar bank pake OVO mas, udah jalan beberapa bulan, hanya sekali kemarin saja error.	hampir setiap hari saya transfer antar bank pake ovo mas udah jalan beberapa bulan hanya sekali kemarin saja error	Positif
594	rrwatu	@ovo_id min, knp gabisa topup di alfamart? terus yg bisa topup di mana aja?	min knp gabisa topup di alfamart terus yg bisa topup di mana aja	Negatif
595	wigiman	Min, booth ovo di Palembang ada tidak? @ovo_id	min booth ovo di Palembang ada tidak	Positif
596	l1969maw	@ovo_id juga kasih cashback mba 20%. Sisa @gopayindonesia yg ga kasih cashback di warteg tetangga aku	juga kasih cashback mba sisa yg ga kasih cashback di warteg tetangga aku	Negatif
597	damon	@ovo_id min cara tau limit perbulan gimana ya?	min cara tau limit perbulan gimana ya	Positif
598	Da_ngi	Jangan lama sampai 2 hari juga dong saya topup kemarin kan harusnya online langsung masuk utk saya transaksi kemarin kalau kayak gini kan saya jadi gabisa transaksi padahal status topup Berhasil tapi kenapa dananya pending? Tolong segera OVO segera di proses 7 juta bukan uang sedikit kalau utk saya	jangan lama sampai hari juga dong saya topup kemarin kan harusnya online langsung masuk utk saya transaksi kemarin kalau kayak gini kan saya jadi gabisa transaksi padahal status topup berhasil tapi kenapa dananya pending tolong segera ovo	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
			segera di proses juta bukan uang sedikit kalau utk saya	
599		sebelum membeli barang idaman setidaknya gajimu harus 10x dari harga barang tersebut. nabung dari cashback @ovo_id	sebelum membeli barang idaman setidaknya gajimu harus dari harga barang tersebut nabung dari cashback	Positif
600		@ovo_id saya topup blm masuk2 juga ya dari BCA ke ovo @HaloBCA pic.twitter.com/Ey7QvglAeY	saya topup blm masuk juga ya dari bca ke ovo	Negatif
601		Transaksi di @tokopedia min... Lumayan sering dpt cashback	transaksi di min lumayan sering dpt cashback	Positif
602		@ovo_id min, kemarin malam saya topup ovo melalui m-banking bca dan berhasil tapi saldonya tidak bertambah di ovo. tolong diproses dong min :(terimakasih!	min kemarin malam saya topup ovo melalui banking bca dan berhasil tapi saldonya tidak bertambah di ovo tolong diproses dong min terimakasih	Negatif
603		halo @ovo_id , tolong hadirkan vending machine di kantor supaya warganya tetap konsumtif. Terimakasih https://twitter.com/dailysocial/status/1184052078550769664 , À Áçá,-Á	halo tolong hadirkan vending machine di kantor supaya warganya tetap konsumtif terimakasih	Positif
604		driver grab tidak mau min, bahkan menarik semacam biaya admin	driver grab tidak mau min bahkan menarik semacam biaya admin	Negatif
605		Selamat pagi @ovo_id kenapa ya min, topup ovo melalui simobi+ gagal, tetapi saldo sudah berkurang. Mohon bantuan dan informasinya min, terimakasih.	selamat pagi kenapa ya min topup ovo melalui simobi gagal tetapi saldo sudah berkurang mohon bantuan dan informasinya min terimakasih	Positif
606		min @ovo_id, kapan bisa topup di merchant lagi? buruan, banyak keluhan topup sekarang susah min	min kapan bisa topup di merchant lagi buruan banyak keluhan topup sekarang susah min	Negatif
607		@ovo_id min, transaksi ovo transfer ke bank lagi error kah?	min transaksi ovo transfer ke bank lagi error kah	Positif
608		Kenapa harus sampai selama itu? Apa OVO sekarang gak online lagi proses topup nya?	kenapa harus sampai selama itu apa ovo sekarang gak online lagi proses topup nya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
609	erboyan	Halo kak, aku user OVO. Aku mau update jadi ovo premium tapi KTP aku blm jadi, tapi aku ada surat keterangannya, bisa ga ya? Terimakasih @ovo_id	halo kak aku user ovo aku mau update jadi ovo premium tapi ktp aku blm jadi tapi aku ada surat keterangannya bisa ga ya terimakasih	Positif
610	reboyan	Sudah dijelaskan detailnya di DM kemarin jawabnya cuma suruh tunggu maksimal 2 hari, kecewa dgn jawabannya uang buat transaksi kemarin kok ditunda sampai 2 hari	sudah dijelaskan detailnya di dm kemarin jawabnya cuma suruh tunggu maksimal hari kecewa dgn jawabannya uang buat transaksi kemarin kok ditunda sampai hari	Negatif
611	DodiDor6676029	Wow selamat Ulang Tahun OVO yg ke 2 semoga makin sukses & jaya! #Thanks2You	wow selamat ulang tahun ovo yg ke semoga makin sukses jaya	Positif
612	alityasne	@ovo_id @ovo_id ovo parah benar dah topup 7 juta dari kemarin sampai hari ini dananya belum masuk2 juga. mana uang sy OVO?	ovo parah benar dah topup juta dari kemarin sampai hari ini dananya belum masuk juga mana uang sy ovo	Negatif
613	alityasne	Terimakasih OVO sudah hadir dan membuat saya makin mudah dalam melakukan pembayaran, semoga sukses selalu, dan selamat ulang tahun OVO yang ke-2 #Thanks2You	terimakasih ovo sudah hadir dan membuat saya makin mudah dalam melakukan pembayaran semoga sukses selalu dan selamat ulang tahun ovo yang ke	Positif
614	alityasne	Wah ternyata ramai juga. Saya juga mengalami hal yang sama. Kayaknya gak siap jualan paket data nih @GrabID @OVO_ID.	wah ternyata ramai juga saya juga mengalami hal yang sama kayaknya gak siap jualan paket data nih	Negatif
615	fferry	Selamat ultah OVO, sukses terus #Thanks2You	selamat ultah ovo sukses terus	Positif
616	IsaptoAji	@ovo_id kak tadi malam saya topup ovo 50k tapi sampai malam ini belum bertambah saldo ovo saya, tolong tindak lanjut nya ka pic.twitter.com/uSLi6gRkIv	kak tadi malam saya topup ovo tapi sampai malam ini belum bertambah saldo ovo saya tolong tindak lanjut nya ka	Negatif
617	reviewajak	Min knp ovo saya gabisa beli pulsa sama tf ke rekening bank @ovo_id	min knp ovo saya gabisa beli pulsa sama tf ke rekening bank	Positif
618	IsaptoAji	@ovo_id kak, ovo kok gabisa transfer? pic.twitter.com/N54uJxyNVT	kak ovo kok gabisa transfer	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
619	eranyak	Keren bgt ovo, sekarang banyak promo menarik #Thanks2You	keren bgt ovo sekarang banyak promo menarik	Positif
620	Isa	belum masuk. tahan laparnya sampai 2 hari kedepan aja ya	belum masuk tahan laparnya sampai hari kedepan aja ya	Negatif
621	sebagian	Nasi goreng langganan pulang kuliah udah bisa bayar pakai ovo @ovo_id pic.twitter.com/O4x7orJOgK	nasi goreng langganan pulang kuliah udah bisa bayar pakai ovo	Positif
622	Isa	Tadi sore saya topup ovo via mobile banking, saldo saya sudah terdebit tapi kok gak masuk ya ke ovo? Ke nomor 081310051161 Mohon bantuannya @ovo_id @BANKBRI_ID	tadi sore saya topup ovo via mobile banking saldo saya sudah terdebit tapi kok gak masuk ya ke ovo ke nomor mohon bantuannya	Negatif
623	fr	Terimakasih promo OVO, saya bisa berhemat minggu ini #Thanks2You	terimakasih promo ovo saya bisa berhemat minggu ini	Positif
624	noerhad	Halo @ovo_id tersayang. saldo kapan masuk ini. perut ku mau di letak kemana dulu sambil nunggu biar gak kriuk kriuk ini. lapar bisa bikin orang jadi galak loh min	halo tersayang saldo kapan masuk ini perut ku mau di letak kemana dulu sambil nunggu biar gak kriuk kriuk ini lapar bisa bikin orang jadi galak loh min	Negatif
625	okayow	Terimakasih OVO sudah hadir menemani kami dengan berbagai promo #Thanks2You	terimakasih ovo sudah hadir menemani kami dengan berbagai promo	Positif
626	nam	@ovo_id mau kembalikan ovo cash ke bank bca error begini min, knp ya? pic.twitter.com/IOcnbV9W9k	mau kembalikan ovo cash ke bank bca error begini min knp ya	Negatif
627	janz62	makin berjaya nih OVO. terus membagikan kebaikan dan maju terus ya. selamat ulang tahun #Thanks2You	makin berjaya nih ovo terus membagikan kebaikan dan maju terus ya selamat ulang tahun	Positif
628	iangiul	Gila @ovo_id , topup ga masuk,di suruh tunggu 2 hari, goblok kali orang kelaparannya sekarang idiot	gila topup ga masuk di suruh tunggu hari goblok kali orang kelaparannya sekarang idiot	Negatif
629	ianbad	Selamat ulang tahun, semoga makin sukses #Thanks2You	selamat ulang tahun semoga makin sukses	Positif
630	cefz_u	@ovo_id tolong di cek, ini mau topup via mbca gabisa ini... @HaloBCA @bca	tolong di cek ini mau topup via mbca gabisa ini	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
631	denyint	Terimakasih OVO, sukses terus makin banyak promo dan cashback ya #Thanks2You	terimakasih ovo sukses terus makin banyak promo dan cashback ya	Positif
632	izzzzii	udah min. kan tetap dimohon kesediaannya menunggu dan dicek secara berkala. itu terus di copas. perut aku ya ga bersedia menunggu min	udah min kan tetap dimohon kesediaannya menunggu dan dicek secara berkala itu terus di copas perut aku ya ga bersedia menunggu min	Negatif
633	jeppari	selamat ulang tahun OVO. Denganmu saya dapat berbagai pengalaman seru. Terus berinovasi dan menjadi yang terbaik #Thanks2You	selamat ulang tahun ovo denganmu saya dapat berbagai pengalaman seru terus berinovasi dan menjadi yang terbaik	Positif
634	sandraisilia	@ovo_id lagi gabisa topup via mbca yah??	lagi gabisa topup via mbca yah	Negatif
635	aevenana	halo emang ovo lagi bermasalah ya? kok tadi saya transfer dari ovo ke bank tp belum masuk sampai sekarang tp saldo ovonya sudah terpotong gimana	halo emang ovo lagi bermasalah ya kok tadi saya transfer dari ovo ke bank tp belum masuk sampai sekarang tp saldo ovonya sudah terpotong gimana	Positif
636	nanurak	@ovo_id kok gabisa topup lewat mbca ya:(kok gabisa topup lewat mbca ya	Negatif
637	melaaanolic	Wah OVO, tidak terasa ya. semakin sukses, semakin banyak diskonnya #thanks2you	wah ovo tidak terasa ya semakin sukses semakin banyak diskonnya	Positif
638	banggoa	hai mba, topup saldonya uda masuk belum? aku udah tunggu setengah jam ga masuk2. apakah senasib??	hai mba topup saldonya uda masuk belum aku udah tunggu setengah jam ga masuk apakah senasib	Negatif
639	biruind	Wah, udah dua tahun nih. Sukses terus ya OVO, terus jadi yang terbaik #Thanks2You	wah udah dua tahun nih sukses terus ya ovo terus jadi yang terbaik	Positif
640	RickyZodi	orang lapar suruh tunggu 2 hari, gimana cerita. kalau besok kena tipes emang mau nanggung??	orang lapar suruh tunggu hari gimana cerita kalau besok kena tipes emang mau nanggung	Negatif
641	DawanBayu	Ga pernah lesu min. Kan jajan pake ovo terus. #thanks2ovo	ga pernah lesu min kan jajan pake ovo terus	Positif
642	athapudikaG	Saya gabisa isi saldo, lagi gangguan ya? pic.twitter.com/xTBnuJ3kS0	saya gabisa isi saldo lagi gangguan ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
643	Perlempay	Selamat ulang tahun ovo, semoga kedepannya sukses terus ya #Thanks2You	selamat ulang tahun ovo semoga kedepannya sukses terus ya	Positif
644	nama nurak	@ovo_id sedang gabisa topup via mbca lagi ya?	sedang gabisa topup via mbca lagi ya	Negatif
645	kelas anhol	Keren Selamat Ulang Tahun OVO, sukses dan jaya selalu, dan selalu berikan kejutan dan cashback buat pengguna setia mu ya, seperti aku #Thanks2You	keren selamat ulang tahun ovo sukses dan jaya selalu dan selalu berikan kejutan dan cashback buat pengguna setia mu ya seperti aku	Positif
646	apathpindig	ini mbanking bca gabisa topup ovo dari tadi? tolonglah aku kelaparan ini mau kirim makanan sama kopi @ovo_id @bca	ini mbanking bca gabisa topup ovo dari tadi tolonglah aku kelaparan ini mau kirim makanan sama kopi	Negatif
647	kritik gaku	Selamat ulang tahun ovo ku tercinta #thanks2ovo	selamat ulang tahun ovo ku tercinta	Positif
648	znitsuvu	@ovo_id kak, maaf mau nanya ini upgrade ke ovo premier harus ke kios? Masalahnya domisili saya ngga ada kios ovo.	kak maaf mau nanya ini upgrade ke ovo premier harus ke kios masalahnya domisili saya ngga ada kios ovo	Negatif
649	Hvina0	Keren kak @naufalnoping, Bagi saldo @ovo_id kak buat beli token listrik Udah seminggu kak gak pakai listrik, biaya hp aja harus ke kantor :(https://twitter.com/naufalnoping/status/1184033211967369216	keren kak bagi saldo kak buat beli token listrik udah seminggu kak gak pakai listrik biaya hp aja harus ke kantor	Positif
650	nananurak	@ovo_id ovo lagi error lagi ya gabisa topup? Barusan mau isi via mbca, "Maaf, transaksi anda tidak dapat diproses". Kenapa lagi ya?	ovo lagi error lagi ya gabisa topup barusan mau isi via mbca maaf transaksi anda tidak dapat diproses kenapa lagi ya	Negatif
651	sanopha	Kalau ktp elektronik belum tercetak? Karena dari dinas sedang kehabisan blanko ktp elektronik gimana solusi nya? Thx	kalau ktp elektronik belum tercetak karena dari dinas sedang kehabisan blanko ktp elektronik gimana solusi nya thx	Positif
652	mlloouy	@ovo_id halo kak tadi saya topup dari mbanking tapi kok saldonya belum bertambah ya?	halo kak tadi saya topup dari mbanking tapi kok saldonya belum bertambah ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
653	deadbyana	@ovo_id untuk aktivasi ovo premier apakah bisa memakai surat keterangan pengganti Ktp?	untuk aktivasi ovo premier apakah bisa memakai surat keterangan pengganti ktp	Positif
654	immmhu	@ovo_id sedang gangguan kah? Habis topup via m-banking tp saldo gak update. Thanks	sedang gangguan kah habis topup via banking tp saldo gak update thanks	Negatif
655	arifis	@ovo_id terimakasih untuk ovo dan tim terkait yg sudah membantu menyelesaikan permasalahan saya walaupun memang itu akibat kesalahan pengguna. Terimakasih atas kebaikan dalam keringanan dan kebijakannya sehingga dana nya sudah di pindahkan. Sehat dan sukses selalu ya	terimakasih untuk ovo dan tim terkait yg sudah membantu menyelesaikan permasalahan saya walaupun memang itu akibat kesalahan pengguna terimakasih atas kebaikan dalam keringanan dan kebijakannya sehingga dana nya sudah di pindahkan sehat dan sukses selalu ya	Positif
656	nilloouy	Sorry, ditunggu berapa lama min?? aku bisa mati kelaparan ini :')	sorry ditunggu berapa lama min aku bisa mati kelaparan ini	Negatif
657	NaruFransani	Andaikan @gopayindonesia @ovo_id @danasupport @linkaja dll punya hubungan Multilateral. Kan enak bisa saling transfer.	andaikan dll punya hubungan multilateral kan enak bisa saling transfer	Positif
658	kamusua	@ovo_id halo ovo, tadi saya topup melalui mbanking ke ovo tapi setelah di cek dananya ga masuk ke ovo, ini knp ya?	halo ovo tadi saya topup melalui mbanking ke ovo tapi setelah di cek dananya ga masuk ke ovo ini knp ya	Negatif
659	kmiam	Hai kak, saya sekarang berdomisili di Batam dan lokasi yang terdekat dari lokasi saya itu tidak ada kak ^	hai kak saya sekarang berdomisili di batam dan lokasi yang terdekat dari lokasi saya itu tidak ada kak	Positif
660	eltozoi	@ovo_id hi, ovo sedang error kah. baru isi saldo, transaksi sudah tapi saldo nya kemana? . please fix	hi ovo sedang error kah baru isi saldo transaksi sudah tapi saldo nya kemana please fix	Negatif
661	RalYuku	Nah iya buat susah aja. Kenapa diubah coba, dulu gak kek gini perasaan	nah iya buat susah aja kenapa diubah coba dulu gak kek gini perasaan	Positif
662	PatrialD	Halo @ovo_id kok gue gak dapat cashback ya? Gue udah belanja di beberapa merchant yang tulisan "Pembayaran dengan Ovo Cashback (sekian) %". Bagaimana? Lumayan soalnya	halo kok gue gak dapat cashback ya gue udah belanja di beberapa merchant yang tulisan pembayaran dengan ovo cashback sekian bagaimana lumayan soalnya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
663	RealTulku	@ovo_id hi min, kenapa sekarang mau upgrade ovo club ke premier harus ke stand stand ya??	hi min kenapa sekarang mau upgrade ovo club ke premier harus ke stand stand ya	Positif
664	izzzzii	@ovo_id halo min, mau tanya apa ovo lagi gangguan? Saya topup dari atm, transaksi udah berhasil, tapi infonya mana?	halo min mau tanya apa ovo lagi gangguan saya topup dari atm transaksi udah berhasil tapi infonya mana	Negatif
665	MaB1933	Kalau bisa bayar tol jg melibatkan @ovo_id & @gopayindonesia Amin	kalau bisa bayar tol jg melibatkan amin	Positif
666	manarriak	@ovo_id gabisa topup min, udh di dm SS sama nomor	gabisa topup min udh di dm ss sama nomor	Negatif
667	patrimat	@ovo_id saya baru aktifkan ovo min. Nah bagaimana menu transfer bisa aktif	saya baru aktifkan ovo min nah bagaimana menu transfer bisa aktif	Positif
668	ikhurumga	@ovo_id maintenance lagi, min. Sampai kapan pic.twitter.com/dEazaJ6nSy	maintenance lagi min sampai kapan	Negatif
669	cell_sunmerr	Gak jadi min ,udah bisa kok.Terimakasih min	gak jadi min udah bisa kok terimakasih min	Positif
670	megasutro	Kak pulsa saya tidak masuk aduh saya banyak menemukan kasus seperti ini dimohon untuk kerja samanya	kak pulsa saya tidak masuk aduh saya banyak menemukan kasus seperti ini dimohon untuk kerja samanya	Negatif
671	delightimpact	Ada promo dari @ovo_id cashback 10% belanja di @METROdept gaes. Promo berlaku hingga 26 oktober. Transaksi minimum Rp 250.000 menggunakan OVO Cash. Info lebih lanjut klik https://bit.ly/2MdWama , pic.twitter.com/33MwiN46Az	ada promo dari cashback belanja di gaes promo berlaku hingga oktober transaksi minimum rp menggunakan ovo cash info lebih lanjut klik	Positif
672	gnadys	Hai @ovo_id @GrabID , saya topup ovo melalui ovo yg terdaftar di grab, terus kok malah ga masuk ya saldonya padahal udah terkirim:) uang saya kemana ya?	hai saya topup ovo melalui ovo yg terdaftar di grab terus kok malah ga masuk ya saldonya padahal udah terkirim uang saya kemana ya	Negatif
673	xhopinmusic	Selamat ulang tahun @ovo_id #Thanks2You	selamat ulang tahun	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
674		@ovo_id min ini org domisili Solo Raya harus ke jogja dulu gitu biar upgrade ovo? ._. Kenapa gk buat booth di Solo aja?	min ini org domisili solo raya harus ke jogja dulu gitu biar upgrade ovo kenapa gk buat booth di solo aja	Negatif
675		Min @ovo_id misalnya punya dua akun ovo dengan dua nomor yang berbeda. Kalau kedua akun tersebut di upgrade ke ovo premier semua dengan hanya menggunakan satu KTP saja, bisa?	min misalnya punya dua akun ovo dengan dua nomor yang berbeda kalau kedua akun tersebut di upgrade ke ovo premier semua dengan hanya menggunakan satu ktp saja bisa	Positif
676		@ovo_id min saya beli token listrik, statusnya berhasil tapi gak dapat nomor token. Saya udah email minta bantuan, blm ada penanganan. pic.twitter.com/W2kRSjzlnQ	min saya beli token listrik statusnya berhasil tapi gak dapat nomor token saya udah email minta bantuan blm ada penanganan	Negatif
677		Selamat berbahagia, OVO. Semoga semakin sukses #Thanks2You	selamat berbahagia ovo semoga semakin sukses	Positif
678		@ovo_id Hallo kak, No hp ovo yg terdaftar di ovo bisa diganti tidak ya? karena no yg terdaftar hangus, saya mau ganti no hp nya tanpa membuat saldo ovo berkurang dan reward poin yg sudah terkumpul. thanks pic.twitter.com/BDTBdLcnOW	hallo kak no hp ovo yg terdaftar di ovo bisa diganti tidak ya karena no yg terdaftar hangus saya mau ganti no hp nya tanpa membuat saldo ovo berkurang dan reward poin yg sudah terkumpul thanks	Negatif
679		Kali pertama nya topup @ovo_id dan @gopayindonesia masing² 100k Topup lewat alfamart karena aku ga punya kartu atm (Ya Allah sekarang ga punya kartu atm) Lalu ini topup terbesar karena sering nya 25k dan itu via teman/ driver pic.twitter.com/VUbGRLfcqc	kali pertama nya topup dan masing topup lewat alfamart karena aku ga punya kartu atm ya allah sekarang ga punya kartu atm lalu ini topup terbesar karena sering nya dan itu via teman driver	Positif
680		@ovo_id Min, kalau saya aktivasi OVO PayLater via Tokopedia, bisa digunakan di hypermart ga? Terimakasih	min kalau saya aktivasi ovo paylater via tokopedia bisa digunakan di hypermart ga terimakasih	Negatif
681		Min mau nanya penghapusan NIK berapa lama ya ? Di akun yg sudah berhasil di hapus? Dan mau nanya apakah lewat twitter bsa membantu proses menjadi ovo premier ?	min mau nanya penghapusan nik berapa lama ya di akun yg sudah berhasil di hapus dan mau nanya apakah lewat twitter bsa membantu proses menjadi ovo premier	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
682		@ovo_id Selamat sore kak, saya ingin menanyakan ini saya transfer ke sesama ovo kok gagal terus ya? pic.twitter.com/EnwWhPR51L	selamat sore kak saya ingin menanyakan ini saya transfer ke sesama ovo kok gagal terus ya	Negatif
683		ingat jajan, ingat OVO! Bayar jajan makin praktis dan murah! Makin mudah lagi isi saldo OVO Cash di PPOB OCBC NISP @ovo_id #tipsPRIMA	ingat jajan ingat ovo bayar jajan makin praktis dan murah makin mudah lagi isi saldo ovo cash di ppob ocbc nisp	Positif
684		@ovo_id min, saya isi saldo ovo tapi kok ga masuk ya? Padahal di mbanking sudah benar dan sudah terkirim	min saya isi saldo ovo tapi kok ga masuk ya padahal di mbanking sudah benar dan sudah terkirim	Negatif
685		hallo @ovo_id apakah saya bisa pake ovo di jepang? apa bisa diblokir karena jaringannya di luar indonesia	hallo apakah saya bisa pake ovo di jepang apa bisa diblokir karena jaringannya di luar indonesia	Positif
686		@ovo_id min, kalau salah transfer ke nomor teman yang ternyata nomornya gak terdaftar di OVO apakah memotong saldo?	min kalau salah transfer ke nomor teman yang ternyata nomornya gak terdaftar di ovo apakah memotong saldo	Negatif
687		Kirim paket? pakai JNE saja~ Bayar pakai OVO kamu bisa dapatkan cashback 10% ! @ovo_id Sudah pernah coba? #jne #connectinghappiness #JNEmudahbayar #jnebandung pic.twitter.com/SAmxWpvnH	kirim paket pakai jne saja bayar pakai ovo kamu bisa dapatkan cashback sudah pernah coba	Positif
688		@ovo_id hallo kak. Apakah sudah tutup upgrade ovo premier secara online?	hallo kak apakah sudah tutup upgrade ovo premier secara online	Negatif
689		Belanja di @LippoMallPuri dengan merchant apapun transaksi pakai @ovo_id hanya bayar Rp 1 aja SobatPD. Promo berlaku hingga 31 Oktober. Ajak teman dan keluarga untuk belanja dengan promo yang ada. Dan jangan lupa #cekdiskonnya di https://bit.ly/2ONSJEE pic.twitter.com/iKPdzh90Zu	belanja di dengan merchant apapun transaksi pakai hanya bayar rp aja sobatpd promo berlaku hingga oktober ajak teman dan keluarga untuk belanja dengan promo yang ada dan jangan lupa di	Positif
690		@ovo_id min bagaimana cara upgrade ke premier ? di kota saya balickpapan tidak ada ovo booth.	min bagaimana cara upgrade ke premier di kota saya balickpapan tidak ada ovo booth	Negatif
691		@ovo_id ovo booth di depok ada di mana ya?	ovo booth di depok ada di mana ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
692	MELETRA	Isi saldo katanya sukses tapi gak masuk2 juga di aplikasi, gimana nih @ovo_id mau belanja jadi susah..	isi saldo katanya sukses tapi gak masuk juga di aplikasi gimana nih mau belanja jadi susah	Negatif
693	Ngmzunnani	Jgn lupa cek kode promo @ovo_id	jgn lupa cek kode promo	Positif
694	consagg	@ovo_id kok teman2 mau transfer ke OVO aku kok gabisa ya dari semalam?	kok teman mau transfer ke ovo aku kok gabisa ya dari semalam	Negatif
695	fisa1188	@ovo_id halo ovo Apakah bisa upgrade ke premier dengan ktp sementara. Karena ktp baru saya baru keluar beberapa bulan lagi Disebabkan ktp lama saya sudah rusak	halo ovo apakah bisa upgrade ke premier dengan ktp sementara karena ktp baru saya baru keluar beberapa bulan lagi disebabkan ktp lama saya sudah rusak	Positif
696	fwws	@ovo_id saldo saya terpotong utk transaksi grab,padahal saya gak naik grab di jam tsb. bisa konfirmasi via dm?	saldo saya terpotong utk transaksi grab padahal saya gak naik grab di jam tsb bisa konfirmasi via dm	Negatif
697	_____y	@ovo_id siang, gerai ovo untuk aktivasi akun premium area Solo di mana ya?	siang gerai ovo untuk aktivasi akun premium area solo di mana ya	Positif
698	hallo_naa	@ovo_id min ku transaksi pake ovo ga dapat cashback nya sih :(min ku transaksi pake ovo ga dapat cashback nya sih	Negatif
699	AanKy	Bayar belanja pakai OVO Cash, dapat bonus OVO Points untuk belanja lagi! Isi saldonya juga gampang di ATM CIMB Niaga @ovo_id #tipsPRIMA	bayar belanja pakai ovo cash dapat bonus ovo points untuk belanja lagi isi saldonya juga gampang di atm cimb niaga	Positif
700	MeniFN	@ovo_id selamat siang.. kok tiba2 ada transaksi grab dan memotong saldo OVO saya sebesar 30.000 hari ini tanggal 20/11/2019. Saya cek di grab tidak ada transaksi hari ini, dan memang saya tidak ada transaksi grab hari ini.	selamat siang kok tiba ada transaksi grab dan memotong saldo ovo saya sebesar hari ini tanggal saya cek di grab tidak ada transaksi hari ini dan memang saya tidak ada transaksi grab hari ini	Negatif
701	hmihat1	Kirim paket? pakai JNE saja~ Bayar pakai OVO kamu bisa dapatkan cashback 10% !Ã,Ã @ovo_id Sudah pernah coba? Ã,Ã -Ã¢ #jneÃ,Ã #connectinghappinessÃ,Ã #JNEmudahbayarÃ,Ã #jne mataramp pic.twitter.com/CTM5RgvWSi	kirin paket pakai jne saja bayar pakai ovo kamu bisa dapatkan cashback sudah pernah coba	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
713		kakak admin mau tanya dong kalau beli token listrik Prabayar via ovo nomor token nya bisa di lihat di mana ya? @ovo_id	kakak admin mau tanya dong kalau beli token listrik Prabayar via ovo nomor token nya bisa di lihat di mana ya	Positif
714		@ovo_id Saya mau komplain saya beli pulsa tapi belum masuk sampai sekarang padahal nomor sudah benar	saya mau komplain saya beli pulsa tapi belum masuk sampai sekarang padahal nomor sudah benar	Negatif
715		@ovo_id Min, Ovo transfer ke bank lain sekarang masih gratis atau ada biayanya ?	min ovo transfer ke bank lain sekarang masih gratis atau ada biayanya	Positif
716		@ovo_id ini kok saya gabisa sinkron ya min? Padahal nomor hp sdh sama di akun grab sama ovo saya? pic.twitter.com/76vFo31r46	ini kok saya gabisa sinkron ya min padahal nomor hp sdh sama di akun grab sama ovo saya	Negatif
717		@ovo_id Halo ovo apakah saya bisa refund saldo ovo dr nomor hp yg udah ga aktif lagi? Trims	halo ovo apakah saya bisa refund saldo ovo dr nomor hp yg udah ga aktif lagi trims	Positif
718		Udah saya dm ya, tapi ga dibaca adminnya :((udah saya dm ya tapi ga dibaca adminnya	Negatif
719		@ovo_id min apakah bisa 1 KTP untuk upgrade 2 nomor HP yg berbeda??	min apakah bisa ktp untuk upgrade nomor hp yg berbeda	Positif
720		@ovo_id kok error mulu gabisa isi pulsa?	kok error mulu gabisa isi pulsa	Negatif
721		@gopayindonesia dan @ovo_id yg selalu memberikan jaminan keamanan ngaku dompet digital tapi pelayanan 7-14 hari kerja	dan yg selalu memberikan jaminan keamanan ngaku dompet digital tapi pelayanan hari kerja	Positif
722		Teman ada yg kebobolan seperti itu dari ecommerce dan fintech paylater, gak nanggung belanja barang yg mahal	teman ada yg kebobolan seperti itu dari ecommerce dan fintech paylater gak nanggung belanja barang yg mahal	Negatif
723		@ovo_id kok gabisa buat tf min? pic.twitter.com/Rb9u86ymAz	kok gabisa buat tf min	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
724	HeryanDk22	Iya mba tetap hati2 menggunakan dompet digitalnya. Isi sesuai kebutuhan.. semoga gak ada lagi yg jd korban	iya mba tetap hati menggunakan dompet digitalnya isi sesuai kebutuhan semoga gak ada lagi yg jd korban	Negatif
725	jeccere	Siap min saya sudah balas DM nya. Pihak akun ovo atas nama rival tidak memiliki apps dan akun twitter. Tapi sudah saya pandu untuk membuat laporan email di pusat bantuan aplikasi ovo nya	siap min saya sudah balas dm nya pihak akun ovo atas nama rival tidak memiliki apps dan akun twitter tapi sudah saya pandu untuk membuat laporan email di pusat bantuan aplikasi ovo nya	Positif
726	M.Ria	itu lah derita menyedihkan user ovo #StopCopetDigital	itu lah derita menyedihkan user ovo	Negatif
727	DompDhuafa	Kini, layanan donasi digital DompDhuafa kembali membuka channel pembayaran baru demi meningkatkan kemudahan berdonasi. ZISWAF atau donasi apapun bisa bayar pakai @ovo_id klik >> http://donasi.dompdhuafa.org #KemudahanZISWAF pic.twitter.com/AdGkspV4L3	kini layanan donasi digital dompet dhuafa kembali membuka channel pembayaran baru demi meningkatkan kemudahan berdonasi ziswaf atau donasi apapun bisa bayar pakai klik	Positif
728	catankiati	iya saldo ovo ku juga lenyap , jd kapok	iya saldo ovo ku juga lenyap jd kapok	Negatif
729	jjjuwr2	Nah iya aku sih ga masalah kalau update keamanan. Tp ya ga gini juga, masalahnya booth nya cuma 1 doang di 1 kota	nah iya aku sih ga masalah kalau update keamanan tp ya ga gini juga masalahnya booth nya cuma doang di kota	Positif
730	catankiati	Emoney.. bukan gak mungkin nanti bayar tol tinggal scan barcode...tau2 hp melayang #StopCopetDigital	emoney bukan gak mungkin nanti bayar tol tinggal scan barcode tau hp melayang	Negatif
731	DwiKurnanID	@ovo_id min solusi dong mau upgrade ke ovo premier tp ga ada kios ovo di kota. Padahal urgent	min solusi dong mau upgrade ke ovo premier tp ga ada kios ovo di kota padahal urgent	Positif
732	Adini	Sekarang kenapa harus ke booth ovo min? Dulu sendiri lewat online juga bisa:(sekarang kenapa harus ke booth ovo min dulu sendiri lewat online juga bisa	Negatif
733	Gychristian	Nah kan :(masalah bgt sih ini ovo sekarang, perasaan dulu aman aja dah, malah lebih gampang pakai gopay :(nah kan masalah bgt sih ini ovo sekarang perasaan dulu aman aja dah malah lebih gampang pakai gopay	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
734	leberf_handy	Jauh bgt min masa saya harus ke bandung, ke bekasi, ke jakarta, ke surabaya, ke semarang, ke medan, ke tasik, ke pekalongan, ke tangerang sih min buat nyari booth ovo:((jauh bgt min masa saya harus ke bandung ke bekasi ke jakarta ke surabaya ke semarang ke medan ke tasik ke pekalongan ke tangerang sih min buat nyari booth ovo	Negatif
735	minnimomani	#Sahabatmaritim pasti akrab banget sekarang dengan sistem pembayaran non tunai. Salah satunya @ovo_id yang baru saja berulang tahun yang ke-2! pic.twitter.com/DptDJvSnH6	pasti akrab banget sekarang dengan sistem pembayaran non tunai salah satunya yang baru saja berulang tahun yang ke	Positif
736	mit_cjaja	Isi sesuai kebutuhan.. pas mau dipakai baru topup. Gk pernah letak duit banyak di dompet digital.. malah lebih sering topup di depan kasir #StopCopetDigital	isi sesuai kebutuhan pas mau dipakai baru topup gk pernah letak duit banyak di dompet digital malah lebih sering topup di depan kasir	Negatif
737	MADURA NAcang	@ovo_id makasih udh memproses keluhan dgn cukup cepat dana trf yg gak masuk ke rek di kembalikan dlm bentuk ovo cash. Mohon di tingkatkan sistemnya ya agar kejadian gagal trf tp tercantum trf berhasil di sistem ovo tdk terulang kembali. Terimakasih	makasih udh memproses keluhan dgn cukup cepat dana trf yg gak masuk ke rek di kembalikan dlm bentuk ovo cash mohon di tingkatkan sistemnya ya agar kejadian gagal trf tp tercantum trf berhasil di sistem ovo tdk terulang kembali terimakasih	Positif
738	rino_sevoat	Ovo booth daerah cirebon di mana ya min? Di daftar booth ovo ngga ada cirebon	ovo booth daerah cirebon di mana ya min di daftar booth ovo ngga ada cirebon	Negatif
739	minnimomani	@ovo_id Cara mengetahui umur OVO Points bagaimana ya?	cara mengetahui umur ovo points bagaimana ya	Positif
740	catankikiati	Waspada Copet Dompot Digital Ini sih bukan kali pertama kejadian copet dompet digital yg pernah ada,tp gabisa di diamkan.harus ada tindakan dari platform penyedia jasa sebagai antisipasi, dlm hal ini pengguna yg banyak dr platform app @gojekindonesia gopay dan @GrabID via @ovo_id	waspada copet dompet digital ini sih bukan kali pertama kejadian copet dompet digital yg pernah ada tp gabisa di diamkan harus ada tindakan dari platform penyedia jasa sebagai antisipasi dlm hal ini pengguna yg banyak dr platform app gopay dan via	Negatif
741	sinct7	Maksudnya Min, kita bisa bayar atau belanja produk di toko yang menyediakan OVO Payment?	maksudnya min kita bisa bayar atau belanja produk di toko yang menyediakan ovo payment	Positif
742	hanswoyul	@ovo_id Sedang gangguan kah? isi saldo dari kemarin gabisa terus	sedang gangguan kah isi saldo dari kemarin gabisa terus	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
743	sering7	Selamat Malam @ovo_id . Ijin bertanya Min. Apakah Ovo Point bisa di uangkan? Jika bisa, bagaimana caranya? Saya cukup sering belanja di tokopedia dan dapat cashback lumayan besar.	selamat malam ijin bertanya min apakah ovo point bisa di uangkan jika bisa bagaimana caranya saya cukup sering belanja di tokopedia dan dapat cashback lumayan besar	Positif
744	ceatankkiri	@ovo_id lagi gabisa transfer ke rekening bank ya? Saldo adanya di OVO doang, mau narik tunai, lapar	lagi gabisa transfer ke rekening bank ya saldo adanya di ovo doang mau narik tunai lapar	Negatif
745	hangyulitto	@ovo_id min tadi saya upgrade ke ovo premium, kalau mau transfer kan harus transaksi di ovo nya dulu. Kalo saya mau beli chatime pakai ovo, itu termasuk transaksi pake ovo juga apa bukan ya?	min tadi saya upgrade ke ovo premium kalau mau transfer kan harus transaksi di ovo nya dulu kalo saya mau beli chatime pakai ovo itu termasuk transaksi pake ovo juga apa bukan ya	Positif
746	hansyooyy	@ovo_id sudah melakukan upgrade ke premier dari bulan kemarin, tapi sampai sekarang akun saya belum berubah juga	sudah melakukan upgrade ke premier dari bulan kemarin tapi sampai sekarang akun saya belum berubah juga	Negatif
747	soomunre	@ovo_id hi, Ovo! Mau tanya, untuk upgrade ovo premier selain harus ke gerai, apakah ada alternatif lain? Terimakasih	hi ovo mau tanya untuk upgrade ovo premier selain harus ke gerai apakah ada alternatif lain terimakasih	Positif
748	ceatankkiri	@ovo_id min saya tadi topup ovo dari atm, sudah ada bukti topup dan saldo rekening atm saya sudah berkurang. Tapi kok belum masuk ke ovo saya sampai sekarang. Mohon dibantu ya admin. Terimakasih	min saya tadi topup ovo dari atm sudah ada bukti topup dan saldo rekening atm saya sudah berkurang tapi kok belum masuk ke ovo saya sampai sekarang mohon dibantu ya admin terimakasih	Negatif
749	rainbowag	@ovo_id halo min, nomor hp aku udah hangus mau login ke aplikasi ovo gk bisa verifikasi. Gimana ya cara lainnya ? Karena login pakai email gk bisa	halo min nomor hp aku udah hangus mau login ke aplikasi ovo gk bisa verifikasi gimana ya cara lainnya karena login pakai email gk bisa	Positif
750	Emaross	@ovo_id kak, udah jual investasi di ovo kok ga masuk2 ya uangnya?	kak udah jual investasi di ovo kok ga masuk ya uangnya	Negatif
751	spheniaris	@ovo_id min kalau mau cek 10 transfer keluar gimana caranya?	min kalau mau cek transfer keluar gimana caranya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
752	Ygggyy	Fix, @GrabID @ovo_id @tokopedia bobrok keamanannya, masih bisa di jebol akun customer sama penipu ulung yg viral di youtube... Dengan alibi dapat dana ovo sebesar 3 juta ujung"nya di suruh ke mesin atm buat pencairan dana pic.twitter.com/7lqVKGTJUS	fix bobrok keamanannya masih bisa di jebol akun customer sama penipu ulung yg viral di youtube dengan alibi dapat dana ovo sebesar juta ujung nya di suruh ke mesin atm buat pencairan dana	Negatif
753	BasriPp	ok udah min, tolong di cek, terimakasih	ok udah min tolong di cek terimakasih	Positif
754	fseheliin	@ovo_id hai, aku mau tanya upgrade ke premier ditolak kenapa ya? Ada yg salah? Knp harus ke ovo booth? Apa bisa upgrade secara online saja? Udah pulang dri ovo booth nya ternyata ditolak. Kalau lagi butuh gini kan susah jadinya. pic.twitter.com/xPAsDBQQHq	hai aku mau tanya upgrade ke premier ditolak kenapa ya ada yg salah knp harus ke ovo booth apa bisa upgrade secara online saja udah pulang dri ovo booth nya ternyata ditolak kalau lagi butuh gini kan susah jadinya	Negatif
755	BasriPp	Alhamdulillah, sudah di refund saldo saya terimakasih kak	alhamdulillah sudah di refund saldo saya terimakasih kak	Positif
756	fseheliin	@ovo_id halo bisa dibantu ga ya untuk upgrade ke premium? Sudah lebih dari 24jam ini.. pic.twitter.com/V0Q7CGBmt7	halo bisa dibantu ga ya untuk upgrade ke premium sudah lebih dari jam ini	Negatif
757	MtBat1933	@ovo_id Hai. Apakah bayar pake ovo poin dapat cashback?	hai apakah bayar pake ovo poin dapat cashback	Positif
758	KesnanS	@ovo_id Halo selamat sore admin, saya ingin mengajukan keluhan, saya baru saja mengaktifkan layanan ovo akan tetapi saya gagal mengisi saldo ovo saya dikarenakan sistem error melulu. Mohon di tindak lanjuti	halo selamat sore admin saya ingin mengajukan keluhan saya baru saja mengaktifkan layanan ovo akan tetapi saya gagal mengisi saldo ovo saya dikarenakan sistem error melulu mohon di tindak lanjuti	Negatif
759	hazeelut	@ovo_id min apa benar ovo bisa dipakai buat isi saldo paypal? jadi mau transfer dari ovo ke paypal apakah bisa?	min apa benar ovo bisa dipakai buat isi saldo paypal jadi mau transfer dari ovo ke paypal apakah bisa	Positif
760	mpalutog	@ovo_id min help dong topup aku error dari kemarin sore dengan nominal yg lumayan. Tolong dong segera diatasi, butuh banget soalnya	min help dong topup aku error dari kemarin sore dengan nominal yg lumayan tolong dong segera diatasi butuh banget soalnya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
761		@ovo_id sore min, mau tanya untuk mencairkan ovo cash ke bank BCA dan BTPN itu kena berapa ya biaya transaksinya ?	sore min mau tanya untuk mencairkan ovo cash ke bank bca dan btpn itu kena berapa ya biaya transaksinya	Positif
762		@ovo_id ini mau ganti nomor hp di ovo gabisa. kemarin sempat lapor lewat bantuan, tapi ribet ah foto2. nitip pesan aja suruh perbaiki backend ovo.	ini mau ganti nomor hp di ovo gabisa kemarin sempat lapor lewat bantuan tapi ribet ah foto nitip pesan aja suruh perbaiki backend ovo	Negatif
763		@ovo_id Halo. Barusan ada yg transfer ovo saya, senilai 275.000. Apa bisa dilacak ini dari siapa ? Terimakasih. pic.twitter.com/Pa7vKeufDU	halo barusan ada yg transfer ovo saya senilai apa bisa dilacak ini dari siapa terimakasih	Positif
764		@ovo_id halo gimana caranya login akun ovo tanpa no hp? Karena no hp saya ganti jadi saya gagal login, bisakah login dengan email saja?	halo gimana caranya login akun ovo tanpa no hp karena no hp saya ganti jadi saya gagal login bisakah login dengan email saja	Negatif
765		Sudah di konfirmasi via email ya kak, katanya ditunggu paling lama 24 jam makasih kak	sudah di konfirmasi via email ya kak katanya ditunggu paling lama jam makasih kak	Positif
766		Ovo asu layanan bobrok sering trouble	ovo asu layanan bobrok sering trouble	Negatif
767		Bayar mas kawin pake ovo, dapat cashback ga min?	bayar mas kawin pake ovo dapat cashback ga min	Positif
768		Benarkah @alfamart ga terima TopUp @ovo_id lgi...? Sejak kapan itu...? Barusan pergi ke Alfamart katanya sudah tidak melayani TopUp OVO	benarkah ga terima topup lgi sejak kapan itu barusan pergi ke alfamart katanya sudah tidak melayani topup ovo	Negatif
769		Sudah di konfirmasi via email ya kak, katanya ditunggu paling lama 24 jam makasih kak	sudah di konfirmasi via email ya kak katanya ditunggu paling lama jam makasih kak	Positif
770		@ovo_id kemarin saya beli pulsa..tapi Sampai saat ini pulsa belum terkirim,tapi saldo saya sudah berkurang.. #ovoerror #Ovo pic.twitter.com/MeDBsimN5I	kemarin saya beli pulsa tapi sampai saat ini pulsa belum terkirim tapi saldo saya sudah berkurang	Negatif
771		@ovo_id selamat malam min bagaimana cara login ke ovo via email ?	selamat malam min bagaimana cara login ke ovo via email	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
772	KakaAziz	@ovo_id app cacat gagal terus pembayaran coba di logout eh gabisa login pic.twitter.com/HmiP0NGoUv	app cacat gagal terus pembayaran coba di logout eh gabisa login	Negatif
773	SatriMoo	#pakeOVOaja Terimakasih Para Pahlawan Patungan Untuk Berbagi @ovo_id https://youtu.be/rep3zuTjnIoA,Â	terimakasih para pahlawan patungan untuk berbagi	Positif
774	Kary	@ovo_id halo, saya tidak bs topup ovo dari bank BCA maupun Mandiri kenapa ya?	halo saya tidak bs topup ovo dari bank bca maupun mandiri kenapa ya	Negatif
775	Amadfizannn_	Per bulan dpt jatah 10x gratis...selebihnya kena 3rb / transaksi...	per bulan dpt jatah gratis selebihnya kena rb transaksi	Positif
776	dwul18	@ovo_id kak apakah sedang berkendala untuk beli pulsa/kuota menggunakan ovo ? Saya coba pembelian menggunakan apps ovo, apps grab, maupun di apps smartfren gabisa menggunakan pembayaran ovo. Tolong infonya thx	kak apakah sedang berkendala untuk beli pulsa kuota menggunakan ovo saya coba pembelian menggunakan apps ovo apps grab maupun di apps smartfren gabisa menggunakan pembayaran ovo tolong infonya thx	Negatif
777	Amadfizannn_	@linkaja halo. Saya sudah email kemarin terkait masalah tidak mendapat cashback kok tidak ada tanggapan ya ? padahal kalau @ovo_id cepat sekali dibalas. Thx	halo saya sudah email kemarin terkait masalah tidak mendapat cashback kok tidak ada tanggapan ya padahal kalau cepat sekali dibalas thx	Positif
778	aseptiil	iya, aku juga gabisa, 2 teman saya juga gabisa transaksi di Family Mart dengan OVO.	iya aku juga gabisa teman saya juga gabisa transaksi di family mart dengan ovo	Negatif
779	Amadfizannn_	@ovo_id hallo min, mau tanya .adakah ovo booth di jogja? Mau upgrade akun, nih. Di website http://ovo.id,Â tertera di semarang, jauh bgt dari tempat saya.	hallo min mau tanya adakah ovo booth di jogja mau upgrade akun nih di website tertera di semarang jauh bgt dari tempat saya	Positif
780	AriansyahZ	Ke Alfamart atau indomart gabisa ya?	ke alfamart atau indomart gabisa ya	Negatif
781	gun_ya	@ovo_id kerja sama lagi sama Alfamart tolong ... Susah nih mau topup kalau lagi urgent!	kerja sama lagi sama alfamart tolong susah nih mau topup kalau lagi urgent	Positif
782	brasamdera17	@ovo_id Hi Admin, tolong tanya kenapa sekarang OVO tidak ada pilihan untuk split pembayaran menggunakan poin/cash ya	hi admin tolong tanya kenapa sekarang ovo tidak ada pilihan untuk split pembayaran menggunakan poin cash ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
783	alunin karyo	@ovo_id min per tanggal 12 desember itu udah ngga berlaku gratis biaya transfer antar bank dg ketentuan 10 kali transfer per bulan ya?	min per tanggal desember itu udah ngga berlaku gratis biaya transfer antar bank dg ketentuan kali transfer per bulan ya	Positif
784	rdqjnsmd	@ovo_id topup ovo dari mbanking bca tulisannya gratis biaya topup. Tapi kok kepotong 5 ribu ya? pic.twitter.com/ONdZpuOIAp	topup ovo dari mbanking bca tulisannya gratis biaya topup tapi kok kepotong ribu ya	Negatif
785	chikshnn	semangat admin @ovo_id semua #pastiadajalan	semangat admin semua	Positif
786	ssawennn	@ovo_id halo kak? ini kenapa aku mau transfer ke sesama ovo kok gabisa ya? ditunggu informasinya. terimakasih. pic.twitter.com/KOBLN02IUQ	halo kak ini kenapa aku mau transfer ke sesama ovo kok gabisa ya ditunggu informasinya terimakasih	Negatif
787	eamjau	Kalau dari ovo sih cepat respon tpi dari tokopedia , bot terus yg jawab dan di suruh menunggu terus... tapi, alhasil sukses masuk sekarang	kalau dari ovo sih cepat respon tpi dari tokopedia bot terus yg jawab dan di suruh menunggu terus tapi alhasil sukses masuk sekarang	Positif
788	anglars	@ovo_id min, hari Sabtu saya ke booth buat upgrade tapi sampai sekarang belum ke upgrade juga. Harus gimana?	min hari sabtu saya ke booth buat upgrade tapi sampai sekarang belum ke upgrade juga harus gimana	Negatif
789	catimeee	@ovo_id min, sekarang kalau mau aktifkan ovo premier harus datang ke kios ovonya?	min sekarang kalau mau aktifkan ovo premier harus datang ke kios ovonya	Positif
790	uaFAIL	@ovo_id perhari ini isi ovo via bank kena biaya ya? Kenapa gak bilang2 org Ada pengumuman dari jauh hari ? Payah ni...makin malas aja jadinya isi ovo sekarang....	perhari ini isi ovo via bank kena biaya ya kenapa gak bilang org ada pengumuman dari jauh hari payah ni makin malas aja jadinya isi ovo sekarang	Negatif
791	chiabul	@ovo_id kios ovo di denpasar di mana min?	kios ovo di denpasar di mana min	Positif
792	KarniawanRi	@ovo_id ternyata verifikasi OVO harus datang ke Booth??? ribet ternyata. Booth terdekat jaraknya 156KM. Masa berpergian sejauh itu cuma mau verifikasi aja? Bener2 gak ada solusi lain kah min? Sebab aplikasi tetangga, pada bisa tuh verifikasi manual via email	ternyata verifikasi ovo harus datang ke booth ribet ternyata booth terdekat jaraknya km masa berpergian sejauh itu cuma mau verifikasi aja bener gak ada solusi lain kah min sebab aplikasi tetangga pada bisa tuh verifikasi manual via email	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
793	Fatih Asmara	kalaupun mau transfer uang dr ovo gitu harus premier, berarti harus aktivasi di booth?	kalaupun mau transfer uang dr ovo gitu harus premier berarti harus aktivasi di booth	Positif
794	Edward Dattano	Ganti nomor di profile berarti langsung mengubah nomor @ovo_id premium Saya ya? Dan Saya tidak perlu ke booth?	ganti nomor di profile berarti langsung mengubah nomor premium saya ya dan saya tidak perlu ke booth	Negatif
795	Fatih Asmara	Lumayan banget pake ovo dapat cashback 20.000 terimakasih @ovo_id pic.twitter.com/5tOP13mgWe	lumayan banget pake ovo dapat cashback terimakasih	Positif
796	Aarif Bbnyy	@ovo_id status sih ovo premier tapi gabisa tuh di topup lebih dari 2 juta. pas di tanya cs nya cuma jago copas template doang. saya juga tau kalau club maksimal 2 juta. premier 20jt. tapi pertanyaannya bagaimana premier bisa lebih dari 2 jt	status sih ovo premier tapi gabisa tuh di topup lebih dari 2 juta pas di tanya cs nya cuma jago copas template doang saya juga tau kalau club maksimal 2 juta premier 20jt tapi pertanyaannya bagaimana premier bisa lebih dari 2jt	Negatif
797	Praygg	Min saya mau ganti nomor akun ovo pake nomor yg baru, tapi nomor lama sudah hangus sedangkan masuk ke ovo harus pake nomor lama jadi gagal verifikasi kode. Mohon bantuannya @ovo_id	min saya mau ganti nomor akun ovo pake nomor yg baru tapi nomor lama sudah hangus sedangkan masuk ke ovo harus pake nomor lama jadi gagal verifikasi kode mohon bantuannya	Positif
798	R_D2	@ovo_id kenapa tiap aku transaksi ga pernah dapat cashback ovo poin :(kenapa tiap aku transaksi ga pernah dapat cashback ovo poin	Negatif
799	tsetiaa	@ovo_id selamat sore saya ingin bertanya, jika teman saya salah mengklik saat ingin upgrade ke OVO premier, dia inginnya secara online bukan ke kios... apa ini bisa di batalkan? terimakasih	selamat sore saya ingin bertanya jika teman saya salah mengklik saat ingin upgrade ke ovo premier dia inginnya secara online bukan ke kios apa ini bisa di batalkan terimakasih	Positif
800	whyuuwato	@ovo_id awal nya gabisa transfer. Terus di suruh install ulang. Eh udah install ulang malah gabisa login pic.twitter.com/rppMmEKWtV	awal nya gabisa transfer terus di suruh install ulang eh udah install ulang malah gabisa login	Negatif
801	hstifitrihan	@ovo_id min, bisa di cek transaksi bulan september gak ya di aplikasi? Caranya gimana?	min bisa di cek transaksi bulan september gak ya di aplikasi caranya gimana	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
802		@ovo_id nomor saya malah jadi error karena OVO kirimkan kode OTP yang salah dan jadi seperti ini pic.twitter.com/laR1fLpqjI	nomor saya malah jadi error karena ovo kirimkan kode otp yang salah dan jadi seperti ini	Negatif
803		Paylater milik @ovo_id menjadi fitur yang paling banyak digunakan sepanjang 2019, yakni sebesar 51,9%. #Databoks https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/28/fitur-paylater-ovo-paling-banyak-digunakan-sepanjang-2019 pic.twitter.com/KFpk4J8uJa	paylater milik menjadi fitur yang paling banyak digunakan sepanjang yakni sebesar	Positif
804		@ovo_id Emang gak JELAS ini OVO, kirim kode OTP berkali kali tapi malah SALAH pic.twitter.com/RavB9H5HZN	emang gak jelas ini ovo kirim kode otp berkali kali tapi malah salah	Negatif
805		Lagi ngidam cemilan favorit? Jangan tunda lagi, buruan cari merchant untuk topup OVO biar bayarnya nanti makin gampang dan murah! Isi saldo OVO Cash gampang di ATM dan SMS Banking Maybank @ovo_id #tipsPRIMA	lagi ngidam cemilan favorit jangan tunda lagi buruan cari merchant untuk topup ovo biar bayarnya nanti makin gampang dan murah isi saldo ovo cash gampang di atm dan sms banking maybank	Positif
806		@ovo_id malam, maaf mau tanya, saya lupa security code, udh masukin kode verifikasinya jg, tp kok gak ada konfirmasi utk bikin security code yg baru ya?	malam maaf mau tanya saya lupa security code udh masukin kode verifikasinya jg tp kok gak ada konfirmasi utk bikin security code yg baru ya	Negatif
807		@ovo_id terimakasih.. saldo ovo saya sudah kembali..semoga kedepan nya bisa di tingkatkan lagi	terimakasih saldo ovo saya sudah kembali semoga kedepan nya bisa di tingkatkan lagi	Positif
808		@ovo_id Min udah 2 hari kuota saya belum masuk	min udah hari kuota saya belum masuk	Negatif
809		Halo @ovo_id kenapa saya kemarin belanja di miniso tidak dapat cashback? Padahal ada promo cashback 20%	halo kenapa saya kemarin belanja di miniso tidak dapat cashback padahal ada promo cashback	Positif
810		@ovo_id min, topup via merchant kok gabisa?	min topup via merchant kok gabisa	Negatif
811		Jangan lupa makan guys.. terimakasih @ovo_id cashback 60% nya.. pic.twitter.com/AmiVe2jMzV	jangan lupa makan guys terimakasih cashback nya di hayam wuruk tower	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
812	aluruh	halo admin @ovo_id lokasi buat upgrade ovo di gorontalo gak ada ya?	halo admin lokasi buat upgrade ovo di gorontalo gak ada ya	Negatif
813	gao pend	@ovo_id saya melakukan pembayaran transaksi via tokopedia pakai ovo cash tgl 24 november gagal, tapi dana terpotong. Ga banyak min, cuma 3.7jt aja. Tapi belum kembali tuh duit. Kemana ya?!	saya melakukan pembayaran transaksi via tokopedia pakai ovo cash tgl november gagal tapi dana terpotong ga banyak min cuma jt aja tapi belum kembali tuh duit kemana ya	Positif
814	gnady	Halo @ovo_id, update terbarunya jadi gabisa muncul konfirmasi pembayaran nih. Udah diklik berkali2 dari notif juga ga muncul informasinya Aku bikin antrian macet di Hypermart	halo update terbarunya jadi gabisa muncul konfirmasi pembayaran nih udah diklik berkali dari notif juga ga muncul informasinya aku bikin antrian macet di hypermart	Negatif
815	zhn	Makasih min, saldonya sudah masuk barusan	makasih min saldonya sudah masuk barusan	Positif
816	gnady	@ovo_id min, mau nanya. Kenapa saya ketika pengen beli sesuatu menggunakan ovo poin kok gagal melulu ya? Padahal ovo poin saya mencukupi. Terimakasih	min mau nanya kenapa saya ketika pengen beli sesuatu menggunakan ovo poin kok gagal melulu ya padahal ovo poin saya mencukupi terimakasih	Negatif
817	preman	Sudah bisa @ovo_id terimakasih atas bantuan kalian	sudah bisa terimakasih atas bantuan kalian	Positif
818	cnthiamy	@ovo_id min ini informasi yg tebal udah di baca, dihapus, balik gini lagi. Udah komplain bolak balik ga selesai! Perbaiki kenapa notif kalian. pic.twitter.com/YnddNnkUf8	min ini informasi yg tebal udah di baca dihapus balik gini lagi udah komplain bolak balik ga selesai perbaiki kenapa notif kalian	Negatif
819	andy	udh masuk min, tapi agak lama, gk cepat seperti biasanya Tapi makasih udh di respon, salam promo	udh masuk min tapi agak lama gk cepat seperti biasanya tapi makasih udh di respon salam promo	Positif
820	jeusaset	@ovo_id min, sy beli pulsa 3 Rp 100rb belum masuk dari tadi..gmn itu ?	min sy beli pulsa rp rb belum masuk dari tadi gmn itu	Negatif
821	handav	Udah bisa min, terimakasih sudah membantu	udah bisa min terimakasih sudah membantu	Positif
822	dwivi	Min @ovo_id error lagi ya? pic.twitter.com/KO4T0354Wd	min error lagi ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
823	anisantainic	Point sudah masuk, terimakasih ovo. :)	point sudah masuk terimakasih ovo	Positif
824	iamyurallight	@ovo_id min knp ya belanja di miniso cashback kalian pilih kasih, kita barusan belanja bertiga, 1 orang dpt cashback yg 2 zonk. Harusnya kan sama dpt semua cashbacknya	min knp ya belanja di miniso cashback kalian pilih kasih kita barusan belanja bertiga orang dpt cashback yg zonk harusnya kan sama dpt semua cashbacknya	Negatif
825	tshars	emang suka gitu deh ovo, tunggu beberapa menit bisa lagi kok	emang suka gitu deh ovo tunggu beberapa menit bisa lagi kok	Positif
826	fatsol	@ovo_id Ini untuk upgrade ovo premier selain ke kios gak ada cara lain ya? Di karawang gak ada kios ovo	ini untuk upgrade ovo premier selain ke kios gak ada cara lain ya di karawang gak ada kios ovo	Negatif
827	rebahan	@ovo_id malam min, cara aktifkan fitur paylater gimana caranya ya?	malam min cara aktifkan fitur paylater gimana caranya ya	Positif
828	asanus2	Halo ovo @ovo_id sedang dalam masalah ya ? Kok saya gagal menggunakan ovo	halo ovo sedang dalam masalah ya kok saya gagal menggunakan ovo	Negatif
829	anisantainic	Beli 50rb di tokopedia, dapat diskon 15rb dengan bayar cuma 35rb. Terimakasih ovo dan tokopedia	beli rb di tokopedia dapat diskon rb dengan bayar cuma rb terimakasih ovo dan tokopedia	Positif
830	svie8senaa	@ovo_id infonya dong kak, kenapa sekarang kalau belanja pake ovo di hypermart sudah tdk mendapatkan cashback? Memang sudah tidak dapat atau sedang error?? Sudah berkali2 belanja dan scan aplikasi ovo, tapi ovo poinnya tidak bertambah	infonya dong kak kenapa sekarang kalau belanja pake ovo di hypermart sudah tdk mendapatkan cashback memang sudah tidak dapat atau sedang error sudah berkali belanja dan scan aplikasi ovo tapi ovo poinnya tidak bertambah	Negatif
831	aggrain2409	@ovo_id hai. apa booth ovo tersedia di Lippo Mall Jogja?	hai apa booth ovo tersedia di lippo mall jogja	Positif
832	chyonoayaji	@ovo_id ko aku tf ke bca statusnya berhasil, tap cek di rekeningnya belum ada saldo masuk. Saldo ovonya sudah terpotong.	ko aku tf ke bca statusnya berhasil tap cek di rekeningnya belum ada saldo masuk saldo ovonya sudah terpotong	Negatif
833	damasu	Aku tu orang nya ga pemilih ya , jadi @ovo_id aku pake , @gopayindonesia aku juga pake , bahkan @danawallet aku juga	aku tu orang nya ga pemilih ya jadi aku pake aku juga pake bahkan aku juga pake kalo ditanya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		pake . Kalo ditanya alasannya karena mereka semua punya kelebihan dan kekurang nya sendiri	alasanya karena mereka semua punya kelebihan dan kekurang nya sendiri	
834		Grabkios gampang dibobol orang, jangan pake dulu sebelum ada fitur keamanan berlapis @GrabKiosID @ovo_id pic.twitter.com/OZYfQPfctM	grabkios gampang dibobol orang jangan pake dulu sebelum ada fitur keamanan berlapis	Negatif
835		@ovo_id hi min, untuk ovo paylater bisa di mana saja ya?	hi min untuk ovo paylater bisa di mana saja ya	Positif
836		@ovo_id min, akun paylater saya kenapa di bekukan? Padahal belum saya pake sama sekali.. di pake aja juga gabisa, kenapa kok di bekukan tulisannya? Mohon respon nya min	min akun paylater saya kenapa di bekukan padahal belum saya pake sama sekali di pake aja juga gabisa kenapa kok di bekukan tulisannya mohon respon nya min	Negatif
837		Mau di manapun nongkrong, bayar cemilan buat ngumpul tetap pakai OVO biar dapat cashback lagi dan lagi! Isi saldonya makin gampang lagi di ATM dan Internet Banking Danamon @ovo_id	mau di manapun nongkrong bayar cemilan buat ngumpul tetap pakai ovo biar dapat cashback lagi dan lagi isi saldonya makin gampang lagi di atm dan internet banking danamon	Positif
838		Di situ tidak tertulis keterangan berapa kali maksimal transaksi, apakah memang tidak ada batasannya?	di situ tidak tertulis keterangan berapa kali maksimal transaksi apakah memang tidak ada batasannya	Negatif
839		Jadi pakai ovo setiap bulan 10 kali gratis transfer ya ke rekening bank	jadi pakai ovo setiap bulan kali gratis transfer ya ke rekening bank	Positif
840		@ovo_id min, akun paylater saya kenapa di blokir? di pake aja juga gabisa	min akun paylater saya kenapa di blokir di pake aja juga gabisa	Negatif
841		@GrabID @ovo_id saldo saya di ovo kenapa ga masuk ke akun grab saya ya?	saldo saya di ovo kenapa ga masuk ke akun grab saya ya	Positif
842		Di situ tidak tertulis keterangan berapa kali maksimal transaksi, apakah memang tidak ada batasannya?	di situ tidak tertulis keterangan berapa kali maksimal transaksi apakah memang tidak ada batasannya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
843	erbanak	@ovo_id Pagi, mau nanya. Apa ada cara lain buat upgrade ke OVO Premier tanpa harus ke kios OVO? Soalnya waktu dulu istri saya upgrade ga harus kios, cukup upload foto KTP, dll.	pagi mau nanya apa ada cara lain buat upgrade ke ovo premier tanpa harus ke kios ovo soalnya waktu dulu istri saya upgrade ga harus kios cukup upload foto ktp dll	Positif
844	keawansm	@ovo_id aplikasi error setelah beli token PLN. Mohon bantuannya	aplikasi error setelah beli token pln mohon bantuannya	Negatif
845	easybabi	@ovo_id pagi min...hp saya hilang berikut no telepon nya...terus saya mau login ovo gabisa karena kode verifikasi nya ke no yang hilang... bagaimana solusinya min	pagi min hp saya hilang berikut no telepon nya terus saya mau login ovo gabisa karena kode verifikasi nya ke no yang hilang bagaimana solusinya min	Positif
846	IdhamMiqodas	Halo @ovo_id Malam ini barusan saya topup ovo sebesar 100 ribu untuk mengisi token PLN Setelah itu saya melakukan transaksi, tidak ada informasi transaksi gagal, saldo ovo saya terpotong. Ketika saya cek riwayat sedang perbaikan. Mohon solusinya. pic.twitter.com/jjVmDdAw9h	halo malam ini barusan saya topup ovo sebesar 100 ribu untuk mengisi token pln setelah itu saya melakukan transaksi tidak ada informasi transaksi gagal saldo ovo saya terpotong ketika saya cek riwayat sedang perbaikan mohon solusinya	Negatif
847	pehasto	@ovo_id Info dong di indomaret bisa isi saldo ovo?	info dong di indomaret bisa isi saldo ovo	Positif
848	Richma	(SS dari user) akhirnya, sudah masuk saldonya. Terimakasih @gopayindonesia dan @ovo_id yang sudah mengusahakan cek dan update. pic.twitter.com/YdAfMums6M	ss dari user akhirnya sudah masuk saldonya terimakasih dan yang sudah mengusahakan cek dan update	Negatif
849	Liel97	@ovo_id min, 1 KTP bisa buat berapa akun sih??	min ktp bisa buat berapa akun sih	Positif
850	rmdlon	Malas banget pakai ovo sekarang topup sering error	malas banget pakai ovo sekarang topup sering error	Negatif
851	foto_haddo	@ovo_id topup ovo apakah masih bisa di alfamart?	topup ovo apakah masih bisa di alfamart	Positif
852	ficiafuna	Maksud dan tujuannya apa ya ini @ovo_id Dari error #OVO #ovoerror #ovodown kemarin ada pesan begini terus pic.twitter.com/jpb4FNQjxx	maksud dan tujuannya apa ya ini dari error kemarin ada pesan begini terus	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
853	Isabella	Coba cek mutasi rekening kak, barusan saya cek sudah dikembalikan dananya ke rekening	coba cek mutasi rekening kak barusan saya cek sudah dikembalikan dananya ke rekening	Positif
854	Permennjitu	Serius ini @ovo_id ?! Sampai kapan gak bisa login? Sudah 2 hari ini error! pic.twitter.com/ZSKUMTaM8M	serius ini sampai kapan gak bisa login sudah hari ini error	Negatif
855	Hendy	terbaik @GrabID @ovo_id dengan semua promo dan cashback yang diberikan	terbaik dengan semua promo dan cashback yang diberikan	Positif
856	Evyntao	iya. jangan lupa juga setiap topup selain melalui driver grab sekarang udah dikenakan biaya. :(iya jangan lupa juga setiap topup selain melalui driver grab sekarang udah dikenakan biaya	Negatif
857	auslandna	@ovo_id kak cara update ke ovo premium selain ke kios ovo bagaimana?	kak cara update ke ovo premium selain ke kios ovo bagaimana	Positif
858	Zoze-Bianca	Pindah ke aplikasi sebelah aja gan.. beda nya HEMAT itu apa ya? Jadi Lebih hemat gratis 10x atau tiap transfer bayar 2500..	pindah ke aplikasi sebelah aja gan beda nya hemat itu apa ya jadi lebih hemat gratis atau tiap transfer bayar	Negatif
859	ralfin	@ovo_id Malam, bisa di bantu tidak untuk cek riwayat pembayaran di bulan ini	malam bisa di bantu tidak untuk cek riwayat pembayaran di bulan ini	Positif
860	shabataanart	Udh.. min kenapa paylater hilang lagi ya?	udh min kenapa paylater hilang lagi ya	Negatif
861	rsyidiss	@ovo_id teman saya ini ga punya ovo, tolong di bantu	teman saya ini ga punya ovo tolong di bantu	Positif
862	gefarlak	Punya saya ovo Cash juga hilang @ovo_id ?	punya saya ovo cash juga hilang	Negatif
863	rndralinangh	Sdh dapat diskon 70% beli di poshboy, tambah cashback poin 10% @ovo_id	sdh dapat diskon beli di poshboy tambah cashback poin	Positif
864	Hendwy	mau transfer ke bank kenapa gagal ya ? @ovo_id pic.twitter.com/SK6U0CgJdE	mau transfer ke bank kenapa gagal ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
865	saatiprati	Kami infokan Kpd Bapak Indra jika melakukan TopUp OVO Saldo tidak bertambah rekening terdebit, maka silahkan Bpk dapat menghubungi customer support GrabPay (OVO) di nomor 021-80648777. :) Tks	kami infokan kpd bapak indra jika melakukan topup ovo saldo tidak bertambah rekening terdebit maka silahkan bpk dapat menghubungi customer support grabpay ovo di nomor tks	Positif
866	contelis	untung saya pakai gopay min bukan ovo sering bermasalah	untung saya pakai gopay min bukan ovo sering bermasalah	Negatif
867	Jddh R	@ovo_id mau nanya kalau mau upgrade premium ke booth ada biayanya atau gratis ? Terimakasih	mau nanya kalau mau upgrade premium ke booth ada biayanya atau gratis terimakasih	Positif
868	Zenny_Gaoss	@ovo_id permisi kak, kok aku gabisa tf ya? gagal terus tulisannya	permisi kak kok aku gabisa tf ya gagal terus tulisannya	Negatif
869	aanana	Ikutan promo Wednesday sweet treats @LippoMallPuri @baked_magic dapat 1 caramel brulee Chou seharga Rp 29.000 & 1 sponge caramel seharga Rp 30.000 bayar pake @ovo_id Rp 1 antri dari jam 12:55 dapat no.33 pic.twitter.com/qCqLvUreJU	ikutan promo wednesday sweet treats dapat caramel brulee chou seharga rp sponge caramel seharga rp bayar pake rp antri dari jam dapat no	Positif
870	rabilaf	Duh mau transaksi besar dan banyak lagi pake @ovo_id jd seram karena banyak yang error :(duh mau transaksi besar dan banyak lagi pake jd seram karena banyak yang error	Negatif
871	tehychr	Terimakasih banyak @GrabID dan @ovo_id berkat kalian aku anak kost yang kondisi keuangannya mulai sekarat krn mendekati akhir bulan ini bisa makan @yoshinoyaID ga sampai 15k udh plus ocha pula Bener2 senang banget woy bukan endorse ya pic.twitter.com/QEr6cSUIPa	terimakasih banyak dan berkat kalian aku anak kost yang kondisi keuangannya mulai sekarat krn mendekati akhir bulan ini bisa makan ga sampai udh plus ocha pula bener senang banget woy bukan endorse ya	Positif
872	lksamaafsal	@ovo_id Blm bisa buat bayar di Indomaret dan Alfamart ya?	blm bisa buat bayar di indomaret dan alfamart ya	Negatif
873	anisarza	Pastikan udah topup saldo OVO biar jajan soremu jalan terus! Isi saldonya makin gampang lagi di ATM dan Internet Banking Danamon @ovo_id	pastikan udah topup saldo ovo biar jajan soremu jalan terus isi saldonya makin gampang lagi di atm dan internet banking danamon	Positif
874	wdyayans	Topup ovo melalui ATM lagi gangguan ya? Abis TopUp kok belum masuk ya? @ovo_id	topup ovo melalui atm lagi gangguan ya abis topup kok belum masuk ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
875	anissizz	@ovo_id ovo booth di solo lokasi nya di mana ya?	ovo booth di solo lokasi nya di mana ya	Positif
876	rr22	@ovo_id min ini gimana ya aku abis topup lewat mbanking tp saldonya belum masuk:(min ini gimana ya aku abis topup lewat mbanking tp saldonya belum masuk	Negatif
877	uzul211	@ovo_id min tanya dong, kalau transfer ke sesama ovo maksimal berapa?	min tanya dong kalau transfer ke sesama ovo maksimal berapa	Positif
878	Anieca	@ovo_id topup dari BCA ke OVO 150k belum masuk gimana ini?	topup dari bca ke ovo belum masuk gimana ini	Negatif
879	jondictib2	@ovo_id topup ovo max 10jt per bulan ya? kalau mau lebih solusinya gmn?	topup ovo max jt per bulan ya kalau mau lebih solusinya gmn	Positif
880	arif	@ovo_id min, bagaimana Cara tracking no referensi?	min bagaimana cara tracking no referensi	Negatif
881	delicateotte	Ini berarti bisa dipakai buat beli di toko atau merchant yg kerja sama dgn @ovo_id sehingga bisa bayar pakai @ovo_id jika beli di tempat tersebut kan???	ini berarti bisa dipakai buat beli di toko atau merchant yg kerja sama dgn sehingga bisa bayar pakai jika beli di tempat tersebut kan	Positif
882	asameg	@ovo_id upgrade ke ovo premier harus ke booth ya?	upgrade ke ovo premier harus ke booth ya	Negatif
883	ygurtyeu	Bantu jawab ya, mau upgrade ovo premier? di Tegal ada kok di Pasifik mall.	bantu jawab ya mau upgrade ovo premier di tegal ada kok di pasifik mall	Positif
884	zakhirahli	Kenapa ovo error saat paste nomor rekening.	kenapa ovo error saat paste nomor rekening	Negatif
885	hapis833161	@ovo_id kak kalau mau upgrade ovo tanpa datang ke kios bagaimana caranya?	kak kalau mau upgrade ovo tanpa datang ke kios bagaimana caranya	Positif
886	titelul	@ovo_id hai kenapa saya gabisa login ya. Udah masukin nomor, udh dikirim kode verifikasi juga. Trs masukin email dan dikirim kode juga tp cuma dikasih waktu 30 detik???? Buka email sudah masukin kodenya aja lebih dari 30 detik nih. Gmn solusinya	hai kenapa saya gabisa login ya udah masukin nomor udh dikirim kode verifikasi juga trs masukin email dan dikirim kode juga tp cuma	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
			dikasih waktu detik buka email sudah masukin kodenya aja lebih dari detik nih gmn solusinya	
887		@ovo_id bisakah upgrade premium menggunakan id selain ktp?	bisakah upgrade premium menggunakan id selain ktp	Positif
888		@ovo_id kak lagi error ya ovo? Saya transfer uang tidak masuk ke saldo ovo padahal sudah terkirim saldonya	kak lagi error ya ovo saya transfer uang tidak masuk ke saldo ovo padahal sudah terkirim saldonya	Negatif
889		@ovo_id mau tanya apa benar verifikasi ovo online pakai ektp di aplikasi ovo sudah ditutup atau di blokir	mau tanya apa benar verifikasi ovo online pakai ektp di aplikasi ovo sudah ditutup atau di blokir	Positif
890		@ovo_id min kenapa ya dari pagi saya gabisa transfer sesama ovo? pic.twitter.com/nkqN9cRtXn	min kenapa ya dari pagi saya gabisa transfer sesama ovo	Negatif
891		Oke terimakasih bantuannya min, saldo saya sudah kembali.	oke terimakasih bantuannya min saldo saya sudah kembali	Positif
892		@ovo_id min, saya topup ovo via atm bni sudah sekitar 30 menit yg lalu kok sampai sekarang saldo ovo saya pending?	min saya topup ovo via atm bni sudah sekitar 30 menit yg lalu kok sampai sekarang saldo ovo saya pending	Negatif
893		Masih pake @ovo_id dan @danawallet karena topup dan cashout nya masih gratis. @linkaja dan @gopayindonesia udah di hapus karena ada biaya topup dan biaya cashout	masih pake dan karena topup dan cashout nya masih gratis dan udah di hapus karena ada biaya topup dan biaya cashout	Positif
894		@ovo_id min bisa gak ovo kalau respon pelanggan tanpa teks template.	min bisa gak ovo kalau respon pelanggan tanpa teks template	Negatif
895		@ovo_id min upgrade ovo apakah harus datang ke gerai ovo?	min upgrade ovo apakah harus datang ke gerai ovo	Positif
896		@ovo_id halo min saya topup ovo kok ga masuk2 ya pakai mbanking bca padahal saldo sudah terpotong. Detailnya sudah saya DM. Mohon penjelasannya. Thanks	halo min saya topup ovo kok ga masuk ya pakai mbanking bca padahal saldo sudah terpotong detailnya sudah saya dm mohon penjelasannya thanks	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
897	BasBot	@ovo_id halo, apa maksimal topup OVO perbulan hanya 20 juta saja? Tidak bisa ditambah lagi? Karna sangat sedikit	halo apa maksimal topup ovo perbulan hanya juta saja tidak bisa ditambah lagi karna sangat sedikit	Positif
898	redwika	@ovo_id Halo selamat malam, saya baru saja topup Ovo via BNI mbanking namun saldo saya tidak bertambah. Mohon bantuannya.	halo selamat malam saya baru saja topup ovo via bni mbanking namun saldo saya tidak bertambah mohon bantuannya	Negatif
899	haloentar	ternyata topup ovo maksimalnya hanya 20jt per bulan @ovo_id	ternyata topup ovo maksimalnya hanya jt per bulan	Positif
900	ItasRppases	@kontakBRI Selamat malam, mohon bantuannya min, tadi saya topup ovo via mbanking udah berhasil tapi kok ga masuk ke akun ovo ya? Terimakasih @ovo_id	selamat malam mohon bantuannya min tadi saya topup ovo via mbanking udah berhasil tapi kok ga masuk ke akun ovo ya terimakasih	Negatif
901	jinayun	@ovo_id Lokasi booth ovo di Makassar di mana saja ?	lokasi booth ovo di makassar di mana saja	Positif
902	awala	@ovo_id barusan update saldo gak masuk terus telepon ke CS juga gak ada yg angkat. Mohon bantu min.	barusan update saldo gak masuk terus telepon ke cs juga gak ada yg angkat mohon bantu min	Negatif
903	DaniDisy	@ovo_id cara upgrade akun sekarang harus ke booth ovo ya?	cara upgrade akun sekarang harus ke booth ovo ya	Positif
904	dhanniah	Sudah di DM. Tolong segera selesai problem nya. Ini kejadian ke dua di hari yg sama. Cukup ganggu saya.	sudah di dm tolong segera selesai problem nya ini kejadian ke dua di hari yg sama cukup ganggu saya	Negatif
905	beginilah	Tolong lah @ovo_id tolong perbanyak dan perluas booth nya, buat di cirebon dong. Mudahkan kami yg blm upgrade premier :(tolong lah tolong perbanyak dan perluas booth nya buat di cirebon dong mudahkan kami yg blm upgrade premier	Positif
906	redwika	min tolong saya topup ovo belum masuk, mohon bantuannya @ovo_id	min tolong saya topup ovo belum masuk mohon bantuannya	Negatif
907	UfahFaziah	@ovo_id ovo booth di Jember Jawa timur alamatnya di mana ya terimakasih	ovo booth di jember jawa timur alamatnya di mana ya terimakasih	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
908	erbo	Hari ini 2 kali isi ulang ovo di aplikasi grab via m-banking, 2 kali pula saldo tidak langsung bertambah. Halo @GrabID @ovo_id ada apa ini??	hari ini kali isi ulang ovo di aplikasi grab via banking kali pula saldo tidak langsung bertambah halo ada apa ini	Negatif
909	Naba	@ovo_id min klo mau upgrade ke ovo premier harus ke kios ovo ya?	min klo mau upgrade ke ovo premier harus ke kios ovo ya	Positif
910	repu	@ovo_id min kebiasaan dah aplikasinya error pas topup saldo tolong di perbaiki dong	min kebiasaan dah aplikasinya error pas topup saldo tolong di perbaiki dong	Negatif
911	da	@ovo_id Kak mohon bantuannya Kartu SIM yg aku pake utk akun ovo hilang & sudah ku hapus dari kontak krn memang sudah ganti beberapa bulan yg lalu. Apakah bisa login via email & ganti nomor hp yg baru? Makasih sebelumnya	kak mohon bantuannya kartu sim yg aku pake utk akun ovo hilang sudah ku hapus dari kontak krn memang sudah ganti beberapa bulan yg lalu apakah bisa login via email ganti nomor hp yg baru makasih sebelumnya	Positif
912	ewin	Saya topup ovo kok belum masuk ya?	saya topup ovo kok belum masuk ya	Negatif
913	jeblues	@ovo_id hai saya ada saldo di ovo dan sekarang saya tidak berada di indonesia, apa saldo yg ada di ovo saya bisa saya transfer ke rek bank indonesia ?	hai saya ada saldo di ovo dan sekarang saya tidak berada di indonesia apa saldo yg ada di ovo saya bisa saya transfer ke rek bank indonesia	Positif
914	bnQwi	@ovo_id min barusan saya topup saldo kenapa ga masuk ya? padahal transaksi berhasil	min barusan saya topup saldo kenapa ga masuk ya padahal transaksi berhasil	Negatif
915	jeblues	Doyan manis, asem, asin, atau yang nano nano? Apapun rasa jajananmu, bayarnya tetap pakai OVO biar hemat! Makin mudah lagi isi saldo OVO Cash di PPOB OCBC NISP @ovo_id #tipsPRIMA	doyan manis asem asin atau yang nano nano apapun rasa jajananmu bayarnya tetap pakai ovo biar hemat makin mudah lagi isi saldo ovo cash di ppob ocbc nisp	Positif
916	ca	min mana blm ada tindak lanjutnya	min mana blm ada tindak lanjutnya	Negatif
917	derwwa	Wah, menjelang #PayDaySurprise Ada promo seru nih dari paro-paro shop Lantai. Dasar . . Jangan sampai terlewatkan promo menarik dari paro- paro shop Setiap belanja terutama menggunakan ovo_id	wah menjelang ada promo seru nih dari paro paro shop lantai dasar jangan sampai terlewatkan promo menarik dari paro paro shop setiap belanja terutama menggunakan ovo id	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		https://www.instagram.com/p/B36h8eLJU-/?igshid=1ti3ktl7spfcx		
918		@ovo_id saya topup via mbanking bca tapi sampai sekarang belum masuk di akun ovo saya, ini gimana ya?	saya topup via mbanking bca tapi sampai sekarang belum masuk di akun ovo saya ini gimana ya	Negatif
919		Cara upgrade ke ovo premier apakah harus ke kios ?	cara upgrade ke ovo premier apakah harus ke kios	Positif
920		min ini saya topup saldo kok belum masuk sih @ovo_id	min ini saya topup saldo kok belum masuk sih	Negatif
921		Kalau jumatan itu contohlah ibadah minggu umat Kristen Katolik, perginya pake Grabcar @GrabID dan bayar pakai OVO @ovo_id . Kan praktis	kalau jumatan itu contohlah ibadah minggu umat kristen katolik perginya pake grabcar dan bayar pakai ovo kan praktis	Positif
922		@ovo_id min mohon dibantu, ini kenapa saya gagal transfer antar ovo ya min?	min mohon dibantu ini kenapa saya gagal transfer antar ovo ya min	Negatif
923		Kpd Customer yang setia, Kabar gembira nih karena ada Cashback 60% bagi pengguna OVO, jangan lupa catat tanggalnya ya. @ovo_id pic.twitter.com/zP55QRcbzR	kpd customer yang setia kabar gembira nih karena ada cashback bagi pengguna ovo jangan lupa catat tanggalnya ya	Positif
924		Asu kali kak, makan apa aku akhir bulan. Kalau topup gagal terus	asu kali kak makan apa aku akhir bulan kalau topup gagal terus	Negatif
925		@ovo_id halo kak, di blok M plaza ada booth ovo? Lantai berapa kalau ada? Makasih	halo kak di blok plaza ada booth ovo lantai berapa kalau ada makasih	Positif
926		@ovo_id saya topup via atm bri, sampai sekarang kok saldo saya tetap sama ya?	saya topup via atm bri sampai sekarang kok saldo saya tetap sama ya	Negatif
927		Mau jadi #ovomillionaire mau beli makan enak,	mau jadi mau beli makan enak	Positif
928		hati - hati, ovo lagi error. Gila, transfer uang dari hari minggu sampai sekarang belum masuk2 ke rekening bank tujuan. Padahal di aplikasi nya sukses. Udah cek mutasi ke bank tujuan juga tak	hati hati ovo lagi error gila transfer uang dari hari minggu sampai sekarang belum masuk ke rekening bank tujuan padahal di aplikasi nya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		kunjung masuk. Takut lama - lama ini aplikasi. @ovo_id pic.twitter.com/HGCGWNYIcB	sukses udah cek mutasi ke bank tujuan juga tak kunjung masuk takut lama lama ini aplikasi	
929		@ovo_id min untuk upgrade ke ovo premier apa harus ke kios ovo?	min untuk upgrade ke ovo premier apa harus ke kios ovo	Positif
930		@ovo_id Halo min, mohon bantuannya, teman saya topup OVO dari Nobu Bank, saldo rekening sudah berkurang tapi gagal, untuk SOPnya sendiri bisa berapa lama uangnya masuk ya? terimakasih sebelumnya.	halo min mohon bantuannya teman saya topup ovo dari nobu bank saldo rekening sudah berkurang tapi gagal untuk sopnya sendiri bisa berapa lama uangnya masuk ya terimakasih sebelumnya	Negatif
931		@ovo_id Permissi kak mau tanya, misalnya saya punya saldo ovo 2 juta bisa kah saldo itu buat beli hape di tokopedia?	permisi kak mau tanya misalnya saya punya saldo ovo juta bisa kah saldo itu buat beli hape di tokopedia	Positif
932		Saya juga isi ovo dari mbca kok tidak masuk ya?	saya juga isi ovo dari mbca kok tidak masuk ya	Negatif
933		Hanya 26 ribu setiap belanja minuman @maxxcoffeed dengan ukuran medium, Lovers. Jangan lupa gunakan ovo_id kamu ya. Promo berlaku setiap hari selasa s.d jumat. . #binjaisupermall #promoovo https://www.instagram.com/p/B36Q0onJOo1/?igshid=h08offqm9syla,Â Ãçâ,-Â	hanya ribu setiap belanja minuman dengan ukuran medium lovers jangan lupa gunakan ovo id kamu ya promo berlaku setiap hari selasa jumat	Positif
934		@ovo_id min saya barusan topup via m-bca kok blm masuk ya?	min saya barusan topup via bca kok blm masuk ya	Negatif
935		@ovo_id min mau bisa blokir sementara akun ovo ga, hp aku hilang. ada ovonya	min mau bisa blokir sementara akun ovo ga hp aku hilang ada ovonya	Positif
936		@ovo_id halo, aku tadi ngisi saldo di ovo tapi kok saldo nya gak masuk grab ya? Gimana nih	halo aku tadi ngisi saldo di ovo tapi kok saldo nya gak masuk grab ya gimana nih	Negatif
937		@ovo_id kak mau upgrade ovo premier tanpa ke kiosnya bagaimana ya caranya? tks	kak mau upgrade ovo premier tanpa ke kiosnya bagaimana ya caranya tks	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
938		@ovo_id min,isi ulang via mbanking bca lagi error? Dari siang mau topup gabisa2	min isi ulang via mbanking bca lagi error dari siang mau topup gabisa	Negatif
939		Saya sudah ada....cuma sekarang tidak banyak tempat yg bisa pakai paylater.... bagaimana kita tahu.. tempat akan terima paylater	saya sudah ada cuma sekarang tidak banyak tempat yg bisa pakai paylater bagaimana kita tahu tempat akan terima paylater	Positif
940		Min Aku tadi pagi isi saldo emoney Sore aku cek belum masuk Pembayaran via ovo @tokopedia @ovo_id	min aku tadi pagi isi saldo emoney sore aku cek belum masuk pembayaran via ovo	Negatif
941		@ovo_id hai kak, transfer dari ovo ke semua rek bank lain apakah kena biaya adm?	hai kak transfer dari ovo ke semua rek bank lain apakah kena biaya adm	Positif
942		@ovo_id Admin, saya barusan saja isi OVO tapi kok belum masuk ya? Saya isi via mbanking	admin saya barusan saja isi ovo tapi kok belum masuk ya saya isi via mbanking	Negatif
943		Untung akun gw dah premier, aman buat transaksi apapun	untung akun gw dah premier aman buat transaksi apapun	Positif
944		Halo @pln_123 . Saya bayar tagihan listrik via @ovo_id kok masih dianggap belum bayar ya. Padahal saya sdh dapat email notifikasi kalau pembayaran sudah diterima dan saldo OVO saya sudah terpotong.	halo saya bayar tagihan listrik via kok masih dianggap belum bayar ya padahal saya sdh dapat email notifikasi kalau pembayaran sudah diterima dan saldo ovo saya sudah terpotong	Negatif
945		Mohon info untuk booth di jogja dimana saja ya? Karna di aplikasi kosong	mohon info untuk booth di jogja dimana saja ya karna di aplikasi kosong	Positif
946		Terakhir di bulan oktober 2019, promo Wednesday sweet treat @LippoMallPuri #bingge bayar pake @ovo_id Rp 1, Harga normal Rp 28.000 pic.twitter.com/tcCSf5gUgW	terakhir di bulan oktober promo wednesday sweet treat bayar pake rp harga normal rp	Negatif
947		@ovo_id halo, min bisa bantu upgrade atau verifikasi data untuk pindah ke ovo premier tanpa ke stand?	halo min bisa bantu upgrade atau verifikasi data untuk pindah ke ovo premier tanpa ke stand	Positif
948		@ovo_id halo, aku tadi ngisi saldo di ovo tapi kok saldo nya gak masuk grab ya?	halo aku tadi ngisi saldo di ovo tapi kok saldo nya gak masuk grab ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
949		@ovo_id selamat malam admin, apakah limit ovo paylater bisa ditambah?	selamat malam admin apakah limit ovo paylater bisa ditambah	Positif
950		Tadi blm ada balasan tp sudah masuk kok sekarang	tadi blm ada balasan tp sudah masuk kok sekarang	Negatif
951		Gaes sekilas info. Kalau mau beli online shopping di Tokopedia bayar pakai @ovo_id aja. Lumayan dapat ovo dan Grab Pointnya, kemarin gue dapat sampai 7000an poin. Lumayan banget buat GrabBike, GrabFood Gratisan.	gaes sekilas info kalau mau beli online shopping di tokopedia bayar pakai aja lumayan dapat ovo dan grab pointnya kemarin gue dapat sampai an poin lumayan banget buat grabbike grabfood gratisan	Positif
952		@ovo_id min, saya topup ovo via bca mobile ga masuk2 ya?	min saya topup ovo via bca mobile ga masuk ya	Negatif
953		ID (4464574) adalah id pelaporan saya ke Ovo bantuan by email	id adalah id pelaporan saya ke ovo bantuan by email	Positif
954		kok jawaban buat gue beda? Malah langsung disuruh nunggu 2 hari buat kembalikan saldo? Giliran gua gak dibantu oleh tim kami	kok jawaban buat gue beda malah langsung disuruh nunggu hari buat kembalikan saldo giliran gua gak dibantu oleh tim kami	Negatif
955		@ovo_id min nanya dong, ini OVO memang transfer ke bank manapun tanpa biaya admin?	min nanya dong ini ovo memang transfer ke bank manapun tanpa biaya admin	Positif
956		@ovo_id saya isi saldo menggunakan virtual akun bca tetapi tidak masuk di akun ovo sudah terpotong di bca saya	saya isi saldo menggunakan virtual akun bca tetapi tidak masuk di akun ovo sudah terpotong di bca saya	Negatif
957		Setelah saya cek @ovo_id saya ternyata betul yg terpotong hanya nominal harga saja Makasih min @TokopediaCare yg sudah membantu	setelah saya cek saya ternyata betul yg terpotong hanya nominal harga saja makasih min yg sudah membantu	Positif
958		Min, tanggal 28 oktober saya customer kenny topup 9 jutaan saldo hilang di ovo kagak ada tindak lanjutnya. Transfer dari Nobu ke ovo, saldo nobu kepotong tapi ga masuk ovo. Udh belasan kali telpon CS disuruh tunggu mulu 3-5 hari, sampai telepon dimatikan. Itu uang asli bukan mainan!!!!	min tanggal oktober saya customer kenny topup jutaan saldo hilang di ovo kagak ada tindak lanjutnya transfer dari nobu ke ovo saldo nobu kepotong tapi ga masuk ovo udh belasan kali	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
			telpon cs disuruh tunggu mulu hari sampai telepon dimatikan itu uang asli bukan mainan	
959		Kalau berhalangan ke booth gimana? Bisa di titip kah?	kalau berhalangan ke booth gimana bisa di titip kah	Positif
960		@ovo_id min saya beli paket data kok belum masuk ya?	min saya beli paket data kok belum masuk ya	Negatif
961		jgn lupa pake @ovo_id utk transaksi #OVOMatis	jgn lupa pake utk transaksi	Positif
962		@ovo_id halo saya barusan topup lewat mbanking bca tapi saldonya ga masuk2. kenapa ya?	halo saya barusan topup lewat mbanking bca tapi saldonya ga masuk kenapa ya	Negatif
963		@ovo_id saya memiliki kendala untuk login di app anda mencapai kesempatan maksimum untuk login, silahkan hubungi cs @ovo.id	saya memiliki kendala untuk login di app anda mencapai kesempatan maksimum untuk login silahkan hubungi cs id	Positif
964		min, knp ovo booth di batam ga ada, dulu ada loh. mau upgrade ke premier jd gabisa karena di batam ga ada booth nya @ovo_id	min knp ovo booth di batam ga ada dulu ada loh mau upgrade ke premier jd gabisa karena di batam ga ada booth nya	Negatif
965		@ovo_id halo min, mau tanya untuk ovo paylater saya mau aktivasi, tapi setelah klik aktivasi, jadi: "akan segera hadir...". Ini memang lagi ditutup sementara saja atau data saya sedang diproses? Lama kah? Karena mau segera pake paylater utk promo.	halo min mau tanya untuk ovo paylater saya mau aktivasi tapi setelah klik aktivasi jadi akan segera hadir ini memang lagi ditutup sementara saja atau data saya sedang diproses lama kah karena mau segera pake paylater utk promo	Positif
966		@ovo_id min saya beli token listrik belum dapat nomor token udh dr tadi jam 12 udh dilaporkan jg blm dapat nomornya tokennya	min saya beli token listrik belum dapat nomor token udh dr tadi jam udh dilaporkan jg blm dapat nomornya tokennya	Negatif
967		Gak jadi min sudah bisa lagi masuk ke akun ovo saya #Thanks2You	gak jadi min sudah bisa lagi masuk ke akun ovo saya	Positif
968		@ovo_id min saya isi ovo 20k lewat mbca kok ga masuk2 padahal di atm udh berkurang saldo saya	min saya isi ovo lewat mbca kok ga masuk padahal di atm udh berkurang saldo saya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
969	assado	Min @ovo_id maintenance sampai kapan ya?	min maintenance sampai kapan ya	Positif
970	maahilay	Hi min, saya topup via m-banking BCA kok belum masuk ya? Padahal saldonya sudah terpotong @ovo_id	hi min saya topup via banking bca kok belum masuk ya padahal saldonya sudah terpotong	Negatif
971	ksu0066	halo kak! baru bisa masuk 2 menit lalu, terimakasih!	halo kak baru bisa masuk menit lalu terimakasih	Positif
972	yauri	@ovo_id siang min, mau tanya saya habis topup ovo dari m-banking dan sudah berhasil tapi saldo ovo nya blm bertambah itu kenapa ya?	siang min mau tanya saya habis topup ovo dari banking dan sudah berhasil tapi saldo ovo nya blm bertambah itu kenapa ya	Negatif
973	jkge	Ovo lagi maintenance ya min? @ovo_id	ovo lagi maintenance ya min	Positif
974	terusanilly4	@ovo_id kok belum masuk ya saldonya 081232029676 pic.twitter.com/u0v6iGtJfm	kok belum masuk ya saldonya	Negatif
975	tanagusu1	@ovo_id aku kok gabisa topup ovo lewat bca mbanking ya?	aku kok gabisa topup ovo lewat bca mbanking ya	Positif
976	topambid	@ovo_id lagi ada kendala kah ? saya gagal topup via ebanking	lagi ada kendala kah saya gagal topup via ebanking	Negatif
977	dartyunin	siang min @ovo_id, untuk upgrade ke premium harus bawa ktp ya? kalau resi ktp bisa? trims	siang min untuk upgrade ke premium harus bawa ktp ya kalau resi ktp bisa trims	Positif
978	Rzaagus	Halo @ovo_id , aku abis topup ovo by mbanking, sampai sekarang belum masuk2, statusnya berhasil.. tolong dibantu dong min	halo aku abis topup ovo by mbanking sampai sekarang belum masuk statusnya berhasil tolong dibantu dong min	Negatif
979	ahamadain	@ovo_id halo min, kalau mau upgrade ovo premium di jogja di mana ya? Dan harus bawa apa. Terimakasih	halo min kalau mau upgrade ovo premium di jogja di mana ya dan harus bawa apa terimakasih	Positif
980	maakanay	abis topup saldo dr Mbanking tapi status pending..gimana nih min? @ovo_id	abis topup saldo dr mbanking tapi status pending gimana nih min	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
981	erbanysak sebagian	Bagi kamu pengguna ovo_id? CFC lagi ada promo Beli 1 Gratis 1 Paket Astaga 2 dan ada tambahan CASHBACK 30% loh . Harganya mulai 28 ribu aja nett (harga bervariasi sesuai zona area). Ajak teman dan keluargamu https://www.instagram.com/p/B33kJfMJj_M/?igshid=jnfsuet3hxnA,Â Ãĉâ,-Â	bagi kamu pengguna ovo id cfc lagi ada promo beli gratis paket astaga dan ada tambahan cashback loh harganya mulai ribu aja nett harga bervariasi sesuai zona area ajak teman dan keluargamu	Positif
982	adidisyu	@ovo_id min, topup via bri mobile kok gak masuk2 sih saldonya? tolong min	min topup via bri mobile kok gak masuk sih saldonya tolong min	Negatif
983	raffat199	Selalu ada promo lagi dan lagi di merchant OVO! Isi saldo OVO Cash gampang di ATM, M-Banking dan IBanking Bank Mandiri @ovo_id #tipsPRIMA	selalu ada promo lagi dan lagi di merchant ovo isi saldo ovo cash gampang di atm banking dan ibanking bank mandiri	Positif
984	realyzaa	@ovo_id tolong saya topup via klik bca kok blm masuk ya?	tolong saya topup via klik bca kok blm masuk ya	Negatif
985	sabengg	booth ovo yang di semarang dmn aja min selain di paragon	booth ovo yang di semarang dmn aja min selain di paragon	Positif
986	cimmyung	@ovo_id selamat siang min.. tolong dibantu di cek belanja saya di KFC, kenapa cashback saya tidak masuk ya?	selamat siang min tolong dibantu di cek belanja saya di kfc kenapa cashback saya tidak masuk ya	Negatif
987	seburno	@ovo_id min kalau mau upgrade ovo premium di Semarang booth nya di mana aja ya?	min kalau mau upgrade ovo premium di semarang booth nya di mana aja ya	Positif
988	adi_memo	@ovo_id ovo paylater ko hilang ya? pic.twitter.com/xLALenCLAZ	ovo paylater ko hilang ya	Negatif
989	binjaisuperrill	@ovo_id Kalau mau ada pembayaran OVO di warung saya bagaimana caranya?	kalau mau ada pembayaran ovo di warung saya bagaimana caranya	Positif
990	craast	@ovo_id min, saya topup pake mbca saldo bca sudah memotong tapi di ovo belum masuk. Mohon bantuannya.	min saya topup pake mbca saldo bca sudah memotong tapi di ovo belum masuk mohon bantuannya	Negatif
991	bovo_fredy	Sudah bisa min, terimakasih sudah dibantu.	sudah bisa min terimakasih sudah dibantu	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
992	SiskaRiaU	@ovo_id mohon dibantu tadi topup ovo lewat mbanking bni.. saldo di rekening udah kepotong tpi saldo nya belum masuk ke akun ovo saya	mohon dibantu tadi topup ovo lewat mbanking bni saldo di rekening udah kepotong tpi saldo nya belum masuk ke akun ovo saya	Negatif
993	ndaru	Sudah bisa , terimakasih ya	sudah bisa terimakasih ya	Positif
994	rathendz	OVO itu ternyata banyak Bohong ada discount, Gombal tinggalin aja Ovo. Saya belanja di Paparon Piza tertera diskon 30% bayar dgn OVO yg terjadi apa? Belanja 380.226 dapat CashBack 12.000 Pembohongan Publik @ovo_id usaha macam apa kau ini di Indonesia? Bohong Tipu	ovo itu ternyata banyak bohong ada discount gombal tinggalin aja ovo saya belanja di paparon piza tertera diskon bayar dgn ovo yg terjadi apa belanja dapat cashback pembohongan publik usaha macam apa kau ini di indonesia bohong tipu	Negatif
995	rizk	@ovo_id saya sudah menyampaikan aduan melalui dm, tolong dibalas. Terimakasih.	saya sudah menyampaikan aduan melalui dm tolong dibalas terimakasih	Positif
996	resmenore	@ovo_id min, topup belum masuk nih! DM untuk detailnya.	min topup belum masuk nih dm untuk detailnya	Negatif
997	adrieus	@ovo_id cara topup tanpa biaya admin pakai apa?	cara topup tanpa biaya admin pakai apa	Positif
998	NochSyrii6	@ovo_id min kok saya tf dari tadi tapi gak masuk2 ya? padahal udah berhasil	min kok saya tf dari tadi tapi gak masuk ya padahal udah berhasil	Negatif
999	jonieisv	@ovo_id Apakah bisa untuk upgrade jadi user premier Lewat call center ovo ?	apakah bisa untuk upgrade jadi user premier lewat call center ovo	Positif
1000	keziadju	@ovo_id huhu gimana nih baru topup melalui mbanking, saldonya gak masuk masuk huhu lapar nih :(huhu gimana nih baru topup melalui mbanking saldonya gak masuk masuk huhu lapar nih	Negatif
1001	yrindaptr	@ovo_id apa sekarang kalau 2 kali transaksi topup di alfamart sudah gabisa?	apa sekarang kalau kali transaksi topup di alfamart sudah gabisa	Positif
1002	ya.ber	@ovo_id order grab food pembayaran ovo selalu di tolak kenapa ya? pic.twitter.com/9Jpe5kRRdr	order grab food pembayaran ovo selalu di tolak kenapa ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1003	Yusuf	Saya selalu takjub dengan mereka yang mengerti caranya terimakasih kepada siapapun yang hadir dan berperan dalam proses awal berjalannya sebuah mimpi besar. @ovo_id keren bgt! . https://youtu.be/G-zVpgxrDWEA ,Å	saya selalu takjub dengan mereka yang mengerti caranya terimakasih kepada siapapun yang hadir dan berperan dalam proses awal berjalannya sebuah mimpi besar keren bgt	Positif
1004	Wahyu	Min ini kok cashback ovo poinnya saya kemana? Padahal di toko masih ada promo 20% cashback pembayaran dgn ovo.	min ini kok cashback ovo poinnya saya kemana padahal di toko masih ada promo cashback pembayaran dgn ovo	Negatif
1005	Abbar Company	@ovo_id min, saya salah kirim Ovo ke nomor hp yang belakangnya beda satu angka dengan saya. Saya sudah coba menghubungi, tapi kayaknya gak aktif nomornya. Di WA dan Line pun ga ada. Tapi si saldo Ovonya masuk ke yg punya nomor. Bisa diambil balik?	min saya salah kirim ovo ke nomor hp yang belakangnya beda satu angka dengan saya sudah coba menghubungi tapi kayaknya gak aktif nomornya di wa dan line pun ga ada tapi si saldo ovonya masuk ke yg punya nomor bisa diambil balik	Positif
1006	Wahyu	Ini kenapa ya kok gagal terus? pic.twitter.com/N6aimjuaGm	ini kenapa ya kok gagal terus	Negatif
1007	Hrispvj	@ovo_id selamat malam admin, mau tanya ini kok riwayat transaksi ovo saya yang bulan agustus kebelakang bagaimana caranya ya min? Lagi perlu nih min sama transaksi yg dulu	selamat malam admin mau tanya ini kok riwayat transaksi ovo saya yang bulan agustus kebelakang bagaimana caranya ya min lagi perlu nih min sama transaksi yg dulu	Positif
1008	dalf_	Barusan saya Topup @ovo_id melalui BRIVA tapi Saldo di OVO saya belum bertambah...	barusan saya topup melalui briva tapi saldo di ovo saya belum bertambah	Negatif
1009	Venny Ariandini	Maksimal transaksi itu dalam periode promo? Bukan maksimal per transaksi ya?	maksimal transaksi itu dalam periode promo bukan maksimal per transaksi ya	Positif
1010	Bandi6369295	@ovo_id saya sudah topup via BRImo tapi dana nya ga masuk ke OVO cash. Gmn kak? Bisa dibantu ?	saya sudah topup via brimo tapi dana nya ga masuk ke ovo cash gmn kak bisa dibantu	Negatif
1011	namanyis	Nih gak ada keterangan berapa kali nya selama promo. Karena gak jelas makanya saya nanya di sini. pic.twitter.com/Tn6naHwMkZ	nih gak ada keterangan berapa kali nya selama promo karena gak jelas makanya saya nanya di sini	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1012	Maia	@ovo_id mau nanya ttg Topup saya barusan via mbanking ga masuk ke Ovo? Saya bisa DM kah?	mau nanya ttg topup saya barusan via mbanking ga masuk ke ovo saya bisa dm kah	Negatif
1013	Jaka	@ovo_id promo ini berlaku tiap transaksi atau dibatasi 1x tiap merchant selama periode? pic.twitter.com/pybvHymkm	promo ini berlaku tiap transaksi atau dibatasi tiap merchant selama periode	Positif
1014	yakcaae	min saya topup ovo via mandiri online, saldo rekening sudah kepotong tapi kok saldo ovo belum bertambah ya dari tadi?	min saya topup ovo via mandiri online saldo rekening sudah kepotong tapi kok saldo ovo belum bertambah ya dari tadi	Negatif
1015	Who m850408	@ovo_id hi ovo, mau nanya min, maksimal limit Ovo paylater brp sih? terus kalau mau naikkan limit OVO itu gmn? Saya baru sejuta sih limitnya makasih mimin	hi ovo mau nanya min maksimal limit ovo paylater brp sih terus kalau mau naikkan limit ovo itu gmn saya baru sejuta sih limitnya makasih mimin	Positif
1016	cityz	@ovo_id hai, saya topup via bni kok nggak masuk ya ? pic.twitter.com/qtg07x89fK	hai saya topup via bni kok nggak masuk ya	Negatif
1017	salis	@ovo_id min booth ovo di bandung dimana aja ya? soalnya aku mau upgrade	min booth ovo di bandung dimana aja ya soalnya aku mau upgrade	Positif
1018	Dambury	@ovo_id kak kok saya uda topup lewat mbanking di mutasi udah kepotong tapi ovo saldonya belum bertambah	kak kok saya uda topup lewat mbanking di mutasi udah kepotong tapi ovo saldonya belum bertambah	Negatif
1019	rviiif	Kak mau tanya, ovo booth di Pekanbaru di mana ya? @ovo_id	kak mau tanya ovo booth di pekanbaru di mana ya	Positif
1020	eristi7	@ovo_id saya gagal topup nih min, ditransfer dari pengguna lain juga gagal. Mohon bantuannya ya	saya gagal topup nih min ditransfer dari pengguna lain juga gagal mohon bantuannya ya	Negatif
1021	tesuhu	Oke min saya harap di tahun 2020 ovo bisa merata ke seluruh pelosok indonesia memajukan ekonomi digital #hiduptanparibet #pakaiovo	oke min saya harap di tahun ovo bisa merata ke seluruh pelosok indonesia memajukan ekonomi digital	Positif
1022	rindaliran	Ovo kalian error? Gabisa transaksi apapun nih min @ovo_id	ovo kalian error gabisa transaksi apapun nih min	Negatif
1023	tesuhu	@ovo_id min tambah booth ovo di kota saya gresik kayaknya belum ada	min tambah booth ovo di kota saya gresik kayaknya belum ada	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1024		@ovo_id min, topup dari mbanking bca kok saldo ga masuk" yah?	min topup dari mbanking bca kok saldo ga masuk yah	Negatif
1025		Hai @ovo_id topup di alfamart apakah sehari bisa berapa kali transaksi ke nomor yg sama ?	hai topup di alfamart apakah sehari bisa berapa kali transaksi ke nomor yg sama	Positif
1026		halo min, saya udah topup ovo via m-banking, knp ovo cash saya ga bertambah yah?	halo min saya udah topup ovo via banking knp ovo cash saya ga bertambah yah	Negatif
1027		@ovo_id min nama lengkap aku di ovo sama di ktp beda, bisa di perbaiki?	min nama lengkap aku di ovo sama di ktp beda bisa di perbaiki	Positif
1028		Kenapa layanan konsumen di email lebih jelek dari pada di twitter?	kenapa layanan konsumen di email lebih jelek dari pada di twitter	Negatif
1029		Kalau Cirebon ada di mana booth nya min ?	kalau cirebon ada di mana booth nya min	Positif
1030		Halo admin @ovo_id & @Telkomsel, ini kenapa saya jadi dilempar gini ya? Tanya pihak OVO katanya suruh klaim ke pihak provider, tanya ke pihak Telkomsel eh malah disuruh konfirmasi lagi ke pihak OVOnya. Padahal saya sudah sebut nomor SN nya juga. Terus ini jadinya gimana? pic.twitter.com/nwejKVfnuo	halo admin ini kenapa saya jadi dilempar gini ya tanya pihak ovo katanya suruh klaim ke pihak provider tanya ke pihak telkomsel eh malah disuruh konfirmasi lagi ke pihak ovonya padahal saya sudah sebut nomor sn nya juga terus ini jadinya gimana	Negatif
1031		pertama kali sadar skrg udah gabisa bayar split pake OVO	pertama kali sadar skrg udah gabisa bayar split pake ovo	Positif
1032		@ovo_id halo ovo. kenapa akun saya gagal transaksi terus ya? dari kemarin2 gagal bayar pake ovo. bahkan untuk upgrade ke premium saja dari 1 bulan yg lalu ngga ada kabar. saya upgrade di booth merchant ovo langsung	halo ovo kenapa akun saya gagal transaksi terus ya dari kemarin gagal bayar pake ovo bahkan untuk upgrade ke premium saja dari bulan yg lalu ngga ada kabar saya upgrade di booth merchant ovo langsung	Negatif
1033		@ovo_id sekarang gabisa split bayar?	sekarang gabisa split bayar	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1034	serbooh	ini promo kan ya? kalau nggak salah yang 10 transaksi itu ada batas waktu promonya bukan?	ini promo kan ya kalau nggak salah yang transaksi itu ada batas waktu promonya bukan	Negatif
1035	yusufyooo	@ovo_id halo min. Jd ovo saya kan baru, tp yg di grab masih akun lama, padahal udh di update nomornya. Itu gmn ya biar bisa diganti pake ovo baru	halo min jd ovo saya kan baru tp yg di grab masih akun lama padahal udh di update nomornya itu gmn ya biar bisa diganti pake ovo baru	Positif
1036	heremina9	Detail kendala kan sudah diketik di situ, apa lagi yg ga jelas? Ga usah ribet, nomor saya 081932006277. Masukan dana yg barusan saya kirim via BTPN Jenius! Saya mau belanja	detail kendala kan sudah diketik di situ apa lagi yg ga jelas ga usah ribet nomor saya masukan dana yg barusan saya kirim via btpn jenius saya mau belanja	Negatif
1037	mrfaia5	@Kopikenangan_ID bikin online pembayaran yg kerja sama dengan @danawallet dan @ovo_id dongs, antrian store ini lumayan banyak loh pic.twitter.com/3zRf30cgeM -â€œ di Epicentrum Walk (epiwalk)	bikin online pembayaran yg kerja sama dengan dan dongs antrian store ini lumayan banyak loh di epicentrum walk epiwalk	Positif
1038	LeonieM	@ovo_id ovo lagi trouble kah? mau transfer sesama ovo kok gagal terus	ovo lagi trouble kah mau transfer sesama ovo kok gagal terus	Negatif
1039	abibkah	Cek terus aplikasi OVO buat tau promo menarik di sekitar kamu! Isi saldo OVO Cash gampang di MBanking dan IBanking Sinarmas @ovo_id #tipsPRIMA	cek terus aplikasi ovo buat tau promo menarik di sekitar kamu isi saldo ovo cash gampang di mbanking dan ibanking sinarmas	Positif
1040	cggnude	@ovo_id sedang ada problem apa? Topup via BCA app gagal terus. Via Jenius sudah terkirim tapi tidak muncul di OVO. Beresin dong! Saya mau belanja!	sedang ada problem apa topup via bca app gagal terus via jenius sudah terkirim tapi tidak muncul di ovo beresin dong saya mau belanja	Negatif
1041	fbbar	Kayak gini sebenarnya bisa minta ovo buat suspend akunnnya si penipu ga si? @ovo_id tolong min	kayak gini sebenarnya bisa minta ovo buat suspend akunnnya si penipu ga si tolong min	Positif
1042	masocherz	@ovo_id Hallo OVO tadi saya mau topup ovo via internet banking mandiri tapi gagal dan keluar note "Tagihan sedang diblokir. Hubungi pihak penerbit tagihan untuk bantuan." Bagaimana solusinya ya?	hallo ovo tadi saya mau topup ovo via internet banking mandiri tapi gagal dan keluar note tagihan sedang diblokir hubungi pihak penerbit tagihan untuk bantuan bagaimana solusinya ya	Negatif
1043	ANUnn	Oke admin terimakasih sudah membantu saya	oke admin terimakasih sudah membantu saya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1044	fridionifidi	@ovo_id min saya topup ovo 200 ribu, tapi kenapa nggak masuk ke aplikasinya? Tolong dong di perhatikan	min saya topup ovo ribu tapi kenapa nggak masuk ke aplikasinya tolong dong di perhatikan	Negatif
1045	Solidaritas1	baik kak terimakasih, tolong segera diberi tahu jika sudah ya kak	baik kak terimakasih tolong segera diberi tahu jika sudah ya kak	Positif
1046	LeonieM	Sudah masuk min, baru saja.. thankyou atas tanggapannya...	sudah masuk min baru saja thankyou atas tanggapannya	Negatif
1047	sorengayog	@ovo_id akun ovo saya tiba tiba ke logout sendiri, saya mau login tapi butuh kode sms sedangkan no. hp nya mati lagi min. solusinya gimana ya? tolong dijawab huhu butuh akun nya	akun ovo saya tiba tiba ke logout sendiri saya mau login tapi butuh kode sms sedangkan no hp nya mati lagi min solusinya gimana ya tolong dijawab huhu butuh akun nya	Positif
1048	jiisise	tapi kok ga ada area Denpasar ya min ?	tapi kok ga ada area denpasar ya min	Negatif
1049	sorengayog	Mau hadiah dari ovo dong min	mau hadiah dari ovo dong min	Positif
1050	retioz	mau upgrade dana ovo ribet banget mau nangis padahal fungsi surat keterangan juga pengganti ktp. kenapa kalian ribet?!!! @danawallet @ovo_id	mau upgrade dana ovo ribet banget mau nangis padahal fungsi surat keterangan juga pengganti ktp kenapa kalian ribet	Negatif
1051	adawaru	tinggal pantau semua dompet elektronik di twitter @gopayindonesia @linkaja @danawallet @ovo_id yang tidak banyak nanggapi komplain, nah berarti itu lagi lancar, pakai yang lancar dahulu. sama cek mana yang lagi kasih diskon	tinggal pantau semua dompet elektronik di twitter yang tidak banyak nanggapi komplain nah berarti itu lagi lancar pakai yang lancar dahulu sama cek mana yang lagi kasih diskon	Positif
1052	IanBanarriho1	@ovo_id siang admin, saya topup dr mbanking kok ga masuk ya? Udh di refresh berulang kali juga ga masuk ??	siang admin saya topup dr mbanking kok ga masuk ya udh di refresh berulang kali juga ga masuk	Negatif
1053	kebankre	@ovo_id min, ovo id saya sepertinya bermasalah, bisa dibantu?	min ovo id saya sepertinya bermasalah bisa dibantu	Positif
1054	spulbati	@ovo_id maaf min saya isi saldo ovo kenapa belum masuk ya?	maaf min saya isi saldo ovo kenapa belum masuk ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1055	Herjokoouyini	Kiri: di kumpul dari sejak lebaran sampai pertengahan oktober Kanan: setelah dengar rumor ovo. terimakasih @tokopedia @ovo_id atas dapat cashback belasan juta pic.twitter.com/3yUsPyyq6d	kiri di kumpul dari sejak lebaran sampai pertengahan oktober kanan setelah dengar rumor ovo terimakasih atas dapat cashback belasan juta	Positif
1056	vidyayuan	topup @ovo_id dari @HaloBCA kok belum masuk ya?	topup dari kok belum masuk ya	Negatif
1057	MKKOOSMOON	@ovo_id Halo kak, cara liat riwayat dana masuk dan keluar ovo selama 1 bln gimana ya kak? Aku liat di menu riwayat sampai 1 minggu adanya. Makasih ya kak.	halo kak cara liat riwayat dana masuk dan keluar ovo selama bln gimana ya kak aku liat di menu riwayat sampai minggu adanya makasih ya kak	Positif
1058	dozidba	Mana lagi urgent topup ke ovo dari bank ga masuk2 aduh error mulu kesal @ovo_id	mana lagi urgent topup ke ovo dari bank ga masuk aduh error mulu kesal	Negatif
1059	konteNeat	Hi ovo apakah bisa topup via Indomaret?	hi ovo apakah bisa topup via indomaret	Positif
1060	bangtanm	@ovo_id min saya tf ke ovo semalam lewat mandiri ko gak masuk ya ke saldo ovonya?	min saya tf ke ovo semalam lewat mandiri ko gak masuk ya ke saldo ovonya	Negatif
1061	GojekMilanekKori	Kalau ke driver grab apa harus dlm perjalanan atau bebas asal ke driver grab serta nominal topup nya apa ada batasan ?	kalau ke driver grab apa harus dlm perjalanan atau bebas asal ke driver grab serta nominal topup nya apa ada batasan	Positif
1062	yesngei	@ovo_id Pagi min, gimana kelanjutannya ya, saldo saya maupun kawan saya yang terima uang tersebut	pagi min gimana kelanjutannya ya saldo saya maupun kawan saya yang terima uang tersebut	Negatif
1063	sintaha	@ovo_id kpn gabisa topup ovo d alfamart min ? Syukur ga jadi lumayan memudahkan	kpn gabisa topup ovo alfamart min syukur ga jadi lumayan memudahkan	Positif
1064	bangtanm	Kini, layanan donasi digital Dompot Dhuafa kembali membuka channel pembayaran baru demi meningkatkan kemudahan berdonasi. ZISWAF atau donasi apapun bisa bayar pakai klik >> @ovo_id >> http://donasi.dompotdhuafa.org, #KemudahanZISWAF pic.twitter.com/AdGkspV4L3	kini layanan donasi digital dompot dhuafa kembali membuka channel pembayaran baru demi meningkatkan kemudahan berdonasi ziswaf atau donasi apapun bisa bayar pakai klik	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1065	permanaanggana	@ovo_id kemarin topup di alfamart, terus kasirnya bilang mulai tanggal 13 november kemarin ovo gak tersedia lagi di alfamart. Emang benar? Terus kalau mau topup di mana lagi?	kemarin topup di alfamart terus kasirnya bilang mulai tanggal november kemarin ovo gak tersedia lagi di alfamart emang benar terus kalau mau topup di mana lagi	Positif
1066	Ace444	Saya tf ke ovo ko ga masuk ya? @ovo_id	saya tf ke ovo ko ga masuk ya	Negatif
1067	Hejoouuyy	Kali ini ada promo dari @ovo_id beli menu di CFC paket astaga beli 2 dapat 1 + cashback 30%. Pas banget nih tanggal muda makan enak yang banyak promo. Yuk topup saldo OVO mu lalu kunjungi store CFC terdekat di kotamu. Jangan lupa #cekdiskonnya https://bit.ly/2Jimr0WÃ,Ã pic.twitter.com/UABBCGAOeL	kali ini ada promo dari beli menu di cfc paket astaga beli dapat cashback pas banget nih tanggal muda makan enak yang banyak promo yuk topup saldo ovo mu lalu kunjungi store cfc terdekat di kotamu jangan lupa di	Positif
1068	darkkatt	@ovo_id apakah ini benar kak ? pic.twitter.com/o1QhxYCj0l	apakah ini benar kak	Negatif
1069	hardi30054	@ovo_id kak utk aktivasi ovo apakah harus ke mall yg ada gerai ovo nya?	kak utk aktivasi ovo apakah harus ke mall yg ada gerai ovo nya	Positif
1070	vidyayuan	@ovo_id isi ovo lagi gabisa ya? pake BCA gabisa, ke alfamart juga gagal.	isi ovo lagi gabisa ya pake bca gabisa ke alfamart juga gagal	Negatif
1071	hardi30054	@ovo_id min kalau ovonya udah 18 bulan.. nggak dapat cashback lagi kah..??	min kalau ovonya udah bulan nggak dapat cashback lagi kah	Positif
1072	Hejinya	Ya paling solusinya online lah min. Kalau emang jauh booth nya	ya paling solusinya online lah min kalau emang jauh booth nya	Negatif
1073	sanjaya	@ovo_id min, aku mau upgrade ovo premier tapi ktp ku masih pakai surat keterangan, sedangkan booth ovo ga ada di kota ku. gimana ya solusi nya.	min aku mau upgrade ovo premier tapi ktp ku masih pakai surat keterangan sedangkan booth ovo ga ada di kota ku gimana ya solusi nya	Positif
1074	BasoriHsyim	@ovo_id pagi min, saya barusan topup ovo saldonya tidak bertambah tapi saldo rekening saya sudah berkurang. ini kendalanya kenapa ya?	pagi min saya barusan topup ovo saldonya tidak bertambah tapi saldo rekening saya sudah berkurang ini kendalanya kenapa ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1075		Bisa booking tiket pake @ovo_id tolong https://twitter.com/cinepolisID/status/1194480016936984576	bisa booking tiket pake tolong	Positif
1076		Udh pernah coba di sini? Gabisa juga ya mbak? pic.twitter.com/YJB3MR1I8Y	udh pernah coba di sini gabisa juga ya mbak	Negatif
1077		@ovo_id halo kak, kok bisa saldo saya di ovo ga otomatis masuk di grab ya.? Padahal nomor hape dan email sudah sama. Tolong pencerahannya. saldo saya tetap 0 rupiah di ovo grab padahal di ovo ada saldo	halo kak kok bisa saldo saya di ovo ga otomatis masuk di grab ya padahal nomor hape dan email sudah sama tolong pencerahannya saldo saya tetap rupiah di ovo grab padahal di ovo ada saldo	Positif
1078		Ya kalau harus ke semarang cuma untuk upgrade mending ga usah pakai ovo aja deh #OVOTidakAsik	ya kalau harus ke semarang cuma untuk upgrade mending ga usah pakai ovo aja deh	Negatif
1079		@ovo_id mari lah bikin booth ovo di banjarmasin. Kasihan pada gabisa upgrade premium nih. Masa harus ke pontianak. Mana ke pontianak transit dulu ke jawa. Liburan bisa kali sekalian	mari lah bikin booth ovo di banjarmasin kasihan pada gabisa upgrade premium nih masa harus ke pontianak mana ke pontianak transit dulu ke jawa liburan bisa kali sekalian	Positif
1080		Gabisa upgrade akun ke premier min. Udah minta bantuan lewat email. Tetap suruh ke booth. Padahal booth terdekat di semarang dan saya di jogja	gabisa upgrade akun ke premier min udah minta bantuan lewat email tetap suruh ke booth padahal booth terdekat di semarang dan saya di jogja	Negatif
1081		Ovo saya sudah premier. Transfer saldo ke bank tetap kena biaya? Berapa?	ovo saya sudah premier transfer saldo ke bank tetap kena biaya berapa	Positif
1082		Ya kali, posisi di Jogja dan harus ke semarang cuma buat upgrade akun @ovo_id.	ya kali posisi di jogja dan harus ke semarang cuma buat upgrade akun	Negatif
1083		#infobintaro #kopibintaro kopiambo Ngopi enak, nikmati cashback dari ovo_id. Pastikan akun mu terverifikasi untuk mendapatkan poinnya ya . #bintaro #tansel #kopi #kopiindonesia #kopienak #kedaikopi https://www.instagram.com/p/B41CG8rAiEo/?igshid=d4ezyb9317csA,Â Ãçâ,-Â	kopiambo ngopi enak nikmati cashback dari ovo id pastikan akun mu terverifikasi untuk mendapatkan poinnya ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1084	Baso_Hasy	oh iya deh kak, tp ya lumayan lama tanggapan dari ovo atau 3 andai memang kebutuhannya sedang urgent :)	oh iya deh kak tp ya lumayan lama tanggapan dari ovo atau andai memang kebutuhannya sedang urgent	Negatif
1085	hloleeyy	Keren ya, @gojekindonesia bisa pakai @linkaja Harusnya @linkaja udah begini dari 2 tahun lalu biar ga kalah sama @ovo_id pic.twitter.com/qockTTJOMM	keren ya bisa pakai harusnya udah begini dari tahun lalu biar ga kalah sama	Positif
1086	LuluBeirisa27	@ovo_id admin mohon info kenapa selalu gagal saat beli pulsa 3 via ovo? Layanan tidak tersedia. Padahal provider lain bisa. Kondisi urgent	admin mohon info kenapa selalu gagal saat beli pulsa via ovo layanan tidak tersedia padahal provider lain bisa kondisi urgent	Negatif
1087	ahmaddintank	@ovo_id ini gimana cara pakai nya? Beli pulsa dan di bayarkan dulu, baru dapat 50% nya? pic.twitter.com/jHonfxUV7e	ini gimana cara pakai nya beli pulsa dan di bayarkan dulu baru dapat nya	Positif
1088	mzalirryy	@ovo_id saya ingin melakukan transfer antar rekening via ovo tapi muncul informasi transaksi tidak dapat diproses. Itu kenapa yah, min? Terimakasih	saya ingin melakukan transfer antar rekening via ovo tapi muncul informasi transaksi tidak dapat diproses itu kenapa yah min terimakasih	Negatif
1089	calrist	@ovo_id Tanya dong : OVO poin bisa dipakai untuk belanja apa saja?	tanya dong ovo poin bisa dipakai untuk belanja apa saja	Positif
1090	Istotnik	@ovo_id ovo sedang error kah? pic.twitter.com/QsAwqVeSsqf	ovo sedang error kah	Negatif
1091	temolati	@ovo_id halo kak. Apakah ovo sudah bisa upgrade kembali ke premium secara online.?	hallo kak apakah ovo sudah bisa upgrade kembali ke premium secara online	Positif
1092	devyanwrrz	Malam min @ovo_id ni kenapa punyaku gabisa di pakai buat transfer ke bank pic.twitter.com/z0LtANNd0Q	malam min ni kenapa punyaku gabisa di pakai buat transfer ke bank	Negatif
1093	gnawan88	@ovo_id cara cek riwayat ovo di atas 7 hari gimana ya?	cara cek riwayat ovo di atas hari gimana ya	Positif
1094	devyanwrrz	@ovo_id halo min, saya mau buat akun ovo tp waktu verifikasi kode otp kenapa selalu gagal terus ya?	halo min saya mau buat akun ovo tp waktu verifikasi kode otp kenapa selalu gagal terus ya	Negatif
1095	ummaxe	Saya pernah kehilangan ovo cash saya 2.060.000 , tetapi sama pihak @ovo_id langsung di respon dan di kembalikan...	saya pernah kehilangan ovo cash saya tetapi sama pihak langsung di respon dan di kembalikan	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		Walaupun harus menunggu 7 hari lebih tapi saldo bisa balik lagi.. terimakasih @ovo_id	walaupun harus menunggu hari lebih tapi saldo bisa balik lagi terimakasih	
1096	ool Puwo Kerto	@ovo_id min kok gabisa topup ya dari BCA?	min kok gabisa topup ya dari bca	Negatif
1097	ranhajir	@ovo_id min.. Kartu matahari ovo saya kok gabisa Cek poin ya? Saya d suruh ke cs ovo matahari tp pas ke sana admin kalian blg jaringan padat jd gabisa d lanjutkan dan gak ada solusi..	min kartu matahari ovo saya kok gabisa cek poin ya saya suruh ke cs ovo matahari tp pas ke sana admin kalian blg jaringan padat jd gabisa lanjutkan dan gak ada solusi	Positif
1098	ool Puwo Kerto	@ovo_id min, mau tanya, kalau lupa code buat masuk akun ovo gmn kah caranya? Udh klik lupa code tapi ga ada petunjuk apapun, makasih min	min mau tanya kalau lupa code buat masuk akun ovo gmn kah caranya udh klik lupa code tapi ga ada petunjuk apapun makasih min	Negatif
1099	ratohainlah	Saya udah beli dari ovo. Makasih.	saya udah beli dari ovo makasih	Positif
1100	sonyaanah	@ovo_id mohon maaf, ini saya sudah daftar ke ovo booth terus ada email masuk upgrade ke premier di tolak, terus saya harus daftar kemana? kalau lewat booth saja di tolak	mohon maaf ini saya sudah daftar ke ovo booth terus ada email masuk upgrade ke premier di tolak terus saya harus daftar kemana kalau lewat booth saja di tolak	Negatif
1101	kingzs	Iya nih min tolong dipertimbangkan lagi buat kerja sama sama minimarket, udah banyak yg ngeluh loh min termasuk aku. Ovo udah jadi cara baru transfer uang dari orang tua ke anak kos	iya nih min tolong dipertimbangkan lagi buat kerja sama sama minimarket udah banyak yg ngeluh loh min termasuk aku ovo udah jadi cara baru transfer uang dari orang tua ke anak kos	Positif
1102	sonyaanah	Waduh. Mager min kalau harus datang ke kios ovo. kalah cepat sama aplikasi sebelah.	waduh mager min kalau harus datang ke kios ovo kalah cepat sama aplikasi sebelah	Negatif
1103	angcayo	@ovo_id kak cara ganti nama gimana ya? apa harus ke kios ovo nya lagi? pic.twitter.com/OK3EID3yzz	kak cara ganti nama gimana ya apa harus ke kios ovo nya lagi	Positif
1104	ydiyad	itu di atas saya nanya. Upgrade akun gabisa lewat aplikasi kah? Apa harus datang ke kios ovo?	itu di atas saya nanya upgrade akun gabisa lewat aplikasi kah apa harus datang ke kios ovo	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1105	agus_1104	min kalau mau ubah alamat email gimana caranya?	min kalau mau ubah alamat email gimana caranya	Positif
1106	cherry	Yah kalau gitu berarti hangus semua voucher @GrabID saya Berlaku nya cuma sampai akhir bulan ini	yah kalau gitu berarti hangus semua voucher saya berlaku nya cuma sampai akhir bulan ini	Negatif
1107	bbby	Mohon info bagaimana cara cek limit saldo ovo...	mohon info bagaimana cara cek limit saldo ovo	Positif
1108	Reaay	@ovo_id kalau udah limit topup yg 20jt gabisa topup lagi ya? soalnya saldo saya sudah 0 jadi banyak promo yg ga bs dipakai	kalau udah limit topup yg jt gabisa topup lagi ya soalnya saldo saya sudah jadi banyak promo yg ga bs dipakai	Negatif
1109	Harika	Kalo via aplikasi Tokopedia min? Pembayaran lewat alfamart	kalo via aplikasi tokopedia min pembayaran lewat alfamart	Positif
1110	RismaRA	@ovo_id sore, saya tdk bisa transfer ke bank lain, apakah ovo sedang gangguan ?	sore saya tdk bisa transfer ke bank lain apakah ovo sedang gangguan	Negatif
1111	Rahmatizah	Spesial diskon 30% + cashback 30% beli @dapurcokelat bayarnya pakai @ovo_id guys. Promo berlaku hingga 22 November 2019. Info lebih lanjut klik https://bit.ly/2Qf2egAA , pic.twitter.com/KuygLOxCbJ	spesial diskon cashback beli bayarnya pakai guys promo berlaku hingga november info lebih lanjut klik	Positif
1112	fuzapelia	@ovo_id saya disuruh oleh pihak @TokopediaCare untuk menanyakan soal ini, saya memang pernah ditolak & sdh beberapa bulan yg lalu, dan sekarang saya mendapatkan Notifikasi baru dari Akun Ovo saya untuk pengajuan PayLater tapi di akun Tokopedia saya masih	saya disuruh oleh pihak untuk menanyakan soal ini saya memang pernah ditolak sdh beberapa bulan yg lalu dan sekarang saya mendapatkan notifikasi baru dari akun ovo saya untuk pengajuan paylater tapi di akun tokopedia saya masih	Negatif
1113	Rahmatizah	@ovo_id min topup ovo lewat alfamart udah gabisa ya? Tapi kalau lewat tokopedia apa masih bisa?	min topup ovo lewat alfamart udah gabisa ya tapi kalau lewat tokopedia apa masih bisa	Positif
1114	feltd	@ovo_id selamat sore. Maaf, apakah untuk upgrade akun tdk bisa melalui aplikasi, dan harus datang ke kios ovo? Karena di daerah rumah saya tidak ada ovo booth	selamat sore maaf apakah untuk upgrade akun tdk bisa melalui aplikasi dan harus datang ke kios ovo karena di daerah rumah saya tidak ada ovo booth	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1115	ErhanGuan6	@ovo_id hallo kak! Bisa cek mutasi kita gak di bulan2 sebelumnya ? Soal nya yg muncul hanya bulan ini saja	hallo kak bisa cek mutasi kita gak di bulan sebelumnya soal nya yg muncul hanya bulan ini saja	Positif
1116	nononim	min baca dm ya,,saya tadi topup ovo melalui atm tetapi masih saldo ovo masih belum masuk	min baca dm ya saya tadi topup ovo melalui atm tetapi masih saldo ovo masih belum masuk	Negatif
1117	AdieuWayay	Makan di @yoshinoyaID makan 3 orang cuma Rp 100.000 aja. Promo ini berlaku hanya mengguna @ovo_id aja. Yuk buruan topup saldomu dan kunjungi store yoshinoya sekarang juga! S&K klik https://bit.ly/2NFqjeS , pic.twitter.com/YAP15Ajh96	makan di makan orang cuma rp aja promo ini berlaku hanya mengguna aja yuk buruan topup saldomu dan kunjungi store yoshinoya sekarang juga klik	Positif
1118	nononim	Bisa baca dgn baik kan pertanyaan saya. Kok jawabannya lain. Payah banget ini admin ovo	bisa baca dgn baik kan pertanyaan saya kok jawabannya lain payah banget ini admin ovo	Negatif
1119	nikkooppe	@ovo_id cara transfer dari bri gmn ya?	cara transfer dari bri gmn ya	Positif
1120	nononim	min @ovo_id kok gabisa topup ya dari mbanking bca?	min kok gabisa topup ya dari mbanking bca	Negatif
1121	bingarfl	Ovo ada buat mempermudah yg ga punya atm, kalau lewat merchant dihapus terus kita harus bagaimana?	ovo ada buat mempermudah yg ga punya atm kalau lewat merchant dihapus terus kita harus bagaimana	Positif
1122	nononim	@ovo_id min ko aku sekarang kalau transfer ke bank lain kena biaya admin 3000, biasanya gratis. Kenapa itu?	min ko aku sekarang kalau transfer ke bank lain kena biaya admin biasanya gratis kenapa itu	Negatif
1123	gnady78	@ovo_id Siang OVO, mau tanya OVO apakah bisa digunakan untuk pembayaran ke aliexpress /transfer ke Bank Luar Negeri. Tks	siang ovo mau tanya ovo apakah bisa digunakan untuk pembayaran ke aliexpress transfer ke bank luar negeri tks	Positif
1124	Herjinya	@ovo_id Klo mau upgrade OVO harus ke kios OVO ya? Perasaan dulu bisa online. Kn jauh bgt dari rumah.	klo mau upgrade ovo harus ke kios ovo ya perasaan dulu bisa online kn jauh bgt dari rumah	Negatif
1125	JKostu2	SobatPD kali ini ada promo of the week yang terbaru nih. Promo mulai dari @ovo_id Sebulan Online Shopping sampai promo	sobatpd kali ini ada promo of the week yang terbaru nih promo mulai dari sebulan online	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		@linkaja isi saldo baru belanja cashback 10%. Info lebih lanjut klik https://bit.ly/36Wt6rXA , pic.twitter.com/RH4tf6QqJJ	shopping sampai promo isi saldo baru belanja cashback info lebih lanjut klik	
1126		gw lelah komplain ke @ovo_id kalau resto gw belum terima pembayaran sebesar Rp. 1.032.000 rasanya mau gw datang langsung ke kantor ovo tapi kata cs komplain cuma bisa via mail/call. Trx tgl 8, baru masuk tgl 15 Oktober, itu pun ga masuk dana nya ke rek gw #OVOpayah	gw lelah komplain ke kalau resto gw belum terima pembayaran sebesar rp rasanya mau gw datang langsung ke kantor ovo tapi kata cs komplain cuma bisa via mail call trx tgl baru masuk tgl oktober itu pun ga masuk dana nya ke rek gw	Negatif
1127		Halo min, ini masih belum ada respon sejak kemarin. Mohon dibantu, terimakasih.	halo min ini masih belum ada respon sejak kemarin mohon dibantu terimakasih	Positif
1128		halo @GrabID gw mau komplain resto gw belum terima pembayaran tgl 8 Oktober. Gw udah capek komplain ke @ovo_id katanya ovo mau rekap trx nya sama pihak grab. entah ga ngerti maksudnya gimana. jumlahnya lumayan dari trx grab Rp. 392.000 + transaksi bukan grab Rp. 640.000	halo gw mau komplain resto gw belum terima pembayaran tgl oktober gw udah capek komplain ke katanya ovo mau rekap trx nya sama pihak grab entah ga ngerti maksudnya gimana jumlahnya lumayan dari trx grab rp transaksi bukan grab rp	Negatif
1129		@ovo_id hallo min, adakah cara melihat riwayat ovo bulan2 lalu?	hallo min adakah cara melihat riwayat ovo bulan lalu	Positif
1130		Min @ovo_id knp sekarang tdk bisa deposit #ovo di @hypermart_ho lagi???	min knp sekarang tdk bisa deposit di lagi	Negatif
1131		Siang siang gini emang paling asik minum yang seger nih. Pas banget ada promo dari Ragil Coffee semua ada dapat cashback! Bayar pakai @danawallet cashback 20% atau pakai @ovo_id cashback 10% atau pakai @gopayindonesia cashback 20%. S&K klik https://bit.ly/32GecTkA , pic.twitter.com/NtWy6jT7PN	siang siang gini emang paling asik minum yang seger nih pas banget ada promo dari ragil coffee semua ada dapat cashback bayar pakai cashback atau pakai cashback atau pakai cashback klik	Positif
1132		@ovo_id kok ovo paylater gue gak ada ya? pic.twitter.com/0evBlaCIS4	kok ovo paylater gue gak ada ya	Negatif
1133		Bisnisku travel & eo kena hajar pandemi, ganti bisnis jualan frozen food rumahan. Pembayarannya seringkali pake ovo krn mudah & hemat g pake biaya transfer klo beda bank. Support di	bisnisku travel eo kena hajar pandemi ganti bisnis jualan frozen food rumahan pembayarannya seringkali pake ovo krn mudah hemat pake biaya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		aneka marketplace juga. Keren lah. Liat2 lalu order klik. #UMKMMerdeka	transfer klo beda bank support di aneka marketplace juga keren lah liat lalu order klik	
1134		Min @ovo_id bisa di info kan bagaimana bisa akun OVO saya kena biaya TF ke Bank, sedangkan milik teman saya tidak ada biaya transaksi	min bisa di info kan bagaimana bisa akun ovo saya kena biaya tf ke bank sedangkan milik teman saya tidak ada biaya transaksi	Negatif
1135		Udaranya bikin pengin banget selonjoran santuy di @KAFEBasabasi ya. Gak ada uang cash bukan berarti kamu ngga bisa santai sambil nikmati wifi dan kopi. Bayarnya pake @ovo_id , kelar deh pic.twitter.com/ZH72gq1cml	udaranya bikin pengin banget selonjoran santuy di ya gak ada uang cash bukan berarti kamu ngga bisa santai sambil nikmati wifi dan kopi bayarnya pake kelar deh	Positif
1136		wah. senang bgt. sekarang utk pembayaran via @ovo_id bisa diakumulasi dari saldo + ovo poin. jadi makin semangat kumpulin poin pic.twitter.com/6BRqL4itUp	wah senang bgt sekarang utk pembayaran via bisa diakumulasi dari saldo ovo poin jadi makin semangat kumpulin poin	Negatif
1137		@ovo_id Kak mohon bantuannya untuk upgrade ovo secara online. Bisa kah?	kak mohon bantuannya untuk upgrade ovo secara online bisa kah	Positif
1138		@ovo_id knp pengajuan upgrade ovo saya ditolak min?	knp pengajuan upgrade ovo saya ditolak min	Negatif
1139		@ovo_id apa bisa topup di alfamart?	apa bisa topup di alfamart	Positif
1140		Halo @GrabID @ovo_id apakah pendaftaran kami sebagai merchant untuk Grabfood dan Ovo sudah diproses? saya sudah kirim dm juga untuk ke @GrabID Karena sejak mendapat balasan email, hingga saat ini belum ada perkembangan, mohon bisa dibantu, data lengkap via DM, tq	halo apakah pendaftaran kami sebagai merchant untuk grabfood dan ovo sudah diproses saya sudah kirim dm juga untuk ke karena sejak mendapat balasan email hingga saat ini belum ada perkembangan mohon bisa dibantu data lengkap via dm tq	Negatif
1141		Gini amat... Mau bayar 3,5 jt tapi maksimal 2jt.. Ada solusikah? Maksimal sekali topup 2 jt misal topup 2 kali bisa gak? Atau maksimal saldo 2 jt?	gini amat mau bayar jt tapi maksimal jt ada solusikah maksimal sekali topup jt misal topup 2 kali bisa gak atau maksimal saldo jt	Positif
1142		@ovo_id selamat siang. Barusan saya mau topup OVO via internet banking Mandiri, tulisannya tagihan diblokir. Saya coba	selamat siang barusan saya mau topup ovo via internet banking mandiri tulisannya tagihan	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		pake Jenius, transaksi tertulis berhasil, tapi saldo Jenius tidak berkurang dan OVO saya jg tidak bertambah. Kenapa ya ini? Terimakasih.	diblokir saya coba pake jenius transaksi tertulis berhasil tapi saldo jenius tidak berkurang dan ovo saya jg tidak bertambah kenapa ya ini terimakasih	
1143		@ovo_id caranya jadi ovo premier gimana?	caranya jadi ovo premier gimana	Positif
1144		dari pagi gini terus, sampai sekarang tetap gabisa, kenapa nih min @ovo_id pic.twitter.com/Ly6lfGJUBw	dari pagi gini terus sampai sekarang tetap gabisa kenapa nih min	Negatif
1145		@ovo_id min upgrade ovo premier ke booth ovo bayar?	min upgrade ovo premier ke booth ovo bayar	Positif
1146		@ovo_id halo saya beli pulsa keterangan berhasil saldo terpotong tp blm masuk pulsanya pic.twitter.com/MpuRkxUqVt	halo saya beli pulsa keterangan berhasil saldo terpotong tp blm masuk pulsanya	Negatif
1147		Kalau isi saldo ovo di hypermart masih bisa?	kalau isi saldo ovo di hypermart masih bisa	Positif
1148		@ovo_id Min, saya transfer ke antar Bank (tujuan BRI Syariah), di ovo sudah berhasil. Tapi, begitu di Bank Tujuan dana tidak masuk. Dan sudah 2 hari, saya sudah ke Bank cabang untuk cetak rekening koran, tidak ada dana masuk atau dana tertangguhkan.. mohon diproses ya	min saya transfer ke antar bank tujuan bri syariah di ovo sudah berhasil tapi begitu di bank tujuan dana tidak masuk dan sudah hari saya sudah ke bank cabang untuk cetak rekening koran tidak ada dana masuk atau dana tertangguhkan mohon diproses ya	Negatif
1149		@ovo_id hallo ovo bisa bantu saya untuk login ? pic.twitter.com/1wUt0PyiKV	hallo ovo bisa bantu saya untuk login	Positif
1150		@ovo_id kak kok gabisa pic.twitter.com/nx1S8uX15G	kak kok gabisa	Negatif
1151		Upgrade secara online apakah masih ada min?	upgrade secara online apakah masih ada min	Positif
1152		@ovo_id kak kalau upgrade ovo premier kan harus datang ke ovo booth nah kalau prosesnya di wakilkan itu bisa kak??	kak kalau upgrade ovo premier kan harus datang ke ovo booth nah kalau prosesnya di wakilkan itu bisa kak	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1153		@ovo_id mulai besok tdk dapat melakukan topup di Alfamart, di mana kita bisa topup..???	mulai besok tdk dapat melakukan topup di alfamart di mana kita bisa topup	Positif
1154		ovo saya tdk bisa di isi kenapa	ovo saya tdk bisa di isi kenapa	Negatif
1155		@ovo_id cara pakai ovo paylater gimana kak?	cara pakai ovo paylater gimana kak	Positif
1156		@ovo_id kenapa sudah beberapa hari tdk bisa deposit ya pic.twitter.com/YH5Hc4Voyl	kenapa sudah beberapa hari tdk bisa deposit ya	Negatif
1157		Kalau mau tambah rekening bank ke daftar favorit gimana ya? @ovo_id pic.twitter.com/7bcwV7SA5Y	kalau mau tambah rekening bank ke daftar favorit gimana ya	Positif
1158		@ovo_id payah, mau transfer ke bank, gagal mulu, mana jadi ada biaya adm nya sekarang, tapi saldo dari ovo nya udah ke debet, tlp cs ovo gak ada yg masuk, masih pada tidur kali	payah mau transfer ke bank gagal mulu mana jadi ada biaya adm nya sekarang tapi saldo dari ovo nya udah ke debet tlp cs ovo gak ada yg masuk masih pada tidur kali	Negatif
1159		Gimana perkembangan masalah saya min?	gimana perkembangan masalah saya min	Positif
1160		@ovo_id pagi, min saya baru topup saldo ovo, di aplikasi ovo ada tapi kok kalau di aplikasi grab tetap 0 rupiah ya?	pagi min saya baru topup saldo ovo di aplikasi ovo ada tapi kok kalau di aplikasi grab tetap rupiah ya	Negatif
1161		Min, ovo saya ini udh ke upgrade atau blm ya? Knp seperti ini? pic.twitter.com/R7bRkh1Ehc	min ovo saya ini udh ke upgrade atau blm ya knp seperti ini	Positif
1162		@ovo_id hi ovo mohon bantuan info proses penyelidikan transfer ovo dari bca ke akun ovo yg tidak pernah sampai, sdh sy laporkan ke ovo counter di mall kota kasablanka tp belum ada kabar	hi ovo mohon bantuan info proses penyelidikan transfer ovo dari bca ke akun ovo yg tidak pernah sampai sdh sy laporkan ke ovo counter di mall kota kasablanka tp belum ada kabar	Negatif
1163		Ini screenshoot @GrabKiosID dan @ovo_id yg 500 ribu itu sudah masuk. Terimakasih https://twitter.com/mabas39/status/1194259517573173248 , pic.twitter.com/HVwGvOqmM9	ini screenshoot dan yg ribu itu sudah masuk terimakasih	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1164		Saya melakukan transaksi di salah satu tempat makan di Jogja dan menolak pembayaran menggunakan @ovo_id padahal saya jarang bawa uang cash.	saya melakukan transaksi di salah satu tempat makan di jogja dan menolak pembayaran menggunakan padahal saya jarang bawa uang cash	Negatif
1165		Baiklah, 12 November kendala sy selesai juga terkait saldo @ovo_id yg hilang di sistem sejak 6 November sudah diterima, Saran dari saya agar jangan terlalu lama dalam menyelesaikan masalah dan beri kabar progres masalah yg dialami user, sehingga kami tidak merasa "tidak di urus" pic.twitter.com/4uffUu4SX0	baiklah november kendala sy selesai juga terkait saldo yg hilang di sistem sejak november sudah diterima saran dari saya agar jangan terlalu lama dalam menyelesaikan masalah dan beri kabar progres masalah yg dialami user sehingga kami tidak merasa tidak di urus	Positif
1166		@ovo_id kenapa ya ini dari kemarin gabisa terus khusus untuk kartu tri? pic.twitter.com/7BXohJgApM	kenapa ya ini dari kemarin gabisa terus khusus untuk kartu tri	Negatif
1167		Selamat malam @ovo_id , mohon maaf nih. Kenapa ya udah mulai gabisa topup lewat alfamart? Padahal lebih efisien mengingat banyak pengguna yang belum punya rekening bank/ yang belum cukup umur untuk bikin rekening, jadi topup lewat alfamart merupakan jalan alternatifnya.	selamat malam mohon maaf nih kenapa ya udah mulai gabisa topup lewat alfamart padahal lebih efisien mengingat banyak pengguna yang belum punya rekening bank yang belum cukup umur untuk bikin rekening jadi topup lewat alfamart merupakan jalan alternatifnya	Positif
1168		Min knp sy gabisa transfer ke bank dri ovo cash sy??pic.twitter.com/3XThFKR49J	min knp sy gabisa transfer ke bank dri ovo cash sy	Negatif
1169		@ovo_id malam min, mau tanya transfer ovo ke bank apa ada maksimalnya? Misal diatas 5 juta apa bisa? Makasih	malam min mau tanya transfer ovo ke bank apa ada maksimalnya misal diatas juta apa bisa makasih	Positif
1170		Justru saya "driver grab". Kalau mau isi (topup) dompet kredit harus ke mini market, kantor, pos, pegadaian. Semoga ke depannya bisa via OVO. pic.twitter.com/kYCMwW7Dp7	justru saya driver grab kalau mau isi topup dompet kredit harus ke mini market kantor pos pegadaian semoga ke depannya bisa via ovo	Negatif
1171		Kalau topup melalui Bank OCBC NISP berapa biaya adminnya, min??	kalau topup melalui bank ocbc nisp berapa biaya adminnya min	Positif
1172		Hei @ovo_id error lagi malam ini? Mau transfer ke rek bank gagal terus	hei error lagi malam ini mau transfer ke rek bank gagal terus	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1173	idmyn	Kak ada niatan kerja sama dgn indomaret gak?	kak ada niatan kerja sama dgn indomaret gak	Positif
1174	Fantasss007	Jadi Di Kota Sorong Gabisa Upgrade?	jadi di kota sorong gabisa upgrade	Negatif
1175	adlirisyali	@ovo_id halo OVO, apakah benar mulai tgl 13 November 2019 sudah tutup topup saldo di Alfamart?? Terimakasih.	halo ovo apakah benar mulai tgl november sudah tutup topup saldo di alfamart terimakasih	Positif
1176	azar	@ovo_id Min, Saya Berdomisili Di Kota Sorong Papua Barat, Dan Saya Sering Sekali Melakukan Pembayaran Via OVO... Di Mana Saya Harus Upgrade Ke Ovo Premier Di Kota Sorong? Apakah Saya Harus Ke Jakarta Atau Ke Makassar Untuk Upgrade Ovo Saja?	min saya berdomisili di kota sorong papua barat dan saya sering sekali melakukan pembayaran via ovo di mana saya harus upgrade ke ovo premier di kota sorong apakah saya harus ke jakarta atau ke makassar untuk upgrade ovo saja	Negatif
1177	Atheo	@ovo_id gimana caranya bayar cicilan pinjaman di ovo paylater?	gimana caranya bayar cicilan pinjaman di ovo paylater	Positif
1178	ffarahmay	@ovo_id bos lagi error yah mau trf saldo kok error terus	bos lagi error yah mau trf saldo kok error terus	Negatif
1179	AtheTo	@ovo_id min saya di tempat kerja pake mesin edc ovo, apakah saya bisa minta rekap datanya bulan oktober kemarin?? kalau bisa gimana caranya?	min saya di tempat kerja pake mesin edc ovo apakah saya bisa minta rekap datanya bulan oktober kemarin kalau bisa gimana caranya	Positif
1180	adreasocel	@ovo_id ...min kapan OVO bisa buat Topup EMoney sama Topup Dompot Kredit Driver Grab??? Jutaan driver grab sudah pakai apk OVO. Kami butuh kemudahan itu. Masa kalah sama mini market, kantor pos & pegadaian	min kapan ovo bisa buat topup emoney sama topup dompet kredit driver grab jutaan driver grab sudah pakai apk ovo kami butuh kemudahan itu masa kalah sama mini market kantor pos pegadaian	Negatif
1181	Jkostu2	@ovo_id malam kak, kalau mau lihat riwayat transaksi di bulan lalu bisa?	malam kak kalau mau lihat riwayat transaksi di bulan lalu bisa	Positif
1182	NdiRidoe	Kapan dana kembali ke saya @ovo_id Yang pasti lah tanggapannya, jangan diplomatis melulu	kapan dana kembali ke saya yang pasti lah tanggapannya jangan diplomatis melulu	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1183	ChinPoy	Di telepon CS nya sama saya jawabannya juga sama "di sistem kami sudah masuk" kenyataannya saldo ovo cash saya belum bertambah senilai 500 ribu. Dan payah nya di grabkios saldo ada 500ribu, itu pun gagal dipakai selalu ada keterangan error	di telepon cs nya sama saya jawabannya juga sama di sistem kami sudah masuk kenyataannya saldo ovo cash saya belum bertambah senilai ribu dan payah nya di grabkios saldo ada ribu itu pun gagal dipakai selalu ada keterangan error	Positif
1184	YehxxangID	@ovo_id min ovo lagi gangguan ya? Kok saya gabisa tf ke rek bank bca saya? Sama knp sekarang jadi ada biaya adm 3000 untuk tf ke rek bank, tks	min ovo lagi gangguan ya kok saya gabisa tf ke rek bank bca saya sama knp sekarang jadi ada biaya adm untuk tf ke rek bank tks	Negatif
1185	UinSuskaRiau	@ovo_id tks tim ovo... permasalahan saya sudah selesai... pic.twitter.com/hQoBy2odqp	tko tim ovo permasalahan saya sudah selesai	Positif
1186	diviyy	@ovo_id malam kak, mau tanya ini saya mau transfer dari OVO ke bank BCA kok error ya.. teman saya jg begitu. Apa bisa dibantu? Terimakasih	malam kak mau tanya ini saya mau transfer dari ovo ke bank bca kok error ya teman saya jg begitu apa bisa dibantu terimakasih	Negatif
1187	ceciatoo	mau jadi #OVOMillionaire biar bisa nikmatin layanan yg disediakan Grab terutama Grabfood dan GrabBike. duh, 2 itu penting bgt sih. selain itu, OVO memudahkan transaksi serba online ini jadi lebih praktis dan hemat waktu	mau jadi biar bisa nikmatin layanan yg disediakan grab terutama grabfood dan grabbike duh itu penting bgt sih selain itu ovo memudahkan transaksi serba online ini jadi lebih praktis dan hemat waktu	Positif
1188	halafan	@ovo_id min, trf dari ovo ke bank lagi gangguan kah?	min trf dari ovo ke bank lagi gangguan kah	Negatif
1189	fbrijang	Oh gitu. Jadi perbulan itu dibatasi 10x transaksi? Ok min, tks informasinya	oh gitu jadi perbulan itu dibatasi transaksi ok min tks informasinya	Positif
1190	cdinifan	@ovo_id gangguan kah? Kok gabisa transfer?	gangguan kah kok gabisa transfer	Negatif
1191	fbrijang	@ovo_id min ovo booth di sidoarjo di mana ya? Udah gabisa topup lewat alfamart ya?	min ovo booth di sidoarjo di mana ya udah gabisa topup lewat alfamart ya	Positif
1192	ttuttzz	@ovo_id min, ko trf ke bank lewat ovo gabisa ya pic.twitter.com/iGrrcByt4n	min ko trf ke bank lewat ovo gabisa ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1193	Min @ovo_id	Min @ovo_id , mau tanya.. mulai tanggal berapa ya transfer ovo ke bank lain dikenakan biaya admin?	min mau tanya mulai tanggal berapa ya transfer ovo ke bank lain dikenakan biaya admin	Positif
1194	@ovo_id	@ovo_id selamat pagi admin. Saya pada hari Selasa sudah melakukan upgrade profile Ke booth ovo di Pejaten. Katanya 1 hari kerja. Tapi sampai sekarang ovo saya belum bisa dipakai untuk transfer malahan kembali seperti semula yang harus upgrade lagi .	selamat pagi admin saya pada hari selasa sudah melakukan upgrade profile ke booth ovo di pejaten katanya hari kerja tapi sampai sekarang ovo saya belum bisa dipakai untuk transfer malahan kembali seperti semula yang harus upgrade lagi	Negatif
1195	RAHASIA	RAHASIA tetap hemat meski suka hedon jajan di Grab. Ikut OVO Millionaire rebut hadiah s.d. 1.000.000 OVO Points! #OVOMillionaire	rahasia tetap hemat meski suka hedon jajan di grab ikut ovo millionaire rebut hadiah ovo points	Positif
1196	@ovo_id	@ovo_id min ini kenapa tiba tiba akun saya jadi gabisa dibuka gini? lagi error atau gimana? pic.twitter.com/9gJ8Q9bSJx	min ini kenapa tiba tiba akun saya jadi gabisa dibuka gini lagi error atau gimana	Negatif
1197	@ovo_id	@ovo_id apakah saya bisa meminta transaksi data mesin edc ovo perbulan nya? caranya bagaimana??	apakah saya bisa meminta transaksi data mesin edc ovo perbulan nya caranya bagaimana	Positif
1198	Saldo ovo cash & poin	Saldo ovo cash & poin saya jg kepotong dr transaksi yg tidak dikenal @ovo_id masalah keamanan ini serius banget	saldo ovo cash poin saya jg kepotong dr transaksi yg tidak dikenal masalah keamanan ini serius banget	Negatif
1199	Kenapa gabisa topup @ovo_id	Kenapa gabisa topup @ovo_id lewat alfamart lagi? padahal praktis dan membantu banget	kenapa gabisa topup lewat alfamart lagi padahal praktis dan membantu banget	Positif
1200	Baru kali ini kena tipu sama hacker	Baru kali ini kena tipu sama hacker yg pakai nama @GrabID dan akun grab + akun @ovo_id saya diretas sama mereka	baru kali ini kena tipu sama hacker yg pakai nama dan akun grab akun saya diretas sama mereka	Negatif
1201	masalah sudah selesai. Dananya udah masuk. Trims!	masalah sudah selesai. Dananya udah masuk. Trims!	masalah sudah selesai dananya udah masuk trims	Positif
1202	@ovo_id selamat malam min ini kenapa gagal ya padahal nomornya sudah benar terimakasih	@ovo_id selamat malam min ini kenapa gagal ya padahal nomornya sudah benar terimakasih pic.twitter.com/aQv7Nskwem	selamat malam min ini kenapa gagal ya padahal nomornya sudah benar terimakasih	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1203	min	min, saya gabisa ganti nomor hp karena udh sampai batas maksimum penggantian nomor ponsel. gimana cara gantinya ya min? pic.twitter.com/WmMoD8rEjL	min saya gabisa ganti nomor hp karena udh sampai batas maksimum penggantian nomor ponsel gimana cara gantinya ya min	Positif
1204	@ovo_id	@ovo_id saya mau bayar makanan lewat ovo kok gak bisa ya? Sudah 2 kali kejadian	saya mau bayar makanan lewat ovo kok gak bisa ya sudah kali kejadian	Negatif
1205	@ovo_id	@ovo_id min minta infonya. kalau ovo yg belum premium. maksimal limitnya berapa juta?	min minta infonya kalau ovo yg belum premium maksimal limitnya berapa juta	Positif
1206	@ovo_id	@ovo_id min ini kenapa tiba tiba akun saya jadi gabisa dibuka gini? lagi error atau gimana? pic.twitter.com/9gJ8Q9bSJx	min ini kenapa tiba tiba akun saya jadi gabisa dibuka gini lagi error atau gimana	Negatif
1207	aku juga	aku juga, udah nyaman sama ovo eh malah berubah dgn skrg memakai biaya topup	aku juga udah nyaman sama ovo eh malah berubah dgn skrg memakai biaya topup	Positif
1208	Saldo ovo cash & poin saya	Saldo ovo cash & poin saya jg kepotong dr transaksi yg tidak dikenal @ovo_id masalah keamanan ini serius banget	saldo ovo cash poin saya jg kepotong dr transaksi yg tidak dikenal masalah keamanan ini serius banget	Negatif
1209	@ovo_id	@ovo_id selamat malam.. kak gerai ovo di kota pekalongan, jateng. Di mana ya? Terus di mana saya bisa upgrade ke ovo premier selain di gerai?	selamat malam kak gerai ovo di kota pekalongan jateng di mana ya terus di mana saya bisa upgrade ke ovo premier selain di gerai	Positif
1210	Min saya	Min saya sejak tadi mau kirim duit kok gabisa ya error mulu @ovo_id pic.twitter.com/cfISYVafqp	min saya sejak tadi mau kirim duit kok gabisa ya error mulu	Negatif
1211	Seharusnya	Seharusnya kalau booth nya terbatas tidak menyeluruh kota, kalau untuk upgrade ovo dipermudah dong. Tidak usah user datang ke booth. Yg kota2 kecil susah untuk upgrade!	seharusnya kalau booth nya terbatas tidak menyeluruh kota kalau untuk upgrade ovo dipermudah dong tidak usah user datang ke booth yg kota kecil susah untuk upgrade	Positif
1212	@ovo_id	@ovo_id min transaksi kok gak dapat email resi kah?	min transaksi kok gak dapat email resi kah	Negatif
1213	@ovo_id	@ovo_id tanya utk usaha kecil dan baru buka ingin jadi merchant ovo apakah wajib ada SIUP?	tanya utk usaha kecil dan baru buka ingin jadi merchant ovo apakah wajib ada siup	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1214	desibb	Hallo @ovo_id saya trf lewat mbanking kok tdk masuk ya	hallo saya trf lewat mbanking kok tdk masuk ya	Negatif
1215	ShelmaAha	min, saya gabisa ganti nomor hp karena udh sampai batas maksimum penggantian nomor ponsel. bagaimana cara gantinya ya min? pic.twitter.com/WmMoD8rEjL	min saya gabisa ganti nomor hp karena udh sampai batas maksimum penggantian nomor ponsel bagaimana cara gantinya ya min	Positif
1216	sa	@GrabID @ovo_id saya pakai voucher cashback untuk grabride yg 90% itu, tp kok pas udh dipakai ga dapat cashback ke ovo poin ya??	saya pakai voucher cashback untuk grabride yg itu tp kok pas udh dipakai ga dapat cashback ke ovo poin ya	Negatif
1217	Hereah2	@ovo_id min minta infonya. kalau ovo yg belum premium. maksimal limitnya berapa juta?	min minta infonya kalau ovo yg belum premium maksimal limitnya berapa juta	Positif
1218	AdwSaaii	Kalau di tanjung pinang booth nya di mana min? Ada?	kalau di tanjung pinang booth nya di mana min ada	Negatif
1219	pastraadhy	@ovo_id halo admin, mau tanya saat saya mau transfer saldo ovo ke teman saya tp saat konfirmasi nama yang ada di menu tersebut bukan nama teman saya padahal nomornya sudah benar. Apa ada yg salah dengan akun teman saya tersebut? terimakasih	halo admin mau tanya saat saya mau transfer saldo ovo ke teman saya tp saat konfirmasi nama yang ada di menu tersebut bukan nama teman saya padahal nomornya sudah benar apa ada yg salah dengan akun teman saya tersebut terimakasih	Positif
1220	beyolo	@ovo_id Dulu bisa split, sekarang gagal. sekian	dulu bisa split sekarang gagal sekian	Negatif
1221	ahania	Sudah ditransfer balik uangnya! Akhirnya.. Terimakasih @ovo_id atas bantuannya. pic.twitter.com/RZmLzMbzQX	sudah ditransfer balik uangnya akhirnya terimakasih atas bantuannya	Positif
1222	desibb	Min @GrabID saya mengalami masalah nih kan akun @ovo_id saya berbeda dgn akun grabnya saya mau dibuat sama jadi error semua akun ovo yg ada saldonya jadi gabisa terhubung dgn akun grabnya min	min saya mengalami masalah nih kan akun saya berbeda dgn akun grabnya saya mau dibuat sama jadi error semua akun ovo yg ada saldonya jadi gabisa terhubung dgn akun grabnya min	Negatif
1223	ci ariyanti84	Min @ovo_id tolong bisa topup di indomaret, masalahnya alfamart terdekat sering gangguan masa... Jadi sering gabisa topup disana. Tolong ya!	min tolong bisa topup di indomaret masalahnya alfamart terdekat sering gangguan masa jadi sering gabisa topup disana tolong ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1224		@ovo_id @GrabID Tolong dong ini kenapa bisa gagal gini ya, nomor sama emailnya sama padahal pic.twitter.com/izhbIIRZ86	tolong dong ini kenapa bisa gagal gini ya nomor sama emailnya sama padahal	Negatif
1225		@ovo_id Hallo admin, jika saya ganti nomor telepon dan email pada akun ovo saya, apakah VA untuk topup akan berubah juga? Terimakasih	hallo admin jika saya ganti nomor telepon dan email pada akun ovo saya apakah va untuk topup akan berubah juga terimakasih	Positif
1226		min @ovo_id mau upgrade ke premium harus ke kios ovo ya? ribet amat ya.. sedih..	min mau upgrade ke premium harus ke kios ovo ya ribet amat ya sedih	Negatif
1227		@ovo_id apakah bisa mengganti akun premier? Dengan no yang berbeda?	apakah bisa mengganti akun premier dengan no yang berbeda	Positif
1228		@ovo_id min maaf kalau topup ovo maksimal berapa ya? Saya topup 20 jt gabisa	min maaf kalau topup ovo maksimal berapa ya saya topup jt gabisa	Negatif
1229		Pagi min @ovo_id bisa minta riwayat transaksi bank mulai bulan april kah min?? .terimakasih	pagi min bisa minta riwayat transaksi bank mulai bulan april kah min terimakasih	Positif
1230		@ovo_id Min saya sudah daftar upgrade ke premier di booth tapi udah sehari lebih belum muncul muncul premier tersebut, itu kenapa???	min saya sudah daftar upgrade ke premier di booth tapi udah sehari lebih belum muncul muncul premier tersebut itu kenapa	Negatif
1231		@ovo_id nomor pelaporan 4786206 apakah sudah selesai?	nomor pelaporan apakah sudah selesai	Positif
1232		@ovo_id min kalau transfer ovo ke rekening bank dikenakan biaya tidak?	min kalau transfer ovo ke rekening bank dikenakan biaya tidak	Negatif
1233		kk mau tanya apa betul sekarang ovo gabisa topup ke alfamart lagi?	kk mau tanya apa betul sekarang ovo gabisa topup ke alfamart lagi	Positif
1234		@ovo_id halo min saya mau nanya topup ovo pakai bni atm atau bni mobile banking lg gangguan ya? Saya topup berkali kali gagal terus Terimakasih~	halo min saya mau nanya topup ovo pakai bni atm atau bni mobile banking lg gangguan ya saya topup berkali kali gagal terus terimakasih	Negatif
1235		@ovo_id bisakah ovo trf 50jt ke bank lain?	bisakah ovo trf jt ke bank lain	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1236	eroban	Iya saya banget, masa mau upgrade aja susah.. Kalah sama booth jenius, booth nya banyak.. Ovo masak cuma 50 yg benar aja	iya saya banget masa mau upgrade aja susah kalah sama booth jenius booth nya banyak ovo masak cuma yg benar aja	Negatif
1237	rona	Limit nominalnya kak, misal trf 50jt bisa kah?	limit nominalnya kak misal trf jt bisa kah	Positif
1238	na	Ga ada di dumai, . Lagian sayah ovo sekarang, mau upgrade premier susah sekali	ga ada di dumai lagian sayah ovo sekarang mau upgrade premier susah sekali	Negatif
1239	rona	@ovo_id berapa limit transfer ke bank lain dalam sehari?	berapa limit transfer ke bank lain dalam sehari	Positif
1240	Jel	@ovo_id isi pulsa tri via ovo lagi gagal ya min?	isi pulsa tri via ovo lagi gagal ya min	Negatif
1241	id	Cara upgrade ke level premier gimana caranya kak?	cara upgrade ke level premier gimana caranya kak	Positif
1242	Harris	@ovo_id hallo saya udah mengajukan join merchant tapi ga ada respon lagi ya, Bagaimana ini?	hallo saya udah mengajukan join merchant tapi ga ada respon lagi ya bagaimana ini	Negatif
1243	ituchy	halo kak, mau tanya.. Sebagai pengguna baru dari ovo, apakah bisa topup lebih dari 2jt kak? Terimakasih sebelumnya..	halo kak mau tanya sebagai pengguna baru dari ovo apakah bisa topup lebih dari jt kak terimakasih sebelumnya	Positif
1244	yudhie	@ovo_id untuk di kfc margonda pembayaran bisa menggunakan ovo tidak ya	untuk di kfc margonda pembayaran bisa menggunakan ovo tidak ya	Negatif
1245	encyun	@ovo_id admin saya salah transfer ke ovo org dari jenius... ini gimana min apa bisa kembali saldo nya???	admin saya salah transfer ke ovo org dari jenius ini gimana min apa bisa kembali saldo nya	Positif
1246	yudhie	@ovo_id min, sekarang upgrade ovo premier gabisa cuma pake ktp?	min sekarang upgrade ovo premier gabisa cuma pake ktp	Negatif
1247	kininb	Langsung ke @ovo_id Aja kak	langsung ke aja kak	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1248	kecintan	@ovo_id siang min, barusan topup lewat mbanking kok blm masuk ya	siang min barusan topup lewat mbanking kok blm masuk ya	Negatif
1249	Amir9	@ovo_id min bagaimana ya cara upgrade ovo premier tanpa harus ke kios?	min bagaimana ya cara upgrade ovo premier tanpa harus ke kios	Positif
1250	awalnya	kak ini aku udah 24 jam tapi ko masih belum ada email utk info nomor token listrik nya ya? masa udah 24 jam masih blm di proses? @ovo_id	kak ini aku udah jam tapi ko masih belum ada email utk info nomor token listrik nya ya masa udah jam masih blm di proses	Negatif
1251	Amal92	oke thanks min, udah berhasil..	oke thanks min udah berhasil	Positif
1252	kansid	Kan sedih kalau cuma dapat sedikit ...@ovo_id pic.twitter.com/sJRg5toJMh	kan sedih kalau cuma dapat sedikit	Negatif
1253	Amad92	@ovo_id tolong di proses dong min ..	tolong di proses dong min	Positif
1254	Ivanjav	Nah ini aku sama kayak gini, padahal connect ke grab bisa tp login di ovonya gabisa	nah ini aku sama kayak gini padahal connect ke grab bisa tp login di ovonya gabisa	Negatif
1255	Dana309	Sudah saya DM dan bukti nya juga sudah saya screenshoot kan lewat DM kok kak,mohon bantuannya	sudah saya dm dan bukti nya juga sudah saya screenshoot kan lewat dm kok kak mohon bantuannya	Positif
1256	hrhm	@ovo_id halo ovo nomor saya Mau di topup kok gabisa bisa 085787613569	halo ovo nomor saya mau di topup kok gabisa bisa	Negatif
1257	cinggy9	@ovo_id halo admin, kartu saya terblokir dan tdk bisa diaktifkan kembali, saya bisa ganti nomor ovo saya? Krn data ovo saya pakai nomor kartu yg terblokir	halo admin kartu saya terblokir dan tdk bisa diaktifkan kembali saya bisa ganti nomor ovo saya krn data ovo saya pakai nomor kartu yg terblokir	Positif
1258	uclawn	Semua Bank akan selalu MENGEMBALIKAN UANG / DANA nasabah nya TIDAK DENGAN @gopayindonesia @ovo_id YANG AKAN SELALU Mencari Cara Untuk MENYEDOT DANA/ANG member nya Yaitu Dengan cara PUTUS MITRA dan BLOK ATAU TUTUP AKUN	semua bank akan selalu mengembalikan uang dana nasabah nya tidak dengan yang akan selalu mencari cara untuk menyedot dana uang member nya yaitu dengan cara putus mitra dan blok atau tutup akun	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		https://twitter.com/Bisniscom/status/1184330906405765121 , A Aca, -A		
1259	Har Bado	Biaya topup @ovo_id menggunakan kartu debit berapa ya?	biaya topup menggunakan kartu debit berapa ya	Positif
1260	ayakaa	Beli roti di stasiun depok pake ovo terus mbak rotinya cantik2	beli roti di stasiun depok pake ovo terus mbak rotinya cantik	Negatif
1261	Govann Jayian	@ovo_id min isi shell pake ovo, cashback 10% maks berapa ya?	min isi shell pake ovo cashback maks berapa ya	Positif
1262	saccoingssn	@ovo_id min sekarang mau upgrade kenapa harus ke booth? ribet buat user seperti saya	min sekarang mau upgrade kenapa harus ke booth ribet buat user seperti saya	Negatif
1263	cepelisD	Hai, iya benar cashback 30% dengan ketentuan maksimal Rp15.000 selama periode promo S&K: http://bit.ly/CinopolisPromoBank â€	hai iya benar cashback dengan ketentuan maksimal rp selama periode promo	Positif
1264	tiapharian	siapa yg tau kenapa tiap mau beli pulsa di ovo, dibagian nominalnya gabisa dipilih trs ada tulisannya "layanan sedang tidak tersedia, silahkan coba beberapa saat lagi" @ovo_id	siapa yg tau kenapa tiap mau beli pulsa di ovo dibagian nominalnya gabisa dipilih trs ada tulisannya layanan sedang tidak tersedia silahkan coba beberapa saat lagi	Negatif
1265	rmahyammorid	[ALHAMDULILLAH SEMAKIN MUDAH] . Jazakallah khoiron kepada donatur pengguna OVO atas donasi melalui OVO Gift, alhamdulillah periode 1 s.d 31 November 2019 kami telah dapat laporan donasi dari ovo_id dengan rincianâ€ https://www.instagram.com/p/B5uGxlfjK8F/?igshid=vm1aka3sgfpu â€	alhamdulillah semakin mudah jazakallah khoiron kepada donatur pengguna ovo atas donasi melalui ovo gift alhamdulillah periode november kami telah dapat laporan donasi dari ovo id dengan rincian	Positif
1266	jeingantini	@GrabID @ovo_id selamat siang...saldo ovo saya tiba2 berkurang ..tgl 16 jam 1.20 untuk transaksi yang tidak saya lakukan. ditunggu solusinya	selamat siang saldo ovo saya tiba berkurang tgl jam untuk transaksi yang tidak saya lakukan ditunggu solusinya	Negatif
1267	hniicom	@ovo_id untuk top sama transfer ke bank hari ini apakah sudah dikenakan biaya?	untuk top sama transfer ke bank hari ini apakah sudah dikenakan biaya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1268	nonain	@ovo_id hai ovo.. Bagaimana ini kelanjutan nya untuk No tiket (4250978), lama bgt ya proses nya? Katanya utk pengembalian uang nya disuruh tunggu 5 hari, sekarang sudah 2 Minggu belum ada jawaban, tolong lah maksimal pelayanan nya, Saya sangat butuh uang	hai ovo bagaimana ini kelanjutan nya untuk no tiket lama bgt ya proses nya katanya utk pengembalian uang nya disuruh tunggu hari sekarang sudah minggu belum ada jawaban tolong lah maksimal pelayanan nya saya sangat butuh uang	Negatif
1269	KALADTaccoid	@LazadaID, @ShopeeID, @bukalapak, @biblidotcom, @ovo_id hingga @gopayindonesia memberikan promosi berupa diskon hingga cashback sampai 99% di Harbolnas. https://katadata.co.id/berita/2019/12/06/lazada-bukalapak-shopee-dan-gopay-beri-diskon-harbolnas-hingg	hingga memberikan promosi berupa diskon hingga cashback sampai di harbolnas	Positif
1270	nonain	@ovo_id kak, ovo dari semalam gabisa tf ke rekening ya?? sampai pagi ini aku mau tf gabisa huhu :(kak ovo dari semalam gabisa tf ke rekening ya sampai pagi ini aku mau tf gabisa huhu	Negatif
1271	cedeh	@ovo_id hai ovo untuk grabsend bisa bayar pakai ovo poin?	hai ovo untuk grabsend bisa bayar pakai ovo poin	Positif
1272	oyenkoyenk	Malas banget sama apps yang call center yang jawab cs kalian ganti, pertanyaannya di ulang2, jawabnya juga template. Kayak gak peduli @ovo_id	malas banget sama apps yang call center yang jawab cs kalian ganti pertanyaannya di ulang jawabnya juga template kayak gak peduli	Negatif
1273	aaandiaa	@ovo_id min mau tanya dong ini promo ovo di chatime s&k nya apa ya? Aku udah 2 kali dapat cashback 50% masih bisa lagi ga??? pic.twitter.com/kaOAreYixk	min mau tanya dong ini promo ovo di chatime nya apa ya aku udah kali dapat cashback masih bisa lagi ga	Positif
1274	saraaal	Semalam saya topup ovo via driver grab, tapi sampai sekarang saldonya belum bertambah padahal sudah ada informasi isi ulang via pengemudi. Kok bisa begitu? @GrabID @ovo_id pic.twitter.com/IcUfWT5yr4	semalam saya topup ovo via driver grab tapi sampai sekarang saldonya belum bertambah padahal sudah ada informasi isi ulang via pengemudi kok bisa begitu	Negatif
1275	Riki Irmone	@ovo_id misi min mau nanya. Kalau belanja2 atau beli produk digital di tokopedia pake ovo, dapat cashback min ? pic.twitter.com/Lec2LMAFfr	misi min mau nanya kalau belanja atau beli produk digital di tokopedia pake ovo dapat cashback min	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1276	Novena23351	tutup akun aja bro . gua udah ga mau pake ovo lagi dah . gua pernah gagal upgrade premium karena ktp gua bisa dipakai orang lain .takut ini pakai ovo . bagus pakai yg lain aja bro .	tutup akun aja bro gua udah ga mau pake ovo lagi dah gua pernah gagal upgrade premium karena ktp gua bisa dipakai orang lain takut ini pakai ovo bagus pakai yg lain aja bro	Negatif
1277	Maribikin	Dengar curhatan Sarah sama @gartegar di @TRAXfmSMG naik kereta lupa bawa cash & kelaparan.. Kasihan kebiasaan cashless ya kak .. Colek @KAI121 restoran kalian kerja sama aja dengan @ovo_id @gopayindonesia @danawallet atau @linkaja biar bisa bayar dgn scan barcode :)	dengar curhatan sarah sama di naik kereta lupa bawa cash kelaparan kasihan kebiasaan cashless ya kak colek restoran kalian kerja sama aja dengan atau biar bisa bayar dgn scan barcode	Positif
1278	ongisre	Kalau begini terus saya rasa mau tutup akun saja, pelayanan kalian ribet sekali	kalau begini terus saya rasa mau tutup akun saja pelayanan kalian ribet sekali	Negatif
1279	kevvin	#InstagramGrabFoodID Sudah follow dari jaman batu. Hampir tiap hari pakai grabbike dan grabfood dari @ovo_id . Semangat ya guys, mari berburu galaxy A30 dan saldo ovo,semoga menang,Aamiin! pic.twitter.com/IiNWIj71E0	sudah follow dari jaman batu hampir tiap hari pakai grabbike dan grabfood dari semangat ya guys mari berburu galaxy dan saldo ovo semoga menang aamiin	Positif
1280	atumau	hi pagi @ovo_id,sebelumnya saya tf ke akun non premier 2 juta sudah berhasil tapi untuk kedua kalinya tf 1 juta gagal malah seperti digambar. kenapa ya? apakah ada limit transferan? pic.twitter.com/EJuj1EvLQn	hi pagi sebelumnya saya tf ke akun non premier 2 juta sudah berhasil tapi untuk kedua kalinya tf juta gagal malah seperti digambar kenapa ya apakah ada limit transferan	Negatif
1281	ttyes88	Limit @ovo_id paylater di @tokopedia @TokopediaCare bisa ya? Mau beli note 10 kurang	limit paylater di bisa ya mau beli note kurang	Positif
1282	fac_45	@ovo_id halo admin, saya daftar untuk upgrade akun di lippo mall puri 3 hari yg lalu, tp akun saya masih blm berubah ke premium. Boleh tolong di cek? Terimakasih	halo admin saya daftar untuk upgrade akun di lippo mall puri hari yg lalu tp akun saya masih blm berubah ke premium boleh tolong di cek terimakasih	Negatif
1283	nofa_a	@ovo_id booth ovo di solo alamatnya mana min?	booth ovo di solo alamatnya mana min	Positif
1284	ningp	allhamdulillah ..mau pakai ovo ragu karena masalah gini sih	allhamdulillah mau pakai ovo ragu karena masalah gini sih	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1285	Omnia	oke @ovo_id @GrabID , sudah di close app dan di open lg, masih hilang. Akhirnya biarkan saja hp saya, tunggu beberapa jam sampai lupa baru ada lagi kirain melayang tuh saldo ovo terimakasih ovo dan grab pelayanannya cepat dan baik sekali	oke sudah di close app dan di open lg masih hilang akhirnya biarkan saja hp saya tunggu beberapa jam sampai lupa baru ada lagi kirain melayang tuh saldo ovo terimakasih ovo dan grab pelayanannya cepat dan baik sekali	Positif
1286	Eddorah	ini sudah yg ke 3 kalinya @ovo_id poin saya tiba2 terpotong untuk transaksi yg bukan saya lakukan, seperti ada yg gunakan, entah di mana letak masalahnya, saya jadi takut. Nomor tiket https://ovo.zendesk.com/hc/requests/4392172 , pic.twitter.com/ndP8smw5ds	ini sudah yg ke kalinya poin saya tiba terpotong untuk transaksi yg bukan saya lakukan seperti ada yg gunakan entah di mana letak masalahnya saya jadi takut nomor tiket	Negatif
1287	dbbdcba	Penipuan online dgn tf lewat ovo bisa diproses hukum gak min? Soalnya ovo kan cuma daftar lewat nomor HP, mohon bantuannya @ovo_id	penipuan online dgn tf lewat ovo bisa diproses hukum gak min soalnya ovo kan cuma daftar lewat nomor hp mohon bantuannya	Positif
1288	akunmau	@GrabID @ovo_id mohon di cek ada saldo saya di curi tengah malam sebesar 30,000 saya tdk melakukan transaksi apa2 pic.twitter.com/FTGQ2hxXj0	mohon di cek ada saldo saya di curi tengah malam sebesar saya tdk melakukan transaksi apa	Negatif
1289	msstysine	@ovo_id paylater kena admin per bulan gak ya?	paylater kena admin per bulan gak ya	Positif
1290	fac_45	@ovo_id halo min. Saya mau transfer kenapa gabisa ya? Ke rekening bank gabisa, ke sesama OVO jg gabisa pic.twitter.com/yr45KOejvp	halo min saya mau transfer kenapa gabisa ya ke rekening bank gabisa ke sesama ovo jg gabisa	Negatif
1291	hemeg	@ovo_id min mau upgrade premium emang harus ke cabang ?	min mau upgrade premium emang harus ke cabang	Positif
1292	aniapt	@ovo_id saya dari kemarin mau beli pulsa gabisa :(pic.twitter.com/A1ihpOOars	saya dari kemarin mau beli pulsa gabisa	Negatif
1293	Guoo	Demi apa. KFC harga Rp 40 rb bs dpt harga promo @ovo_id jadinya cuma bayar Rp 15 rb. Sungguh sangat bermanfaat di waktu miskin seperti saat ini. pic.twitter.com/jGIBrTGY1u	demi apa kfc harga rp rb bs dpt harga promo jadinya cuma bayar rp rb sungguh sangat bermanfaat di waktu miskin seperti saat ini	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1294		@ovo_id mimin mohon info untuk pengisian pulsa 75 ribu Ke no Telkomsel saya kok blm ada, knp ya Padahal udh sukses di riwayat transaksi	mimin mohon info untuk pengisian pulsa ribu ke no telkomsel saya kok blm ada knp ya padahal udh sukses di riwayat transaksi	Negatif
1295		@ovo_id malam kak, saya mau ganti nomor ovo, soalnya yang di grab nomornya sudah kadaluarsa, tapi saldonya masih ada. Saya mau ganti di aplikasi ovo, harus ada verifikasi nomor lama. Gimana ya kak? Sayang saldonya...	malam kak saya mau ganti nomor ovo soalnya yang di grab nomornya sudah kadaluarsa tapi saldonya masih ada saya mau ganti di aplikasi ovo harus ada verifikasi nomor lama gimana ya kak sayang saldonya	Positif
1296		Min kenapa saya gabisa beli pulsa di aplikasi @ovo_id	min kenapa saya gabisa beli pulsa di aplikasi	Negatif
1297		@ovo_id min mau login gabisa. Karena nomor hilang dan butuh kode verifikasi. Minta solusi min	min mau login gabisa karena nomor hilang dan butuh kode verifikasi minta solusi min	Positif
1298		Malam ini kesusahan akibat server error terus pembayaran dari @ovo_id kenapa ya?? #Error pic.twitter.com/gafnLl2BZV	malam ini kesusahan akibat server error terus pembayaran dari kenapa ya	Negatif
1299		Halo @ovo_id Awalnya sy sdh pesimis kalau saldo OVO cash saya akan kembali karena sudah lama menunggu dan saya mulai hilang kepercayaan sama @ovo_id Tapi ternyata keraguan saya hilang karena hari ini @ovo_id benar2 menepati janji karena sudah mengembalikan dana yg terpotong. Terimakasih @ovo_id	halo awalnya sy sdh pesimis kalau saldo ovo cash saya akan kembali karena sudah lama menunggu dan saya mulai hilang kepercayaan sama tapi ternyata keraguan saya hilang karena hari ini benar menepati janji karena sudah mengembalikan dana yg terpotong terimakasih	Positif
1300		ovo pelit ih sekarang kalau trf ke bank kena 3 ribu:(@ovo_id	ovo pelit ih sekarang kalau trf ke bank kena ribu	Negatif
1301		@ovo_id ini hadiah dari ovo atau gimana? 500 ribu 2 kali pic.twitter.com/K6CmGQkNPR	ini hadiah dari ovo atau gimana ribu kali	Positif
1302		@ovo_id ovo saya bayar 2x utk parkir gmn cara urusnya? Tadi tlp CS katanya bs WA tp gak muncul WA nya dgn nomor tsb.	ovo saya bayar utk parkir gmn cara urusnya tadi tlp cs katanya bs wa tp gak muncul wa nya dgn nomor tsb	Negatif
1303		Terimakasih min, sudah kembali saldo nya saya	terimakasih min sudah kembali saldo nya saya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1304		@ovo_id misi min, saya barusan isi ovo dari bca, saldo bca nya berkurang tapi ovo nya tidak masuk.	misi min saya barusan isi ovo dari bca saldo bca nya berkurang tapi ovo nya tidak masuk	Negatif
1305		Lagi ngidam cemilan favorit? Jangan nunda lagi, buruan topup OVO biar bayarnya nanti makin gampang dan murah! Isi saldo OVO Cash gampang di ATM dan SMS Banking Maybank @ovo_id #tipsPRIMA	lagi ngidam cemilan favorit jangan nunda lagi buruan topup ovo biar bayarnya nanti makin gampang dan murah isi saldo ovo cash gampang di atm dan sms banking maybank	Positif
1306		Kenapa ya sekarang gabisa beli pulsa di @ovo_id	kenapa ya sekarang gabisa beli pulsa di	Negatif
1307		@ovo_id Hi kak, kalau ovo poin pakai masa berlaku kah?	hi kak kalau ovo poin pakai masa berlaku kah	Positif
1308		@ovo_id min saya tadi transfer saldo ovo dari bank BCA, dari BCA nya udah berhasil tp saldo ovo nya belum masuk, kenapa ya?	min saya tadi transfer saldo ovo dari bank bca dari bca nya udah berhasil tp saldo ovo nya belum masuk kenapa ya	Negatif
1309		hi aldera aji, untuk belanja paket data, beli pulsa dan pembayaran bpjs bisa mendapatkan cashback berupa poin jika bareng dengan pembelian makanan di mitra umkm terdekat. terimakasih	hi aldera aji untuk belanja paket data beli pulsa dan pembayaran bpjs bisa mendapatkan cashback berupa poin jika bareng dengan pembelian makanan di mitra umkm terdekat terimakasih	Positif
1310		Bohong. Gw udh 2 hari gak berubah juga jadi ovo premier	bohong gw udh hari gak berubah juga jadi ovo premier	Negatif
1311		Kalau pakai @ovo_id di riwayat transaksi, ada detailnya kalau di klik, jadi bisa capture layar buat bayar Ke kantor	kalau pakai di riwayat transaksi ada detailnya kalau di klik jadi bisa capture layar buat bayar ke kantor	Positif
1312		Kenapa syarat yang baru harus datang stand booth dan kenapa yang lama itu ditiadakan ?	kenapa syarat yang baru harus datang stand booth dan kenapa yang lama itu ditiadakan	Negatif
1313		@ovo_id min, beli paket data, beli pulsa, bayar bpjs kenapa ga dapat ovo poin ya?	min beli paket data beli pulsa bayar bpjs kenapa ga dapat ovo poin ya	Positif
1314		@ovo_id Ovo ku gabisa di upgrade lewat aplikasi, terus tadi ke BIP, abis diurus disuruh tunggu 3 jam, aku pulang, eh malah	ovo ku gabisa di upgrade lewat aplikasi terus tadi ke bip abis diurus disuruh tunggu jam aku pulang	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		dapat email upgradenya gagal, terus disuruh ke BIP lg, aduh masalahnya dari nangor ke BIP tuh ya ampun gak sekejap mata.	eh malah dapat email upgradenya gagal terus disuruh ke bip lg aduh masalahnya dari nangor ke bip tuh ya ampun gak sekejap mata	
1315		@ovo_id admin mau tanya, gimana caranya liat riwayat transaksi bulan lalu ya?	admin mau tanya gimana caranya liat riwayat transaksi bulan lalu ya	Positif
1316		Nitip ke teman saja boleh ga min? Asli jauh banget kalau harus semarang , buang" uang juga min :v	nitip ke teman saja boleh ga min asli jauh banget kalau harus semarang buang uang juga min	Negatif
1317		Uangnya aman masih di dalam ovo, cuma gak tau pas aku datang ke booth ovo terdekat pakai hp admin kalian langsung bisa di tf. Kalau di hp ku gini tapi Sebelumnya aman aja kok pic.twitter.com/7A2HDeg8Bu	uangnya aman masih di dalam ovo cuma gak tau pas aku datang ke booth ovo terdekat pakai hp admin kalian langsung bisa di tf kalau di hp ku gini tapi sebelumnya aman aja kok	Positif
1318		@ovo_id min, kenapa ya kalau mau isi pulsa tri lewat ovo gabisa?	min kenapa ya kalau mau isi pulsa tri lewat ovo gabisa	Negatif
1319		@ovo_id min, bisa minta info yang baru terkait pelaporan no. 5089926	min bisa minta info yang baru terkait pelaporan no	Positif
1320		Bagaimana untuk lokasi yang tidak ada di list tersebut, min?	bagaimana untuk lokasi yang tidak ada di list tersebut min	Negatif
1321		Sudah di follow min IG nya. Oh iya, mau bilang makasih buat @GrabID udah kasih banyak promo grabbike grabfood dkk, terus bayarnya simpel banget pakai @ovo_id. Pokoknya ga mungkin takut nyasar atau kelaparan di jalan deh. Gak bakal rugi jadi pakai grab. #InstagramGrabFoodID pic.twitter.com/SBCZ2QlgKS	sudah di follow min ig nya oh iya mau bilang makasih buat udah kasih banyak promo grabbike grabfood dkk terus bayarnya simpel banget pakai pokoknya ga mungkin takut nyasar atau kelaparan di jalan deh gak bakal rugi jadi pakai grab	Positif
1322		Hallo @ovo_id beberapa hari ini saya mengalami kendala, gagal topup dn isi pulsa selalu error ? Apa ovo memang ada maintenance atau gimana ? @ovo_id	hallo beberapa hari ini saya mengalami kendala gagal topup dn isi pulsa selalu error apa ovo memang ada maintenance atau gimana	Negatif
1323		Sudah min, semoga beruntung. Oh iya, mau bilang makasih buat @GrabID yg sering kasih banyak promo grabbike sama grabfoodnya bayarnya simpel pake @ovo_id, ga perlu takut	sudah min semoga beruntung oh iya mau bilang makasih buat yg sering kasih banyak promo grabbike sama grabfoodnya bayarnya simpel pake	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		nyasar atau kelaparan di jalan. Bahagia deh jadi pengguna setia grab. pic.twitter.com/LcnWCyPThB	ga perlu takut nyasar atau kelaparan di jalan bahagia deh jadi pengguna setia grab	
1324		Kak, yg terdekat dari kota saya jarak tempuhnya saja 4 jam, apa gk bisa kaya aplikasi lain yg hanya butuh pap ktp sama selfi saja ya?	kak yg terdekat dari kota saya jarak tempuhnya saja jam apa gk bisa kaya aplikasi lain yg hanya butuh pap ktp sama selfi saja ya	Negatif
1325		Halo min . Setelah aku coba login yg ke 4 kali ini udah bisa kok . Makasih ya	halo min setelah aku coba login yg ke kali ini udah bisa kok makasih ya	Positif
1326		Ga bisa online min ? Soalnya ga ada yang terdekat lokasinya	ga bisa online min soalnya ga ada yang terdekat lokasinya	Negatif
1327		@ovo_id min' transaksi di @cinapolisID itu kan Cashback nya 30%. maksimalnya berapa?	min transaksi di itu kan cashback nya maksimalnya berapa	Positif
1328		Iye harus ke booth, padahal gak ada booth di kota gua, yg terdekatnya aja harus ke semarang. ribet bgt	iye harus ke booth padahal gak ada booth di kota gua yg terdekatnya aja harus ke semarang ribet bgt	Negatif
1329		Hay @ovo_id apakah paylater saya udah bisa di gunakan? pic.twitter.com/Gjqj1Oen3C	hay apakah paylater saya udah bisa di gunakan	Positif
1330		gabisa upgrade online ya? Harus ke ovo booth ya? Tadi teman gue mau upgrade juga soalnya tapi gabisa	gabisa upgrade online ya harus ke ovo booth ya tadi teman gue mau upgrade juga soalnya tapi gabisa	Negatif
1331		Oke, sudah bisa kembali. Terimakasih.	oke sudah bisa kembali terimakasih	Positif
1332		Mau upgrade ke ovo premier susah benar @ovo_id	mau upgrade ke ovo premier susah benar	Negatif
1333		@ovo_id min, topup ovo masih bisa lewat alfamart kan?	min topup ovo masih bisa lewat alfamart kan	Positif
1334		@ovo_id min, ini kios ovo yang di mal ciputra jakarta barat dibuka tapi gak ada yg jaga, ada kasih tanda ke toilet tp udah mau setengah jam ditunggu gak datang?	min ini kios ovo yang di mal ciputra jakarta barat dibuka tapi gak ada yg jaga ada kasih tanda ke	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
			toilet tp udah mau setengah jam ditunggu gak datang	
1335		@ovo_id selamat pagi apakah bisa saya melakukan upgrade ovo premier tanpa harus datang ke booth ovo? terimakasih	selamat pagi apakah bisa saya melakukan upgrade ovo premier tanpa harus datang ke booth ovo terimakasih	Positif
1336		@ovo_id beli reksadana di ovo investasi kok gak ada settlement nya ya? apa emg gak ada, notif subscription nya juga gak dikasih tau via email, ini bagaimana sih	beli reksadana di ovo investasi kok gak ada settlement nya ya apa emg gak ada notif subscription nya juga gak dikasih tau via email ini bagaimana sih	Negatif
1337		Ok kak terimakasih	ok kak terimakasih	Positif
1338		Alah bacot bangsat ! Makanya tiap daerah itu harus ada kios ovo nya ! Biar gak susah kalau ada kendala	alah bacot bangsat makanya tiap daerah itu harus ada kios ovo nya biar gak susah kalau ada kendala	Negatif
1339		Oh oke, Min.	oh oke min	Positif
1340		@ovo_id ovo lagi kenapa ya, mau topup via mandiri online statusnya tagihan terblokir. Bisa dibantu gak?	ovo lagi kenapa ya mau topup via mandiri online statusnya tagihan terblokir bisa dibantu gak	Negatif
1341		@ovo_id Min. Pembayaran OVO PayLater tiap tanggal berapa?	min pembayaran ovo paylater tiap tanggal berapa	Positif
1342		min dapat notif ini saya cek di ovo saldonya ga ada. Help pic.twitter.com/ZKUAiC7N9R	min dapat notif ini saya cek di ovo saldonya ga ada help	Negatif
1343		Halo @ovo_id , kalau mau topup lewat atm, maksimal topup berapa ya?	halo kalau mau topup lewat atm maksimal topup berapa ya	Positif
1344		@ovo_id kok teman gabisa isi ovo ke saya ya min ? pic.twitter.com/YN9O3UXwvp	kok teman gabisa isi ovo ke saya ya min	Negatif
1345		Masih hemat kalau pakai ovo dibanding dari bank ke bank.	masih hemat kalau pakai ovo dibanding dari bank ke bank	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1346	postasisnonom	@ovo_id kemarin hari minggu saya transfer ke rekening bank Lewat ovo ga kena biaya... Kenapa hari ini kena 3000	kemarin hari minggu saya transfer ke rekening bank lewat ovo ga kena biaya kenapa hari ini kena	Negatif
1347	rmhnanadgari	Aku cinta ovo yang gratis biaya transfer loh tapi sekarang malah ribet harus bayar	aku cinta ovo yang gratis biaya transfer loh tapi sekarang malah ribet harus bayar	Positif
1348	gdelahol	Halo @ovo_id kenapa pending saldonya, padahal baru aja ku tf via mbanking @HaloBCA :((halo kenapa pending saldonya padahal baru aja ku tf via mbanking	Negatif
1349	Ryynonale	Kalau mau bisa transfer sesama @ovo_id itu harus upgrade akun ya?	kalau mau bisa transfer sesama itu harus upgrade akun ya	Positif
1350	rralisn	@ovo_id aplikasi terbaru sudah gabisa split lagi ya min ? Barusan isi bensin di shell, tampilan pembayarannya baru, cuma ada pilihan cash sama poin doang. Apa memang sudah gabisa pake split lagi di shell ??	aplikasi terbaru sudah gabisa split lagi ya min barusan isi bensin di shell tampilan pembayarannya baru cuma ada pilihan cash sama poin doang apa memang sudah gabisa pake split lagi di shell	Negatif
1351	richlisatul	ke matos aja kak, di foodcourt ada booth nya ovo kok	ke matos aja kak di foodcourt ada booth nya ovo kok	Positif
1352	hoaboy	@ovo_id hai min, saya kok topup ovo via mobile banking bca gagal terus ya.	hai min saya kok topup ovo via mobile banking bca gagal terus ya	Negatif
1353	dyuprahag	Cashback sungguh ternyata lumayan 30 ribu poin. Terimakasih @tokopedia Dan @ovo_id pic.twitter.com/nVSzGBCtTo	cashback sungguh ternyata lumayan ribu poin terimakasih dan	Positif
1354	HaloBCA	@ovo_id Pagi ! Saya ada topup kemarin lewat m-BCA tapi belum masuk sampai sekarang.	pagi saya ada topup kemarin lewat bca tapi belum masuk sampai sekarang	Negatif
1355	gwinoviciis	@ovo_id min tolong min saya mau login ovo cuma nomor handphone saya sudah tidak aktif lalu gimana ya min? Kalau misalkan pakai nomor baru dan mau verifikasi pake KTP yang sama apa bisa?	min tolong min saya mau login ovo cuma nomor handphone saya sudah tidak aktif lalu gimana ya min kalau misalkan pakai nomor baru dan mau verifikasi pake ktp yang sama apa bisa	Positif
1356	hifahkutama7	Transfer OVO ke BRI Syariah Keterangan Gagal tapi Saldo Berkurang - https://mediakonsumen.com/2019/10/15/surat-pembaca/transfer-ovo-ke-bri-syariah-keterangan-gagal-tapi-	transfer ovo ke bri syariah keterangan gagal tapi saldo berkurang cc	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		saldo-berkurang?utm_source=TW&utm_medium=MediaKonsumenID&utm_campaign=medsos&utm_content=cc @ovo_id 4206559		
1357		@ovo_id min saya mau login Ovo cuma nomor handphone saya sudah tidak aktif lalu gimana ya min?	min saya mau login ovo cuma nomor handphone saya sudah tidak aktif lalu gimana ya min	Positif
1358		@ovo_id top p ovo via mbanking bni kok gagal terus kak? Bsa bantu?	top ovo via mbanking bni kok gagal terus kak bsa bantu	Negatif
1359		Beli token listrik 2rb	beli token listrik rb	Positif
1360		Ada apa dgn @ovo_id di merchant ada tertera cashback 30% tapi saya tidak mendapatkan cashback tsb... Saat ditanya ke merchant dia pun tdk paham knp bs kyk gt... Ini bkn Sy Aja yg kena krn Sy pakai ovo berdua dgn teman sy dia juga merasakan hal yg sama	ada apa dgn di merchant ada tertera cashback tapi saya tidak mendapatkan cashback tsb saat ditanya ke merchant dia pun tdk paham knp bs kyk gt ini bkn sy aja yg kena krn sy pakai ovo berdua dgn teman sy dia juga merasakan hal yg sama	Negatif
1361		saya minta pindahkan saldo saya ke OVO istri atau kembalikan saldo ke rekening bank saya, bisa?	saya minta pindahkan saldo saya ke ovo istri atau kembalikan saldo ke rekening bank saya bisa	Positif
1362		Upgrade OVO Premier Dipersulit - https://mediakonsumen.com/2019/10/15/surat-pembaca/upgrade-ovo-premier-dipersulit?utm_source=TW&utm_medium=MediaKonsumenID&utm_campaign=medsos&utm_content=cc @ovo_id	upgrade ovo premier dipersulit cc	Negatif
1363		@ovo_id Sore, waktu itu saya belanja di toped, bayar pakai OVO. Harga barangnya 2,6jt, dan ternyata ovo standar saldo max 2jt, dan saya udah terlanjur isi 1,5jt. Nah, saldo saya tertinggal 1jt di ovo. Bisa dipindahkan ke akun OVO istri saya? Krn dananya s	sore waktu itu saya belanja di toped bayar pakai ovo harga barangnya jt dan ternyata ovo standar saldo max jt dan saya udah terlanjur isi jt nah saldo saya tertinggal jt di ovo bisa dipindahkan ke akun ovo istri saya krn dananya	Positif
1364		@ovo_id min knp tagihan pembayaran roti bakar baso saya blm masuk biasanya cepat	min knp tagihan pembayaran roti bakar baso saya blm masuk biasanya cepat	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1365	pedya_jo	Halo @ovo_id di solo dimana ya booth ovonya? Mohon informasinya. Makasih	halo di solo dimana ya booth ovonya mohon informasinya makasih	Positif
1366	Abdullah	Please gobills sama ovo kenapa harus barengan error nya, gw gabisa beli pulsa listrik @gojekindonesia @ovo_id	please gobills sama ovo kenapa harus barengan error nya gw gabisa beli pulsa listrik	Negatif
1367	Khalidgatri	@ovo_id mau tanya saya mau login gabisa karena nomor yg terdaftar di ovo sudah terblokir? Bisa dibantu akun saya?	mau tanya saya mau login gabisa karena nomor yg terdaftar di ovo sudah terblokir bisa dibantu akun saya	Positif
1368	In Kitiin	Beli diamond ml susah benar. Waktu pembayaran habis terus. Belum juga 5 detik, padahal batas waktunya 30 detik. pic.twitter.com/AYi7oatyLc	beli diamond ml susah benar waktu pembayaran habis terus belum juga detik padahal batas waktunya detik	Negatif
1369	hallozwid	@ovo_id min, upgrade ovo premier tanpa ktp bisa?	min upgrade ovo premier tanpa ktp bisa	Positif
1370	yoursweetk	@ovo_id selamat malam min saya ingin bertanya pada saat pendaftaran pertama ovo terdapat verifikasi email kenapa sulit sekali melakukan verifikasinya padahal di pencet berkali kali kok nggak ada respon Tolong penjelasannya pic.twitter.com/CrkZwZmuOb	selamat malam min saya ingin bertanya pada saat pendaftaran pertama ovo terdapat verifikasi email kenapa sulit sekali melakukan verifikasinya padahal di pencet berkali kali kok nggak ada respon tolong penjelasannya	Negatif
1371	jkssschz	Pakai @ovo_id banyak cashback	pakai banyak cashback	Positif
1372	veren_fu	@ovo_id kok gabisa beli pulsa Tri?	kok gabisa beli pulsa tri	Negatif
1373	chilunk_Ma	Apa kios ovo di batu masih ada?	apa kios ovo di batu masih ada	Positif
1374	MediaKonsumenID	@GrabID @ovo_id akun OVO saya gagal terhubung dengan app Grab, mohon bantuannya pic.twitter.com/k6uukGDI44	akun ovo saya gagal terhubung dengan app grab mohon bantuannya	Negatif
1375	ayanimsatari	Saya bayar bpjs pake ovo di bulan Oktober kemarin boleh minta dikirimkan kembali bukti transaksinya	saya bayar bpjs pake ovo di bulan oktober kemarin boleh minta dikirimkan kembali bukti transaksinya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1376	Baso735079	Mungkin maksud mereka bagus biar aman gitu kan, soalnya kan data dirinya pake ktp masing2 cuma ya caranya jangan buat ribet si pengguna juga, apalagi udh jauh2 sampai sana malah dapat email kalau ditolak. Sedih	mungkin maksud mereka bagus biar aman gitu kan soalnya kan data dirinya pake ktp masing cuma ya caranya jangan buat ribet si pengguna juga apalagi udh jauh sampai sana malah dapat email kalau ditolak sedih	Negatif
1377	Zaki_mutaQien	Promo grabfoodid harga 200rb.. Bayar 50rb Pakai ovo_id #grabfood https://www.instagram.com/p/B5ok8DVh7DcxG21WAJssRseOumTsPYFade2Ang0/?igshid=8reir39vc7mi&ac	promo grabfoodid harga rb bayar rb pakai ovo id	Positif
1378	AnatKrio	Gak komplain sih sebenarnya cuma mau tanya aja kok isi pulsa tri gabisa pakai ovo padahal kemarin2 bisa.	gak komplain sih sebenarnya cuma mau tanya aja kok isi pulsa tri gabisa pakai ovo padahal kemarin bisa	Negatif
1379	maissiddans	Iya min, mohon dibalas juga ya kalau gitu DM nya	iya min mohon dibalas juga ya kalau gitu dm nya	Positif
1380	randazhr	Kalo ada batas waktu rugi dong min, ga kaya pembayaran2 sebelah mending kalau ada cash back ke ovo cash aja bukan ke poin min	kalo ada batas waktu rugi dong min ga kaya pembayaran sebelah mending kalau ada cash back ke ovo cash aja bukan ke poin min	Negatif
1381	ji_lucky	@tokopedia & @TokopediaCare ternyata memang notifikasi di aplikasi tidak ada tetapi muncul invoice di yahoo saya, terimakasih, maaf merepotkan	ternyata memang notifikasi di aplikasi tidak ada tetapi muncul invoice di yahoo saya terimakasih maaf merepotkan	Positif
1382	MBat193	Nah sama bgt masalahnya, di daerahku mall banyak padahal tapi yg bisa buat upgrade cuma 1. Payah ovo	nah sama bgt masalahnya di daerahku mall banyak padahal tapi yg bisa buat upgrade cuma payah ovo	Negatif
1383	rumahm00	Apabila nomor di @tokopedia dan @ovo_id sama namun emailnya berbeda apakah terhubung? Saldonya sama?	apabila nomor di dan sama namun emailnya berbeda apakah terhubung saldonya sama	Positif
1384	Grroomic	gak tau deh mana dia baru topup. disuruh datang ke kantornya tp jauh	gak tau deh mana dia baru topup disuruh datang ke kantornya tp jauh	Negatif
1385	Gatitij	Min, screenshot yang diminta perihal bayar selalu gagal sudah di DM ya. Ditunggu balasannya.	min screenshot yang diminta perihal bayar selalu gagal sudah di dm ya ditunggu balasannya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1386	lilyinthehouse	Padahal dulu tu bukan seperti ini, lewat telepon aja masih bisa. Eh sekarang malah makin dipersulit, udh jauh2 ke mall panas2 malah dapat email kalau ditolak, mana di jogja cuma satu doang lagi. Kan jadi malas, padahal udh topup dan lagi urgent bgt buat transfer	padahal dulu tu bukan seperti ini lewat telepon aja masih bisa eh sekarang malah makin dipersulit udh jauh ke mall panas malah dapat email kalau ditolak mana di jogja cuma satu doang lagi kan jadi malas padahal udh topup dan lagi urgent bgt buat transfer	Negatif
1387	lilyinthehouse	Oh iya lupa beri kabar. Aku juga sudah kemarin senin. Dan ku transfer ke jenius ku bisa	oh iya lupa beri kabar aku juga sudah kemarin senin dan ku transfer ke jenius ku bisa	Positif
1388	comptdunio	Kok bisa? aduh jd takut ah ribet bgt buat upgrade doang tolong dong min jgn kek gitu :(@ovo_id	kok bisa aduh jd takut ah ribet bgt buat upgrade doang tolong dong min jgn kek gitu	Negatif
1389	comptdunio	Oke, ditunggu	oke ditunggu	Positif
1390	MataSehat1	@ovo_id tolong min kalau mau kek gini tolong booth ovo diperbanyak, masa ya di semarang cuma satu doang padahal mall banyak gitu. Bikin ribet ih	tolong min kalau mau kek gini tolong booth ovo diperbanyak masa ya di semarang cuma satu doang padahal mall banyak gitu bikin ribet ih	Negatif
1391	jis_lucky	Mohon di bantu penyelesaiannya nanti saya malah di denda sama si @BAF_Indo	mohon di bantu penyelesaiannya nanti saya malah di denda sama si	Positif
1392	mademoiselle	dulu beda kak, mungkin demi keamanan kali ya. Tapi ribet juga sih, @ovo_id mungkin ada solusi lain? Nanti pas di upgrade, agar mudah buat yang tinggal jauh dari jangkauan mall.. Atau stand ovo.	dulu beda kak mungkin demi keamanan kali ya tapi ribet juga sih mungkin ada solusi lain nanti pas di upgrade agar mudah buat yang tinggal jauh dari jangkauan mall atau stand ovo	Negatif
1393	DragonFrans1	@ovo_id selamat malam, terkait tentang limit topup ovo, apakah pemilik bisa cek sendiri berapa sisa limit topup akun ovonya?	selamat malam terkait tentang limit topup ovo apakah pemilik bisa cek sendiri berapa sisa limit topup akun ovonya	Positif
1394	gulamvca	Tolong min jgn susah kek gini :(kesal saya, dipermudah lagi dong, kek gini bikin malas karena ribet. padahal di dekat daerahku jg banyak mall tp yg bisa buat upgrade cuma satu doang yg paling jauh @ovo_id	tolong min jgn susah kek gini kesal saya dipermudah lagi dong kek gini bikin malas karena ribet padahal di dekat daerahku jg banyak mall tp yg bisa buat upgrade cuma satu doang yg paling jauh	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1395	KADIA D. T. Acoid	@ovo_id bakal berfokus pada tiga layanan dan hapus strategi 'bakar uang' pada tahun depan. https://katadata.co.id/berita/2019/12/03/fokus-pada-tiga-layanan-ovo-kurangi-bakar-uang-tahun-depan	bakal berfokus pada tiga layanan dan hapus strategi bakar uang pada tahun depan	Positif
1396	san7	jadi bikin susah min kalau gabisa di alfamart, fyi aja @ovo_id	jadi bikin susah min kalau gabisa di alfamart fyi aja	Negatif
1397	anini2	@ovo_id min bisa tolong di cek kan jatuh tempo ovo paylater saya	min bisa tolong di cek kan jatuh tempo ovo paylater saya	Positif
1398	SYAWALH	@ovo_id min mau beli pulsa di ovo knp error trs ya?	min mau beli pulsa di ovo knp error trs ya	Negatif
1399	Nastarsywan	@ovo_id hai min ada tutorial cara pakai ovo investasi ga?	hai min ada tutorial cara pakai ovo investasi ga	Positif
1400	jeckdankko	@ovo_id min kok saya mau transfer uang ke akun sesama OVO/bank gagal terus ya?? pic.twitter.com/g0brE56iZy	min kok saya mau transfer uang ke akun sesama ovo bank gagal terus ya	Negatif
1401	stadisnism	Desember meding lebih untung ke Matahari karena ada cashback 20% jika melakukan transaksi pakai @ovo_id. Belanja apapun kebutuhan akhir tahun di matahari yuk. Buruan jangan sampai terlewatkan promo menarik! S&K klik https://bit.ly/2OLdRuw pic.twitter.com/fJ0ojor7l6	desember meding lebih untung ke matahari karena ada cashback jika melakukan transaksi pakai belanja apapun kebutuhan akhir tahun di matahari yuk buruan jangan sampai terlewatkan promo menarik klik	Positif
1402	smct7	@ovo_id kak, tadi abis topup lewat mbanking bca ko ga masuk ya	kak tadi abis topup lewat mbanking bca ko ga masuk ya	Negatif
1403	infosidoarjo	Beli tempered glass pakai ovo_surabaya ovo_id lebih hemat #jhtech https://www.instagram.com/p/B5mu0vqHSZH/?igshid=xfwlsxxix3	beli tempered glass pakai ovo surabaya ovo id lebih hemat	Positif
1404	ceelzuamer_	@ovo_id tega benar kalau pihak ovo cuma bilang buat di ikhlaskan?. Buat apa ada pusat bantuan dan call center? Masalahnya nomor ovo yg salah topup nya sampai detik ini di	tega benar kalau pihak ovo cuma bilang buat di ikhlaskan buat apa ada pusat bantuan dan call center masalahnya nomor ovo yg salah topup nya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		luar jangkauan dan tidak aktif terus. Harus nunggu apa lagi min? Harus nunggu	sampai detik ini di luar jangkauan dan tidak aktif terus harus nunggu apa lagi min harus nunggu	
1405		Beli LOL SURPRISE-nya di jhtoysindonesia saja bayar pakai ovo_surabaya ovo_id lebih hemat	beli lol surprisenya di jhtoysindonesia saja bayar pakai ovo surabaya ovo id lebih hemat	Positif
1406		Jauh min booth nya, saya mau upgrade gak bisa	jauh min booth nya saya mau upgrade gak bisa	Negatif
1407		Bayarnya pakai OVO saja lebih hemat @jh_sidoarjo ovo_id ovo_surabaya #jhstech #temperedglass #infosidoarjo	bayarnya pakai ovo saja lebih hemat ovo id ovo surabaya	Positif
1408		@ovo_id bantu lah min. Saya salah topup nomor ovo ke akun orang lain senilai 1.100.000 gagal dikembalikan? Saya sudah sertakan bukti transfer, ktp email dan no hp. perlu bukti apa lagi? Harus di rela kan begitu saja? Itu duitnya buat bayar keperluan loh	bantu lah min saya salah topup nomor ovo ke akun orang lain senilai gagal dikembalikan saya sudah sertakan bukti transfer ktp email dan no hp perlu bukti apa lagi harus di rela kan begitu saja itu duitnya buat bayar keperluan loh	Negatif
1409		@ovo_id ovo masih ada promo dunkin donuts tidak min?	ovo masih ada promo dunkin donuts tidak min	Positif
1410		@ovo_id ovo poin saya mendadak berkurang setengah, kenapa ya?	ovo poin saya mendadak berkurang setengah kenapa ya	Negatif
1411		Nongkrong sama teman enakya sambil minum boba dong. Lebih enak lagi kalau beli boba jadi murah karena pakai OVO! Mudah lagi isi saldo OVO Cash di ATM, Internet & Mobile Banking, EDC, dan PPOB OCBC NISP @ovo_id #tipsPRIMA	nongkrong sama teman enakya sambil minum boba dong lebih enak lagi kalau beli boba jadi murah karena pakai ovo mudah lagi isi saldo ovo cash di atm internet mobile banking edc dan ppoob ocbc nisp	Positif
1412		@TokopediaCare @ovo_id hi admin, mohon bantuannya untuk tagihan ovo paylater saya yg belum muncul jadi gagal bayar.	hi admin mohon bantuannya untuk tagihan ovo paylater saya yg belum muncul jadi gagal bayar	Negatif
1413		@ovo_id min, bisa minta info update terkait pelaporan no. 5089926	min bisa minta info update terkait pelaporan no	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1414	ierstrelrk	Min kok gabisa topup Pulsa 3 (tri) ?	min kok gabisa topup pulsa tri	Negatif
1415	jeanmyanlit	@ovo_id halo ovo semoga dapat membantu ya utk report yg saya lakukan	halo ovo semoga dapat membantu ya utk report yg saya lakukan	Positif
1416	yoanlvnn	Kapan udh 1 mingguan lo apa memang karyawan yg tdk bisa atau tdk mau layani	kapan udh mingguan lo apa memang karyawan yg tdk bisa atau tdk mau layani	Negatif
1417	jeanmyanlit	Mulai hidup mudah dengan OVO yang bisa dipakai di mana aja dan kapan aja! Isi saldonya juga gampang di ATM CIMB Niaga @ovo_id #tipsPRIMA	mulai hidup mudah dengan ovo yang bisa dipakai di mana aja dan kapan aja isi saldonya juga gampang di atm cimb niaga	Positif
1418	acellamaan	@ovo_id min, ovo lagi problem kah? mulai tadi gabisa transfer ke rekening	min ovo lagi problem kah mulai tadi gabisa transfer ke rekening	Negatif
1419	lhwntf	@ovo_id upgrade ke premier apa harus ke Ovo booth gabisa online aja min?	upgrade ke premier apa harus ke ovo booth gabisa online aja min	Positif
1420	MtBat1903	@ovo_id min no hp saya yg buat ovo hilang. sekarang gabisa login soalnya gabisa masukin kode otp nya. apakah bisa diganti dengan nomor yg baru min ?? kalau bisa gmn caranya ?? terimakasih	min no hp saya yg buat ovo hilang sekarang gabisa login soalnya gabisa masukin kode otp nya apakah bisa diganti dengan nomor yg baru min kalau bisa gmn caranya terimakasih	Negatif
1421	Ehandsmo	@ovo_id min bisa topup ovo pake pulsa gak?	min bisa topup ovo pake pulsa gak	Positif
1422	monaon	@ovo_id min akun ovo saya udah diretas bisa dikembalikan skrg??	min akun ovo saya udah diretas bisa dikembalikan skrg	Negatif
1423	jeaklynswo	Bahagia akhirnya beli skincare yg harusnya di total2 bisa 500-600 ribu jadinya cuma bayar setengah harga plus dapat cashback lagi kalau pake ovo 20rb... Thx to @sociolla_id @ovo_id pic.twitter.com/EyqqwDT0k4	bahagia akhirnya beli skincare yg harusnya di total bisa 500-600 ribu jadinya cuma bayar setengah harga plus dapat cashback lagi kalau pake ovo 20rb thx to	Positif
1424	bni230	@ovo_id min, ini kenapa transfer ke bank status nya berhasil tapi udah beberapa jam uangnya belum masuk? Saldo ovo sudah berkurang?	min ini kenapa transfer ke bank status nya berhasil tapi udah beberapa jam uangnya belum masuk? Saldo ovo sudah berkurang?	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1425	ppooococic	Kak @ovo_id cara ganti nomor yg terdaftar bagaimana kak ? Nomor saya ga aktif ... Telat isi.	kak cara ganti nomor yg terdaftar bagaimana kak nomor saya ga aktif telat isi	Positif
1426	samsunss	@ovo_id no laporan 110502056 kelanjutannya bagaimana? sudah 24 jam sejak saya kirim foto diri dan KTP belum ada respon lagi	no laporan kelanjutannya bagaimana sudah jam sejak saya kirim foto diri dan ktp belum ada respon lagi	Negatif
1427	paajitmurci	Terimakasih @bank_indonesia @MediaKonsumenID dana sudah di refund, tp mohon untuk pihak @ovo_id untuk memperbaiki sistem refund supaya customer tidak kecewa https://twitter.com/bank_indonesia/status/1201674939385831424	terimakasih dana sudah di refund tp mohon untuk pihak untuk memperbaiki sistem refund supaya customer tidak kecewa	Positif
1428	ahndia	@ovo_id malam kak, saya isi pulsa via aplikasi ovo, tapi kok belum masuk juga yak Sedangkan saldo ovo saya sudah kepotong ni....	malam kak saya isi pulsa via aplikasi ovo tapi kok belum masuk juga yak sedangkan saldo ovo saya sudah kepotong ni	Negatif
1429	lbelgair	Min tolong dm saya dibaca @ovo_id	min tolong dm saya dibaca	Positif
1430	wcaksaa99	@ovo_id min saya beli paket data axis di ovo kok belum sampai juga apakah ada gangguan dari ovo	min saya beli paket data axis di ovo kok belum sampai juga apakah ada gangguan dari ovo	Negatif
1431	ryzapraim	keren gini tukang ketoprak bisa bayar pake @ovo_id udah gitu dapat cashback juga 20% tau gitu dari dulu bayar pake ovo aja pic.twitter.com/6Y93PXM6wX	keren gini tukang ketoprak bisa bayar pake udah gitu dapat cashback juga tau gitu dari dulu bayar pake ovo aja	Positif
1432	manulmul	@ovo_id no laporan 110502056 kelanjutannya bagaimana? sudah 24 jam sejak saya kirim foto diri dan KTP belum ada respon lagi	no laporan kelanjutannya bagaimana sudah jam sejak saya kirim foto diri dan ktp belum ada respon lagi	Negatif
1433	HP_Bd	Bulan desember telah tiba, ingin belanja banyak di @hypermart_id ga perlu khawatir. Kini hadir program cashback 10% dari OVO Minimum belanja Rp 100.000 menggunakan OVO Cash, dengan maksimal cashback Rp 20.000 OVO poin/OVO ID/Periode! Syarat dan ketentuan berlaku : pic.twitter.com/zaXZBLozns	bulan desember telah tiba ingin belanja banyak di ga perlu khawatir kini hadir program cashback dari ovo minimum belanja rp menggunakan ovo cash dengan maksimal cashback rp ovo poin ovo id periode syarat dan ketentuan berlaku	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1434	kealia	@ovo_id malam kak, saya isi pulsa via aplikasi ovo, tapi kok belum masuk juga yak??? Sedangkan saldo ovo saya sudah kepotong ni	malam kak saya isi pulsa via aplikasi ovo tapi kok belum masuk juga yak sedangkan saldo ovo saya sudah kepotong ni	Negatif
1435	Arunanall	Suruh jajan di @KAFEBasabasi sama bos @rn_evendy pakai @ovo_id agar dapat cashback pic.twitter.com/WJNcJ9Eesw	suruh jajan di sama bos pakai agar dapat cashback	Positif
1436	fragaK	@ovo_id hi, saya topup dari bca kok gagal ya. Di notifikasi cuma muncul tulisan Contact OVO... Apakah memang lagi error topup dari bca?	hi saya topup dari bca kok gagal ya di notifikasi cuma muncul tulisan contact ovo apakah memang lagi error topup dari bca	Negatif
1437	SpringYolo	@ovo_id Halo, buat liat riwayat transfer bisa kemana ya? saya lihat di tab riwayat cuma sampai bulan november saja. Terimakasih	halo buat liat riwayat transfer bisa kemana ya saya lihat di tab riwayat cuma sampai bulan november saja terimakasih	Positif
1438	sandy_liny	Udh isi duit ke ovo, eh pas beli paket awalnya proses tapi setiap di refresh gagal mulu tai lah buruan bangkrut aja @ovo_id	udh isi duit ke ovo eh pas beli paket awalnya proses tapi setiap di refresh gagal mulu tai lah buruan bangkrut aja	Negatif
1439	matcheeses	kalian masih kalah sama si ungu @ovo_id	kalian masih kalah sama si ungu	Positif
1440	Amadfaizannn_	@ovo_id saya mau transfer ke bank kenapa selalu gagal ya?	saya mau transfer ke bank kenapa selalu gagal ya	Negatif
1441	malimnn	Untuk ovo booth di Blitar di mana ya?	untuk ovo booth di blitar di mana ya	Positif
1442	sandy_liny	Ini kok dari tadi mau topup @ovo_id gagal terus ya	ini kok dari tadi mau topup gagal terus ya	Negatif
1443	BogieAlbar	@ovo_id min mau nanya ovo booth di grand mall bekasi msh ada?	min mau nanya ovo booth di grand mall bekasi msh ada	Positif
1444	mbataca	Kenapa ini gabisa di pakai ya? @GrabID @ovo_id pic.twitter.com/deqhuEFoUS	kenapa ini gabisa di pakai ya	Negatif
1445	qrachateza	@ovo_id min bisakah upgrade ke premier secara online?	min bisakah upgrade ke premier secara online	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1446	mozabccc	Justru ovo yang bahasanya robot bgt. @ovo_id gak bakal kelar kalau di jawab robot terus	justru ovo yang bahasanya robot bgt gak bakal kelar kalau di jawab robot terus	Negatif
1447	manoo	@ovo_id booth ovo d semarang di mana ya min?	booth ovo semarang di mana ya min	Positif
1448	yandycy	@ovo_id min, kena biaya transfer ke bank kan 2.500,- mulai 12 Desember nih. Tapi kok hari ini saya mau transfer ada biaya 3.000,- ya? Error apa bagaimana? pic.twitter.com/DAtIESVg3c	min kena biaya transfer ke bank kan mulai desember nih tapi kok hari ini saya mau transfer ada biaya ya error apa bagaimana	Negatif
1449	postasisoneom	Desember meding lebih untung ke Matahari karena ada cashback 20% jika melakukan transaksi pakai @ovo_id. Belanja apapun kebutuhan akhir tahun di matahari yuk. Buruan jangan sampai terlewatkan promonya! Info lebih lanjut klik https://bit.ly/2OLdRuw pic.twitter.com/G98WzKt6lu	desember meding lebih untung ke matahari karena ada cashback jika melakukan transaksi pakai belanja apapun kebutuhan akhir tahun di matahari yuk buruan jangan sampai terlewatkan promonya info lebih lanjut klik	Positif
1450	rkiibiz	@ovo_id min mohon bantuannya, saya mau transfer dari ovo ke bank, tapi dari siang tidak dpt dilakukan	min mohon bantuannya saya mau transfer dari ovo ke bank tapi dari siang tidak dpt dilakukan	Negatif
1451	malimnn	@ovo_id udh bisa topup di Alfamart kah?	udh bisa topup di alfamart kah	Positif
1452	yoyoi048	Ovo sekarang untuk upgrade nya harus melalui booth ya? gbs langsung online? kok jadi sulit beda dengan aplikasi yg lain	ovo sekarang untuk upgrade nya harus melalui booth ya gbs langsung online kok jadi sulit beda dengan aplikasi yg lain	Negatif
1453	idulrizl	@ovo_id apakah pendaftaran OVO bisa di wakikan?	apakah pendaftaran ovo bisa di wakikan	Positif
1454	gufron	Harus kita yg aktif... Kalau ovonya begitu kita buat laporan, langsung tertekan terus... Kalau tokopedia harus kita yg buat ramai, baru mereka merespon	harus kita yg aktif kalau ovonya begitu kita buat laporan langsung tertekan terus kalau tokopedia harus kita yg buat ramai baru mereka merespon	Negatif
1455	ahiiiset	@ovo_id min. Booth ovo di solo di mana aja ?	min booth ovo di solo di mana aja	Positif
1456	AdiSulstio	Gak ada di riau dong upgrade online juga gabisa	gak ada di riau dong upgrade online juga gabisa	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1457		@ovo_id min, bisa gak sih update ovo biar bisa transfer tanpa ke gerai ovo?, mager min	min bisa gak sih update ovo biar bisa transfer tanpa ke gerai ovo mager min	Positif
1458		Kasusnya gimana? Kepotong 2x tapi di refund cuma sekali bukan?	kasusnya gimana kepotong tapi di refund cuma sekali bukan	Negatif
1459		sudah bisa kembali mas/mba admin nya , terimakasih	sudah bisa kembali mas mba admin nya terimakasih	Positif
1460		Iya kak sama. DEBAT SAMA OVO mendingan debat sama tembok sumpah. Asu emang @ovo_id .padahal sudah jelas semua buktinya. @TokopediaCare bungkam	iya kak sama debat sama ovo mendingan debat sama tembok sumpah asu emang padahal sudah jelas semua buktinya bungkam	Negatif
1461		@ovo_id @YLKI_ID YLKI apakah kalau korban penipuan uang tidak bisa kembali lagi ke rekening awal sesuai dengan No penipu ? Pengajuan sudah disertai lampiran bukti laporan dari kepolisian pic.twitter.com/eNjVqNXik6	ylki apakah kalau korban penipuan uang tidak bisa kembali lagi ke rekening awal sesuai dengan no penipu pengajuan sudah disertai lampiran bukti laporan dari kepolisian	Positif
1462		gw udah cek sama yg gw trf.. dia udah terima. tapi OVO nya ini ga jelas benar.. gagal atau berhasil gak kunjung dikasih kabar. gw udah berkali2 trf via OVO, tapi jadi parno ah sekarang	gw udah cek sama yg gw trf dia udah terima tapi ovo nya ini ga jelas benar gagal atau berhasil gak kunjung dikasih kabar gw udah berkali trf via ovo tapi jadi parno ah sekarang	Negatif
1463		@ovo_id tanya utk usaha kecil dan baru buka ingin jadi merchant ovo apakah wajib ada SIUP?	tanya utk usaha kecil dan baru buka ingin jadi merchant ovo apakah wajib ada siup	Positif
1464		@ovo_id hai min. Katanya hari ini cashback 60% Kok saya ga dapat ya. Cuma 20% gini	hai min katanya hari ini cashback kok saya ga dapat ya cuma gini	Negatif
1465		@ovo_id Ovo poin gunanya buat apa ya	ovo poin gunanya buat apa ya	Positif
1466		Tadinya mau coba trf via Ovo Lah gak jadi deh kalau begini ceritanya	tadinya mau coba trf via ovo lah gak jadi deh kalau begini ceritanya	Negatif
1467		Halo @tokopedia @TokopediaCare @ovo_id, sistem belanja menggunakan ovo paylater tuh gimana sih setelah kita pilih barang?	halo sistem belanja menggunakan ovo paylater tuh gimana sih setelah kita pilih barang	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1468	ggressa	KOK BELI ROTI TOUD LEJOURS DI @MaTamanAnggrek pake @ovo_id KNP CASHBACKNYA CUMA RP.7500 KATANYA ADA #OVOPAYDAY CASHBACK 60% MAX 20K GMN NIH MIN KATA KASIRNYA CASHBACK MAX CUMA RP.7500 AJA PADAHAL JELAS ADA PROMO @ovo_id CASHBACK 60% MAX 20K PROMO CASHBACK ATAU HOAX SIH MIN pic.twitter.com/NW9DDajim7	kok beli roti toud lejours di pake knp cashbacknya cuma rp katanya ada cashback max gmn nih min kata kasirnya cashback max cuma rp aja padahal jelas ada promo cashback max promo cashback atau hoax sih min	Negatif
1469	Idrisa	@ovo_id selamat malam.. kak gerai ovo di kota pekalongan, jateng. Dimana ya? Terus di mana saya bisa upgrade ke ovo premier selain di gerai?	selamat malam kak gerai ovo di kota pekalongan jateng dimana ya terus di mana saya bisa upgrade ke ovo premier selain di gerai	Positif
1470	ma	@ovo_id Min saya topup ovo melalui mbanking mandiri namun udah setengah jam saldo ovo saya tidak bertambah	min saya topup ovo melalui mbanking mandiri namun udah setengah jam saldo ovo saya tidak bertambah	Negatif
1471	idrisalimh	@ovo_id ga mau kasi hadiah wisuda apa? Reward grabfood atau apa gitu	ga mau kasi hadiah wisuda apa reward grabfood atau apa gitu	Positif
1472	eysarc	Kenapa sih saldoku pake hilang di @ovo_id. Mana nunggu sampai 2 hari. Gila lu ya mau bikin orang mati kelaparan???	kenapa sih saldoku pake hilang di mana nunggu sampai hari gila lu ya mau bikin orang mati kelaparan	Negatif
1473	wkkrm	Akhirnya merasakan juga ovo poin dari @ovo_id. Bisa buat jajan lagi nih	akhirnya merasakan juga ovo poin dari bisa buat jajan lagi nih	Positif
1474	abert_2bb	@ovo_id kak hari ini transfer kena biaya 3000 ya? Soalnya tadi saya mau tf ke bank kena 3000. Padahal diinfonya berbayar 2500 per 12 Desember. Infonya dong thx	kak hari ini transfer kena biaya ya soalnya tadi saya mau tf ke bank kena padahal diinfonya berbayar per desember infonya dong thx	Negatif
1475	geg_yoaa	Ini PT KAI @keretaapikita ga ada inovasi bayar cashless apa? Kerja sama sama bank swasta / BUMN atau @gopayindonesia atau @ovo_id ??? Saran aja :)	ini pt kai ga ada inovasi bayar cashless apa kerja sama sama bank swasta bumnn atau atau saran aja	Positif
1476	premanenSun_	@ovo_id Hai kak hari ini transfer kena biaya 3000 ya? Soalnya tadi saya mau tf ke bank kena 3000. Padahal diinfonya berbayar 2500 per 12 Desember.	hai kak hari ini transfer kena biaya ya soalnya tadi saya mau tf ke bank kena padahal diinfonya berbayar per desember	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1477	gonon	William menuturkan pihak @mrtjakarta menggandeng empat operator dompet digital, yakni @danawallet, @linkaja, @gopayindonesia dan @ovo_id untuk pembayaran tiket berkode QR	william menuturkan pihak menggandeng empat operator dompet digital yakni dan untuk pembayaran tiket berkode qr itu	Positif
1478	eysyc	Katanya sesuai laporan di tokopedia aja. Padahal record di tokopedia sama ovonya beda. Yang dipertanyakan kan yang di ovo mestinya yah? Aneh. Tapi 3 hari berdebat sama admin @ovo_id gak ada gunanya juga. Mereka cuma ulur waktu biar kita lupa sendiri.	katanya sesuai laporan di tokopedia aja padahal record di tokopedia sama ovonya beda yang dipertanyakan kan yang di ovo mestinya yah aneh tapi hari berdebat sama admin gak ada gunanya juga mereka cuma ulur waktu biar kita lupa sendiri	Negatif
1479	faticca	Ada apa si dengan kamu OVO, saya isi saldo tidak masuk dari 3 jam lalu	ada apa si dengan kamu ovo saya isi saldo tidak masuk dari jam lalu	Positif
1480	kenah	@ovo_id Halo min, mau upgrade ovo premium tapi tempat tinggalku jauh dari kios ovo gimana dong?	halo min mau upgrade ovo premium tapi tempat tinggalku jauh dari kios ovo gimana dong	Negatif
1481	FirstMediaGres	Selamat sore. Sebelumnya Bapak / Ibu wajib mengunduh aplikasi My First Media/ update aplikasi versi terbaru dan menghubungkan akun OVO ID di aplikasi My First Media, dgn tagihan yg lunas.(1/2)	selamat sore sebelumnya bapak ibu wajib mengunduh aplikasi my first media update aplikasi versi terbaru dan menghubungkan akun ovo id di aplikasi my first media dgn tagihan yg lunas	Positif
1482	adityaaa	hi @ovo_id barusan saya topup via mobile banking ke bank nobu, saldo saya udah kepotong, tapi kok saldo OVO saya masih tetap belum bertambah?	hi barusan saya topup via mobile banking ke bank nobu saldo saya udah kepotong tapi kok saldo ovo saya masih tetap belum bertambah	Negatif
1483	DANZSN	Kak, limit OVO PayLater max. cuma 1 juta ya? Atau bisa upgrade?	kak limit ovo paylater max cuma juta ya atau bisa upgrade	Positif
1484	genshroom	Ovo saya hilang min. Gimana sih min transaksi gagal malah saldo ovo saya hilang. Dari tanggal 24 sampai detik ini belum ada riwayat transaksi berhasil dan saldo ovonya belum bertambah sama sekali min. Yang benar aja min. pic.twitter.com/XDejqzGN4J	ovo saya hilang min gimana sih min transaksi gagal malah saldo ovo saya hilang dari tanggal sampai detik ini belum ada riwayat transaksi berhasil dan saldo ovonya belum bertambah sama sekali min yang benar aja min	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1485	Miscana	Oke Kak, Sudah aku dm ya Kak. Terima Kasih untuk Fast Respon nya	oke kak sudah aku dm ya kak terimakasih untuk fast respon nya	Positif
1486	novayv	saya topup saldo ovo via @BankBTNcoid tetapi kenapa saldo @ovo_id saya belum masuk sedangkan uang di rekening saya sudah terdebit	saya topup saldo ovo via tetapi kenapa saldo saya belum masuk sedangkan uang di rekening saya sudah terdebit	Negatif
1487	Bnykustof	@ovo_id ovo poin sekarang gabisa buat belanja di @tokopedia ya min?	ovo poin sekarang gabisa buat belanja di ya min	Positif
1488	ian690	@ovo_id min kok saya transaksi di shihlin gak dapat cashback 60% ya??	min kok saya transaksi di shihlin gak dapat cashback ya	Negatif
1489	jainantini	Sedia payung sebelum hujan, sedia OVO sebelum jajan! Isi saldo OVO cash dengan mudah di ATM dan SMS Banking Maybank @ovo_id #tipsPRIMA	sedia payung sebelum hujan sedia ovo sebelum jajan isi saldo ovo cash dengan mudah di atm dan sms banking maybank	Positif
1490	akakbinna	@ovo_id min ini kalau di panties cuma 30% ya bukan 60%? pic.twitter.com/ERyIg7ORKT	min ini kalau di panties cuma ya bukan	Negatif
1491	perplemtin	@ovo_id hi kak mau tanya.. Apakah ovo poin ada masa kadaluarsa?	hi kak mau tanya apakah ovo poin ada masa kadaluarsa	Positif
1492	aabert_2bb	Udah malas jawabannya admin ovo pasti template	udah malas jawabannya admin ovo pasti template	Negatif
1493	anugi	@danawallet @danasupport & @ovo_id , apa benar bisa terima pembayaran donasi untuk hajatan seperti ini? Saya tertarik untuk tahu lebih dalam. #ovopembayarans #danawallet #donasi #hajatan #hajatanmasakini #angpaw #uangdigital pic.twitter.com/mtJj37t6rf	apa benar bisa terima pembayaran donasi untuk hajatan seperti ini saya tertarik untuk tahu lebih dalam	Positif
1494	Katherinym	@ovo_id sudah bosan buat laporan transfer uang tp ga masuk ke yang terima... pic.twitter.com/U9ZFETCzWA	sudah bosan buat laporan transfer uang tp ga masuk ke yang terima	Negatif
1495	asesetian123	@ovo_id hi cara mengganti nomor di aplikasi driver grab bagaimana ya ? nomor sebelumnya hilang kak. dan sekarang mau diganti baru. tolong dibantu kak urgent	hi cara mengganti nomor di aplikasi driver grab bagaimana ya nomor sebelumnya hilang kak dan	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
			sekarang mau diganti baru tolong dibantu kak urgent	
1496		@ovo_id halo. tadi saya topup OVO, dan trf ke bank mandiri tapi gagal terus. tapi saldo berkurang tuh gimana?	halo tadi saya topup ovo dan trf ke bank mandiri tapi gagal terus tapi saldo berkurang tuh gimana	Negatif
1497		Selamat siang. Sebelumnya Bapak / Ibu wajib mengunduh aplikasi My First Media/ update aplikasi versi terbaru dan menghubungkan akun OVO ID di aplikasi My First Media	selamat siang sebelumnya bapak ibu wajib mengunduh aplikasi my first media update aplikasi versi terbaru dan menghubungkan akun ovo id di aplikasi my first media	Positif
1498		@ovo_id Dana di ovo merchant saya kenapa belum masuk ke rekening ?	dana di ovo merchant saya kenapa belum masuk ke rekening	Negatif
1499		Berarti besok pasti sdh tertangani ya sesuai estimasi perbaikannya ya.	berarti besok pasti sdh tertangani ya sesuai estimasi perbaikannya ya	Positif
1500		@ovo_id min kemarin tgl 25 saya transaksi di tokopedia menggunakan kupon tapi kok cashback saya belum masuk ya sampai sekarang?	min kemarin tgl saya transaksi di tokopedia menggunakan kupon tapi kok cashback saya belum masuk ya sampai sekarang	Negatif
1501		Cara dapat QR Code @ovo_id / @gopayindonesia gimana ya? harus punya SIUP dulu? Berlaku buat usaha baru juga? Masa warung2 kecil yg punya QR Code punya SIUP? sepertinya engga deh.	cara dapat qr code gimana ya harus punya siup dulu berlaku buat usaha baru juga masa warung kecil yg punya qr code punya siup sepertinya engga deh	Positif
1502		Jika sudah masuk kenapa td dr pihak @ovo_id tlp blg kl blm terbayar ya	jika sudah masuk kenapa td dr pihak tlp blg kl blm terbayar ya	Negatif
1503		Halo min ini bagaimana ya? @bankmandiri	halo min ini bagaimana ya	Positif
1504		@ovo_id hi, saya ada transaksi yg mencurigakan yang bukan saya lakukan. Ini kenapa akun saya bisa diretas?	hi saya ada transaksi yg mencurigakan yang bukan saya lakukan ini kenapa akun saya bisa diretas	Negatif
1505		Dah aku DM ya min... sebenarnya sih cuma pengen ganti aja...kendala gak ada...	dah aku dm ya min sebenarnya sih cuma pengen ganti aja kendala gak ada	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1506	AdingutIwan	@ovo_id tolong min knp OVO saya ga cashback 60% ya ? Barusan beli makanan di Gokana pic.twitter.com/i2O1FlsQLj	tolong min knp ovo saya ga cashback ya barusan beli makanan di gokana	Negatif
1507	Agung	Halo Team @ovo_id ganti nomor hp bisa gak langsung ke booth nya yg di granmall Bekasi ??	halo team ganti nomor hp bisa gak langsung ke booth nya yg di granmall bekasi	Positif
1508	Amurid	Halo @ovo_id , td pagi sy trf ke rek bank tujuan kok blm sampai" ya ??	halo td pagi sy trf ke rek bank tujuan kok blm sampai ya	Negatif
1509	TukulE	Udah di inbox min, mohon segera di respon ya. thx	udah di inbox min mohon segera di respon ya thx	Positif
1510	elya	@ovo_id Hi Min, saya mau transfer ke rekening bank tapi dari tadi gagal terus ada apa ya? pic.twitter.com/yh2BhspAf	hi min saya mau transfer ke rekening bank tapi dari tadi gagal terus ada apa ya	Negatif
1511	Dmukkk	@ovo_id min bisa cek riwayat transaksi 1-2 bulanan kemarin ya? Di aplikasi, menu riwayatnya gak sampai sebulan. Thx.	min bisa cek riwayat transaksi bulanan kemarin ya di aplikasi menu riwayatnya gak sampai sebulan thx	Positif
1512	lgadie	@TokopediaCare tadi sy melakukan pembayaran ovo paylater di tokped saldo @ovo_id sudah berkurang kenapa di email keterangannya gagal gmn itu pic.twitter.com/VPGPAA9ih7	tadi sy melakukan pembayaran ovo paylater di tokped saldo sudah berkurang kenapa di email keterangannya gagal gmn itu	Negatif
1513	BenJob	Saya report kemarin, apakah maksimal besok sudah selesai?	saya report kemarin apakah maksimal besok sudah selesai	Positif
1514	bnyuyuson	Brp lama lg saya hrs nunggu di cek oleh tim? Sdh 4 hari tidak selesai juga sama kalian @ovo_id	brp lama lg saya hrs nunggu di cek oleh tim sdh hari tidak selesai juga sama kalian	Negatif
1515	keotchu	@ovo_id login ovo selain pake nomor ponsel apa gabisa min? Kartu yang aku pakai sama sekali ga ada sinyalnya, jadi gabisa dapat kode buat login. Mohon solusinya. Terimakasih	login ovo selain pake nomor ponsel apa gabisa min kartu yang aku pakai sama sekali ga ada sinyalnya jadi gabisa dapat kode buat login mohon solusinya terimakasih	Positif
1516	TwistCavr	Bisa aja kalau ramai. ini saya lagi di janjikan suruh nunggu sampai besok malam. Kalau masih aja belum di refund mau saya buat viral aja si ovo ini	bisa aja kalau ramai ini saya lagi di janjikan suruh nunggu sampai besok malam kalau masih aja belum di refund mau saya buat viral aja si ovo ini	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1517	Heribob	Soalnya saya mau pembayaran listrik pasca bayar, sdh deadline pembayaran. Tolong cepat min prosesnya.	soalnya saya mau pembayaran listrik pasca bayar sdh deadline pembayaran tolong cepat min prosesnya	Positif
1518	ArimaTaha	@ovo_id kak pembayaran di toko yang sama bisa berapa kali dan apakah harus ada jeda jam untuk transaksi berikutnya dari transaksi sebelumnya. terimakasih	kak pembayaran di toko yang sama bisa berapa kali dan apakah harus ada jeda jam untuk transaksi berikutnya dari transaksi sebelumnya terimakasih	Negatif
1519	Heribob	Hallo @ovo_id hari ini hari ke 2 setelah report saya kemarin pagi, tapi belum ada perubahan di saldo ovo saya. Tolong bantu ya	hallo hari ini hari ke setelah report saya kemarin pagi tapi belum ada perubahan di saldo ovo saya tolong bantu ya	Positif
1520	msly	@ovo_id halo min, saya sudah topup tapi kok saldo saya belum bertambah ya?	halo min saya sudah topup tapi kok saldo saya belum bertambah ya	Negatif
1521	DRess	@ovo_id mau tanya dong. Booth ovo d wilayah tangerang ada d mana aja? Di website kok kosong di wilayah tangerang. Thx	mau tanya dong booth ovo wilayah tangerang ada mana aja di website kok kosong di wilayah tangerang thx	Positif
1522	mster_riza	Masih error terus transaksi untuk di ovo ya??	masih error terus transaksi untuk di ovo ya	Negatif
1523	Lulu1R	@ovo_id ingin melihat pemakaian saldo ovo cash bulan sekarang udah berapa, gimana caranya takutnya mau di isi udah melebihi limit	ingin melihat pemakaian saldo ovo cash bulan sekarang udah berapa gimana caranya takutnya mau di isi udah melebihi limit	Positif
1524	Carbondcode	@ovo_id mau transfer ke bank lewat ovo, gagal tapi saldo kepotong. Ini gimana ceritanya. perbaiki ini dong tolong! 3x transfer gabisa trs	mau transfer ke bank lewat ovo gagal tapi saldo kepotong ini gimana ceritanya perbaiki ini dong tolong transfer gabisa trs	Negatif
1525	MMO_8	Lebih bagus buat program COD & kerja sama dg Shopee aja.	lebih bagus buat program cod kerja sama dg shopee aja	Positif
1526	ionoitt	@ovo_id ini kenapa saya error lagi isi saldo ya? pic.twitter.com/fMMFtytxg9	ini kenapa saya error lagi isi saldo ya	Negatif
1527	mttahuuf	Kak cara transfer ovo ke dana yang ada di internet itu apakah benar @ovo_id?	kak cara transfer ovo ke dana yang ada di internet itu apakah benar	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1528		@ovo_id misi, saya sudah coba 3x mau transfer ke bank dari ovo kok tumben gabisa trs ya?	misi saya sudah coba mau transfer ke bank dari ovo kok tumben gabisa trs ya	Negatif
1529		@ovo_id gimana caranya upgrade ovo kalau kiosnya kosong di kota jambi	gimana caranya upgrade ovo kalau kiosnya kosong di kota jambi	Positif
1530		tolong pihak @danawallet & @ovo_id kembalikan uang yg tidak jelas pergi kemana. Uang dari OVO berkurang tapi DANA tidak bertambah. pic.twitter.com/9eJZMngfGw	tolong pihak kembalikan uang yg tidak jelas pergi kemana uang dari ovo berkurang tapi dana tidak bertambah	Negatif
1531		Di jogja ovo booth nya dimana ya?	di jogja ovo booth nya dimana ya	Positif
1532		Hallo @ovo_id Saya tadi transfer ke bank melalui OVO, namun ada notif kalau transaksi gagal. Tapi saldo OVO saya sudah terdebit, namun di riwayat tidak ada. Bisa tolong dibantu? Tks.	hallo saya tadi transfer ke bank melalui ovo namun ada notif kalau transaksi gagal tapi saldo ovo saya sudah terdebit namun di riwayat tidak ada bisa tolong dibantu tks	Negatif
1533		Min @linkaja saya barusan beli chatime, katanya diskon 50% tapi dari transaksi 30rb nyatanya saya cuma dapat cashback 6rb. Tau gitu pake @ovo_id yg kasih promo gak bohong pic.twitter.com/vwfUBT5Wys	min saya barusan beli chatime katanya diskon tapi dari transaksi rb nyatanya saya cuma dapat cashback rb tau gitu pake yg kasih promo gak bohong	Positif
1534		Ini kenapa gini terus, udah beberapa hari gabisa transfer pic.twitter.com/R1SvG8tkug	ini kenapa gini terus udah beberapa hari gabisa transfer	Negatif
1535		Sepanjang Desember ini, ngopi dan ngobrol di @Starbucks bakal makin santai tiap hari karena ada promo dari @ovo_id guys. Setiap hari senin ada bayar 1 dapat 2 dan setiap hari selasa sampai minggu ada cashback 20%. Syarat dan ketentuan berlaku https://bit.ly/38zqb9d pic.twitter.com/0vdFxSQFiy	sepanjang desember ini ngopi dan ngobrol di bakal makin santai tiap hari karena ada promo dari guys setiap hari senin ada bayar dapat dan setiap hari selasa sampai minggu ada cashback syarat dan ketentuan berlaku	Positif
1536		mau tanya @ovo_id saya mau transfer dari saldo ovo saya ke bank kok tidak bisa ya? berbunyi transaksi tidak berhasil ada kendala apa ya? krn biasanya aman2 saja	mau tanya saya mau transfer dari saldo ovo saya ke bank kok tidak bisa ya berbunyi transaksi tidak berhasil ada kendala apa ya krn biasanya aman saja	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1537		@ovo_id min. apakah upgrade ovo harus ke booth langsung?	min apakah upgrade ovo harus ke booth langsung	Positif
1538		@ovo_id lagi gabisa transfer ke bank ya? Dari semalam error terus	lagi gabisa transfer ke bank ya dari semalam error terus	Negatif
1539		Selamat Sore, untuk cara mendapatkan hadiah dari Flash rewards ini yaitu Bapak wajib mengunduh aplikasi My First Media atau Update aplikasi versi terbaru dan melakukan link akun OVO ID di aplikasi My First Medianya ya, Pak. Tks	selamat sore untuk cara mendapatkan hadiah dari flash rewards ini yaitu bapak wajib mengunduh aplikasi my first media atau update aplikasi versi terbaru dan melakukan link akun ovo id di aplikasi my first medianya ya pak tks	Positif
1540		@TokopediaCare @tokopedia @ovo_id mohon segera kembalikan saldo ovo saya. Udah dari tgl 24/11. Balas dm, Kak!	mohon segera kembalikan saldo ovo saya udah dari tgl balas dm kak	Negatif
1541		Hai, silakan kirim data diri & detail transaksi ke email agar tim kami bisa membantu ya.	hai silakan kirim data diri detail transaksi ke email agar tim kami bisa membantu ya	Positif
1542		@ovo_id Saya transfer 900.000 informasi gagal transfer tapi saldo ovo saya berkurang 900.000. Bagaimana solusinya ? Saya belum sempat screenshoot ketika transfer. Mohon bantuannya	saya transfer informasi gagal transfer tapi saldo ovo saya berkurang bagaimana solusinya saya belum sempat screenshoot ketika transfer mohon bantuannya	Negatif
1543		@ovo_id min sekarang tf dari ovo ke rek bank ada biaya adm nya ya?	min sekarang tf dari ovo ke rek bank ada biaya adm nya ya	Positif
1544		Gw komplain via dm, setiap hari bilang nya akan di refund: - paling lama tanggal 25 jam 23:59 - paling lama tanggal 26 jam 23:59 - paling lama tanggal 27 jam 23:59 Ada bukti DM nya	gw komplain via dm setiap hari bilang nya akan di refund paling lama tanggal jam paling lama tanggal jam paling lama tanggal jam ada bukti dm nya	Negatif
1545		Sudahkah kamu jajan murah hari ini? Buruan cari merchant OVO terdekat untuk dapat cashback! Isi saldonya makin gampang lagi di ATM dan Internet Banking Danamon @ovo_id #tipsPRIMA	sudahkah kamu jajan murah hari ini buruan cari merchant ovo terdekat untuk dapat cashback isi saldonya makin gampang lagi di atm dan internet banking danamon	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1546	whdya	Halo @ovo_id Duit aku kok tiba2 hilang? Harusnya masih ada 50 ribuan kok tiba2 tinggal 10rb???????????????????????????????? Kemarin baru topup loh	halo duit aku kok tiba hilang harusnya masih ada ribuan kok tiba tinggal rb kemarin baru topup loh	Negatif
1547	azdey	Siap!! Terimakasih atas perhatian dari @TokopediaCare dan @ovo_id Saya lanjut belanja..	siap terimakasih atas perhatian dari dan saya lanjut belanja	Positif
1548	sijkny	Iya banyak mba :(gua kena 400 ribu dah blm balik kacau OVO tokopedia ada yg bisa kirim ke Surat pembaca kah	iya banyak mba gua kena ribu dah blm balik kacau ovo tokopedia ada yg bisa kirim ke surat pembaca kah	Negatif
1549	ameh	@ovo_id mohon info apakah ada limit maksimal transfer ke rekening bank? Terimakasih	mohon info apakah ada limit maksimal transfer ke rekening bank terimakasih	Positif
1550	sijkny	Ngurus ovo cash yg kepotong 3x padahal transaksi gagal dari hari Minggu sampai sekarang. Setelah puluhan email CS yg isinya beda" & 3 kali ditelepon, barusan di email (lagi) saldo udah balik. Padahal belum masuk @ovo_id Dihitung pulsa yg keluar sama banyaknya sama saldo yang kepotong.	ngurus ovo cash yg kepotong padahal transaksi gagal dari hari minggu sampai sekarang setelah puluhan email cs yg isinya beda kali ditelepon barusan di email lagi saldo udah balik padahal belum masuk dihitung pulsa yg keluar sama banyaknya sama saldo yang kepotong	Negatif
1551	Caerany	Sampai kapan? Di email juga bilang gitu terus, tapi sampai saat ini tetap error	sampai kapan di email juga bilang gitu terus tapi sampai saat ini tetap error	Positif
1552	abiiiiin	@ovo_id mau topup via bank bni knp gagal ya sdh lebih dari sebulan tidak bisa. Susah cari topup di sini krn sdh tdk ada kerja sama dgn alfamart. Blh dicek? Nomor 08990186186, mungkin terblokir atau gmn gt? padahal saya udah Premier	mau topup via bank bni knp gagal ya sdh lebih dari sebulan tidak bisa susah cari topup di sini krn sdh tdk ada kerja sama dgn alfamart blh dicek nomor mungkin terblokir atau gmn gt padahal saya udah premier	Negatif
1553	BenJob	Saldonya sesuai dg jumlah topup saya kah? Krn saya mau pakai saldo ovo segera utk pembayaran lain.	saldonya sesuai dg jumlah topup saya kah krn saya mau pakai saldo ovo segera utk pembayaran lain	Positif
1554	sawjan77	@ovo_id kenapa ovo gabisa topup di Alfamart lagi?	kenapa ovo gabisa topup di alfamart lagi	Negatif
1555	aoesop	Min @ovo_id cara ganti ovo dari yg lama ke yg baru yg sdh ada di aplikasi @GrabID gimana ya? Thx	min cara ganti ovo dari yg lama ke yg baru yg sdh ada di aplikasi gimana ya thx	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1556		Cek kiriman @ovo_id ternyata banyak yang tanggal 24 transaksi di @tokopedia gagal tapi ovo kepotong sampai hari ini belum kembali. Kirain gw doang gitu yg error.	cek kiriman ternyata banyak yang tanggal transaksi di gagal tapi ovo kepotong sampai hari ini belum kembali kirain gw doang gitu yg error	Negatif
1557		@ovo_id saya baru topup ovo dari BRI banking. Saldo saya terpotong, tp saldo ovo tidak berubah. Tolong bantu ya	saya baru topup ovo dari bri banking saldo saya terpotong tp saldo ovo tidak berubah tolong bantu ya	Positif
1558		Knp saldo saya 4 hari blm jg kembali?! @ovo_id	knp saldo saya hari blm jg kembali	Negatif
1559		Maaf bgt,ternyata sudah normal kembali.makasih banyak ya min sudah fast respon	maaf bgt ternyata sudah normal kembali makasih banyak ya min sudah fast respon	Positif
1560		Hi admin @ovo_id kenapa kok error gini? pic.twitter.com/LOWpyt2Ghp	hi admin kenapa kok error gini	Negatif
1561		#HelloTwitter Udh install @ovo_id , @danawallet , @gopayindonesia asli saldo nya 0 rp. Semoga kalian bikin giveaway ya..	udh install asli saldo nya rp semoga kalian bikin giveaway ya	Positif
1562		@ovo_id halo ovo ko tiba tiba poin saya hilang ya ada 27 ribu	halo ovo ko tiba tiba poin saya hilang ya ada ribu	Negatif
1563		@ovo_id tambah fitur buat bayar tv kabel kvision dong min	tambah fitur buat bayar tv kabel kvision dong min	Positif
1564		Punya gua jg udh jalan 5 hari ni 400 ribu mbak ga balik2	punya gua jg udh jalan hari ni ribu mbak ga balik	Negatif
1565		Mungkin di kota besar Balikpapan bisa dibuka untuk kemudahan pengguna ovo Balikpapan kedepannya	mungkin di kota besar Balikpapan bisa dibuka untuk kemudahan pengguna ovo Balikpapan kedepannya	Positif
1566		Ini sekelas @ovo_id manajemen keluhan resiko pelanggan buruk bgt, gw di tanya gitu mulu udah 3 kali buat masalah yang sama pic.twitter.com/KSnhIBzzHt	ini sekelas manajemen keluhan resiko pelanggan buruk bgt gw di tanya gitu mulu udah kali buat masalah yang sama	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1567	KATADATA.co.id	@gopayindonesia dan @linkaja berencana hapus strategi bakar uang™ tahun depan. @ovo_id dan @danawallet bakal melakukan hal serupa. https://katadata.co.id/berita/2019/12/17/gopay-dan-linkaja-bakal-kurangi-bakar-uang-tahun-depan	dan berencana hapus strategi bakar uang tahun depan dan bakal melakukan hal serupa	Positif
1568	Anggerd08	Inilah alasan ku beralih ke non tunai.. Makasih promo @Shell & @ovo_id pic.twitter.com/41rpbnqtQf	inilah alasan ku beralih ke non tunai makasih promo	Negatif
1569	mrhmh	Duh paling dekat semarang. Sekalian mau nanya....topup lewat ATM maksimal berapa min?	duh paling dekat semarang sekalian mau nanya topup lewat atm maksimal berapa min	Positif
1570	elfinada	@TokopediaCare sejak tanggal 24 uang saya di ambil @tokopedia @ovo_id , minta di kembalikan selalu di undur2, dengan alasan update sistem, ujung2nya PHP, hoax, @detikcom @detikinet @liputan6dotcom @LAPOR1708 @BPKN_RI @e100ss @OmbudsmanRI137 #tokopediaburu	sejak tanggal uang saya di ambil minta di kembalikan selalu di undur dengan alasan update sistem ujungnya php hoax	Negatif
1571	mrhmh	@ovo_id min...kios ovo di daerah solo raya di mana saja?	min kios ovo di daerah solo raya di mana saja	Positif
1572	neisme	@TokopediaCare @ovo_id kembalikan duit saya yang kalian curi #tokopediaBalikinDuitKami , #tokopediaDown #ovodown #ovoAmbilDuitCustomer	kembalikan duit saya yang kalian curi	Negatif
1573	jaingandrima	Lagi santai lebih enak minum es kopi susu nih! Lebih enak lagi kalau beli jadi murah karena pakai OVO! Mudah lagi isi saldo OVO Cash di PPOB OCBC NISP @ovo_id #tipsPRIMA	lagi santai lebih enak minum es kopi susu nih lebih enak lagi kalau beli jadi murah karena pakai ovo mudah lagi isi saldo ovo cash di ppob ocbc nisp	Positif
1574	elfinada	@TokopediaCare apakah tidak ada media yg mau angkat berita kalau ada masalah uang customer belum balik sama @tokopedia dan @ovo_id .? @OmbudsmanRI137 @LAPOR1708 @detikcom @kompascom @BPKN_RI @liputan6dotcom @republikaonline ?	apakah tidak ada media yg mau angkat berita kalau ada masalah uang customer belum balik sama dan	Negatif
1575	jaingandrima	Ngopi di dekat kantor atau kampus, bayar jajannya ya tetep pakai OVO! saldo OVO Isi saldonya juga gampang di ATM CIMB Niaga @ovo_id #tipsPRIMA	ngopi di dekat kantor atau kampus bayar jajannya ya tetep pakai ovo saldo ovo isi saldonya juga gampang di atm cimb niaga	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1576	Roseasy	Untuk ovo @ovo_id , kalian sama saja, di email jawabannya gitu2 aja	untuk ovo kalian sama saja di email jawabannya gitu aja	Negatif
1577	mantridana	@cinepolisID min mau nanya, untuk jadi member baru pakai ovo id ya?	min mau nanya untuk jadi member baru pakai ovo id ya	Positif
1578	tayad1	Betul mbak saya setuju ini di angkat, saya sudah muak dengan @tokopedia dan @ovo_id , kayaknya mereka ambil dana konsumen untuk bayar band korea itu. Uang saya juga raib	betul mbak saya setuju ini di angkat saya sudah muak dengan dan kayaknya mereka ambil dana konsumen untuk bayar band korea itu uang saya juga raib	Negatif
1579	delin2	@ovo_id & @GrabID untuk ganti no hp apa saja yg diperlukan agar semua poin juga akun di no sebelumnya pindah ke no baru?	untuk ganti no hp apa saja yg diperlukan agar semua poin juga akun di no sebelumnya pindah ke no baru	Positif
1580	hairmaheula	Ternyata jawaban via email dan twitter sama aja... Selalu menunggu.. Kasih jawaban yang pasti dong kk... Ku kira saldo bakal balik atau tidak.. Kalau misalkan tidak balik ya tidak masalah.. Yang penting jelas..	ternyata jawaban via email dan twitter sama aja selalu menunggu kasih jawaban yang pasti dong kk ku kira saldo bakal balik atau tidak kalau misalkan tidak balik ya tidak masalah yang penting jelas	Negatif
1581	mzuka21	Akhirnya sudah terima 50.000 @ovo_id poin ,dari @lippomalls @LippoPlazaKJ , terimakasih banyak pic.twitter.com/CbSEZ7MkOC	akhirnya sudah terima poin dari terimakasih banyak	Positif
1582	Ayufitrr	@ovo_id halo admin.. Mohon untuk di proses laporan saya tiket ID (4965972).. Karena sudah 3 hari tidak ada kejelasan juga.. Terimakasih	halo admin mohon untuk di proses laporan saya tiket id karena sudah hari tidak ada kejelasan juga terimakasih	Negatif
1583	firaoliva	terimakasih @ovo_id habis jajan kumpulin cashback, perut kenyang hati senang. hidup bahagia cukup sederhana, bayar bpjs pakai ovo poin. pic.twitter.com/nQHx1hZdP8	terimakasih habis jajan kumpulin cashback perut kenyang hati senang hidup bahagia cukup sederhana bayar bpjs pakai ovo poin	Positif
1584	neiiisme	Wah ternyata senasib.. Dana gue blm balik 552 ribu.. @TokopediaCare @tokopedia	wah ternyata senasib dana gue blm balik ribu	Negatif
1585	kesna_AMC	Halo min, saya mau upgrade ke premium tapi di aplikasi wajib datang ke booth sedangkan di jambi saya tidak tahu di mana booth ovo. Mohon bantuannya @ovo_id	halo min saya mau upgrade ke premium tapi di aplikasi wajib datang ke booth sedangkan di jambi	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
			saya tidak tahu di mana booth ovo mohon bantuannya	
1586		@ovo_id min gimana dgn proses refund saya.. Janji kalian maksimal tgl 26 november 2019.. Tpi nyata nya nihil... Cara kerjanya gini ya ovo... pic.twitter.com/wS6zT7fVh3	min gimana dgn proses refund saya janji kalian maksimal tgl november tpi nyata nya nihil cara kerjanya gini ya ovo	Negatif
1587		GoFood sekarang bisa pakai OVO? @gofoodindonesia @ovo_id	gofood sekarang bisa pakai ovo	Positif
1588		Janji terus kalian. Tokopedia dan @ovo_id auto delete deh apps nya	janji terus kalian tokopedia dan auto delete deh apps nya	Negatif
1589		Bahagia bisa bayar tiket kereta bandara pake ovo @RailinkARS @ovo_id pic.twitter.com/fbOW4EY02Q	bahagia bisa bayar tiket kereta bandara pake ovo	Positif
1590		@ovo_id fintech abal abal ini nyolong duit gue 1.994.000 kembalikan dana aja berbelit belit emang niatnya nyolong #ovotidakaman	fintech abal abal ini nyolong duit gue kembalikan dana aja berbelit belit emang niatnya nyolong	Negatif
1591		@ovo_id kak akun ovo saya ke logout, sementara nomor yang tercantum sudah tidak aktif dan mati, bagaimana caranya supaya bisa masuk lagi dan mengganti nomornya?	kak akun ovo saya ke logout sementara nomor yang tercantum sudah tidak aktif dan mati bagaimana caranya supaya bisa masuk lagi dan mengganti nomornya	Positif
1592		Wow sama mas. Dana saya tertahan 775rb sejak hari minggu 24 november 2019. WOW.	wow sama mas dana saya tertahan rb sejak hari minggu november wow	Negatif
1593		@ovo_id Min nanya dong, biaya transfer ke semua bank yg Rp 2.500 itu yg bikin aturan dari OVO atau dari pihak banknya?	min nanya dong biaya transfer ke semua bank yg rp itu yg bikin aturan dari ovo atau dari pihak banknya	Positif
1594		janji yang terulang sampai lu mampus juga sama aja jawabannya besok juga suruh nunggu lagi lu janji max 26/november/23:59 maksimal lu mau kembalikan duit gue DAN LU PENIPU PENCURI YANG OBRAL JANJI PALSU MALING pic.twitter.com/f30gL70wdy	janji yang terulang sampai lu mampus juga sama aja jawabannya besok juga suruh nunggu lagi lu janji max november maksimal lu mau kembalikan duit gue dan lu penipu pencuri yang obral janji palsu maling	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1595	AerishaNgraha	@ovo_id kak ovo bisa tarik tunai juga?	kak ovo bisa tarik tunai juga	Positif
1596	ewwal	@ovo_id PENGGELAPAN UANG DI LAKUKAN OLEH FINTECH ABAL ABAL INI UANG SAYA DI GELAPKAN SELAMA 4 HARI BELUM KEMBALI. #ovotidakaman	penggelapan uang di lakukan oleh fintech abal abal ini uang saya di gelapkan selama hari belum kembali	Negatif
1597	pstadisnonm	Desember meding lebih untung ke Matahari karena ada cashback 20% jika melakukan transaksi pakai @ovo_id. Belanja apapun kebutuhan akhir tahun di matahari yuk. Buruan jangan sampai terlewatkan promo! Syarat dan ketentuan berlaku https://bit.ly/38JyBer pic.twitter.com/DxdFmfvfSG8	desember meding lebih untung ke matahari karena ada cashback jika melakukan transaksi pakai belanja apapun kebutuhan akhir tahun di matahari yuk buruan jangan sampai terlewatkan promo syarat dan ketentuan berlaku	Positif
1598	HarriBay	Ayo saya ikut. Pengin saya tuntutan ini @TokopediaCare & @ovo_id , sampai detik ini belum mengakui kesalahannya. Yang penting bukti transaksi sudah ada semua	ayo saya ikut pengin saya tuntutan ini sampai detik ini belum mengakui kesalahannya yang penting bukti transaksi sudah ada semua	Negatif
1599	tokpeda	@ovo_id min, mau bayar ini gimana ya? pic.twitter.com/iRhkoC1qnH	min mau bayar ini gimana ya	Positif
1600	hbbsahy	SAMA DUIT SAYA JUGA BELUM BALIK. PENGIN DI DEMO INI @TOKOPEDIACARE & @OVO_ID sepertinya	sama duit saya juga belum balik pengin di demo ini sepertinya	Negatif
1601	pantyeo	Yg terdekat aja masih jauh min jaraknya ya ampun:(semoga cepat dibikin booth nya min di tegal pic.twitter.com/ploerfwhR	yg terdekat aja masih jauh min jaraknya ya ampun semoga cepat dibikin booth nya min di tegal	Positif
1602	hbbsahy	@ovo_id Sumpah sampai pusing sendiri saya nagih duit sendiri. OVO SAMPE DETIK INI masih belum mau balikan duit saya. TOKOPEDIA @tokopedia @TokopediaCare masih bungkam padahal bukti sudah sangat jelas. OVO benar2 mafia. pic.twitter.com/MA2KcAsIPr	sumpah sampai pusing sendiri saya nagih duit sendiri ovo sampe detik ini masih belum mau balikan duit saya tokopedia masih bungkam padahal bukti sudah sangat jelas ovo benar mafia	Negatif
1603	KosTix	Yang kelewatan promo 12.12 kemarin, masih ada promo SOS sampai 31 Desember 2019 dari @ovo_id . Dapatkan cashback 30% (Max. cashback 10rb) setiap melakukan transaksi di Kiostix dan berlaku untuk semua event! Info lengkapnya bisa cek di	yang kelewatan promo kemarin masih ada promo sos sampai desember dari dapatkan cashback max cashback rb setiap melakukan transaksi di kiostix dan berlaku untuk semua event info lengkapnya bisa cek di	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		http://bit.ly/harbolnasovoakulaku #Kiostix pic.twitter.com/mYY51CYmyj		
1604	habibisariyy	@ovo_id Yakin masih pada berani transaksi di @TokopediaCare pake OVO? saya sudah takut. Karena kasus tgl 24 november kemarin saldo kepotong 2 kali tapi SAMPAI DETIK BARU DI REFUND 1X DAN 1X nya belum. TOKOPEDIA seperti masa Bodoh.	yakin masih pada berani transaksi di pake ovo saya sudah takut karena kasus tgl november kemarin saldo kepotong kali tapi sampai detik baru di refund dan nya belum tokopedia seperti masa bodoh	Negatif
1605	randyyazandyy	@ovo_id permisi ovo saya minta bantuannya untuk daerah samarinda mau upgrade akun premium. Saya sudah janji sama salah satu CS tapi selalu gagal untuk ditemui, apa ada cp untuk daerah samarinda yang bisa dihubungi? Terimakasih	permisi ovo saya minta bantuannya untuk daerah samarinda mau upgrade akun premium saya sudah janji sama salah satu cs tapi selalu gagal untuk ditemui apa ada cp untuk daerah samarinda yang bisa dihubungi terimakasih	Positif
1606	habibisariyy	@ovo_id kak saya mau trf dari ovo kenapa gagal terus? Ovo lagi error atau gmna?	kak saya mau trf dari ovo kenapa gagal terus ovo lagi error atau gmna	Negatif
1607	iduk_Koanayam	@ovo_id terimakasih promonya admin	terimakasih promonya admin	Positif
1608	payangg27	@ovo_id SAMPAI DETIK INI SUDAH MAU MELEWATI 2 X 24 JAM SALDO JUGA BELUM DI KEMBALIKAN OLEH OVO. TEMAN TEMAN SAYA YANG LAIN JUGA BELUM DI REFUND TERKAIT MASALAH PADA TANGGAL 24 NOVEMBER YANG SAYA YAKIN SISTEM OVO EROR KARENA DATA ANTARA OVO & @TokopediaCar	sampai detik ini sudah mau melewati jam saldo juga belum di kembalikan oleh ovo teman teman saya yang lain juga belum di refund terkait masalah pada tanggal november yang saya yakin sistem ovo eror karena data antara ovo	Negatif
1609	ansmr4	Ada yang tau cara transfer dari @ovo_id ke @gopayindonesia atau sebalik nya ?	ada yang tau cara transfer dari ke atau sebalik nya	Positif
1610	payangg27	Ovo booth sangat jauh menurut saya min, kenapa sih ribet harus datang ke ovo booth,	ovo booth sangat jauh menurut saya min kenapa sih ribet harus datang ke ovo booth	Negatif
1611	randaniam	Saya usulkan kepada bapak presiden yg saya cintai dan saya banggakan pak @jokowi menurut mereka berdua TOL jagorawi harus ada diskon dan cashback, bila perlu pembayaran bisa pakai	saya usulkan kepada bapak presiden yg saya cintai dan saya banggakan pak menurut mereka berdua tol jagorawi harus ada diskon dan cashback bila	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		@gojekindonesia @danawallet @ovo_id @linkaja @ShopeeID semoga usulan bisa digunakan. Tks	perlu pembayaran bisa pakai semoga usulan bisa digunakan tks	
1612		Selamat malam @ovo_id Kenapa ya gabisa transfer ke rekening BCA? pic.twitter.com/57UkQeSMru	selamat malam kenapa ya gabisa transfer ke rekening bca	Negatif
1613		Sudah. Tolong di cek ya, terimakasih.	sudah tolong di cek ya terimakasih	Positif
1614		@ovo_id @HaloBCA Malam min, tadi saya topup saldo OVO lewat MBanking, tpi knp saldo OVO tidak bertambah sedangkan saldo BCA sudah berkurang	malam min tadi saya topup saldo ovo lewat mbanking tpi knp saldo ovo tidak bertambah sedangkan saldo bca sudah berkurang	Negatif
1615		Wow makan sushi di tanggal tua gini masih bisa loh. Makan di @GenkiSushi bayarnya pakai @ovo_id dapat cashback 40% guys. Mau tau syarat dan ketentuannya ? Yuk #cekdiskonnya di https://bit.ly/2RWluk4 pic.twitter.com/hhcCr5PNDA	wow makan sushi di tanggal tua gini masih bisa loh makan di bayarnya pakai dapat cashback guys mau tau syarat dan ketentuannya yuk di	Positif
1616		beli pulsa via @ovo_id gagal disertai notif resmi garis silang berwarna merah, tapi beberapa jam kemudian saldo saya malah terpotong tanpa ada notif dan ketika komplain via email sangat lelet tanggapannya, sungguh aplikasi kekinian yg keren dan canggih	beli pulsa via gagal disertai notif resmi garis silang berwarna merah tapi beberapa jam kemudian saldo saya malah terpotong tanpa ada notif dan ketika komplain via email sangat lelet tanggapannya sungguh aplikasi kekinian yg keren dan canggih	Negatif
1617		@ovo_id Luncurkan Produk Pembiayaan, UMKM Bisa Pinjam Maksimal Rp 500 Juta #Indonesia #fintech #Unicorns #startups #Investment https://www.volsayaws.com/portal/article/index/id/4417/langua ge/ini.html&â€	luncurkan produk pembiayaan umkm bisa pinjam maksimal rp juta	Positif
1618		@ovo_id saya topup ovo 500rb via internet banking bca kok ga masuk2 ya? Saldo bca saya uda kepotong ini. Tolong dibantu??	saya topup ovo rb via internet banking bca kok ga masuk ya saldo bca saya uda kepotong ini tolong dibantu	Negatif
1619		Platform pembayaran digital, @ovo_id memperkenalkan inovasi pembiayaan DanaTara yang dirancang untuk memperluas akses pelaku UMKM dalam mengembangkan bisnis. Seperti apa	platform pembayaran digital memperkenalkan inovasi pembiayaan danatara yang dirancang untuk memperluas akses pelaku umkm dalam	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		inovasi terbaru dari OVO ini? Baca penjelasannya di http://bit.ly/InovasiOVO #OVOIndonesia #DanaTara pic.twitter.com/PRY9W36GoG	mengembangkan bisnis seperti apa inovasi terbaru dari ovo ini baca penjelasannya di	
1620	@reanersun	@ovo_id hi ovo, saya sudah topup tapi kenapa saldo belum masuk ya? pic.twitter.com/1vyl6STurm	hi ovo saya sudah topup tapi kenapa saldo belum masuk ya	Negatif
1621	MaZeeca	Sore @ovo_id Nomor WA OVO berapa ya? Lupa save nomor nya.	sore nomor wa ovo berapa ya lupa save nomor nya	Positif
1622	MusaaKatin	Sampai kapan selesai min? Lama banget dari kemarin error terus	sampai kapan selesai min lama banget dari kemarin error terus	Negatif
1623	BankIndonesia	Hai #SobatRupiah, QRIS berbeda dgn @ovo_id @danawallet. QRIS adalah Standar QR Code Pembayaran yg ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dlm memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia. Mau tahu lebih banyak tentang QRIS? Cek link ini ya https://bit.ly/2r9MfpK	hai qris berbeda dgn qris adalah standar qr code pembayaran yg ditetapkan oleh bank indonesia untuk digunakan dlm memfasilitasi transaksi pembayaran di indonesia mau tahu lebih banyak tentang qris cek link ini ya	Positif
1624	hwn	@ovo_id selamat malam, saya tadi topup saldo OVO sudah berhasil tapi saldo belum bertambah. Detail sudah saya jelaskan di dm. Mohon bantuannya. Terimakasih	selamat malam saya tadi topup saldo ovo sudah berhasil tapi saldo belum bertambah detail sudah saya jelaskan di dm mohon bantuannya terimakasih	Negatif
1625	adulriz	Sampai berapa lama ya prosesnya?	sampai berapa lama ya prosesnya	Positif
1626	hwn	Cadangan buat hadiah GA Cuma sayang, pakai @ovo_id limitnya cuma bisa 6x transfer, abis itu terus error, baru bisa esok harinya lagi. pic.twitter.com/d4TR02i2eb	cadangan buat hadiah ga cuma sayang pakai limitnya cuma bisa transfer abis itu terus error baru bisa esok harinya lagi	Negatif
1627	linganji	Hari ini ngidam boba atau kopi nih? Yang mana aja boleh, asal bayar pakai OVO ya biar tetap hemat! Isi saldo OVO Cash gampang di ATM, M-Banking dan I-Banking Bank Mandiri @ovo_id #tipsPRIMA	hari ini ngidam boba atau kopi nih yang mana aja boleh asal bayar pakai ovo ya biar tetap hemat isi saldo ovo cash gampang di atm banking dan banking bank mandiri	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1628	MegaFiraMahayahP	@ovo_id @GrabID saya topup via mbanking bca kenapa ga msk ya saldonya? Padahal dimutasi rekening udah kepotong	saya topup via mbanking bca kenapa ga msk ya saldonya padahal dimutasi rekening udah kepotong	Negatif
1629	pa_jababhttr	Ditunggu respon kalian ya min.. Takutnya saya transaksi ke rekening lain sama kedua kalinya	ditunggu respon kalian ya min takutnya saya transaksi ke rekening lain sama kedua kalinya	Positif
1630	EdwismhammadL	Min @ovo_id tolong dibantu ya, saya topup ovo saldo rek. Udah terpotong tapi saldo ovo belum masuk.	min tolong dibantu ya saya topup ovo saldo rek udah terpotong tapi saldo ovo belum masuk	Negatif
1631	ccg	@ovo_id Mau tanya, apa sebelumnya aplikasi ovo dapat di install di ios 9?	mau tanya apa sebelumnya aplikasi ovo dapat di install di ios	Positif
1632	MeNvadi	@ovo_id kok saya topup saldo ke ovo gak masuk masuk	kok saya topup saldo ke ovo gak masuk masuk	Negatif
1633	aek_mai	Apakah bisa seseorang bisa mengingat semua transaksinya mulai kapan entah mungkin di sini ada twitter yg bisa ...saya usul aja deh kalau bisa diberikan kapan kadaluarsa @ovo_id poin tsb.....	apakah bisa seseorang bisa mengingat semua transaksinya mulai kapan entah mungkin di sini ada twitter yg bisa saya usul aja deh kalau bisa diberikan kapan kadaluarsa poin tsb	Positif
1634	faali_ap	@ovo_id baru isi via mbca tp ga masuk saldonya knp nih?	baru isi via mbca tp ga masuk saldonya knp nih	Negatif
1635	aek_mai	Oh dari mana kita tau kalau itu akan kadaluarsa karena di aplikasi kan tidak ada pengingat, mohon jika bisa diberikan jadi kita sebagai pengguna @ovo_id dapat mempergunakan secara maksimal	oh dari mana kita tau kalau itu akan kadaluarsa karena di aplikasi kan tidak ada pengingat mohon jika bisa diberikan jadi kita sebagai pengguna dapat mempergunakan secara maksimal	Positif
1636	wahyu1608	@ovo_id hai kak say topup kok ga masuk ya. Tolong dibantu	hai kak say topup kok ga masuk ya tolong dibantu	Negatif
1637	temmy_tera	@ovo_id butuh berapa orang lagi dari pihak ovo supaya masalah saya selesai? Lama bgt kalian pic.twitter.com/D4XYKBFU19	butuh berapa orang lagi dari pihak ovo supaya masalah saya selesai lama bgt kalian	Positif
1638	frandavturini	@ovo_id kenapa ya udah topup 2x malah gak masuk ke ovo saya?? Lagi error kah?	kenapa ya udah topup malah gak masuk ke ovo saya lagi error kah	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1639	berbarak	Nah itu. Kan aku udh daftar ovo nih pake no indonesia, trs kalau aku bawa keluar negeri, trs org dri indonesia trf ke no ovo yg udh ke daftar ini, masih bisa kan? Trs dri ovo ku kirim ke no ovo indonesia bisa kan?	nah itu kan aku udh daftar ovo nih pake no indonesia trs kalau aku bawa keluar negeri trs org dri indonesia trf ke no ovo yg udh ke daftar ini masih bisa kan trs dri ovo ku kirim ke no ovo indonesia bisa kan	Positif
1640	Yah108	@ovo_id min topup lgi gangguan kah ? saya topup kok gk masuk" ya	min topup lgi gangguan kah saya topup kok gk masuk ya	Negatif
1641	repu	Berarti klo di luar indonesia terus ada yg trf ke no ovo gak masuk apa gmn?:(berarti klo di luar indonesia terus ada yg trf ke no ovo gak masuk apa gmn	Positif
1642	pak	@ovo_id mohon infonya dong. Saya topup dari bca kok gak masuk ya? Ini kenapa ya?	mohon infonya dong saya topup dari bca kok gak masuk ya ini kenapa ya	Negatif
1643	repu	@ovo_id malam kak, mau tanya. Ovo kalau di luar indonesia masih bisa di pakai untuk transaksi? Terimakasih.	malam kak mau tanya ovo kalau di luar indonesia masih bisa di pakai untuk transaksi terimakasih	Positif
1644	kecakdalu	@ovo_id @GrabID Halo selamat malam, saya tadi topup saldo OVO kok sampai sekarang belum juga masuk ya. Tolong dibantu masalah ini, detail sudah saya jelaskan di dm. Terimakasih	halo selamat malam saya tadi topup saldo ovo kok sampai sekarang belum juga masuk ya tolong dibantu masalah ini detail sudah saya jelaskan di dm terimakasih	Negatif
1645	hggerr	ya masalahnya saya butuh transfernya sekarang ini tolong secepatnya ya min	ya masalahnya saya butuh transfernya sekarang ini tolong secepatnya ya min	Positif
1646	RatnaAris	@ovo_id ini ovo lgi gangguan kah ? Topup belum masuk2):	ini ovo lgi gangguan kah topup belum masuk	Negatif
1647	syams_ptr	@ovo_id apakah booth yang di lippo plaza Batu masih aktif?	apakah booth yang di lippo plaza batu masih aktif	Positif
1648	lafreya	@ovo_id lagi kenapa ya, topup saldo kok belum masuk, tumben.	lagi kenapa ya topup saldo kok belum masuk tumben	Negatif
1649	apek_mina	Dari dulu selalu penasaran untuk @ovo_id poin apakah ada tanggal kadaluarsa kah??	dari dulu selalu penasaran untuk poin apakah ada tanggal kadaluarsa kah	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1650	luruhn	@ovo_id Selamat malam min , saya baru topup saldo ovo melalui mbanking kok saldo nya belum masuk	selamat malam min saya baru topup saldo ovo melalui mbanking kok saldo nya belum masuk	Negatif
1651	ckkkur	Apabila saat topup saldo kita salah ketik dalam penulisan nomor ke nomor yang sudah mati bisa di refund?	apabila saat topup saldo kita salah ketik dalam penulisan nomor ke nomor yang sudah mati bisa di refund	Positif
1652	yah1008	@ovo_id ovo lagi gangguan min? saya tidak bisa transaksi di ovo	ovo lagi gangguan min saya tidak bisa transaksi di ovo	Negatif
1653	haloo88	@ovo_id min,apa ada promo untuk bayar listrik pascabayar dan PDAM gak bulan ini?	min apa ada promo untuk bayar listrik pascabayar dan pdam gak bulan ini	Positif
1654	pinkcer	@ovo_id min, mau tanya nih. Aku isi ovo via mbanking, tapi kok di ovo aku saldonya belum berubah ya? Tks	min mau tanya nih aku isi ovo via mbanking tapi kok di ovo aku saldonya belum berubah ya tks	Negatif
1655	postadison	Biar makin segar minum @ChatimeIndo. Khusus pengguna @ovo_id dapat cashback 50%. Buruan tunggu apalagi jangan sampai promo terlewatkan! Info lebih lanjut klik https://bit.ly/2PAX0Ku pic.twitter.com/D9TLsDUbvY	biar makin segar minum khusus pengguna dapat cashback buruan tunggu apalagi jangan sampai promo terlewatkan info lebih lanjut klik	Positif
1656	rkkiron	@ovo_id halo.. uang saya masih belum kembali, saya melakukan reload tapi sudah limit. sedangkan saldo saya berkurang, sudah tlp cs disuruh tunggu 2 hari sedangkan sekarang sudah mau masuk hari ke enam. tolong respon ini tiket ID saya 4996651	halo uang saya masih belum kembali saya melakukan reload tapi sudah limit sedangkan saldo saya berkurang sudah tlp cs disuruh tunggu hari sedangkan sekarang sudah mau masuk hari ke enam tolong respon ini tiket id saya	Negatif
1657	sgiantoxx	@ovo_id di mana saja ovo paylater bisa digunakan?	di mana saja ovo paylater bisa digunakan	Positif
1658	ccidepp19	@ovo_id TIDAK AMAN 3 HARI LEBIH DANA SAYA MASIH DI GELAPKAN DAN BELUM KEMBALI FINTECH ABAL ABAL YG MERUGIKAN CUSTOMER DENGAN PELAYANAN FINANSIAL YANG TIDAK BISA DI PERCAYA #ovotidakaman	tidak aman hari lebih dana saya masih di gelapkan dan belum kembali fintech abal abal yg merugikan customer dengan pelayanan finansial yang tidak bisa di percaya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1659	erbanayak	@ovo_id Kak mau ganti nomor ovo bisa gak? Tulisannya malah gini:(mau nelpon call center ga ada pulsa pic.twitter.com/INFrDCW2BL	kak mau ganti nomor ovo bisa gak tulisannya malah gini mau nelpon call center ga ada pulsa	Positif
1660	Carriennele	Ovo udah gak free lagi biaya trf nya ya ? @ovo_id pic.twitter.com/xJA5dMp0rF	ovo udah gak free lagi biaya trf nya ya	Negatif
1661	awwintm	@ovo_id min, booth ovo di tagerang ada di mana?	min booth ovo di tagerang ada di mana	Positif
1662	eni	Saldo saya blm kembali sampai hari ini @ovo_id	saldo saya blm kembali sampai hari ini	Negatif
1663	sfya182	mau upgrade ovo di depok bisa?	mau upgrade ovo di depok bisa	Positif
1664	nzzz	Saya tunggu hasilnya 24 jam,jangan saya menunggu lebih dari itu sesuai kata admin call center 24 jam tapi hampir seminggu	saya tunggu hasilnya jam jangan saya menunggu lebih dari itu sesuai kata admin call center jam tapi hampir seminggu	Negatif
1665	jinganting	Sebelum mulai kerja, yuk mampir dulu ke merchant OVO yang tersebar di seluruh Indonesia! Di manapun makannya, bayarnya tetap pakai OVO! Isi saldonya juga gampang di Mega Mobile dan ATM Bank Mega! @ovo_id #tipsPRIMA	sebelum mulai kerja yuk mampir dulu ke merchant ovo yang tersebar di seluruh indonesia di manapun makannya bayarnya tetap pakai ovo isi saldonya juga gampang di mega mobile dan atm bank mega	Positif
1666	dadantia	Sampai kapan saya tunggu hasil team bekerja atas keluhan saya sudah sampai seminggu ???(1)	sampai kapan saya tunggu hasil team bekerja atas keluhan saya sudah sampai seminggu	Negatif
1667	pijo189	sok tahu lu, sudah di perbaiki sama @ovo_id & cashback nyusul masuk	sok tahu lu sudah di perbaiki sama cashback nyusul masuk	Positif
1668	decideptp19	Saya meminta hasil keluhan saya karena sudah seminggu gak ada penjelasan dan saya dapat. Email di suruh menunggu lagi sampai kapan saya menunggu lagi !!!!!!!	saya meminta hasil keluhan saya karena sudah seminggu gak ada penjelasan dan saya dapat email di suruh menunggu lagi sampai kapan saya menunggu lagi	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1669	Amisash	@ovo_id aku mau akun aku premium lagi, bagaimana caranya min?	aku mau akun aku premium lagi bagaimana caranya min	Positif
1670	rizbo	Apa di sini ada yg mencoba transaksi pakai OVO (@ovo_id) gagal tapi uang tetap terpotong? Transfer berhasil tapi uang ga masuk? Udah chat adminnya via Twitter & Email dan mereka berkata transaksi sukses padahal sebenarnya tidak.	apa di sini ada yg mencoba transaksi pakai ovo gagal tapi uang tetap terpotong transfer berhasil tapi uang ga masuk udah chat adminnya via twitter email dan mereka berkata transaksi sukses padahal sebenarnya tidak	Negatif
1671	caro	@ovo_id Selamat Pagi mimin, saya mau bertanya gimana cara agar akun ovo seseorang di ban selamanya? Soalnya saya habis kena tipu jual beli. Terimakasih	selamat pagi mimin saya mau bertanya gimana cara agar akun ovo seseorang di ban selamanya soalnya saya habis kena tipu jual beli terimakasih	Positif
1672	wah198	@ovo_id akun toko sebelah gak pakai harus selfi ktp, terlalu ribet karena saya sudah menunggu seminggu hasil tapi tidak ada juga, sekarang hasilnya saya di lempar sana dan ke sini hasilnya gak ada juga	akun toko sebelah gak pakai harus selfi ktp terlalu ribet karena saya sudah menunggu seminggu hasil tapi tidak ada juga sekarang hasilnya saya di lempar sana dan ke sini hasilnya gak ada juga	Negatif
1673	meduragari	coba pakai grabfood @GrabID kak, banyak promonya. bayar pake @ovo_id ya. makin hemat	coba pakai grabfood kak banyak promonya bayar pake ya makin hemat	Positif
1674	anisana	Saya gabisa ikuti prosedur berfoto ktp sambil selfi saya takut data saya di gunakan sebagai tindakan kriminal atau pinjaman online sampai sini paham pic.twitter.com/tScTMV9m79	saya gabisa ikuti prosedur berfoto ktp sambil selfi saya takut data saya di gunakan sebagai tindakan kriminal atau pinjaman online sampai sini paham	Negatif
1675	HycoPhisi	@ovo_id kak kemarin akun ovo saya sudah premium. Tapi kartu sim saya hilang dan gabisa dibikin lagi. Jadi ganti nomor Bisa ga satu KTP untuk dua akun ovo premium?	kak kemarin akun ovo saya sudah premium tapi kartu sim saya hilang dan gabisa dibikin lagi jadi ganti nomor bisa ga satu ktp untuk dua akun ovo premium	Positif
1676	thakrs	@ovo_id saya gak mau ikuti prosedur berfoto pake KTP dan selfie saya anggap nanti data saya di gunakan pake tindakan kriminal contoh pinjaman online saya hanya terterakan nomor saya 0823-8824-1601 dan email saya widiagra19@gmail.com terimakasih	saya gak mau ikuti prosedur berfoto pake ktp dan selfie saya anggap nanti data saya di gunakan pake tindakan kriminal contoh pinjaman online saya hanya terterakan nomor saya dan email saya widiagra com terimakasih	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1677	MauiMase	Coba reset pengaturan hp kembali ke pengaturan pabrik. Soalnya saya pernah mengalami hal tersebut	coba reset pengaturan hp kembali ke pengaturan pabrik soalnya saya pernah mengalami hal tersebut	Positif
1678	aisisnana	ada rewards diskon pulsa 10% tapi gabisa di pakai heran saya @GrabID @ovo_id pic.twitter.com/zNzs70t4jP	ada rewards diskon pulsa tapi gabisa di pakai heran saya	Negatif
1679	ajajasmans	@ovo_id ini kenapa ya? Sdh install hapus masih gak mau masuk ke aplikasi pic.twitter.com/48XcKruU1X	ini kenapa ya sdh install hapus masih gak mau masuk ke aplikasi	Positif
1680	AkbarFazizahrn	@ovo_id sudah hampir seminggu saya minta perbaiki akun premier gak ada hasilnya sudah ke ovo booth di mall arta gading cuma saran telepon call center, call center juga gak ada info lagi kemana aja ?	sudah hampir seminggu saya minta perbaiki akun premier gak ada hasilnya sudah ke ovo booth di mall arta gading cuma saran telepon call center call center juga gak ada info lagi kemana aja	Negatif
1681	Faturajahh	@ovo_id min bisa ga ganti nomor HP tapi akun tetap yang sekarang?	min bisa ga ganti nomor hp tapi akun tetap yang sekarang	Positif
1682	plio634955	@ovo_id Saya sudah minta perbaiki akun premier saya dan saya sudah datang ke ovo booth di mall arta gading jakarta tapi mereka gak kasih solusi saya sudah kontak nomor call center tapi hasilnya gak ada,sudah seminggu gak di proses akun saya	saya sudah minta perbaiki akun premier saya dan saya sudah datang ke ovo booth di mall arta gading jakarta tapi mereka gak kasih solusi saya sudah kontak nomor call center tapi hasilnya gak ada sudah seminggu gak di proses akun saya	Negatif
1683	ggedeinda	@ovo_id tolong akun OVO di nomor 082372658251 direview dan diblokir karena digunakan untuk penipuan dengan modus mengambil kode verifikasi telegram agen server pulsa dan isi ulang ovo ke nomor tsb. thx	tolong akun ovo di nomor direview dan diblokir karena digunakan untuk penipuan dengan modus mengambil kode verifikasi telegram agen server pulsa dan isi ulang ovo ke nomor tsb thx	Positif
1684	kupukbbck	@ovo_id TIDAK AMAN 3 HARI dana saya masih di gelapkan dan sampai detik ini belum kembali fintech abal abal yang menggelapkan uang nasabah dan respon yang bertele dan tidak profesional saya benar benar marah #ovotidakaman	tidak aman hari dana saya masih di gelapkan dan sampai detik ini belum kembali fintech abal abal yang menggelapkan uang nasabah dan respon yang bertele dan tidak profesional saya benar benar marah	Negatif
1685	pinkille_hsw	@ovo_id admin, saya pengguna baru ovo, mau tanya bagaimana cara aktivasi akun supaya bisa transfer ke sesama ovo?	admin saya pengguna baru ovo mau tanya bagaimana cara aktivasi akun supaya bisa transfer ke sesama ovo	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1686	Vidiagr Agatha	kok nomor saya gabisa login ya??	kok nomor saya gabisa login ya	Negatif
1687	Mxy Young 3	@ovo_id trf sesama ovo apakah ada biaya admin 2.500?	trf sesama ovo apakah ada biaya admin	Positif
1688	Vidiagr Agatha	Ini kenapa masih ga ada kabar ya? Padahal janjinya kemarin uang saya dikembalikan	ini kenapa masih ga ada kabar ya padahal janjinya kemarin uang saya dikembalikan	Negatif
1689	adidiana	Oke ditunggu ya solusinya admin	oke ditunggu ya solusinya admin	Positif
1690	adidiana	lama banget, malah udah tanggal tua. mau beli makan lagi	lama banget malah udah tanggal tua mau beli makan lagi	Negatif
1691	tamielaa	@byu_id, @JeniusConnect, @flip_id, @danawallet, @ovo_id, @gopayindonesia, dan emoney @bankmandiri makasih sudah memudahkan saya... Semoga di tahun 2020 makin banyak terobosan barunya...	dan emoney makasih sudah memudahkan saya semoga di tahun makin banyak terobosan barunya	Positif
1692	Vidiagr Agatha	@ovo_id min kok aku gak dapat cashback dari ovo ya? Di iklan padahal ada tulisan cashback 30%	min kok aku gak dapat cashback dari ovo ya di iklan padahal ada tulisan cashback	Negatif
1693	JhieKoo	@ovo_id halo kalau muncul "trxld not found" itu maksudnya apa ya?	halo kalau muncul trxld not found itu maksudnya apa ya	Positif
1694	Vidiagr Agatha	Min, utk upgrade ke premier memang gabisa lagi ya secara online? Kalau ke booth nya jauh bgt.. Maklum pelosok..	min utk upgrade ke premier memang gabisa lagi ya secara online kalau ke booth nya jauh bgt maklum pelosok	Negatif
1695	alithedestrom	@ovo_id sekarang jadi gampang bayar parkir, semoga makin banyak yg bisa pakai ovo pic.twitter.com/Z3NEnkzNTF	sekarang jadi gampang bayar parkir semoga makin banyak yg bisa pakai ovo	Positif
1696	Vidiagr Agatha	@ovo_id admin, kenapa gabisa topup ya lewat mbanking ?	admin kenapa gabisa topup ya lewat mbanking	Negatif
1697	dompetdhuafaorg	Kini, layanan donasi digital Dompot Dhuafa kembali membuka channel pembayaran baru demi meningkatkan kemudahan	kini layanan donasi digital dompet dhuafa kembali membuka channel pembayaran baru demi	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		berdonasi. ZISWAF atau donasi apapun bisa bayar pakai @ovo_id klik >> http://donasi.dompetchuafa.org #KemudahanZISWAF pic.twitter.com/AdGkspV4L3	meningkatkan kemudahan berdonasi ziswaf atau donasi apapun bisa bayar pakai klik	
1698		@ovo_id min saya mengajukan ovo premier udah 1-2 bulan lalu gak ada tanggapan pic.twitter.com/0sUolvP6A5	min saya mengajukan ovo premier udah bulan lalu gak ada tanggapan	Negatif
1699		Ya tolong diperluas min, masa sekelas denpasar gak ada ovo poin padahal penggunaanya banyak	ya tolong diperluas min masa sekelas denpasar gak ada ovo poin padahal penggunaanya banyak	Positif
1700		Lebih bagus pakai @danawallet @danasupport aja deh mba, jelas bisa upgrade udah gitu data aman lagi, aku aja nunggu 1 tahunan gagal, mana di jogja lagi ga ada niatan service ovo di indo kalau begini, embel embel regulasi, apa guna DM sama email	lebih bagus pakai aja deh mba jelas bisa upgrade udah gitu data aman lagi aku aja nunggu tahunan gagal mana di jogja lagi ga ada niatan service ovo di indo kalau begini embel embel regulasi apa guna dm sama email	Negatif
1701		@GrabID @ovo_id Nomor transaksi 7193908-8-387 tolong kasih 20 rb kepada driver dari OVO saya ya karena saya pinjam duit driver tsb tadi.	nomor transaksi tolong kasih rb kepada driver dari ovo saya ya karena saya pinjam duit driver tsb tadi	Positif
1702		@ovo_id min apa sekarang gagal topup di alfamart?	min apa sekarang gagal topup di alfamart	Negatif
1703		Terimakasih respon dari admin, saya sudah DM ya min :)	terimakasih respon dari admin saya sudah dm ya min	Positif
1704		Dana saya sudah masuk. Terimakasih. Tolong dikasih tau ke bagian terkait ke @gyujintepan cabang pluit village mengenai masalah ini. Agar tidak ada orang lain yang dananya hilang seperti saya. Terimakasih.	dana saya sudah masuk terimakasih tolong dikasih tau ke bagian terkait ke cabang pluit village mengenai masalah ini agar tidak ada orang lain yang dananya hilang seperti saya terimakasih	Negatif
1705		@ovo_id selamat siang min, saya mau aktifkan ovo premium tapi waktu dipilihan register ke ovo poin terdekat pilihannya tidak ada yg di bali, gimana ya min? mohon bantuannya	selamat siang min saya mau aktifkan ovo premium tapi waktu dipilihan register ke ovo poin terdekat pilihannya tidak ada yg di bali gimana ya min mohon bantuannya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1706	pono4056	Halo min @ovo_id kalau mau upgrade ke premier gabisa online kah? Ovo booth jauh jauh semua kasian yg di daerah :(halo min kalau mau upgrade ke premier gabisa online kah ovo booth jauh jauh semua kasian yg di daerah	Negatif
1707	Beysddk	Saya ingin cek riwayat OVO saya dari bulan September tetapi di riwayat hanya dari bln Desember, mohon bantuannya @ovo_id	saya ingin cek riwayat ovo saya dari bulan september tetapi di riwayat hanya dari bln desember mohon bantuannya	Positif
1708	Noviana23451	Buat bayar transaksi gagal tapi saldo hilang entah kemana ga balik2 pic.twitter.com/zBaHSJhW5a	buat bayar transaksi gagal tapi saldo hilang entah kemana ga balik	Negatif
1709	tt:ad1	nah itu dia saya udah masukan kode dengan benar yaitu 88099 + no saya yg terdaftar ovo tapi kok dilayar ATM , tertulis kode transaksi salah , malah muncul angka 99 , itu gimana ya ?	nah itu dia saya udah masukan kode dengan benar yaitu no saya yg terdaftar ovo tapi kok dilayar atm tertulis kode transaksi salah malah muncul angka itu gimana ya	Positif
1710	Pujuaggp	Ya sama nasiblah lumayan uang gua hilang ini di ovo aduh	ya sama nasiblah lumayan uang gua hilang ini di ovo aduh	Negatif
1711	onyos	@ovo_id min, dari tadi saya mau transfer antar pengguna bank kok gagal mulu ya? Mohon bantuannya. pic.twitter.com/8DiM6v8sDP	min dari tadi saya mau transfer antar pengguna bank kok gagal mulu ya mohon bantuannya	Positif
1712	StopDn	Halo @tokopedia @ovo_id saya mendaftar untuk OVO Paylater tapi ditolak dgn alasan transaksi blm mencukupi, hrs belanja seberapa banyak? Transaksi beli sy di Tokopedia sudah nyaris 21 juta rupiah, blh dicek dah, harus belanja brp juta gitu? Bingung saya... pic.twitter.com/C8wUTwsmNE	halo saya mendaftar untuk ovo paylater tapi ditolak dgn alasan transaksi blm mencukupi hrs belanja seberapa banyak transaksi beli sy di tokopedia sudah nyaris juta rupiah blh dicek dah harus belanja brp juta gitu bingung saya	Negatif
1713	3Panjiinara	Iya ka, tapi saya sedang rantau dan jauh untuk ke kios ovo tersebut. Gimana ya?	iya ka tapi saya sedang rantau dan jauh untuk ke kios ovo tersebut gimana ya	Positif
1714	tyloos	@ovo_id min dr kemarin saya gabisa topup kenapa ya pic.twitter.com/m2SKbCtiPS	min dr kemarin saya gabisa topup kenapa ya	Negatif
1715	rahmatngra	@ovo_id halo mau tanya, kalau mau ganti nomor tapi nomor penggantinya udah di pakai untuk daftar ovo juga bisa gak ya?	halo mau tanya kalau mau ganti nomor tapi nomor penggantinya udah di pakai untuk daftar ovo juga	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		Apa harus hapus dulu akun ovo yang nomornya baru itu? Terimakasih	bisa gak ya apa harus hapus dulu akun ovo yang nomornya baru itu terimakasih	
1716		Min kenapa sekarang gabisa topup saldo @ovo_id di @alfamart, terus kalau mau topup saldo nya untuk @GrabKiosID @GrabID kemana ya?	min kenapa sekarang gabisa topup saldo di terus kalau mau topup saldo nya untuk kemana ya	Negatif
1717		@ovo_id @GrabID mohon bantuannya.. apakah beli grabfood pakai ovo harus di upgrade terlebih dahulu ? soalnya tidak bisa pesan grabfood dengan pembayaran ovo.	mohon bantuannya apakah beli grabfood pakai ovo harus di upgrade terlebih dahulu soalnya tidak bisa pesan grabfood dengan pembayaran ovo	Positif
1718		@ovo_id @GrabID Min akun teman saya Giyan ini menggunakan nomor ponsel 085717885180 yang sama dengan Grab, tapi kok saldo OVO antara Grab dan OVOnya berbeda ya? pic.twitter.com/bdFjcxLMNI	min akun teman saya giyan ini menggunakan nomor ponsel yang sama dengan grab tapi kok saldo ovo antara grab dan ovonya berbeda ya	Negatif
1719		Transfer bank dengan @ovo_id ga ada program biaya gratis lagi ya?	transfer bank dengan ga ada program biaya gratis lagi ya	Positif
1720		Min ovo saya kok gabisa topup ya!!	min ovo saya kok gabisa topup ya	Negatif
1721		@ovo_id Hai kak mau tanya , tadi saya isi ovo yg di kirim mau minta sn nya terus saya ke konter di kasih sn nya cuma 4 digit , apa benar sn ovo cuma 4 digit makasih	hai kak mau tanya tadi saya isi ovo yg di kirim mau minta sn nya terus saya ke konter di kasih sn nya cuma digit apa benar sn ovo cuma digit makasih	Positif
1722		@ovo_id topup ovo kenapa gagal terus min?	topup ovo kenapa gagal terus min	Negatif
1723		@ovo_id admin minta tolong bantuannya untuk kendala saya. Sudah saya kirim lewat DM. Terimakasih	admin minta tolong bantuannya untuk kendala saya sudah saya kirim lewat dm terimakasih	Positif
1724		@ovo_id hey ini ovo lagi error lagi ya?	hey ini ovo lagi error lagi ya	Negatif
1725		Oh begitu min. Apa itu juga alasan ya min knp sampai sekarang kalau saya grabfood gabisa bayar pake ovo karena harus di	oh begitu min apa itu juga alasan ya min knp sampai sekarang kalau saya grabfood gabisa bayar	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		upgrade dulu? Dan kalau upgrade di booth nya, apa saya harus membayar?	pake ovo karena harus di upgrade dulu dan kalau upgrade di booth nya apa saya harus membayar	
1726	alexsnaz2	Sama nih sampai sekarang blm di refund. Mau bangkrut kali. Kaya wework. pic.twitter.com/jleS6zIK9b	sama nih sampai sekarang blm di refund mau bangkrut kali kaya wework	Negatif
1727	SenjaEstari16	Hallo @ovo_id Bisa bantu? Apakah upgrade ke premier harus datang ke gerai ovo langsung? Yang saya baca di internet tidak usah, tp upgrade sendiri gabisa. Thx pic.twitter.com/exXqRYqXCi	hallo bisa bantu apakah upgrade ke premier harus datang ke gerai ovo langsung yang saya baca di internet tidak usah tp upgrade sendiri gabisa thx	Positif
1728	alexsnaz2	@ovo_id hallo.. mau minta tolong penyelesaian perkara. Kemarin saya topup saldo lewat mbanking bri, sampai hari ini saldo ga masuk2. Gimana, ya?	hallo mau minta tolong penyelesaian perkara kemarin saya topup saldo lewat mbanking bri sampai hari ini saldo ga masuk gimana ya	Negatif
1729	AvinHio	@ovo_id @GrabID apakah bisa topup saldo ovo cash di minimarket kayak indomaret?	apakah bisa topup saldo ovo cash di minimarket kayak indomaret	Positif
1730	OneM	@ovo_id min uang saya belum balik, gimana?	min uang saya belum balik gimana	Negatif
1731	simetriada	@ovo_id min kalau transaksi listrik di ovo bisa cetak bukti fisiknya?	min kalau transaksi listrik di ovo bisa cetak bukti fisiknya	Positif
1732	jamy7sy	Aduh lupa kan sekarang ovo @ovo_id gabisa topup di alfamart..... Sedih	aduh lupa kan sekarang ovo gabisa topup di alfamart sedih	Negatif
1733	scorpcio	@ovo_id hai min Apakah akun yang melakukan penipuan bisa dibekukan? https://twitter.com/scorpcio/status/1212551675438911489?s=19	hai min apakah akun yang melakukan penipuan bisa dibekukan	Positif
1734	rdangspotna	@ovo_id Habis makan di Solaria di bandara Supadio, masih ada tulisan cashback 30+30%. Pas bayar ternyata gak dpt cashback. Gimana nih min? pic.twitter.com/s0ZUYSFMfR	habis makan di solaria di bandara supadio masih ada tulisan cashback pas bayar ternyata gak dpt cashback gimana nih min	Negatif
1735	makrusi	Ini @ovo_id gak ada lagi nih promo di @Seibu_IND?	ini gak ada lagi nih promo di	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1736	ove1459046	@ovo_id di aplikasi ovo saldo saya masih ada, kenapa di app grab nol? gak update atau gimana ya? nomor tlp dan email sudah sinkron semua. tolong solusinya	di aplikasi ovo saldo saya masih ada kenapa di app grab nol gak update atau gimana ya nomor tlp dan email sudah sinkron semua tolong solusinya	Negatif
1737	adlitteedestrom	@ovo_id ovo bsa di pakai di mcd?	ovo bsa di pakai di mcd	Positif
1738	Rosady	Selamat siang, kak saya bulan kemarin udah upgrade OVO di lippo mall karawaci tangerang tapi sampai sekarang masih blm bisa untuk transfer. Padahal sudah pernah digunakan untuk belanja. Kenapa ya? @ovo_id	selamat siang kak saya bulan kemarin udah upgrade ovo di lippo mall karawaci tangerang tapi sampai sekarang masih blm bisa untuk transfer padahal sudah pernah digunakan untuk belanja kenapa ya	Negatif
1739	yowsetan	@ovo_id min ini kenapa ya? Saat saya masuk ada kesalahan server pic.twitter.com/68eLimVzSt	min ini kenapa ya saat saya masuk ada kesalahan server	Positif
1740	rbenseton	@ovo_id Min, saya beli paket data pake ovo kok gak masuk ya.	min saya beli paket data pake ovo kok gak masuk ya	Negatif
1741	hsnahc	Hai @ovo_id Penasaran, sekarang topup ovo di briva memang lagi gabisa ya apa memang daerah saya yang gangguan??	hai penasaran sekarang topup ovo di briva memang lagi gabisa ya apa memang daerah saya yang gangguan	Positif
1742	arriana	@ovo_id min tolong dibantu ya, saya gagal topup melalui ebanking mandiri keterangannya diblokir.	min tolong dibantu ya saya gagal topup melalui ebanking mandiri keterangannya diblokir	Negatif
1743	jeinganting	Sedia payung sebelum hujan, sedia OVO sebelum jajan! Isi saldo OVO cash dengan mudah di ATM dan SMS Banking Maybank @ovo_id #tipsPRIMA	sedia payung sebelum hujan sedia ovo sebelum jajan isi saldo ovo cash dengan mudah di atm dan sms banking maybank	Positif
1744	beribow	Min kenapa aktifkan ovo premier harus ke galeri ovo, kn sy yg di kampung jauh dari stand ovo pic.twitter.com/lr7f1KBQJ	min kenapa aktifkan ovo premier harus ke galeri ovo kn sy yg di kampung jauh dari stand ovo	Negatif
1745	atumwika	Halo min @ovo_id mohon bantuannya segera dengan pengaduan tiket ID 5444263 Itu gaji saya dan saya butuh banget buat masalah banjir. Tolong banget ya nominalnya anda bisa liat. MOHON BANGET!	halo min mohon bantuannya segera dengan pengaduan tiket id itu gaji saya dan saya butuh banget buat masalah banjir tolong banget ya nominalnya anda bisa liat mohon banget	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1746	faufnazim	Kok sama, blm kembali dari tgl 24 kemarin,kata nya dana kembali maksimal jam 23.59 tanggal 26 ternyata oh ternyata sampai sekarang gak ada kabar sampai kapan	kok sama blm kembali dari tgl kemarin kata nya dana kembali maksimal jam tanggal ternyata oh ternyata sampai sekarang gak ada kabar sampai kapan	Negatif
1747	kwidw	Baik, terimakasih atas tanggapannya	baik terimakasih atas tanggapannya	Positif
1748	Noviana23351	@ovo_id sy isi ulang via mobile bca. kok error terus pic.twitter.com/0reUfbmn7V	sy isi ulang via mobile bca kok error terus	Negatif
1749	Lempay	terimakasih banyak min	terimakasih banyak min	Positif
1750	abiiii	@ovo_id saya transfer kena biaya admin 3000. Padahal belum ada pengumuman resmi tentang tarif admin	saya transfer kena biaya admin padahal belum ada pengumuman resmi tentang tarif admin	Negatif
1751	Valentinannn	Sudah saya DM ya barusan, tolong di cek dan di proses secepat mungkin. Saya bukan org kaya. Nominal 1.7 besar menurut saya	sudah saya dm ya barusan tolong di cek dan di proses secepat mungkin saya bukan org kaya nominal besar menurut saya	Positif
1752	sarwheezin	@ovo_id ada 2 stand di lokasi grandmall bekasi dan kedua duanya masih tutup semua ??	ada stand di lokasi grandmall bekasi dan kedua duanya masih tutup semua	Negatif
1753	Valentinannn	Saya minta tolong proses nya jangan lama , itu uang 1.7jt bukan uang kecil menurut saya.	saya minta tolong proses nya jangan lama itu uang jt bukan uang kecil menurut saya	Positif
1754	iyahah	@ovo_id siang min,keterangan di aplikasi ovo stand di grandmall bekasi bukanya jam 10:00 - 22:00 ya? Tapi kenapa jam 1 siang 2 stand nya masih tutup gitu? Niat kerja atau tidak pegawai kalian pic.twitter.com/sS074OYVMT	siang min keterangan di aplikasi ovo stand di grandmall bekasi bukanya jam ya tapi kenapa jam siang stand nya masih tutup gitu niat kerja atau tidak pegawai kalian	Negatif
1755	Valentinannn	@ovo_id min, minta tolong nomor keluhan 5459214 di percepat karena uang saya yg hilang di ovo bukan uang kecil.	min minta tolong nomor keluhan di percepat karena uang saya yg hilang di ovo bukan uang kecil	Positif
1756	rauludisf	Terimakasih @ovo_id Karena sudah mengembalikan uang saya. Semoga sistemnya bisa dibenahi lagi. Jadi penggguna TIDAK	terimakasih karena sudah mengembalikan uang saya semoga sistemnya bisa dibenahi lagi jadi	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		DIRUGIKAN seperti ini. Total pengembalian tanpa sabtu dan minggu 4 hari kerja Jd kalau ditotal dengan sabtu minggu ya 6 hari.	pengguna tidak dirugikan seperti ini total pengembalian tanpa sabtu dan minggu hari kerja jd kalau ditotal dengan sabtu minggu ya hari	
1757		Yah jadi seperti itu ya sekarang ketentuannya, kalau gitu terimakasih ovo.	yah jadi seperti itu ya sekarang ketentuannya kalau gitu terimakasih ovo	Positif
1758		@ovo_id transaksi dr tgl 18, topup tidak masuk padahal berhasil status berhasil.	transaksi dr tgl topup tidak masuk padahal berhasil status berhasil	Negatif
1759		@ovo_id selamat siang Saya salah transfer ke nomor yg bukan ovo, apakah bisa dibatalkan? Terimakasih	selamat siang saya salah transfer ke nomor yg bukan ovo apakah bisa dibatalkan terimakasih	Positif
1760		@ovo_id min saya sudah topup ovo lewat mobile banking, sudah 20 menit belum masuk juga	min saya sudah topup ovo lewat mobile banking sudah menit belum masuk juga	Negatif
1761		Hari ini saya mengajukan ovo paylater tetapi tertolak, mohon petunjuk @ovo_id terimakasih. pic.twitter.com/IaGh4jTobI	hari ini saya mengajukan ovo paylater tetapi tertolak mohon petunjuk terimakasih	Positif
1762		Halo @ovo_id @TokopediaCare mohon di info bagaimana kelanjutan proses refund saya? Saya sudah menunggu selama 2 hari tapi blm ada respon pengembalian dr pihak ovo. Saya sudah komplain melalui email tp blm ada respon, mohon dibantu. Thanks	halo mohon di info bagaimana kelanjutan proses refund saya saya sudah menunggu selama hari tapi blm ada respon pengembalian dr pihak ovo saya sudah komplain melalui email tp blm ada respon mohon dibantu thanks	Negatif
1763		@ovo_id halo, saya mau tanya. Saya baru mau daftar ovo terus pas masukin email dan mau verifikasi kok nama di dalam emailnya beda dengan nama saya ya?	halo saya mau tanya saya baru mau daftar ovo terus pas masukin email dan mau verifikasi kok nama di dalam emailnya beda dengan nama saya ya	Positif
1764		@ovo_id pagi min.. saya mau transfer sdh kena potong yah...kn blm tanggalnya... potong nya Rp 3000 lagi....aduh bagaimana nih min...	pagi min saya mau transfer sdh kena potong yah kn blm tanggalnya potong nya rp lagi aduh bagaimana nih min	Negatif
1765		@ovo_id kak ovo booth di Blitar di mana ya?	kak ovo booth di blitar di mana ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1766		Ini solusinya gimana @tokopedia dan @ovo_id saya 2 kali bertransaksi di tgl 24/11/19 gagal, namun saldonya sudah kepotong. Suruh nunggu hingga 2 hari tapi tidak ada pembaruan saldo	ini solusinya gimana dan saya kali bertransaksi di tgl gagal namun saldonya sudah kepotong suruh nunggu hingga hari tapi tidak ada pembaruan saldo	Negatif
1767		halo, min. perihal ini saya udah dapat email konfirmasi transaksi dari cimb, tapi saldo ovo saya belum bertambah. kenapa ya?	halo min perihal ini saya udah dapat email konfirmasi transaksi dari cimb tapi saldo ovo saya belum bertambah kenapa ya	Positif
1768		Pagi @TokopediaCare dan @ovo_id sekarang udah tanggal 27 November 2019 jam 7:54 WIB dana belum masuk. Harus nunggu lagi? Gitu aja terus mundur tiap hari padahal situ udah buat tanggal maksimal nya pic.twitter.com/uco5N93r2m	pagi dan sekarang udah tanggal november jam wib dana belum masuk harus nunggu lagi gitu aja terus mundur tiap hari padahal situ udah buat tanggal maksimal nya	Negatif
1769		Min @ovo_id caranya login kalau nomor hp udah mati bagaimana saldonya masih ada lumayan:(min caranya login kalau nomor hp udah mati bagaimana saldonya masih ada lumayan	Positif
1770		Gimana ya? Sampai sekarang belum ada cashback, saya sudah dm, gak ada respon apa apa.	gimana ya sampai sekarang belum ada cashback saya sudah dm gak ada respon apa apa	Negatif
1771		kak saya gabisa login ke ovo karena nomornya hangus, gimana solusinya?	kak saya gabisa login ke ovo karena nomornya hangus gimana solusinya	Positif
1772		Nanti katanya tgl 12 desember udh gk ada gratis transfer ke bank, kena biaya 2500 nanti.	nanti katanya tgl desember udh gk ada gratis transfer ke bank kena biaya nanti	Negatif
1773		Kalau beli makanan langsung menggunakan ovo poin apakah dpt cashback?	kalau beli makanan langsung menggunakan ovo poin apakah dpt cashback	Positif
1774		@ovo_id saya gagal topup,apakah akun saya sudah termasuk yang melebihi batas maksimal topup 20 juta/bulan? pic.twitter.com/mvUEP1hjRo	saya gagal topup apakah akun saya sudah termasuk yang melebihi batas maksimal topup juta bulan	Negatif
1775		Min ini kenapa ovo.saya jadi begini ya? Tidak bisa bayar pakai ovo @ovo_id pic.twitter.com/ur3PuNpHxM	min ini kenapa ovo saya jadi begini ya tidak bisa bayar pakai ovo	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1776	nono ducuo	Duit 330 rb gue masih ga balik. Padahal dikasih janji hari selasa ini. Apa harus gue tag ya? @TokopediaCare @ovo_id pic.twitter.com/H7YmQ3HGHY	duit rb gue masih ga balik padahal dikasih janji hari selasa ini apa harus gue tag ya	Negatif
1777	Angela Rediana	Di paragon pintu masuk depan sebelah kiri kak ada kok ovo booth nya , aku bulan bulan november kemarin habis dari sana upgrade akun ovo	di paragon pintu masuk depan sebelah kiri kak ada kok ovo booth nya aku bulan bulan november kemarin habis dari sana upgrade akun ovo	Positif
1778	zibede	Iya belum balik juga gila fix gua tutup akun kalau ini kasus ini selesai	iya belum balik juga gila fix gua tutup akun kalau ini kasus ini selesai	Negatif
1779	Cay Ahsis	@ovo_id untuk update ke akun premium kalau di Tangerang ovo booth dmn ya? Terimakasih	untuk update ke akun premium kalau di tangerang ovo booth dmn ya terimakasih	Positif
1780	nono ducuo	Puji Tuhan. Iya sudah Makasih loh infonya. Pihak Ovonya mau kasih surprise kali yah.. gk ada info sama sekali.	puji tuhan iya sudah makasih loh infonya pihak ovonya mau kasih surprise kali yah gk ada info sama sekali	Negatif
1781	Sarasva	@ovo_id stand ovo di Semarang di mana ya? Aku mau upgrade ke premium harus ke stand ovo. Udah coba ke Hypermart Paragon udah tutup, ke Matahari Plaza Simpang lima juga tutup. Atau bisa tolong bantu upgrade? Makasih	stand ovo di semarang di mana ya aku mau upgrade ke premium harus ke stand ovo udah coba ke hypermart paragon udah tutup ke matahari plaza simpang lima juga tutup atau bisa tolong bantu upgrade makasih	Positif
1782	warrenr	@ovo_id akun ovo saya di hack ada 3 transaksi (75ribu 83ribu 75ribu) bukan saya yang pakai, tolong saya harus telfon kemana	akun ovo saya di hack ada transaksi ribu ribu ribu bukan saya yang pakai tolong saya harus telfon kemana	Negatif
1783	memooopo	@ovo_id Apa kalau pembayaran melalui ovo dan ada info cashback, Tp saat pilih pembayaran menggunakan ovo poin, apa tetap dpt cashback? Atau bisa dapat cashback kalau pembayaran ovo bukan ovo poin?	apa kalau pembayaran melalui ovo dan ada info cashback tp saat pilih pembayaran menggunakan ovo poin apa tetap dpt cashback atau bisa dapat cashback kalau pembayaran ovo bukan ovo poin	Positif
1784	clanfarhana	@ovo_id halo tolong cek DM kak paylater saya kepotong lebih dr yang seharusnya.	halo tolong cek dm kak paylater saya kepotong lebih dr yang seharusnya	Negatif
1785	MegaPutriApril2	@ovo_id min, cara mengubah status ke ovo premier harus Datang ke booth nya ovo min?	min cara mengubah status ke ovo premier harus datang ke booth nya ovo min	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1786	HeriP	sampai kapan uang saya di tahan? @ovo_id sampai kapan harus nunggu tanpa kepastian? pic.twitter.com/mtvX0JsHuT	sampai kapan uang saya di tahan sampai kapan harus nunggu tanpa kepastian	Negatif
1787	Abic I	Min @ovo_id ,cara pengajuan jdi merchant ovo gimna ya?	min cara pengajuan jdi merchant ovo gimna ya	Positif
1788	Etika6779	Intinya bagi yang uangnya hilang tgl 24 mau gimana juga gak akan balik sama @ovo_id	intinya bagi yang uangnya hilang tgl mau gimana juga gak akan balik sama	Negatif
1789	rannu	Kamu Yakin Gak mau kerja sama dgn Alfamart lagi?? Alfamart punya banyak gerai buat melayani topup member kamu..	kamu yakin gak mau kerja sama dgn alfamart lagi alfamart punya banyak gerai buat melayani topup member kamu	Positif
1790	pandita16913	Sama kak. Muak bgt saya sama OVO	sama kak muak bgt saya sama ovo	Negatif
1791	Postadisonam	Biar makin seger minum @ChatimeIndo biar chill time. Khusus pengguna @ovo_id dapat cashback 50% Buruan tunggu apalagi jangan sampai promonya terlewatkan! Info lebih lanjut klik https://bit.ly/2PAX0Ku pic.twitter.com/34WNfWnRFf	biar makin seger minum biar chill time khusus pengguna dapat cashback buruan tunggu apalagi jangan sampai promonya terlewatkan info lebih lanjut klik	Positif
1792	Cudmor	Sama bang. Q juga dah muak bgt	sama bang juga dah muak bgt	Negatif
1793	AdiWira	Thx . Permasalahan ini dah clear dg refund @ovo_id saya. sekali lagi terimakasih atas kerja sama dari pihak ovo.	thx permasalahan ini dah clear dg refund saya sekali lagi terimakasih atas kerja sama dari pihak ovo	Positif
1794	rchie_inan	Ovo memang wow. Sepertinya sistemnya masih amburadul.	ovo memang wow sepertinya sistemnya masih amburadul	Negatif
1795	AmaNurif	@ovo_id kak admin, berapa minimal transfer dari ovo ke rekening bank? Makasih	kak admin berapa minimal transfer dari ovo ke rekening bank makasih	Positif
1796	ckkyadi2	@ovo_id @TokopediaCare tolong dm saya. Berikan cara tarik dana OVO ke bank tanpa harus upgrade ke premier. Mohon bantuannya. Karena saya sudah muak sekali dengan ovo.	tolong dm saya berikan cara tarik dana ovo ke bank tanpa harus upgrade ke premier mohon bantuannya karena saya sudah muak sekali dengan	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		Dipotong 2x tapi di refund cuma sekali. Pihak tokopedia malah gak mau bantu suruh saya h	ovo dipotong tapi di refund cuma sekali pihak tokopedia malah gak mau bantu suruh saya	
1797		@ovo_id ini kalau mau upgrade ke premier kios terdekat dri kota solo di mana ya?	ini kalau mau upgrade ke premier kios terdekat dri kota solo di mana ya	Positif
1798		@TokopediaCare @ovo_id payah. Saya juga sudah nunggu 2 hari masih zonk	payah saya juga sudah nunggu hari masih zonk	Negatif
1799		Min, saya di Temanggung, Jawa tengah. Bagaimana caranya upgrade ke premier, tapi jauh dari kios?	min saya di temanggung jawa tengah bagaimana caranya upgrade ke premier tapi jauh dari kios	Positif
1800		@ovo_id mana janjimu? Katanya pengembalian dana tanggal 26, tapi sampai sekarang belum masuk pic.twitter.com/W9DFh6U694	mana janjimu katanya pengembalian dana tanggal tapi sampai sekarang belum masuk	Negatif
1801		Kamu yakin gak mau buat gratis biaya transfer ke semua rekening bank lagi buat resolusi 2020?	kamu yakin gak mau buat gratis biaya transfer ke semua rekening bank lagi buat resolusi	Positif
1802		@ovo_id anda mengelapkan dana saya selama 2 hari anda menjanjikan pengembalian dana selama 2x24 jam dan anda ingkari sendiri dan sekarang saya di suruh menunggu lagi? fintech sebesar @ovo_id respon anda menangani dana saya yang menghilang entah kemana	anda mengelapkan dana saya selama hari anda menjanjikan pengembalian dana selama jam dan anda ingkari sendiri dan sekarang saya di suruh menunggu lagi fintech sebesar respon anda menangani dana saya yang menghilang entah kemana	Negatif
1803		Terimakasih atas kerja samanya selama 2019 @bukalapak @alfamart @bliblidotcom @ShopeeID @Indomaret @ZaloraID @tokopedia @LazadaID @gojekindonesia @GrabID @ovo_id @danawallet @kredivo Semoga di 2020 makin lebih baik lagi Dan tidak pelit sama #CHASBACK #SelamatTahunBaru2020	terimakasih atas kerja samanya selama semoga di makin lebih baik lagi dan tidak pelit sama	Positif
1804		@ovo_id pengelapan dana oleh ovo saya sudah menunggu janji pengembalian dana yang @ovo_id janjikan 2 hari dan dana saya belum kembali #ovotidakaman pic.twitter.com/TpXHgCZGmu	pengelapan dana oleh ovo saya sudah menunggu janji pengembalian dana yang janjikan hari dan dana saya belum kembali	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1805	Uyvaafarri	Terimakasih ya @danawallet, @ShopeeID, @ovo_id, @gopayindonesia, @linkaja atas promo selama 2019, sehingga saya bisa bertahan hidup dengan. Semoga pendanaan lancar terus agar bisa lanjut bakar duit di 2020. Amin.	terimakasih ya atas promo selama sehingga saya bisa bertahan hidup dengan semoga pendanaan lancar terus agar bisa lanjut bakar duit di amin	Positif
1806	Ln1677	@ovo_id min ovo ya trouble ya? saya mau topup kok gagal ya	min ovo ya trouble ya saya mau topup kok gagal ya	Negatif
1807	Kangatajo	numpang nanya juga, terkait 18 bln. misalnya mendapat poin pertama 10.000 poin kedua 5000 (waktu beda), apakah bila sudah 18 bulan yang akan hangus poin 10.000 nya? jadi tinggal 5000 poin krn blm masuk 18 bulan atau ikut semuanya hangus?	numpang nanya juga terkait bln misalnya mendapat poin pertama poin kedua waktu beda apakah bila sudah bulan yang akan hangus poin nya jadi tinggal poin krn blm masuk bulan atau ikut semuanya hangus	Positif
1808	apeLadid	Mana nih udah lewat batas maksimal kenapa belum dikembalikan dana saya? @ovo_id @TokopediaCare pic.twitter.com/9gL9cD3P6J	mana nih udah lewat batas maksimal kenapa belum dikembalikan dana saya	Negatif
1809	ar_ruh	Terimakasih Admin atas informasinya. Selamat Tahun Baru.	terimakasih admin atas informasinya selamat tahun baru	Positif
1810	Ksaldy	Min @ovo_id @grabid kenapa saldo ovo terpotong padahal saya tidak ada melakukan transaksi? pic.twitter.com/6mGzDVzdqm	min kenapa saldo ovo terpotong padahal saya tidak ada melakukan transaksi	Negatif
1811	ar_ruh	Selamat Malam Admin @ovo_id . Maaf mengganggu waktunya. Ijin bertanya. Apakah OVO Point yang dimiliki akan hangus jika tidak digunakan sebelum 31 Desember 2019?	selamat malam admin maaf mengganggu waktunya ijin bertanya apakah ovo point yang dimiliki akan hangus jika tidak digunakan sebelum desember	Positif
1812	soneykiaz	@ovo_id Tolong dibaca DM saya, masalah transaksi Matahari sudah dibatalkan (dan ada informasi transaksi dibatalkan dan saldo berhasil di update) yang kenyataannya saldo belum kembali dan masih di minta ss bukti batal transaksi terus	tolong dibaca dm saya masalah transaksi matahari sudah dibatalkan dan ada informasi transaksi dibatalkan dan saldo berhasil di update yang kenyataannya saldo belum kembali dan masih di minta ss bukti batal transaksi terus	Negatif
1813	bgisineaa	Di merchant apa saja yang bisa pakai paylater @ovo_id	di merchant apa saja yang bisa pakai paylater	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1814	reneyvaovo	Thx ovo, pengembalian saldo sudah masuk ke rekening saya @ovo_id	thx ovo pengembalian saldo sudah masuk ke rekening saya	Negatif
1815	instripou	Sepertinya sudah clear ya, pembayaran dibatalkan dan OVO cash sudah kembali. Terimakasih pic.twitter.com/MCNSCVaDFi	sepertinya sudah clear ya pembayaran dibatalkan dan ovo cash sudah kembali terimakasih	Positif
1816	betay	@ovo_id Respon komplain ovo lambat sekali, mau tanya topup tgl 26 November, sampai sekarang blm di jawab	respon komplain ovo lambat sekali mau tanya topup tgl november sampai sekarang blm di jawab	Negatif
1817	amu@adga	@ovo_id saya gabisa topup kenapa ya pic.twitter.com/7I1376rnSd	saya gabisa topup kenapa ya	Positif
1818	remanbergun_	@ovo_id Hai Ovo saya tidak melakukan transaksi apapun, kenapa saldo saja tiba tiba berkurang. Ini knp ya thanks	hai ovo saya tidak melakukan transaksi apapun kenapa saldo saja tiba tiba berkurang ini knp ya thanks	Negatif
1819	kkkkkila	@ovo_id min, 1 ktp boleh punya dua akun ovo ga? Misalnya saya punya 2 no telepon juga?	min ktp boleh punya dua akun ovo ga misalnya saya punya no telepon juga	Positif
1820	remanbergun_	@ovo_id kok saya transaksi di Tokopedia pakai ovo nggak dapat cashback ovo poin ya..??? Biasanya kan dapat 1 % dari harga.	kok saya transaksi di tokopedia pakai ovo nggak dapat cashback ovo poin ya biasanya kan dapat dari harga	Negatif
1821	lakh_sy	Kalau mau @gojekindonesia @GrabID @tokopedia @danawallet @ovo_id @bukalapak login pakai fingerprint seperti cimb mobile. Lebih aman lagi.	kalau mau login pakai fingerprint seperti cimb mobile lebih aman lagi	Positif
1822	remanbergun_	@ovo_id pembayaran di SPBU Shell sudah tidak dapat cashback 10% ya?	pembayaran di spbu shell sudah tidak dapat cashback ya	Negatif
1823	realsincan	Tanpa ini aku hanyalah anak rantau yang kesusahan dan kebingungan. Tks @GrabID dan @ovo_id telah membantu hidup aku sebagai anak kos pic.twitter.com/6Ez8O1CpQv	tanpa ini aku hanyalah anak rantau yang kesusahan dan kebingungan tks dan telah membantu hidup aku sebagai anak kos	Positif
1824	po6349054	@ovo_id min ini kenapa error terus? pic.twitter.com/XLjmbyQCFC	min ini kenapa error terus	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1825	reall... n tinggi yang merujuk ke	WA sekarang bisa pakai sidik jari, PIN & OTP, semoga marketplace spt @tokopedia dan emoney seperti @danawallet , @gopayindonesia dan @ovo_id bisa pakai sistem sidik jari juga selain PIN dan OTP	wa sekarang bisa pakai sidik jari pin otp semoga marketplace spt dan emoney seperti dan bisa pakai sistem sidik jari juga selain pin dan otp	Positif
1826	tegar... n tinggi yang merujuk ke	@ovo_id kak saya beli di merchant tulisannya cashback 20% tapi setelah transaksi kenapa ga dpt cashback?? merchant toko roti	kak saya beli di merchant tulisannya cashback tapi setelah transaksi kenapa ga dpt cashback merchant toko roti	Negatif
1827	nggh... n tinggi yang merujuk ke	Udah bisa min. Tadinya gabisa. Terimakasih sudah merespon	udah bisa min tadinya gabisa terimakasih sudah merespon	Positif
1828	aria... n tinggi yang merujuk ke	saya kenapa gagal transfer ovo ke rekening bank ya? pic.twitter.com/EG5SkDpPkL	saya kenapa gagal transfer ovo ke rekening bank ya	Negatif
1829	ny... n tinggi yang merujuk ke	min keluhan saya mau saya tutup. krn sudah siap sama by.u nya. thanks	min keluhan saya mau saya tutup krn sudah siap sama by nya thanks	Positif
1830	astaps... n tinggi yang merujuk ke	saya pakai untuk @ovo_id transfer antar rekening, tapi belum masuk. Bagaimana ini?	saya pakai untuk transfer antar rekening tapi belum masuk bagaimana ini	Negatif
1831	nzuka... n tinggi yang merujuk ke	Jajan gue Hari ini Di @dapursolo1988 & #dumдумthaitea bayar pake @ovo_id cashback 60% pic.twitter.com/tZujRwLdpx	jajan gue hari ini di bayar pake cashback	Positif
1832	bstwn... n tinggi yang merujuk ke	Sebuah pertanda aku harus stop beli pake ovo	sebuah pertanda aku harus stop beli pake ovo	Negatif
1833	official... n tinggi yang merujuk ke	Terimakasih @GrabID untuk selalu memberikan service & keamanan yang sangat baik, mulai dari aplikasi & fitur beserta dengan Payment sistem dari @ovo_id.	terimakasih untuk selalu memberikan service keamanan yang sangat baik mulai dari aplikasi fitur beserta dengan payment sistem dari	Positif
1834	Jvanzo... n tinggi yang merujuk ke	@ovo_id @GrabID selamat malam min, kok saldo ovo dan grab bisa beda 1 rupiah ya? Kenapa ya? Bisa diproses? pic.twitter.com/U5BG7DXILI	selamat malam min kok saldo ovo dan grab bisa beda rupiah ya kenapa ya bisa diproses	Negatif
1835	TySetia... n tinggi yang merujuk ke	@ovo_id min.. Kalau isi pulsa via ovo dgn nomor dan nominal sama 2 kali apakah bisa??	min kalau isi pulsa via ovo dgn nomor dan nominal sama kali apakah bisa	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1836	Jvabere	Jadi gini TD. Saya ngisi paket data lewat ovo. Nah sudah mencoba berkali2 sampai jempol saya capek masukin security code. Masa gagal terus. Saya sudah komplain lewat email, balasan nya gitu aja. Sekarang No respon malahan. Please dong (pic.twitter.com/pwqq7eUrB2	jadi gini td saya ngisi paket data lewat ovo nah sudah mencoba berkali sampai jempol saya capek masukin security code masa gagal terus saya sudah komplain lewat email balasan nya gitu aja sekarang no respon malahan please dong	Negatif
1837	Iw	@ovo_id malam min, saya mau tanya lokasi kios ovo di bekasi di mana ya?	malam min saya mau tanya lokasi kios ovo di bekasi di mana ya	Positif
1838	mezihih	BISA GILA GUE NGURUS OVO GAGAL TRANSAKSI TERUS DARI TADI. PADAHAL SINYAL BAGUS, GUE ADA DI KOTA BANDUNG. YA KALI GARA2 SINYAL. @ovo_id	bisa gila gue ngurus ovo gagal transaksi terus dari tadi padahal sinyal bagus gue ada di kota bandung ya kali gara sinyal	Negatif
1839	Cabem	@ovo_id apakah bisa upgrade ovo ke premier lewat online??	apakah bisa upgrade ovo ke premier lewat online	Positif
1840	Ed	@ovo_id Kenapa saldo ovo saya tidak masuk ke app grab ya? Padahal nomor dan emailnya sudah sama. Mohon bantuannya kak terimakasih sebelumnya	kenapa saldo ovo saya tidak masuk ke app grab ya padahal nomor dan emailnya sudah sama mohon bantuannya kak terimakasih sebelumnya	Negatif
1841	ibellaa2	@ovo_id min ovo poin itu berlaku sampai kapan ya?? Cara melihat masa aktifnya bagaimana?	min ovo poin itu berlaku sampai kapan ya cara melihat masa aktifnya bagaimana	Positif
1842	Jedhy_R	Kalo bayar pakai @ovo_id Bisa cashback 50%. #NadiemMakarim #Mendikbud https://twitter.com/ikramarki/status/1186826304642879488?lang=en	kalo bayar pakai bisa cashback	Negatif
1843	MallSuncity	Ada ide apa weekend ini guys? Ke Montato aja yuk, ada PROMO HORE GAJIAN 60% buat kamu pengguna @ovo_id , yuk buruan! Kapan lagi bisa dapat diskon gede untuk banyak varian #montato pic.twitter.com/NGL7UeSe6h	ada ide apa weekend ini guys ke montato aja yuk ada promo hore gajiian buat kamu pengguna yuk buruan kapan lagi bisa dapat diskon gede untuk banyak varian	Positif
1844	smitpran	kenapa tiap kali saya isi pulsa statusnya selalu "dalam proses" terus ? @ovo_id pic.twitter.com/GOB5DQyWWM	kenapa tiap kali saya isi pulsa statusnya selalu dalam proses terus	Negatif
1845	MallSuncity	HORE GAJIAN!! Pas banget deh, @ovo_id lagi ada promo cashback 60% di Gokana Ramen Teppan! Manfaatkan momen ini	hore gajiian pas banget deh lagi ada promo cashback di gokana ramen teppan manfaatkan	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		untuk cobain menu baru dari Gokana! Ada yang tahu apa aja menunya?? Syarat & ketentuan: 1. Periode 27 s/d 29 Desember 2019 2. Promo cashback 60% pic.twitter.com/fWBqz694gY	momen ini untuk cobain menu baru dari gokana ada yang tahu apa aja menunya syarat ketentuan periode desember promo cashback	
1846		@ovo_id selamat malam kak, saldo ovo saya tiba tiba terpotong padahal saya tidak melakukan transaksi setelah saya lihat di riwayat ada transaksi tokopedia padahal saya tidak melakukannya	selamat malam kak saldo ovo saya tiba tiba terpotong padahal saya tidak melakukan transaksi setelah saya lihat di riwayat ada transaksi tokopedia padahal saya tidak melakukannya	Negatif
1847		@ovo_id min, saya mau ganti no hp tapi posisi logout dari aplikasi dan no hp udah hangus, gimana solusinya ya terimakasih	min saya mau ganti no hp tapi posisi logout dari aplikasi dan no hp udah hangus gimana solusinya ya terimakasih	Positif
1848		@ovo_id min ini aku kenapa gabisa klik pilihan bank ya pic.twitter.com/gEb3uHKO3M	min ini aku kenapa gabisa klik pilihan bank ya	Negatif
1849		Halo @ovo_id , saya ingin tanya .. saya abis order grabfood pembayaran menggunakan OVO, namun pada saat saya terima makanannya ternyata saldo saya kurang, sekarang saya gagal pakai ovo lagi, ini bagaimana ya ? pic.twitter.com/xPn9zIxYDP	halo saya ingin tanya saya abis order grabfood pembayaran menggunakan ovo namun pada saat saya terima makanannya ternyata saldo saya kurang sekarang saya gagal pakai ovo lagi ini bagaimana ya	Positif
1850		@ovo_id topup OVO dari jenius kok belum masuk ya	topup ovo dari jenius kok belum masuk ya	Negatif
1851		@ovo_id emg gabisa topup ovo via bni mobile ya ?	emg gabisa topup ovo via bni mobile ya	Positif
1852		@ovo_id sekarang bayar ovo gabisa di split ya? Ovo cash sama poin doang?	sekarang bayar ovo gabisa di split ya ovo cash sama poin doang	Negatif
1853		@ovo_id min, untuk aktifkan paylater caranya gimana ya??	min untuk aktifkan paylater caranya gimana ya	Positif
1854		@ovo_id Kok nomor ovo saya gabisa topup ya? Dri mbanking bri gabisa dari alfamart gabisa katanya mencapai batas maksimum maksudnya gimana ya padahal hari ini sy blm topup sama sekali	kok nomor ovo saya gabisa topup ya dri mbanking bri gabisa dari alfamart gabisa katanya mencapai batas maksimum maksudnya gimana ya padahal hari ini sy blm topup sama sekali	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1855	AdiDede9	Udh paling benar dah hujan begini mesan makanan pakai @GrabID bayarnya pakai @ovo_id #JumatBerkah	udh paling benar dah hujan begini mesan makanan pakai bayarnya pakai	Positif
1856	meslin	@ovo_id min saya tadi topup ovo via bri kok gak masuk ya?	min saya tadi topup ovo via bri kok gak masuk ya	Negatif
1857	kydr	Hallo admin @ovo_id buat ganti nomor lama ke nomor baru di aplikasi OVO Merchant gimana ya? Saya gabisa login karena no. lama sudah hangus.	hallo admin buat ganti nomor lama ke nomor baru di aplikasi ovo merchant gimana ya saya gabisa login karena no lama sudah hangus	Positif
1858	HaloC	Nah itu dia. Tempat gua banyak sih outlet kerja sama dengan Ovo cuma booth kosong nih. Apa ada kantor perwakilan yg bisa bantu? Kemarin waktu masih bisa itu gw upgrade lewat app cuma sering gagal katanya foto ktp buram padahal dah jelas gw fotonya	nah itu dia tempat gua banyak sih outlet kerja sama dengan ovo cuma booth kosong nih apa ada kantor perwakilan yg bisa bantu kemarin waktu masih bisa itu gw upgrade lewat app cuma sering gagal katanya foto ktp buram padahal dah jelas gw fotonya	Negatif
1859	ysfreak	Cashless banget @GrabID x @ovo_id pic.twitter.com/nOcUWlf4KF	cashless banget	Positif
1860	hsnna	@GrabID permisi min, sampai kapan akun saya di suspend? Bikin akun baru lagi malah gabisa pake @ovo_id dan pembayaran terus menerus di tolak, di mana saya bisa mengembalikan akun lama saya? Makasih	permisi min sampai kapan akun saya di suspend bikin akun baru lagi malah gabisa pake dan pembayaran terus menerus di tolak di mana saya bisa mengembalikan akun lama saya makasih	Negatif
1861	SiPrasada	2020 akan naik GrabCar dan GrabBike lebih dari 1000 kali dan tentu pake @ovo_id. Dikasih apa nih min @GrabID kalau tercapai? #2019DenganGrab pic.twitter.com/7rbJeVYrPt	akan naik grabcar dan grabbike lebih dari kali dan tentu pake dikasih apa nih min kalau tercapai	Positif
1862	Ch_Kele	Saya kok topup cuma 10 jt aja ya, lebih dari itu kenapa gagal	saya kok topup cuma jt aja ya lebih dari itu kenapa gagal	Negatif
1863	Edrullah	@ovo_id min saya gabisa login karena kartunya hilang, apa ada solusi?	min saya gabisa login karena kartunya hilang apa ada solusi	Positif
1864	Mrspeac	lagi, beli token pulsa yg kalau gk salah udh naik juga ya harganya. Dulu ekstra 1K. Skrg udah 2k aja	lagi beli token pulsa yg kalau gk salah udh naik juga ya harga nya dulu ekstra skrg udah aja	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1865	rekanhauu	Ok baik, berarti ga akan hangus karena pergantian tahun ya min?	ok baik berarti ga akan hangus karena pergantian tahun ya min	Positif
1866	falsal1688	@ovo_id bakal buat penyesuaian harga untuk topup. Baiklah! Langsung hapus aplikasi ovo. Habiskan saldo nya. Cari yang gk pakai biaya tambahan!	bakal buat penyesuaian harga untuk topup baiklah langsung hapus aplikasi ovo habiskan saldo nya cari yang gk pakai biaya tambahan	Negatif
1867	rekanhauu	Selamat sore @TokopediaCare & @ovo_id mau tanya apakah perolehan ovo poin yg saya kumpulkan dari tokopedia akan hangus seperti tokopedia poin karena berganti tahun??	selamat sore mau tanya apakah perolehan ovo poin yg saya kumpulkan dari tokopedia akan hangus seperti tokopedia poin karena berganti tahun	Positif
1868	Investicor	@ovo_id Hay min aku kemarin ada masalah waktu deposit ovo, aku isi via mBCA jam 11.25 sebesar 100.000 tp yg masuk cuma 84.114, terus aku cek riwayat ternyata ada transaksi pembayaran jam 11.26 sebesar 15.886 yg bukan saya lakukan, aku udah kirim email ke	hay min aku kemarin ada masalah waktu deposit ovo aku isi via mbca jam sebesar tp yg masuk cuma terus aku cek riwayat ternyata ada transaksi pembayaran jam sebesar yg bukan saya lakukan aku udah kirim email ke	Negatif
1869	akamadid_u	@ovo_id min, mau tanya kalau hp hilang terus ganti nomor, mau login kan gabisa. Mau register ulang pake nomor baru tapi email yang lama gabisa karena udah dipakai di akun sebelumnya. Gimana caranya biar bisa pakai akun nomor baru dan email lama?	min mau tanya kalau hp hilang terus ganti nomor mau login kan gabisa mau register ulang pake nomor baru tapi email yang lama gabisa karena udah dipakai di akun sebelumnya gimana caranya biar bisa pakai akun nomor baru dan email lama	Positif
1870	yoyoi0488	Ah @ovo_id udah ngga asik... upgrade jadi premier tidak semudah dulu, sekarang malah topup kena biaya 1000, tolong transfer antar bank jangan dipersulit juga dong... 10x per bulan udah OK itu...	ah udah ngga asik upgrade jadi premier tidak semudah dulu sekarang malah topup kena biaya tolong transfer antar bank jangan dipersulit juga dong per bulan udah ok itu	Negatif
1871	tesweetstis	Iya sih memang lebih gampang pakai @ovo_id buat transaksi di @GrabID . Semudah itu pic.twitter.com/lcKNLODUJJ	iya sih memang lebih gampang pakai buat transaksi di semudah itu	Positif
1872	roadpusa	topup ovo lagi masalah ya? via VA bank BRI gagal terus.. @ovo_id	topup ovo lagi masalah ya via va bank bri gagal terus	Negatif
1873	babykoala	Ada cashback dari @ovo_id lumayan, udah banyak juga yg bisa transaksi pake ovo pic.twitter.com/pphpGu2rH	ada cashback dari lumayan udah banyak juga yg bisa transaksi pake ovo	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1874	ereceeresta	Lokasi Booth ovonya, di depan pizza hut.	lokasi booth ovonya di depan pizza hut	Negatif
1875	RullyArman	Pertanyaan saya bukan soal kendala min, mohon di baca kembali "@ovo_id hai min mau tanya perihal OVO Paylater di tokped, kalau kita transaksi tanggal 27-30 bulan Januari, apakah tagihannya masuk tanggal 27 bulan Januari atau tanggal 1 bulan Januari? Terimakasih"	pertanyaan saya bukan soal kendala min mohon di baca kembali hai min mau tanya perihal ovo paylater di tokped kalau kita transaksi tanggal bulan januari apakah tagihannya masuk tanggal bulan januari atau tanggal bulan januari terimakasih	Positif
1876	jackdanielle	Kota saya gak ada ovo booth. Mau gmn prosesnya? Apa perlu sampai terbang ke kota terdekat buat upgrade? Kok jadi menyusahkan ya	kota saya gak ada ovo booth mau gmn prosesnya apa perlu sampai terbang ke kota terdekat buat upgrade kok jadi menyusahkan ya	Negatif
1877	ea2	@ovo_id siang min, mau nanya untuk Transfer uang ke bank limit maksimal berapa ya? Terimakasih sebelumnya	siang min mau nanya untuk transfer uang ke bank limit maksimal berapa ya terimakasih sebelumnya	Positif
1878	pa0127	min @ovo_id @smartfrenicare ini kenapa kok gagal terus beli pulsa Via ovo ini kenapa kok gini terus. Tolong jawab cepatan soal nya masa aktif nya 1 hari lagi pic.twitter.com/ovH0s1pzlu	min ini kenapa kok gagal terus beli pulsa via ovo ini kenapa kok gini terus tolong jawab cepatan soal nya masa aktif nya hari lagi	Negatif
1879	hyoulie	@ovo_id transaksi saya melalui mandiri online kok katanya diblokir ya?	transaksi saya melalui mandiri online kok katanya diblokir ya	Positif
1880	lambangffrel	@ovo_id aduh ini upgrade ke premier udah gabisa online ya? ga sempat ke booth segala	aduh ini upgrade ke premier udah gabisa online ya ga sempat ke booth segala	Negatif
1881	lito_Binar	#Infobintaro #cashback ovo_id Parade Cashback Akhir Tahun Hore Gajian dimulai! Nah, ini dia list merchant partner OVO yang bakal kasih kalian Cashback 60%! Buruan TopUp saldo kamu, yuk! Cukupâ€¦ https://www.instagram.com/p/B6jvySyAJmD/?igshid=kocp1d5p5u3jâ€¦	ovo id parade cashback akhir tahun hore gajian dimulai nah ini dia list merchant partner ovo yang bakal kasih kalian cashback buruan topup saldo kamu yuk cukup	Positif
1882	pa0127	@ovo_id mau daftar ovo, kok pas bagian email gagal mulu. Padahal udah masukin no verifikasi yang benar.	mau daftar ovo kok pas bagian email gagal mulu padahal udah masukin no verifikasi yang benar	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1883	eralkit@meon	Bayar bpjs pakai ovo paylater bisa? @ovo_id @BPJSKesehatanRI	bayar bpjs pakai ovo paylater bisa	Positif
1884	Disindir	@ovo_id maaf min, ini pembayaran grab apa ya? kok tiba2 dipotong? pic.twitter.com/tpek1WJBfp	maaf min ini pembayaran grab apa ya kok tiba2 dipotong	Negatif
1885	pyanana	@ovo_id gimana kelanjutan dari keluhan saya kak??	gimana kelanjutan dari keluhan saya kak	Positif
1886	aaa66	Saya mau daftar ovo premier, saya sudah datang ke kios ovo + bawa ktp.. masih belum bisa premier juga, terus saya hubungi WhatsApp ovo: 08551500696 tidak aktif juga, kalau sudah begini saya harus kemana lagi??	saya mau daftar ovo premier saya sudah datang ke kios ovo bawa ktp masih belum bisa premier juga terus saya hubungi whatsapp ovo tidak aktif juga kalau sudah begini saya harus kemana lagi	Negatif
1887	adhezperio	@OVO @ovo_id mau tanya apa benar sekarang sudah tutup topup di @ALFAMART_IND ya?	mau tanya apa benar sekarang sudah tutup topup di ya	Positif
1888	EsaKunor	@ovo_id pagi ka, mau tanya aku mau isi ovo gabisa kok tampilan nya selalu contact ovo ya setiap mau isi via ibanking .	pagi ka mau tanya aku mau isi ovo gabisa kok tampilan nya selalu contact ovo ya setiap mau isi via ibanking	Negatif
1889	abeach	@ovo_id kak, mama aku kan punya ovo di hp nya nah kemarin pertengahan bulan mamaku meninggal, dan karena aku gatau pin ovonya, akunya gabisa dibuka. Bisa bantu buka akunya kak?	kak mama aku kan punya ovo di hp nya nah kemarin pertengahan bulan mamaku meninggal dan karena aku gatau pin ovonya akunya gabisa dibuka bisa bantu buka akunya kak	Positif
1890	samsulond	Ya @ovo_id, kenapa maksimal cuma 20juta sebulan??? Gw gabisa topup lagi nih.	ya kenapa maksimal cuma juta sebulan gw gabisa topup lagi nih	Negatif
1891	jangradara	min @ovo_id ini kenapa ya? pic.twitter.com/jQGfCbfpV2	min ini kenapa ya	Positif
1892	jenawis	Hallo min, minta tolong ini kenapa saya gagal terus mau transfer dari ovo ke rekening pic.twitter.com/YSKctGJPC7	hallo min minta tolong ini kenapa saya gagal terus mau transfer dari ovo ke rekening	Negatif
1893	Darma	@ovo_id min, utk parade cashback nya, apakah CB max 20rb / merchant, atau hanya 20 rb / periode	min utk parade cashback nya apakah cb max rb merchant atau hanya rb periode	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1894	ibnani	lagi error min? @ovo_id dari semalam kok gabisa dibuat isi pulsa	lagi error min dari semalam kok gabisa dibuat isi pulsa	Negatif
1895	Illyl	Admin topup di booth ovo min. berapa ya? Dan ada biaya tambahan? Makasih @ovo_id	admin topup di booth ovo min berapa ya dan ada biaya tambahan makasih	Positif
1896	jeaneis	@ovo_id , kenapa nih mau upgrade ke premier sama cs disuruh ke booth terdekat.. Padahal saya di pedalaman Kalimantan Selatan.. Tidak ada sistem online kah?	kenapa nih mau upgrade ke premier sama cs disuruh ke booth terdekat padahal saya di pedalaman kalimantan selatan tidak ada sistem online kah	Negatif
1897	csss	@ovo_id misi mau tanya, cara login ke akun ovo selain verifikasi no hp gimana ya min? Nomor saya ganti soalnya Nomor lama saya udah mati	misi mau tanya cara login ke akun ovo selain verifikasi no hp gimana ya min nomor saya ganti soalnya nomor lama saya udah mati	Positif
1898	jakke	@ovo_id hallo kakak, gabisa cek. riwayat., transfer juga error2 pic.twitter.com/QaeXsSc581	hallo kakak gabisa cek riwayat transfer juga error	Negatif
1899	BiBiGp	@ovo_id Hallo min apakah upgrade ke ovo premium harus datang ke booth? Kalo lokasi tidak terjangkau ke booth yg di kota solusinya gimana min?	hallo min apakah upgrade ke ovo premium harus datang ke booth kalo lokasi tidak terjangkau ke booth yg di kota solusinya gimana min	Positif
1900	natzelin	Sama. Saya juga gabisa nih transfer ke rekening bank. Padahal pas topup cepat. Sering gangguan deh. Apalagi kalau malam. bagus pakai yang lain kalau gini pic.twitter.com/2NyXDeFyXw	sama saya juga gabisa nih transfer ke rekening bank padahal pas topup cepat sering gangguan deh apalagi kalau malam bagus pakai yang lain kalau gini	Negatif
1901	lanjaebuh	kak @ovo_id tolong dibantu, saya ingin melihat riwayat transaksi yg sudah lama dan hilang di tab riwayatnya gimana caranya ya ? Makasih	kak tolong dibantu saya ingin melihat riwayat transaksi yg sudah lama dan hilang di tab riwayatnya gimana caranya ya makasih	Positif
1902	ErangAngka	@ovo_id halo, ovo lg error kah? Kok mau transfer gabisa2 ya?	halo ovo lg error kah kok mau transfer gabisa ya	Negatif
1903	PromoBandung2	Mulai hari ini dapatkan Promo PAYDAY CASHBACK 50% dari @GOPAY_ID Dan Promo PAYDAY CASHBACK 60% ovo_id di outlet ROTIâ€™. *Syarat & ketentuan berlaku : - Periode promo PAYDAY GOPAY : 26 & 27 Desember 2019 - Periodeâ€	mulai hari ini dapatkan promo payday cashback dari dan promo payday cashback ovo id di outlet roti syarat ketentuan berlaku periode promo payday gopay desember periode	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		https://www.instagram.com/p/B6h2S3LhhUT/?igshid=rh51usmda2z5A		
1904		Disaat perang DOMPET DIGITAL eh malah @ovo_id mengalami kemunduran. Proses upgrade akun aja harus ke Booth mereka yg letaknya juga sangat jauh dari user'nya	disaat perang dompet digital eh malah mengalami kemunduran proses upgrade akun aja harus ke booth mereka yg letaknya juga sangat jauh dari user nya	Negatif
1905		@rotio_id - Mulai hari ini dapatkan Promo PAYDAY CASHBACK 50% dari @GOPAY_ID Dan Promo PAYDAY CASHBACK 60% ovo_id di outlet ROTI TM O . *Syarat & ketentuan berlaku : - Periode promo PAYDAY GOPAY : 26 & 27 Desember	mulai hari ini dapatkan promo payday cashback dari dan promo payday cashback ovo id di outlet roti syarat ketentuan berlaku periode promo payday gopay desember	Positif
1906		wah kalau nunggu eKTP sampai raya capung juga belum tentu selesai. Ribet amat di bank saja Resi juga berlaku	wah kalau nunggu ektp sampai raya capung juga belum tentu selesai ribet amat di bank saja resi juga berlaku	Negatif
1907		Semoga @GrabID dan @ovo_id bisa isi saldo Ovo kepada driver.. meskipun pelanggan pesan grabfood.. kan selama ini bisa isi saldo kalau kita pesan grab bike	semoga dan bisa isi saldo ovo kepada driver meskipun pelanggan pesan grabfood kan selama ini bisa isi saldo kalau kita pesan grab bike	Positif
1908		@ovo_id halo min, ovo lg gangguan kah? Saya topup barusan kok gak langsung masuk ya? Biasanya langsung	halo min ovo lg gangguan kah saya topup barusan kok gak langsung masuk ya biasanya langsung	Negatif
1909		Sedia payung sebelum hujan, sedia OVO sebelum jajan! Isi saldo OVO cash dengan mudah di ATM dan SMS Banking Maybank @ovo_id #tipsPRIMA	sedia payung sebelum hujan sedia ovo sebelum jajan isi saldo ovo cash dengan mudah di atm dan sms banking maybank	Positif
1910		iya, sayang sekali tadi mau topup 5 juta gabisa, ternyata ada limitnya	iya sayang sekali tadi mau topup juta gabisa ternyata ada limitnya	Negatif
1911		@ovo_id tambah fitur (tambah ke favorit) nomor hp yang sering dijadikan trx. masa harus trx dulu baru ada tambah ke favorit	tambah fitur tambah ke favorit nomor hp yang sering dijadikan trx masa harus trx dulu baru ada tambah ke favorit	Positif
1912		Kalau di kota saya tidak ada booth @ovo_id , apakah harus ke kota lain utk upgrade menjadi akun premium? Emang mau nanggung biaya perjalanannya? Iya?	kalau di kota saya tidak ada booth apakah harus ke kota lain utk upgrade menjadi akun premium emang mau nanggung biaya perjalanannya iya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1913	Nokta	#sayhalotomokka : Hore Gajian! #ovopayday Cashback 60% 27-29 Desember Khusus Pengguna ovo_id berlaku di Jabodetabek, Bandung & Surabaya. . . #pakeOVOaja #jktfoodies #ovo #bdgfoodies #sbyfoodie #bekasihitsâ€¦ https://www.instagram.com/p/B6hmvJhXY5/?igshid=3th2vpjy19i3Ââ€¦	hore gajian cashback desember khusus pengguna ovo id berlaku di jabodetabek bandung surabaya	Positif
1914	hizeema	Kenapa gagal login? @ovo_id pic.twitter.com/4HAHxG1FFM	kenapa gagal login	Negatif
1915	senyatur3	@ovo_id sekarang selain via bank bisa lewat apalagi topup nya ??	sekarang selain via bank bisa lewat apalagi topup nya	Positif
1916	mutahian	@ovo_id kak kok app ovo saya gabisa dibuka ya dari hari jumat :(kak kok app ovo saya gabisa dibuka ya dari hari jumat	Negatif
1917	itacipa	@ovo_id Mau nanya dong, ovo bisa transfer akun gak ya? kartu sim nomor ku hilang (dan untuk ganti dg nomor yg sama butuh KTP, yg jg hilang), atau kalau misal bikin akun baru apakah bisa KTP dari org yg sama?	mau nanya dong ovo bisa transfer akun gak ya kartu sim nomor ku hilang dan untuk ganti dg nomor yg sama butuh ktp yg jg hilang atau kalau misal bikin akun baru apakah bisa ktp dari org yg sama	Positif
1918	dawamalik99	Saldo @ovo_id tiba2 hilang senilai 398.000 dalam 2 hari, gimana ini min?? Tolong kembalikan saldo saya	saldo tiba hilang senilai dalam hari gimana ini min tolong kembalikan saldo saya	Negatif
1919	Marikioty	@ovo_id bisa ngga dibantu upgrade id lewat dm? Karena ktp sy dalam bentuk surat keterangan. Jadi gabisa lewat app seperti biasa.	bisa ngga dibantu upgrade id lewat dm karena ktp sy dalam bentuk surat keterangan jadi gabisa lewat app seperti biasa	Positif
1920	Feli_Adnk	KNP YA GANTI NO AJA DI @ovo_id SUSAH BANGET DIBIKIN RIBET HRS PAKE ALASAN KTP SEGALA BIKIN KESAL PADAHAL CUMA PENGEN NO NYA SAMA DGN @GrabID JUGA PENGEN DIGANTI TAPI HRS DOWNLOAD APP OVO SUDAH DOWNLOAD MALAH GABISA GANTI NO NYA LAMA2 GW UNINSTALL AJA NIH KEDUA2NYA DEH	knp ya ganti no aja di susah banget dibikin ribet hrs pake alasan ktp segala bikin kesal padahal cuma pengen no nya sama dgn juga pengen diganti tapi hrs download app ovo sudah download malah gabisa ganti no nya lama gw uninstall aja nih keduanya deh	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1921	teralpin	@ovo_id kios ovo di daerah sidoarjo dmn? mau upgrade... td cari2 di lippo mall tutup... apa lagi libur...	kios ovo di daerah sidoarjo dmn mau upgrade td cari di lippo mall tutup apa lagi libur	Positif
1922	cebab	@ovo_id sore min , ini ovo topup lewat Alfamart memang lagi gangguan ya ? , sudah 3-5 alfa saya datang katanya lagi gangguan	sore min ini ovo topup lewat alfamart memang lagi gangguan ya sudah alfa saya datang katanya lagi gangguan	Negatif
1923	raaD	@ovo_id min, mau nanya dong. Bisa tf saldo ovo ke bank? Tanpa harus ke kios ovo nya. Terimakasih	min mau nanya dong bisa tf saldo ovo ke bank tanpa harus ke kios ovo nya terimakasih	Positif
1924	peje3	@ovo_id min, mau nanya, saya sudah ke booth ovo di gandaria city untuk proses upgrade ke ovo premier di hari sabtu tgl 19 kemarin. kok sampai sekarang belum ada konfirmasi apa apa yah? mohon bantuan dan penjelasannya min, soalnya ntar lagi #gajian banyak	min mau nanya saya sudah ke booth ovo di gandaria city untuk proses upgrade ke ovo premier di hari sabtu tgl kemarin kok sampai sekarang belum ada konfirmasi apa apa yah mohon bantuan dan penjelasannya min soalnya ntar lagi banyak	Negatif
1925	ygamanlis	terimakasih ovo. respon terhadap kendala saya cepat.	terimakasih ovo respon terhadap kendala saya cepat	Positif
1926	esbani	Topup @ovo_id dr M-BCA gagal balasan dari ovo "Contact OVO" mulu. Kenapa ya ?	topup dr bca gagal balasan dari ovo contact ovo mulu kenapa ya	Negatif
1927	Nove_cs	@ovo_id ovo booth hari ini tetap buka min?	ovo booth hari ini tetap buka min	Positif
1928	RdenAung	@ovo_id saya mau komplain dong min saya kan topup dana lewat bukalapak, transfer dari ovo dah dikirim tapi saldo gak masuk udah 2 hari	saya mau komplain dong min saya kan topup dana lewat bukalapak transfer dari ovo dah dikirim tapi saldo gak masuk udah hari	Negatif
1929	AefKhaNgraha	@ovo_id kalau misal sudah transfer bisa ditarik lagi?	kalau misal sudah transfer bisa ditarik lagi	Positif
1930	fitrihariyani	Aduh kenapa sih ini @ovo_id susah bgt transfer dari tadi pagi dicoba error terus. Gmn mau saingan sama @danawallet pic.twitter.com/0cvwAM1AY9	aduh kenapa sih ini susah bgt transfer dari tadi pagi dicoba error terus gmn mau saingan sama	Negatif
1931	ptridwihl	Sudah ya, mohon segera di perbaiki. Terimakasih.	sudah ya mohon segera di perbaiki terimakasih	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1932	ysadeferswan	Hallo para admin @ovo_id bagaimana dgn update ovo premier saya, apakah masih menunggu jg? Kalau memang gagal seharusnya tidak usah minta data min, Dosa kalau menipu	hallo para admin bagaimana dgn update ovo premier saya apakah masih menunggu jg kalau memang gagal seharusnya tidak usah minta data min dosa kalau menipu	Negatif
1933	Kykyab	Halo @ovo_id ini kok aku mau daftar ovo lagi karena nomor yg dulu hilang, setelah itu gagal karena email yg aku pakai sama. Emg ngaruh ya? Apa aku harus buat email lagi? Bisa kah klo aku ku yg lama balik lagi? Mohon bantuannya ya thx	halo ini kok aku mau daftar ovo lagi karena nomor yg dulu hilang setelah itu gagal karena email yg aku pakai sama emg ngaruh ya apa aku harus buat email lagi bisa kah klo aku ku yg lama balik lagi mohon bantuannya ya thx	Positif
1934	veryntataa	Kenapa ya aplikasi @ovo_id gue gabisa dipakai bayar listrik dan beli pulsa? Udah 2 hari ini, udah gue install ulang juga	kenapa ya aplikasi gue gabisa dipakai bayar listrik dan beli pulsa udah hari ini udah gue install ulang juga	Negatif
1935	oficilhm	Malam @ovo_id , mau tanya.. Kalau mau mengajukan ovo paylater gmn ya?	malam mau tanya kalau mau mengajukan ovo paylater gmn ya	Positif
1936	Pama	@ovo_id ini knp tidak ada opsi cicilan paylater (pembayaran penuh) untuk transaksi belanja barang di tokopedia?	ini knp tidak ada opsi cicilan paylater pembayaran penuh untuk transaksi belanja barang di tokopedia	Negatif
1937	oie_moh	@ovo_id min kalau ganti nomor hp bagaimana?	min kalau ganti nomor hp bagaimana	Positif
1938	Om_Oz1	@ovo_id min kenapa ya saya udah topup tapi saldo nya belum masuk dari tadi?	min kenapa ya saya udah topup tapi saldo nya belum masuk dari tadi	Negatif
1939	tbody88	@BrTTransJateng min kerja sama dengan GOPAY @gojekindonesia OVO @ovo_id atau dompet digital lain dong, biar enak kalau mau bayar. @ganjarpranowo @perhubunganjtg	min kerja sama dengan gopay ovo atau dompet digital lain dong biar enak kalau mau bayar	Positif
1940	reduragrisic	Promo grabfood @GrabID Pake @ovo_id Udh gak ada ya min? Padahal kemarin baru isi saldo biar dapat promo	promo grabfood pake udh gak ada ya min padahal kemarin baru isi saldo biar dapat promo	Negatif
1941	_skyk	@ovo_id kalau ovo poin bisa buat bayar QRIS ?	kalau ovo poin bisa buat bayar qris	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1942	Erhanig	@ovo_id kok saya gabisa topup yah dari tadi?	kok saya gabisa topup yah dari tadi	Negatif
1943	postasisonom	Biar makin segar minum @ChatimeIndo biar santai. Khusus pengguna @ovo_id dapat cashback 50%. Buruan tunggu apalagi jangan sampai promonya terlewatkan! Info lebih lanjut klik https://bit.ly/2PAX0Ku pic.twitter.com/fHKrX7BMtS	biar makin segar minum biar santai khusus pengguna dapat cashback buruan tunggu apalagi jangan sampai promonya terlewatkan info lebih lanjut klik	Positif
1944	ieenicele	@ovo_id ovo paylater udah gak ada lagi ya ? gimana sih kalau mau pake?	ovo paylater udah gak ada lagi ya gimana sih kalau mau pake	Negatif
1945	Waraxoz	@ovo_id kalau mau upgrade Ovo di Tangerang dmn ya alamatnya?	kalau mau upgrade ovo di tangerang dmn ya alamatnya	Positif
1946	aiqsholha	Kenapa akun saya gabisa buat belanja di @tokopedia ya???	kenapa akun saya gabisa buat belanja di ya	Negatif
1947	KickAndk	@ovo_id ovo booth di semarang dimana min? mau upgrade	ovo booth di semarang dimana min mau upgrade	Positif
1948	cau_jali	@ovo_id hallo ovo sudah 3 hari saya mau topup gagal terus	hallo ovo sudah hari saya mau topup gagal terus	Negatif
1949	weidise	@ovo_id saya ada salah transfer, bisa bantu uangnya kembali? Teman saya ada 2 nomor, dan nomor tsb udah mati pic.twitter.com/rIILCOf4oj	saya ada salah transfer bisa bantu uangnya kembali teman saya ada nomor dan nomor tsb udah mati	Positif
1950	bladarioon	Saya mau upgrade akun ke premier, tapi kenapa harus kunjungi booth @ovo_id ya min? Buka rekening bank aja udah gak perlu ke cabang	saya mau upgrade akun ke premier tapi kenapa harus kunjungi booth ya min buka rekening bank aja udah gak perlu ke cabang	Negatif
1951	rammooney	@ovo_id min, nomor. Hp yg saya pakai untuk ovo mati, kalau ganti nomor apakah akun saya bisa tetap premium?	min nomor hp yg saya pakai untuk ovo mati kalau ganti nomor apakah akun saya bisa tetap premium	Positif
1952	friafriliani	ya, ribet bgt sekarang @ovo_id	iya ribet bgt sekarang	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1953	IT	Sobat , kirim paket di @idTIKI, bayarnya bisa pakai @gopayindonesia, @ovo_id, & @dana.id loh. Ada cashback juga loh. Ayo buruan kirim paket kamu & nikmati cashbacknya. http://tiki.id/twA #PakeTIKIAja #TIKIID #KirimPaketPakaiTIKI #KirimPaketOnlineTIKI #OnlinePayment pic.twitter.com/iaxy9tFEXM	sobat kirim paket di bayarnya bisa pakai id loh ada cashback juga loh ayo buruan kirim paket kamu nikmati cashbacknya	Positif
1954	isan ri	di aplikasi MATAHARI (matahari mall) ini @MatahariMallCom @MatahariMallCS ada tertulis cashback ovo 30% tadi saya transaksi 210 rb kok cashback ovo poin cuma 13500 ya? pic.twitter.com/ZyILYdHuxT	di aplikasi matahari matahari mall ini ada tertulis cashback ovo tadi saya transaksi rb kok cashback ovo poin cuma ya	Negatif
1955	apiamoo nee26	Admin @ovo_id mau nanya dong. Jumlah maksimal topup ovo premier berapa? Dan transaksi transfer ke bank BCA dari OVO premier berapa perharinya?	admin mau nanya dong jumlah maksimal topup ovo premier berapa dan transaksi transfer ke bank bca dari ovo premier berapa perharinya	Positif
1956	winuudde1	@ovo_id min, emang lagi error buat narik saldo ke bank ya ?	min emang lagi error buat narik saldo ke bank ya	Negatif
1957	dmpetdhuafa.org	Kini, layanan donasi digital Dompot Dhuafa kembali membuka channel pembayaran baru demi meningkatkan kemudahan berdonasi. ZISWAF atau donasi apapun bisa bayar pakai @ovo_id klik >> http://donasi.dompotdhuafa.org #KemudahanZISWAF pic.twitter.com/AdGkspV4L3	kini layanan donasi digital dompet dhuafa kembali membuka channel pembayaran baru demi meningkatkan kemudahan berdonasi ziswaf atau donasi apapun bisa bayar pakai klik	Positif
1958	riariobnardo	@ovo_id min saya topup via atm tapi saldo tidak bertambah	min saya topup via atm tapi saldo tidak bertambah	Negatif
1959	aggroaar	Belanja di tokopedia ovo paylater bisa di combo dengan saldo ovo?	belanja di tokopedia ovo paylater bisa di combo dengan saldo ovo	Positif
1960	riariobnardo	@ovo_id @ojkIndonesia susah sekali untuk menjadi mitra ovo. Beberapa kali gagal, dengan alasan yg tidak jelas. 3 hari berlalu begitu saja.... #cashlessovo #sulitdaftar pic.twitter.com/75TMgkDav0	susah sekali untuk menjadi mitra ovo beberapa kali gagal dengan alasan yg tidak jelas hari berlalu begitu saja	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1961	@ovo_id	bro, booth ovo di jogja yang masih buka di mana?	bro booth ovo di jogja yang masih buka di mana	Positif
1962	H+6 Gk bisa Done?	Gk bisa Done? cara kerja super lelet.	gk bisa done cara kerja super lelet	Negatif
1963	Coba di cek waktunya DM saya benar	Coba di cek waktunya DM saya benar	coba di cek waktunya dm saya benar	Positif
1964	@ovo_id	buat transfer harus premium dulu lah tapi ini dibikin ribet harus ke booth nya dulu	buat transfer harus premium dulu lah tapi ini dibikin ribet harus ke booth nya dulu	Negatif
1965	@ovo_id	Apakah boleh dalam 1 ponsel jika ada 2 akun ovo yang satu premier dan lainnya club dan bebas semuanya ganti login logout dalam 1 ponsel?	apakah boleh dalam ponsel jika ada akun ovo yang satu premier dan lainnya club dan bebas semuanya ganti login logout dalam ponsel	Positif
1966	@ovo_id	ovo lagi error ya? Saya mau tf dari ovo ke rekening bank gagal	ovo lagi error ya saya mau tf dari ovo ke rekening bank gagal	Negatif
1967	@ovo_id	min ovo bisa topup di indomaret?	min ovo bisa topup di indomaret	Positif
1968	Verifikasi dana bisnis	cuma beberapa jam, verifikasi ovo merchant udah seminggu gak ada update. memalukan @ovo_id	verifikasi dana bisnis cuma beberapa jam verifikasi ovo merchant udah seminggu gak ada update memalukan	Negatif
1969	@ovo_id	hai min mau tanya, apakah 1 ktp bisa untuk verifikasi 2 nomor hp berbeda?	hai min mau tanya apakah ktp bisa untuk verifikasi nomor hp berbeda	Positif
1970	Kok gue gabisa topup @ovo_id ya?	Kok gue gabisa topup @ovo_id ya?	kok gue gabisa topup ya	Negatif
1971	Kini bisa pake @ovo_id di Circle K	Pilihan tempat jajan kamu yang bisa pake OVO tambah lagi nih, yaitu di CircleK. Kalo kamu mampir, pastikan bayarnya pake OVO biar dapat Cashback 20%. Info lebih lanjut klik https://bit.ly/2N16HkR pic.twitter.com/pXJu2DSpIH	kini bisa pake di circle pilihan tempat jajan kamu yang bisa pake ovo tambah lagi nih yaitu di circlek kalo kamu mampir pastikan bayarnya pake ovo biar dapat cashback info lebih lanjut klik	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1972	Yogyaadtre	yaudah lah saya kecewa sama ovo	yaudah lah saya kecewa sama ovo	Negatif
1973	jayimantingga	Ada merchant OVO, pasti ada cashback murah buat kamu! Isi saldonya juga gampang di Mega Mobile dan ATM Bank Mega! @ovo_id #MudahPakaiPRIMA	ada merchant ovo pasti ada cashback murah buat kamu isi saldonya juga gampang di mega mobile dan atm bank mega	Positif
1974	Karniwanakak	Topup & transfer error dari kemarin	topup transfer error dari kemarin	Negatif
1975	adialim	@ovo_id halo kak, apakah bisa kalau mau ganti nama merchant yg terdaftar di ovo merchant? Kayanya pas pendaftaran ada yg salah, jadi salah nama merchant saya, tks.	halo kak apakah bisa kalau mau ganti nama merchant yg terdaftar di ovo merchant kayanya pas pendaftaran ada yg salah jadi salah nama merchant saya tks	Positif
1976	karniwanakak	@ovo_id min ini mau upgrade premier harus ke kios dulu? Yg gabisa keluar rumah gimana min? Ribet bgt sistem kalian :((((min ini mau upgrade premier harus ke kios dulu yg gabisa keluar rumah gimana min ribet bgt sistem kalian	Negatif
1977	mirfan	Halo, saya hanya pengen tahu sebagai pembeli apakah memang struk ini yang harus diterima? Bukankah ini yang untuk penjual karena tertera "merchant copy"? Hanya ingin memastikan tidak ada data sensitif seperti saldo dan nomor hp di lembar yang disimpan penjual.	halo saya hanya pengen tahu sebagai pembeli apakah memang struk ini yang harus diterima bukannya ini yang untuk penjual karena tertera merchant copy hanya ingin memastikan tidak ada data sensitif seperti saldo dan nomor hp di lembar yang disimpan penjual	Positif
1978	ashaphyote	Min @ovo_id mau nanya dong. Kalo kita udah gabung grab food merchant, apakah ovo merchant langsung otomatis terhubung gitu ya? Tapi kalau iya knp sampai sekarang saya blm terima penjualan harian dari grab itu sendiri ya?")	min mau nanya dong kalo kita udah gabung grab food merchant apakah ovo merchant langsung otomatis terhubung gitu ya tapi kalau iya knp sampai sekarang saya blm terima penjualan harian dari grab itu sendiri ya	Negatif
1979	HaditanPrabowo	Tidak ada kendala sih cuma ini mau nanya tadi udh beli kopi di @KopiKenangan cashback 18 rb kalau beli lagi apakah dapat cashback lagi?	tidak ada kendala sih cuma ini mau nanya tadi udh beli kopi di cashback rb kalau beli lagi apakah dapat cashback lagi	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1980		@ovo_id min, tolong dong, saya mau ganti nomor gabisa, registrasi baru gabisa. Ini kapan selesai? Kenapa pelayanannya kaya gini?	min tolong dong saya mau ganti nomor gabisa registrasi baru gabisa ini kapan selesai kenapa pelayanannya kaya gini	Negatif
1981		Jadi kalau saya beli kopi di @KopiKenangan bisa dapat cashback max 20 rb ya selama beda struk? pic.twitter.com/kkFG5vYIffH	jadi kalau saya beli kopi di bisa dapat cashback max rb ya selama beda struk	Positif
1982		Ovo paylater knp belum bisa dipakai?	ovo paylater knp belum bisa dipakai	Negatif
1983		Hasil promo 60% cashback @ovo_id & @ShopeeID dong... Ini @danawallet sama @gopayindonesia mau kasi cashback jg? 80% gitu? #kompom pic.twitter.com/IOtBGI9U6y	hasil promo cashback dong ini sama mau kasi cashback jg gitu	Positif
1984		@ovo_id min saya topup via BCA banking kok ngga masuk2 ya?	min saya topup via bca banking kok ngga masuk ya	Negatif
1985		@ovo_id kalau di hari yg sama belanja pakai ovo 2 kali di merchant yg sama apakah tetap dapat cashback yg sama?	kalau di hari yg sama belanja pakai ovo kali di merchant yg sama apakah tetap dapat cashback yg sama	Positif
1986		@ovo_id hallo kak, ini ovo ku kok dari tadi gini terus ya, udah di update padahal password juga udah benar, knp ya? pic.twitter.com/qzFVZ3Mxmh	hallo kak ini ovo ku kok dari tadi gini terus ya udah di update padahal password juga udah benar knp ya	Negatif
1987		Hi @ovo_id, kalau setelah bayar di merchant pakai ovo dikasihnya print "merchant copy", apakah ini salah prosedur? Data apa saja yang ada di copy satunya? Apakah ada data sensitif? pic.twitter.com/9wwyYlgBBx	hi kalau setelah bayar di merchant pakai ovo dikasihnya print merchant copy apakah ini salah prosedur data apa saja yang ada di copy satunya apakah ada data sensitif	Positif
1988		@ovo_id halo min.. mau tanya kalau saldo dari ovo bisa transfer ke briva (bri virtual akun)?	halo min mau tanya kalau saldo dari ovo bisa transfer ke briva bri virtual akun	Negatif
1989		Sudah disampaikan via telepon (CS), lalu via email, jawabannya itu di picture, tunggu 2 hari (sabtu minggu tdk terhitung) apakah aduan via Twitter bisa di proses lebih cepat?	sudah disampaikan via telepon cs lalu via email jawabannya itu di tunggu hari sabtu minggu tdk terhitung apakah aduan via twitter bisa di proses lebih cepat	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
1990	aggggky	@ovo_id kenapa min gabisa login	kenapa min gabisa login	Negatif
1991	Young Ordinary Boy	Aku mau membuat kamu jadi yg favorit tapi aku makin lama makin jarang dikasih voucher.... Yaudah aku pindah ke @GrabID sama @ovo_id yang rajin kasih aku perhatian, promo maksudnya	aku mau membuat kamu jadi yg favorit tapi aku makin lama makin jarang dikasih voucher yaudah aku pindah ke sama yang rajin kasih aku perhatian promo maksudnya	Positif
1992	ndiaerm	@ovo_id sering error, sama semua respon bot twitter ovo	sering error sama semua respon bot twitter ovo	Negatif
1993	servasasooeras	Ke booth ovo nya biar lebih cepat buat upgrade akun saya	ke booth ovo nya biar lebih cepat buat upgrade akun saya	Positif
1994	Mkkb14624646	Iya ovo pada gabisa di buka kak :")	iya ovo pada gabisa di buka kak	Negatif
1995	bnmnnns	@ovo_id min akun saya ke logout dan nomor hp saya sudah hangus. Bagaimana cara bisa login akun buat ganti nomor?	min akun saya ke logout dan nomor hp saya sudah hangus bagaimana cara bisa login akun buat ganti nomor	Positif
1996	neduragariscu	Kok ovo gabisa dibuka? @ovo_id pic.twitter.com/oT7wC4V4OH	kok ovo gabisa dibuka	Negatif
1997	denifit	Tolong bantu sama kendala saya ya min. Maaf saya cerewet.	tolong bantu sama kendala saya ya min maaf saya cerewet	Positif
1998	darithnrtiks	@ovo_id hai kak, ovo ku kok gabisa buka ya? Padahal pin dan sidik jari udah sesuai	hai kak ovo ku kok gabisa buka ya padahal pin dan sidik jari udah sesuai	Negatif
1999	denifit	Detail dari mana infonya. DM saya Cuma disuruh nunggu info selanjutnya. Kirim terus dari saya. @ovo_id tolong bantu saya dong.	detail dari mana infonya dm saya cuma disuruh nunggu info selanjutnya kirim terus dari saya tolong bantu saya dong	Positif
2000	ah10tins	Min OVO lagi gabisa login ya?	min ovo lagi gabisa login ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2001	NonoAditya	Pake #OVOMillionaire terbantu banget saat isoman, jd ga perlu byr tunai ketika perlu makanan yg kita mau pas masa penyembuhan di lokasi isoman...., bisa beli makanan kesukaan , imun tubuh jd meningkat, proses pemulihan juga cepat.	pake terbantu banget saat isoman jd ga perlu byr tunai ketika perlu makanan yg kita mau pas masa penyembuhan di lokasi isoman bisa beli makanan kesukaan imun tubuh jd meningkat proses pemulihan juga cepat	Positif
2002	JojoMaddi	@ovo_id kenapa gini terus padahal password nya udah benar pic.twitter.com/l4wqzvkl06	kenapa gini terus padahal password nya udah benar	Negatif
2003	dcniiit	Niat hemat hari ini dibatalkan oleh kombinasi promo Kopi Kenangan dan Ovo. Terimakasih, kalian	niat hemat hari ini dibatalkan oleh kombinasi promo kopi kenangan dan ovo terimakasih kalian	Positif
2004	JojoMaddi	@ovo_id min gangguan kah ? Saya mau login buat beli pulsa listrik gk bisa pic.twitter.com/l8Y1fpY29R	min gangguan kah saya mau login buat beli pulsa listrik gk bisa	Negatif
2005	shariseenth	Halo @ovo_id saya mau matikan paylater ovo karena biaya mahal pic.twitter.com/KLm1lup4Zm	halo saya mau matikan paylater ovo karena biaya mahal	Positif
2006	ttanagusapu1	Padahal cuma nanya lagi maintenance? Admin nya cuma balas template ya?	padahal cuma nanya lagi maintenance admin nya cuma balas template ya	Negatif
2007	ptaman_tel	kalau booth ovo di banjarmasin ada di mana?	kalau booth ovo di banjarmasin ada di mana	Positif
2008	ttanagusapu1	@ovo_id min ovo lagi error ya? Gabisa kebuka nih. Bilangnya terjadi kesalahan. Dan bukan cuma saya lagi	min ovo lagi error ya gabisa kebuka nih bilang nya terjadi kesalahan dan bukan cuma saya lagi	Negatif
2009	mksieh6	Baik, ditunggu nih OVO BOOTH nya di Yogyakarta min	baik ditunggu nih ovo booth nya di yogyakarta min	Positif
2010	ebagan	Punya ku aja yg gagal masuk? apa semua ya kaya ini @ovo_id ?? #ovoerror pic.twitter.com/RgVwr4150b	punya ku aja yg gagal masuk apa semua ya kaya ini	Negatif
2011	mksieh6	Di Yogyakarta ada gak nih OVO Boothnya min??	di yogyakarta ada gak nih ovo boothnya min	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2012		Ovo gabisa login? Tolong dong @ovo_id	ovo gabisa login tolong dong	Negatif
2013		@ovo_id app ovo saya biasanya dibuka pake sidik jari bisa, ini tiba2 harus pakai no. hp. Kebetulan no. ovo yg saya gunakan di kartu sim 2 dan kartu sim 2 nya bermasalah, jd kalau kirim kode ke nmr tsb sms nya gagal. Jadi harus bagaimana ya?? Mohon bantuan	app ovo saya biasanya dibuka pake sidik jari bisa ini tiba harus pakai no hp kebetulan no ovo yg saya gunakan di kartu sim dan kartu sim nya bermasalah jd kalau kirim kode ke nmr tsb sms nya gagal jadi harus bagaimana ya mohon bantuan	Positif
2014		@ovo_id min ovo lg error ? Aku mau buka app kok gagal terus..tulisan terjadi kesalahan padahal security code nya benar..	min ovo lg error aku mau buka app kok gagal terus tulisan terjadi kesalahan padahal security code nya benar	Negatif
2015		Pagi mimin @ovo_id gimana nih caranya buat premier akun OVO aku, sementara aku tinggal di Yogyakarta,,	pagi mimin gimana nih caranya buat premier akun ovo aku sementara aku tinggal di yogyakarta	Positif
2016		@ovo_id siang..saya habis topup saldo ovo, lalu mau transaksi di tokopedia knp gagal ya? gagal memuat pin terus..lalu saya masuk aplikasi ovo jg gagal. tolong dong urgent bgt..	siang saya habis topup saldo ovo lalu mau transaksi di tokopedia knp gagal ya gagal memuat pin terus lalu saya masuk aplikasi ovo jg gagal tolong dong urgent bgt	Negatif
2017		Oke. Besok senin aku mau kkn. Tolong @ovo_id bantu saya untuk menemani kkn dengan pembayaran secara mudah...	oke besok senin aku mau kkn tolong bantu saya untuk menemani kkn dengan pembayaran secara mudah	Positif
2018		@ovo_id min kok gak bisa login ya ke akun ovo saya	min kok gak bisa login ya ke akun ovo saya	Negatif
2019		Min maaf balas dm saya ya @ovo_id saya error saat trf, kendalanya udah saya kirim ke dm. Makasih	min maaf balas dm saya ya saya error saat trf kendalanya udah saya kirim ke dm makasih	Positif
2020		@ovo_id halo kak, ovo ku error. app gabisa dibuka, topup lewat mbanking jg gabisa	halo kak ovo ku error app gabisa dibuka topup lewat mbanking jg gabisa	Negatif
2021		ini adalah hasil dari promo @ovo_id yang ada. sering2 dah, semoga @gopayindonesia @danawallet terbuka pintu hatinya pic.twitter.com/UWKSXCvQYn	ini adalah hasil dari promo yang ada sering dah semoga terbuka pintu hatinya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2022		@ovo_id Admin, OVO lagi error kah? maintenance terus dari tadi.	admin ovo lagi error kah maintenance terus dari tadi	Negatif
2023		@GrabID kalau saya akan mengganti no hp yang terdaftar di aplikasi apakah bisa? Kan terhubung juga dengan akun @ovo_id dan @tokopedia saya, nah gimana tuh min	kalau saya akan mengganti no hp yang terdaftar di aplikasi apakah bisa kan terhubung juga dengan akun dan saya nah gimana tuh min	Positif
2024		@ovo_id gue gabisa masuk woy kenapa dah pic.twitter.com/KtgpqTqxuy	gue gabisa masuk woy kenapa dah	Negatif
2025		Terimakasih @GrabID, atas fasilitas grabfoodnya:(. Ga perlu repot2 keluar buat beli makan pas jam sibuk. terimakasih juga @ovo_id makin bikin mudah pembayaran~	terimakasih atas fasilitas grabfoodnya ga perlu repot keluar buat beli makan pas jam sibuk terimakasih juga makin bikin mudah pembayaran	Positif
2026		Kok @ovo_id gabisa dibuka sih? untung ada aplikasi cadangan	kok gabisa dibuka sih untung ada aplikasi cadangan	Negatif
2027		@ovo_id min. Nomor saya yg sudah terdaftar di ovo rusak. Gimana caranya login?	min nomor saya yg sudah terdaftar di ovo rusak gimana caranya login	Positif
2028		@ovo_id kenapa ya gabisa buka ovo? pic.twitter.com/5OUCu6SCf9	kenapa ya gabisa buka ovo	Negatif
2029		@ovo_id min, kan kalau topup ovo lewat mbanking kan gratis biaya admin, apa bakal seperti itu terus?	min kan kalau topup ovo lewat mbanking kan gratis biaya admin apa bakal seperti itu terus	Positif
2030		@ovo_id kok error terus sih gabisa Topup pic.twitter.com/CAI06jNI11	kok error terus sih gabisa topup	Negatif
2031		hi, untuk saldo barusan sudah update, terimakasih bantuannya	hi untuk saldo barusan sudah update terimakasih bantuannya	Positif
2032		@ovo_id apakah sekarang lg error? Mau masuk aja gabisa	apakah sekarang lg error mau masuk aja gabisa	Negatif
2033		Baik, mohon diproses cepat karena akan digunakan untuk membayar tagihan	baik mohon diproses cepat karena akan digunakan untuk membayar tagihan	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2034	Cyuuuu799	Saya gabisa login. Lagi maintenance katanya	saya gabisa login lagi maintenance katanya	Negatif
2035	ggsnand1	Nasibnya sama seperti saya yg tinggal di solo, ingin upgrade ke premier gagal. Padahal Pengguna OVO di indonesia semakin banyak, jadi perlu diperluas juga Booth2 OVO di setiap kota nya.	nasibnya sama seperti saya yg tinggal di solo ingin upgrade ke premier gagal padahal pengguna ovo di indonesia semakin banyak jadi perlu diperluas juga booth ovo di setiap kota nya	Positif
2036	ttanauuu1	@ovo_id sedang error kah? gabisa login dari sejak jam 1 siang, bayar ke merchant jg error terus	sedang error kah gabisa login dari sejak jam siang bayar ke merchant jg error terus	Negatif
2037	Dick7	@ovo_id ovo bisa buat beli pulsa/bayar paket by.u?	ovo bisa buat beli pulsa bayar paket by	Positif
2038	btapanyha	@ovo_id admin, kok mau login gabisa? pic.twitter.com/bJKgUknEWZ	admin kok mau login gabisa	Negatif
2039	Kngooj	Perhatikan dengan jelas juga tulisan kecilnya kak... Ada maksimal potongan poinnya juga. Misal harga hp 3jt diskon 20% bukan berarti otomatis dapat poin 600rb.	perhatikan dengan jelas juga tulisan kecilnya kak ada maksimal potongan poinnya juga misal harga hp jt diskon bukan berarti otomatis dapat poin rb	Positif
2040	Achaich96	@ovo_id min, ovo lg maintenance kah.. saya mau trf saldo ke rekening..	min ovo lg maintenance kah saya mau trf saldo ke rekening	Negatif
2041	ggsnand1	Pertanyaan saya apakah di denpasar akan ada OVO Booth atau hanya di Kota2 yg terdaftar tersebut saja?	pertanyaan saya apakah di denpasar akan ada ovo booth atau hanya di kota yg terdaftar tersebut saja	Positif
2042	krinaard	Min ini kenapa proses cairkan duit di ovo invest lama ya blm masuk juga ke akun saya	min ini kenapa proses cairkan duit di ovo invest lama ya blm masuk juga ke akun saya	Negatif
2043	ggsnand1	Halo admin @ovo_id kapan ini kami yg dari riau bisa upgrade ke OVO Premiere?	halo admin kapan ini kami yg dari riau bisa upgrade ke ovo premiere	Positif
2044	patriakriana	@gojekindonesia saya mau nanya kalau mau transfer sisa saldo di gopay ke @ovo_id gimana caranya ?	saya mau nanya kalau mau transfer sisa saldo di gopay ke gimana caranya	Negatif
2045	caika19	Waktu respon masalah nya berapa lama sih?	waktu respon masalah nya berapa lama sih	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2046		Kok jogja tidak ada ya min booth nya?	kok jogja tidak ada ya min booth nya	Negatif
2047		Karena promo ovo_id @dominos_id Jadi langsung bisa ngemil manja... https://www.instagram.com/p/B7sfgrKDEjB/?igshid=ou4kg9r9ygw8&â€	karena promo ovo id jadi langsung bisa ngemil manja	Positif
2048		@ovo_id min, cara upgrade ke ovo premium selain ke kiosnya ada tdk? Soalnya di solo kok gak ada di list	min cara upgrade ke ovo premium selain ke kiosnya ada tdk soalnya di solo kok gak ada di list	Negatif
2049		@ovo_id Halo, promo 60% dapat digunakan untuk lebih dari 1 merchant dalam sehari atau bagaimana? Misal, saya beli kopi tadi pagi di merchant A dan dapat cashback 60%, siang ini mau makan siang di merchant B, apa dapat cashback juga?	halo promo dapat digunakan untuk lebih dari merchant dalam sehari atau bagaimana misal saya beli kopi tadi pagi di merchant dan dapat cashback siang ini mau makan siang di merchant apa dapat cashback juga	Positif
2050		halo @ovo_id , gue belum terima uang masuk atas trx tgl 8 okt 19. tiket ID (4397195). CS yg kelola email juga tolong di training lagi biar pintar dikit, gak kasih solusi. cepatan kirim uang gue ya. #kabinetjokowi	halo gue belum terima uang masuk atas trx tgl okt tiket id cs yg kelola email juga tolong di training lagi biar pintar dikit gak kasih solusi cepatan kirim uang gue ya	Negatif
2051		@ovo_id min mau tanya kalau makaroni ngehe bisa pembayaran pake ovo tidak ya? terimakasih.	min mau tanya kalau makaroni ngehe bisa pembayaran pake ovo tidak ya terimakasih	Positif
2052		Min @ovo_id apakah sedang down server kalian?? Saya akses aplikasi dan juga mau Transaksi transfer ke rekening bank kok gagal berkali2? Ada solusinya kah? Thanks sebelumnya	min apakah sedang down server kalian saya akses aplikasi dan juga mau transaksi transfer ke rekening bank kok gagal berkali ada solusinya kah thanks sebelumnya	Negatif
2053		@ovo_id ini yoshinoya masih ada cashback 60% kah?	ini yoshinoya masih ada cashback kah	Positif
2054		Hi @ovo_id, ini saya tidak melakukan transaksi di Tokopedia kenapa saldo OVO saya berkurang ya ?	hi ini saya tidak melakukan transaksi di tokopedia kenapa saldo ovo saya berkurang ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2055	Mall Community	Hore mulai 24-26 Januari, beli @montato.id pakai @ovo_id bisa dapat cashback 60% guys! . Siap siap serbu #montatostores terdekat di kotamu ya Tag siapapun! . . #montato #montatofries #promoovo #ovocashback #ovocashback60 #promomontato #foodies pic.twitter.com/4AL6L0xRu5	hore mulai januari beli id pakai bisa dapat cashback guys siap siap serbu terdekat di kotamu ya tag siapapun	Positif
2056	zeniaAif	@ovo_id min gabisa buka ovo kenapa ya? gini terus pic.twitter.com/Mh1S6JKUGx	min gabisa buka ovo kenapa ya gini terus	Negatif
2057	vinnam37	Sudah saya kirim nomor hp, foto transaksi dan capture transaksi. Mohon di cek ya. Makasih min	sudah saya kirim nomor hp foto transaksi dan capture transaksi mohon di cek ya makasih min	Positif
2058	bangfannunna	@ovo_id min ovo lagi error ya	min ovo lagi error ya	Negatif
2059	vinnam37	Siang min @ovo_id, hari ini kerja sama dengan @yoshinoyaID promo cashback 60% untuk jabodetabek seperti yg di iklan? pic.twitter.com/WcASaWvAkX	siang min hari ini kerja sama dengan promo cashback untuk jabodetabek seperti yg di iklan	Positif
2060	Fuzan_77	@ovo_id hai min mau tanya kalau ovo ku gabisa transfer sesama ovo kenapa ya? Terimakasih	hai min mau tanya kalau ovo ku gabisa transfer sesama ovo kenapa ya terimakasih	Negatif
2061	rssshartnt2	@ovo_id mau tanya min, di burgerking semarang masih berlaku dpt cashback gaji 60% kah ? Tgl 24-26 januari kan?	mau tanya min di burgerking semarang masih berlaku dpt cashback gaji kah tgl januari kan	Positif
2062	PeteriSR	Akhir ² ini sering bgt kalau mau kirim sesama @ovo_id pasti muncul gini, Yg gw takut tuh kyk dulu, Keterangannya gagal, tapi saldo ke potong. Jadi sekarang agak Parno dan was ² kalau transfer pake ovo. , soalnya Kalau transfer nominalnya gk sedikit. pic.twitter.com/fUozBxqlb9	akhir ini sering bgt kalau mau kirim sesama pasti muncul gini yg gw takut tuh kyk dulu keterangannya gagal tapi saldo ke potong jadi sekarang agak parno dan was kalau transfer pake ovo soalnya kalau transfer nominalnya gk sedikit	Negatif
2063	ihhaica	Min transfer dari ovo ke bank BRI kena brp ya? Masih 2500 ya? @ovo_id	min transfer dari ovo ke bank bri kena brp ya masih ya	Positif
2064	Feakalbaran	@ovo_id mau masuk ovo pas udah input security code malah loading lama. Lagi perbaikan kah?	mau masuk ovo pas udah input security code malah loading lama lagi perbaikan kah	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2065	Min transfer dari ovo ke bank BRI berapa ya?	@ovo_id	min transfer dari ovo ke bank bri berapa ya	Positif
2066	@ovo_id ini sekarang udah gabisa pakai fitur split ovo cash/ poin ya?	pic.twitter.com/3ociNtI6WV	ini sekarang udah gabisa pakai fitur split ovo cash/ poin ya	Negatif
2067	HORE GAJIAN! Makan di @SushiTeiBali pakai @ovo_id bisa dapat cashback 60%! Mari topup saldo OVO kamu biar coba gaji hoki! *T&C. #agooddealofsushi #sushiteiindonesia #sushiteibali #sushiteibeachwalk #sushiteisidewalkjimbaran #sushiteilovers #ovopayday	pic.twitter.com/oPCjMDO4EI	hore gaji makan di pakai bisa dapat cashback mari topup saldo ovo kamu biar coba gaji hoki	Positif
2068	Halo @BNI dan @ovo_id kenapa ketika saya topup selalu gagal keluar tulisan ini? Lagi kelahi ya antara BNI dan Ovo?	pic.twitter.com/65qZZd64it	halo dan kenapa ketika saya topup selalu gagal keluar tulisan ini lagi kelahi ya antara bni dan ovo	Negatif
2069	@ovo_id kalau mau upgrade akun premier bisa di wakikan ke kios ovonya? tapi tetap bawa ktp yg punya akun		kalau mau upgrade akun premier bisa di wakikan ke kios ovonya tapi tetap bawa ktp yg punya akun	Positif
2070	@ovo_id kak, bagaimana cara membatalkan upgrade ovo premier, booth jauh dari rumah, sedangkan dana butuh di trf,		kak bagaimana cara membatalkan upgrade ovo premier booth jauh dari rumah sedangkan dana butuh di trf	Negatif
2071	Halo @ovo_id Bisakah saya minta riwayat transaksi ovo dari agustus 2019? Semoga bisa ya Terimakasih		halo bisakah saya minta riwayat transaksi ovo dari agustus semoga bisa ya terimakasih	Positif
2072	@ovo_id halo saya topup saldo ovo 50rb via internet banking tanggal 19 Oktober 2019. Tapi sampai sekarang tanggal 21 oktober belum masuk. Mohon bantuannya		halo saya topup saldo ovo rb via internet banking tanggal oktober tapi sampai sekarang tanggal oktober belum masuk mohon bantuannya	Negatif
2073	akhir bulan, hidup pakai cashback @ovo_id	pic.twitter.com/27PmpIri6Q	akhir bulan hidup pakai cashback	Positif
2074	@ovo_id download aplikasi ovo, pas suruh masukkan kode, tapi sms dari ovo tidak masuk2 dari semalam		download aplikasi ovo pas suruh masukkan kode tapi sms dari ovo tidak masuk dari semalam	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2075	BARAKAT MALL_	Hore mulai 24-26 Januari, beli http://montato.id pakai ovo_id bisa dapat cashback 60% guys! . Segera serbu #montatostores terdekat di kotamu ya Tag siapapun! . . #montato #montatofries #promoovoâ€ https://www.instagram.com/p/B7r40QhpRhP/?igshid=pmxnb8j3bulfâ€	hore mulai januari beli pakai ovo id bisa dapat cashback guys segera serbu terdekat di kotamu ya tag siapapun	Positif
2076	arond9296	pagi min saya mau upgrade premium tapi kok harus ke pilih ke kios ya, kok gabisa yang update sendiri @ovo_id pic.twitter.com/1tPx53UPyr	pagi min saya mau upgrade premium tapi kok harus ke pilih ke kios ya kok gabisa yang update sendiri	Negatif
2077	Thompla	Jadi rajin isi @ovo_id tiap bulan, buat bayar parkir.	jadi rajin isi tiap bulan buat bayar parkir	Positif
2078	adarsu	MAU GANTI NOMOR @GrabID AJA RIBET BANGET HARUS DOWNLOAD APLIKASI @ovo_id DULU SEGALA PADAHAL BIKIN RIBET GW CUMA MAU YG @GrabID AJA LAMA2 GW TUTUP AJA NIH AKUN BIKIN KESAL GAK KAYA @gojekindonesia GANTI NOMOR AKUN CUMA 1 MENIT GAK PAKAI DOWNLOAD APA2 LAGI DEH PELAYANANNYA MUDAH	mau ganti nomor aja ribet banget harus download aplikasi dulu segala padahal bikin ribet gw cuma mau yg aja lama gw tutup aja nih akun bikin kesal gak kaya ganti nomor akun cuma menit gak pakai download apa lagi deh pelayanannya mudah	Negatif
2079	hamaril	@ovo_id min, kalau beli barang di indomaret bayar pake ovo bisa min?	min kalau beli barang di indomaret bayar pake ovo bisa min	Positif
2080	tezooe	Halo min, beberapa waktu lalu saya beli ovo grab 100k. Tp gabisa dipakai untuk order apapun, kendalanya email yg saya gunakan udh kadaluarsa, dan lupa password. Udh pake lupa password, tapi tetap gabisa. Mohon bantuannya @ovo_id	halo min beberapa waktu lalu saya beli ovo grab tp gabisa dipakai untuk order apapun kendalanya email yg saya gunakan udh kadaluarsa dan lupa password udh pake lupa password tapi tetap gabisa mohon bantuannya	Negatif
2081	ecousti	@ovo_id min saya mau ganti nomor hp tapi katanya sudah mencapai batas maksimum pergantian nomor ponsel, jadi gimana kalau mau ganti nomor hp?	min saya mau ganti nomor hp tapi katanya sudah mencapai batas maksimum pergantian nomor ponsel jadi gimana kalau mau ganti nomor hp	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2082	@ashahow	@ovo_id pagi min. Gini min, kemarin sabtu tuh gw udah update ovo ke premier di gerai mall paragom semarang. Katanya suruh nunggu 1x 24 jam. Tp zonk min. Gmn ini solusinya?	pagi min gini min kemarin sabtu tuh gw udah update ovo ke premier di gerai mall paragom semarang katanya suruh nunggu jam tp zonk min gmn ini solusinya	Negatif
2083	Devio	@ovo_id min cashback ovo 60% berlaku juga jika beli di aplikasi fore dan di @KopiKenangan?	min cashback ovo berlaku juga jika beli di aplikasi fore dan di	Positif
2084	gassan	Halo @TokopediaCare @tokopedia tolong dibantu, OVO kakak saya terpotong karena ada transaksi dari Tokopedia, padahal tidak melakukan transaksi apa2, dan dia tdk punya akun Tokopedia. Kasihan itu utk modal Grab nya dia cc: @ovo_id pic.twitter.com/GAjpSoQP7o	halo tolong dibantu ovo kakak saya terpotong karena ada transaksi dari tokopedia padahal tidak melakukan transaksi apa dan dia tdk punya akun tokopedia kasihan itu utk modal grab nya dia cc	Negatif
2085	ekary	@ovo_id tapi Sy jadi berubah pikiran buat hapus 1 akun tapi no yang pertama saya ingin ganti jadi no yang kedua, karena no yg pertama saya mau matikan. Bisa dibantu gimana caranya?? Terimakasih	tapi sy jadi berubah pikiran buat hapus akun tapi no yang pertama saya ingin ganti jadi no yang kedua karena no yg pertama saya mau matikan bisa dibantu gimana caranya terimakasih	Positif
2086	Devio	@ovo_id min kok saya mau trf ovo cash saya ke rek bca kok gagal mulu ya??	min kok saya mau trf ovo cash saya ke rek bca kok gagal mulu ya	Negatif
2087	es_dk	@ovo_id hi, tolong bantuannya dong. Saya punya no 2, no yg pertama sudah lama sy daftarkan ovo, tapi no yg kedua baru saya daftarkan. Jadi sy punya 2 akun ovo (1)	hi tolong bantuannya dong saya punya no no yg pertama sudah lama sy daftarkan ovo tapi no yg kedua baru saya daftarkan jadi sy punya akun ovo	Positif
2088	iantuha	@ovo_id min saya barusan topup OVO dari M-BCA dan Klik BCA kok selalu gagal terus muncul tulisan "Contact OVO" ya?	min saya barusan topup ovo dari bca dan klik bca kok selalu gagal terus muncul tulisan contact ovo ya	Negatif
2089	ballomoo	Kasian belum makan seharian @ovo_id @McDonalds_ID, mana nih promonya yang menarik?	kasian belum makan seharian mana nih promonya yang menarik	Positif
2090	sknewe	@ovo_id min kok saya berkali2 transfer gabisa ya. Saya ingin transfer ke rekening BNI dan BRI tetapi keduanya gagal, selalu muncul seperti ini pic.twitter.com/yGB8POLadN	min kok saya berkali transfer gabisa ya saya ingin transfer ke rekening bni dan bri tetapi keduanya gagal selalu muncul seperti ini	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2091	seriowcsn	@ovo_id kalau saya salah kirim OVO karena selisih 1 digit dengan nomor saya, bisa minta di kembalikan min?	kalau saya salah kirim ovo karena selisih digit dengan nomor saya bisa minta di kembalikan min	Positif
2092	itah6920	Iya nih min, saya juga mengalami gagal topup, saya sudah kirim detailnya lewat dm	iya nih min saya juga mengalami gagal topup saya sudah kirim detailnya lewat dm	Negatif
2093	reddam	@ovo_id min. nanti setelah 1 jam apa bisa coba login lagi? lupa pin pic.twitter.com/4fjz0sLx11	min nanti setelah jam apa bisa coba login lagi lupa pin	Positif
2094	habitrana	admin @ovo_id untuk provider 3 tidak bisa isi pulsa ya?	admin untuk provider tidak bisa isi pulsa ya	Negatif
2095	hellah11	@ovo_id min help. total awal 48 rb, jadi 53rb. driver ga bilang apa2 pas antar. mohon bantuan nya pic.twitter.com/E6LgIqe7rI	min help total awal rb jadi rb driver ga bilang apa pas antar mohon bantuan nya	Positif
2096	Awak_kutu	Min @ovo_id kok saya gabisa login ke ovo ya? Tulisannya server error	min kok saya gabisa login ke ovo ya tulisannya server error	Negatif
2097	Igchue	@ovo_id masalah topup kemarin sudah selesai tadi. Terimakasih untuk respon cepat terhadap keluhan konsumen	masalah topup kemarin sudah selesai tadi terimakasih untuk respon cepat terhadap keluhan konsumen	Positif
2098	gevanndid	Denpasar gak ada booth min, masa ke Surabaya dulu cuma buat upgrade Ovo.	denpasar gak ada booth min masa ke surabaya dulu cuma buat upgrade ovo	Negatif
2099	besok_LBRR	@ovo_id min barusan ada yang telepon saya katanya dari Ovo ini betul tidak soalnya saya tolak saya takut kena hipnotis. Mohon jawabannya pic.twitter.com/pGEjn02hIn	min barusan ada yang telepon saya katanya dari ovo ini betul tidak soalnya saya tolak saya takut kena hipnotis mohon jawabannya	Positif
2100	ukmar	@ovo_id kok topup via bni gabisa	kok topup via bni gabisa	Negatif
2101	StriaPicce	@ovo_id admin mau tanya, untuk promo cashback gaji besok, apakah berlaku untuk pembayaran menggunakan aplikasi Grab? Apakah tetap harus menggunakan aplikasi ovo?	admin mau tanya untuk promo cashback gaji besok apakah berlaku untuk pembayaran menggunakan aplikasi grab apakah tetap harus menggunakan aplikasi ovo	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2102	WhoAmI580408	@ovo_id Min cara upgrade Ovo premier tanpa datang ke kios gimana ya? Soalnya jauh semua.	min cara upgrade ovo premier tanpa datang ke kios gimana ya soalnya jauh semua	Negatif
2103	Ekawati	apa dibuka kembali topup lewat alfamart?	apa dibuka kembali topup lewat alfamart	Positif
2104	Agak Kasihan	@ovo_id udah upgrade Premier di kiosk, katanya max 3 hrs udah ke update statusnya. Ini udh lebih dr 3 jam kok blm juga ya?	udah upgrade premier di kiosk katanya max hrs udah ke update statusnya ini udh lebih dr jam kok blm juga ya	Negatif
2105	haloo	@ovo_id halo kak, mohon bantuan. nomor HP di OVO saya sudah mati dan ingin ganti nomor. sudah kirim email dan hanya ditanggapi satu kali	halo kak mohon bantuan nomor hp di ovo saya sudah mati dan ingin ganti nomor sudah kirim email dan hanya ditanggapi satu kali	Positif
2106	fundamental	Saya kan ada saldo ovo 20.000 di aplikasi grab driver. Tapi pas di upgrade ke ovo premier kenapa gak masuk ya min saldonya?	saya kan ada saldo ovo di aplikasi grab driver tapi pas di upgrade ke ovo premier kenapa gak masuk ya min saldonya	Negatif
2107	khangle	@ovo_id mcd ada promo ovo min??	mcd ada promo ovo min	Positif
2108	Onho	@ovo_id Halo tim, saya barusan mendapat telepon penipuan atas nama OVO dan bodohnya, sy kasih kode OTP yg mereka kirim melalui sms. Hebatnya, informasi di layar tertera OVO Center	halo tim saya barusan mendapat telepon penipuan atas nama ovo dan bodohnya sy kasih kode otp yg mereka kirim melalui sms hebatnya informasi di layar tertera ovo center	Negatif
2109	liramha3	Ternyata booth ovo ada di Mall Artha Gading, terimakasih	ternyata booth ovo ada di mall artha gading terimakasih	Positif
2110	mansagan	Yah memang ovo sekarang buat susah . Verifikasi tutup akun aja buat tarik dana bisa, sedangkan upgrade gk bisa. Padahal dokumen lebih lengkap tutup akun.	yah memang ovo sekarang buat susah verifikasi tutup akun aja buat tarik dana bisa sedangkan upgrade gk bisa padahal dokumen lebih lengkap tutup akun	Negatif
2111	CakraGedang	sudah saya jelaskan. mohon untuk segera di bantu. sudah saya dm kembali mohon untuk respon yg baik dan mendapat hasil bukan nihil ya kak	sudah saya jelaskan mohon untuk segera di bantu sudah saya dm kembali mohon untuk respon yg baik dan mendapat hasil bukan nihil ya kak	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2112	erbanan	Payah nih udh ke booth nya buat update ke premier dan di tanganin sama spg nya masa ditolak, bikin buang" waktu aja pic.twitter.com/35OBUHLKuR	payah nih udh ke booth nya buat update ke premier dan di tanganin sama spg nya masa ditolak bikin buang waktu aja	Negatif
2113	blinmah3	Halo @ovo_id saya mau datang ke ovo daerah kelapa gading, jakut tapi dekat mana ya?	halo saya mau datang ke ovo daerah kelapa gading jakut tapi dekat mana ya	Positif
2114	Indikawan	@ovo_id saya topup ovo, di nomor 081253977661 , tapi belum masuk saldonya sampai sekarang..	saya topup ovo di nomor tapi belum masuk saldonya sampai sekarang	Negatif
2115	Bapak Menteri	Hi Kak, mohon maaf atas kendalanya. Bahwa sesuai dengan ketentuan yang berlaku saat ini, proses upgrade hanya dapat dilakukan di Koala Technology. Terimakasih.	hi kak mohon maaf atas kendalanya bahwa sesuai dengan ketentuan yang berlaku saat ini proses upgrade hanya dapat dilakukan di koala technology terimakasih	Positif
2116	haruyek	Setelah saya tekan tombol i arti nya instan. Tapi di invoice tidak di tampilkan potongan ovo nya. Malahan tetap terpotong saldo ovo cash saya. @TokopediaCare @ovo_id https://twitter.com/Solidaritasana1/status/1185832743935991808A,Â Äçâ, -Ä!	setelah saya tekan tombol arti nya instan tapi di invoice tidak di tampilkan potongan ovo nya malahan tetap terpotong saldo ovo cash saya	Negatif
2117	CDmn	sekitaran pekanbaru ada ovo booth min?	sekitaran pekanbaru ada ovo booth min	Positif
2118	whyyarza	@ovo_id setelah bayar PLN, ovo poin saya 700 ribu hilang nih. Tolong penjelasannya. Baru saja transaksi	setelah bayar pln ovo poin saya ribu hilang nih tolong penjelasannya baru saja transaksi	Negatif
2119	Mam589991	@ovo_id untuk informasi penutupan Akun berhasil menunggu konfirmasi gmail atau bagaimana ya ?? Karena penutupan akun saya sudah dari hari Jumat 28 Februari 2019, mohon dijawab ya @ovo_id . Terimakasih	untuk informasi penutupan akun berhasil menunggu konfirmasi gmail atau bagaimana ya karena penutupan akun saya sudah dari hari jumat february mohon dijawab ya terimakasih	Positif
2120	wnnyta	Halo @ovo_id upgrade ke ovo premier susah ya sekarang harus ke mall yang tercantum? Saya di cirebon harus upgrade ke mana	halo upgrade ke ovo premier susah ya sekarang harus ke mall yang tercantum saya di cirebon harus upgrade ke mana	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2121		@ovo_id min bagaimana cara mengatasi kartu yg harus di aktifkan, sedangkan kartunya telah hilang dan telah diisi sejumlah saldo?	min bagaimana cara mengatasi kartu yg harus di aktifkan sedangkan kartunya telah hilang dan telah diisi sejumlah saldo	Positif
2122		Tapi tadi saya bayar di amanda gabisa split	tapi tadi saya bayar di amanda gabisa split	Negatif
2123		Capek buat tugas? Jajan dulu pakai OVO biar tetap semangat dan hemat! Isi saldo OVO Cash gampang di ATM, MBanking dan IBanking Bank Mandiri @ovo_id #MudahPakaiPRIMA	capek buat tugas jajan dulu pakai ovo biar tetap semangat dan hemat isi saldo ovo cash gampang di atm mbanking dan ibanking bank mandiri	Positif
2124		Topup @ovo_id dari @bankmandiri lagi gangguan apa apa gimana sih. Error terus	topup dari lagi gangguan apa apa gimana sih error terus	Negatif
2125		@ovo_id hallo min kok ovo saya pic.twitter.com/GksjSYQfHJ	hallo min kok ovo saya	Positif
2126		@pln_123 saya ingin isi token listrik di nomor seri punya saya 46001798449 gabisa min? Apa ada gangguan atau gimana? Saya coba isi lewat @tokopedia dan @ovo_id gabisa.	saya ingin isi token listrik di nomor seri punya saya saya gabisa min apa ada gangguan atau gimana saya coba isi lewat dan gabisa	Negatif
2127		Ngidam boba atau kepingin kopi susu? Ya pasti Famima lah pilihan paling tepat apa lagi ada cashback 40% kalau kamu jajannya pakai @ovo_id makin hemat aja deh!! *periode 2-8 Maret 2020 min. Transaksi Rp.10.000 maksimal. Cashback 10.000/periode #famima #coffeestory pic.twitter.com/UBWqfuuFR7	ngidam boba atau kepingin kopi susu ya pasti famima lah pilihan paling tepat apa lagi ada cashback kalau kamu jajannya pakai makin hemat aja deh periode maret min transaksi rp maksimal cashback periode	Positif
2128		rumor apa mas? sudah ku habiskan minggu lalu karena cashback ovo dan tokopedia sekarang agak kurang asik	rumor apa mas sudah ku habiskan minggu lalu karena cashback ovo dan tokopedia sekarang agak kurang asik	Negatif
2129		HARI INI! Promo Sepuasnya Online Shopping (SOS) dr @ovo_id & dapatkan cashback 30% setiap belanja tiket di Kiostix 1-16 Maret 2020! Yuk, borong tiket event mu dan dapatkan cashbacknya dari OVO. *S&K berlaku Info lengkapnya klik ini http://bit.ly/promoovo30Â #Kiostix pic.twitter.com/K0VrLoq2YZ	hari ini promo sepuasnya online shopping sos dr dapatkan cashback setiap belanja tiket di kiostix maret yuk borong tiket event mu dan dapatkan cashbacknya dari ovo berlaku info lengkapnya klik ini	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2130	Pelixer	ovo bakar duitnya habis buat promo, bukannya di pakai buat urus sistemnya	ovo bakar duitnya habis buat promo bukannya di pakai buat urus sistemnya	Negatif
2131	Lessyana	@ovo_id kak emang kalau topup via atm link mandiri kena biaya admin?	kak emang kalau topup via atm link mandiri kena biaya admin	Positif
2132	Bank Mandiri	Mulai 12 desember transfer ke bank melalui @ovo_id kena biaya 2.500... Kira2 pada beralih gak nih yg lg promo besar Lagi nyaman2 nya pake @ovo_id,, eh malah berubah isi saldo katanya mau kena biaya, sekarang transfer juga	mulai desember transfer ke bank melalui kena biaya kira pada beralih gak nih yg lg promo besar lagi nyaman nya pake eh malah berubah isi saldo katanya mau kena biaya sekarang transfer juga	Negatif
2133	Mok	#sayhalotomokka : Halo guys Ada yang baru dari ovo_id • Astaga Jajan Asyik setiap minggunya • Cashback 40% dari Tgl 2-8 Maret 2020 Wow Kuy lah serbu!! . . . #ovopembayaran ovo_surabaya ovo_bandung #ovojakarta https://www.instagram.com/p/B9N9xkIBlk0/?igshid=mc1po7pj3ej8A	halo guys ada yang baru dari ovo id astaga jajan asyik setiap minggunya cashback dari tgl maret wow kuy lah serbu ovo surabaya ovo bandung	Positif
2134	aray_ari	@ovo_id min, kok mau upgrade premier gabisa online lagi? Harus ke kiosk bawa ktp ya sekarang?	min kok mau upgrade premier gabisa online lagi harus ke kiosk bawa ktp ya sekarang	Negatif
2135	rkysuc	hi min, bagaimana mau ganti nomor hp? @ovo_id	hi min bagaimana mau ganti nomor hp	Positif
2136	Hajoyouy	ini gimana dah @ovo_id pembayaran di monstore error mulu. dah keburu isi saldo 500 rb ujung2 nya tinggal di ovo, mau tf ke bank aja ujung2nya verifikasi ID hrs ke pejaten village segala. sampah.	ini gimana dah pembayaran di monstore error mulu dah keburu isi saldo rb ujung nya tinggal di ovo mau tf ke bank aja ujungnya verifikasi id hrs ke pejaten village segala sampah	Negatif
2137	gwaipia	Kopi @Kopikenangan_ID Mantan yang ada di Grabfood paket berlima buat ramai terus dipakai promo OVO makin murah. makasih @GrabFood @ovo_id. Bisa jajan kopi kesayangan tiap hari tanpa mahal.	kopi mantan yang ada di grabfood paket berlima buat ramai terus dipakai promo ovo makin murah makasih bisa jajan kopi kesayangan tiap hari tanpa mahal	Positif
2138	Idya58829122	Iya aku jg gagal beli pulsa	iya aku jg gagal beli pulsa	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2139		@ovo_id pagi! Apakah masih bisa topup di Alfamart?	pagi apakah masih bisa topup di alfamart	Positif
2140	MHC OVO MOON	Jadi sedih aku tu tidak bisa isi saldo lagi di alfamart:(@ovo_id pic.twitter.com/KkunAwfTZx	jadi sedih aku tu tidak bisa isi saldo lagi di alfamart	Negatif
2141		Sudah saya balas lagi ya.	sudah saya balas lagi ya	Positif
2142		@ovo_id dikabarkan bakal ditinggal investor, Lippo Group karena sering 'bakar uang'. Apa tanggapan OVO? https://katadata.co.id/berita/2019/11/14/ovo-tanggapi-kabar-bakal-ditinggal-lippo-group	dikabarkan bakal ditinggal investor lippo group karena sering bakar uang apa tanggapan ovo	Negatif
2143		@ovo_id min mau minta mutasi lengkap transaksi ovo bisa?	min mau minta mutasi lengkap transaksi ovo bisa	Positif
2144		Halo @ovo_id saya registrasi untuk ovo premier di booth gancit 10 November, tapi sampai sekarang statusnya masih ovo club belum berubah tolong bantu saya tks	halo saya registrasi untuk ovo premier di booth gancit november tapi sampai sekarang statusnya masih ovo club belum berubah tolong bantu saya tks	Negatif
2145		Cara cek masa berlaku OVO Points gimana ya? @ovo_id pic.twitter.com/xD28CPUEWz	cara cek masa berlaku ovo points gimana ya	Positif
2146		@ovo_id min, ovo lagi error kah? Kok gabisa beli paket data ya? Mana udah terlanjur isi saldo ovo lagi-_-	min ovo lagi error kah kok gabisa beli paket data ya mana udah terlanjur isi saldo ovo lagi	Negatif
2147		Siapa yang sampai sekarang belum pernah cobain #montato rasa irigoma? Wah, rugi deh! Rasanya tuh perpaduan gurih, asin, creamy... pokoknya kenikmatan yang hakiki banget guys! - Nah, mumpung masih ada promo @ovo_id cashback 60%, dan hari ini terakhir promonya, pic.twitter.com/EeJctkvsZv	siapa yang sampai sekarang belum pernah cobain rasa irigoma wah rugi deh rasanya tuh perpaduan gurih asin creamy pokoknya kenikmatan yang hakiki banget guys nah mumpung masih ada promo cashback dan hari ini terakhir promonya	Positif
2148		@GrabID dan @ovo_id wah gimana nih kelanjutan nya uang saya yg hilang	dan wah gimana nih kelanjutan nya uang saya yg hilang	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2149	Ido prono	@ovo_id halo, saya ingin menanyakan contoh booth OVO yang bisa menggunakan OVO PayLater yang seperti apa?	halo saya ingin menanyakan contoh booth ovo yang bisa menggunakan ovo paylater yang seperti apa	Positif
2150	Kyuu11	gila 3 minggu woi?? lama benar	gila minggu woi lama benar	Negatif
2151	Evadimoo	@ovo_id tersedia promo untuk mcd bulan maret ini? mau ke mcd pakai ovo hari ini	tersedia promo untuk mcd bulan maret ini mau ke mcd pakai ovo hari ini	Positif
2152	kintaleath	@ovo_id knp lama respon email pusat bantuannya	knp lama respon email pusat bantuannya	Negatif
2153	mikiiaa	@ovo_id min kalau punya 2 akun premier bisa kah? Dengan 2 nomor hp berbeda?	min kalau punya akun premier bisa kah dengan nomor hp berbeda	Positif
2154	IstianaRony	halo @ovo_id jd gimana? dm dari tadi siang kok belum selesai. sibuk sama org yg error juga tapi nominalnya lebih gede ya?	halo jd gimana dm dari tadi siang kok belum selesai sibuk sama org yg error juga tapi nominalnya lebih gede ya	Negatif
2155	spadisaaah	@ovo_id min, promo cashback buat pembayaran lewat ovo di matahari masih tersedia?	min promo cashback buat pembayaran lewat ovo di matahari masih tersedia	Positif
2156	shadema	Cashback nya itu masuk ke ovo poin' atau gimana..?? Soalnya pernah nanya setelah 18 bulan ovo poin' gabisa dipakai buat transaksi	cashback nya itu masuk ke ovo poin atau gimana soalnya pernah nanya setelah bulan ovo poin gabisa dipakai buat transaksi	Negatif
2157	acaliti	@ovo_id min kalau nomor ovo ganti ovo poinnya bisa pindah juga apa hangus?	min kalau nomor ovo ganti ovo poinnya bisa pindah juga apa hangus	Positif
2158	ani_keyes	@ovo_id min beli pulsa tapi pulsanya dari kemarin blm masuk dan ada notif reward poin. Padahal reward ngga masuk juga, transaksi beli pulsa juga gak ada di riwayat, duit hilang begitu saja ini gimana ? pic.twitter.com/5u47UpDKX3	min beli pulsa tapi pulsanya dari kemarin blm masuk dan ada notif reward poin padahal reward ngga masuk juga transaksi beli pulsa juga gak ada di riwayat duit hilang begitu saja ini gimana	Negatif
2159	kyrosadi	Dulu saya pernah liat ada booth ovo di solo paragon. Skrg sudah masih ada atau pindah ya min?	dulu saya pernah liat ada booth ovo di solo paragon skrg sudah masih ada atau pindah ya min	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2160	Novyy	Woi pulsa belum dapat ovo belum balik gimana nih ovo. Lu sehat @ovo_id ?	woi pulsa belum dapat ovo belum balik gimana nih ovo lu sehat	Negatif
2161	makmurmytinu	Oh gitu. Kalo misal akun B mau saya upgrade ke premium dg kartu identitas yg sama dengan akun A bisa min?	oh gitu kalo misal akun mau saya upgrade ke premium dg kartu identitas yg sama dengan akun bisa min	Positif
2162	Hardi H	Min saya topup ovo menggunakan mbanking panin sebesar 170 ribu kok belum masuk ya? Biasanya langsung masuk @ovo_id	min saya topup ovo menggunakan mbanking panin sebesar ribu kok belum masuk ya biasanya langsung masuk	Negatif
2163	makmurmytinu	@ovo_id min, kalau misal OVO akun A ganti nomor ke akun B yg sudah ada saldonya, apakah saldonya dari akun B otomatis berpindah ke akun A?	min kalau misal ovo akun ganti nomor ke akun yg sudah ada saldonya apakah saldonya dari akun otomatis berpindah ke akun	Positif
2164	kinas	@ovo_id min ovo poinku kok gabisa dipakai terus ya? Di Tokopedia, grab juga sama:(min ovo poinku kok gabisa dipakai terus ya di tokopedia grab juga sama	Negatif
2165	rizuka2H	Jajan gue Hari ini @GrandIndo promo #ovohoregajian cashback 60%, Di 6 merchant 1. #donerkebab 2. @Kkuldakid 3. @guluguluid 4. #fika 5. @Wendysindo 6. @sugakiyano_udon @ovo_id #pakeovoaja pic.twitter.com/L2TvJ4Be8k	jajan gue hari ini promo cashback di merchant	Positif
2166	@jaringhpriama	Sebelum beli jajan, pastikan dulu saldo OVOnya masih ada biar bisa hemat bayarnya! Isi saldo OVO cash gampang di M-Banking dan I-Banking Sinarmas @ovo_id #MudahPakaiPRIMA	sebelum beli jajan pastikan dulu saldo ovonya masih ada biar bisa hemat bayarnya isi saldo ovo cash gampang di banking dan banking sinarmas	Negatif
2167	nshnm	Dari yang kere jadi bisa jajan berkat @ovo_id poin dan cashback Dana :) pic.twitter.com/mGabJCV44w	dari yang kere jadi bisa jajan berkat poin dan cashback dana	Positif
2168	Edasariutu	@ovo_id halo admin, mau tanya, ovo lagi error atau gimana ya? dari beberapa hari akun ovo saya gabisa terima topup.	halo admin mau tanya ovo lagi error atau gimana ya dari beberapa hari akun ovo saya gabisa terima topup	Negatif
2169	valansejia	sebanyak ini hanya 15 ribu. Makasih @ovo_id pic.twitter.com/Tat1YSMKAM	sebanyak ini hanya ribu makasih	Positif
2170	halleea	@ovo_id ini gimana ya katanya cashback 30% tapi saya tadi 3 kali transaksi cashback yg masuk hanya 1%	ini gimana ya katanya cashback tapi saya tadi kali transaksi cashback yg masuk hanya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2171	afisv	apakah ovo ada rencana untuk memakai fitur syariah tsb?	apakah ovo ada rencana untuk memakai fitur syariah tsb	Positif
2172	pmncl	Pembayaran dua kali yang masuk cuma satu. Ini yang salah @ovo_id atau @dbsbank sekarang malah di tagih kolektor. Pakai denda lagi. Ada yang bisa jawab.? pic.twitter.com/xkyFGqonAr	pembayaran dua kali yang masuk cuma satu ini yang salah atau sekarang malah di tagih kolektor pakai denda lagi ada yang bisa jawab	Negatif
2173	afisv	@ovo_id kira2 kapan ovo ada fitur syariah seperti linkaja?	kira kapan ovo ada fitur syariah seperti linkaja	Positif
2174	kepmasalahgulu	@ovo_id ini beli pulsa dari kemarin blm masuk juga, transaksi di riwayat ngga ada tapi ada notifikasi perolehan poin dan poinnya pun juga blm masuk cuma notif aja. Gimana ini OVO pic.twitter.com/Bt3jCen8jj	ini beli pulsa dari kemarin blm masuk juga transaksi di riwayat ngga ada tapi ada notifikasi perolehan poin dan poinnya pun juga blm masuk cuma notif aja gimana ini ovo	Negatif
2175	inonoc79	kak mau tanya,kalau seperti ini masuk 2 kali atau gimana? no referensi ke 22 nya sama @ovo_id pic.twitter.com/9O0Q2SGstq	kak mau tanya kalau seperti ini masuk kali atau gimana no referensi ke nya sama	Positif
2176	aan26	@GrabID sekarang tidak bisa ya topup @ovo_id di Alfamart ?	sekarang tidak bisa ya topup di alfamart	Negatif
2177	Cristinma	Lumayan bgt, sabtu ini irit @GrabID 20 ribu, krn promo pakai @ovo_id pic.twitter.com/OHnrPVVXnA	lumayan bgt sabtu ini irit ribu krn promo pakai	Positif
2178	aatsash	@ovo_id ya gabisa lagi topup ovo di Alfamart :(ya gabisa lagi topup ovo di alfamart	Negatif
2179	rey_indr	kerja sama dong antar @gopayindonesia atau @ovo_id gitu?	kerja sama dong antar atau gitu	Positif
2180	SwendaAd	Halo @ovo_id kemarin siang saya melakukan pembayaran BPJS, tp sampai sekarang saya cek lewat aplikasi BPJS kok belum masuk ya? pic.twitter.com/y2lpx6XXBM	halo kemarin siang saya melakukan pembayaran bpjs tp sampai sekarang saya cek lewat aplikasi bpjs kok belum masuk ya	Negatif
2181	rkyrosadi	@ovo_id hai ovo, mau tanya dong. Gimana sih cara update akun jadi premier? Kemarin sudah kirim foto identitas, tapi setelah selesai malah diminta buat ke booth ovo buat menyelesaikan	hai ovo mau tanya dong gimana sih cara update akun jadi premier kemarin sudah kirim foto identitas tapi setelah selesai malah diminta buat ke booth ovo buat menyelesaikan upgrade sementara	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		upgrade, sementara di daftar kios ovo belum ada kota solo. Mohon bantuan	di daftar kios ovo belum ada kota solo mohon bantuan	
2182		@ovo_id min, ini kenapa aku mau ganti nomor gini terus? Padahal udah benar kodenya pic.twitter.com/ZQFcJXHaeL	min ini kenapa aku mau ganti nomor gini terus padahal udah benar kodenya	Negatif
2183		sudah di DM ya min tolong di cek min terimakasih	sudah di dm ya min tolong di cek min terimakasih	Positif
2184		@ovo_id kak ini saya beli pulsa lewat ovo kemarin tgl 13 november terus sampai sekarang belum masuk, bagaimana ya solusinya? Makasih	kak ini saya beli pulsa lewat ovo kemarin tgl november terus sampai sekarang belum masuk bagaimana ya solusinya makasih	Negatif
2185		Oke Min. Mau endorse saya nih, Min? Saya baik loh. tapi makasih diskonannya ya. Saya suka. Mantap dah..	oke min mau endorse saya nih min saya baik loh tapi makasih diskonannya ya saya suka mantap dah	Positif
2186		Sekarang makin bobrok aja bro, verifikasi harus ke booth, alamat booth abal", sedangkan mau tarik saldo udh terlanjur topup hrs tutup akun bisa di tarik, padahal data lebih lengkap tutup akun, tp verifikasi ovo premier gk bisa. Konyol ovo ini, topup sekarang makin sulit, transfer mulai ada biaya	sekarang makin bobrok aja bro verifikasi harus ke booth alamat booth abal sedangkan mau tarik saldo udh terlanjur topup hrs tutup akun bisa di tarik padahal data lebih lengkap tutup akun tp verifikasi ovo premier gk bisa konyol ovo ini topup sekarang makin sulit transfer mulai ada biaya	Negatif
2187		Salah satu diskon yang wow. Bisa jd hanya 4 tahun sekali. Promo Kabisat @ovo_id luar biasa sih. 31K terus dapat ovo poin 18 ribu pic.twitter.com/CLYEBGhwST	salah satu diskon yang wow bisa jd hanya tahun sekali promo kabisat luar biasa sih terus dapat ovo poin ribu	Positif
2188		@ovo_id Kemarin aku udah ke booth ovo buat upgrade premier tapi masih gabisa dipakai transfer, itu kenapa? Harusnya udah bisa karena udah diproses datanya kan???	kemarin aku udah ke booth ovo buat upgrade premier tapi masih gabisa dipakai transfer itu kenapa harusnya udah bisa karena udah diproses datanya kan	Negatif
2189		@ovo_id Halo min, aku mau login ke ovo gabisa karena no nya udh mati.. ada alternatif lain min? Saya hanya ada email yg buat daftar ovo dulu..	halo min aku mau login ke ovo gabisa karena no nya udh mati ada alternatif lain min saya hanya ada email yg buat daftar ovo dulu	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2190	Herry Chandyong	Ya jelas menunggu, apalagi yang bisa konsumen lakukan selain menunggu perbaikannya lama, orang bisanya cuma itu!	ya jelas menunggu apalagi yang bisa konsumen lakukan selain menunggu perbaikannya lama orang bisanya cuma itu	Negatif
2191	Herry Chandyong	Ok deh saya bikin contoh saja ya Saya transaksi di 'liang sandwich' 35 ribu hari ini dan dapat poin 20ribu... Besok saya transaksi lagi di 'liang sandwich' 35 ribu lagi, dapat cashback lagi? Karena gak ada tulisan per merchant dan per hari. Coba jawab pertanyaan di atas saja	ok deh saya bikin contoh saja ya saya transaksi di liang sandwich ribu hari ini dan dapat poin ribu besok saya transaksi lagi di liang sandwich ribu lagi dapat cashback lagi karena gak ada tulisan per merchant dan per hari coba jawab pertanyaan di atas saja	Positif
2192	Herry Chandyong	@ovo_id Halo Ovo. udah sebulan ini saya sering dapat notifikasi saldo telah terdebit padahal saya tidak melakukan transaksi apapun. bisa dibantu?	halo ovo udah sebulan ini saya sering dapat notifikasi saldo telah terdebit padahal saya tidak melakukan transaksi apapun bisa dibantu	Negatif
2193	Herry Chandyong	@ovo_id cara melihat kapan ovo poin kadaluarsa di mana ya?	cara melihat kapan ovo poin kadaluarsa di mana ya	Positif
2194	Herry Chandyong	Hai Min @ovo_id apa benar sejak tanggal 13 kemarin sudah gagal topup ovo di alfamart? thanks	hai min apa benar sejak tanggal kemarin sudah gagal topup ovo di alfamart thanks	Negatif
2195	Herry Chandyong	Iya berarti sekarang satu periode untuk total cashback semua merchant 20 ribu atau per merchant maksimal 20 ribu?	iya berarti sekarang satu periode untuk total cashback semua merchant ribu atau per merchant maksimal ribu	Positif
2196	Herry Chandyong	Dan sampai hari ini belum ada kemajuan sama sekali, lah kalian @ovo_id ! CS aja di tambah tapi ngurus 1 kasus kaya gini udah hampir 3 minggu gak beres! https://twitter.com/agus_kriwul/status/1193679394063044609	dan sampai hari ini belum ada kemajuan sama sekali lah kalian cs aja di tambah tapi ngurus kasus kaya gini udah hampir minggu gak beres	Negatif
2197	Herry Chandyong	Sekarang sudah tidak tertulis per merchant dan per hari, dan maksimal per periode? jadi misal saya bertransaksi 10 kali di 'liang sandwich' sebesar 35 ribu, saya bakal dapat cashback 10 kali 20 ribu?	sekarang sudah tidak tertulis per merchant dan per hari dan maksimal per periode jadi misal saya bertransaksi kali di liang sandwich sebesar ribu saya bakal dapat cashback kali ribu	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2198		@ovo_id halo. Kemarin, saya beli pulsa di OVO tapi belum diterima sampai sekarang. 2x malah. Tolong ya. Thanks. pic.twitter.com/shQIbkDVu2	halo kemarin saya beli pulsa di ovo tapi belum diterima sampai sekarang malah tolong ya thanks	Negatif
2199		@ovo_id jadi sekarang satu periode cashback maksimal yang diperoleh 20.000? Atau beda merchant masing2 maks 20rb sih? pic.twitter.com/JWIJ4TifOh	jadi sekarang satu periode cashback maksimal yang diperoleh atau beda merchant masing maks rb sih	Positif
2200		Ayo woi gagal topup ovo @ovo_id	ayo woi gagal topup ovo	Negatif
2201		Beli kopi Titik Temu (punya @raisa6690) bayarnya #pakaiovoaja + #qris! Terimakasih untuk tim sales + operasional @ovo_id denpasar pic.twitter.com/LXkF6q6SsQ æ“ di The Mulia, Mulia Resort & Villa	beli kopi titik temu punya bayarnya terimakasih untuk tim sales operasional denpasar di the mulia mulia resort villa	Positif
2202		jawabannya itu itu mulu tapi orangnya beda beda kesel juga saya lama lama	jawabannya itu itu mulu tapi orangnya beda beda kesel juga saya lama lama	Negatif
2203		bila akun saya belum premier bisa sy melakukan transaksi?	bila akun saya belum premier bisa sy melakukan transaksi	Positif
2204		gak perlu khawatir gimana dari kemarin bilangnya ditindak lanjutin tapi kok gak ada penindakan sampai sekarang sudah mau 2 hari loh ya ini	gak perlu khawatir gimana dari kemarin bilangnya ditindak lanjutin tapi kok gak ada penindakan sampai sekarang sudah mau hari loh ya ini	Negatif
2205		apakah akun belum premier bisa transfer ke sesama OVO?	apakah akun belum premier bisa transfer ke sesama ovo	Positif
2206		3 kali melaporkan masalah ke @ovo_id, 3 kali dibalas dengan format template oleh 3 orang yang berbeda. Emosi juga ya jadinya	kali melaporkan masalah ke kali dibalas dengan format template oleh orang yang berbeda emosi juga ya jadinya	Negatif
2207		Sebelum bayar cemilan, pastikan dulu ada OVO di merchant kesayangan kamu! Isi saldo OVO Cash gampang kok di Mega Mobile dan ATM Bank Mega! @ovo_id #MudahPakaiPRIMA	sebelum bayar cemilan pastikan dulu ada ovo di merchant kesayangan kamu isi saldo ovo cash gampang kok di mega mobile dan atm bank mega	Positif
2208		@ovo_id min saya daftar ovo di aplikasi, pas masukin verifikasi kode dari email, aplikasinya gak sengaja ke close. Pas buka lagi	min saya daftar ovo di aplikasi pas masukin verifikasi kode dari email aplikasinya gak sengaja	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		aplikasi ovo malah pas daftar ulang gagal, coba masuk jg gagal. Solusinya gmn??	ke close pas buka lagi aplikasi ovo malah pas daftar ulang gagal coba masuk jg gagal solusinya gmn	
2209	J Puspo	@ovo_id min,,gimana caranya aktifkan kembali akun ovo dikarenakan kartu nomor handphone yang terdaftar hilang +(hp nya juga),,apa bisa di perbaiki dengan mengganti nomor handphone atau login melalui akun email yang terdaftar ??	min gimana caranya aktifkan kembali akun ovo dikarenakan kartu nomor handphone yang terdaftar hilang hp nya juga apa bisa di perbaiki dengan mengganti nomor handphone atau login melalui akun email yang terdaftar	Positif
2210	kmduaa	halo @ovo_id akun ovo paylater aku udah aktif dan udah aku pake berkali, tapi kok di aplikasi @tokopedia belum bisa digunakan yah? mesti aktifkan lagi??	halo akun ovo paylater aku udah aktif dan udah aku pake berkali tapi kok di aplikasi belum bisa digunakan yah mesti aktifkan lagi	Negatif
2211	Balybali	Buat jalan2 naik grab promo sama beli jajan di merchant ovo	buat jalan naik grab promo sama beli jajan di merchant ovo	Positif
2212	aggarawan	Justru yang praktis topup di alfamart karena di mana mana ada, malah di hilangkan. Kan ovo booth jarang ada.	justru yang praktis topup di alfamart karena di mana mana ada malah di hilangkan kan ovo booth jarang ada	Negatif
2213	sayohli	@ovo_id mau tanya kalau hp hilang + nomor, saldo ovo bisa di klaim ga?	mau tanya kalau hp hilang nomor saldo ovo bisa di klaim ga	Positif
2214	seffnoy	Cie @ovo_id udah gabisa topup di alfamart, selamat tinggal ovo sudah kecewa saya	cie udah gabisa topup di alfamart selamat tinggal ovo sudah kecewa saya	Negatif
2215	Harbipor	buat bayar grab karena ada janji satu rupiah itu dan pertama daftar premier cuma karena ingin dapat 25 rb lumayan buat tambah2 beli rokok di hypermart!	buat bayar grab karena ada janji satu rupiah itu dan pertama daftar premier cuma karena ingin dapat rb lumayan buat tambah beli rokok di hypermart	Positif
2216	seffnoy	Saya mau tarik ovo investasi udah 3 minggu gak cair. Parah benar emang ovo sekarang ini	saya mau tarik ovo investasi udah minggu gak cair parah benar emang ovo sekarang ini	Negatif
2217	mntdae	@ovo_id halo kak? boleh minta balasan terhadap keluhan saya di dm?	halo kak boleh minta balasan terhadap keluhan saya di dm	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2218	frdiansuk	@ovo_id min ini kok mau upgrade ke ovo premier gini mulu, gabisa upgrade online aja yak, jauh soalnya kalau mesti ke kios ovo pic.twitter.com/0hRKYTcAeP	min ini kok mau upgrade ke ovo premier gini mulu gabisa upgrade online aja yak jauh soalnya kalau mesti ke kios ovo	Negatif
2219	icetapelaee	Udah makin pinter ya penipu sekarang. Coba CC ke @ovo_id	udah makin pinter ya penipu sekarang coba cc ke	Positif
2220	pepemberbutch	@ovo_id mau isi ovo kenapa gabisa lagi di alfamart dan Indomaret? Jadi saya harus isi di mana selain bank? tolong respon.	mau isi ovo kenapa gabisa lagi di alfamart dan indomaret jadi saya harus isi di mana selain bank tolong respon	Negatif
2221	ChristianaVico	@ovo_id min, kalau saya belum punya ktp apa bisa ovo premier dengan kartu pelajar?	min kalau saya belum punya ktp apa bisa ovo premier dengan kartu pelajar	Positif
2222	matcainala	@ovo_id pulsa saya belum masuk masuk dari kemarin sudah 1 hari ini gimana ya tolong dong ditindak lanjuti jangan disuruh nunggu mulu kak dikasih kejelasan lah minimal	pulsa saya belum masuk masuk dari kemarin sudah hari ini gimana ya tolong dong ditindak lanjuti jangan disuruh nunggu mulu kak dikasih kejelasan lah minimal	Negatif
2223	hedy4mis	JANGAN BERISIK kalau gabisa kasih SOLUSI (berlindung copy paste S&K)... untuk kualitas CS sekarang masih LEBIH BAIK @ovo_id	jangan berisik kalau gabisa kasih solusi berlindung copy paste untuk kualitas cs sekarang masih lebih baik	Positif
2224	kingzs	berapa lama lagi ya?? dari semalam juga disuruh menunggu terus. Lama sekali respon kalian	berapa lama lagi ya dari semalam juga disuruh menunggu terus lama sekali respon kalian	Negatif
2225	IdTiki	Sobat , kirim paket di @idTIKI, bayarnya bisa pakai @gopayindonesia, @ovo_id, dan @dana.id loh. Ada cashback juga loh sobat. http://tiki.id/tw #MakePeopleHappy #PakeTIKIAja #TIKIID #KirimPaketPakaiTIKI #KirimPaketOnlineTIKI #Fintech #OnlinePayment pic.twitter.com/L2Ff7Aw9G1	sobat kirim paket di bayarnya bisa pakai dan id loh ada cashback juga loh sobat	Positif
2226	csualpeha	Adanya cash terus topup ovo biar cashless malah dipersulit	adanya cash terus topup ovo biar cashless malah dipersulit	Negatif
2227	ketawiweka	Tolong dong @ovo_id informasi yg di edukasi sama admin2 nya, buat 1 pintu. Jangan admin yg kemarin ngomong gini, admin yg	tolong dong informasi yg di edukasi sama admin nya buat pintu jangan admin yg kemarin ngomong	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		beda lagi ngomong gitu.. Gw kan jadi bingung ini... Katanya disuruh jadi pelanggan setia @ovo_id ??	gini admin yg beda lagi ngomong gitu gw kan jadi bingung ini katanya disuruh jadi pelanggan setia	
2228		Nomor @ovo_id saya kok gabisa dihubungkan ke @tokopedia ?	nomor saya kok gabisa dihubungkan ke	Negatif
2229		@ovo_id Min booth ovo di bekasi di mana ya?	min booth ovo di bekasi di mana ya	Positif
2230		@ovo_id semalam saya isi ulang pulsa lewat aplikasi ovo senilai Rp.25.000 sudah hampir 1 hari ini pending tadi katanya disuruh nunggu sampai jam 18:00 kalau belum masuk diproses ini sudah jam 20:00 kok belum ada proses apa apa mohon solusinya dong	semalam saya isi ulang pulsa lewat aplikasi ovo senilai rp sudah hampir hari ini pending tadi katanya disuruh nunggu sampai jam kalau belum masuk diproses ini sudah jam kok belum ada proses apa apa mohon solusinya dong	Negatif
2231		Sebelum mulai kerja, yuk mampir dulu ke merchant OVO yang tersebar di seluruh Indonesia! Di manapun makannya, bayarnya tetap pakai OVO! Isi saldonya juga gampang di Mega Mobile dan ATM Bank Mega! @ovo_id #tipsPRIMA	sebelum mulai kerja yuk mampir dulu ke merchant ovo yang tersebar di seluruh indonesia di manapun makannya bayarnya tetap pakai ovo isi saldonya juga gampang di mega mobile dan atm bank mega	Positif
2232		Ya kok udah gabisa topup di alfamart?? Terus gimana dong yg gk punya rek, ya kali yg punya duit banyak tidak masalah ya lah yg duitnya miris gimana? kalau buat ke merchant ovo juga harus ke mall jauh banget, kalau ke grab? Iya kalau saldonya masih ada lah kalau sedikit?	ya kok udah gabisa topup di alfamart terus gimana dong yg gk punya rek ya kali yg punya duit banyak tidak masalah ya lah yg duitnya miris gimana kalau buat ke merchant ovo juga harus ke mall jauh banget kalau ke grab iya kalau saldonya masih ada lah kalau sedikit	Negatif
2233		@ovo_id Saya sudah kirim email terkait masalah ini pada tgl 4 januari 2020...	saya sudah kirim email terkait masalah ini pada tgl januari	Positif
2234		Tolong dibaca kalimat lengkapnya gimana, pokok kalau kata kuncinya itu, ya, jawabannya sama. Masa bodoh dengan detail masalahnya apa, Sedih.	tolong dibaca kalimat lengkapnya gimana pokok kalau kata kuncinya itu ya jawabannya sama masa bodoh dengan detail masalahnya apa sedih	Negatif
2235		@ovo_id min daftar ovo paylater gimana sih??	min daftar ovo paylater gimana sih	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2236	jjooomgigi	Hai @ovo_id kenapa ya saya transaksi tapi cashback nya ga masuk ?	hai kenapa ya saya transaksi tapi cashback nya ga masuk	Negatif
2237	glarstzz	Mau nanya ovo paylater cara aktivasi bagaimana?	mau nanya ovo paylater cara aktivasi bagaimana	Positif
2238	smcheo	@ovo_id gagal nya topup lewat alfamart sangat berakibat fatal bagi banyak pengguna, apakah tidak ada alternatif lain? Kalo lewat driver biasanya harus order dulu, kan repot	gagal nya topup lewat alfamart sangat berakibat fatal bagi banyak pengguna apakah tidak ada alternatif lain kalo lewat driver biasanya harus order dulu kan repot	Negatif
2239	pilliaaw	@ovo_id min, upgrade ovo premium pake ktp sementara bisa?	min upgrade ovo premium pake ktp sementara bisa	Positif
2240	smlekoamam	Ini saya mau topup ovo di atm BNI kenapa gagal ya? @ovo_id @BNI	ini saya mau topup ovo di atm bni kenapa gagal ya	Negatif
2241	gtaaranap	Berarti untuk di jogja sudah tutup ya booth ovo min?	berarti untuk di jogja sudah tutup ya booth ovo min	Positif
2242	fxkidz	@GrabID @ovo_id min saya kan pake promo grabcar 80% dari 22rb jadi 12rb, terus saldo saya kan cuma 18ribuan, nah tadi saya dipotong sebesar 22rb tanpa diskon, jadi akun ovo saya dibekukan. Tolong bantuannya! pic.twitter.com/nQiQkWpge1	min saya kan pake promo grabcar dari rb jadi rb terus saldo saya kan cuma ribuan nah tadi saya dipotong sebesar rb tanpa diskon jadi akun ovo saya dibekukan tolong bantuannya	Negatif
2243	gtaaranap	Bisa kasih info min yang di jogja lokasinya di mana?	bisa kasih info min yang di jogja lokasinya di mana	Positif
2244	latuluzk	aku : mama tolong isi ovo, dah abis mama : udah *notif pulsa masuk* pas cek notif di aplikasi ovonya, ternyata udah gabisa topup di alfamart:-))) semoga nanti pulsa bisa di ubah jd ovo cash ya:(@ovo_id pic.twitter.com/CxgSr9R2cB	aku mama tolong isi ovo dah abis mama udah notif pulsa masuk pas cek notif di aplikasi ovonya ternyata udah gabisa topup di alfamart semoga nanti pulsa bisa di ubah jd ovo cash ya	Negatif
2245	ysminezda	@ovo_id halo kak. Apakah ovo paylater bisa digunakan di Jogja?	halo kak apakah ovo paylater bisa digunakan di jogja	Positif
2246	smcheo	emang sering error gitu kalau ovo gaes	emang sering error gitu kalau ovo gaes	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2247		@ovo_id bayar spbu total/shell bisa pake ovo poin?	bayar spbu total shell bisa pake ovo poin	Positif
2248		gmn sih isi pulsa ovo nya udh ditarik tpi pulsanya blm nyampe @ovo_id	gmn sih isi pulsa ovo nya udh ditarik tpi pulsanya blm nyampe	Negatif
2249		sudah saya kirim melalui dm kendala saya, mohon ditanggapi	sudah saya kirim melalui dm kendala saya mohon ditanggapi	Positif
2250		@ovo_id halo ovo. Tolong dong saya tadi isi pulsa melalui apk ovo dengan nominal 25.000 lalu ketika di proses transaksi gagal dan saldo ovo cash saya terpotong. Tolong diproses	halo ovo tolong dong saya tadi isi pulsa melalui apk ovo dengan nominal lalu ketika di proses transaksi gagal dan saldo ovo cash saya terpotong tolong diproses	Negatif
2251		Oke segera ya Min. Urgent bgt soalnya nih	oke segera ya min urgent bgt soalnya nih	Positif
2252		@ovo_id saya isi pulsa pake ovo sampai sore ini belum masuk. Di riwayat juga nggak ada, tapi saldonya sudah berkurang. Bisa dibantu nggak?	saya isi pulsa pake ovo sampai sore ini belum masuk di riwayat juga nggak ada tapi saldonya sudah berkurang bisa dibantu nggak	Negatif
2253		Tapi kalau buat bayar merchant akun biasa bisa ya? Mau ke ovo booth belum ada waktu	tapi kalau buat bayar merchant akun biasa bisa ya mau ke ovo booth belum ada waktu	Positif
2254		Tadi pagi isi pulsa pake ovo sampai sore ini belum masuk. Di riwayat juga gak ada, tapi saldonya berkurang. Gimana nih @ovo_id	tadi pagi isi pulsa pake ovo sampai sore ini belum masuk di riwayat juga gak ada tapi saldonya berkurang gimana nih	Negatif
2255		@ovo_id Min, kalau Ovo akun biasa, bisa transfer dana sesama pengguna ovo? makasih	min kalau ovo akun biasa bisa transfer dana sesama pengguna ovo makasih	Positif
2256		@ovo_id Kemarin saya beli paket data pukul 20.00 namun transaksi gagal tetapi saldo Ovo tetap dipotong, mohon dibantu. Batalkan saja transaksi paket data tersebut dan kembalikan saja saldonya.	kemarin saya beli paket data pukul namun transaksi gagal tetapi saldo ovo tetap dipotong mohon dibantu batalkan saja transaksi paket data tersebut dan kembalikan saja saldonya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2257		@ovo_id min, aku mau login tapi nomornya sudah mati lagi nomornya sudah hilang. Bagaimana menyelesaikan masalah ini?	min aku mau login tapi nomornya sudah mati lagi nomornya sudah hilang bagaimana menyelesaikan masalah ini	Positif
2258		@ovo_id ovo kenapa dari dulu gagal beli pulsa nya smartfren sih... selalu kosong	ovo kenapa dari dulu gagal beli pulsa nya smartfren sih selalu kosong	Negatif
2259		Sudah bisa akun saya min. Terimakasih sudah dibantu	sudah bisa akun saya min terimakasih sudah dibantu	Positif
2260		@ovo_id Min, barusan bayar tagihan listrik pake ovo di tokopedia belum masuk2 token.. tapi saldo ovonya sdh kepotong.. tolong bantu dong min :(min barusan bayar tagihan listrik pake ovo di tokopedia belum masuk token tapi saldo ovonya sdh kepotong tolong bantu dong min	Negatif
2261		Halo mimin @ovo_id, booth ovo di Jogja sekarang di mana saja, ya? Saya habis ke lippo plaza dan hartono mall katanya sudah tutup. Makasih.	halo mimin booth ovo di jogja sekarang di mana saja ya saya habis ke lippo plaza dan hartono mall katanya sudah tutup makasih	Positif
2262		@ovo_id beli pulsa Three di OVO lagi trouble kah? Kok dari satu jam ini blm masuk?	beli pulsa three di ovo lagi trouble kah kok dari satu jam ini blm masuk	Negatif
2263		@ovo_id min kalau upgrade premier bisa online atau harus datang ke kios ovo ?	min kalau upgrade premier bisa online atau harus datang ke kios ovo	Positif
2264		kendalanya gabisa transaksi,,, gagal mulu.	kendalanya gabisa transaksi gagal mulu	Negatif
2265		@ovo_id min, mau nanya ada sales marketing yg bisa datang ke toko kita? Untuk gabung jadi mitra ovo. Tolong sales ovo daerah cengkareng jakbar bisa dm. Makasih	min mau nanya ada sales marketing yg bisa datang ke toko kita untuk gabung jadi mitra ovo tolong sales ovo daerah cengkareng jakbar bisa dm makasih	Positif
2266		udah 3 hari gagal gini mulu,,, mencoba berkala atau mencoba layanan lain,,,?? :-):-) pic.twitter.com/H34u1lzVEA	udah hari gagal gini mulu mencoba berkala atau mencoba layanan lain	Negatif
2267		saran aja nih buat @leon_psm @liamtanu @tokopedia @TokopediaCare dan @ovo_id agar pengguna bisa membayar /	saran aja nih buat dan agar pengguna bisa membayar melunasi tagihan paylater lebih awal	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		melunasi tagihan paylater lebih awal tanpa menunggu jatuh tempo.. kan enak kalau bisa melunasi lebih awal	tanpa menunggu jatuh tempo kan enak kalau bisa melunasi lebih awal	
2268	jeo00m	@ovo_id min kenapa kirim sesama ovo begini terus ya :(pic.twitter.com/Rguf5MqApO	min kenapa kirim sesama ovo begini terus ya	Negatif
2269	kosmax	Halo kak, kami bantu proses yah.	halo kak kami bantu proses yah	Positif
2270	mlldalah	@ovo_id min ini saya topup pulsa di ovo kok ga masuk???	min ini saya topup pulsa di ovo kok ga masuk	Negatif
2271	namiku	Kak @ovo_id tolong infonya kalau mau topup saldo ovo via atm kena biaya admin ya? Klo iya, brp? Tks	kak tolong infonya kalau mau topup saldo ovo via atm kena biaya admin ya klo iya brp tks	Positif
2272	ndzhar	@ovo_id kenapa udh gabisa? :(pic.twitter.com/JjJsFZHCDN	kenapa udh gabisa	Negatif
2273	aindyavindk	Iya min sama ² , suka aku tuh sama yang cepat ² gini.. Siap min	iya min sama suka aku tuh sama yang cepat gini siap min	Positif
2274	oaaangpene	@ovo_id ovo kenapa sudah gabisa isi via alfamart?	ovo kenapa sudah gabisa isi via alfamart	Negatif
2275	lakkibayu	Tapi kenapa setiap saat saya kirim email ke cs@ovo.id yang merespon dari support@ovo.zendesk.com?	tapi kenapa setiap saat saya kirim email ke cs id yang merespon dari support zendesk com	Positif
2276	edvid_p	Karakter admin @ovo_id menghadapi komplain : Menanggapi masalah berdasarkan kata kunci masalah saja.	karakter admin menghadapi komplain menanggapi masalah berdasarkan kata kunci masalah saja	Negatif
2277	aindyavindk	Dari kemarin ² di tipu admin @gojekindonesia, hari ini malah bermasalah sama Ovo. Untung admin @ovo_id gercep banget balas DM! Terimakasih min	dari kemarin di tipu admin hari ini malah bermasalah sama ovo untung admin gercep banget balas dm terimakasih min	Positif
2278	ptadisoncom	@ovo_id min aku mau bayar ovo paylater ku kok gabisa ya?	min aku mau bayar ovo paylater ku kok gabisa ya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2279	DeakkiBauHi	@ovo_id min mau tanya. Email support@ovo.zendesk.com itu email resmi ovo bukan ya?	min mau tanya email support zendesk com itu email resmi ovo bukan ya	Positif
2280	SwandaAd	@ovo_id min, kenapa dari pagi saya transfer gabisa? pic.twitter.com/o0p3CWnUff	min kenapa dari pagi saya transfer gabisa	Negatif
2281	rikkv	format tersebut boleh di copy paste lalu kirim ke customer service ovo cs@ovo.id via email team cs akan bantu melakukan pengecekan dan pengembalian dana dalam waktu 7 hari kerja diluar hari libur	format tersebut boleh di copy paste lalu kirim ke customer service ovo cs id via email team cs akan bantu melakukan pengecekan dan pengembalian dana dalam waktu hari kerja diluar hari libur	Positif
2282	HS	Jadi saat ini ovo tidak ada solusi apa pun selain datang ke booth?	jadi saat ini ovo tidak ada solusi apa pun selain datang ke booth	Negatif
2283	rikkv	Selamat Pagi, boleh sedikit saya bantu permasalahannya untuk saldo yang pending tersebut statusnya gantung di sistem kamu bisa melakukan komplain ke customer service ovo cs@ovo.id dengan melampirkan data2	selamat pagi boleh sedikit saya bantu permasalahannya untuk saldo yang pending tersebut statusnya gantung di sistem kamu bisa melakukan komplain ke customer service ovo cs id dengan melampirkan data	Positif
2284	ngelo735626	Wah. Repot sekali karena tidak ada booth terdekat. Sudah terlanjur transfer saldo ovo. Sekarang jadi gagal ditransfer ulang.	wah repot sekali karena tidak ada booth terdekat sudah terlanjur transfer saldo ovo sekarang jadi gagal ditransfer ulang	Negatif
2285	caarestbue	halo @ovo_id di mana saya bisa mendapatkan report transaksi saya selama bulan November 2019? karena di riwayat hanya sampai tanggal 6 Desember 2019. pic.twitter.com/EIXsoUVcTm	halo di mana saya bisa mendapatkan report transaksi saya selama bulan november karena di riwayat hanya sampai tanggal desember	Positif
2286	pecum	@ovo_id Min tolong dicek, untuk topup OVO melalui Mandiri Online apakah sedang gagal error? Atau akun saya yg error. Soalnya saya barusan coba topup ada tulisan MW:C0 Tagihan Sedang diblokir.	min tolong dicek untuk topup ovo melalui mandiri online apakah sedang gagal error atau akun saya yg error soalnya saya barusan coba topup ada tulisan mw tagihan sedang diblokir	Negatif
2287	raffanh	@ovo_id mau ganti nomor hape tapi gabisa karena nomor hp lama hangus jadi gabisa kirim kode verifikasi. Gimana ya?	mau ganti nomor hape tapi gabisa karena nomor hp lama hangus jadi gabisa kirim kode verifikasi gimana ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2288		Bagaimana min masih proseskah? Lama bgt proses terus	bagaimana min masih proseskah lama bgt proses terus	Negatif
2289		sudah beres, ternyata cuma kurang 0 setelah kode 874. min tolong yang di website di update tata cara topup via transfer ATM. terimakasih, salam sukses pic.twitter.com/Z82fyMk8pe	sudah beres ternyata cuma kurang setelah kode min tolong yang di website di update tata cara topup via transfer atm terimakasih salam sukses	Positif
2290		@ovo_id min saya transaksi pulsa tri 25 ribu tadi pagi, sudah lebih dari 4 jam sejak saya transaksi belum masuk juga, tapi saldo sudah berkurang.	min saya transaksi pulsa tri ribu tadi pagi sudah lebih dari jam sejak saya transaksi belum masuk juga tapi saldo sudah berkurang	Negatif
2291		Makasih @GrabID @ovo_id tapi promonya udah beda https://twitter.com/GrabID/status/1215204478523072513 & pic.twitter.com/1iLR4ypMaC	makasih tapi promonya udah beda	Positif
2292		ovo bangkrut kasihan	ovo bangkrut kasihan	Negatif
2293		Hai Kak @ovo_id tanya dong kalau mau jadi member merchant OVO gimana caranya? bentuk usaha saya sifatnya usaha pribadi kecil menengah.	hai kak tanya dong kalau mau jadi member merchant ovo gimana caranya bentuk usaha saya sifatnya usaha pribadi kecil menengah	Positif
2294		@ovo_id wah gabisa topup di alfamart lagi ya...n asyik tambah ribet aja ni ovo... pic.twitter.com/OIFPy102Zs	wah gabisa topup di alfamart lagi ya asyik tambah ribet aja ni ovo	Negatif
2295		@ovo_id min upgrade ovo premier boleh pake ktp surat keterangan sementara? Ktp asli nya susah dibuat di daerah saya dgn alasan bahan ktp nya blm ada	min upgrade ovo premier boleh pake ktp surat keterangan sementara ktp asli nya susah dibuat di daerah saya dgn alasan bahan ktp nya blm ada	Positif
2296		isi pulsa, saldo uda kepotong tapi pulsa nya kok gak masuk? @ovo_id	isi pulsa saldo uda kepotong tapi pulsa nya kok gak masuk	Negatif
2297		@ovo_id mau nanya dong, kalau mau jadi ovo premier harus banget datang ke kios nya ?	mau nanya dong kalau mau jadi ovo premier harus banget datang ke kios nya	Positif
2298		@ovo_id dari kemarin pagi begini terus.. sudah install ulang, restart hp, bahkan nunggu 24 jam.. tolong di bantu dong min.. sayang ovonya ada 52 ribu.. pic.twitter.com/CEWi4b7iJU	dari kemarin pagi begini terus sudah install ulang restart hp bahkan nunggu jam tolong di bantu dong min sayang ovonya ada ribu	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2299	eranyal	bisa dipakai gan,, jangan input voucher cashback nanti bisa dipakai	bisa dipakai gan jangan input voucher cashback nanti bisa dipakai	Positif
2300	bagadp	@ovo_id min, isi pulsa 2x dr ovo kok yg satunya ga masuk tapi motong saldo? terus liat statusnya gmn ya krn gak keluar nih di riwayat	min isi pulsa dr ovo kok yg satunya ga masuk tapi motong saldo terus liat statusnya gmn ya krn gak keluar nih di riwayat	Negatif
2301	hrrajia	Seharusnya bisa mas walaupun pake wifi. Soalnya saya dulu sering pake hp cadangan buat login ovo.	seharusnya bisa mas walaupun pake wifi soalnya saya dulu sering pake hp cadangan buat login ovo	Positif
2302	jeunais	@ovo_id selamat pagi, apakah OVO lagi problem ? topup gagal baik dari mandiri maupun bca.	selamat pagi apakah ovo lagi problem topup gagal baik dari mandiri maupun bca	Negatif
2303	kumpara	Sepanjang 2019 OVO telah memproses 1 miliar transaksi secara real time. Peningkatan transaksi tembus lebih dari 70 persen. Selain itu, jumlah pengguna aktif bulanan @ovo_id juga meningkat lebih dari 40 persen. #TopNews http://bit.ly/39RII2d pic.twitter.com/P1yIGVjJV9	sepanjang ovo telah memproses miliar transaksi secara real time peningkatan transaksi tembus lebih dari persen selain itu jumlah pengguna aktif bulanan juga meningkat lebih dari persen	Positif
2304	chdamem	Min, saya mengajukan ovo paylater via tokopedia kok ditolak ya?	min saya mengajukan ovo paylater via tokopedia kok ditolak ya	Negatif
2305	ndal3m	Terimakasih @GrabID @ovo_id karena mu aku sering jajan tengah malam bareng keluarga pic.twitter.com/MiGiewrr3k	terimakasih karena mu aku sering jajan tengah malam bareng keluarga	Positif
2306	lga25	@ovo_id hallo min saya mau nanya saya soal saldo ovo dari bank mandiri saldo mandiri sudah terpotong sedangkan ovo saya tidak bertambah tolong bantuannya min	hallo min saya mau nanya saya soal saldo ovo dari bank mandiri saldo mandiri sudah terpotong sedangkan ovo saya tidak bertambah tolong bantuannya min	Negatif
2307	ppstadis	Cuma di Miniso, kamu bisa beli banyak perlengkapan menarik dengan harga terjangkau! Dapatkan cashback 30% dengan pembayaran @ovo_id untuk semua kebutuhanmu. Info lebih lanjut https://bit.ly/305zfin pic.twitter.com/NmLZFJoGhm	cuma di miniso kamu bisa beli banyak perlengkapan menarik dengan harga terjangkau dapatkan cashback dengan pembayaran untuk semua kebutuhanmu info lebih lanjut	Positif
2308	rkyazhary11	@ovo_id lg gangguan kah dr 2 hari kemarin ? Mau transfer dr ovo ke bank mental	lg gangguan kah dr hari kemarin mau transfer dr ovo ke bank mental	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2309	danmochamanto	Teh.. beli kimchi dua bungkus ya, yg satu pedas dan yg satu standar ya, bayarnya bisa pake ovo_id? biar dapat cashback... #travel #travelphotography #photography #nature #travelgram #love #photooftheday https://www.instagram.com/p/B7GHk39hcws/?igshid=1pj2qafb8ynbf&â€¦	teh beli kimchi dua bungkus ya yg satu pedas dan yg satu standar ya bayarnya bisa pake ovo id biar dapat cashback	Positif
2310	alungr	@ovo_id min kemarin belanja di gramedia tpi cashback gak sampai 30% ya. Penjelasan nya min!	min kemarin belanja di gramedia tpi cashback gak sampai ya penjelasan nya min	Negatif
2311	AndriYudisira	@ovo_id Min no saya yg di pakai di ovo hilang, gimana cara ganti nya sedangkan kalau buka login app ovo mesti pakai kode otp	min no saya yg di pakai di ovo hilang gimana cara ganti nya sedangkan kalau buka login app ovo mesti pakai kode otp	Positif
2312	malleca	@ovo_id pagi min mau nanya gmn kalau isi pulsa gabisa tapi saldo ovo udh kepotong?	pagi min mau nanya gmn kalau isi pulsa gabisa tapi saldo ovo udh kepotong	Negatif
2313	Cataak	Langsung ke email nya aja kak, fast respon kalau aku dulu gitu	langsung ke email nya aja kak fast respon kalau aku dulu gitu	Positif
2314	vkstr_	@ovo_id min, apa ovo ada gangguan? karena saldo saya terpotong	min apa ovo ada gangguan karena saldo saya terpotong	Negatif
2315	dali_nur	penjelasannya terpotong min, terimakasih.	penjelasannya terpotong min terimakasih	Positif
2316	hguzar	@ovo_id saya isi pulsa kenapa dari kemarin blm masuk2? Pertama saya isi yg 5 ribu karena takut pending,dan benar. Saya isi lagi yg 25k gagal juga,tolong kembalikan saja saldonya kalau isi pulsa sampai hari ini tetap error.	saya isi pulsa kenapa dari kemarin blm masuk pertama saya isi yg ribu karena takut pending dan benar saya isi lagi yg gagal juga tolong kembalikan saja saldonya kalau isi pulsa sampai hari ini tetap error	Negatif
2317	SptyanW	Coba kirim ke email cs@ovo.id terkait masalah kamu	coba kirim ke email cs id terkait masalah kamu	Positif
2318	chaeryin	Nah ini sama kasus nya saldo kepotong pulsa ga masuk tapi ga ada riwayat malah minta bukti riwayat. Jadi gimana ini pulsa nya!!	nah ini sama kasus nya saldo kepotong pulsa ga masuk tapi ga ada riwayat malah minta bukti riwayat jadi gimana ini pulsa nya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2319	eranyak	kami di daerah pedalaman, jauh dari kota tsb dlm link, bisa dengan cara lain? terimakasih.	kami di daerah pedalaman jauh dari kota tsb dlm link bisa dengan cara lain terimakasih	Positif
2320	Paruh	Error seperti ini ovo poin gagal memuat pic.twitter.com/MHIz7m9WwE	error seperti ini ovo poin gagal memuat	Negatif
2321	yaqaduu	Cashless pembayaran mati di @GrabID itu ngaruh di aplikasi ovo juga min? soalnya saya pesan grabfood, tpi driver update total harga makanannya, jadinya saldo ovo saya ternyata kurang :(cashless pembayaran mati di itu ngaruh di aplikasi ovo juga min soalnya saya pesan grabfood tpi driver update total harga makanannya jadinya saldo ovo saya ternyata kurang	Positif
2322	Mukti27	@ovo_id Iya kak akun ovo saya dengan nomor ini 085776692736 gagal transfer kenapa ya	iya kak akun ovo saya dengan nomor ini gagal transfer kenapa ya	Negatif
2323	di huru	@ovo_id bagi cara upgrade ovo premier dong min, terimakasih.	bagi cara upgrade ovo premier dong min terimakasih	Positif
2324	Mukti27	@ovo_id malam kak boleh minta tolong, akun ovo saya gabisa transfer kenapa kak?	malam kak boleh minta tolong akun ovo saya gabisa transfer kenapa kak	Negatif
2325	koisa	Detail apanya nih, Min? Saya cuma tanya, Ovo Points masih bisa buat bayar belanja di Tokopedia?	detail apanya nih min saya cuma tanya ovo points masih bisa buat bayar belanja di tokopedia	Positif
2326	pecum	@ovo_id malam kak, kalau mau matikan akun ovo atau ganti nomor baru prosesnya gimana ya? masalahnya kartu lama saya sudah mati dan gagal terima kode otp, tks	malam kak kalau mau matikan akun ovo atau ganti nomor baru prosesnya gimana ya masalahnya kartu lama saya sudah mati dan gagal terima kode otp tks	Negatif
2327	hniicon	@ovo_id @gopayindonesia @linkaja @danawallet kok diam aja Ditunggu nih promo terbaiknya..	kok diam aja ditunggu nih promo terbaiknya	Positif
2328	lndot01	@ovo_id ini kenapa ya? Gagal melakukan transaksi pic.twitter.com/3DtglEIVDb	ini kenapa ya gagal melakukan transaksi	Negatif
2329	bdhal203	@ovo_id halo admin,ada promo ovo utk bayar firstmedia utk bln ini?	halo admin ada promo ovo utk bayar firstmedia utk bln ini	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2330		Bukannya di mana2 user makin ke sini makin dimudahkan, tpi malah makin sulit gini	bukannya di mana user makin ke sini makin dimudahkan tpi malah makin sulit gini	Negatif
2331		@ovo_id mohon membuka DM saya	mohon membuka dm saya	Positif
2332		Emoney makin marak, tapi sistem mudah di jebol, @ovo_id Harus evaluasi sistem. @kemkominfo harus tegas menyikapi penipuan seperti ini. Terutama bagi pengguna no ponsel..	emoney makin marak tapi sistem mudah di jebol harus evaluasi sistem harus tegas menyikapi penipuan seperti ini terutama bagi pengguna no ponsel	Negatif
2333		Sudah ku dm ya admin	sudah ku dm ya admin	Positif
2334		Utas itu sudah menjelaskan sampai jam 17.30an tadi sore, sampai sekarang belum ada jawaban.	utas itu sudah menjelaskan sampai jam an tadi sore sampai sekarang belum ada jawaban	Negatif
2335		@ovo_id min tanya, adek saya habis kecopetan. Saldo ovonya ada lumayan. Itu gimana prosedurnya kalau mau ambil saldonya ya?	min tanya adek saya habis kecopetan saldo ovonya ada lumayan itu gimana prosedurnya kalau mau ambil saldonya ya	Positif
2336		@GrabID @ovo_id apakah aplikasi ovo yg terbaru gagal upgrade ke ovo premier secara online? Saya tinggal di daerah masalahnya, jauh kalau harus datang langsung ke booth ovo nya	apakah aplikasi ovo yg terbaru gagal upgrade ke ovo premier secara online saya tinggal di daerah masalahnya jauh kalau harus datang langsung ke booth ovo nya	Negatif
2337		Untuk yang di Denpasar kan tutup. Bagaimana cara upgrade ke full service?	untuk yang di denpasar kan tutup bagaimana cara upgrade ke full service	Positif
2338		@ovo_id min!!! Ovo cash terpotong tapi pulsa ga masuk! Di riwayat juga ga ada!	min ovo cash terpotong tapi pulsa ga masuk di riwayat juga ga ada	Negatif
2339		@ovo_id mencatatkan transaksi tembus 1 miliar selama 2019. https://katadata.co.id/berita/2020/01/08/transaksi-ovo-tembus-1-miliar-di-2019-mayoritas-makanan-e-commerce	mencatatkan transaksi tembus miliar selama	Positif
2340		Masa udah 5 jam ga dibalas" lama banget respon kalian sih min	masa udah jam ga dibalas lama banget respon kalian sih min	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2341	@zhhou	@ovo_id permisi min, saya mau tanya soal upgrade ke premier. jadi sebelumnya saya pernah upgrade lewat email dan tidak di terima menjadi premier. dan apakah sekarang bisa upgrade ke premier selain ke gerai ovo? terimakasih	permisi min saya mau tanya soal upgrade ke premier jadi sebelumnya saya pernah upgrade lewat email dan tidak di terima menjadi premier dan apakah sekarang bisa upgrade ke premier selain ke gerai ovo terimakasih	Positif
2342	gllid	Kendala saya yg minggu lalu di dm aja blm ada tindak lanjutnya min sampai saat ini	kendala saya yg minggu lalu di dm aja blm ada tindak lanjutnya min sampai saat ini	Negatif
2343	TeguhA8854114	Sudah tutup saja. saya anggap hilang di sinarmas 100.000 lagian lucu, sinarmas yang gk becus urus dana kok malah nasabah yang disuruh buat surat pernyataan. Merchant @ovo_id. @Dana bisnis lebih profesional cuma minta bukti transaksi dan proses cepat langsung cair.	sudah tutup saja saya anggap hilang di sinarmas lagian lucu sinarmas yang gk becus urus dana kok malah nasabah yang disuruh buat surat pernyataan merchant bisnis lebih profesional cuma minta bukti transaksi dan proses cepat langsung cair	Positif
2344	aes_wi	Min kalau memang batas maksimal uang di ovo cash 10jt, kenapa kita topup lagi dan transfer sukses tp malah hilang di antah berantah itu uang.. rencana mau cepat transaksi malah nunggu 2 hari, udah 2 hari blm juga cair uang gak masuk ovo cash..	min kalau memang batas maksimal uang di ovo cash jt kenapa kita topup lagi dan transfer sukses tp malah hilang di antah berantah itu uang rencana mau cepat transaksi malah nunggu hari udah hari blm juga cair uang gak masuk ovo cash	Negatif
2345	tebaby	@ovo_id min kalau belanja di tokped bayar pake ovo harus premium?	min kalau belanja di tokped bayar pake ovo harus premium	Positif
2346	Ajije_Q1	@ovo_id min saya melakukan pembayaran by.u status berhasil di ovo tapi tdk berhasil di merchant bagaimana solusinya pic.twitter.com/NYQqhVcPiG	min saya melakukan pembayaran by status berhasil di ovo tapi tdk berhasil di merchant bagaimana solusinya	Negatif
2347	agggiaa	Kenapa harus cek secara berkala, kalau sudah selesai pasti kan muncul di tokopedia. Dan berarti pengembangan sistemnya sudah selesai. Ribet bgt kalian	kenapa harus cek secara berkala kalau sudah selesai pasti kan muncul di tokopedia dan berarti pengembangan sistemnya sudah selesai ribet bgt kalian	Positif
2348	Afinza	NAH ITU DIA... TAPI STAF ATAU ADMINNYA MASIH BELUM BISA KASIH PENJELASAN. GUE EMOSI KALO SAMA HAL HAL SALAH GINI DIBUDAYAKAN terus. harus beres nih. Biar cerdas bareng2...	nah itu dia tapi staf atau adminnya masih belum bisa kasih penjelasan gue emosi kalo sama hal hal salah gini dibudayakan terus harus beres nih biar cerdas bareng	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2349	erboyanke	@ovo_id min kalau habis transaksi pakai ovo.. terus dapat notif anda berpotensi mendapatkan misal cashback 9.000 tapi nyatanya 450 maksudnya gimana ya min?	min kalau habis transaksi pakai ovo terus dapat notif anda berpotensi mendapatkan misal cashback tapi nyatanya maksudnya gimana ya min	Positif
2350	erboyanke	per 13 bulan ini ada kabar kalau udah ga kerja sama dengan alfamart kak :(per bulan ini ada kabar kalau udah ga kerja sama dengan alfamart kak	Negatif
2351	erboyanke	Jajan gue hari ini @hongtang_id @MalTamanAnggrek promo Valentine beli 3 cup free Tumbler dan tasnya GT Rp 112.200 bayar pakai @ovo_id poin' jadi gak keluar uang lagi pic.twitter.com/VWqg6emPSQ	jajan gue hari ini promo valentine beli cup free tumbler dan tasnya gt rp bayar pakai poin jadi gak keluar uang lagi	Positif
2352	erboyanke	Ini untuk bukti transfer bayaran transkrip nilai. NOMINAL EMANG CUMA SEDIKIT, tapi alasan dari ovo itu yang gak masuk akal. Tolong ini dijelaskan ya OVO ditolak buat bayar cc: @ovo_id pic.twitter.com/qxjkFGJb68	ini untuk bukti transfer bayaran transkrip nilai nominal emang cuma sedikit tapi alasan dari ovo itu yang gak masuk akal tolong ini dijelaskan ya ovo ditolak buat bayar cc	Negatif
2353	erboyanke	Ovo booth jawa tengah di mana ya @ovo_id	ovo booth jawa tengah di mana ya	Positif
2354	erboyanke	Halo @ovo_id, kenapa habis gabisa isi saldo ovo di Alfamart, sekarang ngisi pulsa lewat ovo jg trouble? Lagi banyak sale ini tuh..huhu	halo kenapa habis gabisa isi saldo ovo di alfamart sekarang ngisi pulsa lewat ovo jg trouble lagi banyak sale ini tuh huhu	Negatif
2355	erboyanke	ya deh min, saya setia sama Ovo makanya ingin bisa Ovo Premier biar bisa akses lebih lengkap, transfer kemana saja dll nya min, masukkan Pekanbaru ke database untuk booth nya ya min	ya deh min saya setia sama ovo makanya ingin bisa ovo premier biar bisa akses lebih lengkap transfer kemana saja dll nya min masukkan pekanbaru ke database untuk booth nya ya min	Positif
2356	erboyanke	@ovo_id sayang sekali mulai besok gabisa topup di alfamart. :(sayang sekali mulai besok gabisa topup di alfamart	Negatif
2357	erboyanke	@ovo_id min buat booth Ovo di pekanbaru dong, mau premier Ovo susah nih masa iya harus ke Medan dulu.. tolong ya min Pekanbaru tks	min buat booth ovo di pekanbaru dong mau premier ovo susah nih masa iya harus ke medan dulu tolong ya min pekanbaru tks	Positif
2358	erboyanke	@ovo_id saya isi pulsa lewat ovo tapi kok blm masuk saldo nya?	saya isi pulsa lewat ovo tapi kok blm masuk saldo nya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2359		@ovo_id hi, update keterangan riwayat pembayaran dari grab dong, mungkin bisa ditambah keterangan kita beli fasilitas apa disana. Makasih	hi update keterangan riwayat pembayaran dari grab dong mungkin bisa ditambah keterangan kita beli fasilitas apa disana makasih	Positif
2360		Halo @ovo_id , aku butuh kamu. Tolong segera pulih. Ribet gak ada kamu tu ya ampun.	halo aku butuh kamu tolong segera pulih ribet gak ada kamu tu ya ampun	Negatif
2361		@ovo_id min kalau mau naik limit ovo paylater gmn caranya?	min kalau mau naik limit ovo paylater gmn caranya	Positif
2362		@ovo_id min akun saya di 085777776661 kok gabisa topup ya, udh di coba via mobile banking sama ATM tetap aja gabisa, kenapa ya?	min akun saya di kok gabisa topup ya udh di coba via mobile banking sama atm tetap aja gabisa kenapa ya	Negatif
2363		@ovo_id gak pengen sponsori @psisfcofficial? Kan enak juga pergi tinggal scan barcode, hemat kertas	gak pengen sponsori kan enak juga pergi tinggal scan barcode hemat kertas	Positif
2364		Apakah harus menunggu tgl 27 baru muncul tagihan? Karena muncul tidak ada transaksi yg harus dibayarkan	apakah harus menunggu tgl baru muncul tagihan karena muncul tidak ada transaksi yg harus dibayarkan	Negatif
2365		@ovo_id halo, apakah ovo paylater di tokopedia @TokopediaCare sudah dapat digunakan?	halo apakah ovo paylater di tokopedia sudah dapat digunakan	Positif
2366		karena sekarang @ovo_id banyak biaya dan sedikit promo, mungkin tak lama lagi aku akan hijrah kepada yg lain. maaf ya	karena sekarang banyak biaya dan sedikit promo mungkin tak lama lagi aku akan hijrah kepada yg lain maaf ya	Negatif
2367		Ini kapan jelasnya ovo paylater di @tokopedia selesai pengembangan sistemnya ??	ini kapan jelasnya ovo paylater di selesai pengembangan sistemnya	Positif
2368		@GrabKiosID @ovo_id selamat malam. Saya agen grab kios. Di aplikasi grab kios saya ada fitur ovo kasbon. Lantas saya ajukan tapi nomor hp yg dikirim kode verifikasi bukanlah nomor saya. Mohon di proses.	selamat malam saya agen grab kios di aplikasi grab kios saya ada fitur ovo kasbon lantas saya ajukan tapi nomor hp yg dikirim kode verifikasi bukanlah nomor saya mohon di proses	Negatif
2369		benar woi aku jg suka beli pulsa by.u pakai tambahan ovo poin	benar woi aku jg suka beli pulsa by pakai tambahan ovo poin	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2370		Mohon maaf, Saya barusan topup dengan menggunakan mbanking untuk @ovo_id tapi tidak masuk secara otomatis ke akun @GrabID saya. Padahal no telp nya sama. Mohon bantuan nya	mohon maaf saya barusan topup dengan menggunakan mbanking untuk tapi tidak masuk secara otomatis ke akun saya padahal no telp nya sama mohon bantuan nya	Negatif
2371		@ovo_id admin mau tanya topup ovo via debit visa permata apakah kena biaya ya? jika iya brp ya min?	admin mau tanya topup ovo via debit visa permata apakah kena biaya ya jika iya brp ya min	Positif
2372		@ovo_id saya kok gagal topup via mobile banking	saya kok gagal topup via mobile banking	Negatif
2373		Berapa lama ya min kira2 ?	berapa lama ya min kira	Positif
2374		Bentar lagi bangkrut nih kalah sama DANA	bentar lagi bangkrut nih kalah sama dana	Negatif
2375		Hai Telkomsel dan ovo_id terkait saya komplain tadi saya minta maaf ya. Ternyata kesalahan saya karena salah masukan nominal, yang tadinya mau seratus jadi sepuluh ribu. Maaf ya. Maklum lagi kurang fokus . Atas nama saya pribadi saya minta maaf	hai telkomsel dan ovo id terkait saya komplain tadi saya minta maaf ya ternyata kesalahan saya karena salah masukan nominal yang tadinya mau seratus jadi sepuluh ribu maaf ya maklum lagi kurang fokus atas nama saya pribadi saya minta maaf	Positif
2376		@ovo_id Sekitar jam 15:30 barusan saya dapat telepon dari no +6281283900273 mengaku dari ovo, dan saya mendapatkan topup dana sebesar 3 jt. Ini dari undian apa ya? Kalo gak ada undian, tolong no tersebut di tindak..!!	sekitar jam barusan saya dapat telepon dari no mengaku dari ovo dan saya mendapatkan topup dana sebesar jt ini dari undian apa ya kalo gak ada undian tolong no tersebut di tindak	Negatif
2377		Hai Telkomsel dan ovo_id terkait saya komplain tadi saya minta maaf ya. Ternyata kesalahan saya karena salah masukan nominal, yang tadinya mau seratus jadi sepuluh ribu. Maaf ya. Maklum lagi kurang fokus . Atas nama saya pribadi saya minta maaf	hai telkomsel dan ovo id terkait saya komplain tadi saya minta maaf ya ternyata kesalahan saya karena salah masukan nominal yang tadinya mau seratus jadi sepuluh ribu maaf ya maklum lagi kurang fokus atas nama saya pribadi saya minta maaf	Positif
2378		@ovo_id min udah 1 x 24 jam nih, kok pulsa saya belum masuk? Tolong ya kepastiannya	min udah jam nih kok pulsa saya belum masuk tolong ya kepastiannya	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2379	Jannahatret	Apakah saya akan kena denda min?	apakah saya akan kena denda min	Positif
2380	VellaWadh	Kalau begini mending beralih ke @danawallet atau @linkaja semoga sistem mereka gak error macam @ovo_id ini https://twitter.com/mabas39/status/1194202671722270720 , 	kalau begini mending beralih ke atau semoga sistem mereka gak error macam ini	Negatif
2381	jeinananini	Murah kalau bayar jajan pakai OVO! Isi saldo OVO Cash gampang di MBanking dan IBanking Sinarmas @ovo_id #MudahPakaiPRIMA	murah kalau bayar jajan pakai ovo isi saldo ovo cash gampang di mbanking dan ibanking sinarmas	Positif
2382	fryalbasad	@ovo_id tadi udah beli pulsa bayar pake ovo poin, ovo poin berkurang tp pulsanya kok gak masuk2 ya ??	tadi udah beli pulsa bayar pake ovo poin ovo poin berkurang tp pulsanya kok gak masuk ya	Negatif
2383	yansiro201	Banyak sih Min reward gw, tapi yang buat bayar pakai OVO nol, semuanya spesifikasi tertentu ! Tolong dong di tambah hadiah yang bayar pakai OVO @ovo_id , biar gw bahagia !	banyak sih min reward gw tapi yang buat bayar pakai ovo nol semuanya spesifikasi tertentu tolong dong di tambah hadiah yang bayar pakai ovo biar gw bahagia	Positif
2384	alianyf	Terus aja jawabnya begini, hal itu sudah sy lakukan berkali kali. @ovo_id tolong @ojkindonesia atau @bank_indonesia https://twitter.com/ovo_id/status/1194193162475958272 , 	terus aja jawabnya begini hal itu sudah sy lakukan berkali kali tolong atau	Negatif
2385	pijimuhm	@ovo_id saya sdh dm keluhan saya. Mohon di proses ya. Terimakasih.	saya sdh dm keluhan saya mohon di proses ya terimakasih	Positif
2386	cttaaaaaa	@ovo_id min kenapa dari kemarin mau tf ke bca gagal mulu ya?	min kenapa dari kemarin mau tf ke bca gagal mulu ya	Negatif
2387	riwanbow	Sekedar saran selain menu riwayat ditambahkan menu "transaksi sedang berlangsung" di apps utk memantau status trx yg belum selesai dan butuh proses lama. Trims	sekedar saran selain menu riwayat ditambahkan menu transaksi sedang berlangsung di apps utk memantau status trx yg belum selesai dan butuh proses lama trims	Positif
2388	efel	Untuk kebutuhan apa ditanya ini? dia hanya minta tolong ke gue untuk transfer, dan gue bantu transfer pake ovo antar bank. Jadi	untuk kebutuhan apa ditanya ini dia hanya minta tolong ke gue untuk transfer dan gue bantu transfer	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
		ini gimana nih? Saya cuma mau dengar pernyataan yang jelas dari BSI, INI DITOLAK PEMBAYARAN via permata bank transfer antar bank pakai OVO, tp dari BCA bisa	pake ovo antar bank jadi ini gimana nih saya cuma mau dengar pernyataan yang jelas dari bsi ini ditolak pembayaran via permata bank transfer antar bank pakai ovo tp dari bca bisa	
2389		@ovo_id kak selamat malam. Tadi kan saya habis kena penipuan nah itu saya tf dari OVO ke BCA. Sama pihak BCA nya disuruh minta nomor rekening OVO saya. Apakah bisa?	kak selamat malam tadi kan saya habis kena penipuan nah itu saya tf dari ovo ke bca sama pihak bca nya disuruh minta nomor rekening ovo saya apakah bisa	Positif
2390		@ovo_id min, ovo saya yang baru di topup kenapa langsung kepotong ya? Padahal saya gak membelanjakan apa apa	min ovo saya yang baru di topup kenapa langsung kepotong ya padahal saya gak membelanjakan apa apa	Negatif
2391		Hai, mohon maaf atas kendala nya ya, silahkan cek aplikasimu kembali karena pembayaran melalui OVO sudah tersedia kembali. Terimakasih	hai mohon maaf atas kendala nya ya silahkan cek aplikasimu kembali karena pembayaran melalui ovo sudah tersedia kembali terimakasih	Positif
2392		Sudah di cek berulang kali, logout berulang kali, install ulang, bahkan sampai hp saya di reset. Ini yg mengawasi @ovo_id kan @bank_indonesia jadi kejadian ini harus sy laporkan, 6 november ke 12 november sudah cukup lama https://twitter.com/ovo_id/status/1194193162475958272	sudah di cek berulang kali logout berulang kali install ulang bahkan sampai hp saya di reset ini yg mengawasi kan jadi kejadian ini harus sy laporkan november ke november sudah cukup lama	Negatif
2393		Kak maaf gabung, min saya juga mengalami hal yg sama. Bisa minta tolong di proses juga?	kak maaf gabung min saya juga mengalami hal yg sama bisa minta tolong di proses juga	Positif
2394		@ovo_id halo kak. Saya topup OVO via ATM BRI tapi saldo belum masuk. Padahal saldo di ATM sudah berkurang. Ada solusinya?	halo kak saya topup ovo via atm bri tapi saldo belum masuk padahal saldo di atm sudah berkurang ada solusinya	Negatif
2395		makasih buat teknologi bernama @ovo_id , hari ini saya kebetulan kehilangan dompet, mana terdampar di kota orang, dan di wilayah yg jauh dari bank manapun. seharian ini, perut saya kenyang, transportasi aman, dan menginap murah dgn cuma foto barcode merchant. terimakasih banyak @ovo_id	makasih buat teknologi bernama hari ini saya kebetulan kehilangan dompet mana terdampar di kota orang dan di wilayah yg jauh dari bank manapun seharian ini perut saya kenyang transportasi aman dan menginap murah dgn cuma foto barcode merchant terimakasih banyak	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2396	Candamany	Per-tanggal 12 Desember 2019 ya? Tapi kok saya barusan transfer dari ovo ke bank sudah dikenakan admin ya? Dan nominalnya lebih dari 2.500, yaitu 3.000	pertanggal desember ya tapi kok saya barusan transfer dari ovo ke bank sudah dikenakan admin ya dan nominalnya lebih dari yaitu	Negatif
2397	Sandrahy	Mau Saldo @ovo_id buat nanti traktir makan mie ayam + bakso sama keluarga.. Karena belum pernah sama sekali aku traktir makan ibu, bapak dan kakak kakak. Semoga salah satu yang beruntung #PoininBagiSaldo #PoininGiveaway	mau saldo buat nanti traktir makan mie ayam bakso sama keluarga karena belum pernah sama sekali aku traktir makan ibu bapak dan kakak kakak semoga salah satu yang beruntung	Positif
2398	Aifinza	@ovo_id transfer ke bca kok gagal terus.. apa lagi gangguan	transfer ke bca kok gagal terus apa lagi gangguan	Negatif
2399	hmiinonb	@ovo_id Topup ovo lewat bank udah kena biaya admin ya?	topup ovo lewat bank udah kena biaya admin ya	Positif
2400	titet	Bayar parkir pake @ovo_id sekarang cashback nya turun pic.twitter.com/aHtedF5aUk	bayar parkir pake sekarang cashback nya turun	Negatif
2401	SARJANA BAKEM	@TokopediaCare min , @ovo_id ovo paylater masih pengembangan ya ? Mau bayar tagihan nih	min ovo paylater masih pengembangan ya mau bayar tagihan nih	Positif
2402	Nathouba	@ovo_id min saya mau beli pulsa kok error? Apa masih perbaikan?	min saya mau beli pulsa kok error apa masih perbaikan	Negatif
2403	LippoSusse	Beli tiket nonton di website & aplikasi Cinepolis, nikmati promo CASHBACK 50% dari ovo_id! Berlaku tanggal 13-18 Februari 2020 untuk semua film di semua jenis studio. ? selengkapnya:â€ https://www.instagram.com/p/B8leP-QgWAP/?igshid=7vbmoxca5a1 â€	beli tiket nonton di website aplikasi cinepolis nikmati promo cashback dari ovo id berlaku tanggal february untuk semua film di semua jenis studio selengkapnya	Positif
2404	gabas39	@ovo_id beberapa hari terakhir saya coba transfer sesama OVO selalu gagal Ã¢â, -Ã¢“trxld not foundÃ¢â, -Ã¢• kok begitu? Kapan bisa normal kembali? Terimakasih	beberapa hari terakhir saya coba transfer sesama ovo selalu gagal trxld not found kok begitu kapan bisa normal kembali terimakasih	Negatif
2405	Kllin4039749	@ovo_id min ada daftar pom bensin shell yg bisa topup ovo?	min ada daftar pom bensin shell yg bisa topup ovo	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2406	Alhoro	Untuk transaksi by.u belum bisa ya? padahal untuk topup udah bisa	untuk transaksi by belum bisa ya padahal untuk topup udah bisa	Negatif
2407	klasbi	@ovo_id kalau mau topup ovo dari bank btn transfer nya ke bank mana ya?	kalau mau topup ovo dari bank btn transfer nya ke bank mana ya	Positif
2408	seeedunplm	@ovo_id hallo, tolong bantuannya saya mau login ovo tapi no hilang, mohon solusi karena di dalam akun terdapat saldo yang ingin saya gunakan	hallo tolong bantuannya saya mau login ovo tapi no hilang mohon solusi karena di dalam akun terdapat saldo yang ingin saya gunakan	Negatif
2409	rdwss	Oke min sudah terimakasih info nya	oke min sudah terimakasih info nya	Positif
2410	mabas39	@ovo_id saya beli paket data belum masuk sampai saat ini	saya beli paket data belum masuk sampai saat ini	Negatif
2411	rdwss	Min kalau transfer ke bank pake ovo masih tetap ada biaya transfer 2500??? @ovo_id	min kalau transfer ke bank pake ovo masih tetap ada biaya transfer	Positif
2412	mabas39	hari ini 12 November 2019 masih maintenance juga? saya beli paket data belum masuk sampai saat ini	hari ini november masih maintenance juga saya beli paket data belum masuk sampai saat ini	Negatif
2413	sliaar	Isi ovo di abang grab > percayalah sebelum saya keliling utk topup ovo saya udah pake grab sekalian untuk isi ovo, abang nya bilang kosong saldonya sampai jumlah minimal, karena baru narik = tdk jadi isi saldo ovo	isi ovo di abang grab percayalah sebelum saya keliling utk topup ovo saya udah pake grab sekalian untuk isi ovo abang nya bilang kosong saldonya sampai jumlah minimal karena baru narik tdk jadi isi saldo ovo	Positif
2414	officialhm	iya kayaknya emang ovo lagi error deh itu	iya kayaknya emang ovo lagi error deh itu	Negatif
2415	jajingan	Hari ini enak nya cari sate taican dekat kantor atau martabak dekat rumah ya? Di manapun jajannya, bayarnya tetap pakai OVO! Isi saldonya juga gampang di Mega Mobile dan ATM Bank Mega! @ovo_id #MudahPakaiPRIMA	hari ini enak nya cari sate taican dekat kantor atau martabak dekat rumah ya di manapun jajannya bayarnya tetap pakai ovo isi saldonya juga gampang di mega mobile dan atm bank mega	Positif
2416	Foben212	@ovo_id Min topup ovo via briva lagi gangguan kah?	min topup ovo via briva lagi gangguan kah	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2417	celecaatic	@ovo_id ada booth ovo di pejaten atau kemang ya kak ??	ada booth ovo di pejaten atau kemang ya kak	Positif
2418	oficidhlm	@ovo_id min kok transfer ke permata bank error mulu ya?	min kok transfer ke permata bank error mulu ya	Negatif
2419	KanTopup	Min @ovo_id mau nanya dong, ini hp teman saya hilang,, di dalam masih ada saldonya,, bisa di amankan akunnnya min ?	min mau nanya dong ini hp teman saya hilang di dalam masih ada saldonya bisa di amankan akunnnya min	Positif
2420	jeinmngini	@ovo_id gagal transfer terus	gagal transfer terus	Negatif
2421	Jellysh	@ovo_id ovo booth di bekasi ada di mana ya? Terus kalau mau upgrade ke premium apa aja yg di bawa?	ovo booth di bekasi ada di mana ya terus kalau mau upgrade ke premium apa aja yg di bawa	Positif
2422	ChimP	@ovo_id topup via @mandiricare sering gangguan nih admin ?	topup via sering gangguan nih admin	Negatif
2423	spertilay	Kalau mau transaksi transfer saldo ovo gabisa ya kak, harus upgrade ovo premier dulu?	kalau mau transaksi transfer saldo ovo gabisa ya kak harus upgrade ovo premier dulu	Positif
2424	AtheTora	@ovo_id mohon di jawab ya, pagi ini tiba2 ovo cash dan poin saya hilang, notifikasi nya ada tertera terjadi transaksi via tokopedia tapi saya gak pernah lakukan transaksi ini, tolong di respon.	mohon di jawab ya pagi ini tiba ovo cash dan poin saya hilang notifikasi nya ada tertera terjadi transaksi via tokopedia tapi saya gak pernah lakukan transaksi ini tolong di respon	Negatif
2425	resma	Lumayan dapat triple cashback dari @tokopedia dan @ovo_id .. dan sekarang bingung habisnya gimana pic.twitter.com/xqJJ9toBYZ	lumayan dapat triple cashback dari dan dan sekarang bingung habisnya gimana	Positif
2426	YasakEtra	@ovo_id min ini caranya upgrade ovo premier gmn kok malah di suruh ke booth, mana di solo blm ada lagi, uang saya yg udh masuk di ovo gabisa di tarik dong	min ini caranya upgrade ovo premier gmn kok malah di suruh ke booth mana di solo blm ada lagi uang saya yg udh masuk di ovo gabisa di tarik dong	Negatif
2427	spertilay	Jadi utk yg blm punya ktp gabisa pake ovo premier ya	jadi utk yg blm punya ktp gabisa pake ovo premier ya	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2428		@Askronym Pengin hapus aplikasi @ovo_id aja lah, mau upgrade ke premier aja harus ke booth, mana di solo blm ada lagi #UninstallOVO	pengin hapus aplikasi aja lah mau upgrade ke premier aja harus ke booth mana di solo blm ada lagi	Negatif
2429		@ovo_id kak kalau mau daftar ovo tp pakai kartu pelajar bisa?	kak kalau mau daftar ovo tp pakai kartu pelajar bisa	Positif
2430		Halo @ovo_id kenapa bisa beda ya saldo di ovo sama saldo ovo di grab, saldo di app ovo Rp. 0 ... di app grab Rp. 274.000 ... terus aku mau transaksi pakai ovonya bagaimana?	halo kenapa bisa beda ya saldo di ovo sama saldo ovo di grab saldo di app ovo rp di app grab rp terus aku mau transaksi pakai ovonya bagaimana	Negatif
2431		@ovo_id min cara cek mutasi ovo 2019 gimana ya??	min cara cek mutasi ovo gimana ya	Positif
2432		Untuk transaksi byu gagal ya? padahal untuk topup udah bisa	untuk transaksi byu gagal ya padahal untuk topup udah bisa	Negatif
2433		@ovo_id min cara matikan supaya ovo topup kuota secara otomatis gmn? Soalnya ovo cash jd habis gara2 kuota dari ovo di isi sendiri. Tolong dijawab min.	min cara matikan supaya ovo topup kuota secara otomatis gmn soalnya ovo cash jd habis gara kuota dari ovo di isi sendiri tolong dijawab min	Positif
2434		@ovo_id hallo, tolong bantuannya saya mau login ovo tapi no hilang, mohon solusi karena di dalam akun terdapat saldo yang ingin saya gunakan	hallo tolong bantuannya saya mau login ovo tapi no hilang mohon solusi karena di dalam akun terdapat saldo yang ingin saya gunakan	Negatif
2435		Ovo booth di denpasar di mana ya min, mau update ovo premier	ovo booth di denpasar di mana ya min mau update ovo premier	Positif
2436		@ovo_id saya beli paket data belum masuk sampai saat ini	saya beli paket data belum masuk sampai saat ini	Negatif
2437		Min @GrabID , seharusnya biaya parkir bandara digabungkan saja dengan tarif? Sama2 harus dibayar penumpang. Sudah punya dana @ovo_id untuk bayar tapi harus menyediakan uang cash. pic.twitter.com/RE7z9cft5z	min seharusnya biaya parkir bandara digabungkan saja dengan tarif sama harus dibayar penumpang sudah punya dana untuk bayar tapi harus menyediakan uang cash	Positif
2438		hari ini 12 November 2019 masih maintenance juga? saya beli paket data belum masuk sampai saat ini	hari ini november masih maintenance juga saya beli paket data belum masuk sampai saat ini	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2439	apathir	Hi @ovo_id apakah bisa pulsa diubah menjadi ovo?	hi apakah bisa pulsa diubah menjadi ovo	Positif
2440	bbynm	aku juga, udah nyaman sama ovo eh malah malah banyak tingkah gini layanan kalian	aku juga udah nyaman sama ovo eh malah malah banyak tingkah gini layanan kalian	Negatif
2441	AviaChristia4	kalau udah normal dapat notif email kak? :(kalau udah normal dapat notif email kak	Positif
2442	hotakkol	nah kan udh enak enak gratis gini malah disuruh bayar, udah banyak yang pakai ovo padahal malah jadi gini	nah kan udh enak enak gratis gini malah disuruh bayar udah banyak yang pakai ovo padahal malah jadi gini	Negatif
2443	apacilit	@ovo_id halo min, bisa kah akun yg udah premier ganti nomor? Soalnya nomor saya hilang	halo min bisa kah akun yg udah premier ganti nomor soalnya nomor saya hilang	Positif
2444	bbynm	ovo makin banyak tingkah sekarang	ovo makin banyak tingkah sekarang	Negatif
2445	bnidjolan	@ovo_id mohon petunjuk, siapa yg bisa dihubungi utk melaporkan penipuan menggunakan rekening ovo. Trims.	mohon petunjuk siapa yg bisa dihubungi utk melaporkan penipuan menggunakan rekening ovo trims	Positif
2446	hotackol	halo gimana? @ovo_id kenapa malah jelek gini sih layanannya? pic.twitter.com/KvvFjypywH	halo gimana kenapa malah jelek gini sih layanannya	Negatif
2447	PetroMaan	@ovo_id halo ovo, Kapan selesai perbaikan ovo paylater di tokopedia?	halo ovo kapan selesai perbaikan ovo paylater di tokopedia	Positif
2448	wtwiw	@ovo_id admin, apakah dum dum sudah tidak bekerja Sama dalam hal cashback? Di poster tertera 30% + 30%, namun ketika saya beli tidak dapat cashback	admin apakah dum dum sudah tidak bekerja sama dalam hal cashback di poster tertera namun ketika saya beli tidak dapat cashback	Negatif
2449	aterrisue	admin @ovo_id , tiba" saya dapat saldo ovo 1 juta dan cara melacak tau dari siapa itu gimana ya?	admin tiba saya dapat saldo ovo juta dan cara melacak tau dari siapa itu gimana ya	Positif
2450	cairul	@ovo_id halo tim ovo..sampai sekarang DM sy blm ada tanggapan...proses pengaduan berapa hari? apakah standar sop nya di ovo?	halo tim ovo sampai sekarang dm sy blm ada tanggapan proses pengaduan berapa hari apakah standar sop nya di ovo	Negatif

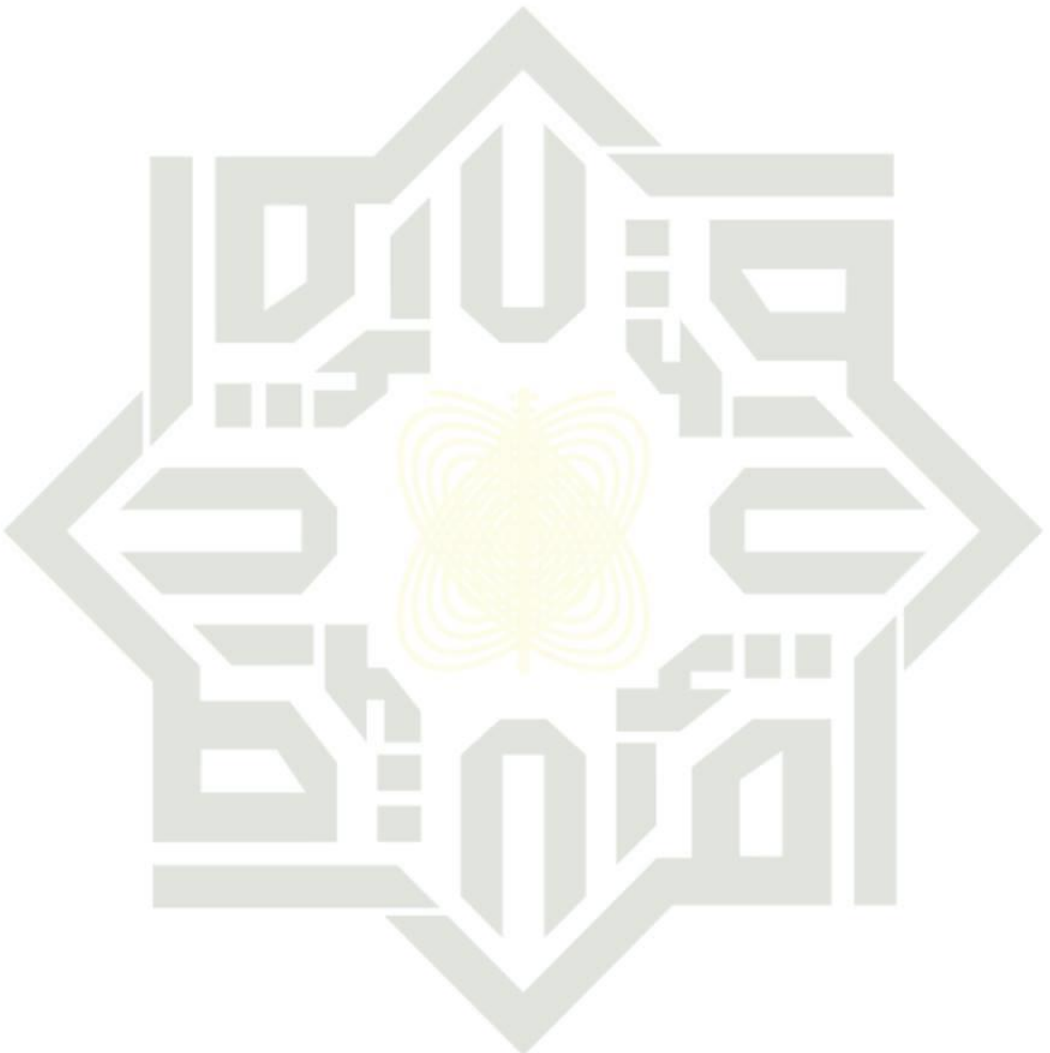
No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2451	vanucocok	boleh tanya? Kalau aku transfer ke rekening bank pakai OVO. Nanti yang di kirim uang bisa keliatan bahwa nama aku yang transfer di mutasinya?? Makasih @ovo_id	boleh tanya kalau aku transfer ke rekening bank pakai ovo nanti yang di kirim uang bisa keliatan bahwa nama aku yang transfer di mutasinya makasih	Positif
2452	fyafdasad	@ovo_id hi admin, saya barusan ada transfer dana dari bank mandiri ke akun ovo saya, tp dana nya belum masuk. Boleh dibantu terkait kejadian ini?	hi admin saya barusan ada transfer dana dari bank mandiri ke akun ovo saya tp dana nya belum masuk boleh dibantu terkait kejadian ini	Negatif
2453	ceicbaaic	Hai..beli reksadana pakai ovo poin sama ovo cash bisa?? @bareksacom @ovo_id	hai beli reksadana pakai ovo poin sama ovo cash bisa	Positif
2454	iionsruio	3 hari belum ada nih, lama bgt dalam merespon masalah yg ada~~ @ovo_id pic.twitter.com/izjRZ4O7Wi	hari belum ada nih lama bgt dalam merespon masalah yg ada	Negatif
2455	jnnnjsu	@ovo_id min upgrade akun harus ke booth ya? kalau di kota saya masih kosong booth nya gimana?	min upgrade akun harus ke booth ya kalau di kota saya masih kosong booth nya gimana	Positif
2456	tmulzone	@ovo_id kenapa gak gratis aja? pic.twitter.com/PHFh6RrNIV	kenapa gak gratis aja	Negatif
2457	AyianChris4	@ovo_id min OVO paylater kapan aktif lagi ya di Tokopedia, butuh banget ini :(min ovo paylater kapan aktif lagi ya di tokopedia butuh banget ini	Positif
2458	n-muthi	Hallo mimin kok ovo finance gabisa di buka ya? :(@ovo_id pic.twitter.com/dVuriuXhE7	hallo mimin kok ovo finance gabisa di buka ya	Negatif
2459	fazzaal	@ovo_id bisa nomor ovo di ganti? Saldo dan poin saya apakah hilang?	bisa nomor ovo di ganti saldo dan poin saya apakah hilang	Positif
2460	attonimuti	lah :(kan itu laporan udah diterima cuma belum selesai dari kemarin. Kenapa minta diulang lagi	lah kan itu laporan udah diterima cuma belum selesai dari kemarin kenapa minta diulang lagi	Negatif
2461	MutashiB	@ovo_id min, ovo saya kena logout sendiri ketika update di app dan nomornya sudah hilang sebelumnya, apa bisa di kembali ke nomor baru ?	min ovo saya kena logout sendiri ketika update di app dan nomornya sudah hilang sebelumnya apa bisa di kembali ke nomor baru	Positif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2462	hajar_fw	@ovo_id min di alfamart sudah gabisa ngisi saldo?	min di alfamart sudah gabisa ngisi saldo	Negatif
2463	azssnaya	@ovo_id min. Booth ovo yang ada di bekasi selain di cikarang, di mana lagi ya min?	min booth ovo yang ada di bekasi selain di cikarang di mana lagi ya min	Positif
2464	pahe_tr22	percuma situ marah2 ke admin ovo juga, yg balas itu robot makanya lama...	percuma situ marah ke admin ovo juga yg balas itu robot makanya lama	Negatif
2465	dim_jipw	@ovo_id siang, saya habis tf ke sesama ovo tapi ternyata saya salah nomor dan malah tf ke nomor yang sudah mati. apa ada solusi pengembalian?	siang saya habis tf ke sesama ovo tapi ternyata saya salah nomor dan malah tf ke nomor yang sudah mati apa ada solusi pengembalian	Positif
2466	AntoSaleo	terpaksa untuk sementara akun ovo dibekukan dulu pakai aplikasi lain aja	terpaksa untuk sementara akun ovo dibekukan dulu pakai aplikasi lain aja	Negatif
2467	plep_spnar	@ovo_id halo, kenapa saya mau transfer saldo dari ovo, pas klik tombol transfer, ada tulisan "upgrade dalam proses", mohon solusinya	halo kenapa saya mau transfer saldo dari ovo pas klik tombol transfer ada tulisan upgrade dalam proses mohon solusinya	Positif
2468	aeltan	@ovo_id Kejadian lagi topup 50k gabisa dari tadi malam. Sudah saya DM ya. Terimakasih.	kejadian lagi topup gabisa dari tadi malam sudah saya dm ya terimakasih	Negatif
2469	cahmeliazi	Suhu promo kopi hari ini belanja di @Kopikenangan_ID yang ada promo MENCINTA (2 kopi Kenangan Mantan hanya 14rb). Bayar pakai @ovo_id dapat cashback 40% (max 10rb).. #cashback #kopikenangan	suhu promo kopi hari ini belanja di yang ada promo mencinta kopi kenangan mantan hanya rb bayar pakai dapat cashback max rb	Positif
2470	aus_kriau	Halo @ovo_id mau sampai kapan ini transaksi saya mau kalian proses? Dari tanggal 25 oktober sampai sekarang udah 12 november. pic.twitter.com/q5L9EJt5e1	halo mau sampai kapan ini transaksi saya mau kalian proses dari tanggal oktober sampai sekarang udah november	Negatif
2471	hozie	Bukan karena "ikut2" tgl 14 nya, tapi boleh kasih pulsa diniatkan SEDEKAH. Apalagi hari ini #JumatBerkah Thanks @ovo_id dan @GrabID pic.twitter.com/tahxYgB8EP	bukan karena ikut tgl nya tapi boleh kasih pulsa diniatkan sedekah apalagi hari ini thanks dan	Positif
2472	fahmifah	Ngeri sekarang pake ovo banyak komplain gangguan,, jadi ngeri juga transaksi pke ovo	ngeri sekarang pake ovo banyak komplain gangguan jadi ngeri juga transaksi pke ovo	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2473		Topup ovo untuk akun yang belum premier maksimal sebulan brp ya min?	topup ovo untuk akun yang belum premier maksimal sebulan brp ya min	Positif
2474		@gojekindonesia @gopayindonesia @ovo_id tolong di perbaiki mesin edc gopay dan ovo di behil dari beberapa minggu yang lalu error sampai sekarang belum beroperasi. Mohon perbaiki secepatnya	tolong di perbaiki mesin edc gopay dan ovo di behil dari beberapa minggu yang lalu error sampai sekarang belum beroperasi mohon perbaiki secepatnya	Negatif
2475		HALO @ovo_id bagaimana caranya ovo mau transfer ke bank?	halo bagaimana caranya ovo mau transfer ke bank	Positif
2476		@ovo_id min ini knp gak bisa masuk ke apps pic.twitter.com/QaT9kyrifE	min ini knp gak bisa masuk ke apps	Negatif
2477		Nanya lg tf ovo ke ovo, sama ovo ke bank kena biaya brp	nanya lg tf ovo ke ovo sama ovo ke bank kena biaya brp	Positif
2478		@ovo_id hi min, pembayaran via mandiri online banking di blokir kenapa?	hi min pembayaran via mandiri online banking di blokir kenapa	Negatif
2479		Cashback 50% nya maksimal berapa?	cashback nya maksimal berapa	Positif
2480		padahal betah banget dari dulu pake ovo, malah gabisa topup di alfamart lagi :) mau tf ke bank kena biaya juga aduh kecewa sumpah	padahal betah banget dari dulu pake ovo malah gabisa topup di alfamart lagi mau tf ke bank kena biaya juga aduh kecewa sumpah	Negatif
2481		Hi @ovo_id , saya mau transaksi isi pulsa namun saya lupa pin saya, saya saya menggunakan fitur lupa security code dan terima otp di email, waktu saya mau buat kode baru untuk memasukkan konfirmasi kode muncul tulisan token salah, apa ada solusi?	hi saya mau transaksi isi pulsa namun saya lupa pin saya saya saya menggunakan fitur lupa security code dan terima otp di email waktu saya mau buat kode baru untuk memasukkan konfirmasi kode muncul tulisan token salah apa ada solusi	Positif
2482		Min @ovo_id , transfer ke bank kok gagal mulu	min transfer ke bank kok gagal mulu	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2483	erbanu271	@ovo_id Selamat malam, saya mau mengajukan upgrade ke OVO Premier tapi saya membawakan resi KTP soalnya foto di KTP masih buram , boleh kak dan berapa biayanya? Makasih.	selamat malam saya mau mengajukan upgrade ke ovo premier tapi saya membawakan resi ktp soalnya foto di ktp masih buram boleh kak dan berapa biayanya makasih	Positif
2484	HabibahLiLiAtul	Udah lewat dm min. Tapi biasanya lewat dm itu lama	udah lewat dm min tapi biasanya lewat dm itu lama	Negatif
2485	saa908kwtS	@ovo_id min, daftar ovo merchant apakah harus memiliki SIUP? sedangkan toko sy masih kecil	min daftar ovo merchant apakah harus memiliki siup sedangkan toko sy masih kecil	Positif
2486	MNuK	Kak, aku kok gabisa login ke akun ovo ? :(Sedih	kak aku kok gabisa login ke akun ovo sedih	Negatif
2487	postasisnadm	Mau XXL Crispy Chicken, Seafood Tempura, Crispy Salt Pepper Mushroom, atau lainnya? Pakai @ovo_id kamu bisa nikmatin menu favorit di Shihlin dengan voucher senilai Rp 100.000 cuma Rp 80.000 aja. Yuk kejar promonya sekarang! Syarat & ketentuan klik https://bit.ly/3bC2DSw pic.twitter.com/Ev26srdUxt	mau xxl crispy chicken seafood tempura crispy salt pepper mushroom atau lainnya pakai kamu bisa nikmatin menu favorit di shihlin dengan voucher senilai rp cuma rp aja yuk kejar promonya sekarang syarat ketentuan klik	Positif
2488	HabibahLiLiAtul	Gini min, saya transfer kenapa gk masuk rekening ya ? Padahal di keterangan transaksinya sukses alias berhasil.	gini min saya transfer kenapa gk masuk rekening ya padahal di keterangan transaksinya sukses alias berhasil	Negatif
2489	razuka201	Jajan gue hari ini @HopHop_Indo @CJ_Lippomalls beli leccy tea Rp 15.0000 bayar pake @ovo_id dapat voucher @ShopeeID 30 %, lumayan buat belanja pic.twitter.com/015ZOGMIhu	jajan gue hari ini beli leccy tea rp bayar pake dapat voucher lumayan buat belanja	Positif
2490	ZalfikarSyb	topup ovo sekarang gabisa dari alfamart ya min? Kemarin mau topup dari alfamart katanya udah putus ovo sama alfamart	topup ovo sekarang gabisa dari alfamart ya min kemarin mau topup dari alfamart katanya udah putus ovo sama alfamart	Negatif
2491	razuka201	sudah terkumpul @ovo_id 633.560 poin , mari kita belanja pic.twitter.com/saa908kwtS	sudah terkumpul poin mari kita belanja	Positif
2492	ygiebiz	@ovo_id min, kok di app OVO saya, riwayat transaksi cuma muncul sampai tanggal 8 November ya? Transaksi sebelumnya mana?	min kok di app ovo saya riwayat transaksi cuma muncul sampai tanggal november ya transaksi sebelumnya mana	Negatif

No	Nama Akun	Komentar	Preprocess	Kelas
2493	MrAndre71	@ovo_id Sore, saya mau tanya kenapa QR Code Ovo Merchant saya sudah error dipakai? Mohon solusinya. pic.twitter.com/CYq6Ydhkml	sore saya mau tanya kenapa qr code ovo merchant saya sudah error dipakai mohon solusinya	Positif
2494	ashmadmuf	Yang lain makin memperlebar jangkauan, ini malah mempersempit	yang lain makin memperlebar jangkauan ini malah mempersempit	Negatif
2495	danisw	Udah di tandai tweet ovo. Senang banget ya pake @ovo_id banyak banget bonusnya, dan juga cashback lagi..., masih bisa aku buat jajan lagi, keren banget dan cinta banget pokoknya...	udah di tandai tweet ovo senang banget ya pake banyak banget bonusnya dan juga cashback lagi masih bisa aku buat jajan lagi keren banget dan cinta banget pokoknya	Positif
2496	acatini	Wah jadi takut pakai ovo kalau banyak masalah	wah jadi takut pakai ovo kalau banyak masalah	Negatif
2497	hidriani	Promo hokben 50% aja kak	promo hokben aja kak	Positif
2498	apatran	saya alami belanja tdk nampak di riwayat dan di merchant nampak gagal tapi saldo terpotong dan cashback sudah diperoleh. Istri saya juga alami hal sama. Jadi trauma pakai ovo, mohon info apakah ovo sdh normal dan apa yg dilakukan ovo untuk mencegah terulang.	saya alami belanja tdk nampak di riwayat dan di merchant nampak gagal tapi saldo terpotong dan cashback sudah diperoleh istri saya juga alami hal sama jadi trauma pakai ovo mohon info apakah ovo sdh normal dan apa yg dilakukan ovo untuk mencegah terulang	Negatif
2499	jeingantini	Mulai hidup mudah dengan OVO yang bisa dipakai di mana aja dan kapan aja! Isi saldonya juga gampang di ATM CIMB Niaga @ovo_id #tipsPRIMA	mulai hidup mudah dengan ovo yang bisa dipakai di mana aja dan kapan aja isi saldonya juga gampang di atm cimb niaga	Positif
2500	set_rud	Ovo Premier sangat berbahaya digunakan dapat digandakan Akun kita dan no Hp . Resiko dana dapat berkurang.@ovo_id	ovo premier sangat berbahaya digunakan dapat digandakan akun kita dan no hp resiko dana dapat berkurang	Negatif



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang menaqqumukkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

Surat Pernyataan

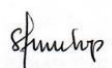
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SONGKORIA HARAHAP, S.Pd
Alamat : JL. PERSADA RT 06 RW 17 KEL. AIR JAMBAN PURI
Jabatan : GURU B.INDONESIA SMP N 10 MANDAU

Telah melakukan validasi penelitian yang dibuat oleh :

Nama : Harish Ridha Prasaja
NIM : 11451104760
Jurusan : Teknik Informatika
Judul Penelitian : Analisa Sentimen Twitter Terhadap Layanan Ovo Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan dengan semestinya.

Duri, 23 Mei 2021
Validator

(SONGKORIA HARAHAP, S.Pd)
NIP 197110052021212003.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang menaqqumumkan dan memberbanqak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apaapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap	: Harish Ridha Prasaja
Tempat/Tanggal Lahir	: Duri, 07 November 1995
Agama	: Islam
Alamat	: Perum. Graha Trilogi 2 Panam.
E-mail	: harishprasaja@gmail.com

PENDIDIKAN

- ✓ Tahun 2011-2014 : SMK 1 Mandau Jurusan Teknik Komputer Jaringan
- ✓ Tahun 2014-2021 : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,
Jurusan Teknik Informatika

PENGALAMAN ORGANISASI

- ✓ Tahun 2015-2018 : HIMATIF UIN Suska Riau
- ✓ Tahun 2017 - 2018 : PERMIKOMNAS Wilayah 2
- ✓ Tahun 2017-2018 : FKMTIF UIN Se-Indonesia