

DEKODER SAMSUNG				
Kode Error	Tampilan di Layar TV		PENYEBAB	PENANGANAN
	Indonesia	English		
E-04	Mohon masukkan kartu tayang Anda. Pastikan kartu tayang terpasang dengan benar. Apabila tayangan belum dapat Anda nikmati, segera hubungi 15000 60.	Please check your smart card. Make sure smart card is installed correctly. For further assistance call 15000 60.	1. Tidak ada kartu tayang didalam dekoder. 2. Kartu Tayang Longgar.	1. Keluarkan kartu tayang dari dalam dekoder. 2. Bersihkan chip kartu tayang menggunakan penghapus pensil. 3. Masukkan kembali kartu tayang ke dalam dekoder (anak panah menghadap atas / Chip kuning ada diposisi bawah).
E-05	Kartu tayang tidak sesuai untuk perangkat Anda	Invalid Smart Card, Please check..	Kartu tayang bukan Irdeto	1. Keluarkan kartu tayang dari dalam dekoder 2. Pastikan kartu yang terpasang adalah Irdeto
E-06	Mohon periksa kembali kartu tayang Anda. Pastikan kartu tayang terpasang dengan benar. Apabila tayangan belum dapat Anda nikmati, segera hubungi 15000 60.	Please check your smart card. Make sure smartcard is installed correctly. For further assistance call 15000 60.	Kartu tayang posisinya terbalik atau rusak	1. Keluarkan kartu tayang dari dalam dekoder 2. Bersihkan chip kartu tayang menggunakan penghapus pensil. 3. Masukkan kembali kartu tayang ke dalam dekoder (anak panah menghadap atas / Chip kuning ada diposisi bawah)
I-07	Mohon tunggu beberapa saat, sedang dilakukan proses pembaharuan perangkat Anda. Silahkan hubungi 15000 60 apabila tayangan belum dapat Anda nikmati.	Please wait for a moment, an proses update is being done on your equipment. Call 15000 60 for further assistance.	smart card dicabut lalu keluar E-04, lalu dimasukkan kembali keluar I-07 (hanya sesaat) - I = informasi dan bukan Error message	Merupakan Informasi pertama saat kartu tayang dimasukkan, informasi ini hanya sesaat, maks. 5 detik, Apabila error messages ini tidak berubah, keluarkan kartu tayang dan masukkan kembali, apabila masih bermasalah juga lakukan restart STB/dekoder.
E-16	Mohon maaf atas ketidaknyamanan Anda. Tayangan belum dapat Anda nikmati, dikarenakan: 1) Anda belum berlangganan channel ini. 2) Tagihan Anda sudah melampaui jatuh tempo. 3) Tayangan belum aktif. Silahkan hubungi 15000 60	Apologize for the inconvenience, service is currently not available due to: 1). You are not subscribed to this channel. 2) Your invoice is past due. 3) Your service is not active. Please call 15000 60 for further assistance	Terjadi karena : - kartu tayang belum diaktifkan, - Belum melakukan pembayaran (Isolir), - Channel bukan di paketnya, - No kartu tayang berbeda dengan yang disistem.	- Cek status pelanggan (aktif/tidak) - Cek paket dan channelnya (sama atau tidak, jika tidak berarti channel tsb tidak ada di paketnya) - Cek tagihan (sudah lunas atau belum, jika belum edukasikan lunasi pembayaran) - Jika semua OK lakukan refresh di Amdocs
E-17	Tayangan Anda sedang mengalami gangguan teknis, segera hubungi 15000 60	Your service is having technical difficulties, please call 15000 60 for futher assistance.	Pairing kartu dengan dekoder tidak sesuai	Unpairing (E-17) pada menu Service History.
E-19	Tayangan anda sedang mengalami gangguan teknis, silahkan menunggu beberapa saat. Apabila masalah masih terjadi segera hubungi 15000 60	Your service is having technical difficulties, please wait a moment. Call 15000 60 if problem still occur.	Kondisi STB sudah lama mati selama 1 hari. <i>(Kabel power dekoder lepas dari stop kontak listrik)</i>	Refresh 1 kali E-100 dan Refresh E-30 pada menu Service History
E-30	Tayangan anda sedang mengalami gangguan teknis, silahkan menunggu beberapa saat. Apabila masalah masih terjadi segera hubungi 15000 60	Your service is having technical difficulties, please wait a moment. Call 15000 60 if problem still occur.	Kondisi STB/dekoder sudah lama mati > 2 minggu <i>(Kabel power dekoder lepas dari stop kontak listrik)</i>	- Refresh E-30 pada menu Service History - bila masih E-30, restart dekoder (dekoder dalam posisi menyala kabel power dekoder di lepas dan dipasangkan kembali) - lalu refresh ulang E-30 pada menu Service History
E-32	Tayangan anda sedang mengalami gangguan teknis, silahkan menunggu beberapa saat. Apabila masalah masih terjadi segera hubungi 15000 60	Your service is having technical difficulties, please wait a moment. Call 15000 60 if problem still occur.	Seringnya melakukan pergantian channel dalam waktu kurang dari 10 detik. <i>(saat ini tidak akan terjadi lagi)</i>	Tunggu sesaat kurang lebih 30 detik dan akan normal dengan sendirinya. Bila masih E-32 lakukan restart Decoder
E-37	Tayangan Anda sedang mengalami gangguan teknis. Silahkan tunggu sesaat untuk dapat menikmati tayangan kembali atau apabila masih terjadi masalah segera hubungi 15000 60	Your service is having technical difficulties. Please wait a moment or call 15000 60 for further assistance if problem persist.	problem hampir sama dengan E-38	1. Lakukan scanning manual. (Menu - Pengaturan - saluran - Pencarian otomatis - cari) <i>bila masih terkendala lakukan cara 2</i> 2. Hapus Data/default setting (Menu - pengaturan - sistem - default setting) password default 0000
E-38	Tayangan Anda sedang mengalami gangguan teknis. Silahkan tunggu sesaat untuk dapat menikmati tayangan kembali atau apabila masih terjadi masalah segera hubungi 15000 60	Your service is having technical difficulties. Please wait a moment or call 15000 60 for further assistance if problem persist.	Data di dekoder terhapus, perlu scan data ulang dari satelit (konfigurasi, list channel, dsb)	1. Lakukan scanning manual. (Menu - Pengaturan - saluran - Pencarian otomatis - cari) <i>bila masih terkendala lakukan cara 2</i> 2. Hapus Data/default setting (Menu - pengaturan - sistem - default setting) password default 0000
E-48	Tayangan Anda sedang mengalami gangguan teknis, pastikan perangkat Anda terpasang dengan benar. Apabila masalah masih terjadi segera hubungi 15000 60	Your service is having technical difficulties, please make sure your equipment is installed correctly. Call 15000 60 for further assistance.	Koneksi antara dekoder dengan LNB terputus atau LNB rusak	1. Cek Kabel dekoder (dibelakang dekoder) pastikan tidak kendur/terlepas 2. Lakukan scanning manual. (Menu - Pengaturan - saluran - Pencarian otomatis - cari) <i>password default 0000</i> 3. jika masih tidak berhasil lakukan visit teknisi
E-52	Tayangan anda sedang mengalami gangguan teknis, silahkan menunggu beberapa saat. Apabila masalah masih terjadi segera hubungi 15000 60	Your service is having technical difficulties, please wait a moment. Call 15000 60 if problem still occur.	1. Antena parabola (Dish) bergeser, terhalang benda dan perlu dilakukan pointing ulang. 2. Gangguan sinyal akibat cuaca lebih dari 30 detik. 3. Kerusakan LNB.	1. Cek posisi parabola/dish tidak terhalang oleh dedaunan, pohon dsb. 2. kabel antena di dekat parabola tidak terlepas. 3. Cek Power dan kualitas dichannel yang terkendala 4. Lakukan scanning manual. (Menu - Pengaturan - saluran - Pencarian otomatis - cari) 5. apabila masih kendala lakukan visit teknisi
E-100	Maaf atas ketidaknyamanan Anda, terjadi kendala teknis di perangkat Anda. Silahkan hubungi 15000 60	Apologize for the inconvenience, your service is having technical difficulties. Call 15000 60 for further assistance.	Kondisi STB sudah lama mati. Ini terjadi karena smart card tidak sinkron dengan satelit >255 hari / ± 8 bulan <i>(Kabel power dekoder lepas dari stop kontak listrik)</i>	1. STB/Dekoder dinyalakan selama 30 menit. 2. Refresh E-100 pada menu Service History (1x)
E-107	Tayangan anda mengalami gangguan teknis, segera hubungi 15000 60	Your service is having technical difficulties, please call 15000 60 for futher assistance.	Kartu tayang belum dipairing/dipasangkan dengan chipset decoder* atau Kartu tayang ditukar dengan STB yang lain sehingga muncul E-107	- buat laporan NOCR dengan menyertakan nomor SC dan SN. (tekan tombol 'Help' utk nomor SN)
E-133	Tayangan anda sedang mengalami gangguan teknis, silahkan menunggu beberapa saat.	Apologize for the inconvenience, your service is having technical difficulties. Please wait a moment.	Gangguan Massal (seluruh pelanggan akan terima error message yang sama) - ada ketidaksesuaian waktu antara server dan key server Irdeto	Tunggu sesaat hingga gangguan massal berakhir.
E134-9	Layanan diacak	Service is scrambled	Masalah dari sisi Headend (CAS)	Lakukan Restart STB, Dengan cara Unplug (cabut kabel power)
E33-2	Layanan diacak	Service is scrambled	Masalah dari sisi scramblingnya	Bantu Refresh

GANGGUAN TANPA KODE ERROR		GANGGUAN TANPA KODE ERROR	
JENIS GANGGUAN	PENANGANAN	JENIS GANGGUAN	PENANGANAN
Gambar patah2/freezing karena interferensi, instalasi	- cek kabel LNB di belakang dekoder terlepas atau longgar. - cek sinyal dan power di channel yang terkendala - restart dekoder (dekoder dalam posisi menyala kabel power dekoder di lepas dan dipasang kembali) - scanning manual - jika sinyal di bawah standar lakukan visit (Samsung min 95)	Gambar Hang (Diam) /Freezing (Gangguan Sintilasi)	Standby kan dekoder. (Gangguan Massal)
Blank screen	cabut dan pasang kembali kabel RCA/HDMI	Gambar Hang (Diam) /Freezing (Gangguan sun outage)	Standby kan dekoder. (Gangguan Massal)
Blue screen / No signal / signal Lemah	- Dari remote TV ubah mode dari TV biasa menjadi AV atau HDMI (tidak ada kunjungan teknisi untuk case ini)	Gambar kurang jelas/blur/buram	- cek kabel RCA/HDMI pastikan tidak terlepas atau tidak diposisi yang benar.
Sebagian channel hilang	- jika tidak ada di list channel --> lakukan scanning manual - jika hilang pertransponder maka lakukan panduan penanganan E-52	Gambar patah - patah (Blocky / gangguan interference)	- restart dekoder (dekoder dalam posisi menyala kabel power dekoder di lepas dan dipasang kembali) - scanning manual - jika gagal, lakukan visit teknisi
Remote rusak / Tombol remote tidak berfungsi	- Ganti dengan batere baru, - cek sensor remote menggunakan kamera, (menyala atau tidak, jika tidak maka remote rusak) - restart dekoder (dekoder dalam posisi menyala kabel power dekoder di lepas dan dipasang kembali) - jika tidak bisa buat pelaporan untuk pergantian	Kembali ke menu instalasi	- restart dekoder (dekoder dalam posisi menyala kabel power dekoder di lepas dan dipasang kembali) - cek kode error awal sebelum kembali ke menu instalasi.. - lakukan panduan kode error E-52
Decoder rusak	- Cek indicator lampu di layar dekoder. - dekoder dalam posisi menyala kabel power dekoder di lepas dan dipasang kembali - tunggu sampai ke tampilan Transvision	Perangkat hilang (dekoder)	buat pelaporan agar dilakukan pergantian (sertakan surat kehilangan dari kepolisian)
EPG tidak muncul	lakukan upgrade software	Tayangan berbintik/Mati Total (TV Kabel - SMATV)	buat pelaporan agar dilakukan pengecekan ke lokasi pelanggan
EPG tidak sesuai	lakukan upgrade software	Ukuran gambar tidak sesuai	- cek di channel lain. Jika terjadi di semua channel cek settingan dekoder.
Gambar Hang (Diam) /Freezing	- restart dekoder (dekoder dalam posisi menyala kabel power dekoder di lepas dan dipasang kembali) - scanning manual - jika gagal, lakukan visit teknisi	Resolusi / Kualitas Gambar Buruk	Ubah pengaturan kualitas gambar ke Resolusi HD, Tekan tombol MENU pada remote, pilih PENGATURAN, pilih GAMBAR, pilih Resolusi Layar, kemudian ganti resolusi ke 1080i / otomatis.
Gangguan Tayangan "Tidak terspesifikasi.."	Gangguan Tayangan "Tidak terspesifikasi.."	Resolusi / Kualitas Gambar Buruk	1. Pastikan probing dengan melakukan proses cek kartu tayang dekoder pelanggan (Cabut-Bersihkan-Pasang kembali). 2. Lakukan proses UNPLUG (Cabut-Colok kabel power dekoder).