

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PENATAAN ULANG LAYANAN DAN KUALITAS TAYANGAN

PADA BEBERAPA CHANNEL TRANSVISION

PER TANGGAL 1 NOVEMBER 2022

Latar Belakang

Sehubungan dengan upaya Transvision dalam meningkatkan layanan, maka pada hari Selasa, tanggal 1 November 2022 pukul 00:00 WIB, Kami akan melakukan penataan ulang layanan dan kualitas tayangan pada beberapa channel di platform Direct To Home (DTH) dan Over The Top (OTT), Adapun perubahannya sebagai berikut :

- 1 Perubahan Nomor Channel dan Resolusi Channel (1 Channel)
- 2 Perubahan Nomor Channel, Nama Channel dan Genre (2 Channel)
- 3 Perubahan Nama Channel dan Resolusi Channel (1 Channel)
- 4 Perubahan Resolusi Channel (11 Channel)
- 5 Penurunan Channel (2 Channel Bonanza)
- 6 Pemetaan Baru Posisi Channel (3 Channel)

Adapun penataan ulang layanan dan kualitas tayangan dilakukan dengan rincian sebagai berikut:

BEFORE					AFTER				KETERANGAN	PLATFORM YANG TERPENGARUH		
No	CHN#	Nama Channel	Genre	Res	CHN#	Pengganti	Genre	Res		DTH	XSTREAM	HI-SPEED
1	102	Movies News	Movies	HD	162	Movies News	Movies	SD	Konversi No, Nama Ch dan Resolusi	✓	✗	✗
2	821	Bandung TV	National TV	SD	915	Fight TV Premium	Sports	SD	Konversi No, Nama Ch, Genre dan Resolusi	✓	✗	✗
3	823	MyTV	National TV	SD	902	Football TV	Sports	SD	Konversi No, Nama Ch, Genre dan Resolusi	✓	✗	✗
4	215	Boomerang	Kids	HD	215	Boomerang	Kids	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
5	255	Lingua Channel HD	Education	HD	255	Lingua Channel	Education	SD	Konversi Nama Ch dan Resolusi	✓	✗	✗
6	333	Channel Seru!	Entertainment	HD	333	Channel Seru!	Entertainment	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
7	302	TechStorm	Lifestyle	HD	503	TechStorm	Lifestyle	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
8	505	Fashion TV	Lifestyle	HD	505	Fashion TV	Lifestyle	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
9	506	Travel TV	Lifestyle	HD	506	Travel TV	Lifestyle	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
10	507	NatureVision TV	Lifestyle	HD	507	NatureVision TV	Lifestyle	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
11	508	Cooking TV	Lifestyle	HD	508	Cooking TV	Lifestyle	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
12	509	Gaming TV	Lifestyle	HD	509	Gaming TV	Lifestyle	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
13	904	Xtrem Sports	Sports	HD	904	Xtrem Sports	Sports	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
14	911	Motor Racing	Sports	HD	911	Motor Racing	Sports	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
15	913	Horizon Sports	Sports	HD	913	Horizon Sports	Sports	SD	Konversi Resolusi	✓	✗	✗
16	102	Movies News	Movies	SD	Turun (Bonanza)				Channel Turun	✓	✗	✗
17	913	Horizon Sports	Sports	SD	Turun (Bonanza)				Channel Turun	✓	✗	✗
Info Tambahan Penataan Ulang Layanan												
1	142	Discovery Science	Education	HD	261	Discovery Science	Education	HD	Perubahan Nomor Channel	✓	✓	✓
2	143	Wion	Business News	SD	619	Wion	Business News	SD	Perubahan Nomor Channel	✓	✓	✓
3	825	DAAI TV	National TV	SD	706	DAAI TV	Religious	SD	Perubahan Nomor Channel dan Genre	✓	✓	✓

FAQ Penataan Ulang Layanan dan Kualitas Tayangan

No	Pertanyaan	Jawaban
2	Mengapa beberapa nomor channel dan kualitas resolusi channel berubah, contohnya Movies News menjadi 162 dan Boomerang menjadi turun kualitas tayangannya?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, dapat Kami sampaikan bahwa saat ini Transvision sedang melakukan upaya peningkatan layanan yaitu penataan ulang layanan dan kualitas tayangan channel, termasuk melakukan perubahan nomor channel dan proses penyusunan ulang posisi channel baik pada nama, nomor, kualitas, maupun genre channelnya sebagai bentuk komitmen Kami untuk tetap selalu menjaga stabilitas tayangan dan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan Transvision
3	Sejak kapan channel Movies News diganti nomor channelnya? (atau channel lain sesuai list di atas)	Perubahan nomor Channel Movies News (semua perubahan diatas) akan efektif per hari Selasa tanggal 1 November 2022 pukul 00:00 WIB dan proses percobaan (<i>trial</i>) pada tanggal 1-31 Oktober 2022
4	Tayangan Saya masih sama dengan yang sebelum, Movies News masih di nomor 102?	Perubahan nomor channel dilakukan secara serentak, namun tidak menutup kemungkinan perubahan nomor channel ini pemerataannya bertahap. Bapak/Ibu dapat lakukan scanning manual pada pertangkat Bapak/Ibu, caranya: • Samsung = Tekan Menu > Tombol 123 di Remote • PVR/DX = Tekan Menu > Pilih Pengaturan > Pilih Saluran > Pilih Pencarian Otomatis > Klik OK > Pilih Pencarian Saluran > OK > Pilih Type Scan > Tekan “fav” di Remote > Klik OK
5	Apakah perubahan channel Movies News ini berlaku untuk semua provider TV Berlangganan? (atau channel lain sesuai list di atas)	Perubahan dan penyesuaian channel Movies News (yang lainnya) ini hanya berlaku di Transvision saja
6	Paket apa saja yang akan terpengaruh karena hal tersebut?	Perubahan tersebut akan mempengaruhi seluruh paket pada platform DTH (Satellite, Nusantara, Palapa). Sedangkan untuk pelanggan Hi-Speed dan Xstream masih bisa menikmati dengan kualitas resolusi yang sama dengan sebelumnya kecuali untuk Discovery Science, Wion dan DAAI TV yang akan mengikuti perubahannya

7	Apakah total channel yang Saya dapatkan akan berkurang dari sebelumnya?	Tidak, Bapak/Ibu masih mendapatkan total jumlah channel yang sama sesuai dengan paket sebelumnya
8	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya perubahan channel ini?	Mohon maaf untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tidak akan ada perubahan, karena jumlah channel masih tetap sama dan tidak berkurang.
9	Saya tidak bersedia melakukan pembayaran secara penuh dari tagihan tersebut?	Mohon maaf, untuk tagihan tersebut sudah bersifat final dan tetap harus dibayarkan secara keseluruhan karena konten yang Bapak/Ibu beli masih ada dalam daftar channel dan jumlahnya tetap, tidak berkurang, dan Kami senantiasa mengupayakan secara maksimal untuk tetap memberikan tayangan terbaik yang informatif, edukatif, dan menghibur bagi seluruh pelanggan Transvision
10	Saya sudah melakukan pembayaran dimuka, jika Saya tidak bisa menyaksikan channel tersebut Saya minta refund?	Mohon maaf untuk tagihan tersebut sudah bersifat final sesuai yang disepakati di awal pembelian. Sehingga pembayaran tetap harus dilakukan sepenuhnya
11	Apa kompensasi untuk pelanggan?	Kami berusaha secara optimal untuk memberikan kepuasan layanan dan tayangan terbaik kepada seluruh pelanggan, oleh karenanya, penyesuaian dan pergantian channel ini merupakan bentuk upaya Kami kepada pelanggan untuk tetap dapat menyaksikan tayangan yang informatif, edukatif, dan menghibur.
12	Saya akan viralkan di media sosial terkait hal ini!	Mohon maaf untuk ketidaknyamanannya, Kami memahami bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas Kami, untuk itu keluhan Bapak/Ibu akan Kami bantu eskalasi untuk dilaporkan kepada Manajemen Kami terlebih dahulu, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menunggu dan segera akan Kami konfirmasi kembali jika Kami sudah mendapatkan solusi yang terbaik bagi Bapak/Ibu.

Demikian yang dapat disampaikan. Mohon sekiranya hal tersebut dapat segera dikomunikasikan kepada seluruh divisi terkait. Atas perhatian dan kerjasamanya, Kami ucapkan terima kasih.