

TROUBLESHOOTING GUIDE

(PANDUAN PERBAIKAN)

Revisi ke – 11.a

TRANSVISION
Xstream



Daftar Isi

Troubleshooting Guide for Xstream Gen 2

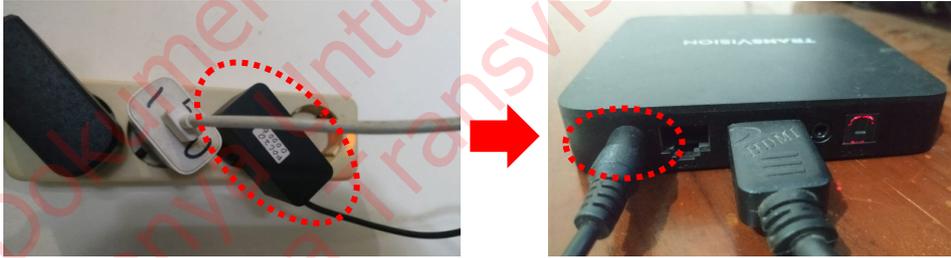
1. Tidak ada gambar pada TV	1
2. Tidak ada suara pada layar TV Anda, sedangkan gambar normal.....	2
3. Tidak bisa Sign In dan gagal masuk ke layar HOME (Error code 990/ 991/301/332/422/ 423/426)	4
4. Gagal Sign In karena menggunakan akses jaringan internet dari ISP selain B2B partner	7
5. Tombol shortcut untuk masuk ke layar menu APPS & GAMES	8
6. Email dan Password tidak perlu memasukkan ulang	8
7. Remote Control Unit (RCU) tidak berfungsi	9
8. RCU tidak berfungsi ketika STB dinyalakan atau jika tidak digunakan dalam waktu lama.....	11
9. STB seperti diam dan jika RCU ditekan tidak ada respon oleh STB. (STB dalam kondisi hang-up).....	12
10. Gambar dan suara tidak lancar pada saat menonton Live TV. Gambar dan suara putus-nyambung dan seterusnya	12
11. Wi-Fi connected namun status no internet.....	13
12. Tidak bisa berganti bahasa suara pada Live TV channel yang bilingual	15
13. Tidak bisa mendownload APP atau GAME dari Google Playstore.....	16
14. Saat download APP atau GAME dari Google Playstore, muncul notifikasi “Full Memory”	17
15. Saat mencoba memainkan Youtube, muncul notifikasi error “Something went wrong”	19
16. Pada saat menonton Live TV tidak ada gambar dan suara yang muncul, VOD dan Catch Up juga tidak bisa tetapi Youtube dan Game tetap berfungsi.....	21
17. Permasalahan saat menggunakan mini jack AV (RCA) Ketika TV tidak mendukung port HDMI	22
18. Lupa Password saat ingin login ke STB	23
19. Gagal Sign In karena Error Code 995 dan Sign In to Network (Single Sign On/Captive Network).....	24
20. Pemilihan Video Quality (Live TV, VOD, Catch Up) dan Subtitle (VOD).....	26
21. Continue Watching (riwayat menonton VOD), Parental Channel Lock dan Ganti PIN	27
22. VOD Search (Pencarian konten VOD).....	29
23. Gamepad Bluetooth bermasalah (tombol tidak berfungsi normal)	30
24. Cara melakukan Reset pada STB	31
25. Gambar atau ukuran layar seolah terpotong saat menggunakan koneksi kabel minijack RCA	38
26. Tombol untuk Power TV (standby OFF/ON) tidak berfungsi.....	39
27. Notifikasi Emergency Upgrade firmware baru	41
28. Notifikasi Upgrade firmware baru.....	42
29. Virtual keyboard menampilkan karakter/huruf yang bukan abjad Inggris/Indonesia	42
30. Date and time tidak sinkron	43
31. Google Assistant tidak berfungsi	44
32. Netflix Error Please make sure that your device has network connectivity and the date and time settings are accurate (-3)	44
33. Muncul popup blocked Play protect apps Netflix	44
34. Muncul popup blocked Play protect apps Aptoide	45
35. Notifikasi paket habis dan aktivasi	45
36. Pembelian VOD gagal	47
37. Membuka Netflix mobile.....	48
38. Netflix Error Sorry we could not reach the Netflix service. Please try again later, if the problem persists.....	51
39. Status VOD RENT tidak berubah menjadi WACTH	51
40. Penjelasan tambahan terkait error 362	52
41. Muncul Safe Mode dibagian posisi kiri bawah.....	53

Appendix

1. Appendix A – Membuat smartphone menjadi remote Xstream.....	55
2. Appendix B – Panduan cara transfer file dari smartphone atau laptop.....	60

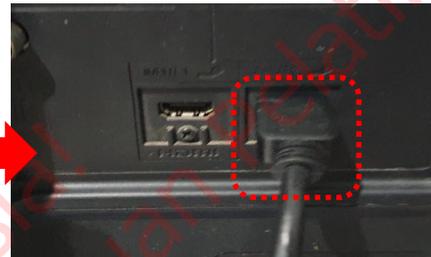
Dokumen Rahasia!
Digunakan Hanya Untuk Tujuan Pelatihan
Mitra Transvision

Troubleshooting Guides for Xstream – 2nd Gen STB

No.	Permasalahan/Kendala Umum	Troubleshooting dan Solusi
1	Tidak ada gambar pada layar TV.	<p>a. Pastikan TV dalam kondisi ON (tidak standby/sleep) dan pastikan input source TV benar.</p>  <p>b. Pastikan Power Adaptor telah dicolok ke outlet listrik dan telah dicolok ke port DC Power inlet di STB.</p>   <p>c. Pastikan STB dalam kondisi ON (tidak standby/sleep). Periksa lampu LED pada panel depan-atas STB apakah berwarna merah atau biru/magenta. Jika berwarna merah, maka STB dalam kondisi standby/sleep. Untuk mengaktifkannya, tekan tombol Power pada remote (RCU) hingga LED berwarna biru/magenta.</p>



d. Pastikan **kabel HDMI** telah dicolok dengan baik dan benar di sisi HDMI port STB dan di sisi HDMI port TV.



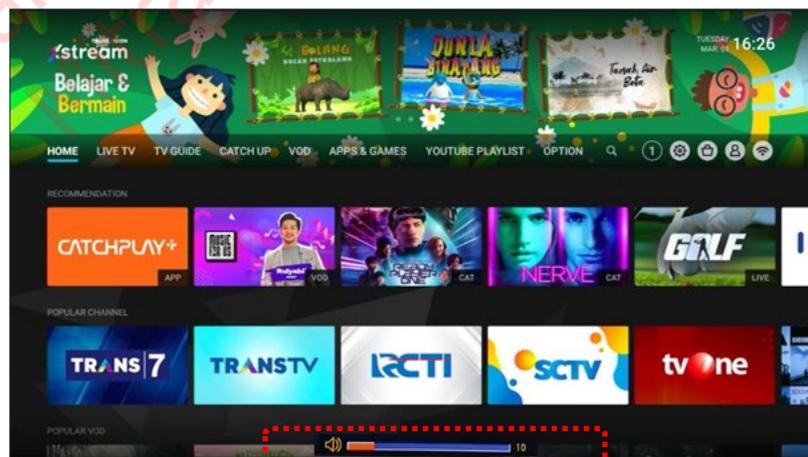
e. Nyalakan ulang (**hard restart**) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencoloknya kembali. Kemudian **Sign In** kembali.



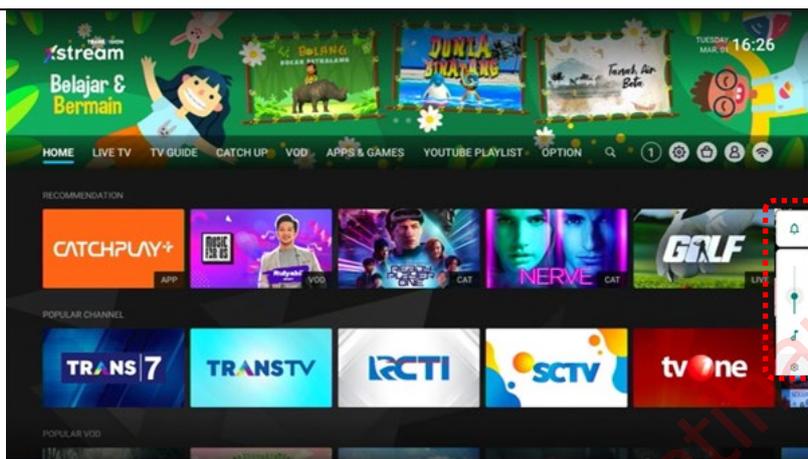
2

Tidak ada suara pada layar TV Anda, sedangkan gambar normal.

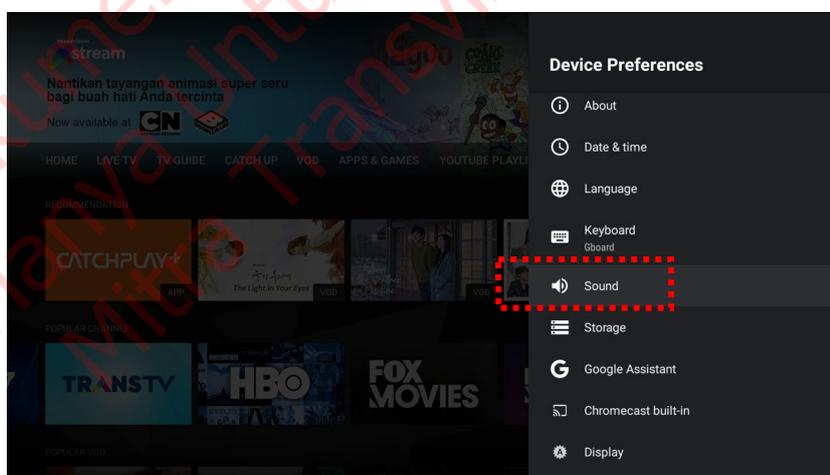
a. Pastikan **TV** tidak dalam kondisi **mute/bisu** dan periksa pengaturan **volume** dan **suara** pada TV dalam kondisi normal.



b. Pastikan **STB** tidak dalam kondisi **mute/bisu** dan periksa pengaturan **volume** dan **suara** pada STB dalam kondisi normal.



- c. Cobalah EXIT ke **HOME** menu. Kemudian, dicoba juga Sign Out terlebih dahulu melalui menu **MY PAGE** dan Sign kembali.
- d. Cobalah juga untuk memainkan konten yang lain, misal untuk Live TV, memindah ke channel yang lain. Atau memainkan VOD dan Catch Up. Atau bisa juga memainkan Youtube dan aplikasi lain yang terdapat pada Google Services.
- e. Periksa pada **menu STB: Settings > Device Preferences > Sound > Surround Sound > Select formats >** pilih mode **Auto**. Bisa dicoba juga untuk pilih **None** atau **Manual (Dolby Atmos/Dolby Digital/Dolby Digital Plus/DTS/DTS-HD/AAC/Dolby TrueHD)**. Kemudian, bisa juga dicoba untuk pilih **Settings > Device Preferences > scroll ke bawah, pilih More > Audio Output >** kemudian dicoba diubah pengaturan di dalam nya. (Terkadang tergantung dari konten yang sedang dimainkan, setting Audio bisa berubah).



- f. Cabut dan colok kembali kabel HDMI pada STB.



- g. Standby kan STB dengan **tombol Power** pada RCU, dan aktifkan/nyalakan STB kembali.



- h. Nyalakan ulang (**hard restart**) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencoloknya kembali. Kemudian **Sign In** kembali.



- a. Pastikan koneksi ke Internet sudah dalam kondisi normal dan baik. Periksa **Network Status** menu **Settings > Network & Internet** dalam kondisi "**Connected**" dan lampu **LED** pada panel depan-atas sudah berwarna **biru stabil**, tidak berwarna biru berkedip atau magenta. Jika perlu, pastikan dengan meng-OFF-kan dan meng-ON-kan kembali "Wi-Fi" nya (**me-refresh Wi-Fi**).

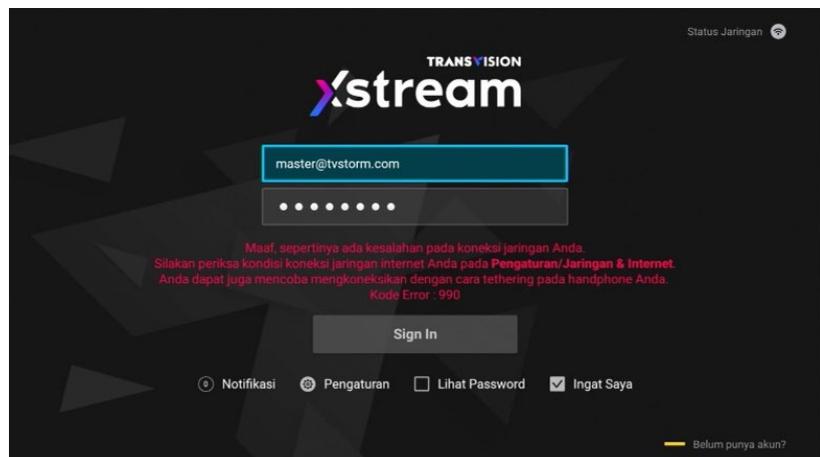
Warna **LED biru stabil** : **Connected**. STB terkoneksi ke Wi-Fi router/Ethernet dan jaringan internet (Closed/Publik).

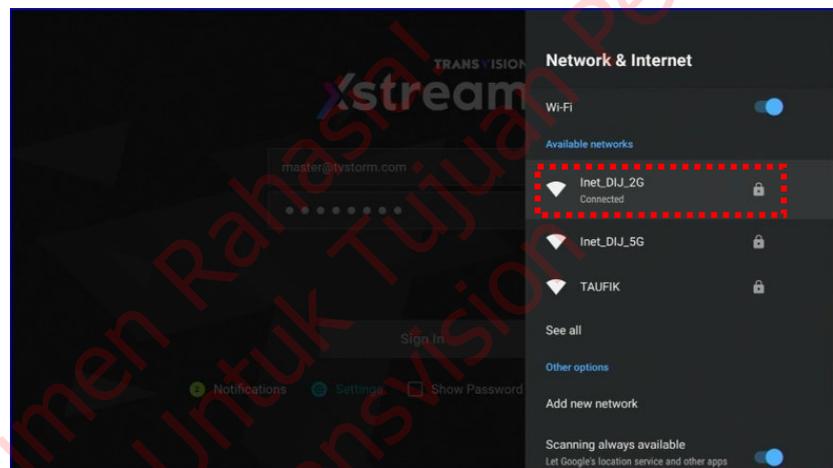
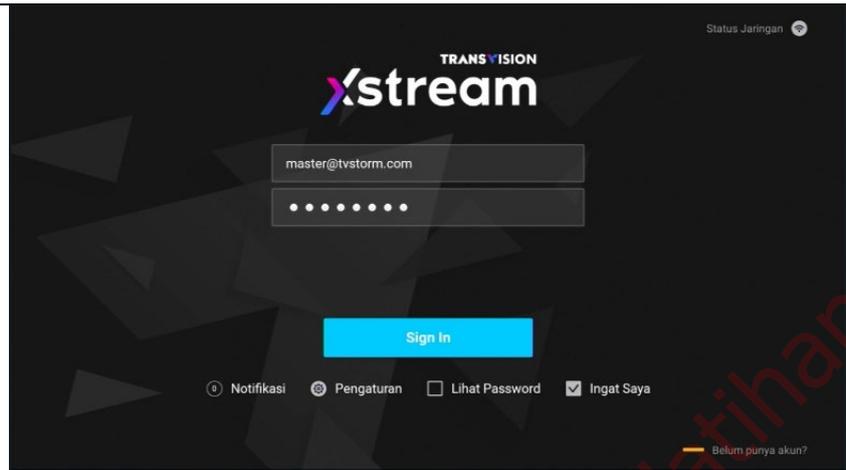
Warna **LED biru berkedip** : **Connected, no internet**. STB terkoneksi ke Wi-Fi router/Ethernet tetapi tidak terkoneksi ke jaringan internet (Closed/Public), periksa ke penyedia jaringan internet (ISP).

Warna **LED magenta** : **No network connected**, STB tidak terkoneksi ke Wi-Fi router/ Ethernet. Periksa router dan access point.

Tidak bisa Sign In dan gagal masuk ke layar HOME (Error code 990/991/301/332/422/423/426).

3

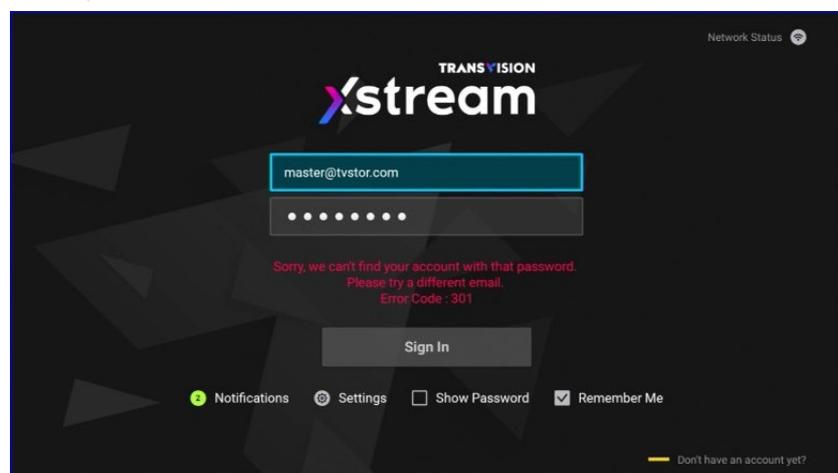


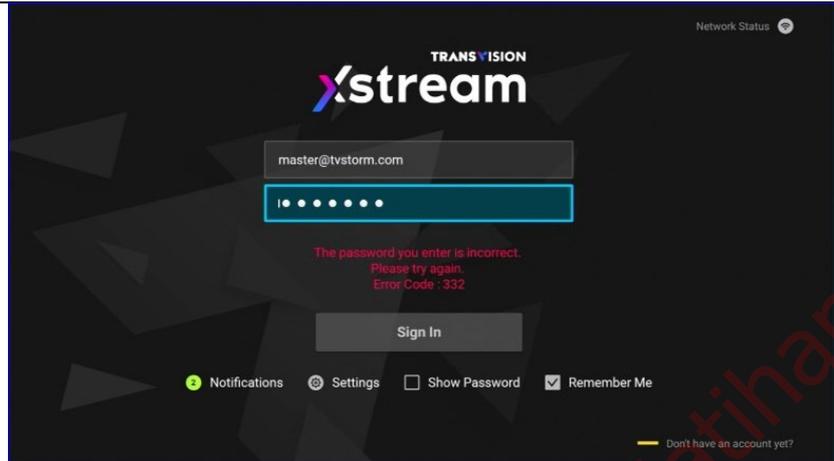


- b. Jika poin "a" sudah OK, tetapi masih gagal, coba **diamkan selama 1 – 2 menit**, sebelum Sign In kembali. Terkadang **access point** tertentu membutuhkan waktu untuk stabil.
- c. Pastikan **Email** dan **Password** telah benar sesuai dengan yang didaftarkan dan diaktifkan melalui website **my.transvision.co.id**, atau jika merupakan B2B Platform harus sudah terdaftar di system/SMS.

Error Code **301** : Email/Akun belum terdaftar.

Error Code **332** : Password tidak sesuai dengan yang terdaftar di Email tersebut.



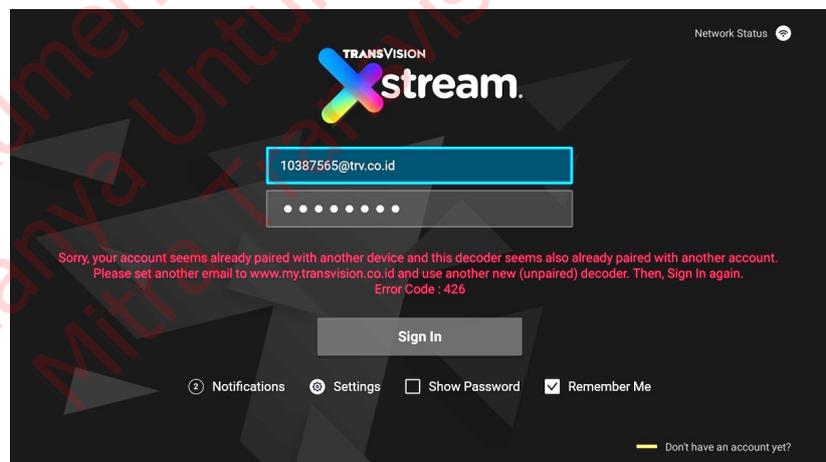


- d. Pastikan akun (**Email dan Password**) belum pernah sukses **Sign In** ke STB yang lain. Pastikan juga STB belum pernah Sign In dengan Email dan Password yang lain. Pada prinsipnya, STB dan Akun (Email dan Password) adalah **berpasangan, 1 STB untuk 1 Akun** (untuk B2C Platform).

Error Code **422** : STB sudah sukses Sign In dengan akun (email dan password) yang lain sebelumnya. Harus Sign In ke **STB yang masih baru** (belum pernah sukses di-Sign In oleh sebuah akun).

Error Code **423** : Akun (email dan password) sudah digunakan sukses Sign In ke STB yang lain. Harus mendaftarkan **akun yang baru** lagi di my.transvision.co.id.

Error Code **426** : STB dan akun (email dan password) sudah digunakan. Harus mendaftarkan **akun yang baru** lagi di my.transvision.co.id dan harus Sign In ke **STB yang baru** (belum pernah sukses di-Sign In oleh sebuah akun).



- e. Jika masih gagal, coba lakukan koneksi Internet dengan **tethering ke HP** yang memiliki koneksi Internet yang baik. Jika ini berhasil, maka ada yang perlu diatur ulang pada WiFi seperti pengaturan Proxy dan IP agar STB bisa bekerja dengan WiFi tersebut. Konsultasikan dengan penyedia internet (ISP) yang bersangkutan.

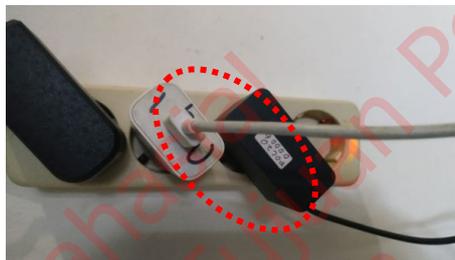
- f. Jika kondisi di web status **Device : Unavailable**, artinya akun **belum pernah login (Sign In)** dengan STB manapun.



g. Jika kondisi di web status **Device : 30:EB:25:1B:79:00** (ada info MAC address), artinya akun **sudah pernah login (Sign In)** dengan STB.

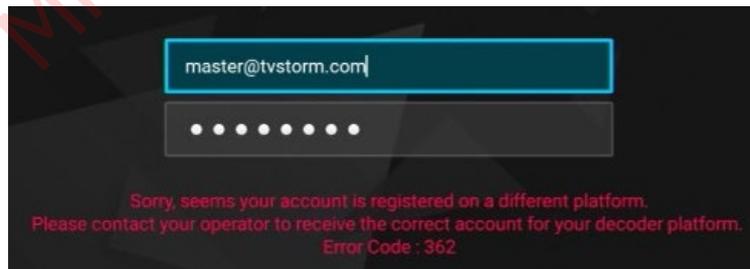


h. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencoloknya kembali. Lakukan langkah a ~ e kembali.



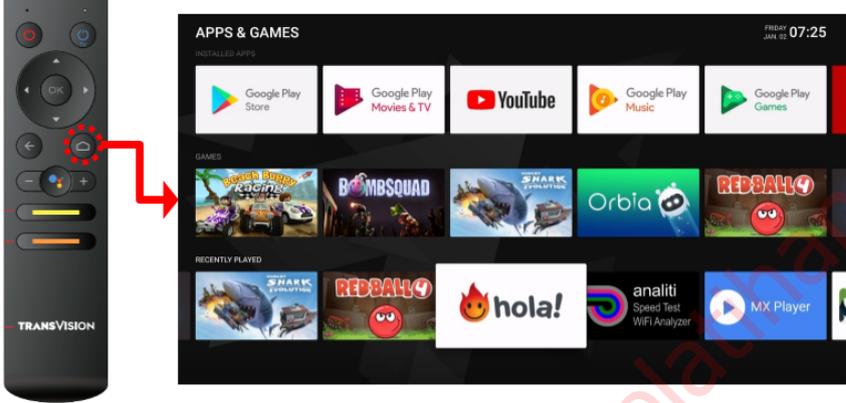
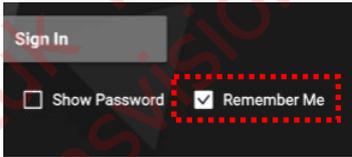
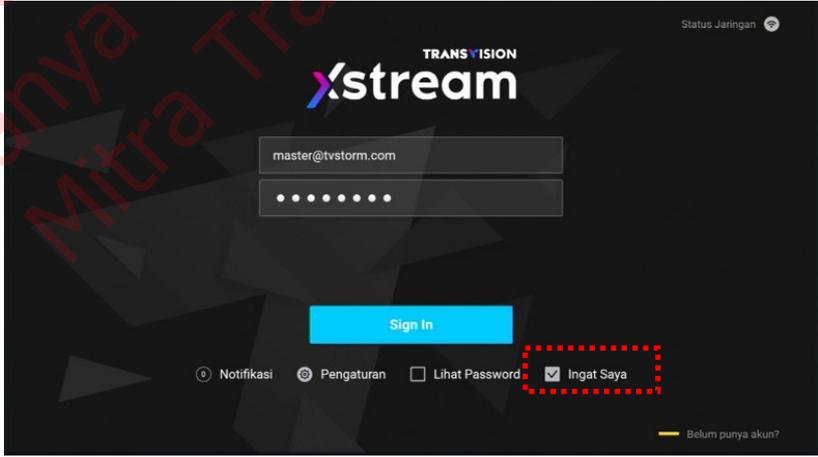
Pada saat pelanggan mencoba Sign In menggunakan akses internet bukan dari B2B partner, maka akan gagal dan muncul **Error Code : 425**.

4 **Gagal Sign In karena menggunakan akses jaringan internet dari ISP selain B2B partner.**

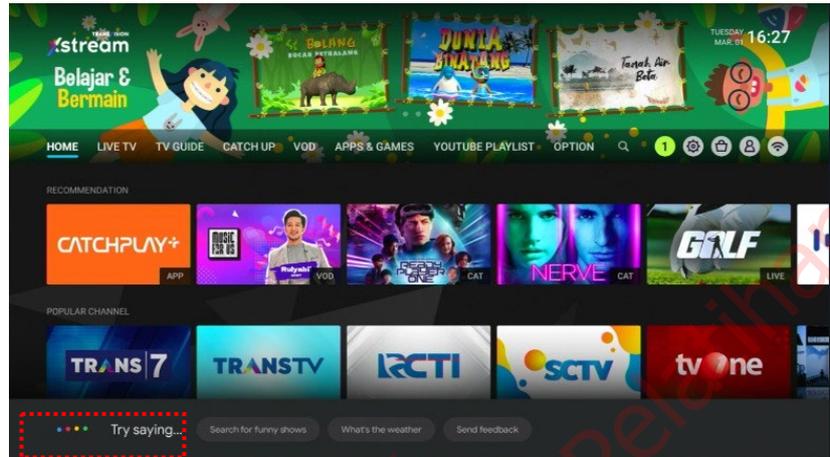


Jika STB (SN dan MAC) belum terdaftar pada system/SMS B2B Platform, maka akan muncul **Error Code : 362**.

Fitur dan fungsi ini hanya terdapat pada Xstream yang menggunakan firmware B2B platform. Sebagai contoh untuk saat ini (per Febuari 2022), firmware B2B platform yang telah di-release adalah:

<p>5</p>	<p>Tombol shortcut untuk masuk ke layar menu APPS & GAMES.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Shortcut ke APPS & GAMES screen (Google Services)</u></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Tekan tombol HOME () selama lebih dari 2 detik, untuk dapat langsung membuka APPS & GAMES screen (Google Services)</p> <p>Pelanggan masih dapat menikmati semua fitur Google Services pada saat layanan konten OTT Xstream mengalami gangguan dengan menekan tombol shortcut tersebut di atas.</p>
<p>6</p>	<p>Email dan Password tidak perlu memasukkan ulang</p>	<p>Centang “Remember Me” pada layar Sign In sebelum melakukan Sign In pertama kali, maka Email dan Password yang telah dimasukkan akan disimpan setiap kali STB Sign Out atau dinyalakan ulang (hard restart dan soft restart) Power nya.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div>

- a. RCU pada STB ini dapat bekerja dalam mode infra merah (IR) atau Bluetooth. Untuk fungsi dan kegunaan yang terbaik, gunakan RCU dalam mode Bluetooth.



Jika sudah bisa menggunakan **Google Assistant**, maka remote sudah dalam mode Bluetooth. Perhatikan icon "titik 4 warna Try saying..." pada gambar di atas.

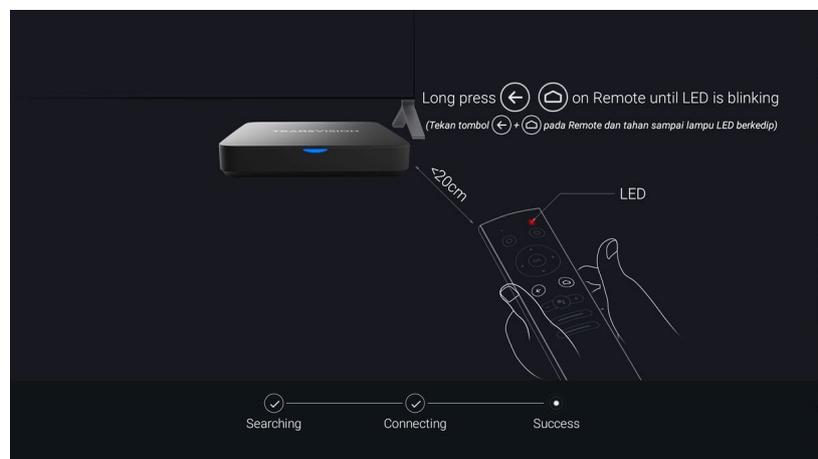
- b. Pastikan baterai AAA size terpasang dengan baik dalam RCU dan masih memiliki daya yang cukup. Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah.



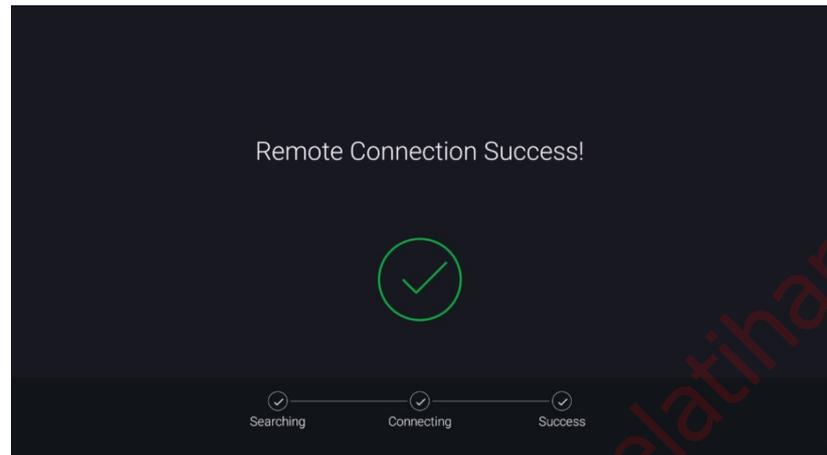
7 Remote Control Unit (RCU) tidak berfungsi.

- c. Untuk bekerja dalam mode Bluetooth, pastikan STB dan RCU telah terpasangkan secara mode Bluetooth. (untuk memastikan dapat melakukan point "a" dengan menekan tombol **Google Assistant**, yaitu sebagai cara **otomatis**).

Tombol Google Assistant

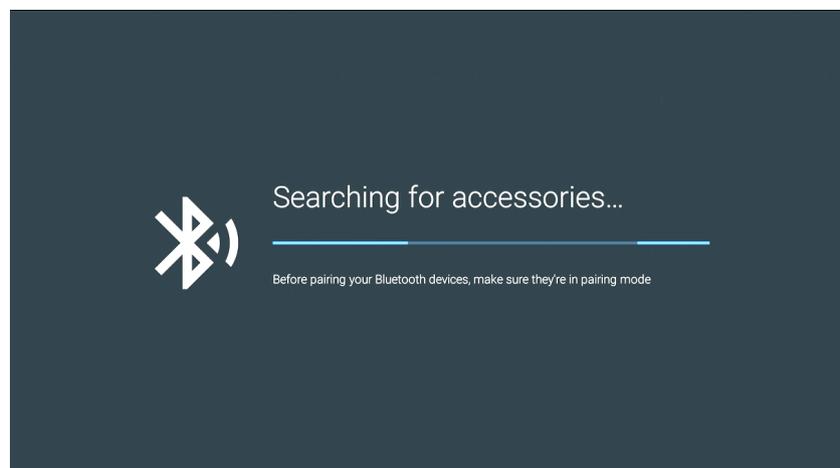
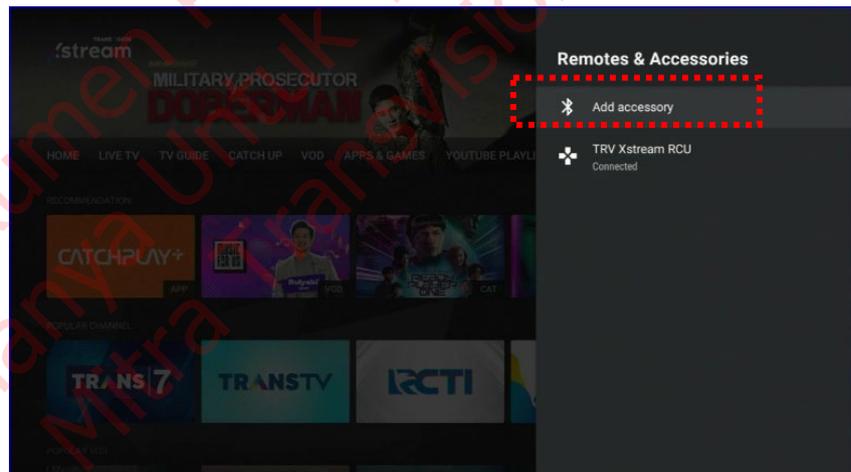


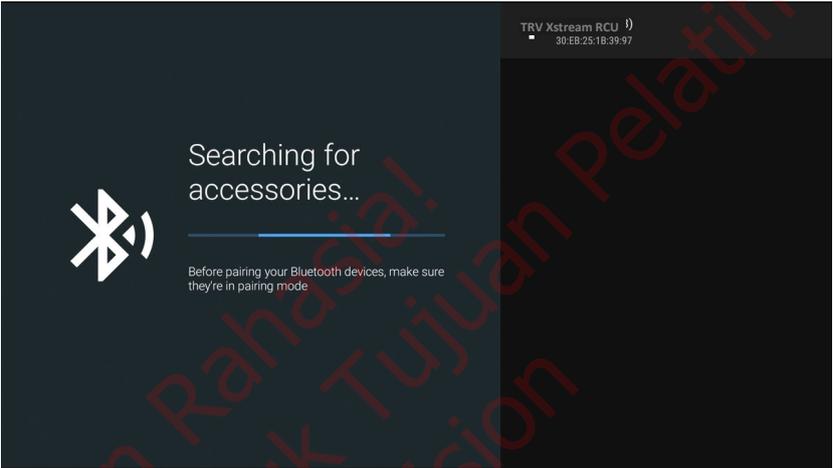
Screen pemasangan Bluetooth RCU secara otomatis

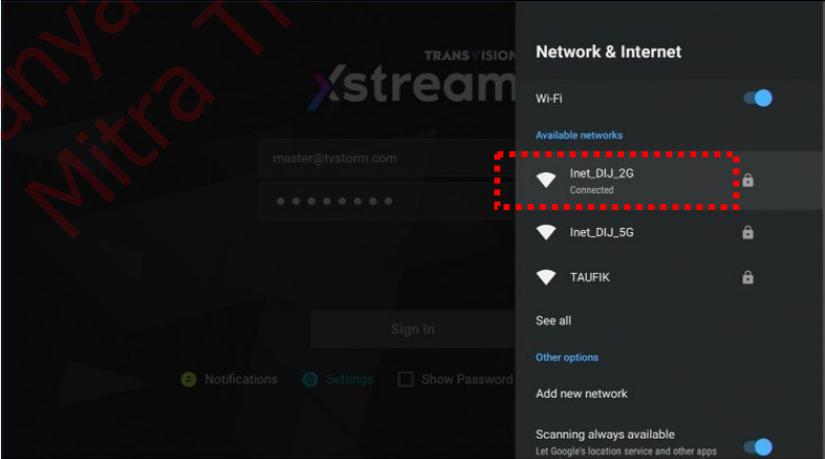


Screen pemasangan Bluetooth RCU dengan hasil sukses terhubung dan terpasangkan

- d. Untuk memasang mode Bluetooth **secara manual** (gambar di point “c” merupakan cara otomatis), masuk ke menu **Settings > Remotes & Accessories > Add accessory > tekan OK**. Pada saat muncul “**Searching for accessories**”, tekan tombol **BACK** dan **HOME** pada RCU secara bersamaan sampai lampu LED merah pada RCU **berkedip**. Tekan **OK** saat muncul di pojok kanan atas layar TV “**TRV Xstream RCU**”. Akan terjadi proses “**Pairing**” > “**Connecting**” > “**Paired**”. Proses pairing akan selesai setelah muncul “**TRV Xstream RCU Connected**”.

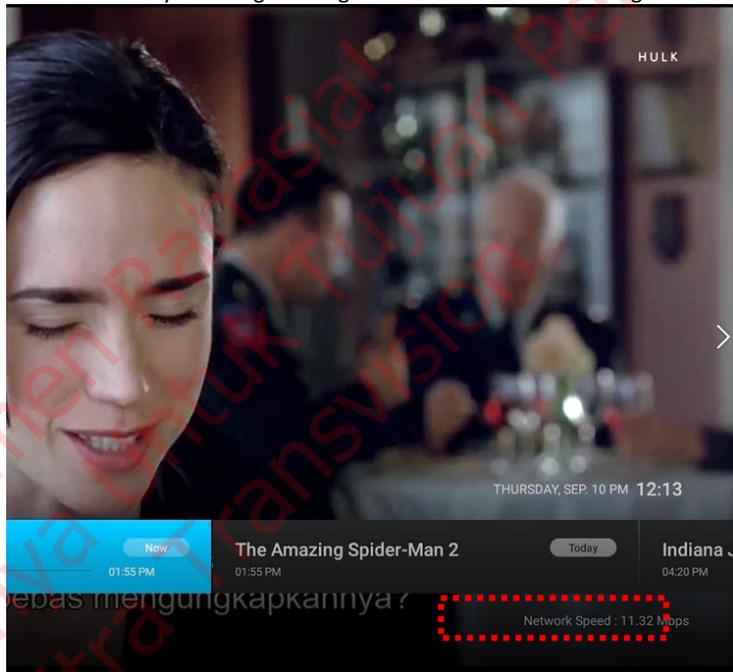


		<p style="text-align: center;">Proses pencarian device Bluetooth RCU</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Menekan tombol BACK dan HOME secara bersamaan hingga lampu LED merah berkedip</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Sampai muncul device TRV Xstream RCU kemudian tekan OK untuk menyanggandikan RCU dengan STB</p> <p>e. Pada dasarnya, saat STB dibeli, RCU telah berfungsi dalam mode Bluetooth dan telah dipasangkan dengan STB.</p>
<p>8</p>	<p>RCU tidak berfungsi ketika STB dinyalakan atau jika tidak digunakan dalam waktu lama.</p>	<p>a. RCU ini memiliki fitur "Low Energy" (BLE = Bluetooth Low Energy), sehingga ketika tidak digunakan selama beberapa waktu, maka otomatis akan mematikan sementara Bluetooth device di dalam RCU nya.</p> <p>b. Untuk STB 2nd Gen, fitur "Low Energy" juga tersedia, tetapi dengan implementasi yang berbeda. Cukup tekan tombol OK atau HOME sebanyak 1 kali, maka Bluetooth akan langsung bekerja.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Lampu LED yang berada di sisi kanan atas berkedip</p>

		<div style="text-align: center;">  <p>Tombol OK dan HOME</p> </div>
<p>9</p>	<p>STB seperti diam dan jika RCU ditekan tidak ada respon oleh STB. (STB dalam kondisi hang-up).</p>	<p>a. Periksa apakah lampu LED pada STB berkedip nyala warna merah saat tombol RCU ditekan. Pada saat normal, lampu LED pada STB akan berkedip nyala warna merah saat tombol apapun pada RCU ditekan. Jika iya, maka tunggu beberapa saat (kurang lebih 30 detik) karena STB melakukan refresh dengan sendirinya.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>b. Jika tombol RCU ditekan lampu LED pada STB tidak berkedip nyala warna merah, lakukan restart STB dengan cara mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali (hard restart).</p>
<p>10</p>	<p>Gambar dan suara tidak lancar pada saat menonton Live TV. Gambar dan suara putus-nyambung dan seterusnya.</p>	<p>a. Periksa dan pastikan koneksi Internet dalam kondisi "Connected" dan lampu LED pada panel depan-atas STB menyala warna biru stabil.</p> <div style="text-align: center;">  </div>



- b. Pastikan koneksi Internet memiliki speed yang cukup, minimal 5 Mbps untuk kualitas yang baik. Bisa juga melakukan **Wi-Fi refresh** yaitu dengan meng-OFF-kan dan kemudian meng-ON-kan kembali.



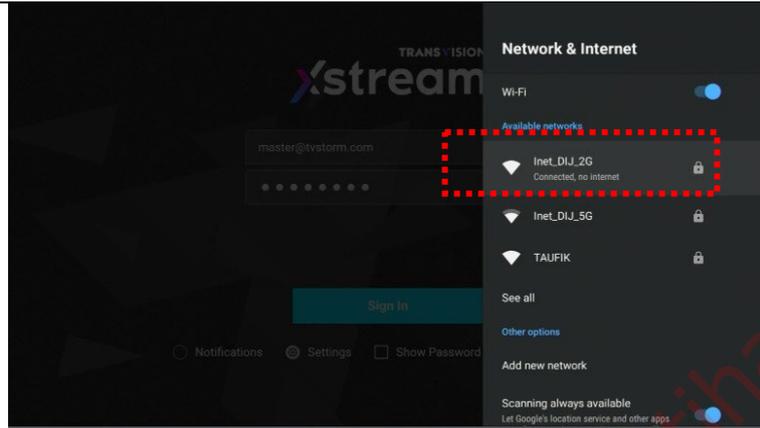
- c. Nyalakan ulang (**hard restart**) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.

11

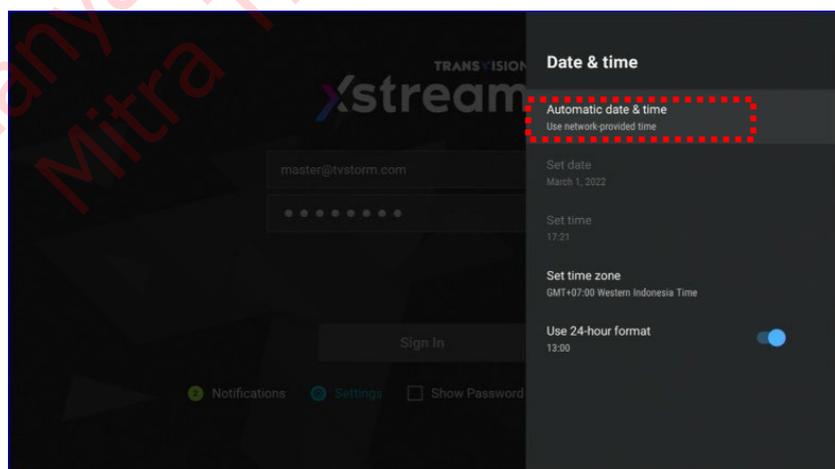
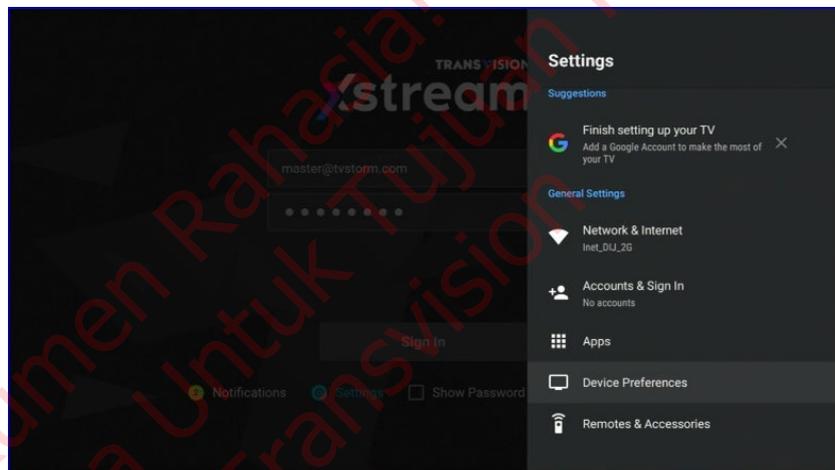
Wi-Fi connected namun status no internet.

- a. Akan ditandai dengan lampu LED berwarna biru dan **berkedip/blingking** dan Network Status: **Connected, no internet**.

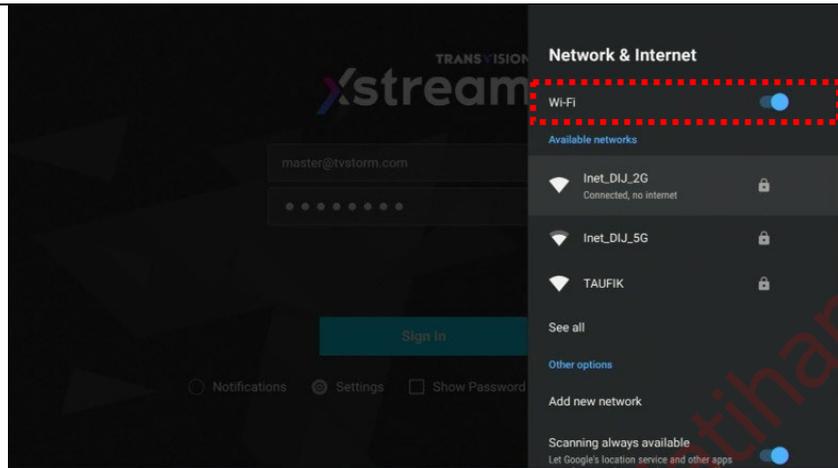




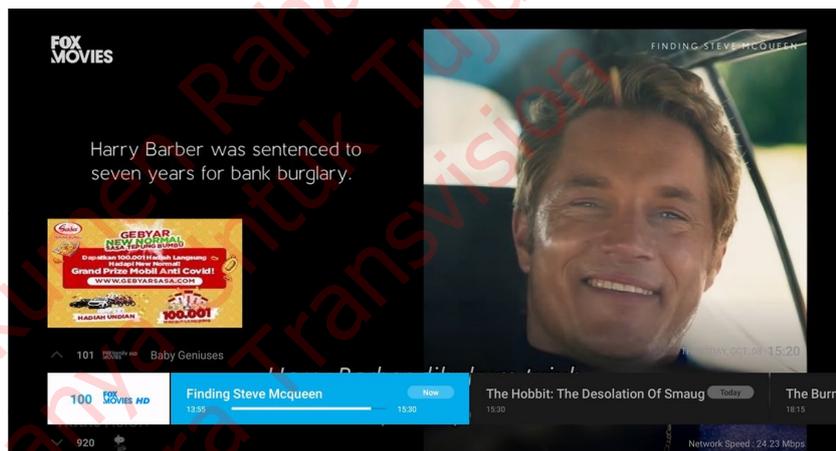
- b. Periksa dan lakukan perubahan pada pengaturan **Device Preferences > Date and time > Automatic date & time** yang secara default adalah **“Use network-provided time”** ubah menjadi **Off**, dan kemudian ubah kembali menjadi **Use network-provided time**.



- c. Setelah itu lakukan disable Wi-Fi dan meng-enable-kan kembali (**Wi-Fi refresh**). Untuk memastikan koneksi sudah berjalan dengan baik.



- a. Pastikan sudah masuk/memilih ke channel yang memiliki fitur **bingual**, yaitu antara lain:
- | | | |
|-----------------------|--------------------|---------------------|
| 101 Fox Family Movies | 107 HBO Hits | 211 Cartoon Network |
| 105 HBO | 200 Disney Channel | 215 Boomerang |
| 106 HBO Signature | 201 Disney Junior | 220 Nickelodeon |
| 221 NickJr | 251 Nat Geo Wild | |



Tekan **OK** untuk menampilkan **Info Banner (Mini EPG)**.
(Atau bisa juga dengan pindah channel dan saat masuk ke channel full screen mode dari Live TV screen, TV Guide dan Quick Guide).



Tekan **BACK** untuk memunculkan **"Option"**. Atau bisa juga tunggu **10 detik** hingga Info Banner (Mini EPG) hilang dengan sendirinya.

12

Tidak bisa berganti bahasa suara pada Live TV channel yang bilingual.



b. Saat “Option” sedang ditampilkan (selama 5 detik), selanjutnya tekan tombol navigasi “Kiri” sehingga muncul menu “Audio Language”. Pilih bahasa suara sesuai dengan yang diinginkan.

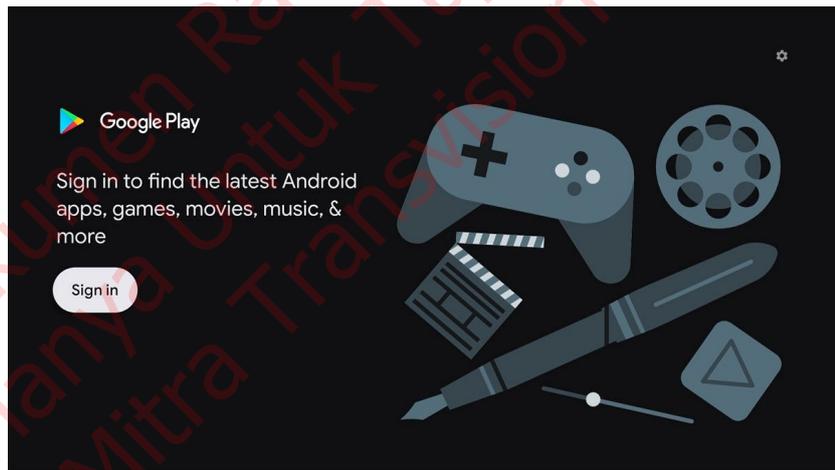
Navigasi Kiri pada 2nd Gen :



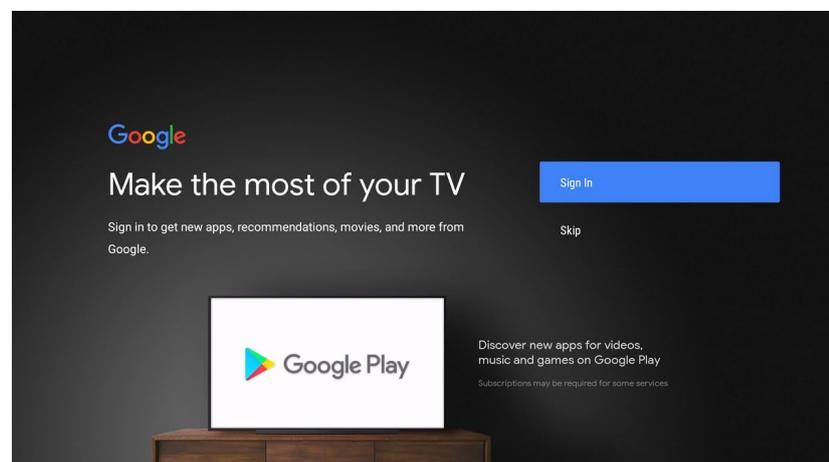
13

Tidak bisa mendownload APP atau GAME dari Google Playstore.

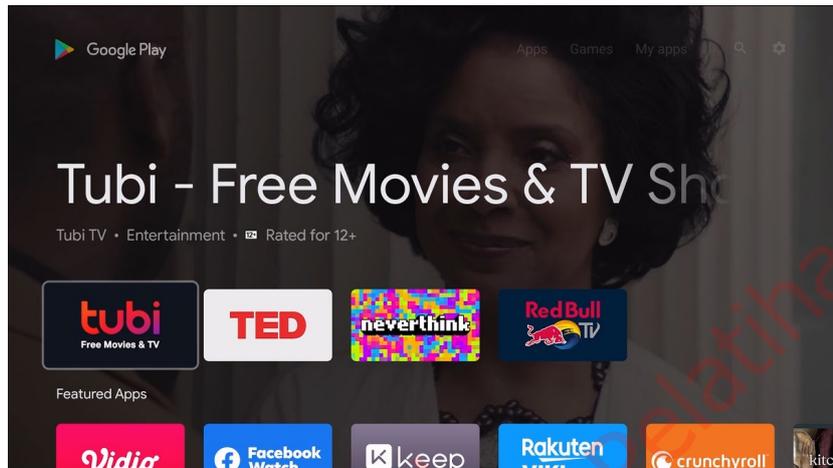
Pastikan sudah melakukan Sign In dengan account Gmail yang valid melalui menu Settings > Accounts & Sign In.



Pada saat belum Sign In sebuah Gmail account, maka ketika ingin instal aplikasi apapun melalui Play Store, akan meminta Sign In terlebih dahulu.

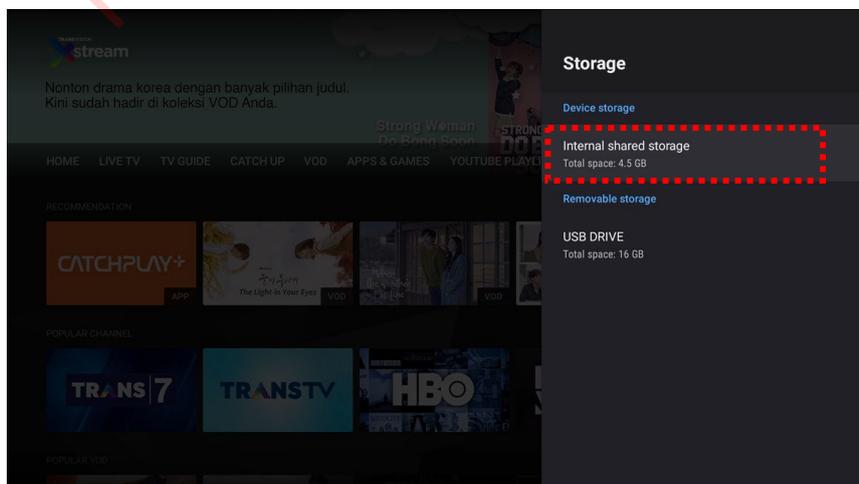
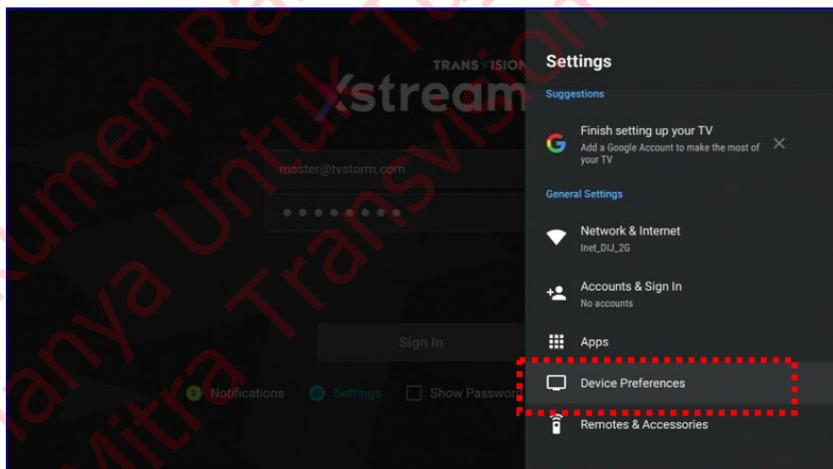


Kemudian lakukan **Sign In** maka akan muncul seperti gambar di atas, lakukan **Sign In** menggunakan akun Gmail.



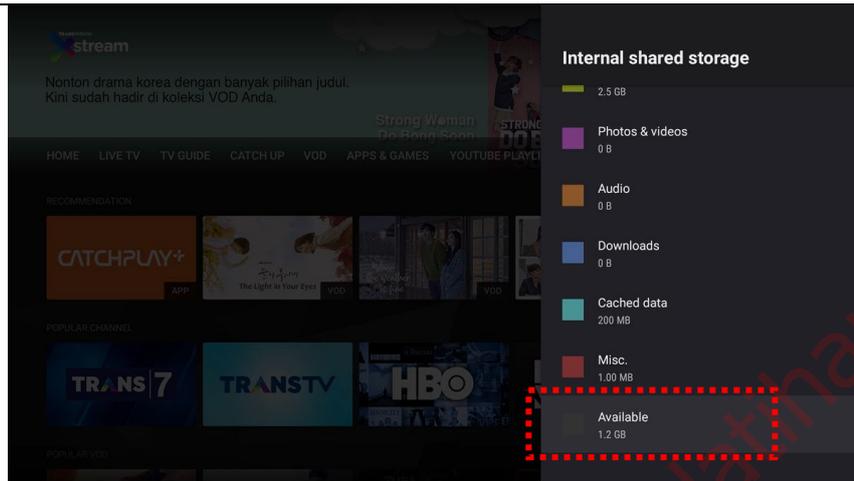
Jika sign in berhasil maka akan masuk pada halaman **Google Play** dan dapat langsung instal semua aplikasi atau game yang diinginkan.

a. Pastikan memory di STB masih cukup dengan melihat ke menu **Settings > Device Preferences > Storage > Internal shared storage > Available**.

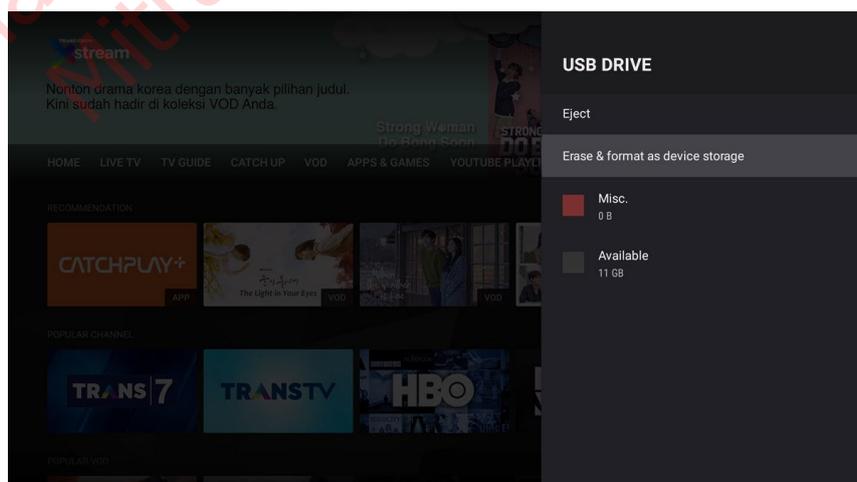
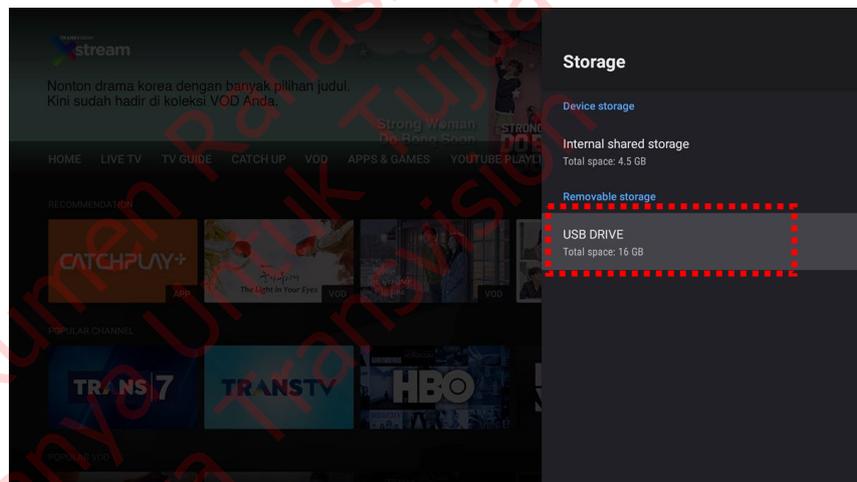


Saat download APP atau GAME dari Google Playstore, muncul notifikasi "Full Memory".

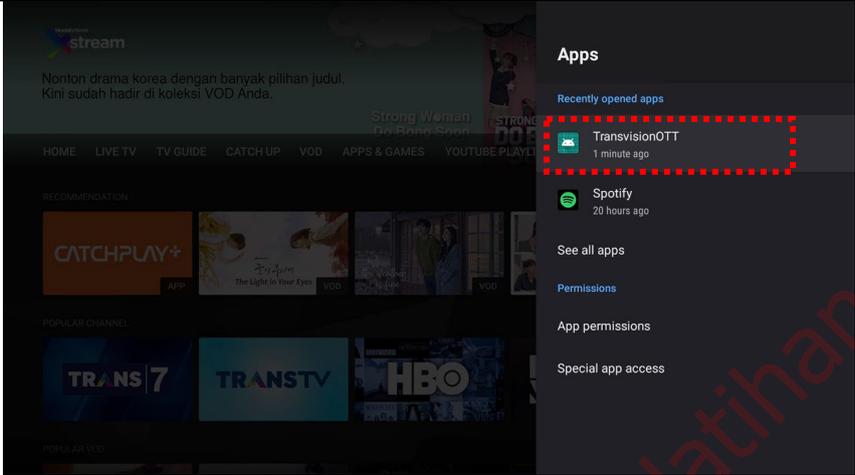
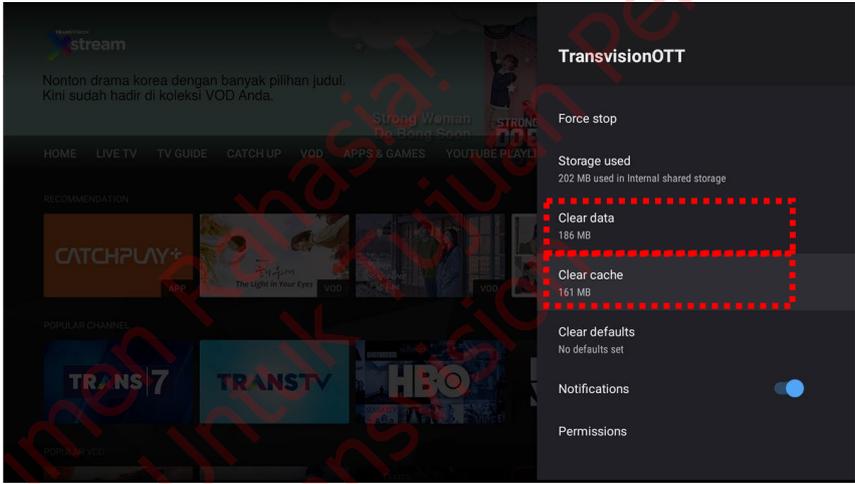
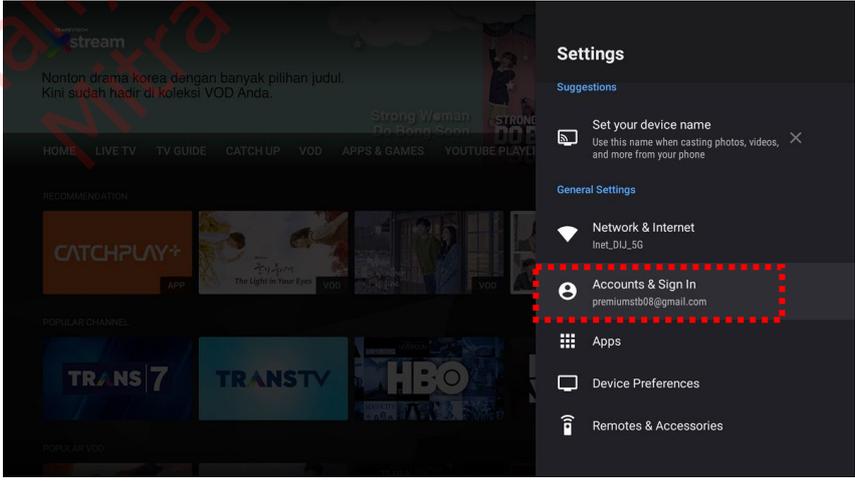
14

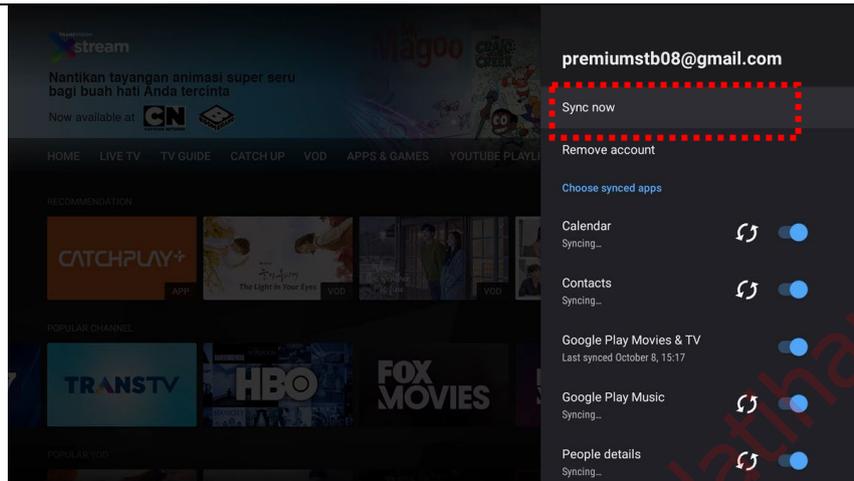


- b. Bisa melakukan **delete APPS** yang **tidak/jarang** terpakai.
- c. Bisa melakukan tambahan eksternal storage dengan USB flashdisk dengan cara **Settings > Device Preferences > Storage > Removable storage > Erase & format as device storage > Format**.

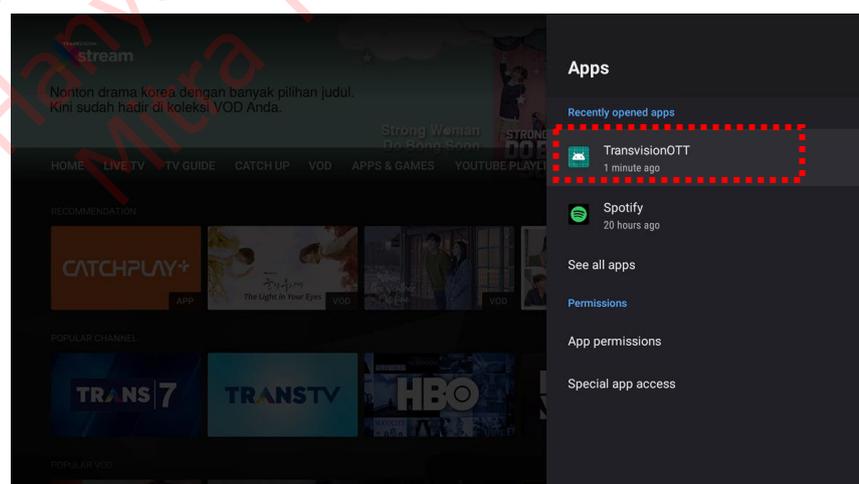
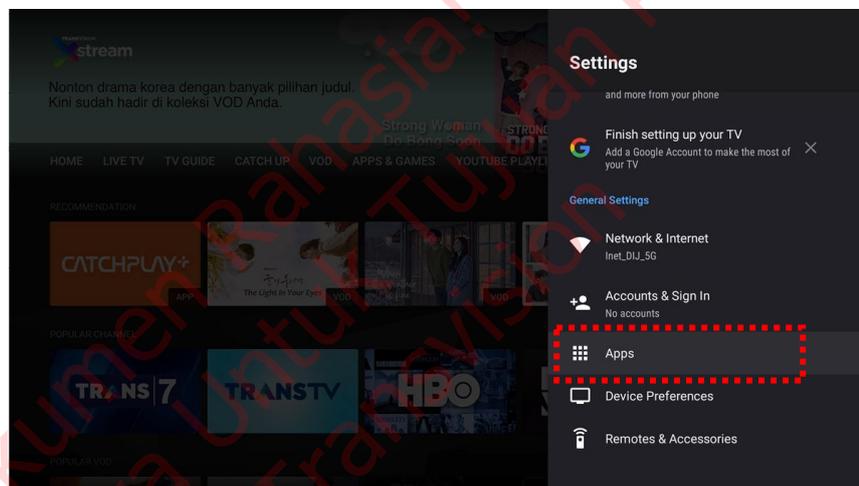


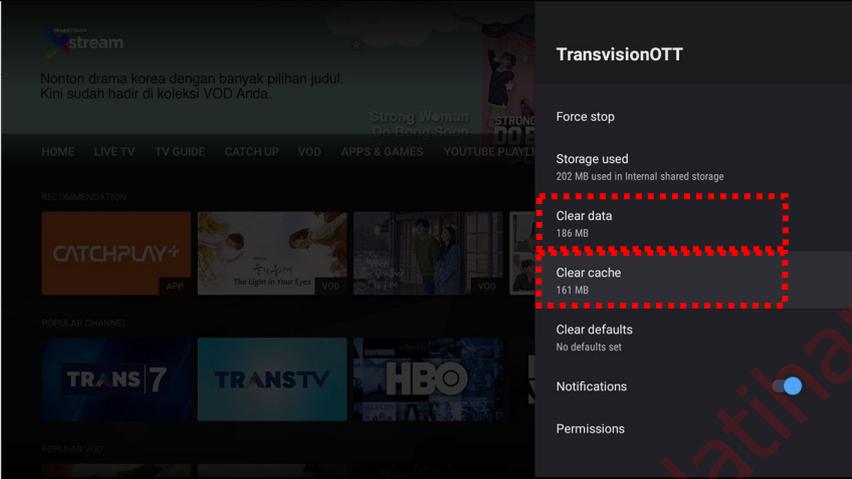
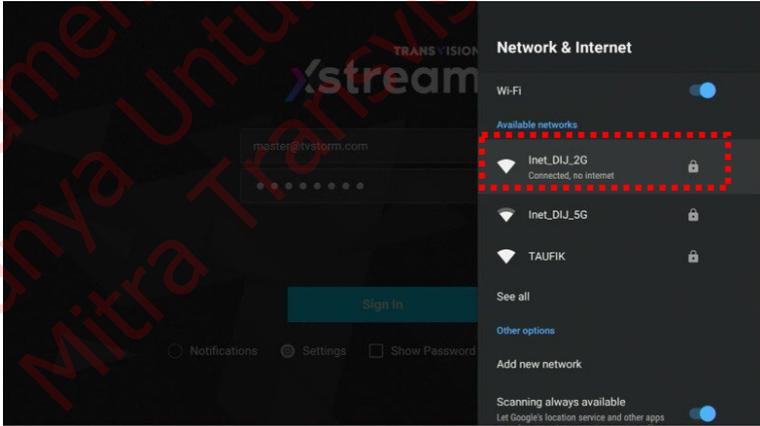
- d. Bisa melakukan **Clear cache** dan **Clear data** pada APPS “**TransvisionOTT**”. Setelahnya, perlu melakukan Sign In ulang.

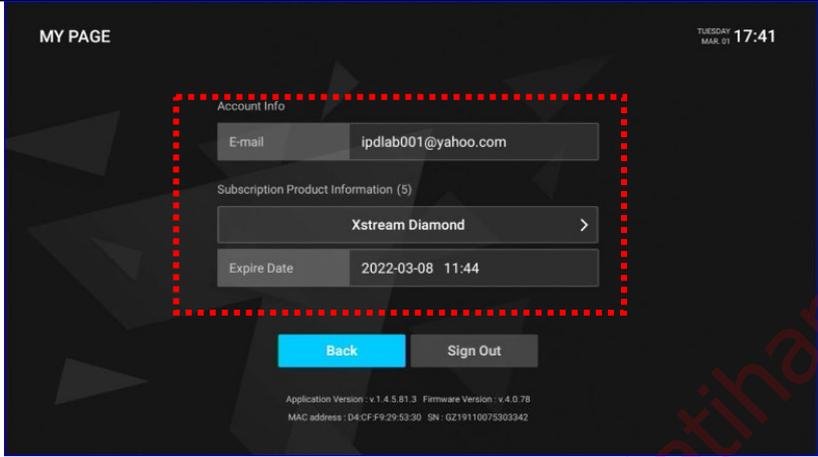
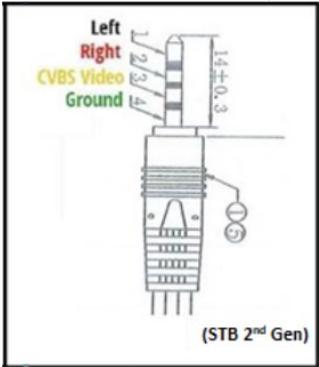
		 
<p>15</p> <p>Saat mencoba memainkan Youtube, muncul notifikasi error "Something went wrong".</p>		<p>a. Lakukan update sinkronisasi Akun di menu Settings > Accounts & Sign In > pilih Akun yang sesuai dan klik OK > Sync now, dan pastikan semua tersinkronisasi.</p> 

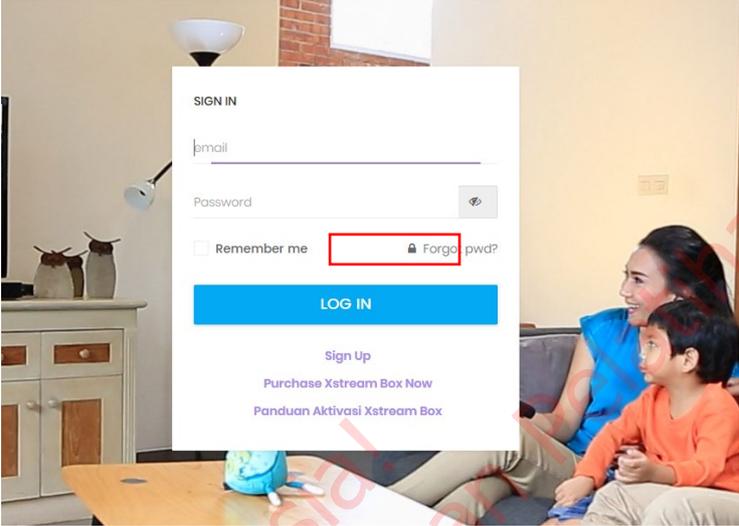
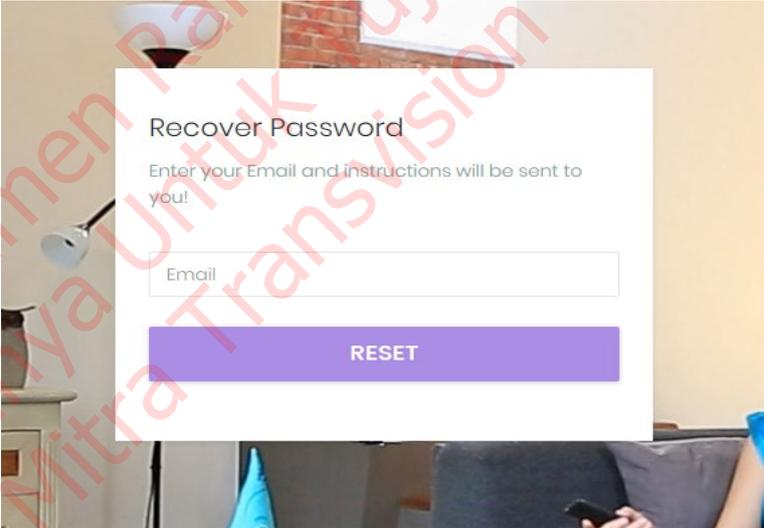


b. Lakukan Clear cache dan Clear data pada APP "TransvisionOTT".

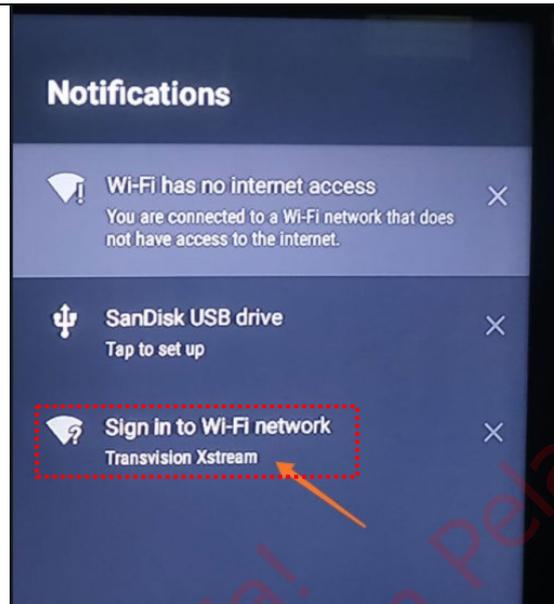


		 <p>c. Pastikan Internet dalam kondisi normal, bisa dilakukan juga setelah klik “Send” error report ke Google, tekan BACK untuk keluar dari konten tersebut, dan masuk kembali. Atau bisa juga dengan melakukan Exit dari Youtube App terlebih dahulu, kemudian masuk kembali dan play content tersebut.</p> <p>d. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.</p>
<p>16</p>	<p>Pada saat menonton Live TV tidak ada gambar dan suara yang muncul, VOD dan Catch Up juga tidak bisa tetapi Youtube dan Game tetap berfungsi.</p>	<p>a. Pastikan koneksi ke Internet sudah dalam kondisi normal dan baik. Periksa Network Status menu Settings > Network & Internet dalam kondisi “Connected” dan lampu LED pada panel depan-atas sudah berwarna biru stabil, tidak berwarna biru berkedip. Jika perlu, pastikan dengan meng-OFF-kan dan meng-ON-kan kembali “Wi-Fi” nya (Wi-Fi refresh).</p>   <p>b. Periksa layar MY PAGE apakah nama E-mail telah benar sesuai dengan yang didaftarkan. Periksa juga “Subscription Product Information” apakah sudah sesuai dengan yang dilangganakan.</p>

		 <p>MY PAGE THURSDAY 17:41 MAR 01</p> <p>Account Info</p> <p>E-mail ipdlab001@yahoo.com</p> <p>Subscription Product Information (5)</p> <p>Xstream Diamond ></p> <p>Expire Date 2022-03-08 11:44</p> <p>Back Sign Out</p> <p>Application Version : v.1.4.5.01.3 Firmware Version : v.4.0.7B MAC address : D4CF9295330 SN : G219110075303342</p> <p>c. Coba ganti koneksi Internet sementara dengan tethering ke HP yang memiliki koneksi mobile network 4G LTE.</p> <p>d. Lakukan Sign Out dan kemudian Sign In kembali.</p> <p>e. Lakukan Clear cache dan Clear data pada APP “TransvisionOTT”.</p> <p>f. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.</p>
<p>17</p>	<p>Permasalahan saat menggunakan mini jack AV (RCA) Ketika TV tidak mendukung port HDMI.</p>	<p>a. Pastikan menggunakan/membeli mini jack AV yang sesuai 3 in 1 (Merah - Audio, Putih - Audio, dan Kuning - Video), dihubungkan ke port TV dan jack yang single (3.5mm) dihubungkan ke port STB.</p> <p>b. Idealnya jika kabel mini jack langsung kompatibel maka urutan warna dapat mengikuti port AV (Merah, Putih, dan Kuning) pada TV.</p> <p>c. Jika mengalami masalah pada saat menghubungkan kabel mini AV dan video atau audio tidak keluar maka perlu mencoba satu persatu antara jack yang terhubung ke TV lakukan dengan menukar warna dari setiap port.</p> <p>d. Jika masih belum berhasil, dipastikan kabel tersebut tidak kompatibel dengan STB OTT Transvision.</p>  <p>(STB 2nd Gen)</p> <p>Urutan warna kabel pada STB 2nd Gen.</p> <p>e. Hubungi Call Center/Helpdesk Transvision untuk kemungkinan bisa dibantu pengadaan kabel RCA yang kompatibel dengan biaya tertentu (biaya kirim).</p> <p>f. Saat tampilan di TV kurang sesuai atau ada gambar terpotong, silakan mengikuti troubleshooting kendala nomor 25 di bawah.</p>

<p>18</p>	<p>Lupa Password saat ingin login ke STB.</p>	<p>a. Membuka browser www.mytransvision.co.id / www.mytransvision.co.id kemudian pilih Forget pwd? yang tersedia pada web tersebut, selanjutnya masukkan email untuk menerima konfirmasi untuk membuat password baru. Ikuti Langkah selanjutnya sampai selesai.</p>  <p>b. Untuk recovery password, maka masukkan email untuk menerima notifikasi Reset Password.</p>  <p>c. Maka link untuk mereset password akan dikirim ke email, lakukan Reset Password.</p>
-----------	---	--

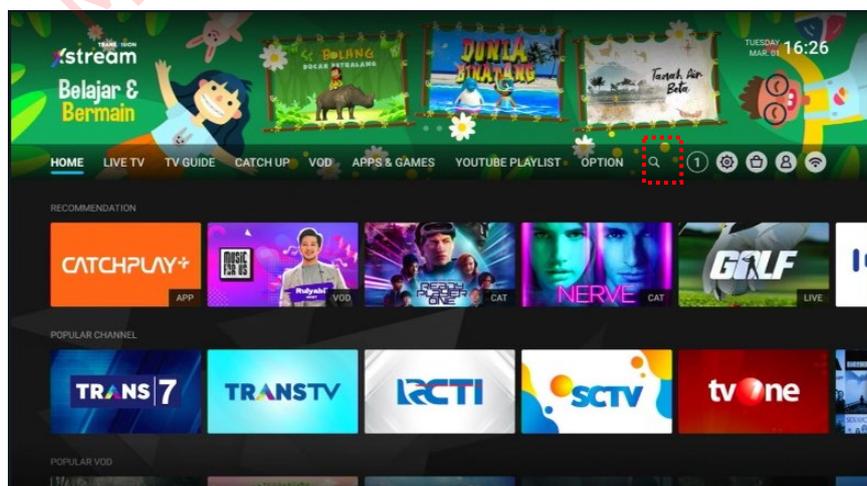
		<div data-bbox="614 219 1380 806" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="443 840 1021 869">d. Lakukan pergantian password lama dengan yang baru.</p> <div data-bbox="603 891 1388 1086" data-label="Image"> </div>
<p data-bbox="95 1512 127 1541">19</p>	<p data-bbox="159 1467 422 1585">Gagal Sign In karena Error Code 995 dan Sign In to Network (Single Sign On/Captive Network).</p>	<p data-bbox="443 1097 1508 1265">a. Kondisi ini biasanya terjadi pada network yang menggunakan SSO (Single Sign On) yang biasa terjadi pada network Hotel/kantor. Selain itu terjadi pada pelanggan yang menggunakan modem mifi atau mobile tethering ketika kuotanya sudah habis.</p> <p data-bbox="443 1209 1508 1265">b. Akan muncul error message dengan Error Code : 995. Jika dalam kondisi Sign In screen. Seperti gambar di bawah ini:</p> <div data-bbox="561 1294 1433 1787" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="443 1814 1508 1926">c. Maka harus pilih Notifications untuk masuk ke notifikasi koneksi internet, selanjutnya dapat mengklik pilihan notifikasi Sign in to Wi-Fi network seperti gambar di bawah ini. Setelah diklik, maka akan diarahkan dan terbuka untuk mengisi user id dan password via web yang tersedia di hotel atau kantor tersebut.</p>



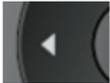
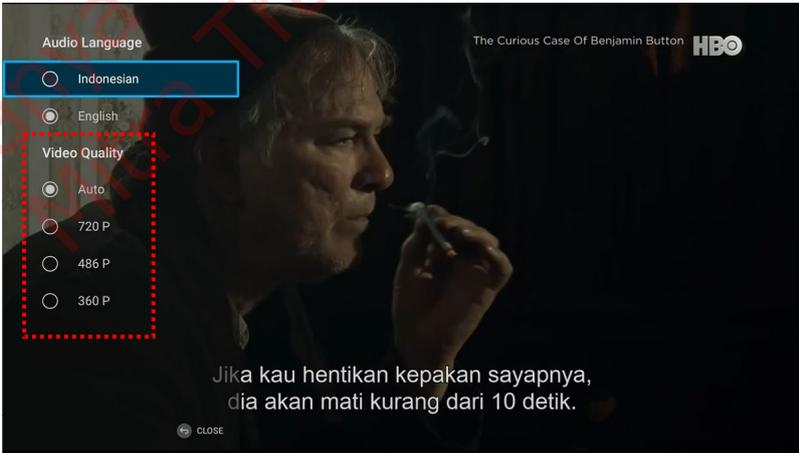
- d. Jika dalam kondisi sudah berada pada **HOME** screen maka perlu lakukan Sign In kembali dengan memilih wireless yang terdeteksi seperti gambar di bawah ini untuk cek.



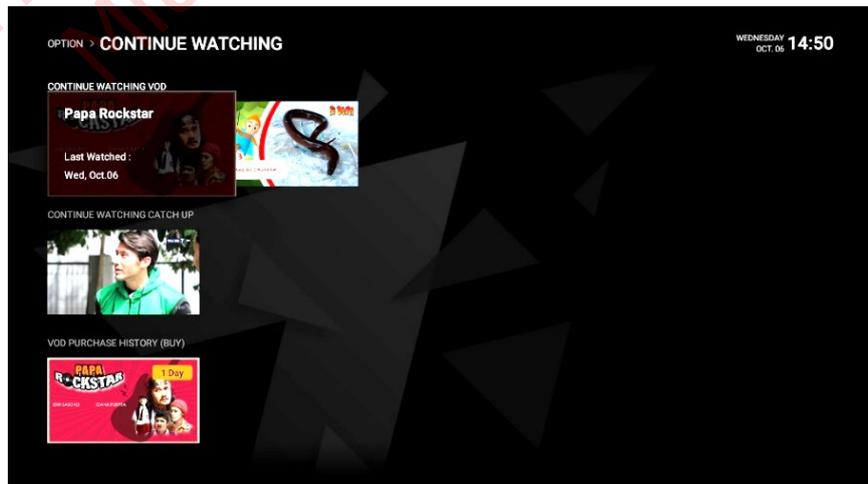
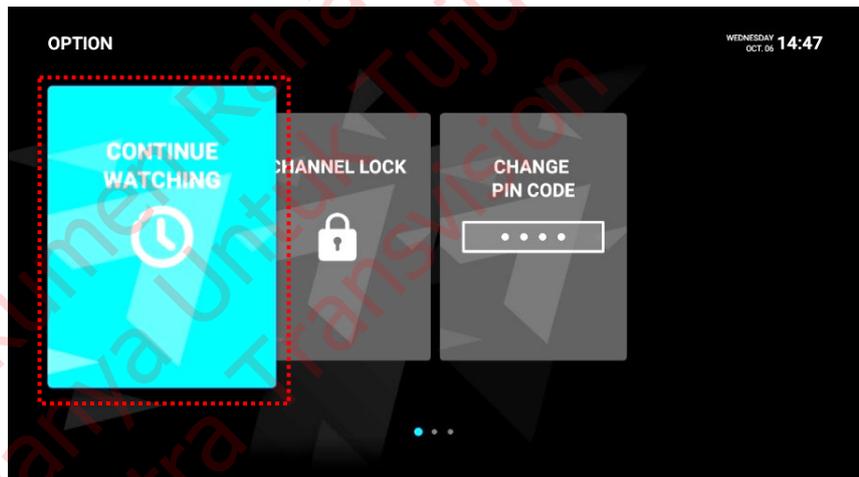
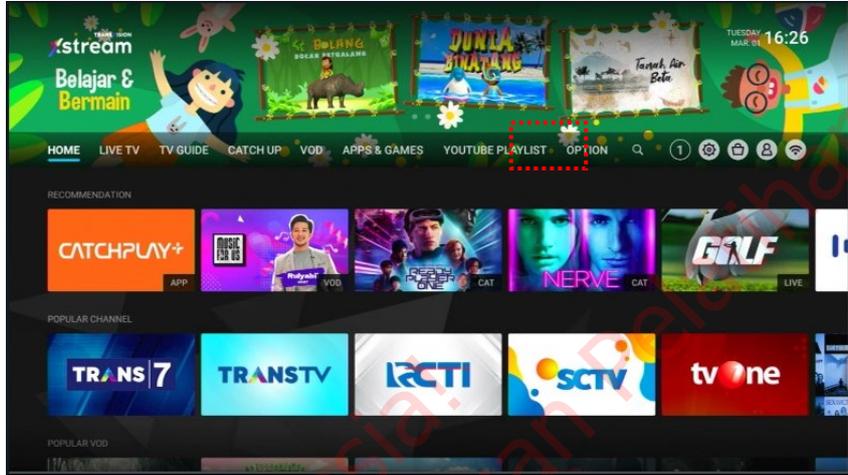
- e. Pilih ikon notifikasi yang dalam lingkaran ada angka **1**, untuk memastikan dan melanjutkan proses Sign In-nya.



- f. Selanjutnya pilih kembali **Sign in to Wi-Fi network** pada proses ini maka akan meminta **Sign In via web** yang tersedia.

<p>20</p>	<p>Pemilihan Video Quality (Live TV, VOD, Catch Up) dan Subtitle (VOD).</p>	<p>a. Untuk mengatur Video Quality dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut : Tekan tombol OK/tengah pada tombol navigasi (atau saat setelah pindah channel), sehingga muncul Channel Info Banner (Mini EPG) > tunggu sampai muncul Option (atau tekan tombol BACK) > tekan tombol Navigasi kiri <, maka akan muncul pengaturan Audio Language dan Video Quality. Dapat dilihat seperti gambar di bawah ini.</p> <p style="text-align: center;">Navigasi Kiri pada 2nd Gen : </p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>b. Pengaturan Video Quality dapat disesuaikan dengan keinginan kita, secara default video quality adalah Auto.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Untuk channel HD tersedia 3 pilihan manual Video Quality: 720 P (2 Mbps), 486 P (1 Mbps) dan 360 P (0.7 Mbps).</p> <p>Untuk channel SD tersedia 2 pilihan manual Video Quality: 486 P (1 Mbps) dan 360 P (0.7 Mbps).</p> <p>Pada saat pindah channel, maka Video Quality akan selalu dikembalikan ke default yaitu Auto.</p> <p>c. Selanjutnya untuk Catchup dan VOD bisa dilakukan dengan cara yang sama, sebagai catatan tidak semua channel mempunyai audio language dan subtitle kembali ke content provider yang menyediakan fungsi tersebut.</p>

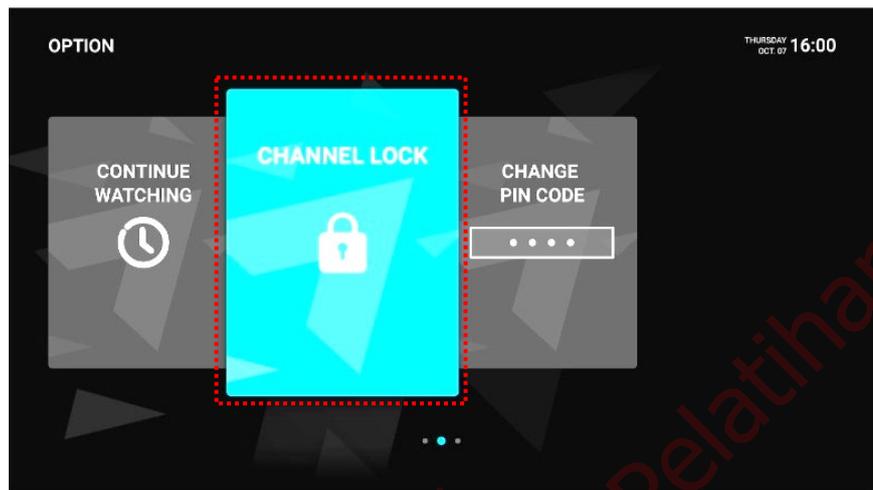
1. Untuk melihat riwayat menonton VOD dan Catch Up, bisa dilakukan dengan masuk ke menu **OPTION > CONTINUE WATCHING**.
Di dalam menu ini, bisa dilihat riwayat menonton yaitu **CONTINUE WATCHING VOD**, **VOD PURCHASE HISTORY (BUY)** dan **CONTINUE WATCHING CATCH UP**.



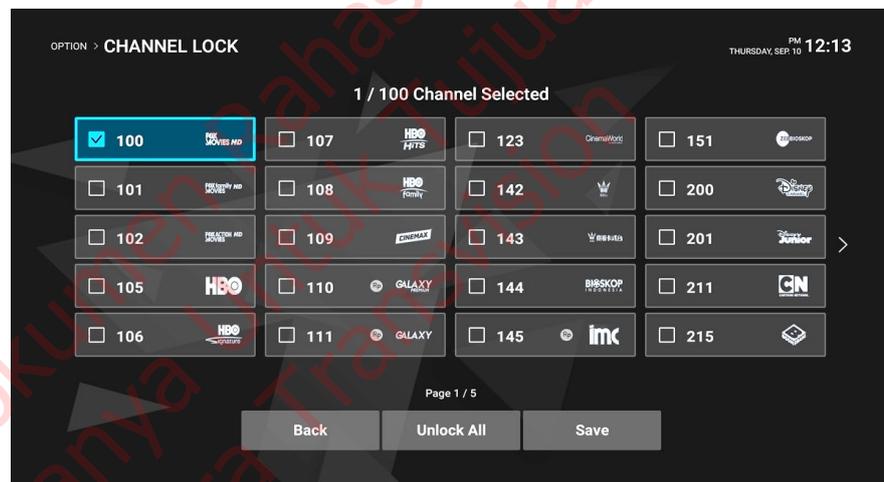
2. Untuk mengatur channel yang akan dikunci (parental lock untuk menjaga tontonan yang tidak pantas untuk anak-anak), pada **HOME** screen pilih dalam menu **OPTION > CHANNEL LOCK** seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

21

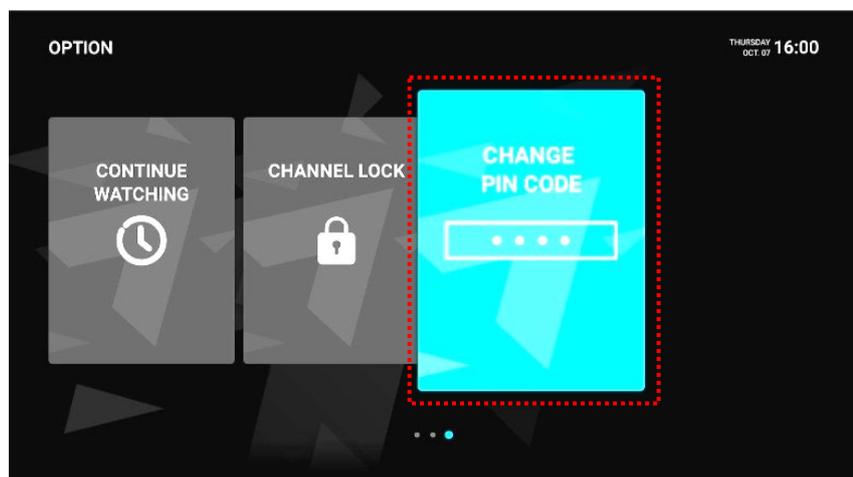
Continue Watching (riwayat menonton VOD), Parental Channel Lock dan Ganti PIN.

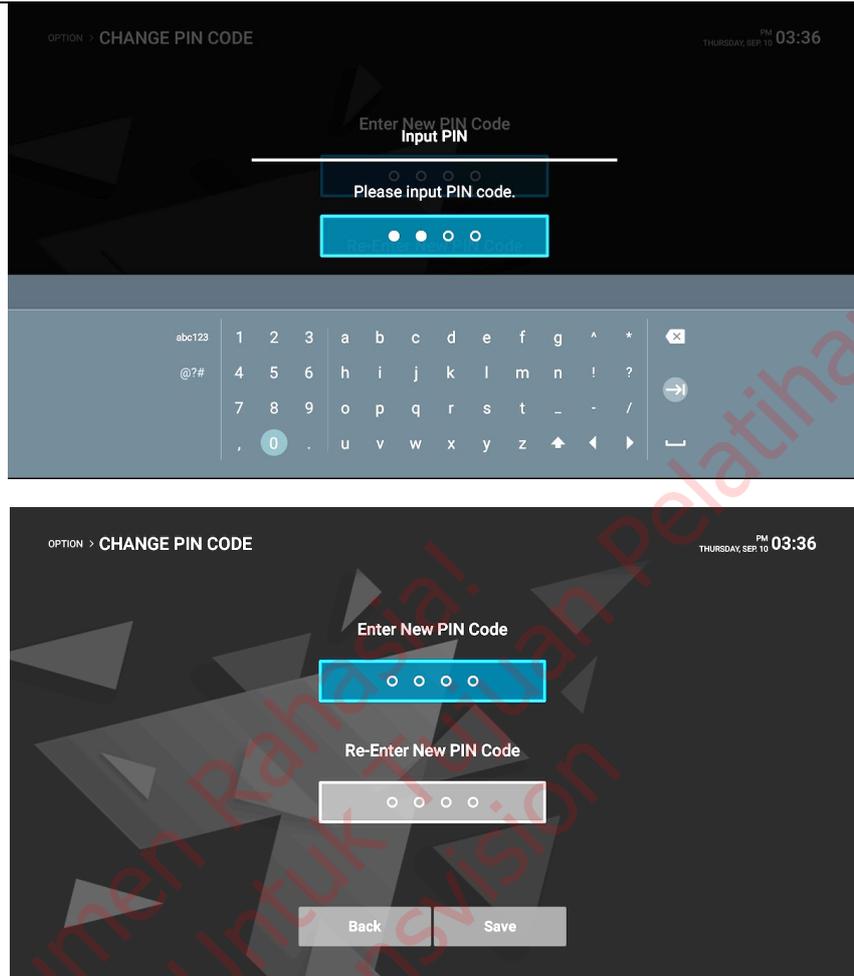


3. Kemudian pilih **CHANNEL LOCK** kemudian masukkan PIN dengan default **"0000"**, pilih channel yang ingin dikunci dapat dipilih secara satu per satu. Seperti gambar dibawah ini.



4. Selanjutnya dapat juga dilakukan pergantian PIN sesuai yang diinginkan, pilih menu **OPTION > CHANGE PIN CODE > Masukkan PIN yang lama > Masukkan PIN baru sebanyak 2 kali**. Dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:

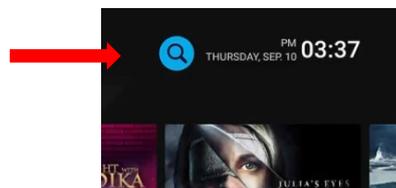


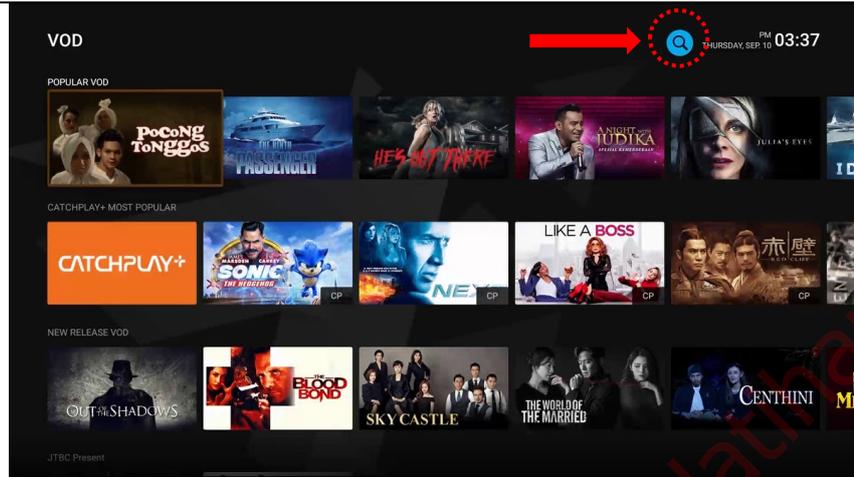


5. Jika PIN yang telah diubah terlupa, maka untuk me-reset PIN ke default “0000” dapat dilakukan dengan melakukan proses **Reset STB**. Yaitu: **HOME > Settings > Device Preferences > Reset**.

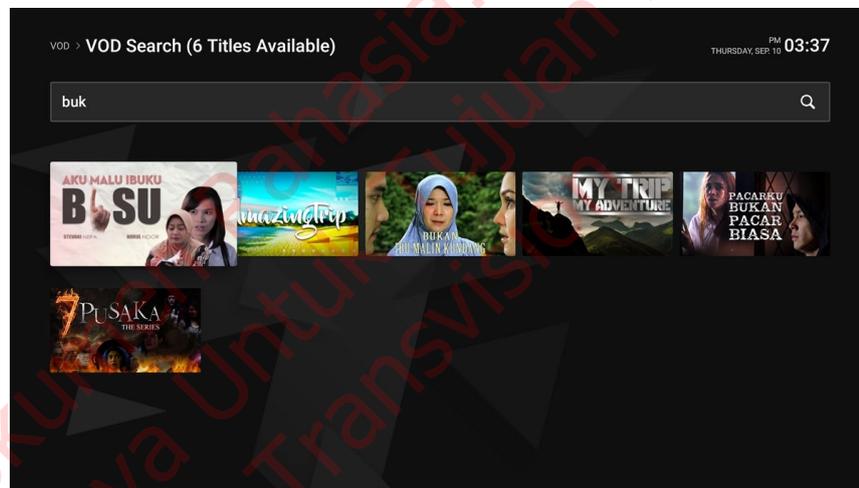
22 VOD Search (Pencarian konten VOD).

a. Pada VOD mempunyai fitur pencarian untuk memudahkan mencari suatu judul Film/Konten yang akan ditonton. Langkah yang dilakukan adalah tekan tombol **bar warna orange** pada RCU maka akan masuk ke **VOD** screen dan kemudian pilih ikon pencarian seperti gambar di bawah ini.





b. Masukkan kata/judul Film yang ingin dicari maka akan muncul seperti gambar di bawah ini. Adapun keyword nya bisa berupa: **Judul, Sutradara dan Pemain**, dengan minimum **2 huruf**.



23

Gamepad Bluetooth bermasalah (tombol tidak berfungsi normal).

a. Ada beberapa tipe gamepad yang tidak dapat berjalan dengan normal dari fungsi tombolnya jika menggunakan koneksi Bluetooth untuk merk dan tipe dibawah ini :

- Ipega 9063
- Ipega 9069

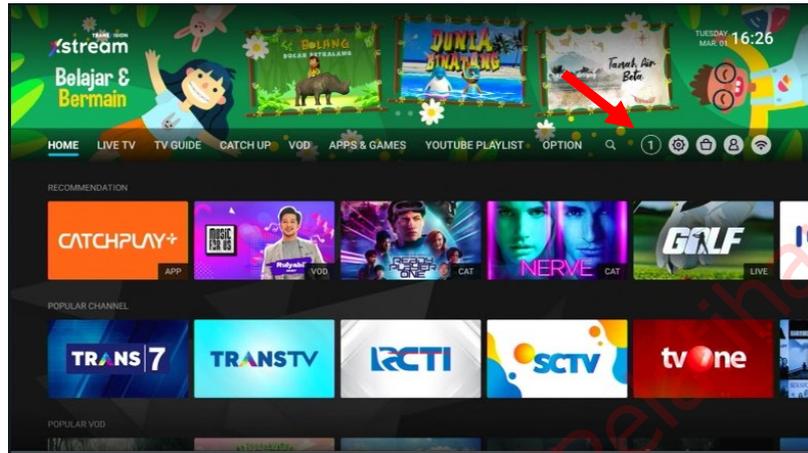
Tetapi jika menggunakan koneksi kabel masih berjalan normal.



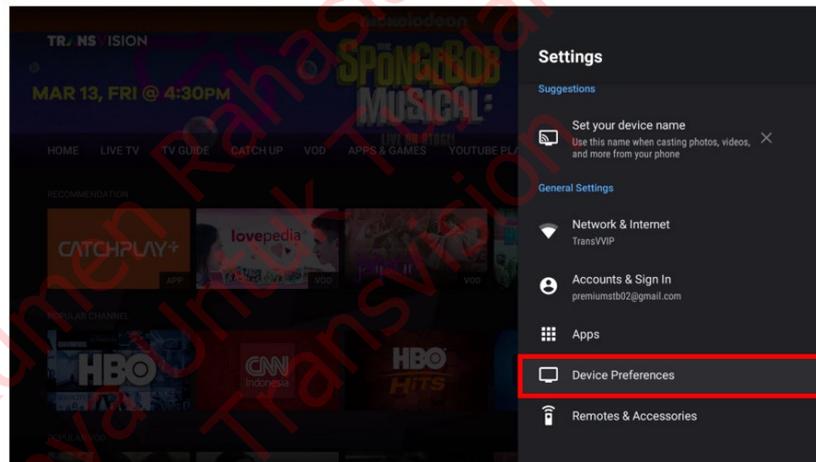
Untuk gamepad Ipega ini secara koneksi Bluetooth berhasil akan tetapi tombolnya tidak berfungsi dengan normal.

Selama Gamepad Bluetooth atau Gamepad dengan kabel menggunakan protokol **Human Interface Device (HID)**, maka akan bisa langsung digunakan secara **plug & play**.

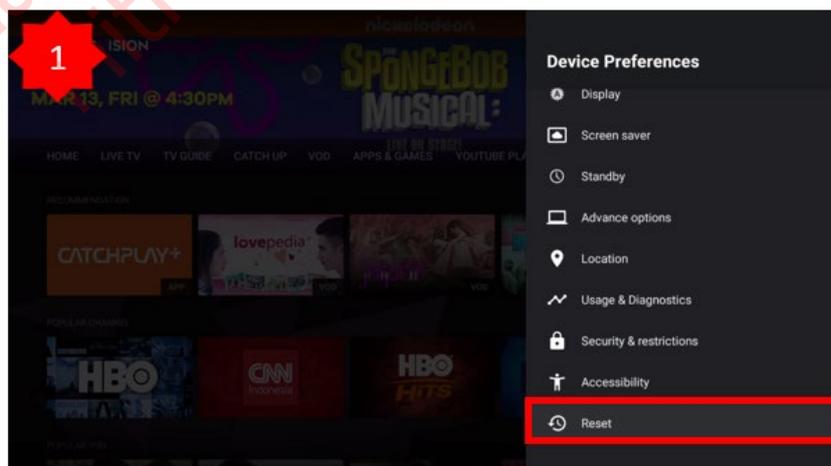
a. Ketika STB harus dilakukan **Reset/pengaturan awal**, maka lakukan langkah-langkah sebagai berikut:



Pilih Settings.



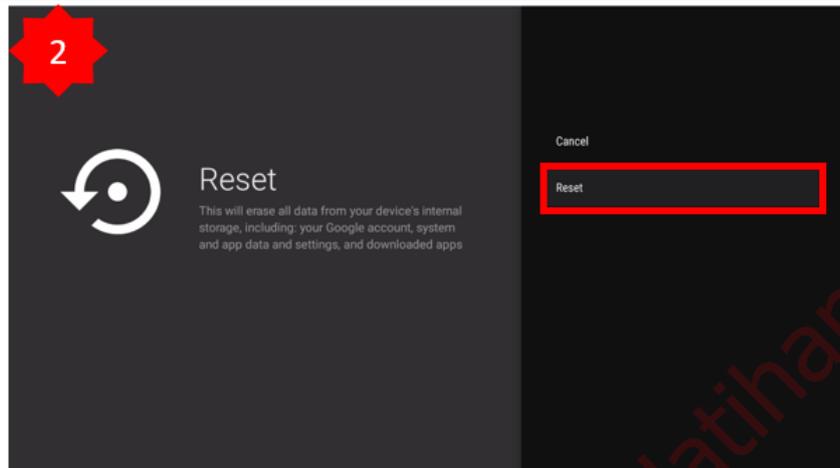
Pilih Device Preferences.



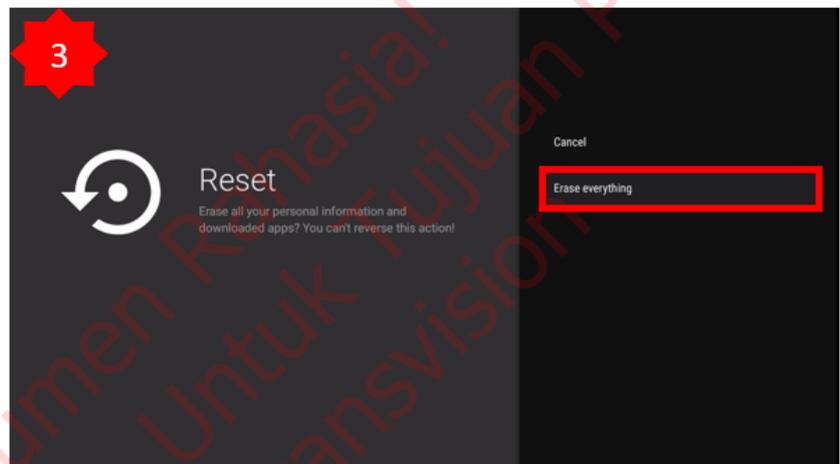
Pilih Reset.

24

Cara melakukan Reset pada STB.

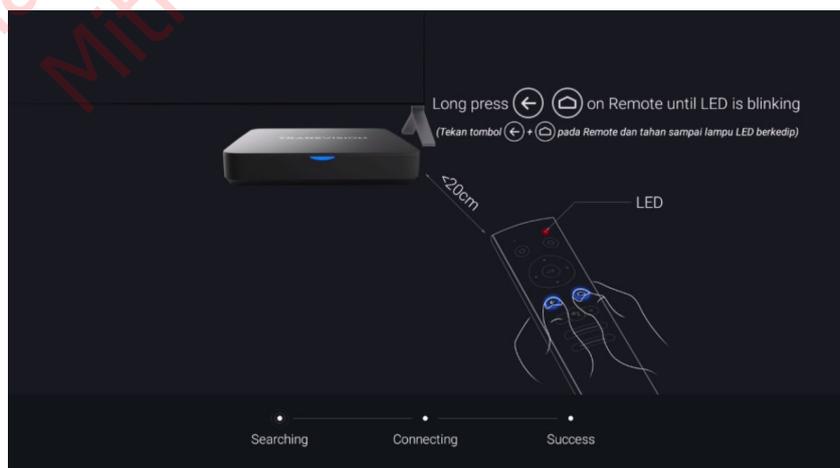


Konfirmasi ulang untuk memastikan mau lanjut **Reset** atau tidak.

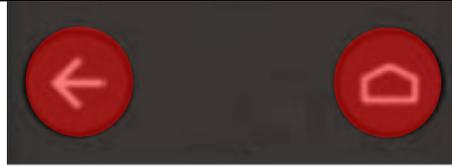


Pilih **Erase everything** yang akan menghapus semua pengaturan dan aplikasi yang sudah ter-install sebelumnya.

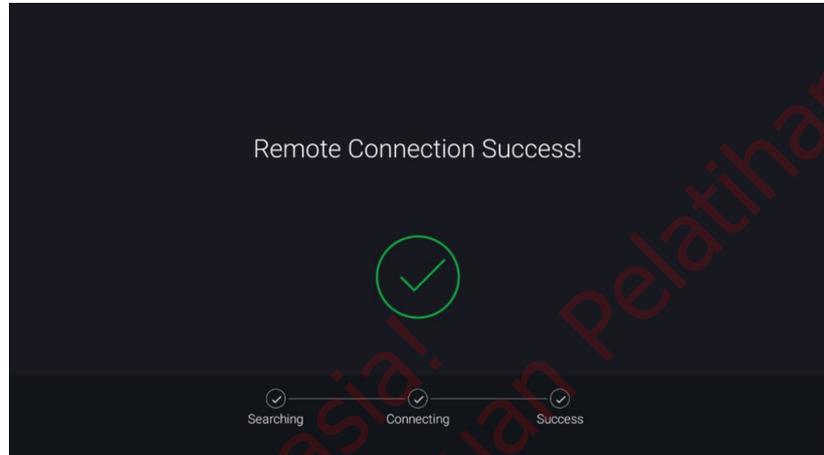
b. Selanjutnya akan muncul tahapan pairing ulang untuk Bluetooth remote.



Proses pencarian dan pairing device bluetooth remote.

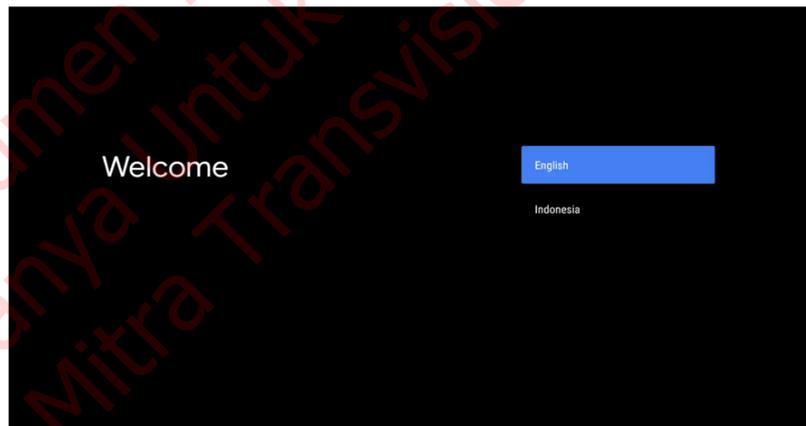


Menekan tombol **BACK** dan **HOME** secara bersamaan.

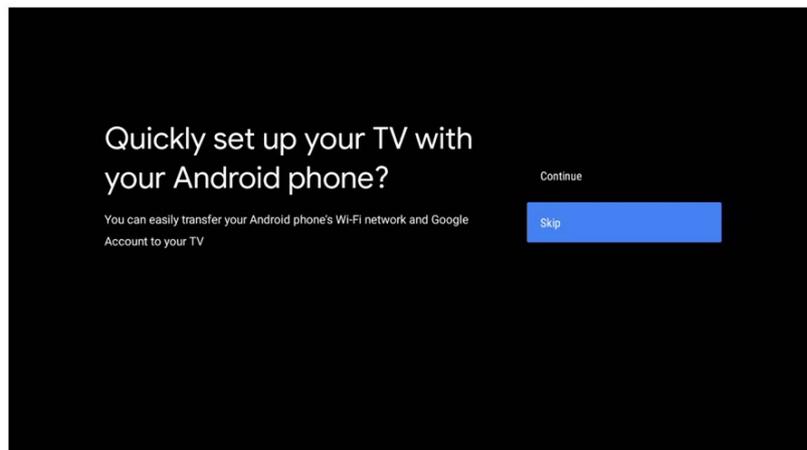


Koneksi dan pairing Bluetooth dengan STB telah berhasil.

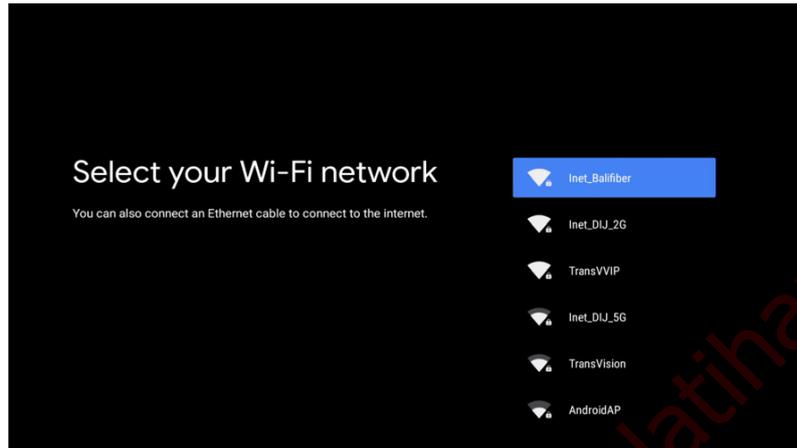
c. Proses selanjutnya adalah tahap inialisasi awal (**Android TV Initial Setup Wizard**).



Pengaturan awal berupa pemilihan bahasa untuk Menu dan GUI.



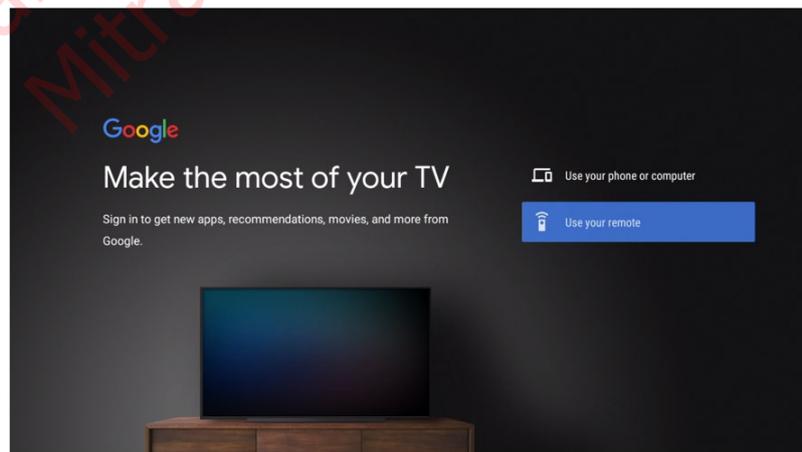
Langkah ini sebaiknya dipilih **Skip** saja.



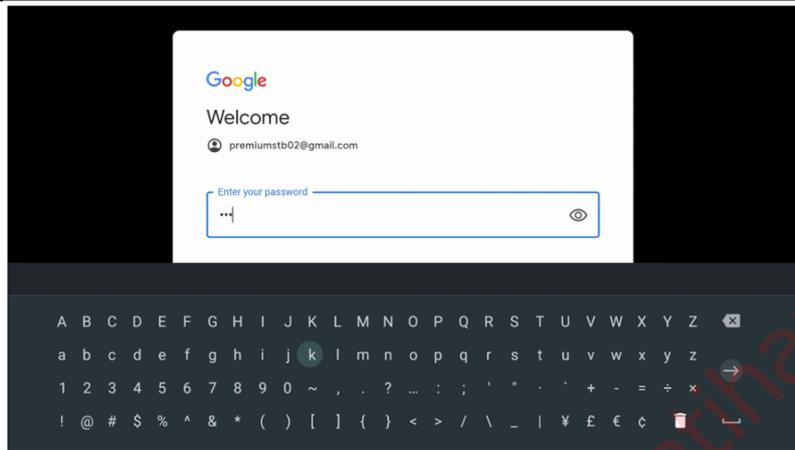
Pengaturan **Wi-Fi** untuk koneksi jaringan internet.
Kemudian masukkan password **Wi-Fi** yang sesuai.



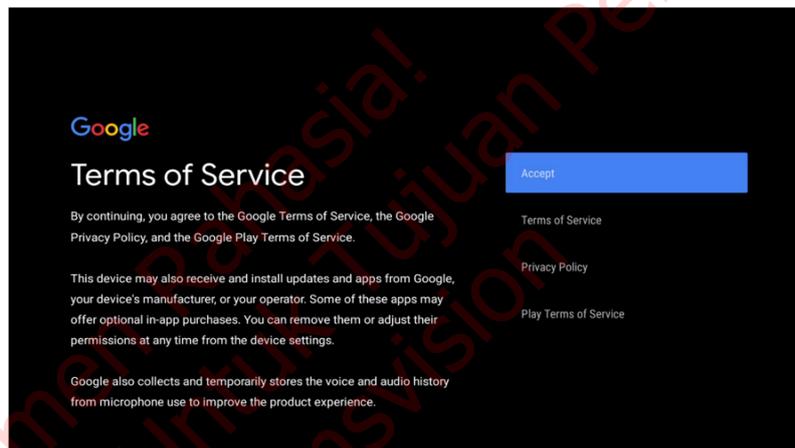
Lakukan **Sign in** terlebih dahulu (**Gmail account** dan **password**) agar dapat langsung synchronized dengan akun Google dan dapat langsung mengakses Google Play Store.



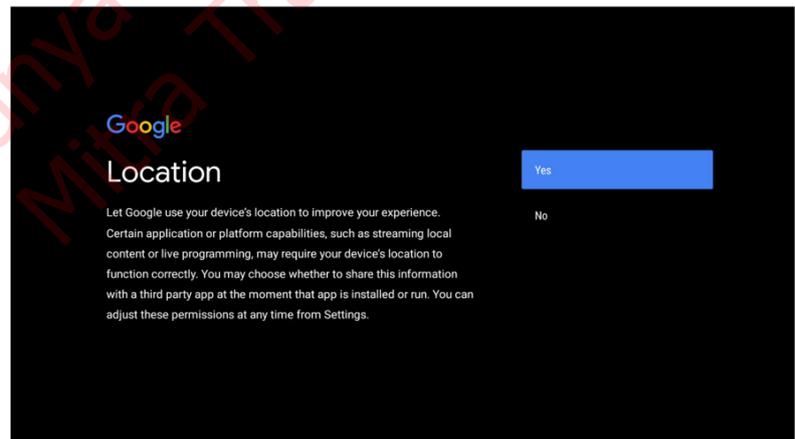
Setelah pilih **Sign in** lalu pilih **Use your remote**, tujuannya ketika saat **Sign in** dapat melakukan input user name dan password menggunakan remote (RCU).



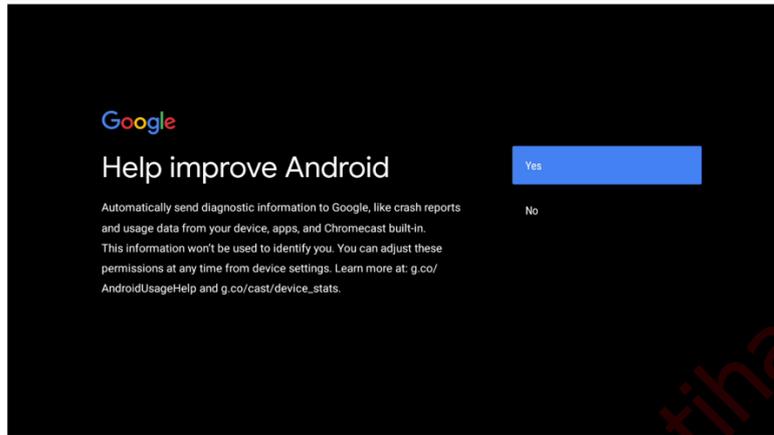
Masukkan akun gmail yang sudah terdaftar.



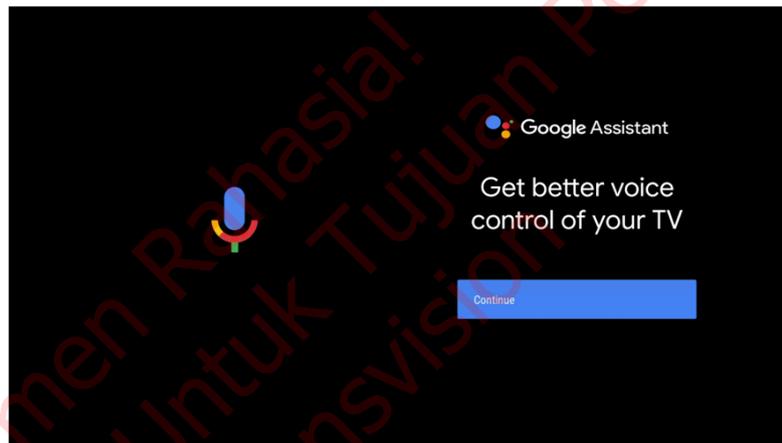
Pilih **Accept** untuk melanjutkan pengaturan Google Services.



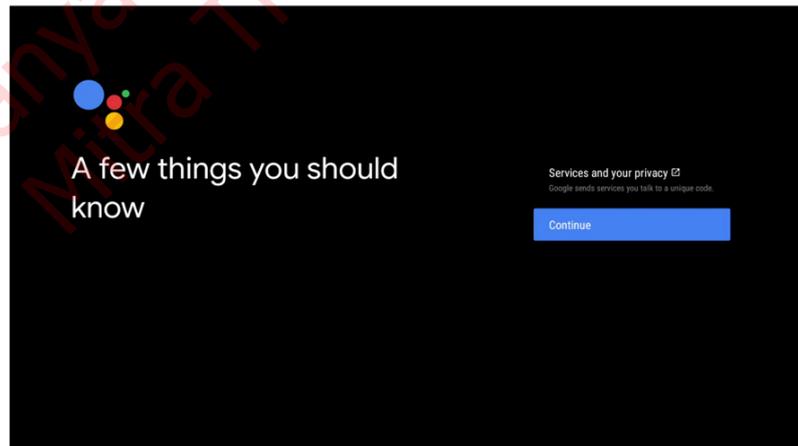
Pilih **Yes** untuk pengaturan device location.



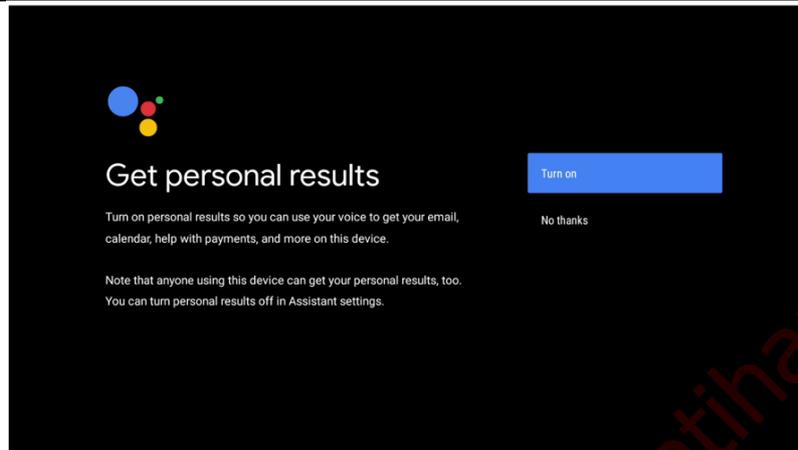
Pilih **Yes** untuk membantu jika ada permasalahan pada sistem Android TV untuk mendiagnosis secara otomatis pada Google Services.



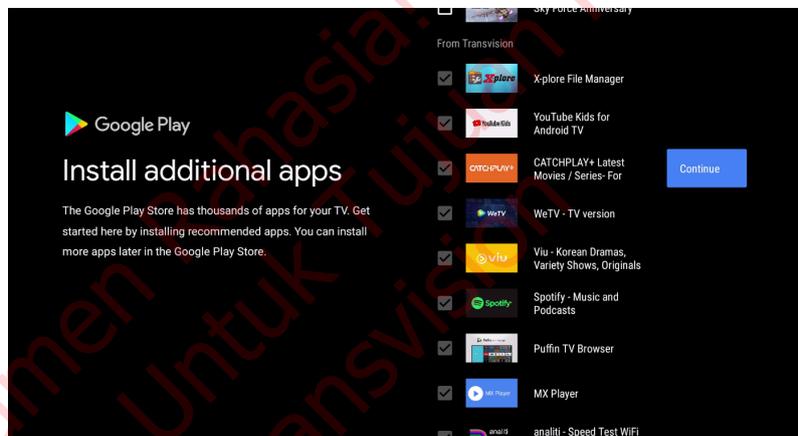
Pilih **Continue** untuk mengaktifkan fitur **Google Assistant**.



Pilih **Continue** untuk mengaktifkan layanan dan keamanan pada akun anda.

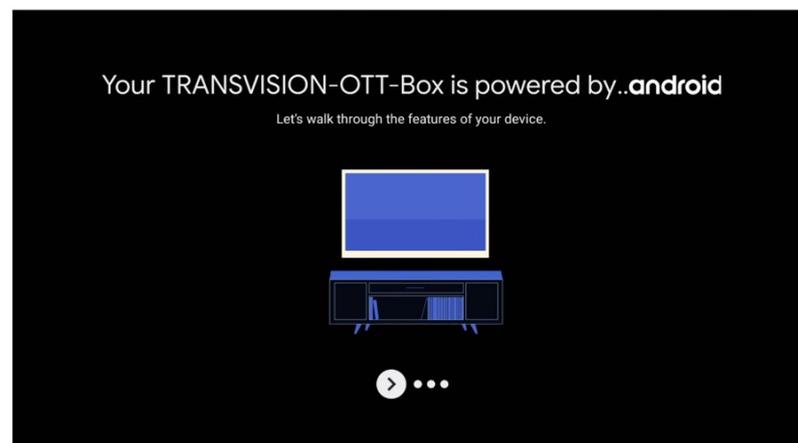


Pilih **Turn on** untuk mengaktifkan fitur pencarian dan personalisasi menggunakan suara, dengan pengaturan terlebih dahulu di dalam akun Google yang digunakan di HP.

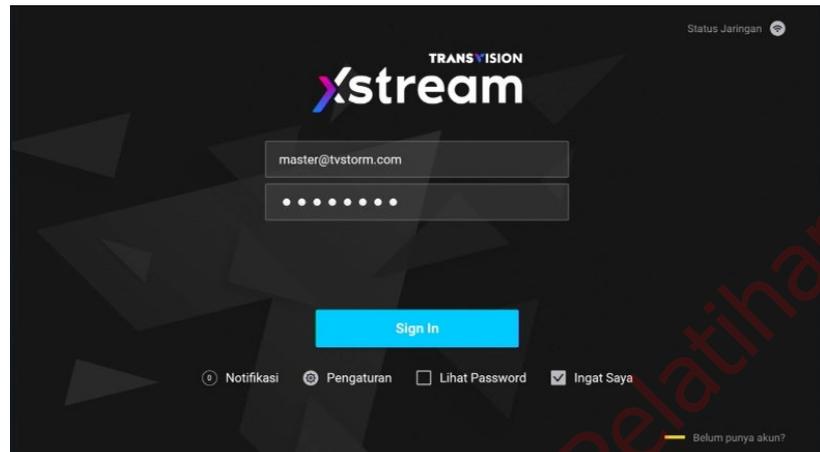


Selanjutnya, akan muncul layar Google Play Auto Install (PAI) yang menampilkan automatic pre-installed APPS dan GAMES.

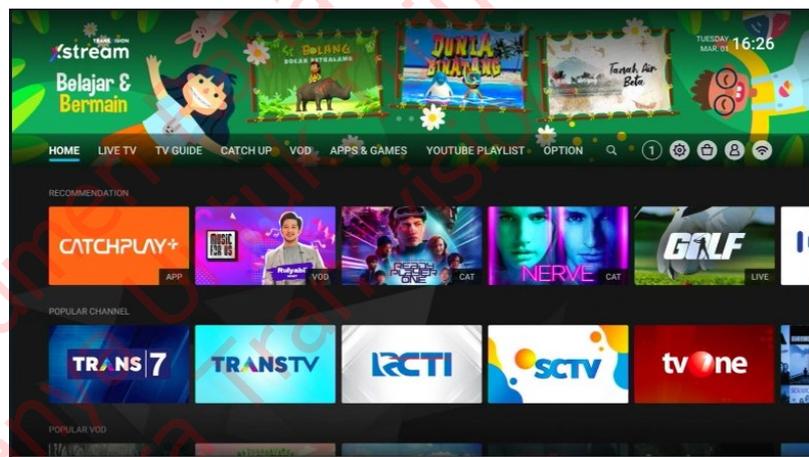
- **From Transvision:** merupakan pre-installed APPS dan GAMES yang di push melalui server Google atas request dari Transvision melalui STB OEM/ODM.
- **Recommended:** merupakan pre-installed APPS dan GAMES yang di push melalui server Google yang disinkronisasikan dengan akun Gmail yang di Sign In sebelumnya.



Transvision OTT sudah siap menjelajah dengan semua fitur yang tersedia yaitu : APPS dari Google Play Store, Google Assistant, dan Casting dari mobile phone ke TV Anda.



Lakukan **Sign in** kembali menggunakan **username** dan **password** yang sudah terdaftar pada my.transvision.co.id / mytransvision.co.id

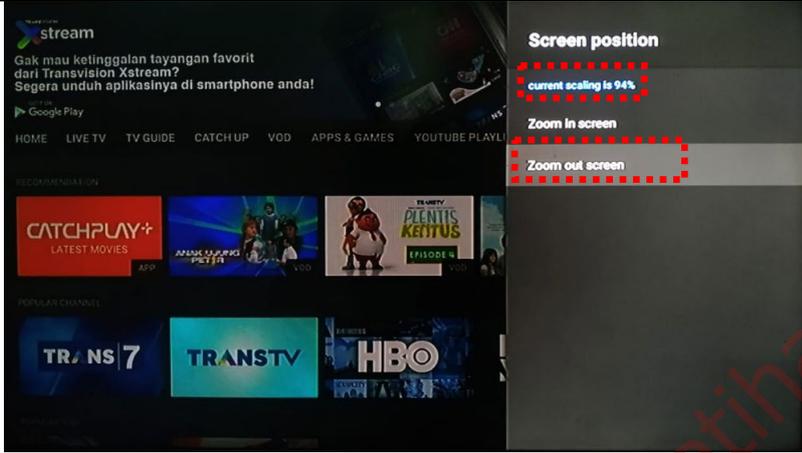
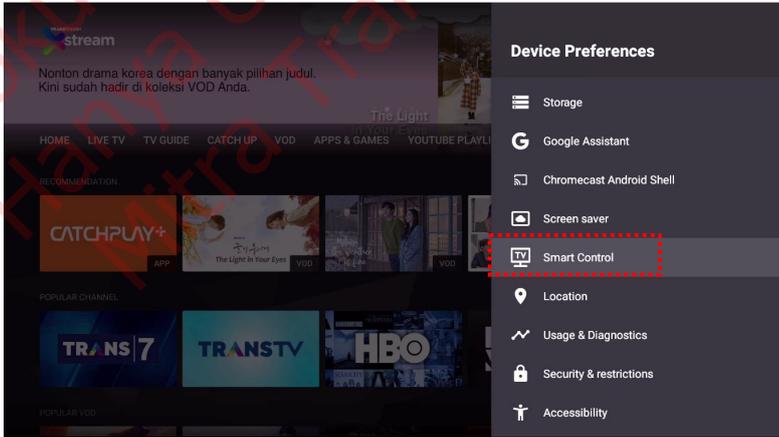


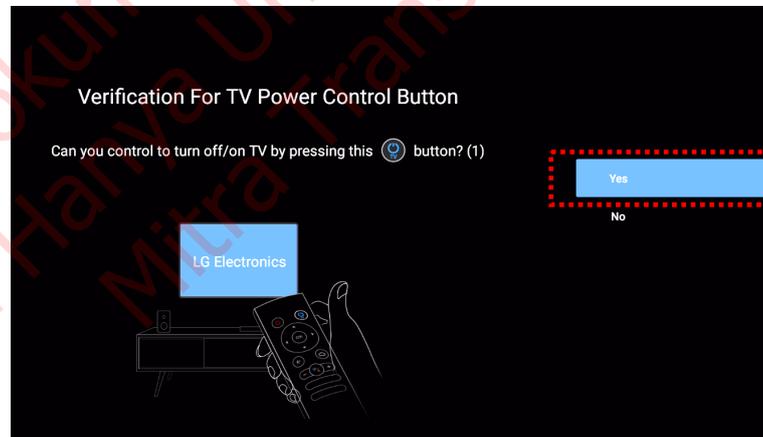
Tampilan **HOME UI**, selamat menikmati dan menjelajah semua fitur layanan pada dekoder Transvision Xstream Android TV.

25

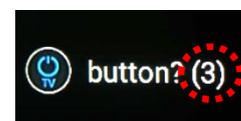
Gambar atau ukuran layar seolah terpotong saat menggunakan koneksi kabel minijack RCA.

- a. Pada Xstream 1st Gen, tidak terdapat fitur pengaturan ukuran layar. Sedangkan untuk Xstream 2nd Gen, dapat mengikuti prosedur di bawah ini.
- b. Masuk ke menu **Settings > Device Preferences > scroll ke bawah**, dan pilih **More > Display > Screen position > Zoom out screen**.
- c. Saat kursor/fokus di **Zoom out screen**, kemudian tekan **OK** beberapa kali, maka **current scaling** akan berkurang dari **100%** menjadi **95% - 94% (recommended)** atau lebih kecil lagi, hingga gambar tidak terpotong atau ukuran layar pas dengan tampilan TV.

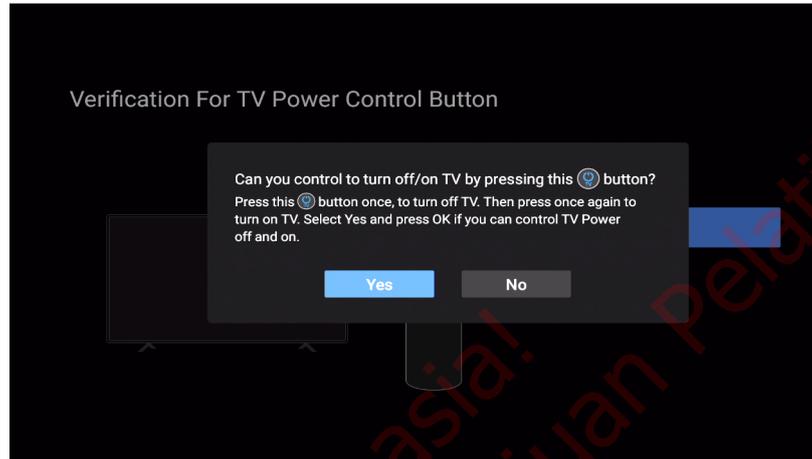
		
<p>26</p>	<p>Tombol untuk Power TV (standby OFF/ON) tidak berfungsi.</p>	<p>a. Fitur untuk tombol Power TV hanya tersedia pada Xstream 2nd Gen. Posisi terdapat pada tombol pojok kanan atas (warna biru).</p>  <p>b. Untuk melakukan pengaturan/setting secara manual, masuk ke Menu Settings > Device Preferences > scroll ke bawah, pilih Smart Control > Setting For TV Power Control Button, pilih Yes > Scanning for Devices, Verification Of Your TV Brand, pilih Yes jika sudah muncul brand TV nya > Verification For TV Power Control Button, tekan tombol TV Power (warna biru) 1 kali untuk meng-OFF kan TV dan tekan lagi 1 kali untuk meng-ON kan TV, pilih Yes jika berhasil.</p> 



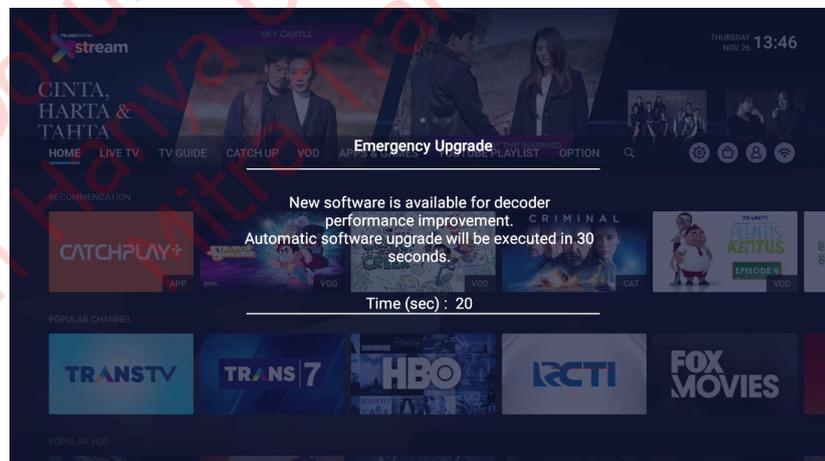
- c. Jika pada saat prosedur **Verification For TV Power Control Button**, menekan tombol **TV Power (warna biru)**, TV **tidak bisa** OFF dan ON, yang artinya belum berhasil, maka pilih **No** dan tunggu hingga “(1)” berubah menjadi “(2)”, kemudian lakukan lagi tekan tombol **TV Power** untuk meng-OFF dan meng-ON kan TV. Demikian seterusnya, jika masih belum bisa, pilih **No** lagi, tunggu menjadi “(3)” atau “(4)” (dan seterusnya), tekan tombol TV Power untuk meng-OFF dan meng-ON kan TV. Jika sudah berhasil, maka pilih **Yes**.



- d. Secara otomatis, jika Xstream 2nd Gen dihubungkan dengan TV yang lain, maka akan muncul notifikasi untuk pengaturan tombol **TV Power**. Ikuti petunjuk di notifikasi tersebut (**tekan tombol TV Power (warna biru)** 1 kali untuk meng-**OFF** kan TV dan tekan lagi 1 kali untuk meng-**ON** kan TV), kemudian pilih **Yes** jika sudah berhasil. Jika belum berhasil, pilih **No** dan kemudian ikuti seperti langkah “c” di atas.



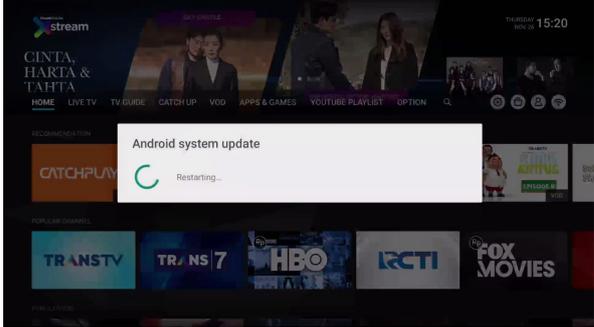
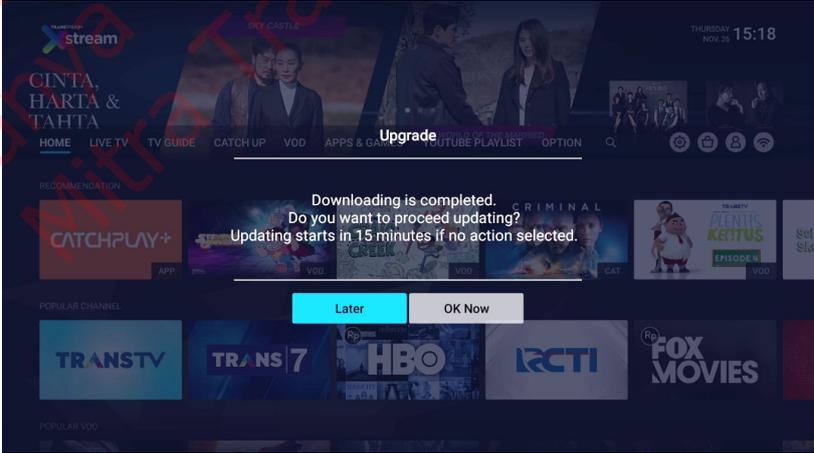
- a. Dalam rangka untuk perbaikan mutu layanan Xstream, terkadang diperlukan proses upgrade firmware secara emergency melalui **OTA (Over The Air)** dengan jaringan internet, atau disebut **Force OTA**.
- b. Jika STB dalam posisi ON dan terkoneksi internet dengan speed yang normal, maka jika dari server telah di-eksekusi Force OTA, beberapa saat (Xstream telah selesai mendownload firmware baru) akan muncul popup notifikasi seperti gambar di bawah ini.
- c.

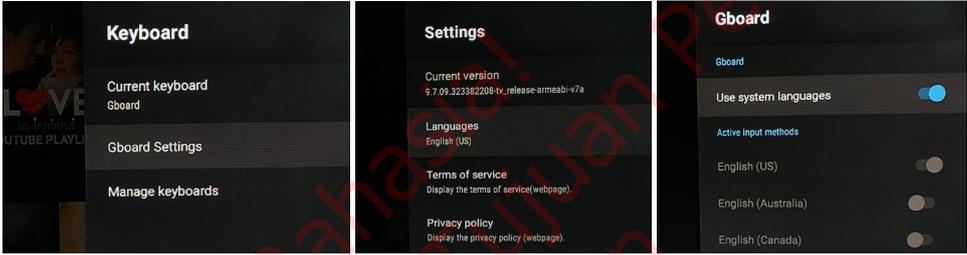
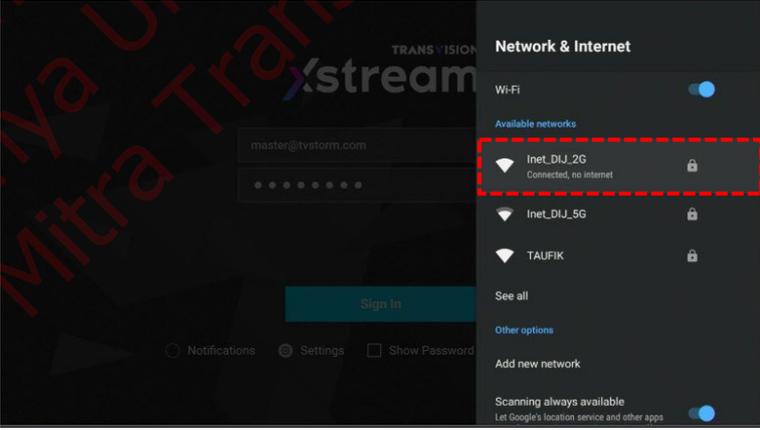


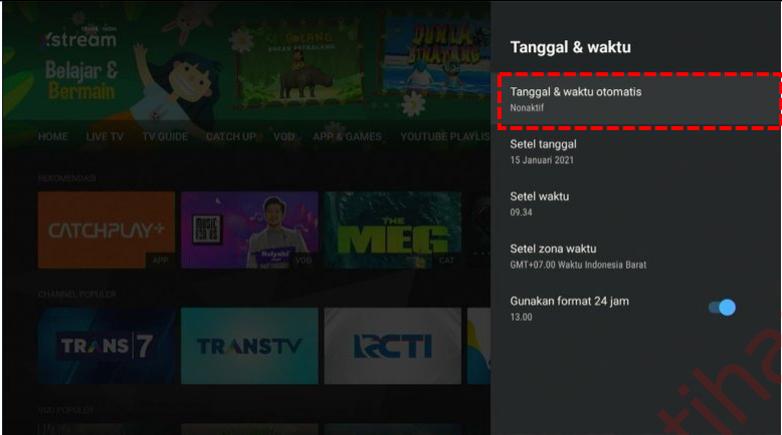
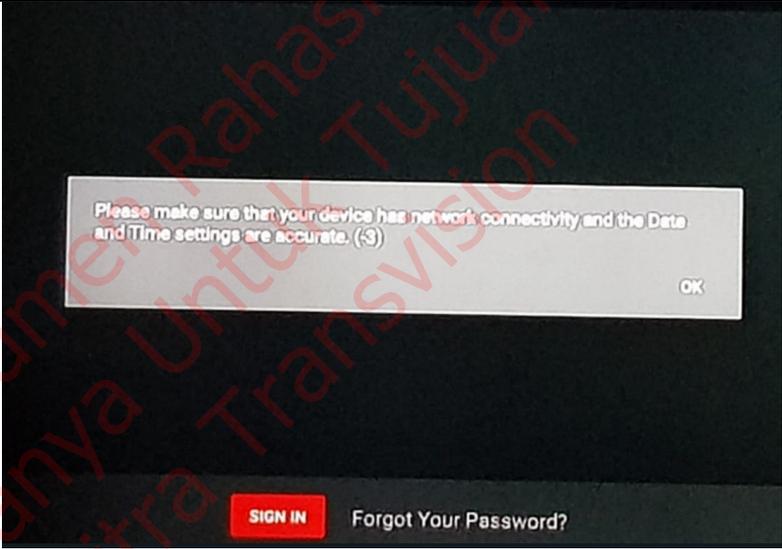
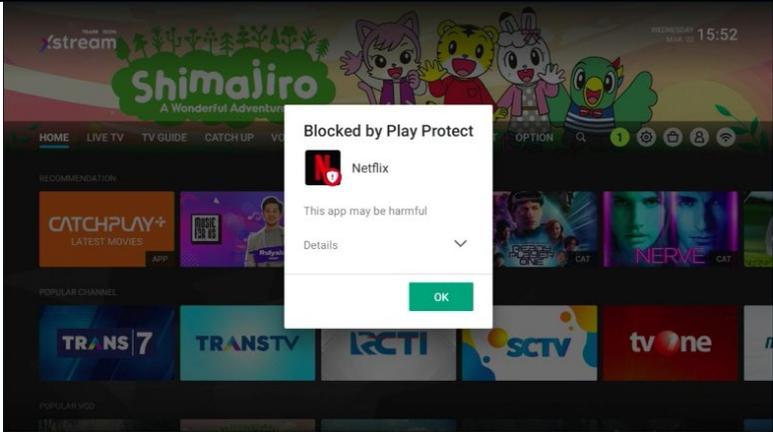
- d. User tidak perlu melakukan tindakan apapun, karena setelah **30 detik** Xstream akan secara otomatis melakukan proses upgrade firmware tersebut. Kemudian akan tampil notifikasi seperti gambar di bawah saat proses upgrade berlangsung (**Android system update dan Update In Progress**).

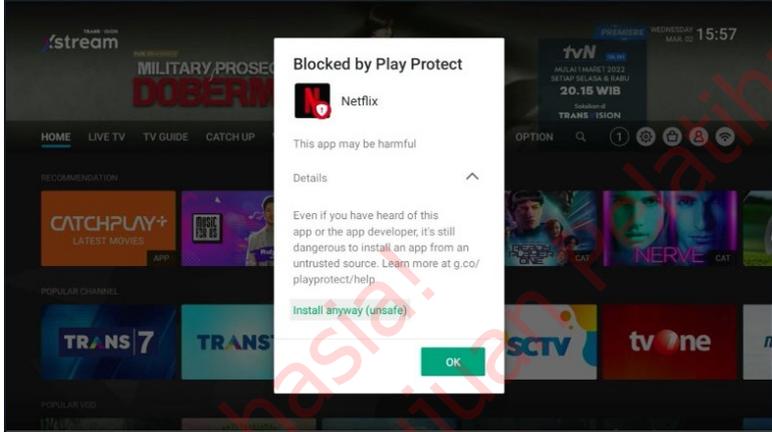
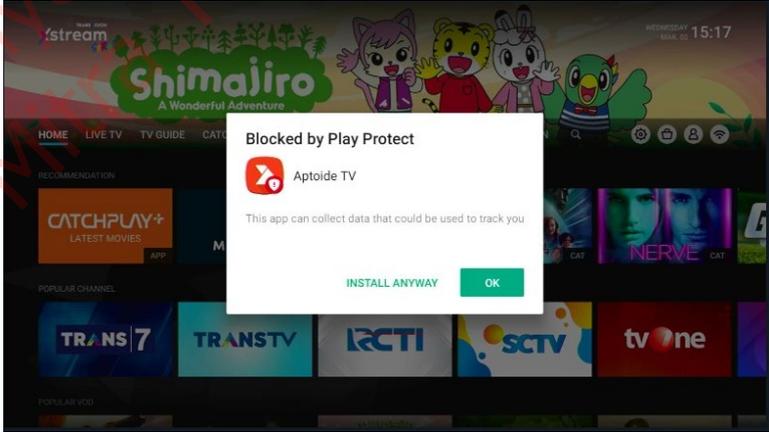
27

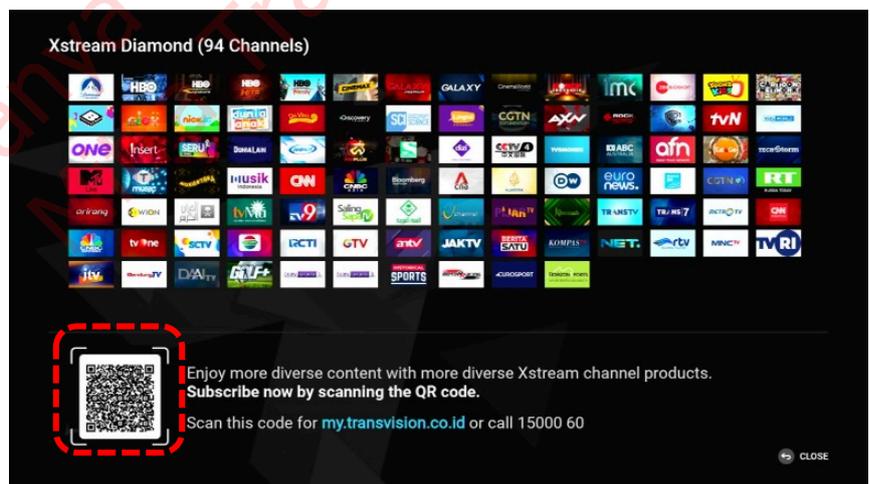
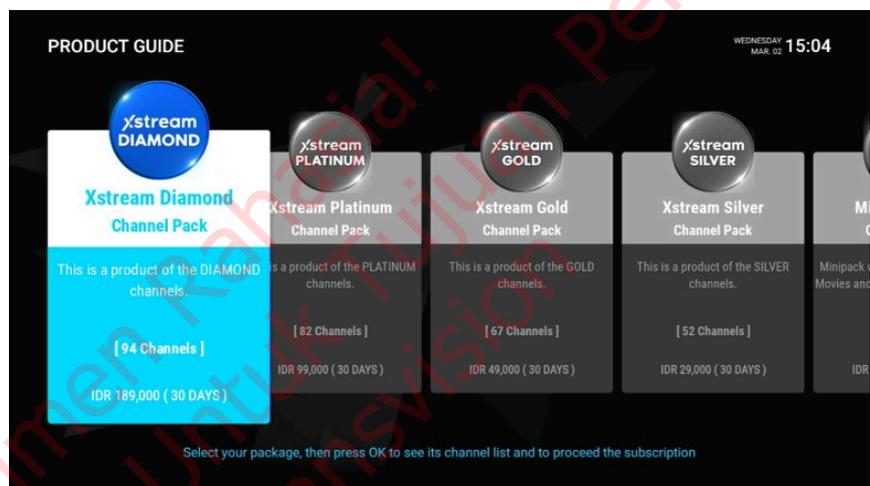
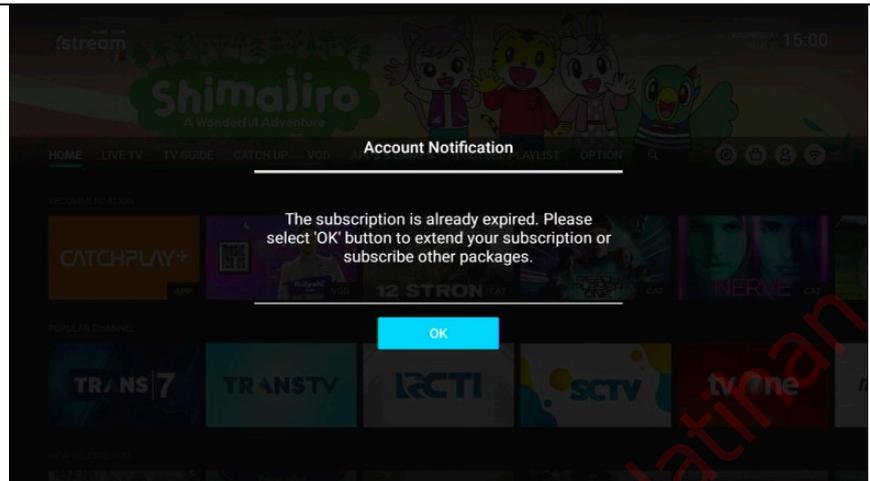
Notifikasi Emergency Upgrade firmware baru.

		   <p>Tampilan progress upgrade pada firmware lama (s/d v.4.0.22)</p> <p>Tampilan progress upgrade pada firmware baru (v.4.0.36 dst.)</p>
<p>28</p>	<p>Notifikasi Upgrade firmware baru.</p>	<p>a. Saat ada upgrade firmware baru dari server yang tidak bersifat emergency, maka akan muncul popup notifikasi seperti gambar di bawah ini. Popup ini muncul setelah Xstream selesai mendownload firmware baru dan dalam posisi ON serta terkoneksi internet dengan speed normal.</p>  <p>b. User bisa melakukan 3 action sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mendiamkan saja (no action), maka setelah 15 menit Xstream secara otomatis akan memproses upgrade. ▪ OK Now, maka Xstream akan langsung memproses upgrade. ▪ Later, maka Xstream akan menunda proses upgrade. Selanjutnya, Xstream akan memproses upgrade pada jam 02:00 am dan jika STB di posisi standby (LED warna merah). <p>c. Proses upgrade dilaksanakan dan muncul popup sama seperti point “27.c” di atas.</p>
<p>29</p>	<p>Virtual keyboard menampilkan</p>	

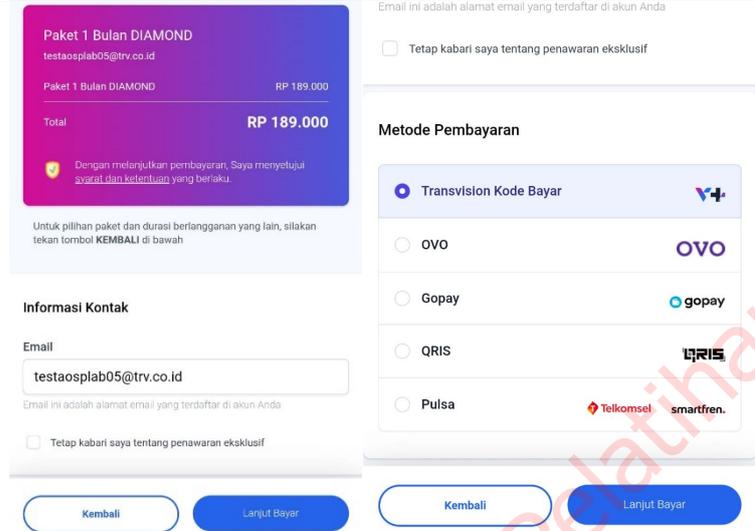
	<p>karakter/huruf yang bukan abjad Inggris/Indonesia.</p>	<p>a. Jika diketemukan saat akan memasukkan password, munculnya virtual keyboard yang menggunakan karakter/huruf bukan abjad Inggris/Indonesia, sehingga akan menyulitkan untuk input password, maka bisa dilakukan langkah untuk mengubahnya kembali ke abjad Inggris/Indonesia.</p>  <p>b. Buka menu Settings > Device Preferences > Keyboard > Current keyboard : Gboard > Gboard Settings > Llanguages > Gboard : Use system languages.</p> 
<p>30</p>	<p>Date and time tidak sinkron.</p>	<p>a. Jika diketemukan kondisi Live TV dapat muncul tetapi Mini EPG tidak muncul lalu pada saat ingin memainkan Youtube atau aplikasi lain tidak bisa juga maka perlu dipastikan status internetnya terlebih dahulu pastikan harus Connected bukan Connected, no internet.</p>  <p>b. Jika status Connected, no internet, maka koneksi internet perlu diubah agar menjadi Connected yaitu ada 2 cara diantaranya yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan diubah koneksinya menggunakan tethering handphone. 2. Dengan mengubah date & timenya dari use network-provide time menjadi off kemudian dikembalikan lagi ke use network-provide time dan dicek apakah date and time sudah sinkron.

		
<p>31</p>	<p>Google Assistant tidak berfungsi.</p>	<p>Jika STB mengalami hal tersebut maka langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lakukan sinkronisasi akun gmail yang digunakan jika hasilnya tidak berhasil maka lanjut ke langkah no 2. 2. Mencoba dengan mengganti akun gmail yang lain.
<p>32</p>	<p>Netflix Error Please make sure that your device has network connectivity and the date and time settings are accurate (-3).</p>	 <p>Jika pada saat membukan aplikasi Netflix kemudian muncul error dengan kode (-3) maka lakukan dengan cara merubah koneksi internetnya terlebih dahulu dengan menggunakan tethering dan dipastikan coba beberapa operator seluler yang berbeda.</p>
<p>33</p>	<p>Muncul popup blocked Play protect apps Netflix.</p>	

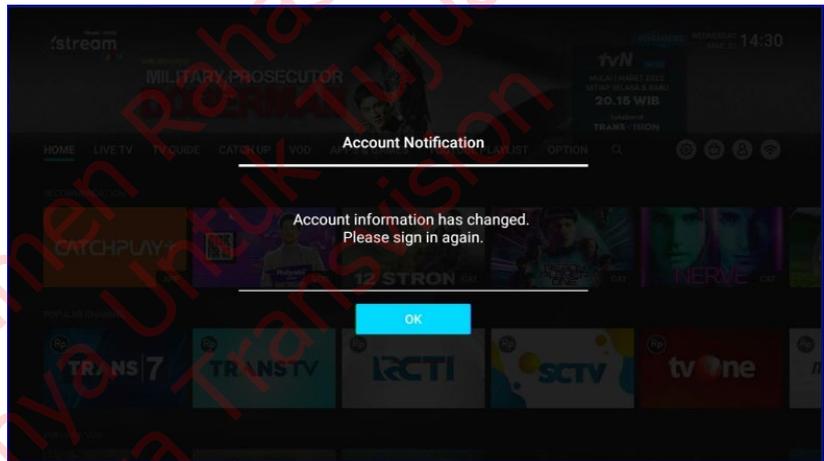
		<p>Hal ini biasanya akan muncul pada saat STB dilakukan reset dan aplikasi Netflix masih terdeploy di SUS app.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika muncul hal seperti ini maka yang dilakukan jangan memilih OK karena jika memilih OK maka Netflix tidak akan terinstall. 2. Jika sudah terlanjur memilih OK agar dapat memunculkan popup blocked tersebut maka perlu direstart kembali dan tunggu sampai popup blocked muncul. 3. Setelah popup blocked Play Protect muncul yang harus dilakukan adalah memilih detail kemudian pilih install anyway(unsafe) maka aplikasi Netflix akan terinstal. 
<p>34</p>	<p>Muncul popup blocked Play protect apps Aptoide.</p>	<p>Hal ini sama dengan masalah Netflix karena aplikasi tidak secara resmi google yang menyediakan, akan muncul pada saat STB dilakukan reset dan aplikasi Netflix masih terdeploy di SUS app.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika muncul hal seperti ini maka yang dilakukan jangan memilih OK karena jika memilih OK maka Netflix tidak akan terinstall. 2. Jika sudah terlanjur memilih OK agar dapat memunculkan popup blocked tersebut maka perlu direstart kembali dan tunggu sampai popup blocked muncul. 3. Setelah popup blocked Play Protect muncul yang harus dilakukan adalah memilih detail kemudian pilih install anyway maka aplikasi Aptoide akan terinstal. 
<p>35</p>	<p>Notifikasi paket habis dan aktivasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saat sudah memasuki waktu paket habis maka akan memunculkan pop up berlangganan sudah habis yang mana selanjutnya akan diarahkan ke product guide untuk melakukan pembelian paket



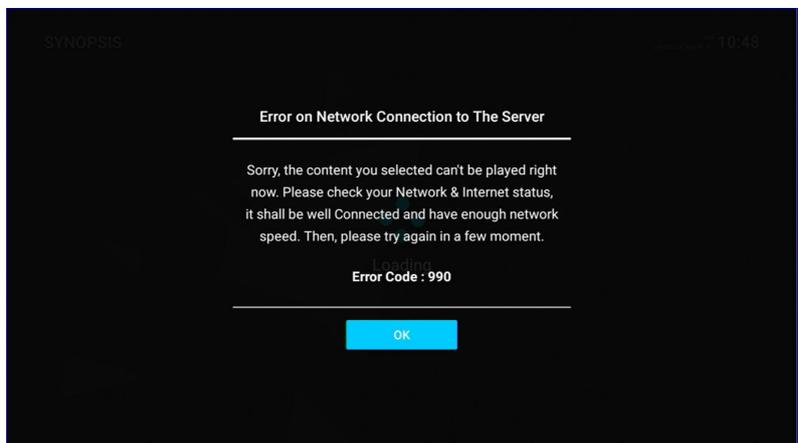
2. **Scan Qr Code** menggunakan smartphone untuk lanjut ke **proses pembayaran**, dapat menggunakan beberapa metode pembayaran.



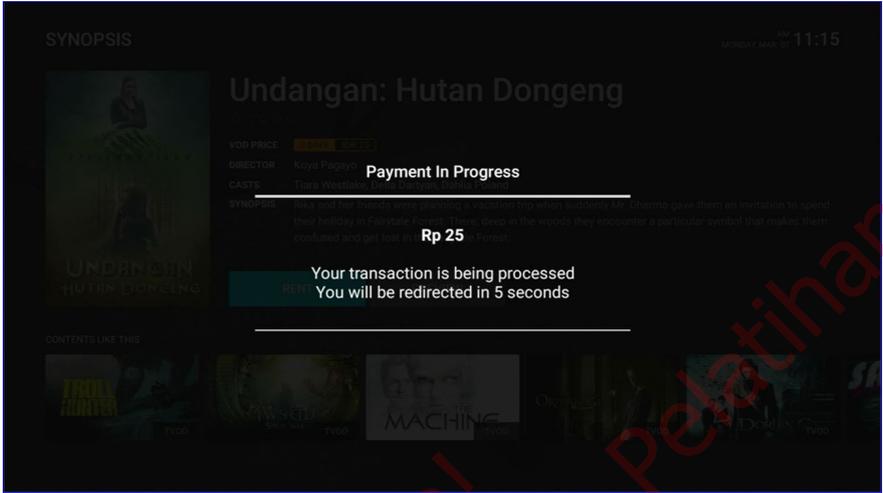
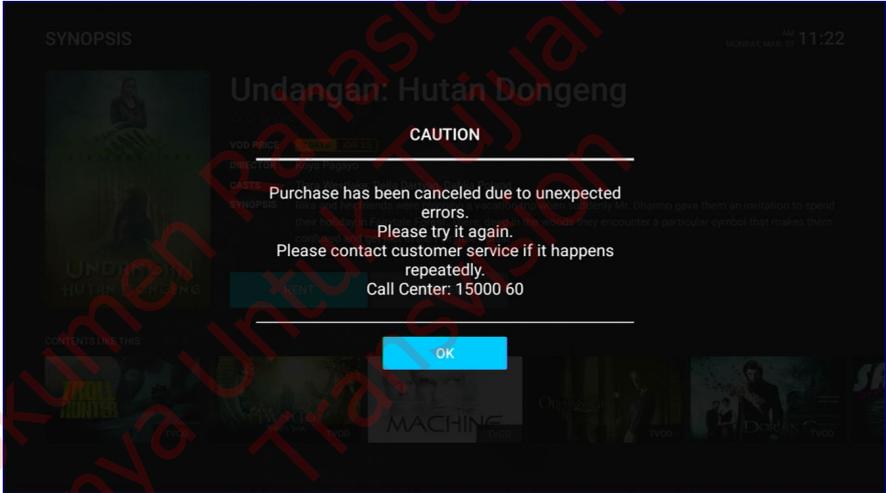
3. Tunggu sampai proses pembelian berhasil ditandai dari sisi STB akan muncul notifikasi account update.

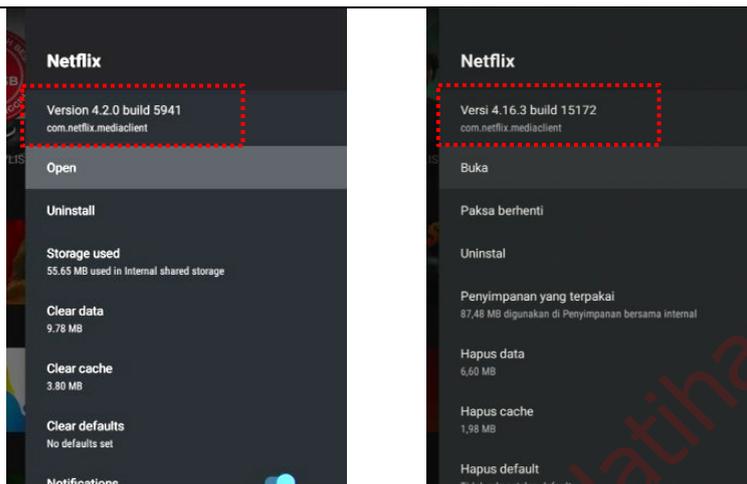


1. Apabila pada proses pembelian VOD menggunakan QRIS mengalami kegagalan hal tersebut dimungkinkan terjadi jika kondisi internet sedang tidak bagus baik dari sisi internet dipelanggan maupun disisi HE OTT Transvision sedang mengalami gangguan, sebagai contoh gambar dibawah ini.

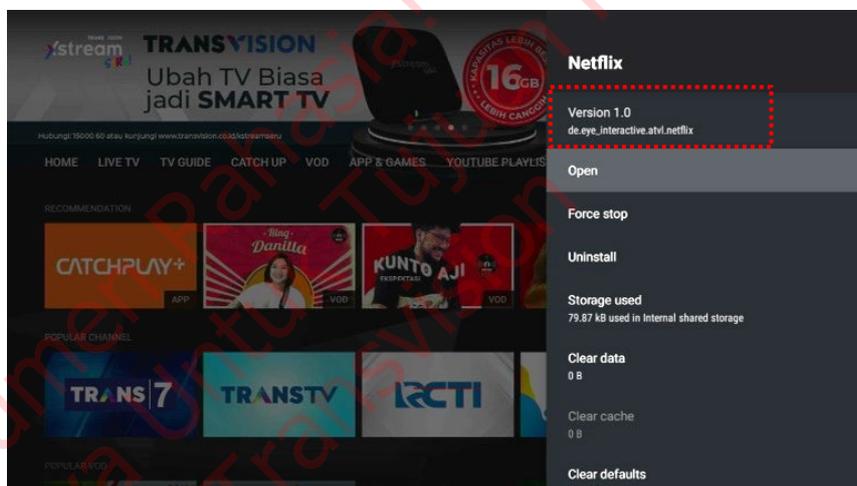


36 **Pembelian VOD gagal.**

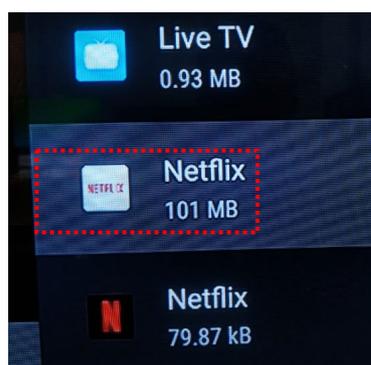
		<p>2. Jika hal tersebut terjadi setelah proses scan QR code maka perlu ditunggu sekitar 1 sampai 3 menit, jangan melakukan pembaruan kembali agar tidak 2 kali terpotong saldonya.</p>  
<p>37</p>	<p>Membuka Netflix mobile.</p>	<p>1. Netflix versi mobile yang digunakan adalah Version 4.2.0 build 5941 com.netflix.medialient yang diinstal bersamaan dengan aplikasi ATV Shortcut Version 1.0 de.eye_interactive.atvl.netflix. namun dengan adanya masalah terkait subtitle yang tidak muncul maka ada perubahan Netflix yang saat ini digunakan yaitu versi 4.16.3 build 15172 com.netflix.medialient. ada perbedaan yang mendasar pada versi ini dan sebelumnya dimana Netflix versi 4.16.3 tidak membutuhkan lagi apk shortcut yang diinstal terpisah seperti versi yang sebelumnya.</p>



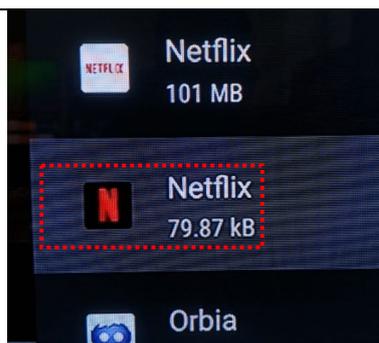
- Perbedaan versi aplikasi Netflix lama 4.2.0 (masalah subtitle) dan terbaru 4.16.3 (solusi subtitle).



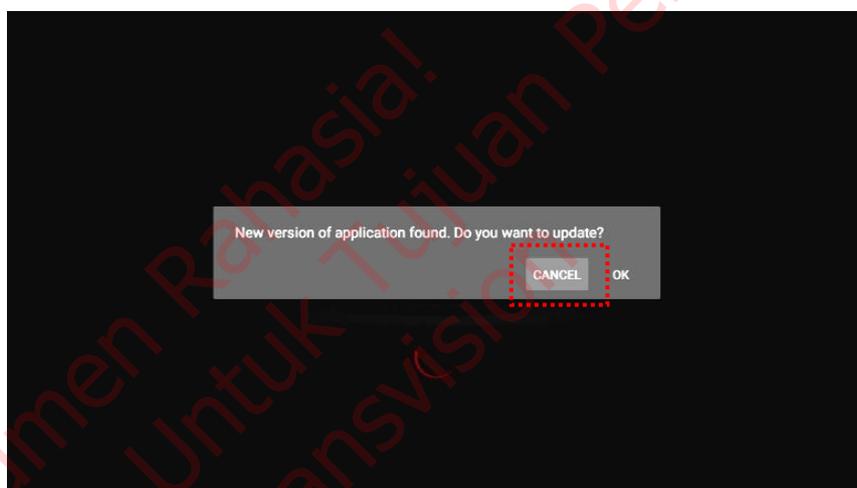
- Untuk melihat Version 4.2.0 build 5941 com.netflix.medialient : Settings > Apps > ikon dengan Netflix merah background putih.



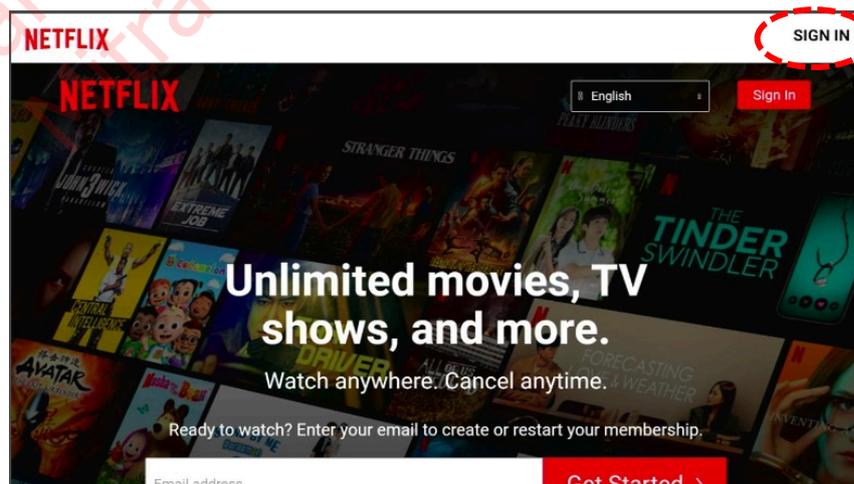
- Untuk melihat Version 1.0 de.eyeye_interactive.atvl.netflix : Settings > Apps > ikon dengan huruf N merah background hitam.



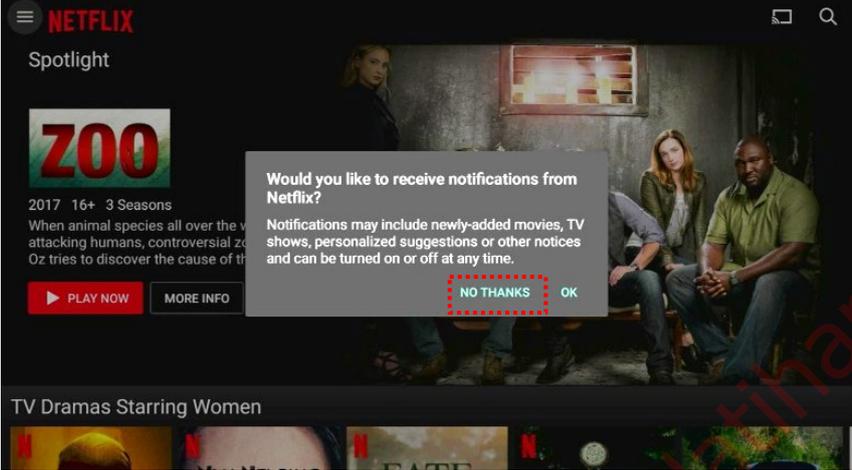
5. Saat pertama kali menggunakan aplikasi ini, akan muncul popup untuk **meminta update aplikasi**. Pilihlah opsi **Cancel** agar STB tidak mengupdate aplikasi dari Play Store atau Aptoide TV sehingga aplikasi nya menjadi tidak sesuai dengan yang diharapkan.

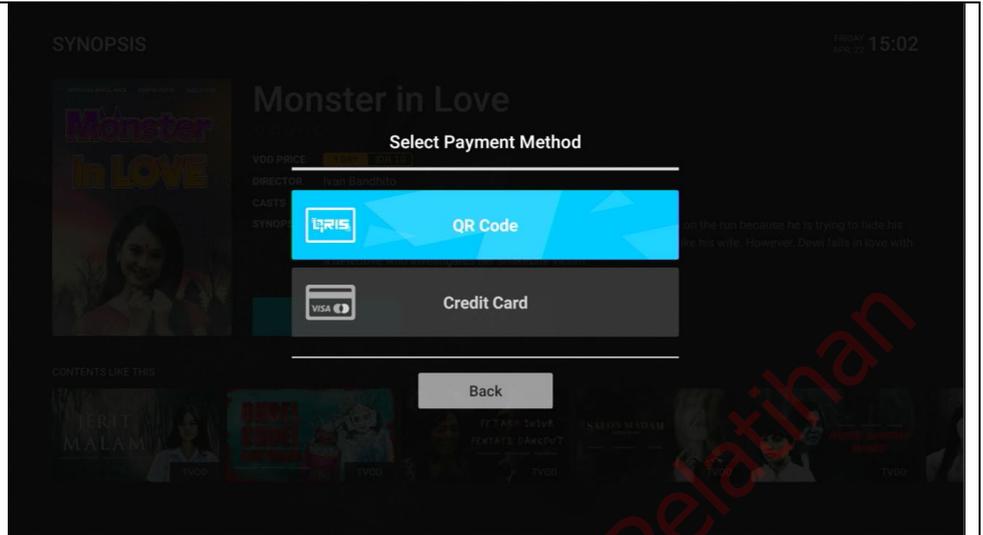


6. Jika sudah terlanjur dipilih OK, maka aplikasi Netflix tersebut harus dilakukan proses **uninstall** dan **perlu menginstal kembali** atau menunggu hasil dari **instal** melalui OTA.

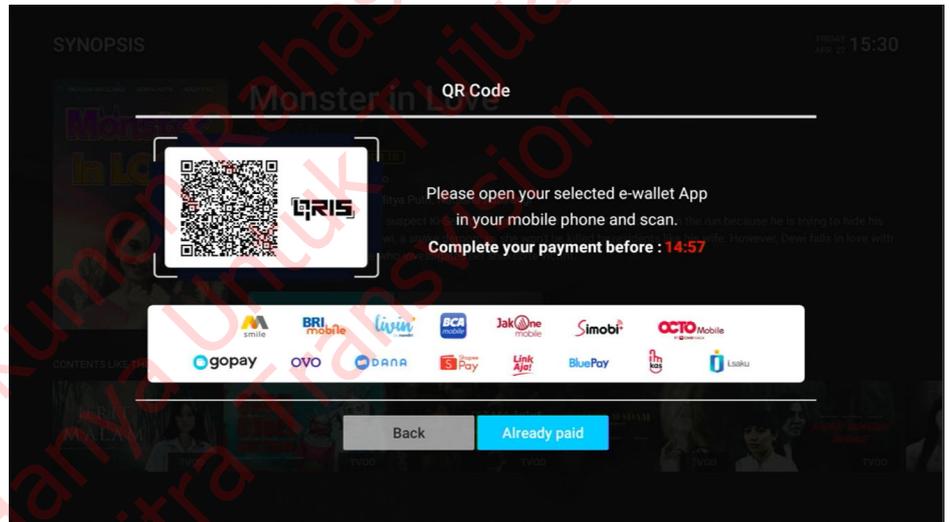


7. Saat Sign in pastikan memilih **[SIGN IN] yang berwarna putih** Netflix Mobile, jangan menggunakan yang berwarna merah karena merupakan Netflix Web.

		 <p>8. Jika muncul popup untuk menerima notifikasi dari Netflix, direkomendasikan untuk memilih NO THANKS, untuk menghindari sesuatu potensi gangguan di masa yang akan datang.</p>
<p>38</p>	<p>Netflix Error Sorry we could not reach the Netflix service. Please try again later, if the problem persists</p>	 <p>Kondisi error diatas biasanya muncul pada saat sedang menonton content yang sudah berjalan diawal maupun ditengah-tengah content. Jika muncul error tersebut maka lakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ganti contentnya dengan yang lain terlebih dahulu kemudian kembalikan ke content yang bermasalah tersebut jika masih muncul maka coba dengan ubah koneksi internetnya dengan jaringan yang ada maupun dengan tethering mobile. 2. Clear cache dan clear data kemudian sign in lagi. 3. Uninstal kemudian tunggu sampe terinstal kembali (jika STB masih dalam OTA Netflix maka secara otomatis akan terinstal kembali) coba sign in lagi.
<p>39</p>	<p>Status VOD RENT tidak berubah menjadi WACTH</p>	 <p>Video on Demand (RENT).</p>



Pilih Metode Bayar.

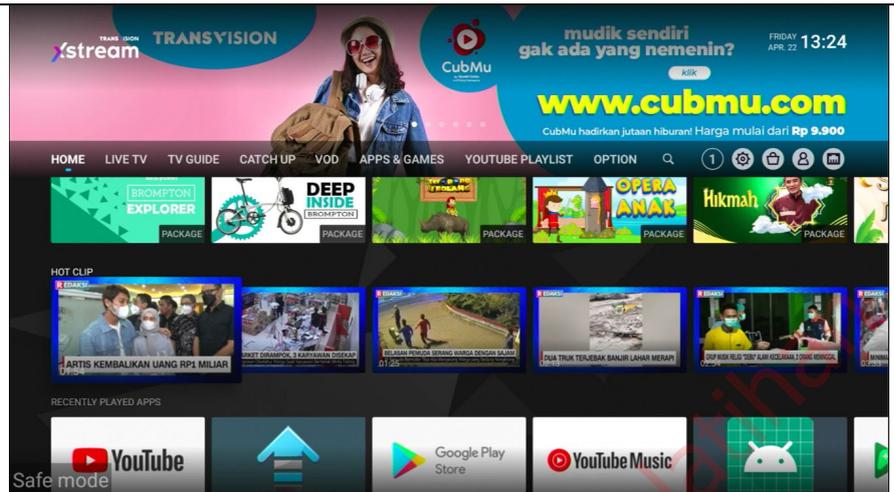


Scan QR.



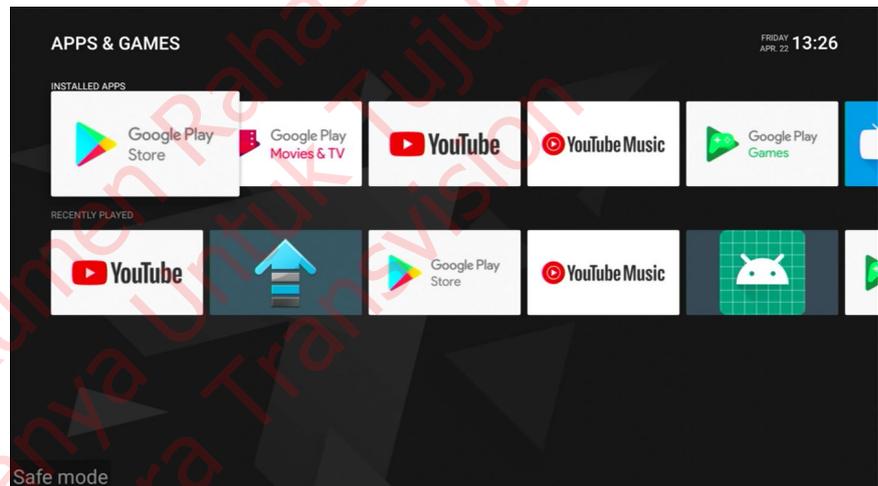
Video on Demand (WATCH)

		<p>Jika pada proses pembelian VOD mengalami kendala dimana tombol RENT tidak berubah menjadi WATCH maka yang dilakukan adalah menunggu waktu sekitar 1 – 30 menit, kemudian coba lagi tekan tombol RENT tersebut apakah akan langsung memainkan konten VOD atau kembali memunculkan layar metode bayar jika muncul layar metode bayar maka sebaiknya ditunggu kembali.</p>
<p>40</p>	<p>Penjelasan tambahan terkait error 362</p>	<div data-bbox="667 432 1422 701" data-label="Image"> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika STB mengalami hal ini pada saat sign in maka pastikan terlebih dahulu antara akun yang diregiter dengan versi software STB dalam satu platform yang sama yaitu B2B platform. 2. Kondisi error 362 sudah pasti akan muncul ketika ada perbedaan antara akun yang diregister dengan versi software STB B2C atau B2B platform. 3. Jika mengalami hal ini maka perlu dimigrasikan atau diupgrade software STBnya tergantung kondisi yang mana dialaminya misal : <ol style="list-style-type: none"> a. akun masih teregister di B2C platform sedangkan STB sudah menggunakan versi B2B, maka hal ini masih dapat dilakukan migrasi akun dari B2C ke B2B. b. akun sudah teregister di B2B platfrom sedangkan STB masih menggunakan versi B2C namun versi sudah paling tinggi dari versi B2B yang ada saat ini maka hal ini harus dituker atau akun dikembalikan ke versi B2C.
<p>41</p>	<p>Muncul Safe Mode dibagian posisi kiri bawah</p>	<div data-bbox="576 1111 1465 1608" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Sign in Screen.</p> <p>Pada layar sign in ini terlihat seperti biasa saja namun dapat dilihat disisi kiri bawah muncul Safe mode, untuk pengoperasian STB memang masih normal pada posisi ini.</p>



Home Screen.

Pada layar Home ini terlihat seperti biasa saja namun dapat dilihat disini kiri bawah muncul Safe mode, untuk pengoperasian STB memang masih normal pada posisi ini masih dapat menonton Live TV. Catchup, dan VOD secara normal.

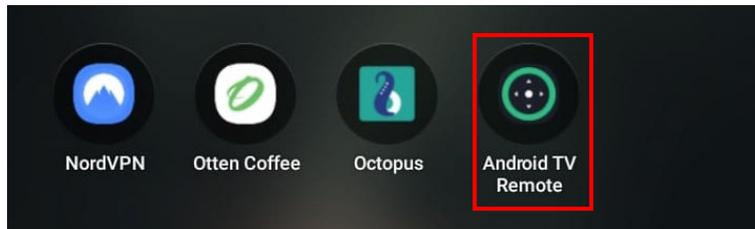


Apps & Games.

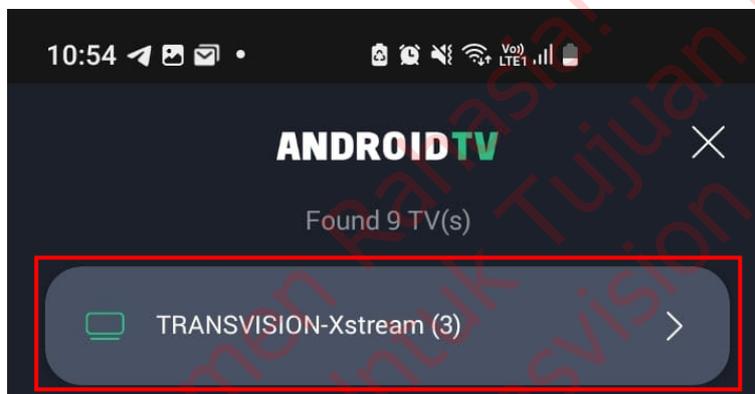
Pada saat di Apps & Games baru terlihat perbedaan dimana aplikasinya yang sebelumnya lengkap ketika dalam kondisi Safe mode maka hanya ada aplikasi bawaan dari Google saja. Untuk dapat keluar dari Safe mode dengan cara Restart STB atau Reset STB.

Appendix A

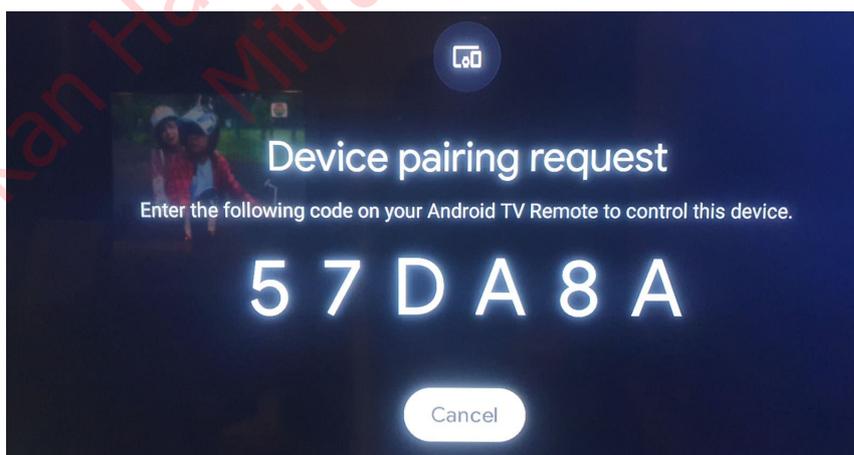
1. Mengatur Smartphone menjadi Remote Xstream dengan aplikasi Android TV Remote.



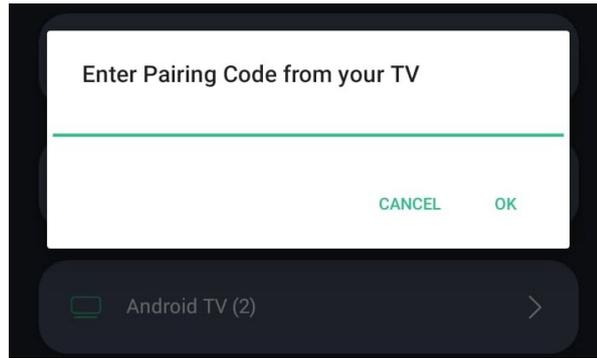
1. Instal aplikasi Android TV Remote terlebih dahulu, kemudian buka aplikasinya.
2. Atur perangkat STB dengan STB dalam 1 jaringan yang sama.



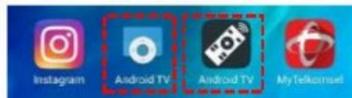
3. Pilih device (STB Xstream) yang akan diremote menggunakan smatphone, tunggu sampai muncul kode pairing yang muncul pada layar TV.



4. Masukkan kode tersebut pada smartphone agar proses pairing berjalan dengan baik.



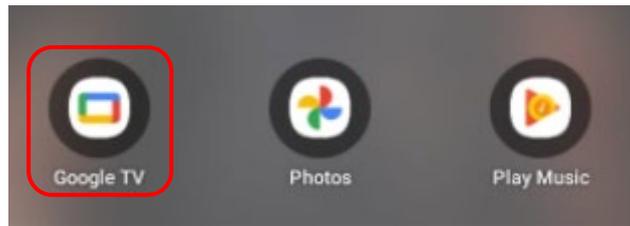
5. Smartphone sudah siap digunakan sebagai remote STB Xstream.



1

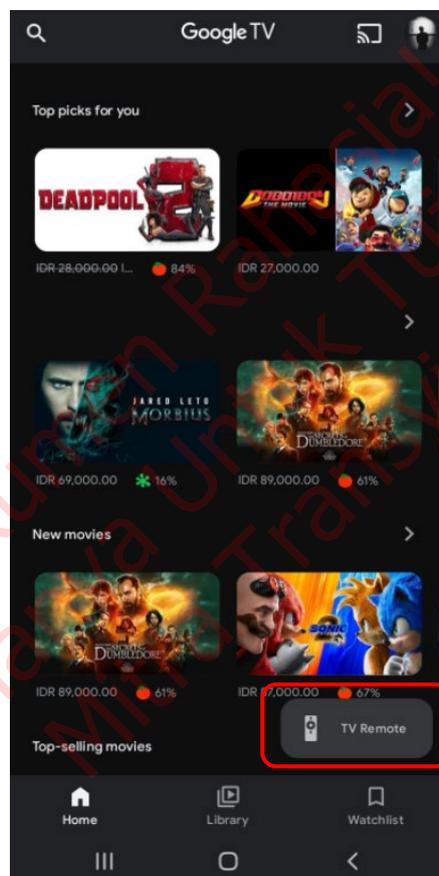
¹ Untuk jenis aplikasi remote Android TV ini sudah tidak ada di Playstore.

2. Mengatur Smartphone menjadi Remote Xstream dengan aplikasi Google TV.



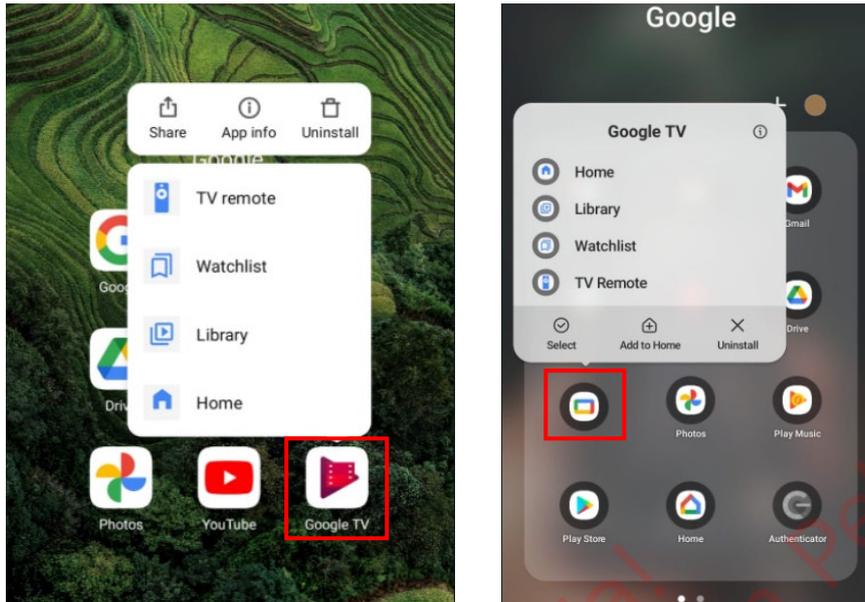
Tampilan Aplikasi Google TV yang Terinstall.

Install atau update terlebih dahulu aplikasi Google TV yang sebelumnya adalah aplikasi dengan nama Google Play, jika sudah diinstall atau diupdate maka dapat langsung membuka aplikasi Google TV seperti gambar diatas.



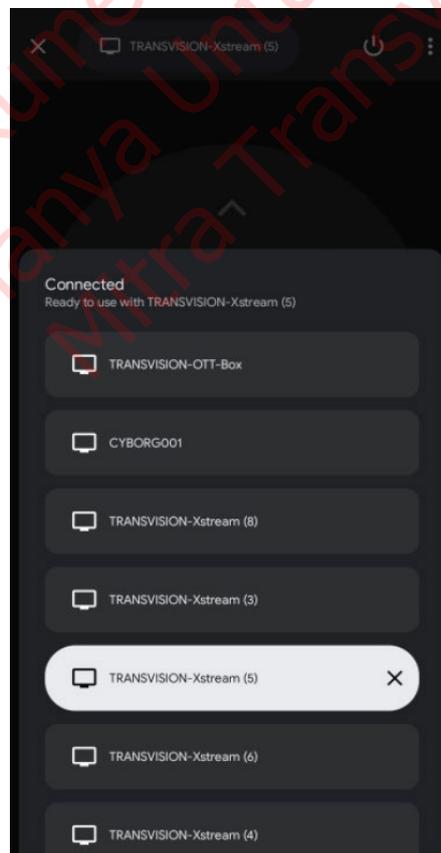
Tampilan Aplikasi Google TV.

Pada saat aplikasi dibuka maka akan muncul tampilan seperti gambar diatas dimana Google TV mempunyai layanan VOD seperti halnya Google Play, hanya saja pada aplikasi Google TV ini sudah ada penambahan fitur TV Remote yang dapat digunakan untuk STB dengan cara pairing terlebih dahulu. Syarat utama untuk menghubungkannya secara umum smartphone harus terhubung dengan jaringan atau network yang sama dengan STB.



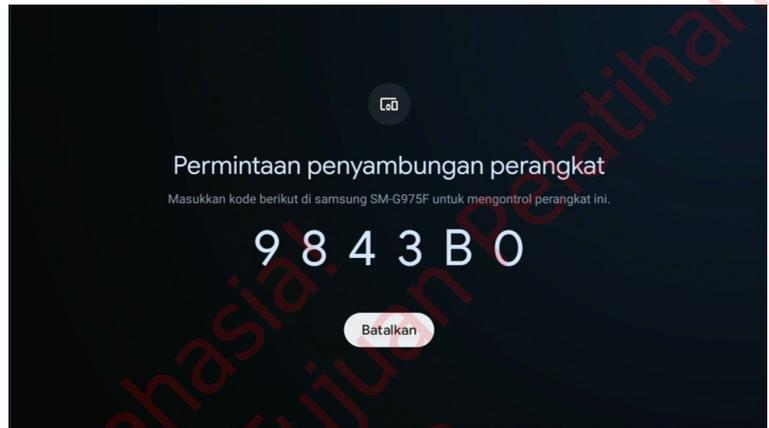
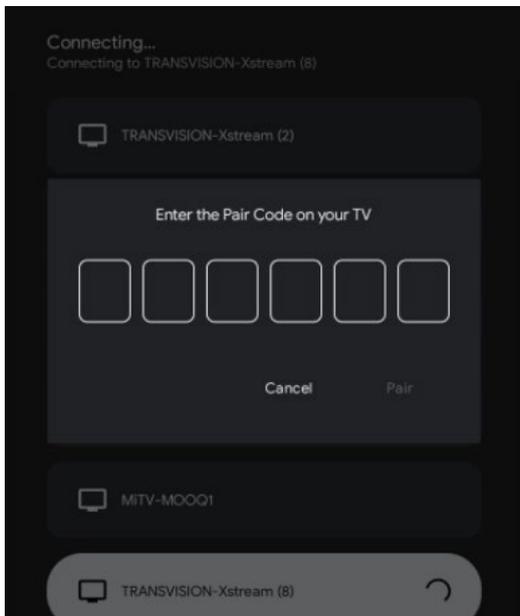
Shortcut Membuka TV Remote.

Ada cara lain untuk membuka TV Remote dengan cepat tanpa perlu membuka aplikasi Google TV-nya dengan cara menekan lama sekitar 2 detik pada aplikasi Google TV sampai muncul menu TV Remote seperti gambar diatas. Pada gambar diatas ada sedikit perbedaan dimana icon Google TV-nya tidak update meskipun sebenarnya sudah update dapat dilihat dengan keterangan aplikasinya yaitu Google TV walaupun iconnya masih menggunakan Google Play.



Tampilan TV Remote.

Pada saat memilih TV Remote maka akan muncul beberapa pilihan device (STB) yang akan dihubungkan dengan smartphone untuk dijadikan remote, pilih device yang ingin dipairing dengan smartphone maka akan muncul kode pairing pada TV.



Tampilan Input Kode Pairing pada Smartphone dan STB pada TV.

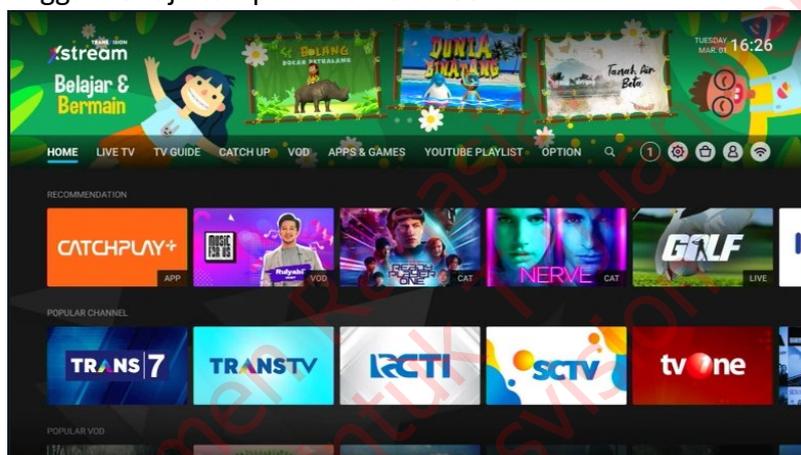
Setelah memasukan kode pairing dan berhasil terpairing maka smartphone sudah dapat digunakan menjadi remote pada STB Xstream Gen 2, selain itu remote TV pada aplikasi Google TV ini dapat menggunakan fitur voice commandnya.

Panduan Cara Transfer File dari Smartphone / laptop

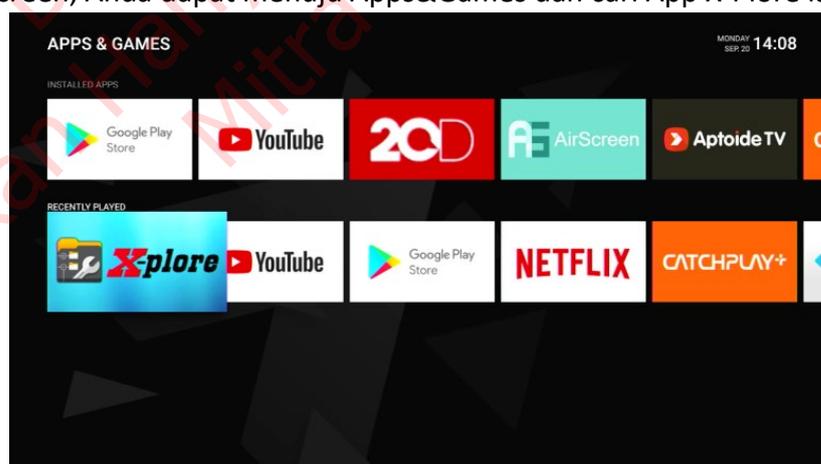
1. Menggunakan Aplikasi X-plore

Opsi ini digunakan jika Anda tidak memiliki flashdisk, maka Anda dapat mengirimkan file Apk melalui smartphone / laptop ke STB.

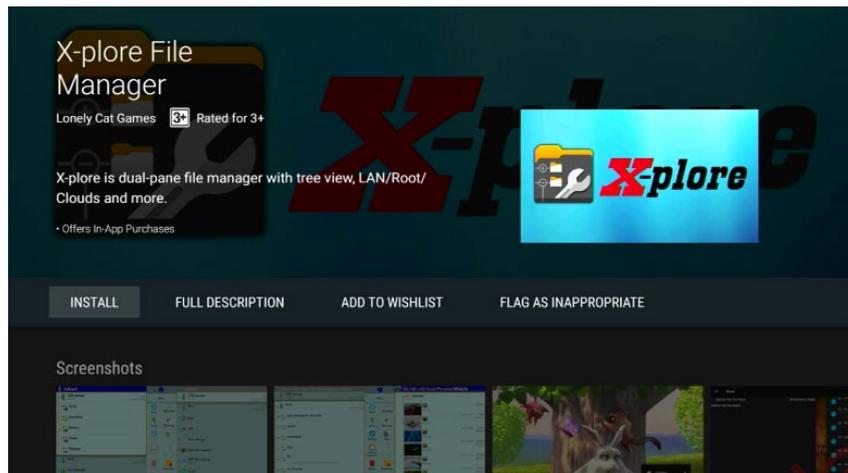
1. Siapkan STB dan file Apk yang ingin Anda install di dalam Smartphone/Laptop.
2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen.



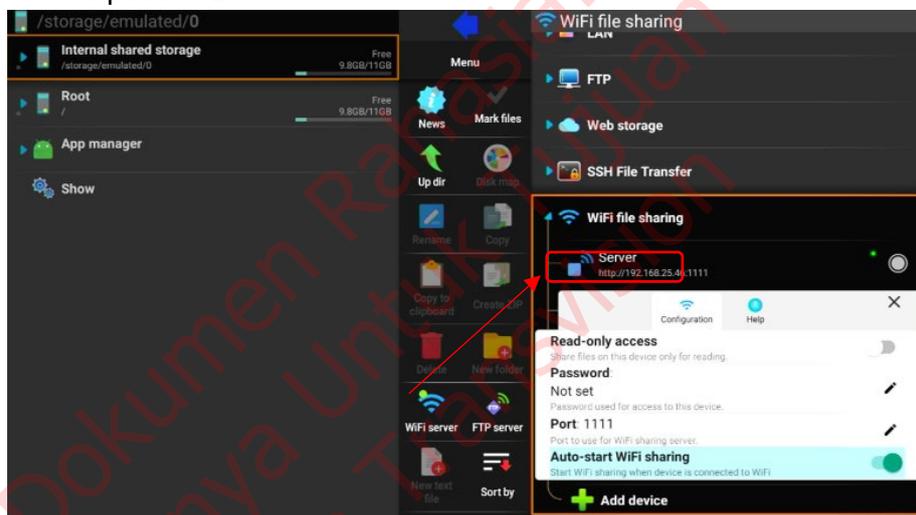
3. Pastikan STB dan Smartphone/Laptop Anda sudah terhubung ke jaringan internet yang sama.
4. Pada Home Screen, Anda dapat menuju Apps&Games dan cari App X-Plore lalu open.



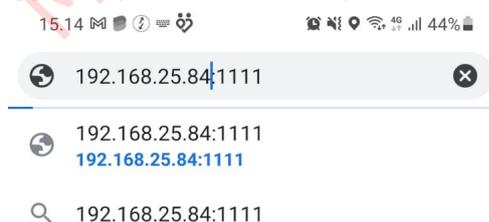
5. Jika Anda tidak memilikinya, Anda dapat mendownloadnya terlebih dahulu melalui Play Store atau AptoideTV.



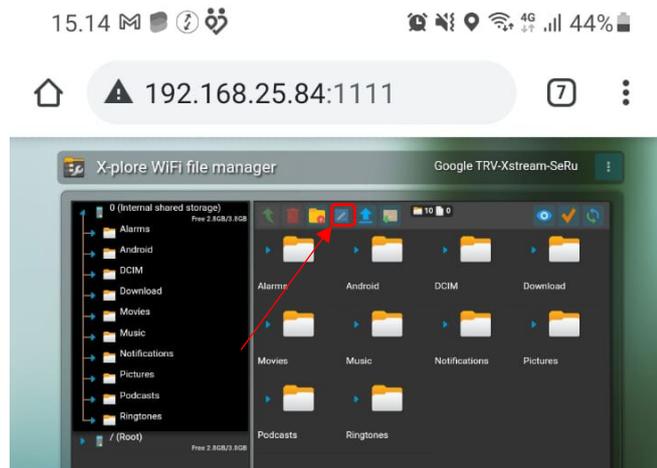
- Di dalam App X-Plore pilih WiFi file sharing > Server > Enable Auto Start Sharing. Catat IP Address yang tertera pada STB.



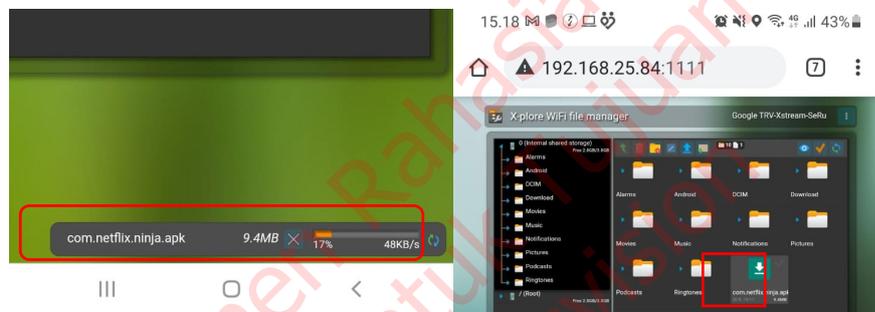
- Pada perangkat Smartphone/Laptop open App Chrome dan ketik kan IP Address pada bagian URL lalu OK dan tunggu hingga tampilan X-Plore tampil di Smartphone/Laptop Anda.



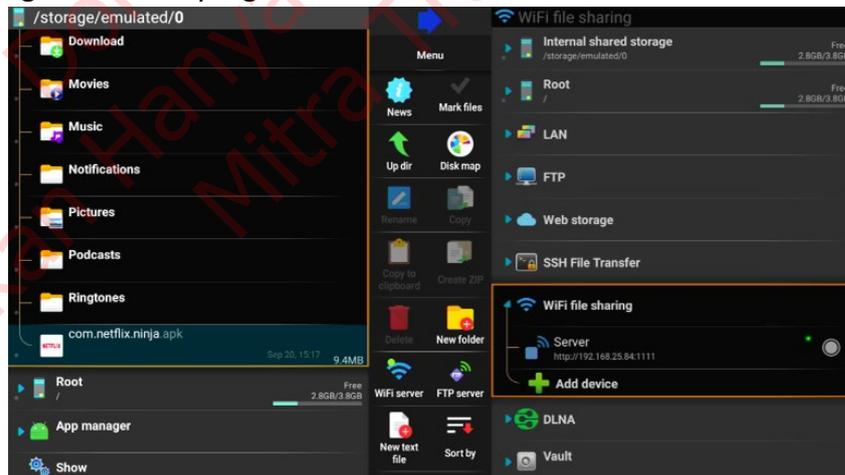
- Tentukan dimana Anda akan menyimpan filenya, setelah itu Klik pada ikon Panah Atas lalu cari dan pilih file Apk yang Anda ingin kirimkan ke STB.



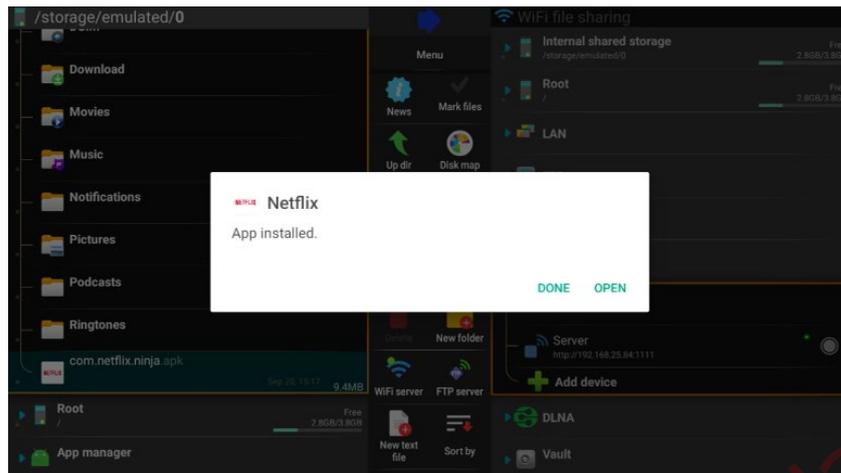
9. Tunggu hingga proses transfer selesai maka secara otomatis file akan muncul pada storage STB.



10. Kembali pada perangkat STB, Periksa file pada lokasi penyimpanan yang telah Anda tentukan sebagai lokasi file yang di transfer.



11. Jika file Apk sudah berhasil terkirim ke STB maka anda dapat langsung Install Apk tersebut.

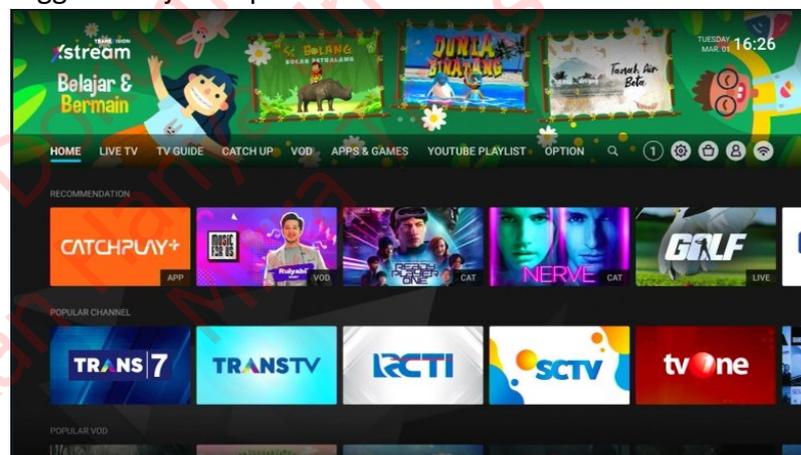


12. Maka Apk sudah berhasil ter install pada STB Anda.

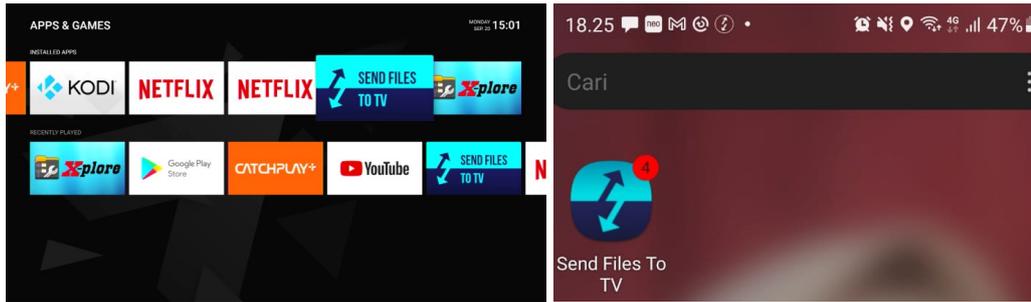
2. Menggunakan Aplikasi Send Files to TV

Opsi ini digunakan jika Anda tidak memiliki flashdisk, maka Anda dapat mengirimkan file Apk melalui smartphone ke STB.

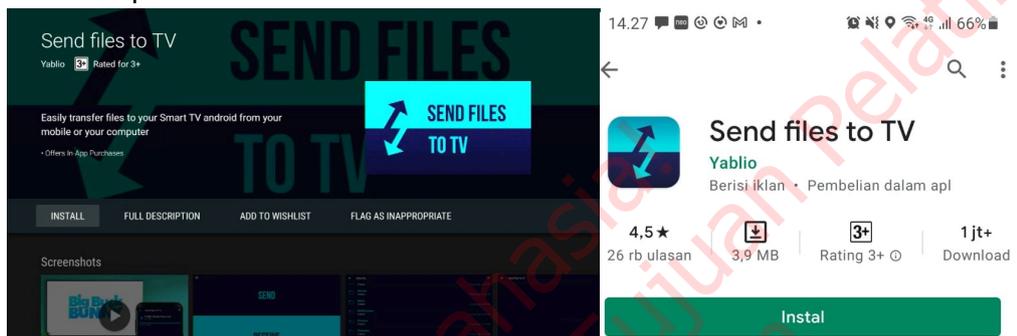
1. Siapkan STB, Smartphone, dan file Apk yang ingin Anda install di dalam Smartphone.
2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen.



3. Pastikan STB dan Smartphone Anda sudah terhubung ke jaringan internet yang sama.
4. Open App Send files to TV pada Smartphone dan STB Anda.



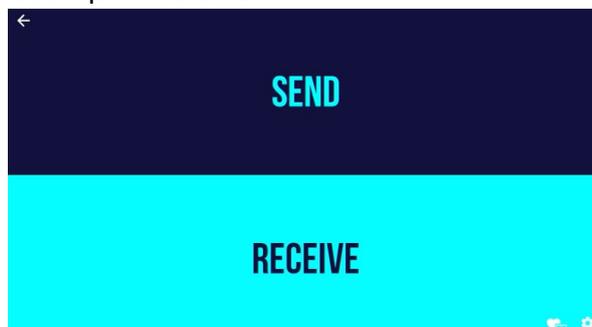
5. Jika Anda tidak memilikinya, Anda dapat mendownloadnya terlebih dahulu melalui Play Store pada Smartphone dan STB Anda.



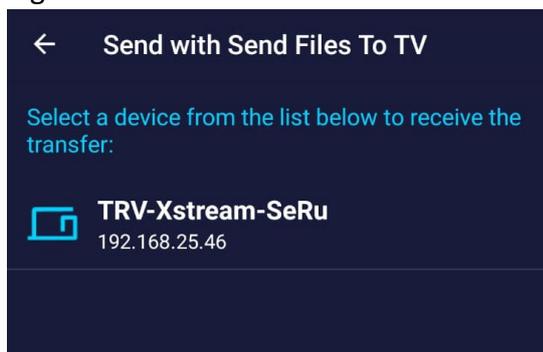
6. Open App Send files to TV di STB dan Anda akan di arahkan untuk menentukan lokasi penyimpanan.



7. Tekan Back pada remote dan pilih Receive.



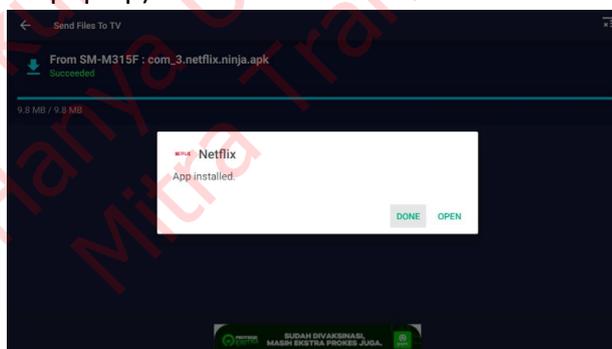
8. Buka App Send files to TV di Smartphone dan pilih Send > Cari dan pilih file Apk yang ingin dikirim ke STB > Pilih perangkat STB Anda “ TRV-Xstream-SeRu.



9. Tunggu hingga proses kirim Apk dari Smartphone ke STB selesai.



10. Jika sudah selesai Anda dapat Klik OK > Open (jika sebelumnya “App Send files to TV” belum Allowed maka akan muncul pop up) > Install.



11. Maka Apk sudah berhasil ter install pada STB Anda.