

TROUBLESHOOTING GUIDE

(PANDUAN PERBAIKAN)

Revision 04



Daftar Isi

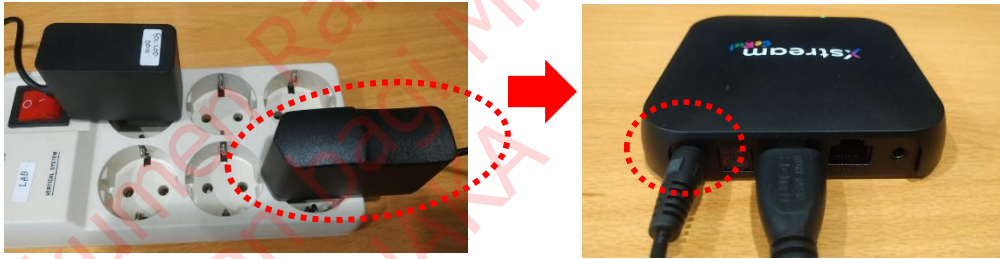
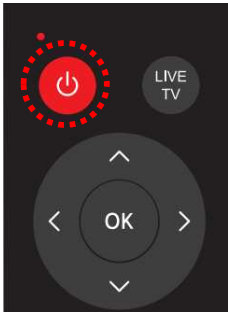
Troubleshooting Guide for Xstream SeRu!

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	9
7. Remote Control Unit (RCU) tidak berfungsi	10
8. RCU tidak berfungsi ketika STB dinyalakan atau jika tidak digunakan dalam waktu lama	10
9. Perangkat optional jika RCU tidak berfungsi	10
10. STB seperti diam dan jika RCU ditekan tidak ada respon oleh STB. (STB dalam kondisi hang-up)	11
11. Gambar dan suara tidak lancar pada saat menonton Live TV. Gambar dan suara putus-nyambung dan seterusnya	11
12. Wi-Fi connected namun status no internet	12
13. Tidak bisa berganti bahasa suara pada Live TV channel yang bilingual	13
14. Tidak bisa mendownload APP atau GAME dari Google Playstore	15
15. Saat download APP atau GAME dari Google Playstore, muncul notifikasi "Full Memory"	16
16. Saat mencoba memainkan Youtube, muncul notifikasi error "Something went wrong"	19
17. 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
18. Permasalahan saat menggunakan mini jack AV (RCA) Ketika TV tidak mendukung port HDMI	22
19. Lupa Password saat ingin login ke STB	23
20. Gagal Sign In karena Error Code 995 dan Sign In to Network (Single Sign On/Captive Network)	24
21. Pemilihan Video Quality (Live TV, VOD, Catch Up) dan Subtitle (VOD)	26
22. Continue Watching (riwayat menonton VOD), Parental Channel Lock dan Ganti PIN	27
23. VOD Search (Pencarian konten VOD)	29
24. Pembelian konten VOD gagal atau status Rent tidak berubah menjadi watch	30
25. Gamepad dengan koneksi kabel dan USB Dongle	31
26. Cara melakukan Reset pada STB	32
27. Gambar atau ukuran layar seolah terpotong saat menggunakan koneksi kabel minijack to RCA	34
28. Tombol untuk Power TV (standby OFF/ON) tidak berfungsi	35
29. Notifikasi Emergency Upgrade firmware baru	35
30. Notifikasi Upgrade firmware baru	36
31. Virtual keyboard menampilkan karakter/huruf yang bukan abjad Inggris/Indonesia	37
32. Saat selesai proses Reset, POPULAR CHANNEL, LIVE TV dan TV GUIDE tidak muncul kembali	37
33. Google Assistant tidak berfungsi Saat play konten dari aplikasi Disney+Hotstar muncul error	39
34. Saat play konten dari aplikasi Catchplay+ muncul error	43
35. Saat play konten dari aplikasi Netflix muncul error	43
36. Tombol shortcut untuk VOD screen	39
37. Penggunaan RCU dengan bantuan mouse mode	45
38. Muncul popup blocking pada VOD dan Aplikasi Android	46
39. Memulai Netflix versi mobile	48
40. Pop up pemberitahuan paket habis dan aktivasi paket	50
41. Pop up Blocked by Play Protect pada aplikasi Aptoide TV dan Netflix	51
42. TV Guide dan Info Banner kosong atau Aplikasi streaming error date & time	52
43. Pop up upgrade system yang muncul pada beberapa STB	54
44. Error 425 pada pelanggan B2B (meneruskan point No.4)	55
45. Tampilan layar menjadi kuning atau night mode aktif	56

46. Blocking pop up muncul pada Sign in screen ataupun Home Screen.....	57
47. STB stuck pada booting logo saja tidak sampai masuk ke Sign in Screen.....	57
48. Tampilan STB mengalami green screen atau crash.....	58
49. Akses internet hotel atau internet fasilitas umum yang memerlukan single sign on.....	58
50. SMS kode OTP SIGN IN Disney+ Hotstar tidak kunjung diterima.....	61
51. Appendix A (Panduan Aircscreen dan Cetusplay Menggunakan Smartphone dan Laptop)	62
52. Appendix B (Panduan Cara Menginstall Apk Pada STB).....	69

Hanya diperuntukan bagi Mitra Transvision
Dokumen Rahasia!
TANAKA

Troubleshooting Guides for Xstream SeRu!

No.	Permasalahan/Kendala Umum	Troubleshooting dan Solusi
1	Tidak ada gambar pada layar TV.	a. Pastikan TV dalam kondisi ON (tidak standby/sleep) dan pastikan input source TV benar.  Contoh: TV Samsung 32 inch b. Pastikan Power Adaptor telah dicolok ke outlet listrik dan telah dicolok ke port DC Power inlet di STB.   c. Pastikan STB dalam kondisi ON (tidak standby/sleep). Periksa lampu LED pada panel depan-atas STB apakah berwarna merah atau hijau/kuning. Jika berwarna merah, maka STB dalam kondisi standby/sleep. Untuk mengaktifkannya, tekan tombol Power pada remote (RCU) hingga LED berwarna hijau/kuning.  

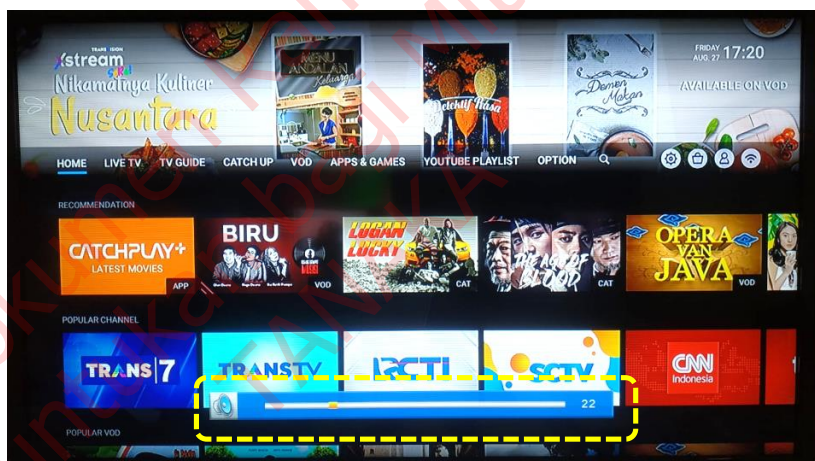
- d. Pastikan **kabel HDMI** telah dicolok dengan baik dan benar di sisi HDMI port STB dan di sisi HDMI port TV.



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



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



Contoh: TV Polytron 32 inch

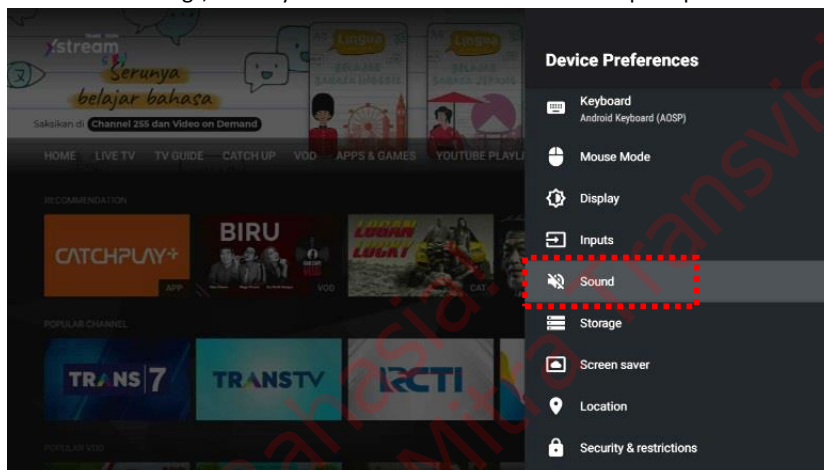
- b. Pastikan **STB** tidak dalam kondisi **mute/bisu** dan periksa pengaturan **volume** dan **suara** pada STB dalam kondisi normal.



2

Tidak ada suara pada layar TV Anda, sedangkan gambar 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**. Jika masih kendala, bisa dicoba mengubah **Audio output mode : AUDIO_CODEC, AUDIO_SPDIF** dan **AUDIO HDMI** (default) dan juga dipilih **Enable pass through** (default: tidak dipilih). Secara default settings, harusnya STB tidak akan memiliki masalah pada performansi suara nya.

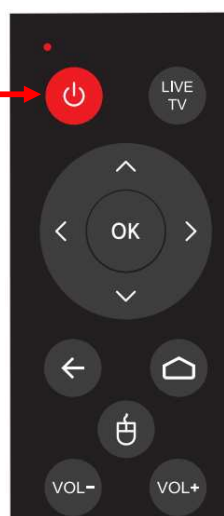


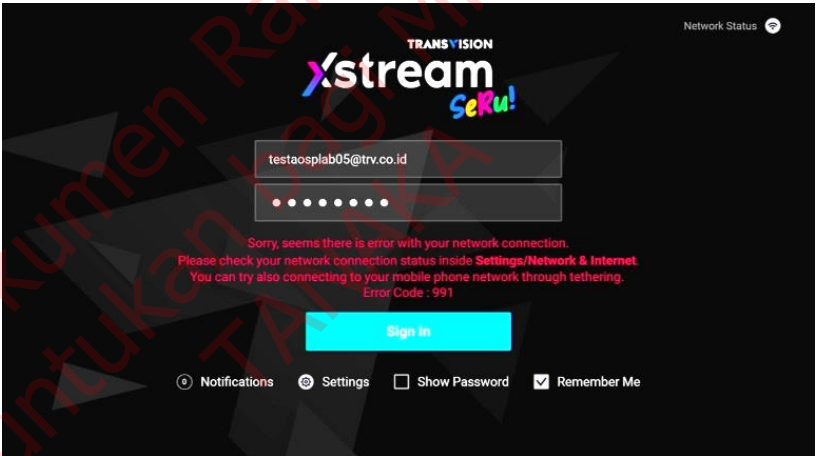
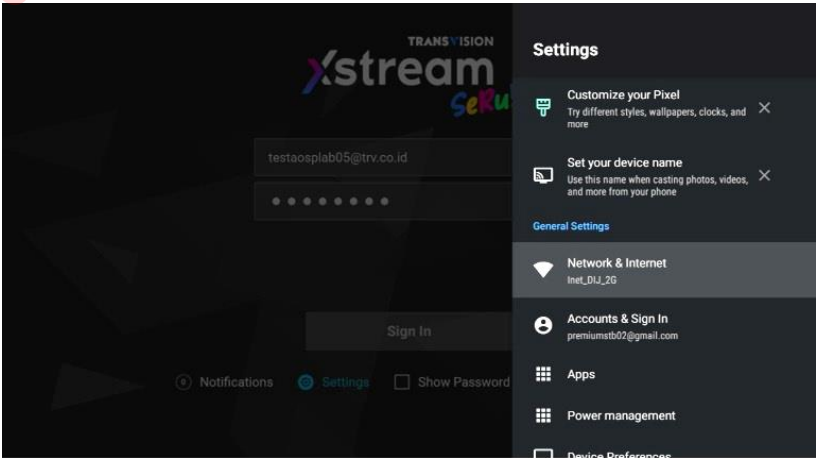
- f. Cabut dan colok kembali kabel HDMI pada STB.

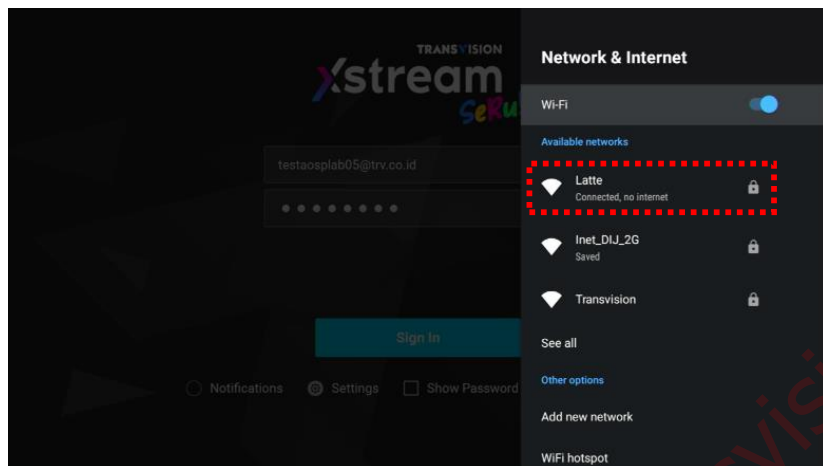


- g. Standby kan STB dengan **tombol Power** pada RCU, dan aktifkan/nyalakan STB kembali.

Tombol Power
(Standby OFF/ON)



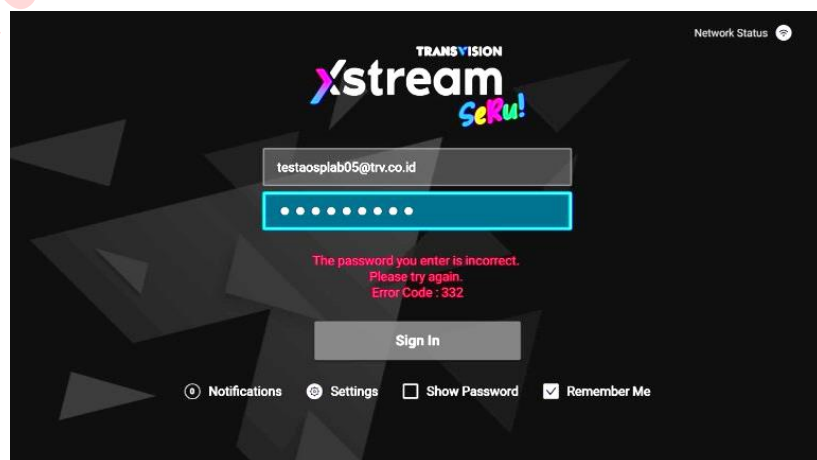
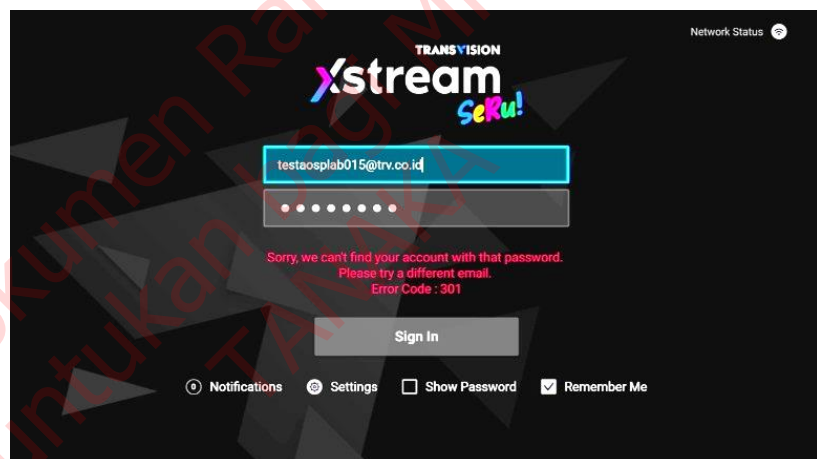
		h. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencoloknya kembali. Kemudian Sign In kembali. 
3	Tidak bisa Sign In dan gagal masuk ke layar HOME (Error code 990/991/301/332/422/423/426).	a. Jika ditemukan error code 990 atau 991, pastikan koneksi ke internet sudah dalam kondisi normal dan baik. Periksa Network Status menu Settings > Network & Internet dalam kondisi “Connected” dan lampu LED pada panel depan-atas sudah berwarna hijau stabil, tidak berwarna hijau berkedip atau kuning. Jika perlu, pastikan dengan meng-OFF-kan dan meng-ON-kan kembali “Wi-Fi” nya (me-refresh Wi-Fi). Warna LED hijau stabil : Connected. STB terkoneksi ke Wi-Fi router/Ethernet dan jaringan internet (Closed/Open/Publik). Warna LED hijau berkedip : Connected, no internet. STB terkoneksi ke Wi-Fi router/Ethernet tetapi tidak terkoneksi ke jaringan internet (Closed/Public), periksa sambungan router ke internet atau hubungi ke penyedia jaringan internet (ISP). Warna LED kuning (hijau+merah) : No network connected, STB tidak terkoneksi ke Wi-Fi router/Ethernet. Periksa router dan access point.  



- 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.

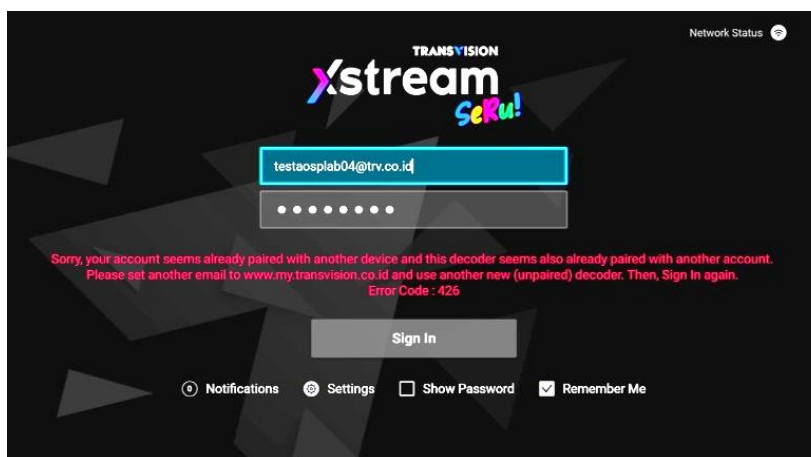
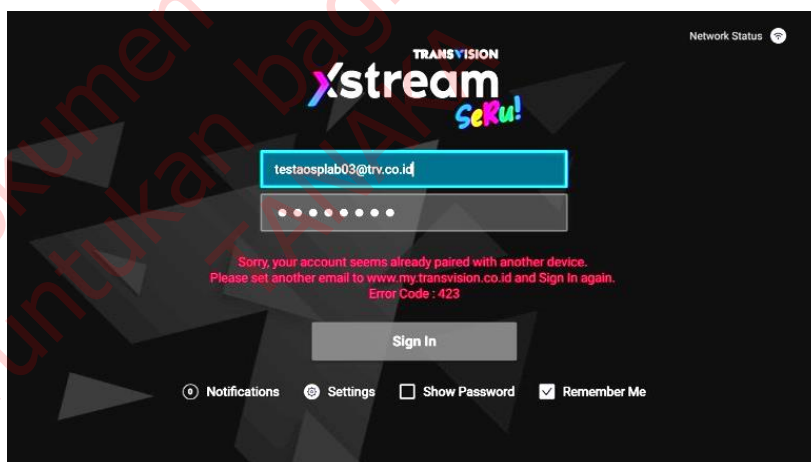
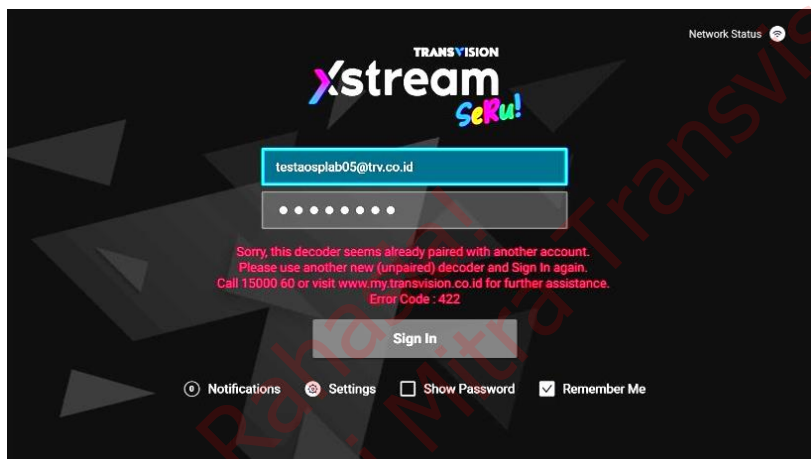


- d. Pastikan akun (**Email dan Password**) belum pernah sukses **Sign In** ke STB yang lain. Pastikan juga STB belum pernah Sign In dengan Email dan Password yang lain. Pada prinsipnya, STB dan Akun (Email dan Password) adalah **berpasangan, 1 STB untuk 1 Akun** (untuk B2C & B2B Platform).

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 mendaftar **akun yang baru** lagi di my.transvision.co.id.

Error code **426** : STB dan akun (email dan password) sudah digunakan. Harus mendaftar **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.

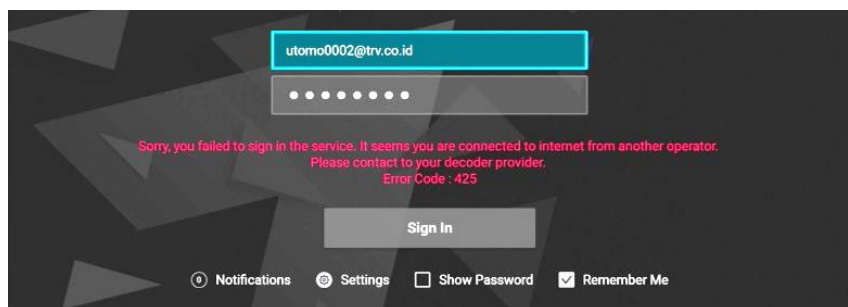


- h. Nyalakan ulang (**hard restart**) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencoloknya kembali. Lakukan langkah a ~ e kembali.

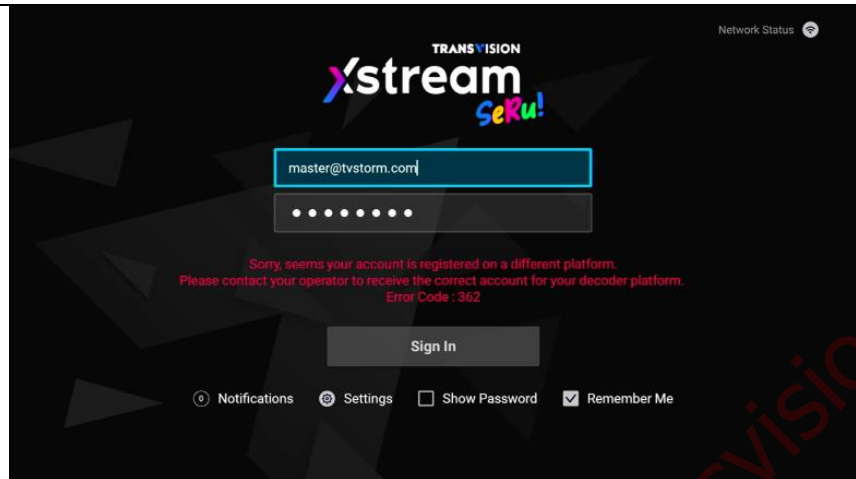


4

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



Pada saat pelanggan mencoba Sign In menggunakan akses internet bukan dari B2B partner, maka akan gagal dan muncul **Error Code : 425**. STB harus dipastikan terkoneksi dengan internet yang sesuai dengan B2B platform nya.



Error code 362 dapat terjadi apabila pelanggan sign in dengan kondisi :

- STB menggunakan Firmware B2B + Account masih B2C atau belum terdaftar di SMS B2B Platform yang sesuai.
- Account sudah terdaftar di SMS B2B Platform + STB menggunakan Firmware B2C.

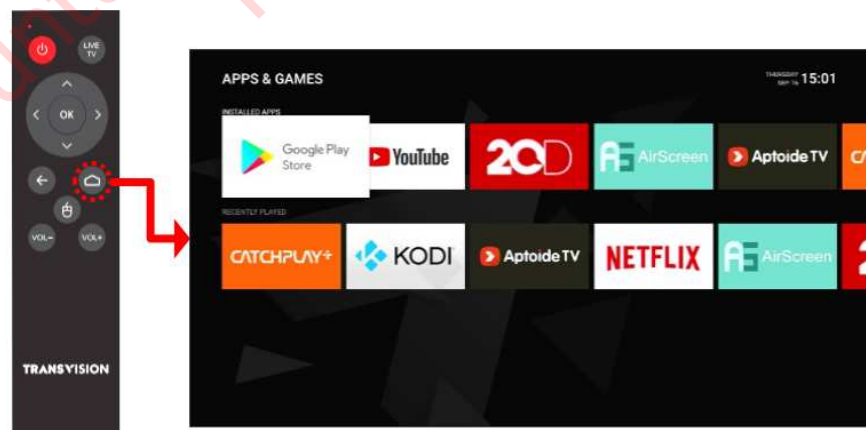
Dapat disimpulkan munculnya Error code 362 dikarenakan **Tidak matching antara Firmware STB dengan account yang terdaftar (production_app/production).**

Maka untuk mengidentifikasinya dapat dilakukan beberapa prosedur seperti :

- Cek status akun pelanggan tersebut apakah berada di **platform B2B atau B2C** ? kurang yakin bisa koordinasikan ke team terkait.
- Cek firmware pada STB pelanggan tersebut, pengecekan bukan hanya dari SUS saja, namun juga harus di cek langsung dari sisi STBnya dengan cara sebagai berikut : Sign in screen > Settings > Apps > TransvisionOTT > cek versinya jika **v.5.6.5.(...) adalah B2B** atau **v.1.6.5.(...) adalah B2C**.

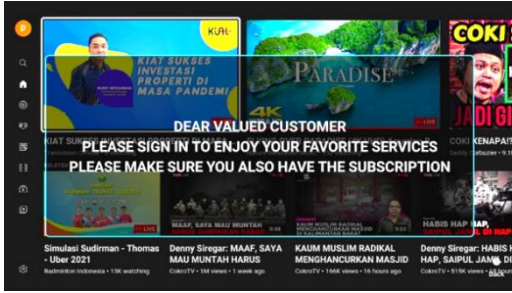
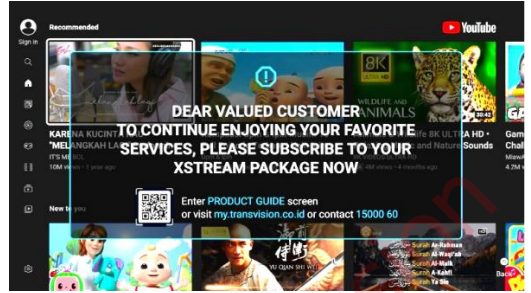
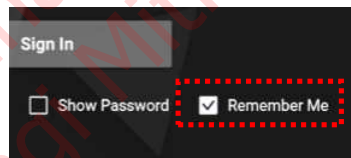
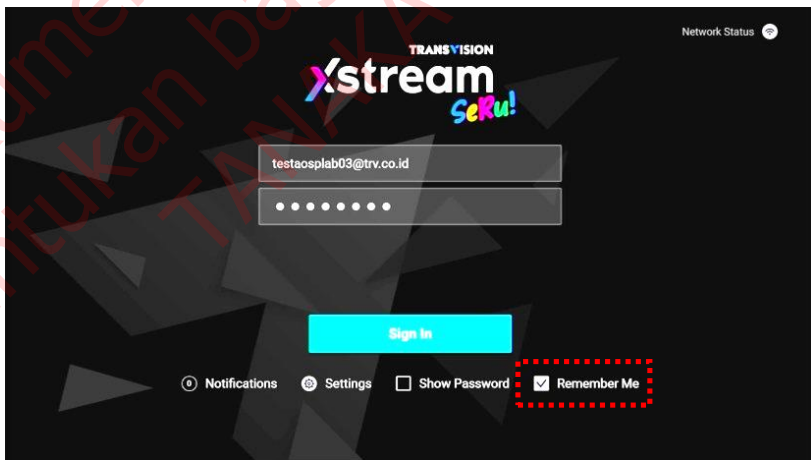
Fitur dan fungsi ini hanya terdapat pada Xstream yang menggunakan firmware B2B platform. Sebagai contoh untuk saat ini (per Februari 2022), firmware B2B platform yang telah di-release adalah:

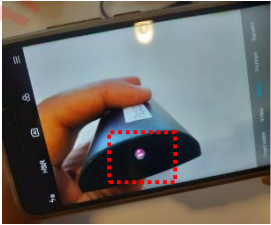
Shortcut ke APPS & GAMES screen (Android Apps)

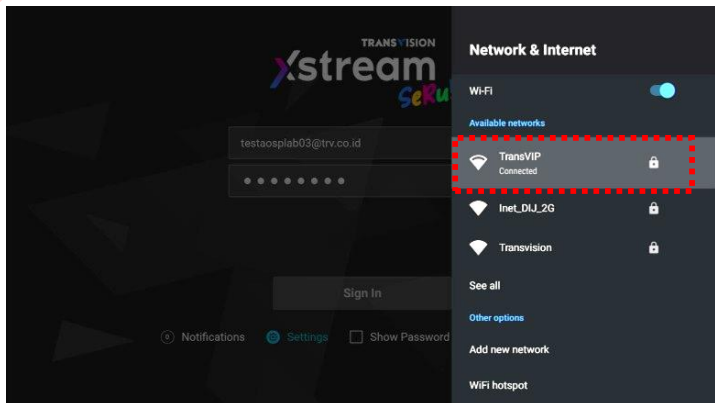


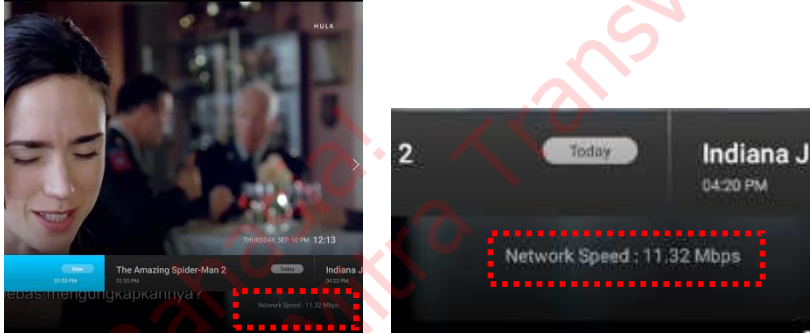
Tekan tombol HOME () selama **lebih dari 2 detik**, untuk dapat langsung membuka **APPS & GAMES** screen (Android Apps)

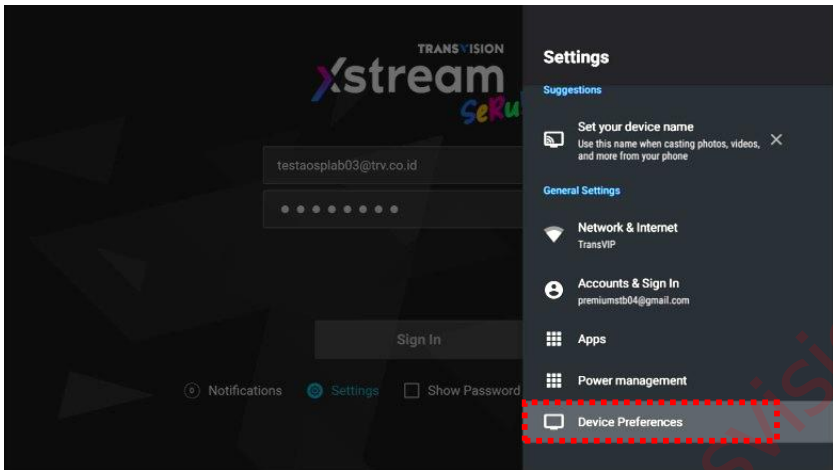
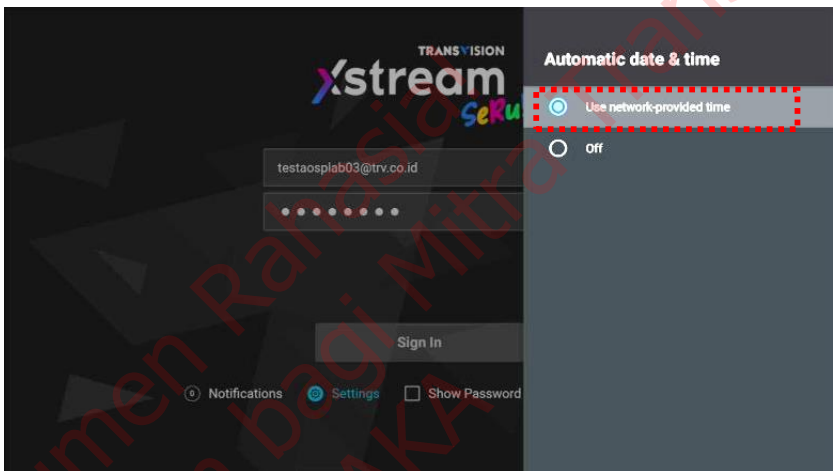
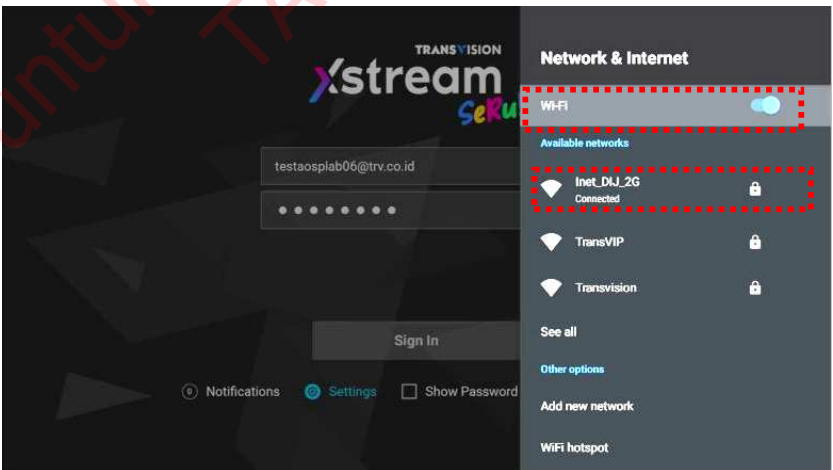
Pelanggan masih dapat menikmati semua fitur **Android Application** pada saat layanan konten OTT Xstream mengalami gangguan dengan menekan tombol shortcut tersebut di atas.

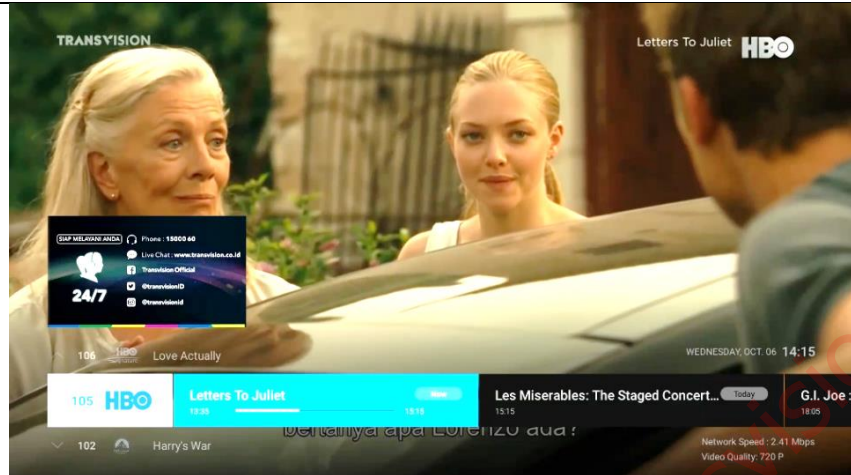
		<u>Dengan catatan:</u> Pelanggan harus melakukan Sign In terlebih dahulu dan memiliki subscription salah satu paket LIVE TV Xstream (Diamond, Platinum, Gold atau MVP). Jika tidak, maka akan muncul popup notifikasi untuk Sign In dan berlangganan (subscription) terlebih dahulu.   Case: belum Sign In Case: sudah Sign In tapi tidak ada langganan (no subscription)
6	Email dan Password tidak perlu memasukkan ulang.	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.  

7	Remote Control Unit (RCU) tidak berfungsi.	a. Pastikan baterai AAA size terpasang dengan baik dalam RCU, pastikan juga kutub positif dan negatif nya telah sesuai, dan masih memiliki daya yang cukup. Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah.  b. Coba dengan mengarahkan RCU lebih lurus ke depan STB dan pastikan jarak antara RCU dan STB tidak lebih dari 10 meter jauhnya.
8	RCU tidak berfungsi ketika STB dinyalakan atau jika tidak digunakan dalam waktu lama.	a. Pastikan baterai AAA size terpasang dengan baik dalam RCU, pastikan juga kutub positif dan negatif nya telah sesuai, dan masih memiliki daya yang cukup. Setiap tombol RCU ditekan, maka lampu LED pada pojok kiri RCU akan menyala berkedip warna merah.  b. Bisa diperiksa menggunakan kamera handphone apakah di LED infra red RCU nya mengeluarkan cahaya atau sinyal. Jika RCU masih OK, maka akan terlihat cahaya atau sinyal infra red tersebut di kamera handphone. 
9	Perangkat optional jika RCU tidak berfungsi	a. Mouse kabel ataupun mouse wireless (USB Donggel) dapat digunakan sebagai pilihan optional jika RCU STB tidak berfungsi atau rusak, ataupun bisa juga menggunakan type mouse lainnya asalkan compatible dengan perangkat STB.  b. Optional selanjutnya juga dapat menggunakan wireless keyboard merk Viboton i8 plus yang mana juga terdapat fitur mouse pad dan juga game pad, ataupun bisa juga menggunakan merk wireless keyboard lainnya asalkan compatible dengan perangkat STB.

		 c. Ataupun optional lainnya dapat dilihat pada penjelasan halaman Apendix A tentang penggunaan aplikasi CetusPlay.
10	STB seperti diam dan jika RCU ditekan tidak ada respon oleh STB. (STB dalam kondisi hang-up).	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.  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).
11	Gambar dan suara tidak lancar pada saat menonton Live TV. Gambar dan suara putus-nyambung dan seterusnya.	a. Periksa dan pastikan koneksi Internet dalam kondisi "Connected" dan lampu LED pada panel depan-atas STB menyala warna hijau stabil. b. Lampu LED pada panel depan - atas STB dapat menandakan beberapa kondisi seperti (hanya bekerja pada versi 6.0.34 keatas) : - Connected = Lampu LED menyala warna hijau stabil. - Connected, no Internet = Lampu LED menyala hijau + merah berkedip bergantian 0,5 detik. - Not Connected = Lampu LED menyala hijau + merah berkedip bergantian 1 detik. 

		Nyala hijau & berkedip  c. 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.  d. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.
12	Wi-Fi connected namun status no internet.	a. Lampu LED pada panel depan - atas STB dapat menandakan beberapa kondisi seperti (hanya bekerja pada versi 6.0.34 keatas) : - Connected = Lampu LED menyala warna hijau stabil. - Connected, no Internet = Lampu LED menyala hijau + merah berkedip bergantian 0,5 detik. - Not Connected = Lampu LED menyala hijau + merah berkedip bergantian 1 detik. b. Perlu diketahui jaringan WiFi dapat tetap hidup dan terhubung ke perangkat lain walaupun jaringan WiFi tersebut tidak terdapat koneksi internet, jika terjadi hal seperti demikian maka dapat dilakukan pengetesan menggunakan smartphone terlebih dahulu apakah jaringan WiFi tersebut terdapat koneksi internet atau tidak. c. Jika sudah dipastikan dengan smartphone bahwa jaringan internet tersebut terdapat koneksi internet namun pada STB tertera Network Status: Connected, no internet.  d. Maka dapat 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.

		  e. Setelah itu lakukan disable Wi-Fi dan meng-enable-kan kembali (Wi-Fi refresh). Untuk memastikan koneksi sudah berjalan dengan baik (status: Connected) dan lampu LED menyala hijau solid. 									
13	Tidak bisa berganti bahasa suara pada Live TV channel yang bilingual.	a. Pastikan sudah masuk/memilih ke channel yang memiliki fitur bilingual, yaitu antara lain: <table border="0"> <tr> <td>105 HBO</td> <td>211 Cartoon Network</td> <td>220 Nickelodeon</td> </tr> <tr> <td>106 HBO Signature</td> <td>221 Nick Jr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>107 HBO Hits</td> <td>215 Boomerang</td> <td></td> </tr> </table>	105 HBO	211 Cartoon Network	220 Nickelodeon	106 HBO Signature	221 Nick Jr		107 HBO Hits	215 Boomerang	
105 HBO	211 Cartoon Network	220 Nickelodeon									
106 HBO Signature	221 Nick Jr										
107 HBO Hits	215 Boomerang										



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).



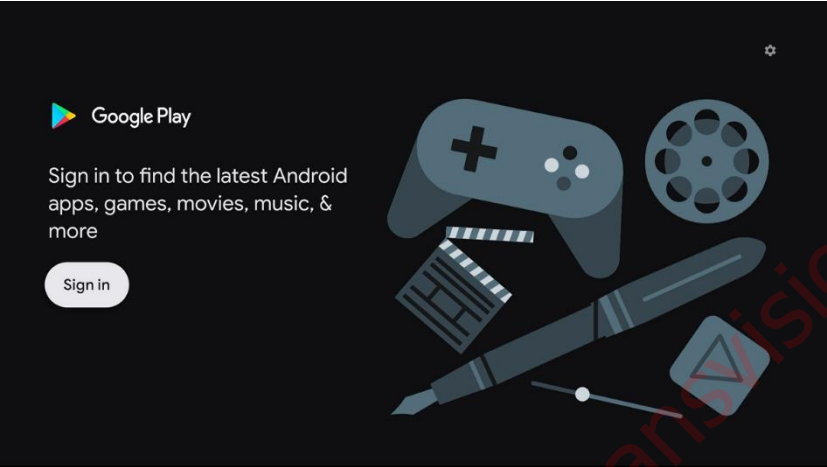
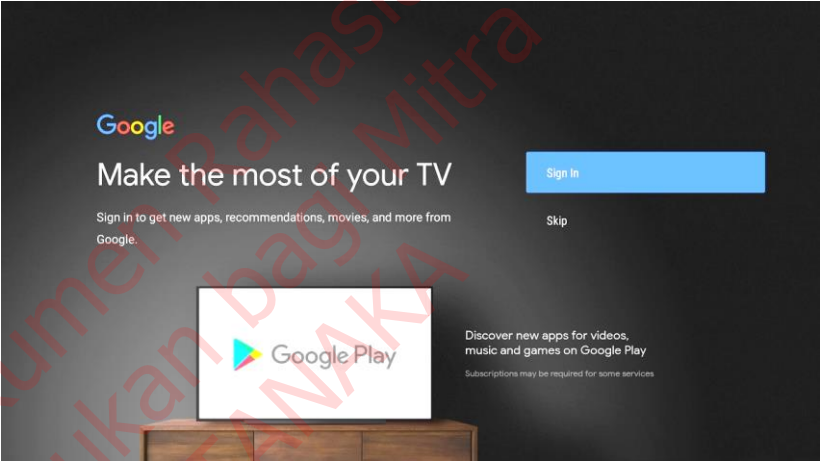
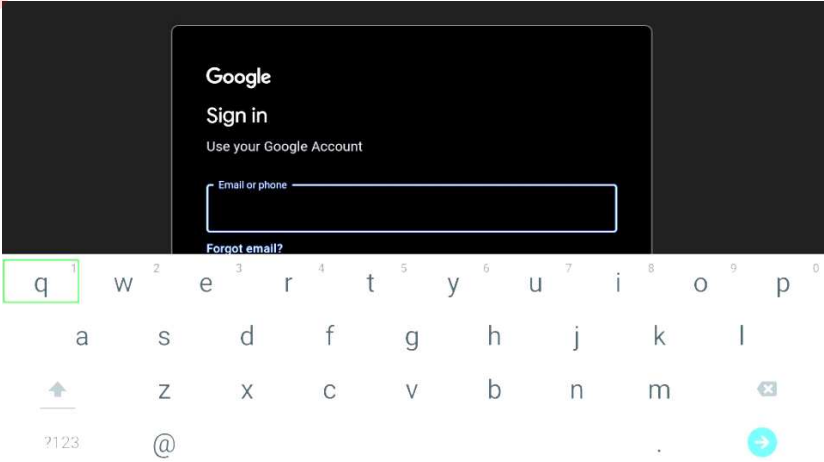
Tekan **BACK** untuk memunculkan **"Option"**. Atau bisa juga tunggu **10 detik** hingga Info Banner (Mini EPG) hilang dengan sendirinya.

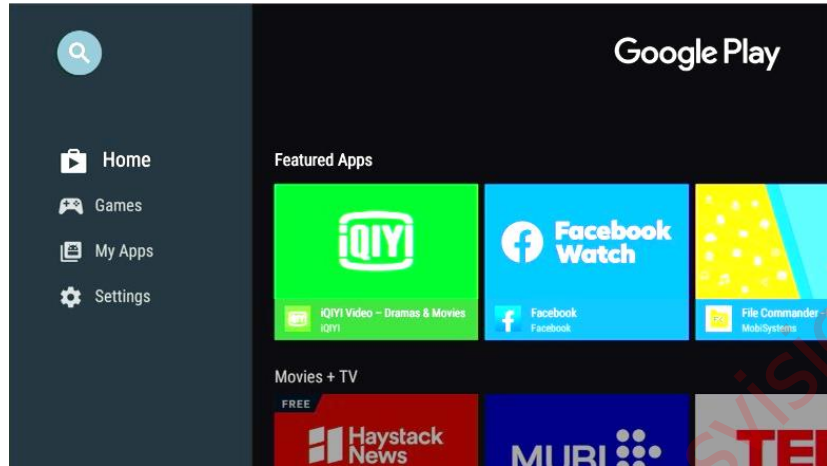


b. Saat **"Option"** sedang ditampilkan (selama **5 detik**), selanjutnya tekan tombol navigasi **"Kiri"** sehingga muncul menu **"Audio Language"**. Pilih bahasa suara sesuai dengan yang diinginkan.

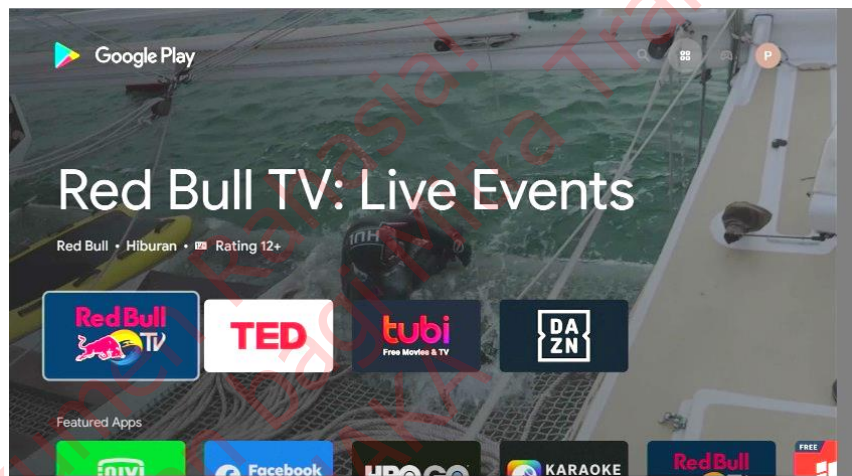
Navigasi **Kiri** pada **Xstream SeRu** :



14	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 ditemukan kondisi tidak bisa Sign In dengan munculnya loading terus menerus, maka bisa dilakukan proses Reset pada STB tersebut. HOME screen > Settings > Device Preferences > Reset > Reset > Erase everything > OK, kemudian tunggu beberapa saat hingga kembali muncul Sign In screen dan masukkan kembali email serta password Xstream-nya. Kemudian bisa melakukan kembali proses Sign In Gmail tersebut.
-----------	--	--



Google Play Store versi lama (Version 16.7.31-xhdpi [8] [PR] 269879416)



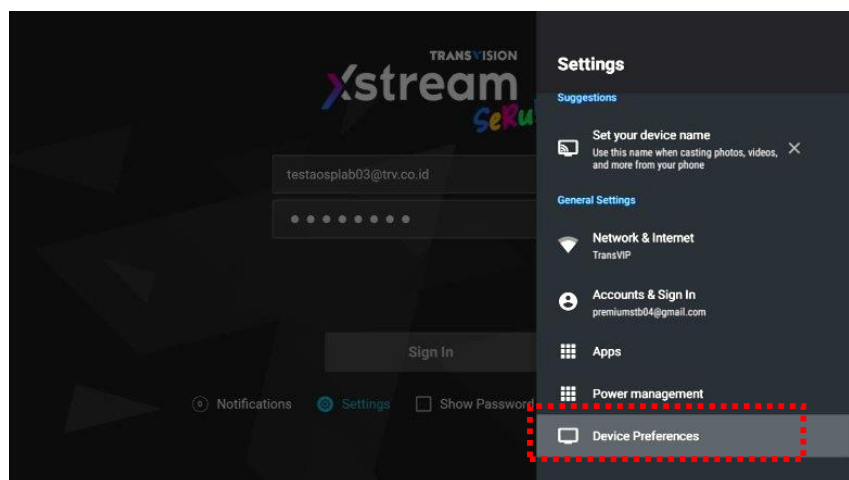
Google Play Store versi baru (Version 27.3.15-21 [8] [PR] 398783257 atau Version 28.0.62-21 [8] [PR] 4103198316)

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

15

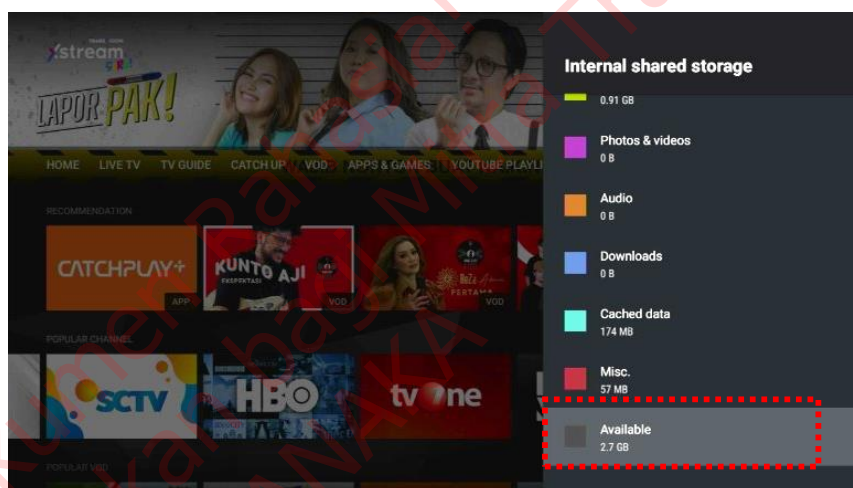
Saat download APP atau GAME dari Google Playstore, muncul notifikasi "Full Memory".

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

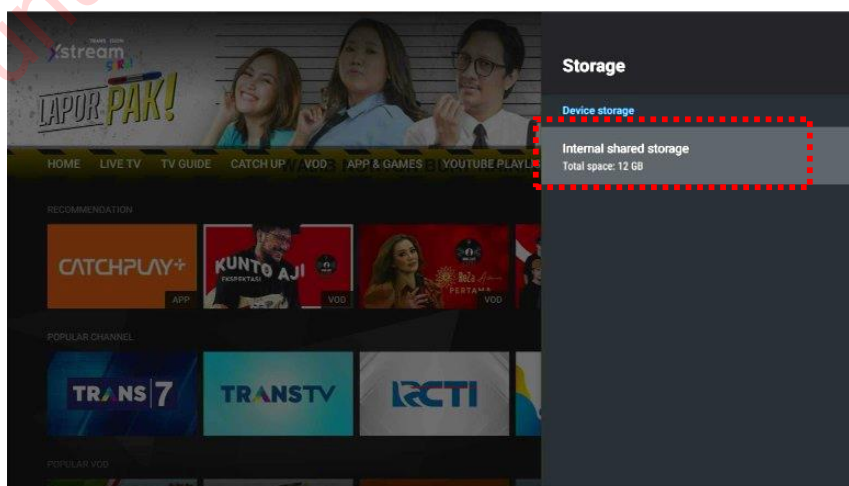




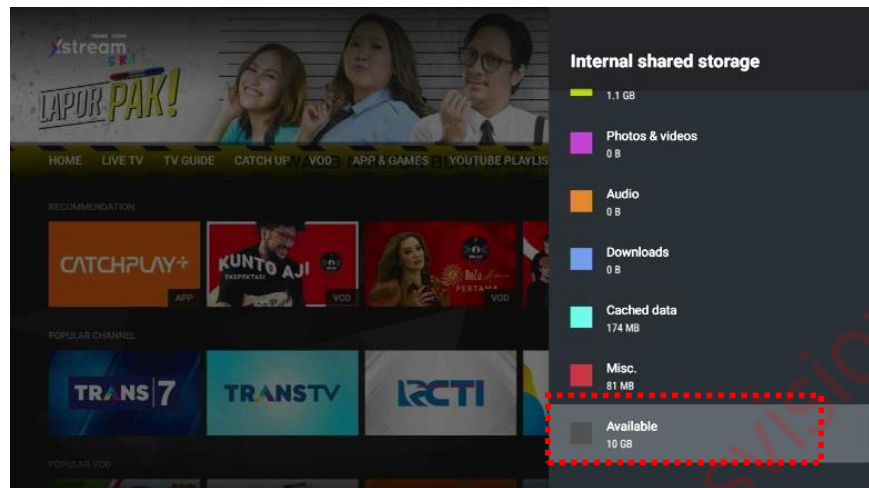
Model DM12 (RAM 8GB)



Model DM12 (RAM 8GB)

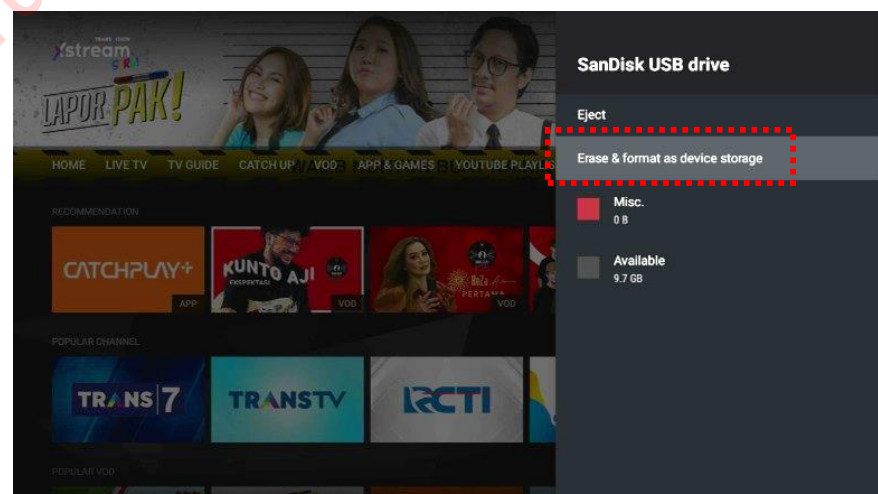
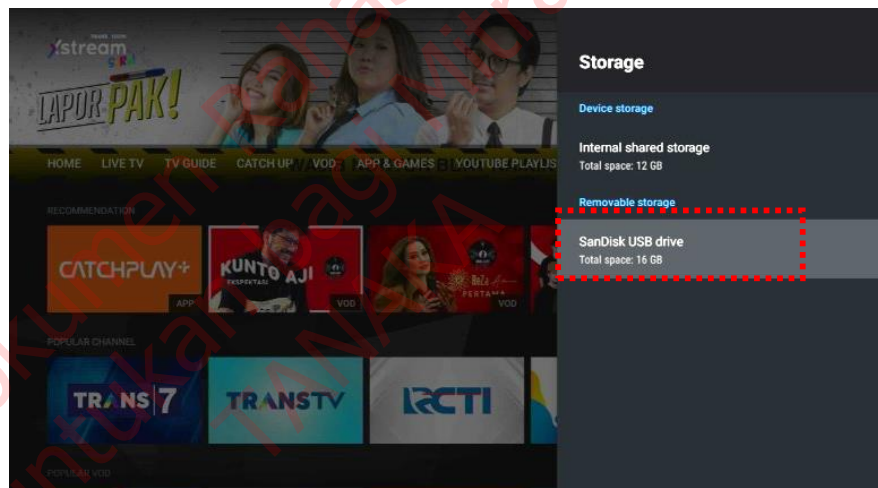


Model DM15 (RAM 16GB)

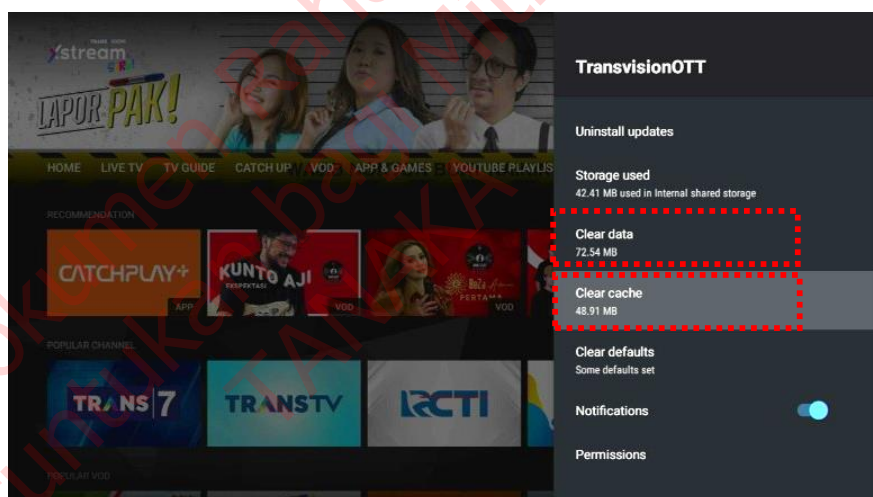
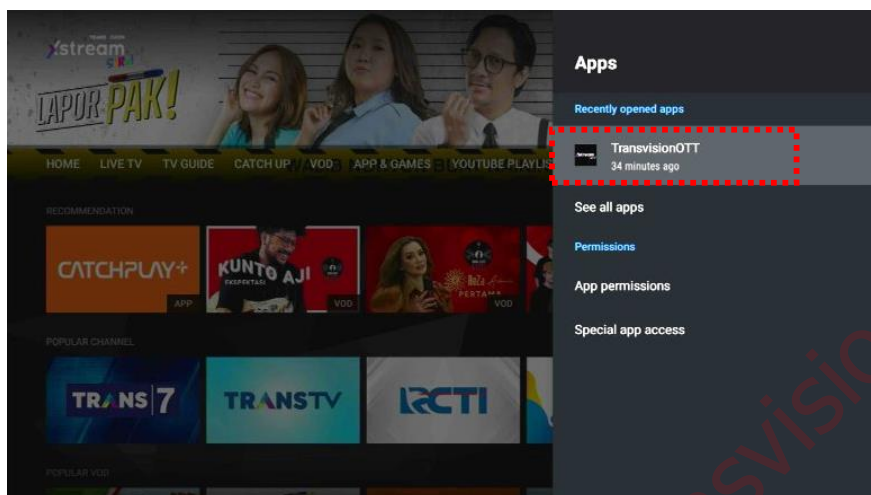


Model DM15 (RAM 16GB)

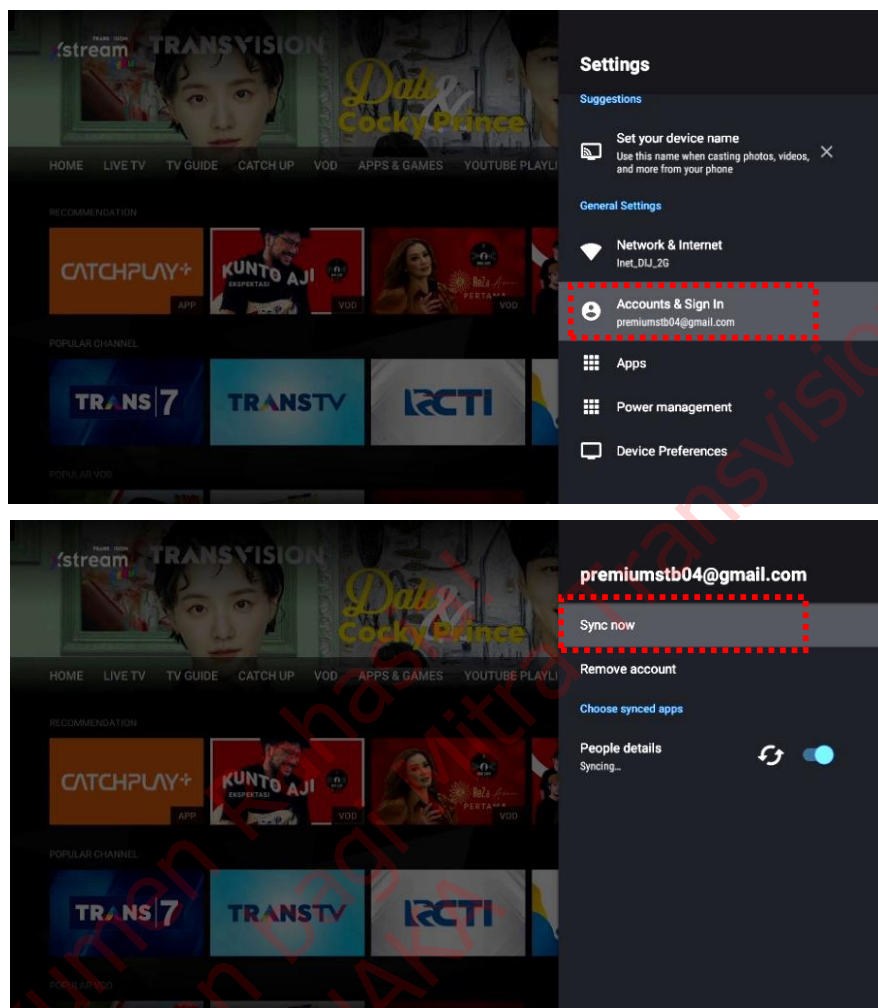
- b. Bisa melakukan **delete APPS** yang **tidak/jarang** terpakai.
- c. Bisa melakukan tambahan eksternal storage dengan USB flashdisk dengan cara **Settings > Device Preferences > Storage > Removable storage > Erase & format as device storage > Format**.



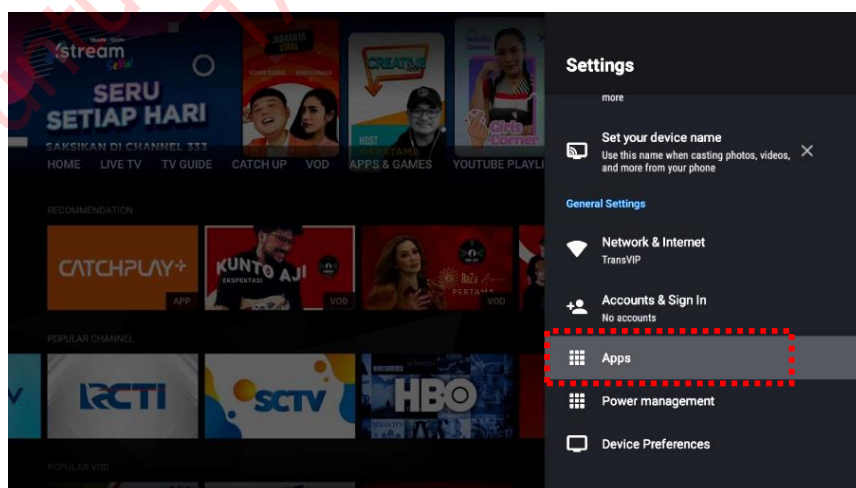
- d. Bisa melakukan **Clear cache** dan **Clear data** pada APPs "TransvisionOTT". Setelahnya, perlu melakukan **Sign In** ulang, sehingga perlu dicatat **email** dan **password** nya.

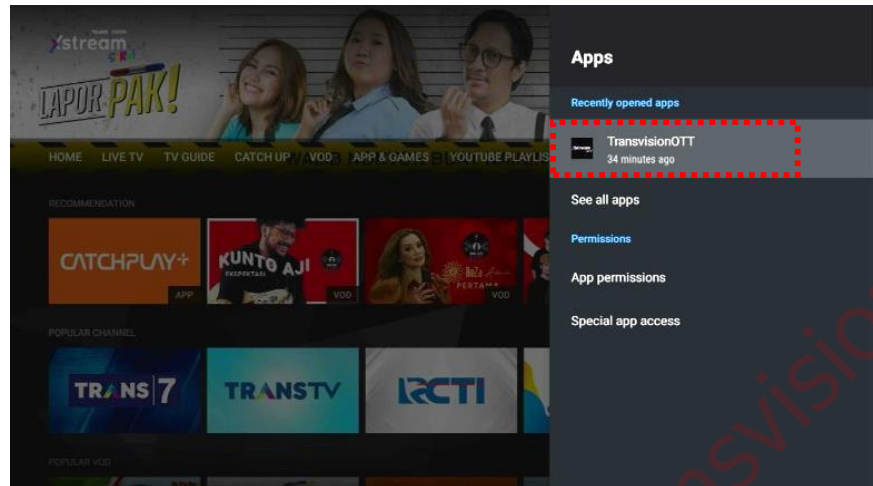
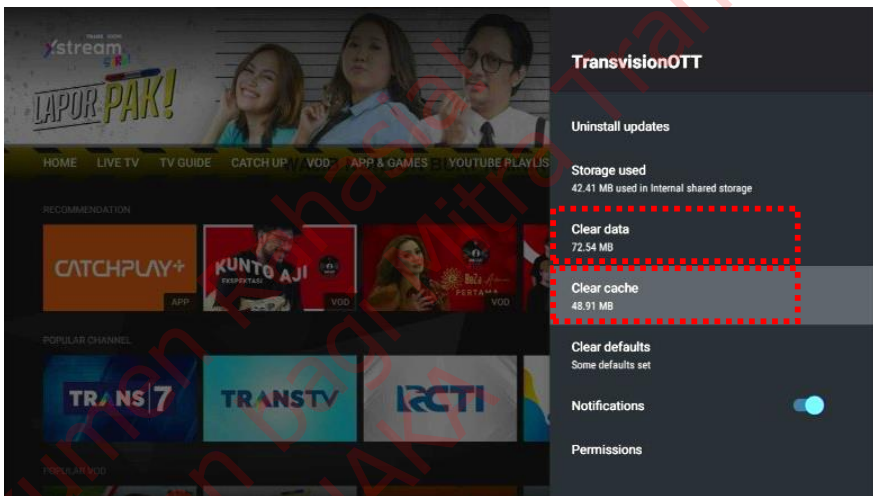
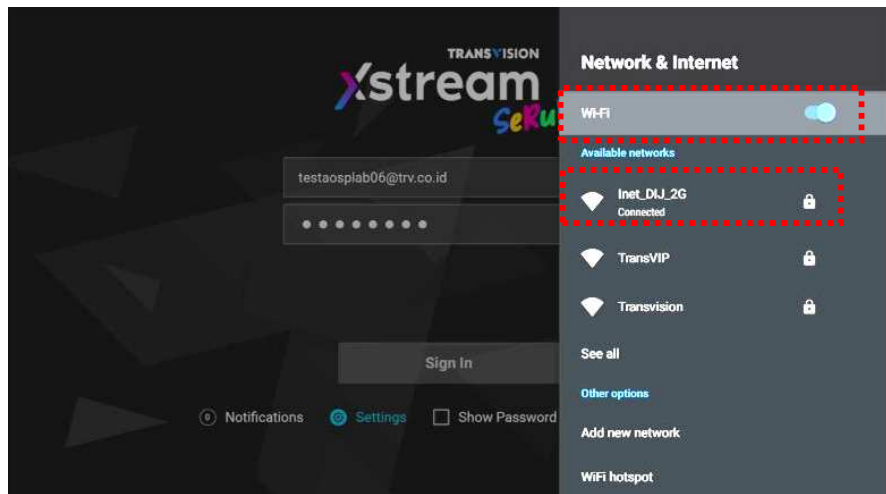


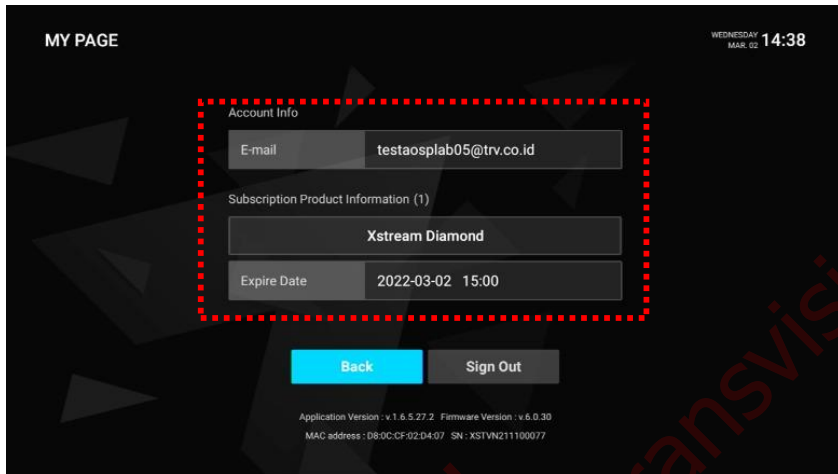
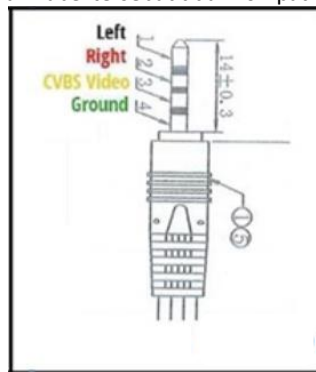
16	Saat mencoba memainkan Youtube, muncul notifikasi error "Something went wrong".	a. Lakukan update sinkronisasi Akun di menu Settings > Accounts & Sign In > pilih Akun yang sesuai dan klik OK > Sync now, dan pastikan semua tersinkronisasi.
----	--	---



b. Lakukan **Clear cache** dan **Clear data** pada APP “TransvisionOTT”.



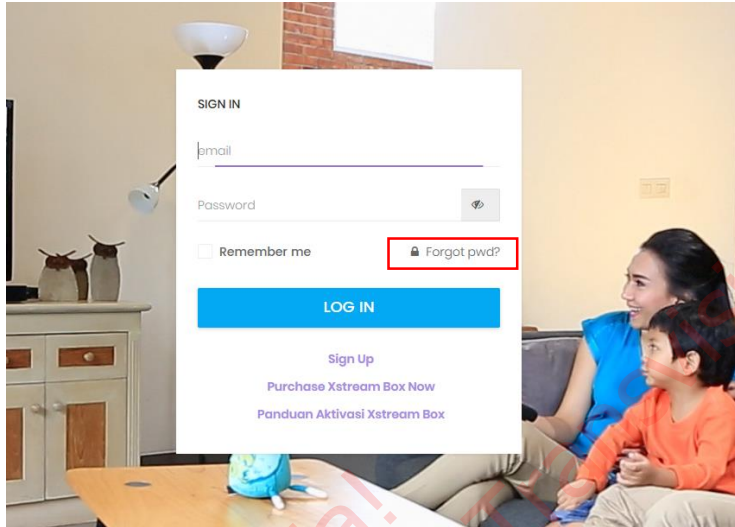
		  c. Pastikan Internet dalam kondisi normal, bisa dilakukan juga setelah klik “Send” error report ke Google, tekan BACK untuk keluar dari konten tersebut, dan masuk kembali. Atau bisa juga dengan melakukan Exit dari Youtube App terlebih dahulu, kemudian masuk kembali dan play content tersebut. d. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.
17	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.	a. Pastikan koneksi ke Internet sudah dalam kondisi normal dan baik. Periksa Network Status menu Settings > Network & Internet dalam kondisi “Connected”. Jika perlu, pastikan dengan meng-OFF-kan dan meng-ON-kan kembali “Wi-Fi” nya (Wi-Fi refresh). 

		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 berlangganan.  The screenshot shows the 'MY PAGE' interface. At the top, it says 'MY PAGE' and 'WEDNESDAY MAR 02 14:38'. Below this, there's a red dashed box containing the following information: - Account Info: E-mail: testaoslab05@trv.co.id - Subscription Product Information (1): Xstream Diamond - Expire Date: 2022-03-02 15:00 At the bottom of the red box, there are two buttons: 'Back' and 'Sign Out'. Below the red box, there's a small text: 'Application Version : v.1.6.5.27.2 Firmware Version : v.6.0.30 MAC address : D8:0C:CF:02:D4:07 SN : XSTVNZ11100077'. c. Coba ganti koneksi Internet sementara dengan tethering ke HP yang memiliki koneksi mobile network 4G LTE. d. Lakukan Sign Out dan kemudian Sign In kembali. e. Lakukan Clear cache dan Clear data pada APP "TransvisionOTT". f. Nyalakan ulang (hard restart) STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.
18	Permasalahan saat menggunakan mini jack AV (RCA) Ketika TV tidak mendukung port HDMI.	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. b. Idealnya jika kabel mini jack langsung kompatibel maka urutan warna dapat mengikuti port AV (Merah, Putih, dan Kuning) pada TV. 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. d. Jika masih belum berhasil, dipastikan kabel tersebut tidak kompatibel dengan STB OTT Transvision.  The diagram shows a 3-in-1 mini jack AV cable connected to an STB. The cable has three colored wires: Red (Left), White (Right), and Yellow (CVBS Video). The Red wire is connected to the 'Left' port, the White wire to the 'Right' port, and the Yellow wire to the 'CVBS Video' port. The Ground wire is connected to the 'Ground' port. The STB has a 3.5mm jack port labeled 'AV'. Urutan warna kabel pada STB Xstream SeRu. e. Hubungi Call Center/Helpdesk Transvision untuk kemungkinan bisa dibantu pengadaan kabel RCA yang kompatibel dengan biaya tertentu (biaya kirim). f. Saat tampilan di TV kurang sesuai atau ada gambar terpotong, silakan mengikuti troubleshooting kendala nomor 25 di bawah.

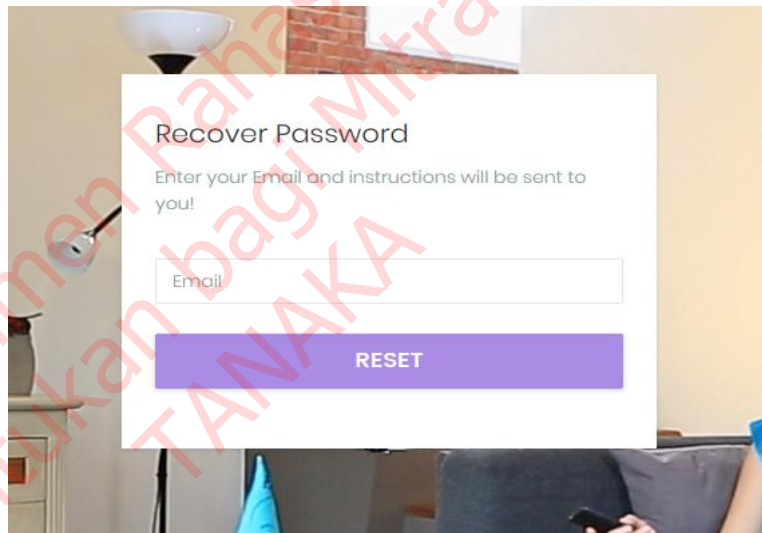
19

Lupa Password saat ingin login ke STB.

- 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.

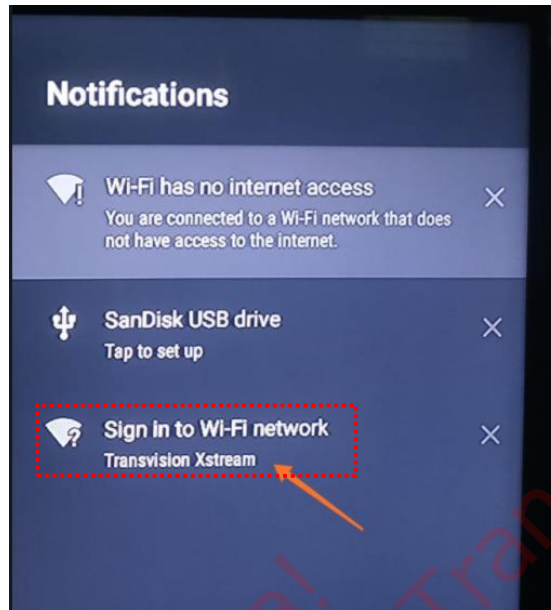


- b. Untuk recovery password, maka masukkan email untuk menerima notifikasi **Reset Password**.

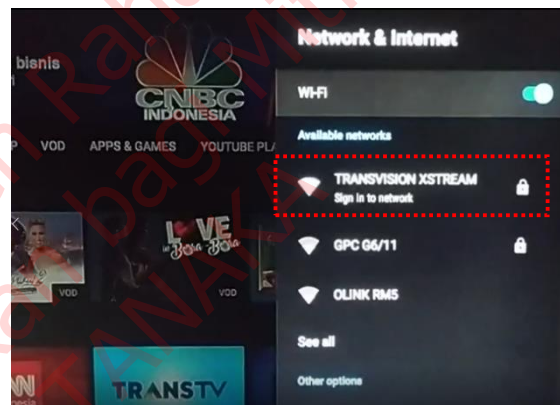


- c. Maka link untuk mereset password akan dikirim ke email, lakukan **Reset Password**.

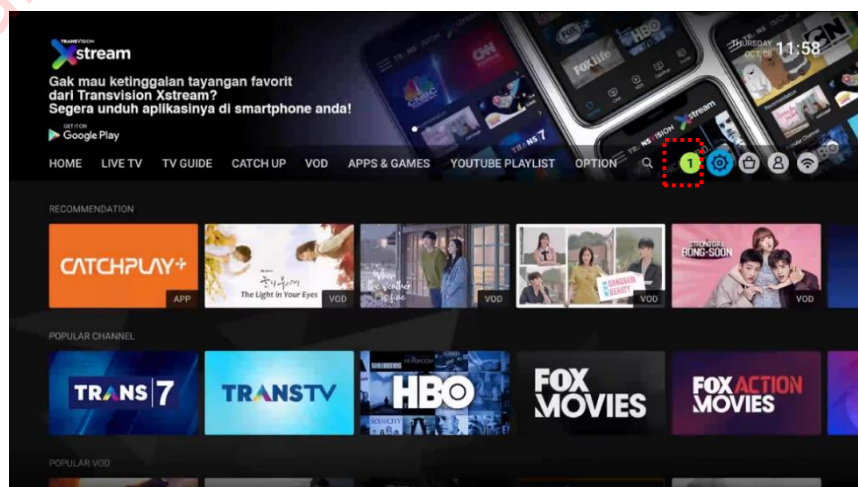
		d. Lakukan pergantian password lama dengan yang baru.
20	Gagal Sign In karena Error Code 991/995 dan Sign In to Network (Single Sign On/Captive Network). Fitur Notifications ini masih dalam tahap pengembangan oleh vendor dan akan tersedia pada release firmware versi berikutnya. Workaround agar tetap dapat mengakses SSO dapat mengikuti panduan no. 47	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 kuota sudah habis. b. Akan muncul error message dengan Error Code : 995. Jika dalam kondisi Sign In screen. Seperti gambar di bawah ini: 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.



- 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.

21

Pemilihan Video Quality
(Live TV, VOD, Catch Up)
dan Subtitle (VOD).

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.



b. Pengaturan **Video Quality** dapat disesuaikan dengan keinginan kita, secara default video quality adalah **Auto**.

Untuk channel HD tersedia 3 pilihan manual Video Quality:
720 P (2 Mbps), **486 P (1 Mbps)** dan **360 P (0.7 Mbps)**.

Untuk channel SD tersedia 2 pilihan manual Video Quality:
486 P (1 Mbps) dan **360 P (0.7 Mbps)**.

Pada saat pindah channel, maka Video Quality akan selalu dikembalikan ke default yaitu **Auto**.

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.

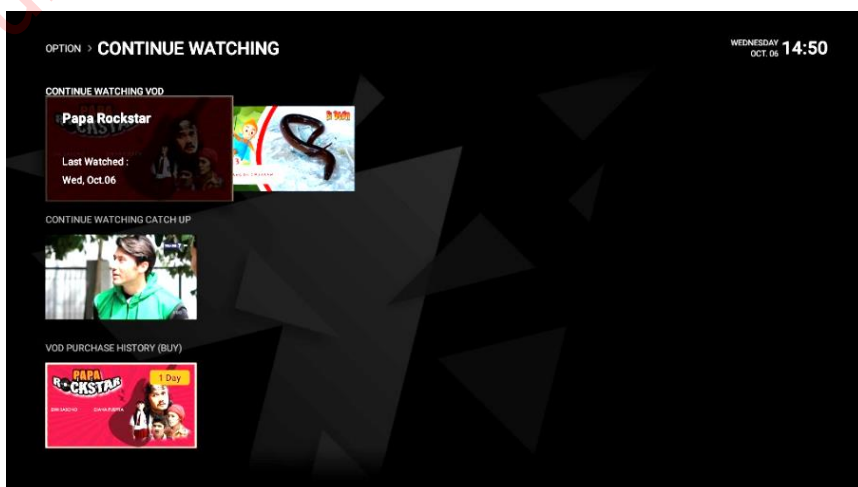
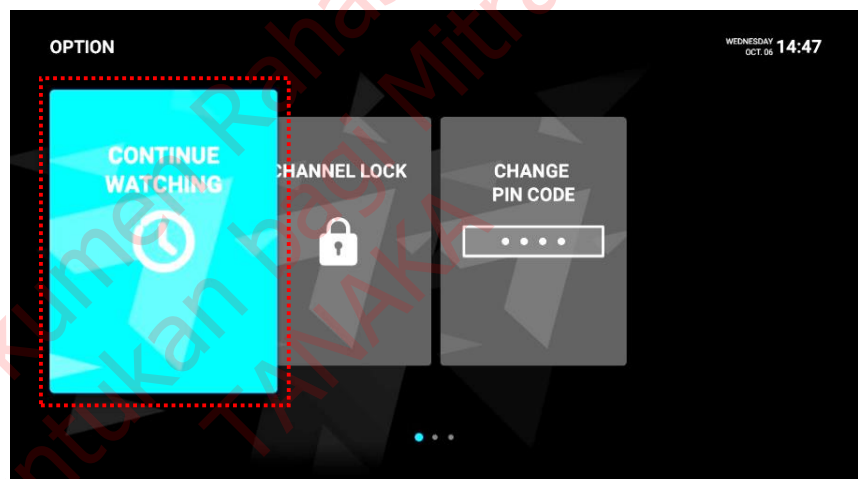
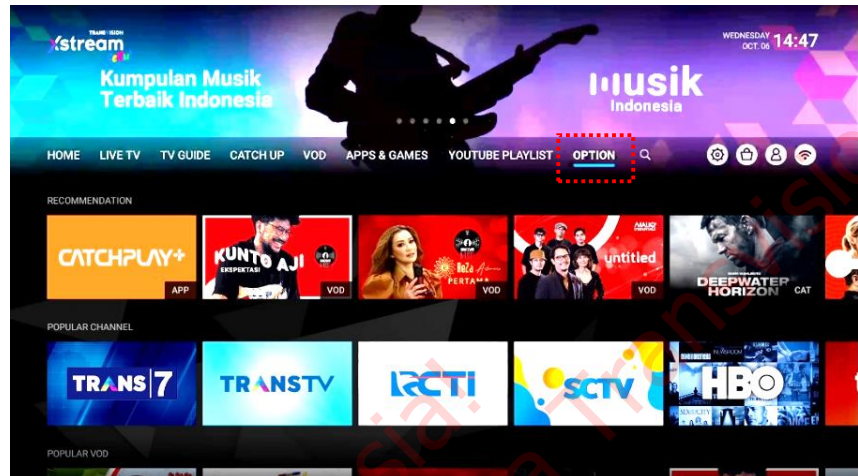


22

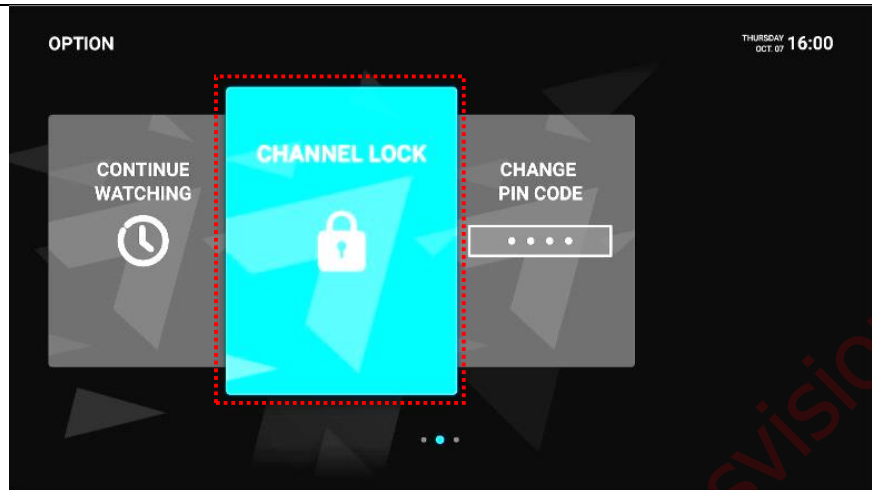
Continue Watching
(riwayat menonton VOD),
Parental Channel Lock
dan Ganti PIN.

a. Untuk melihat riwayat menonton VOD dan Catch Up, bisa dilakukan dengan masuk ke menu **OPTION** > **CONTINUE WATCHING**.

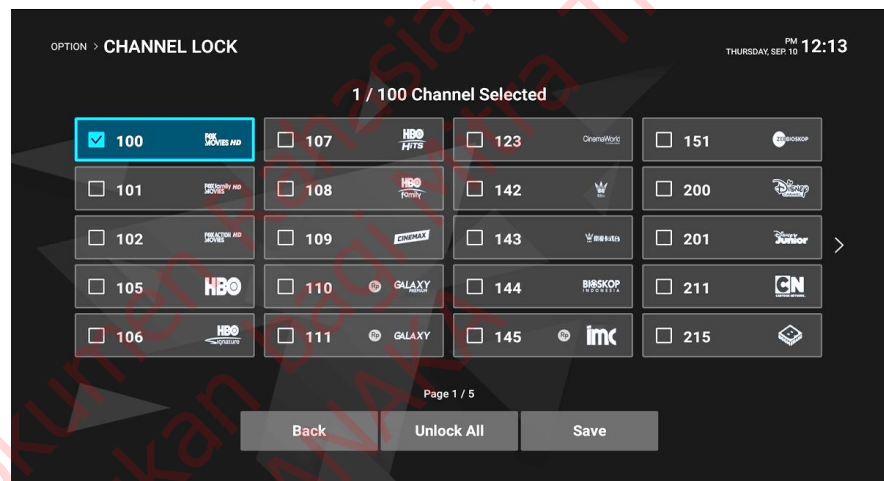
Di dalam menu ini, bisa dilihat riwayat menonton yaitu **CONTINUE WATCHING VOD**, **VOD PURCHASE HISTORY (BUY)** dan **CONTINUE WATCHING CATCH UP**.



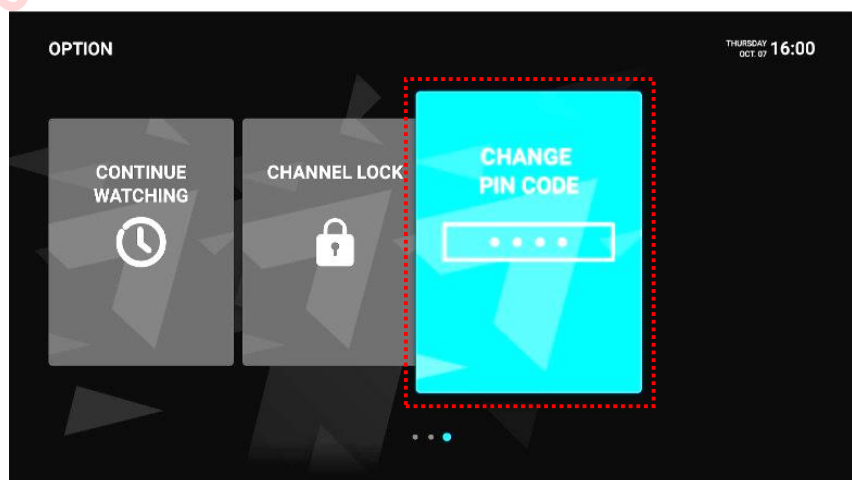
b. Untuk mengatur channel yang akan dikunci (parental lock untuk menjaga tontonan yang tidak pantas untuk anak-anak), pada **HOME** screen pilih dalam menu **OPTION** > **CHANNEL LOCK** seperti ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

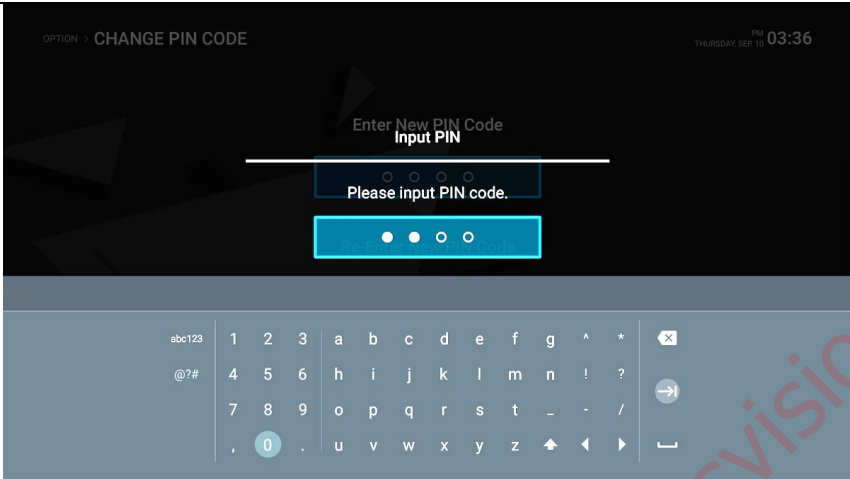
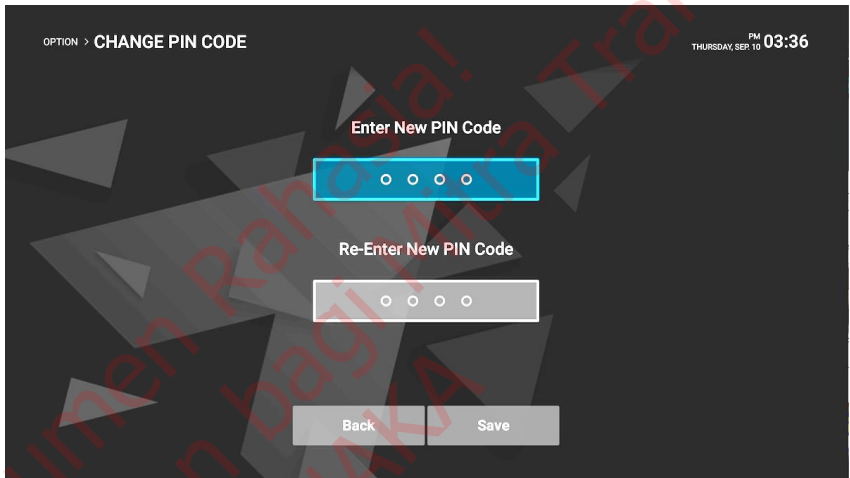
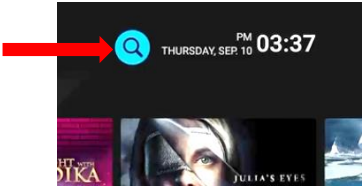


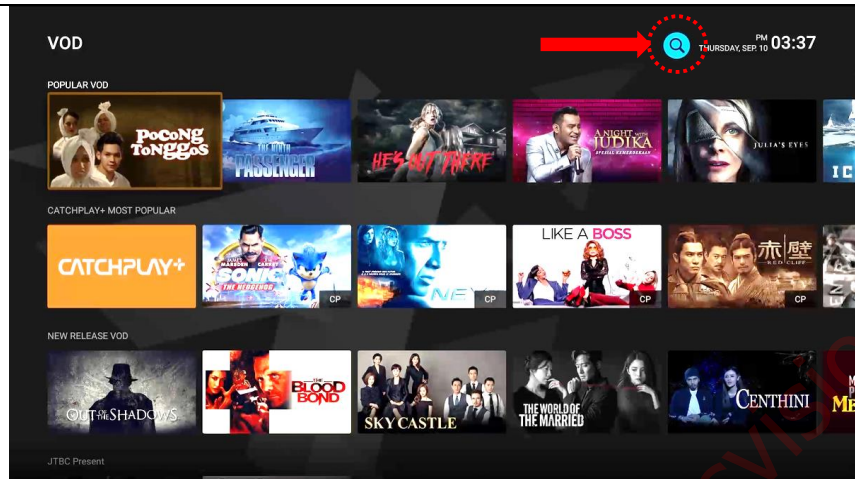
Kemudian pilih **CHANNEL LOCK** kemudian masukkan PIN dengan default **"0000"**, pilih channel yang ingin dikunci dapat dipilih secara satu per satu. Seperti gambar dibawah ini.



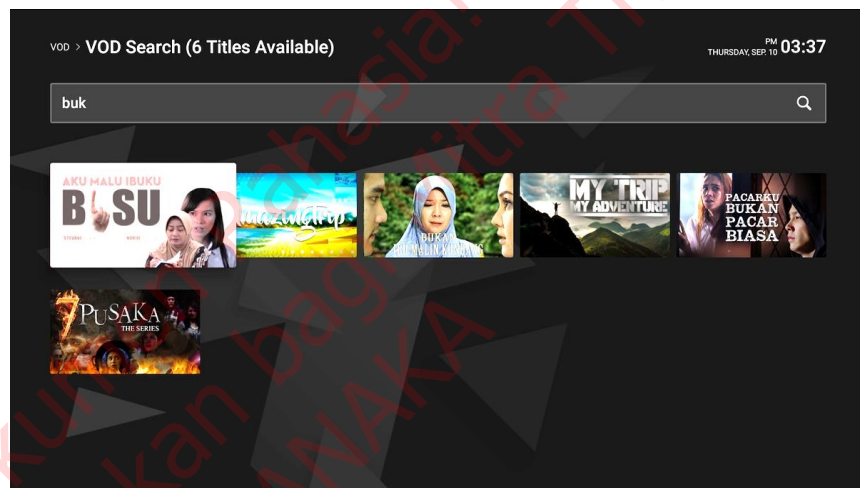
c. Selanjutnya dapat juga dilakukan pergantian PIN sesuai yang diinginkan, pilih menu **OPTION > CHANGE PIN CODE > Masukkan PIN yang lama > Masukkan PIN baru sebanyak 2 kali**. Dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:



		  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.
23	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 masuk ke VOD screen dan kemudian pilih ikon pencarian seperti gambar di bawah ini. 

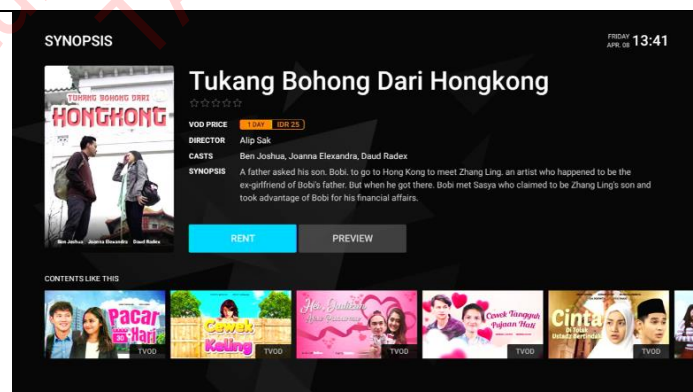


- b. Masukkan kata/judul Film yang ingin dicari maka akan muncul seperti gambar di bawah ini. Adapun keyword nya bisa berupa: **Judul, Sutradara dan Pemain**, dengan minimum 2 huruf.

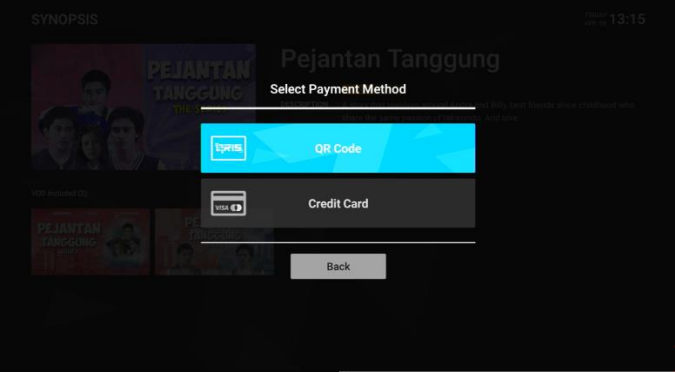
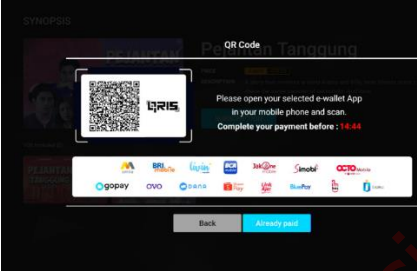
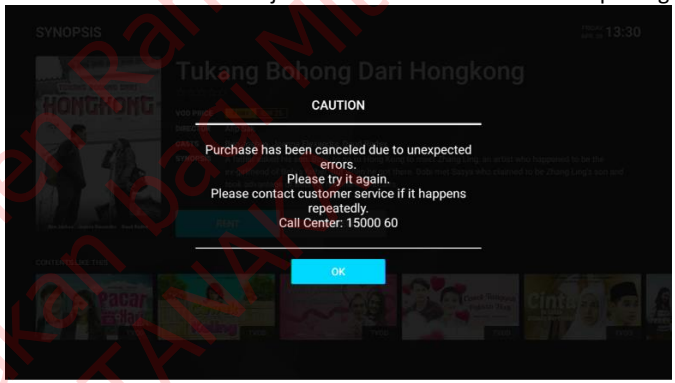


24

Pembelian konten VOD gagal atau status Rent tidak berubah menjadi watch



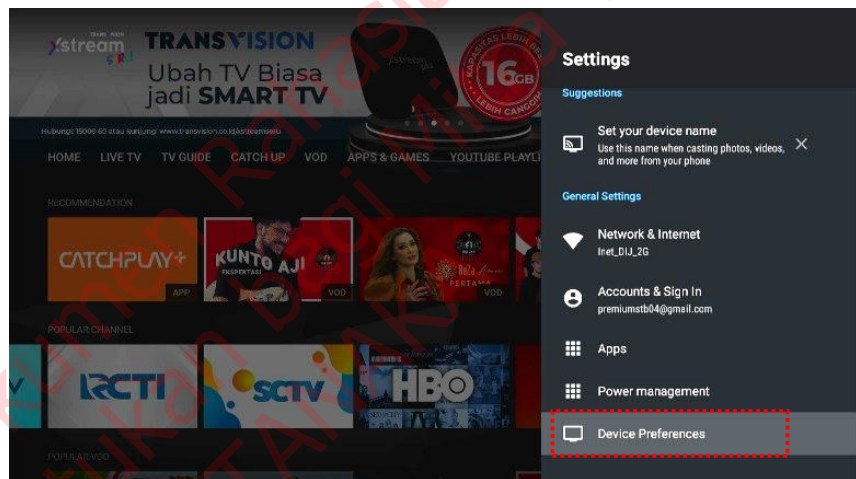
- a. Pembelian konten VOD dapat dilakukan dengan 2 metode pembayaran seperti QR Code (QRIS) dan Credit Card

		   b. Jika pembayaran sudah dilakukan namun muncul notifikasi bahwa pembayaran tidak berhasil dan status Rent pada konten tidak berubah menjadi watch namun saldo sudah terpotong.  c. Maka untuk mengatasinya agar status Rent pada konten dapat berubah menjadi Watch dapat dilakukan beberapa cara seperti : 1. Pada VOD screen tekan Home > Kembali ke Home Screen > Masuk kembali ke VOD Screen > Search konten yang sebelumnya sudah dibayar > masuk kedalam konten > maka status Rent sudah berubah menjadi watch. 2. Jika no.1 tidak berhasil, bisa ditunggu dan diperiksa secara berkala mulai dari 5 menit s/d 1 jam atau 1jam s/d 24 jam, sambil menggu pelanggan tetap dapat menikmati layanan LiveTV atau yang lainnya. 3. Jika sudah lewat 24 jam namun status rent tidak kunjung berubah menjadi watch maka pelanggan dapat mengajukan refund dengan menyertakan bukti berupa : - Foto / Screenshot potongan payment - Foto Synopsis yang menunjukan status masih Rent - Option screen > Continue Watching > Foto bagian dalam Continue Watching
25	Gamepad dengan koneksi kabel dan USB Dongle.	Selama Gamepad yang digunakan dengan kabel dan USB Dongle mengimplementasikan protokol Human Interface Device (HID), maka akan bisa langsung digunakan secara plug & play. Tetapi, jika tidak men-support HID, maka akan perlu dilakukan integrasi terlebih dahulu kode key/button dari Gamepad tersebut oleh vendor STB.

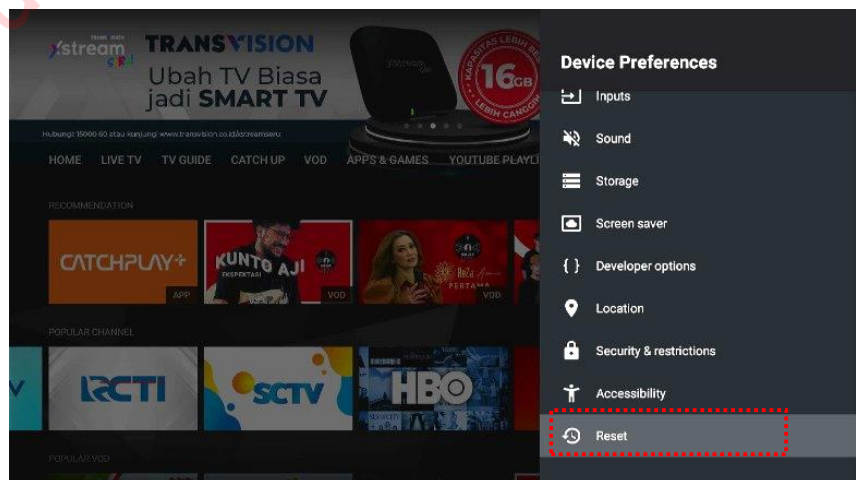
- a. Ketika STB harus dilakukan **Reset/pengaturan awal**, maka lakukan langkah-langkah sebagai berikut:



Pilih Settings.



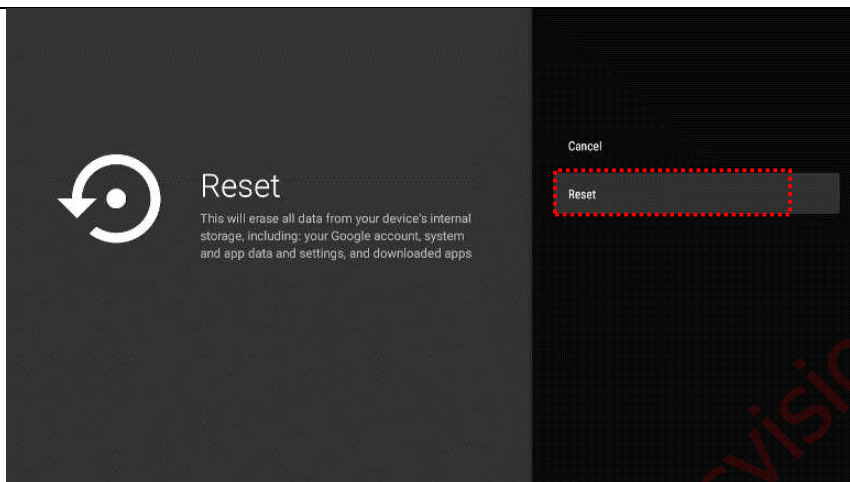
Pilih Device Preferences.



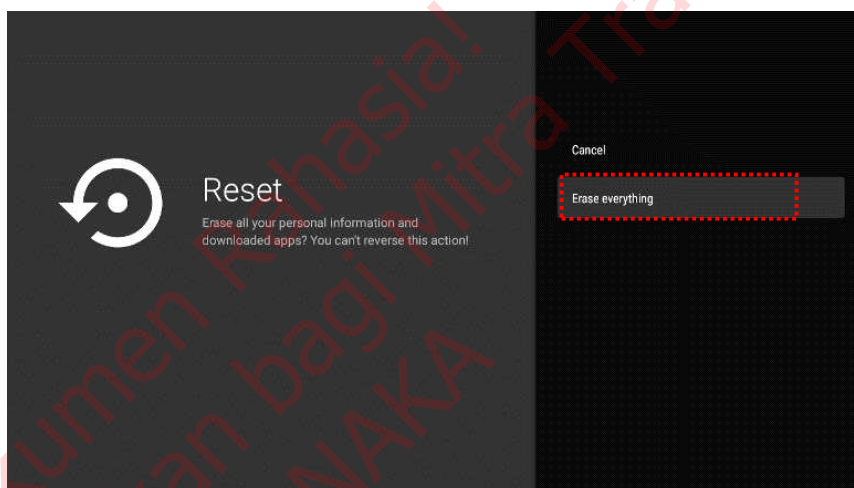
Pilih Reset.

26

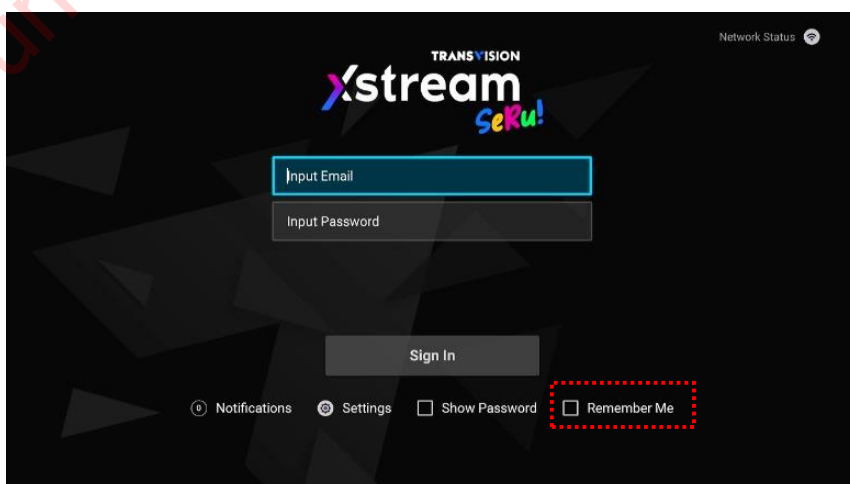
Cara melakukan Reset
pada STB.



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



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



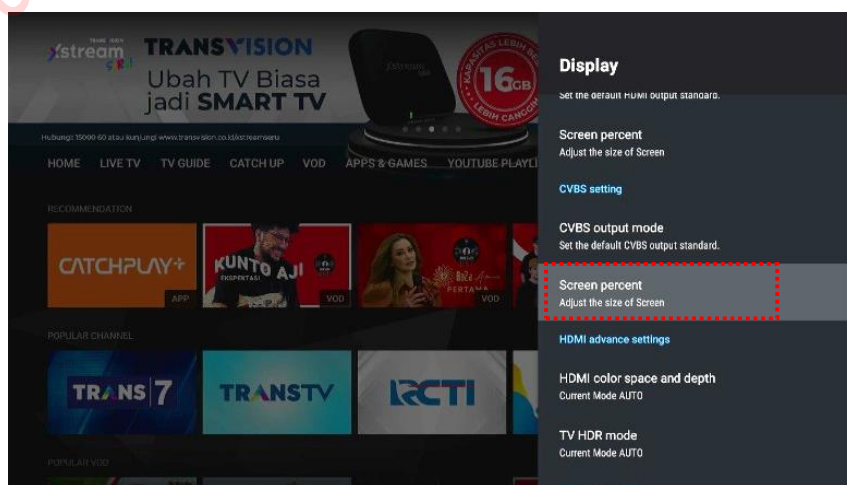
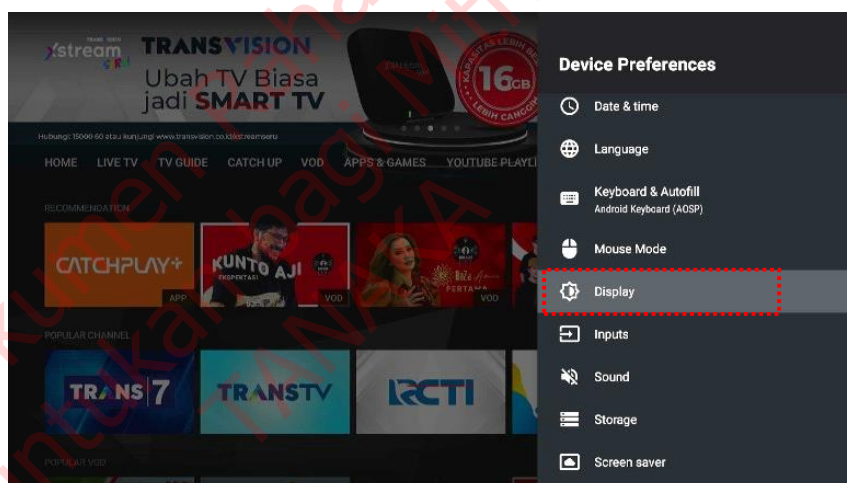
Setelahnya, koneksikan dengan internet pada **Settings > Network & Internet**. Lakukan **Sign in** kembali menggunakan username (email) dan password yang sudah terdaftar pada [my.transvision.co.id / mytransvision.co.id](http://my.transvision.co.id/).

Jangan lupa untuk mencentang **Remember Me**, agar email dan password tidak perlu dimasukkan kembali saat STB di-restart power nya.



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

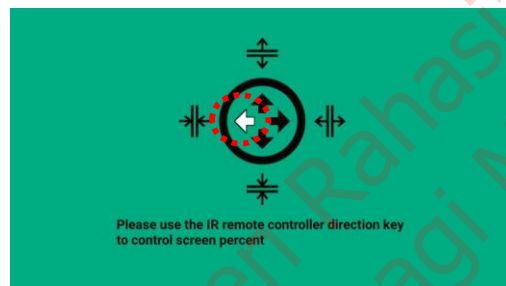
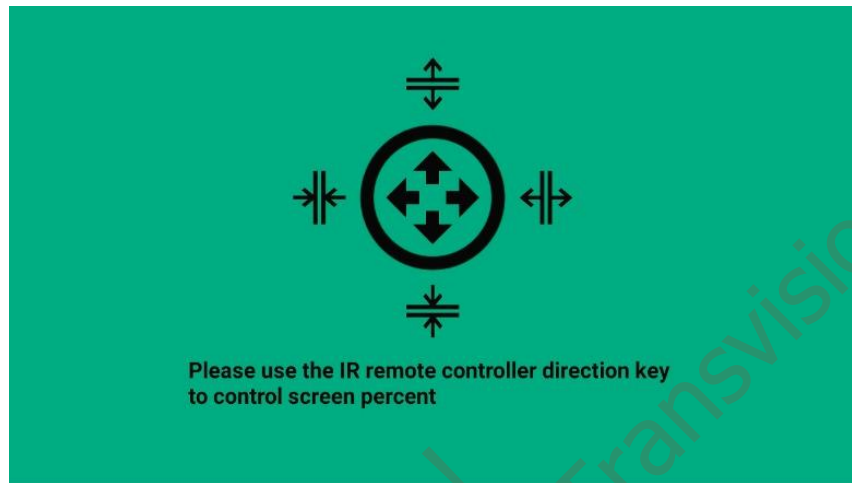
- a. Masuk ke menu **Settings > Device Preferences > scroll ke bawah, dan pilih Display > CVBS Settings > Screen percent.**



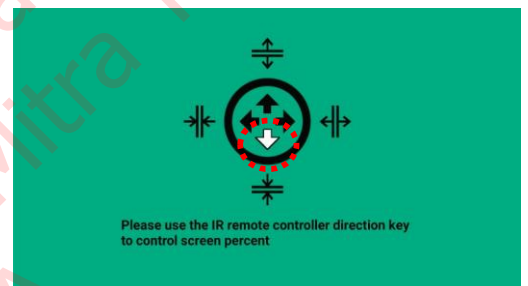
27

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

- b. Gunakan **tombol navigasi** untuk melakukan pengaturan ukuran layar agar tidak terpotong. Tombol navigasi **kiri** dan **kanan** untuk mengatur ukuran secara **horisontal**. Tombol navigasi **atas** dan **bawah** untuk mengatur ukuran secara **vertikal**.



Mengatur ukuran secara horisontal



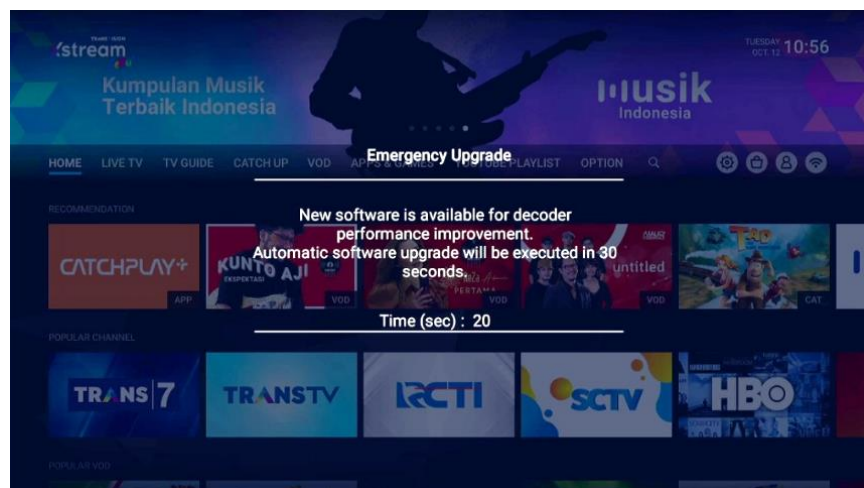
Mengatur ukuran secara vertikal

28 Tombol untuk Power TV (standby OFF/ON) tidak berfungsi.

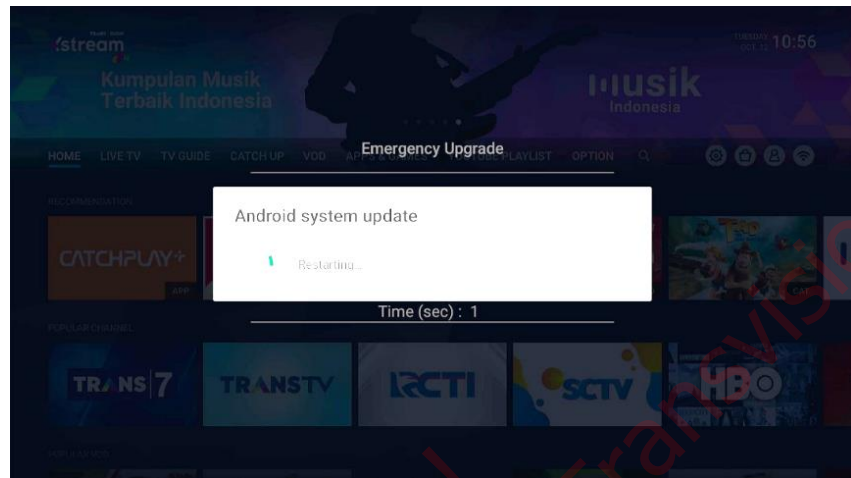
Fitur untuk tombol **Power TV** saat ini tidak tersedia pada Xstream SeRu!.

29 Notifikasi Emergency Upgrade firmware baru.

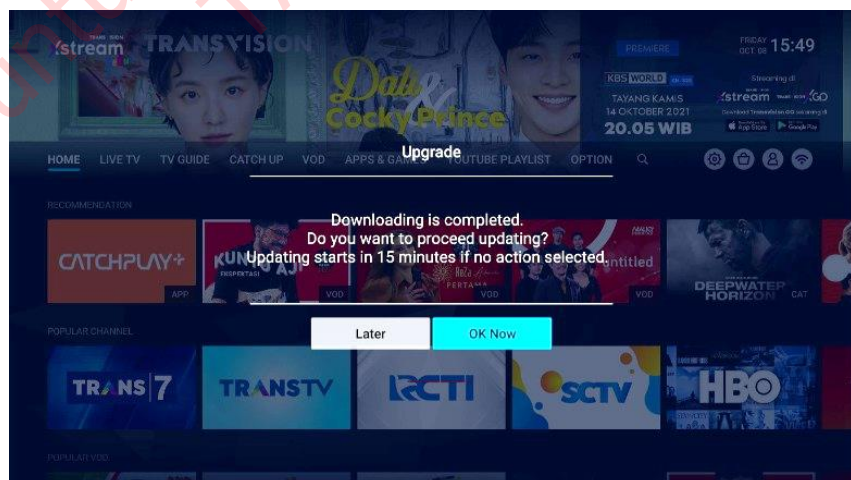
- a. Dalam rangka untuk perbaikan mutu layanan Xstream, terkadang diperlukan proses upgrade firmware secara emergency melalui **OTA (Over The Air)** dengan jaringan internet, atau disebut **Force OTA**.
- b. Jika STB dalam posisi ON dan terkoneksi internet dengan speed yang normal, maka jika dari server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



- c. 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**).



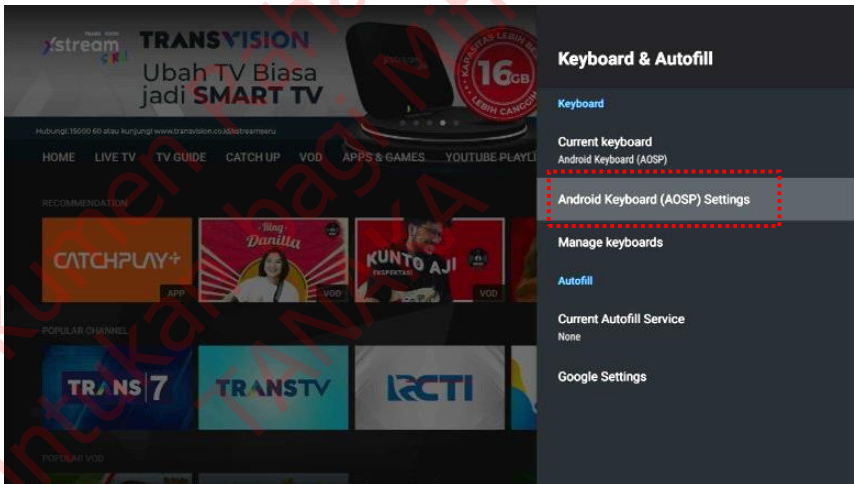
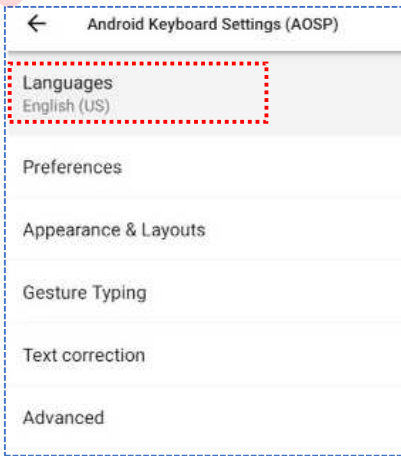
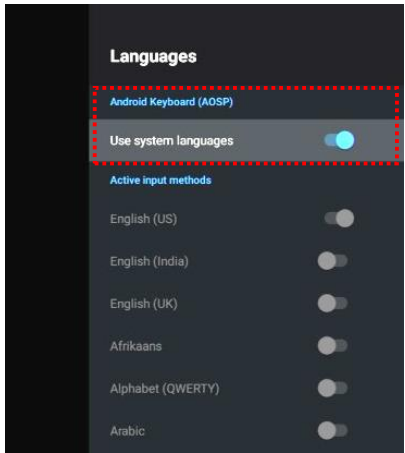
- a. Saat ada upgrade firmware baru dari server yang tidak bersifat emergency, maka akan muncul popup notifikasi seperti gambar di bawah ini. Popup ini muncul setelah Xstream selesai mendownload firmware baru dan dalam posisi ON serta terkoneksi internet dengan speed normal.



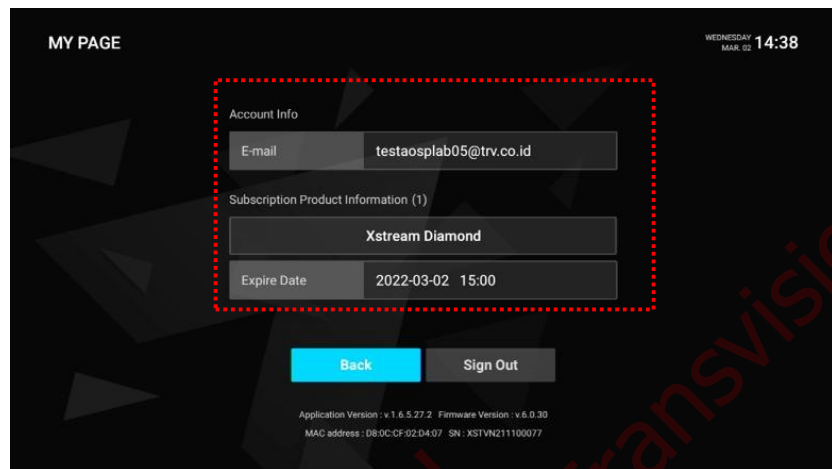
30

Notifikasi Upgrade
firmware baru.

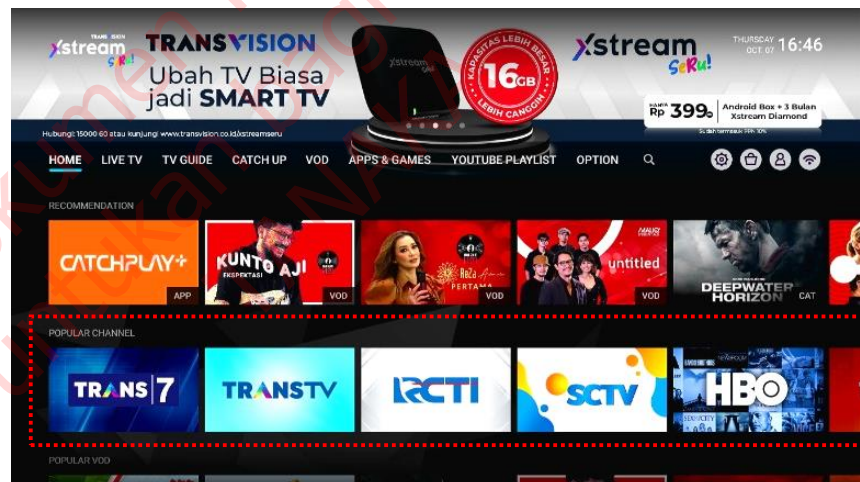
- b. User bisa melakukan **5 action** sebagai berikut:
- **Mendiamkan saja (no action)**, maka setelah 15 menit Xstream SeRu secara otomatis akan memproses upgrade.
 - **OK Now**, maka Xstream SeRu akan langsung memproses upgrade.
 - **Later**, maka Xstream SeRu akan menunda proses upgrade. Selanjutnya, Xstream akan memproses upgrade pada jam 02:00 am dan jika STB di posisi standby (LED warna merah).

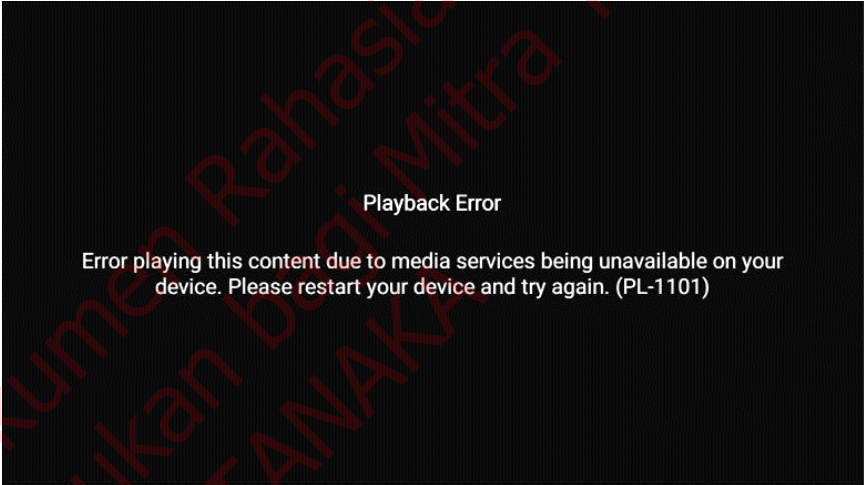
		▪ Tombol HOME dan LIVE TV, maka STB akan menuju HOME screen dan LIVE TV screen, kemudian setelah 15 menit Xstream SeRu secara otomatis akan memproses upgrade. ▪ Tombol power standby, maka STB akan menuju standby/sleep status-LED merah, kemudian setelah 15 menit Xstream SeRu secara otomatis akan memproses upgrade. c. Proses upgrade dilaksanakan dan muncul popup sama seperti point “27.c” di atas.
31	Virtual keyboard menampilkan karakter/huruf yang bukan abjad Inggris/Indonesia.	a. Jika ditemukan 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.  b. Buka menu Settings > Device Preferences > Keyboard > Android Keyboard (AOSP) Settings > Languages > Android Keyboard (AOSP) : Use system languages.   
32	Saat selesai proses Reset, POPULAR CHANNEL, LIVE TV dan TV GUIDE tidak muncul kembali.	a. Pastikan sudah dilakukan koneksi internet hingga status Connected (speed > 5 Mbps), kemudian telah berhasil Sign In hingga masuk ke HOME screen. Kemudian pastikan di MY PAGE screen sudah muncul Xstream package sesuai dengan subscription yang berlaku.

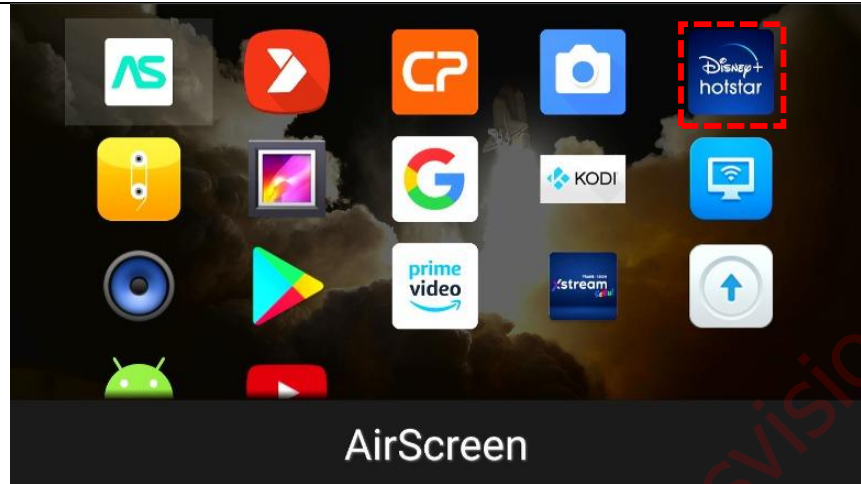
- b. Kembali ke **HOME** screen untuk melihat apakah **POPULAR CHANNEL** sudah muncul. Jika belum, maka masuk kembali ke **MY PAGE** screen, pilih **Sign Out** hingga muncul **Sign In** screen.



- c. Dari **Sign In** screen, pilih kembali **Sign In** hingga masuk kembali ke **HOME** screen. Saat sudah berada di **HOME** screen, lakukan **hard restart** dengan mencabut power adaptor dan mencolok nya kembali hingga proses booting selesai dan muncul kembali **Sign In** screen. Tunggu beberapa saat (+/- 30 detik) hingga koneksi stabil. Kemudian lakukan **Sign In** kembali.
- d. Setelah masuk ke **HOME** screen, tunggu selama **2 menit** hingga **10 menit**, maka **POPULAR CHANNEL**, **LIVE TV** dan **TV GUIDE** akan muncul secara normal.



33	Saat play konten dari aplikasi Disney+Hotstar muncul error.	a. Error karena DRM issue.  b. Error karena media player issue.  c. Jika saat play konten pada aplikasi ini ditemukan error seperti yang disebutkan di atas, maka bisa dilakukan langkah-langkah sebagai berikut. - Exit dari aplikasi, kemudian masuk lagi dan play konten kembali. - Restart STB, kemudian Sign In dan buka kembali aplikasi dan play konten kembali. - Play konten yang judul lain, jika konten yang sama masih terkendala error tersebut, maka untuk sementara waktu coba play konten yang lain yang tidak mengalami error. - Aplikasi Disney+Hotstar alternatif (Version 11.0.4) request OTA, aplikasi ini merupakan versi mobile (HP) yang diadaptasikan untuk tampilan TV, sehingga tampilan dan fungsi navigasi dengan remote standar menjadi kurang user friendly. Tetapi bisa diatasi dengan menggunakan mouse (wireless atau wired) dan mengaktifkan mouse mode di remote Xstream SeRu.
-----------	--	---



Tampilan aplikasi Disney+Hotstar alternatif (Version 11.0.4) dari Sideload

Proses instal bisa dilakukan dengan cara OTA melalui SUS, bersamaan dengan OTA App **Sideload** untuk mengakses App Disney

Cara membuka aplikasi alternatif ini bisa dengan 2 cara:

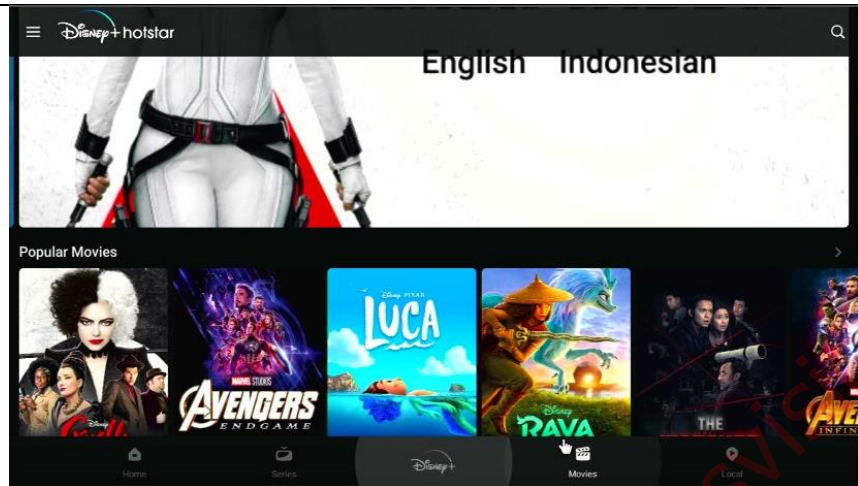
1. Melalui menu **Settings > Apps > See all apps > Disney+ > Version 11.0.4 > Open.**

Atau

2. Melalui aplikasi **Sideload > Disney+Hotstar (Version 11.0.4).**



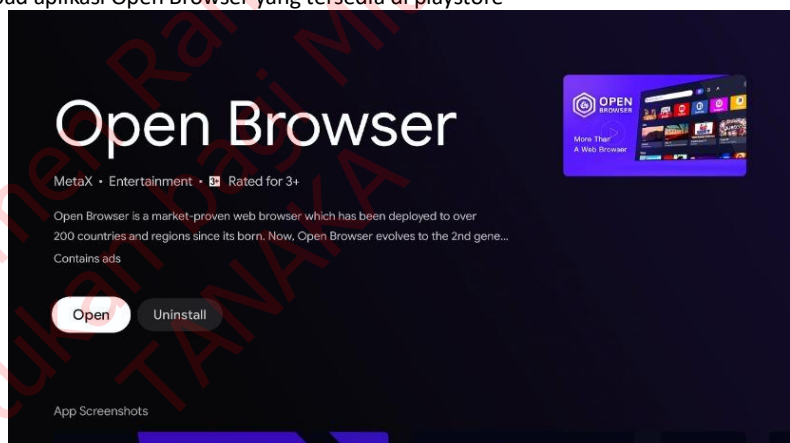
Tampilan HOME menu dari aplikasi alternatif v.11.0.4



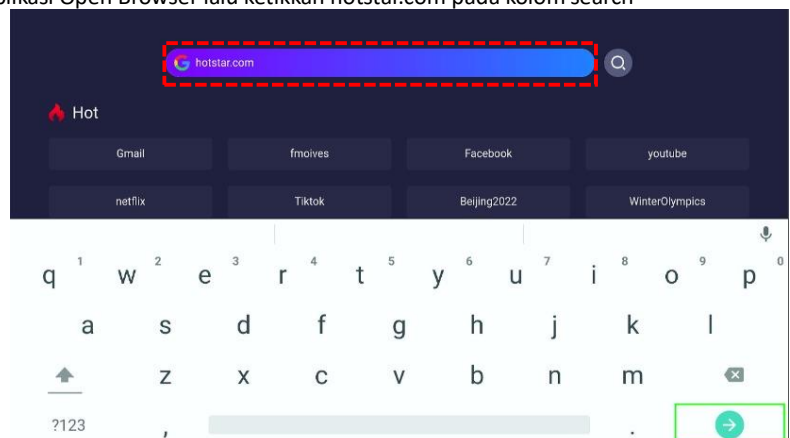
Menggunakan scrolling-mouse untuk navigasi akan sangat membantu dalam browsing konten
Bisa juga menggunakan fungsi Search untuk mencari konten yang ingin ditonton

Selain menggunakan Aplikasi Disney+Hotstar alternatif (Version 11.0.4) request OTA, terdapat juga alternative lainnya untuk menikmati tayangan Disney+ dengan menggunakan **Aplikasi Open Browser** yang dapat di download melalui playstore. Pada Open Browser ini kita akan mengakses Disney+ dalam bentuk web, berikut cara mengakses Disney+ web menggunakan Aplikasi Open Browser :

- a. Download aplikasi Open Browser yang tersedia di playstore



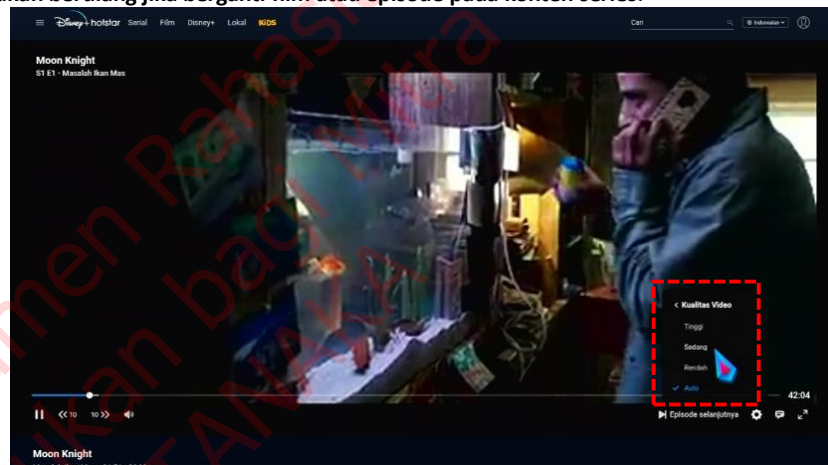
- b. Buka aplikasi Open Browser lalu ketikkan hotstar.com pada kolom search



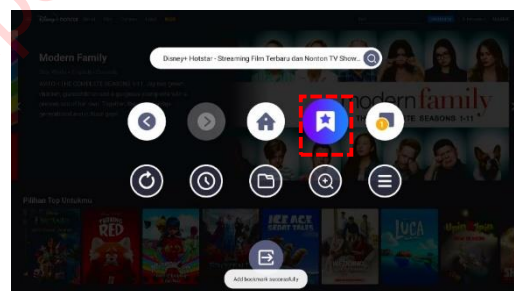
- c. Klik Masuk untuk melakukan sign in akun Disney+ Hotstar dengan menginput nomer HP dan memasukkan kode OTP (Jika kode OTP tidak kunjung diterima, silahkan mengikuti panduan no.48)

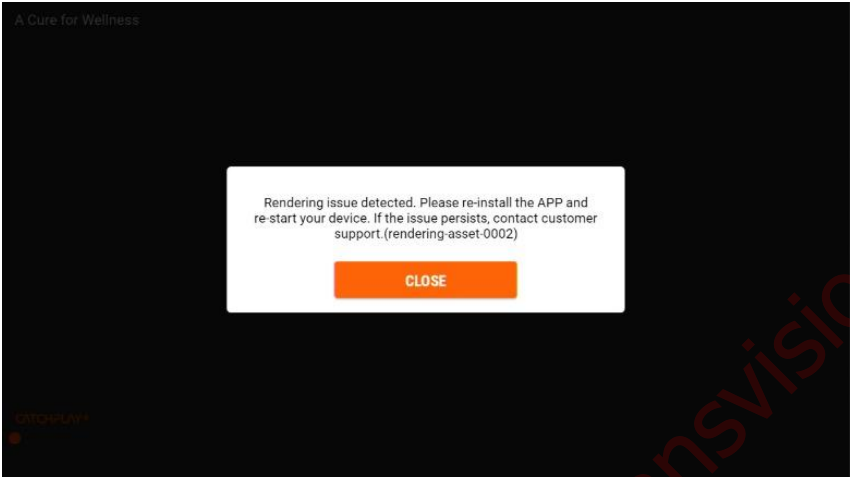
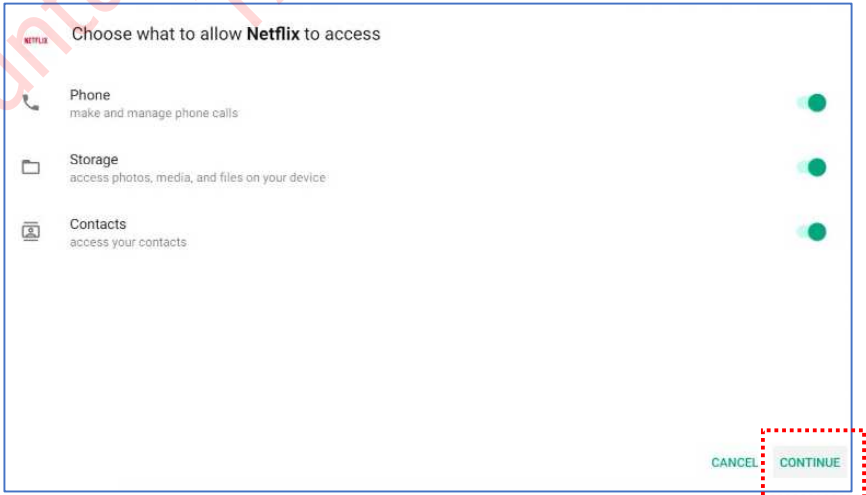


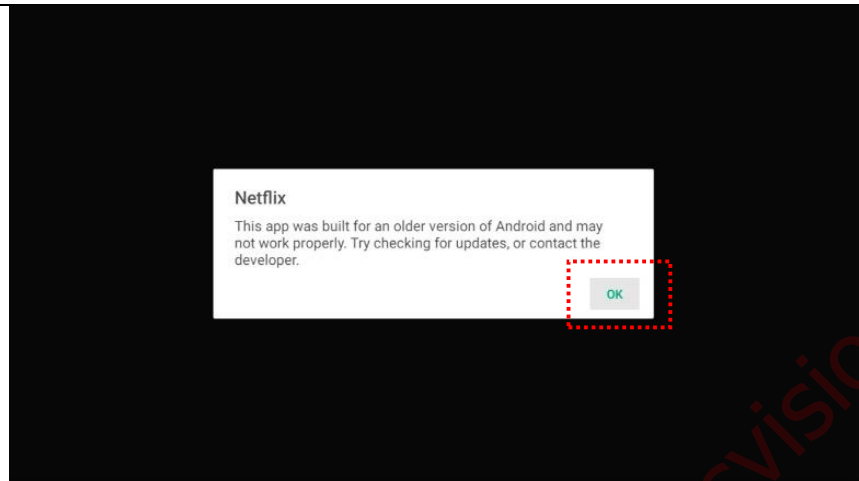
- d. Walaupun navigasi pada Disney+ web dinilai lebih user friendly dibandingkan Disney+ Mobile, namun untuk kelancaran streaming atau menghindari buffering diperlukan effort tambahan untuk merubah kualitas video dari Auto menjadi Sedang.
- e. Play salah satu konten lalu klik icon gear (settings) > kualitas video > Sedang, hal ini perlu dilakukan berulang jika berganti film atau episode pada konten series.



- f. Untuk kemudahan pelanggan saat ingin mengakses Disney kembali, maka dapat dilakukan add Disney kedalam bookmark agar tidak perlu menginput URL kembali. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara pada tampilan Home Disney > Tekan back > lalu pilih Add bookmark, maka saat pelanggan membuka app Open Browser dapat langsung menuju list bookmark untuk membuka Disney.



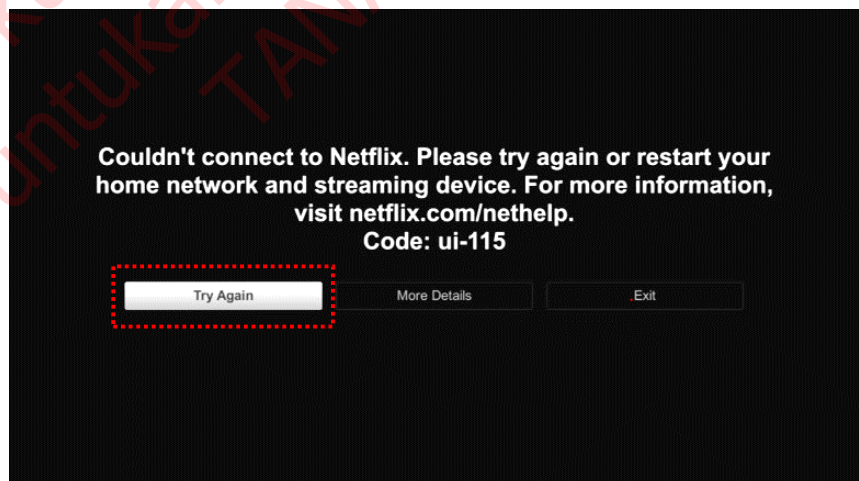
34	Saat play konten dari aplikasi Catchplay+ muncul error	a. Error karena renderring issue.  b. Error karena network issue. c. Jika saat play konten pada aplikasi ini ditemukan error seperti yang disebutkan di atas, maka bisa dilakukan langkah-langkah sebagai berikut. - Exit dari aplikasi, kemudian masuk lagi dan play konten kembali. - Pastikan network & internet normal, cek Network & internet settings status dan pastikan internet speed dalam kondisi normal (> 5 Mbps). - Restart STB, kemudian Sign In dan buka kembali aplikasi dan play konten kembali. - Play konten yang judul lain, jika konten yang sama masih terkendala error tersebut, maka untuk sementara waktu coba play konten yang lain yang tidak mengalami error. - Tunggu upgrade firmware baru, jika sudah ada perbaikan maka akan diinformasikan firmware baru yang kemudian bisa di-upgrade secara OTA.
35	Saat play konten dari aplikasi Netflix muncul error.	a. Pada saat membuka aplikasi pertama kali, dikarenakan ini versi apk pre-install yang bukan official dari Play Store (dikarenakan AOSP STB), maka akan muncul popup/notifikasi seperti ini. Langsung saja untuk pilih CONTINUE and OK. 



- b. Error tidak bisa terkoneksi dengan server Netflix di awal penggunaan. Untuk menormalkannya, dapat langsung di-klik **Try Again** 1 kali atau lebih, tergantung dengan situasi saat itu. Biasanya cukup 1 kali, tetapi jika ada kendala pada network, mungkin perlu klik beberapa kali dan tunggu beberapa saat.

Jika setelah di-klik **Try Again** tidak juga menjadi normal, maka bisa dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.

- **Exit dari aplikasi**, kemudian masuk lagi dan play konten kembali.
- **Pastikan network & internet normal**, cek Network & internet settings status dan pastikan internet speed dalam kondisi normal (> 5 Mbps).
- **Restart STB**, kemudian Sign In dan buka kembali aplikasi dan play konten kembali.
- **Play konten yang judul lain**, jika konten yang sama masih terkendala error tersebut, maka untuk sementara waktu coba play konten yang lain yang tidak mengalami error.
- **Gunakan aplikasi Netflix alternatif yang versi mobile**, jika kendala masih terus berlangsung, maka bisa menggunakan aplikasi Netflix alternatif yaitu yang **versi mobile** (penjelasan no. 37). Dengan aplikasi alternatif ini, maka sebagian fungsi navigasinya akan memerlukan bantuan penggunaan remote dengan **mouse mode** (lihat penjelasan nomor 35).

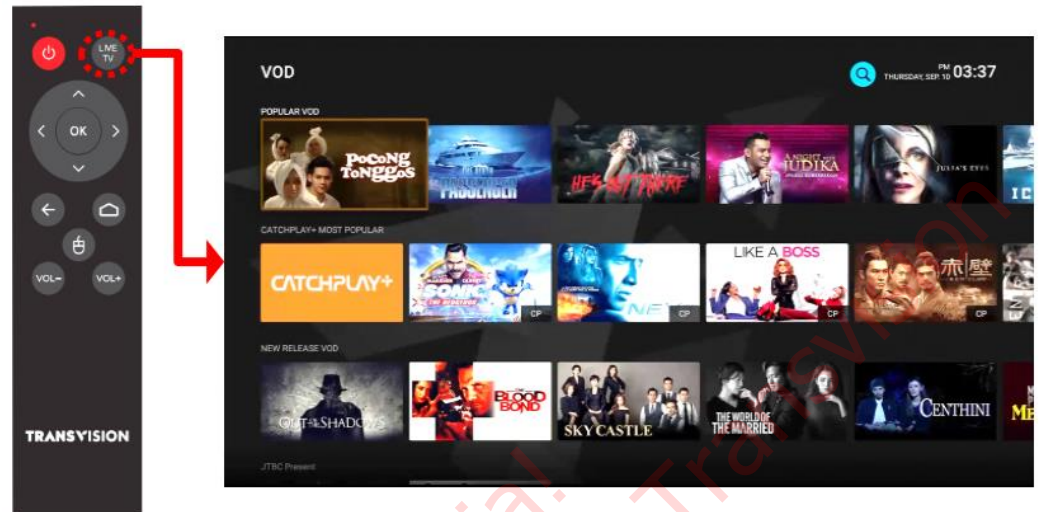


Popup error tidak bisa terkoneksi dengan server Netflix

Shortcut ke VOD screen

36

Tombol shortcut untuk VOD screen.



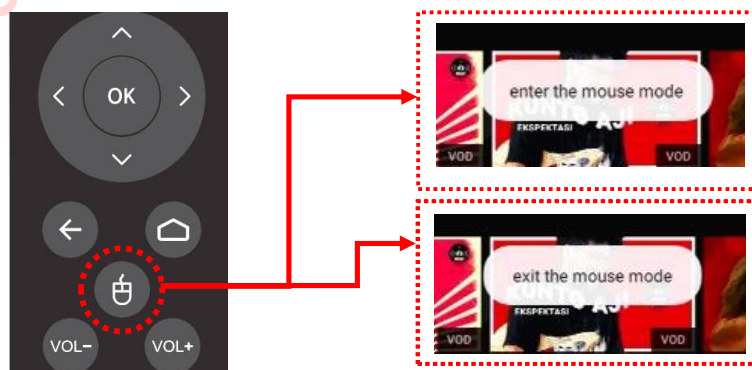
Tekan tombol LIVE TV () selama **lebih dari 2 detik**, untuk dapat langsung membuka VOD screen

Untuk bisa langsung membuka **VOD screen**, bisa menggunakan tombol shortcut dari remote control (RCU), yaitu dengan menekan **tombol LIVE TV** selama **lebih dari 2 detik**.

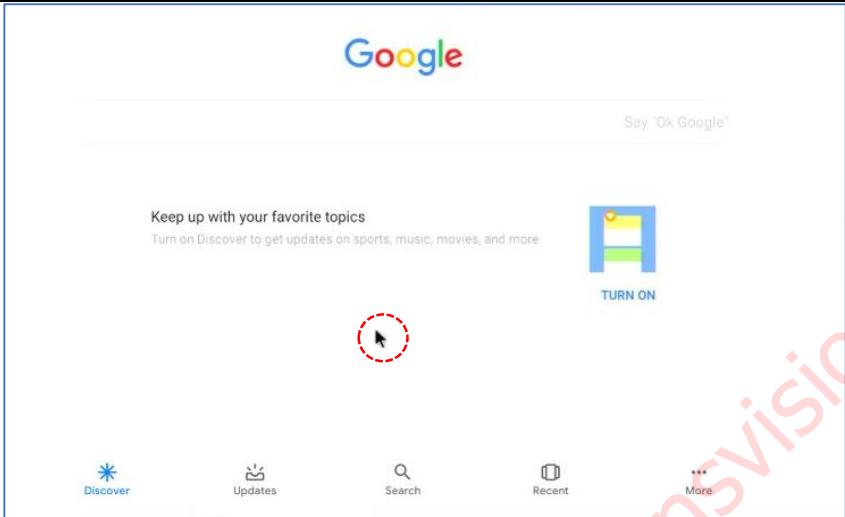
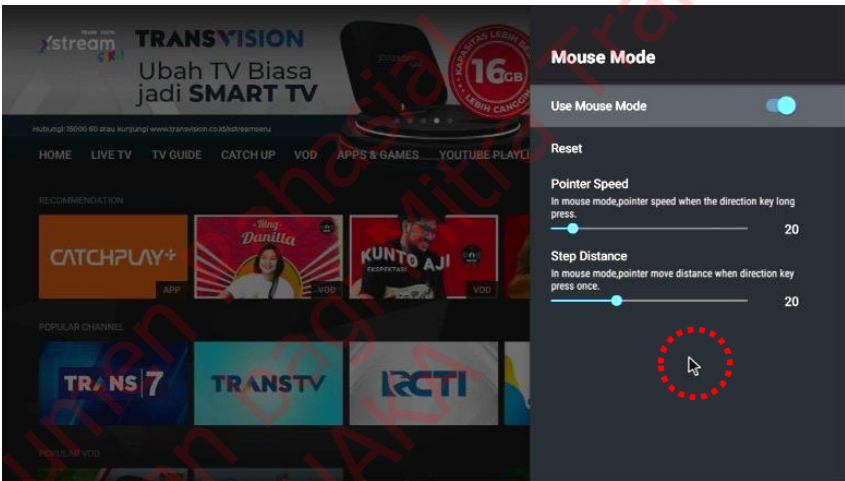
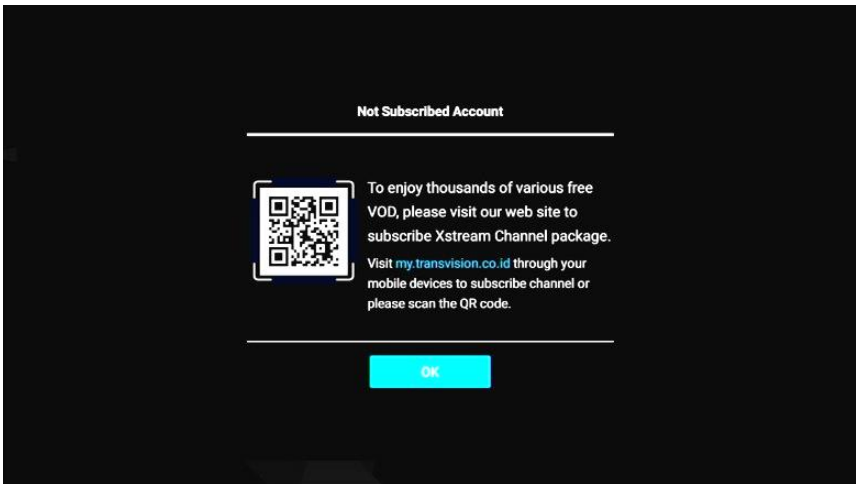
37

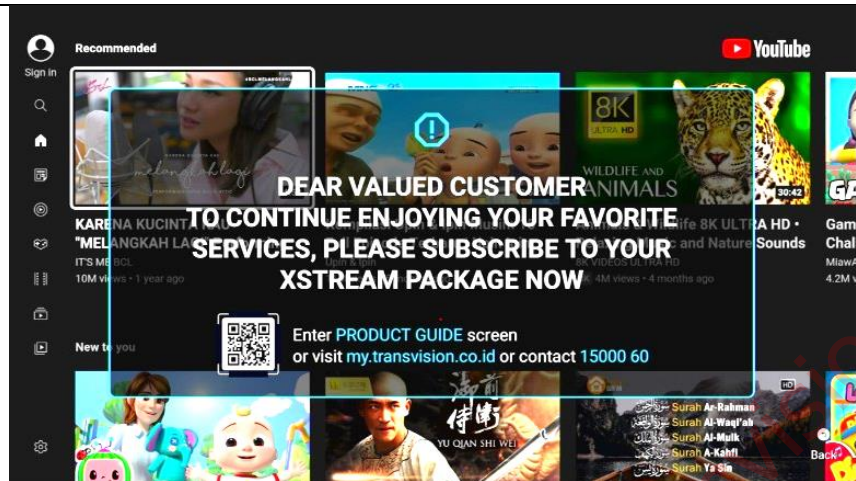
Penggunaan RCU dengan bantuan mouse mode.

- Dikarenakan menggunakan OS Android yang versi **AOSP**, dimungkinkan beberapa aplikasi Android yang telah di-instal adalah **versi aplikasi mobile** yang diadaptasi untuk TV, sehingga fungsi navigasi nya menggunakan remote control (RCU) standard tidak bisa berfungsi maksimal. Oleh karena itu, telah disediakan fitur bantuan **mouse mode**.
- Pada RCU, tekan **tombol mouse mode** seperti ditunjukkan pada gambar di bawah, untuk **mengaktifkan** atau **menonaktifkan** fungsi **mouse mode**.



- Jika ingin mengatur ulang **Kecepatan Pointer** dan **Jarak Pindah** pergerakan mouse, dapat dilakukan menggunakan : **Settings > Device Preferences > Mouse Mode > Pointer Speed** atau **Step Distance**.
Pointer Speed : menggerakkan mouse dengan menekan tombol navigasi (panah atas, bawah, kanan dan kiri) **secara lama (terus menerus)**.
Step Distance : menggerakkan mouse dengan menekan tombol navigasi (panah atas, bawah, kanan dan kiri) **secara satu per satu**.

		 
38	Muncul popup blocking pada VOD dan Aplikasi Android.	a. Jika muncul popup blocking pada VOD dan Aplikasi Android, lakukan langkah sebagai berikut. - Periksa MY PAGE screen, apakah akun masih memiliki paket yang aktif (masih berlangganan). Jika masih ada paket yang aktif, seharusnya popup blocking pada VOD dan Aplikasi Android tidak akan muncul. - Lakukan Sign Out dan Sign In ulang. - Lakukan hard restart STB dan Sign In ulang.  Popup blocking pada VOD



Pop-up blocking pada aplikasi Android

- b. Jika point “a” di atas sudah dilakukan, dan pop-up blocking masih muncul, maka perlu dilakukan langkah sebagai berikut.

- Dicoba untuk upgrade **partial patch firmware** :

1. Saat STB ON, dipastikan terkoneksi dengan internet secara normal.
2. Tekan tombol power pada RCU, untuk menjadikan STB dalam posisi **standby off (sleep mode)**, LED berwarna merah.
3. Biarkan dalam posisi no. 2 di atas selama **20 menit - 30 menit**.
4. Setelah 30 menit, STB bisa di ON kan kembali dengan tombol power pada RCU.
5. Check pada screen TV yang sesuai dengan versi App v.1.6.5.17 dan FW v.6.0.18.
6. Jika masih belum berubah, lakukan kembali step 1 - 4.
7. Jika di **MY PAGE** sudah tampil dengan versi terupdate, bisa dicek VOD dan Apps, seharusnya sudah tidak ada pop-up lagi.

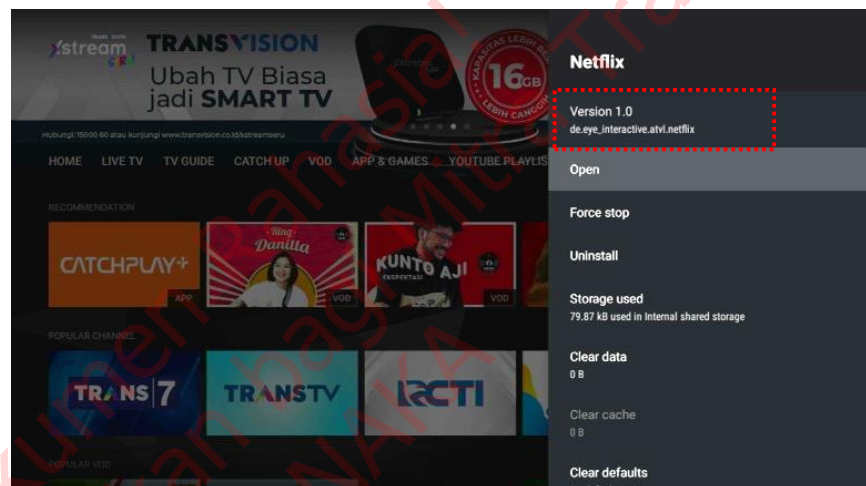
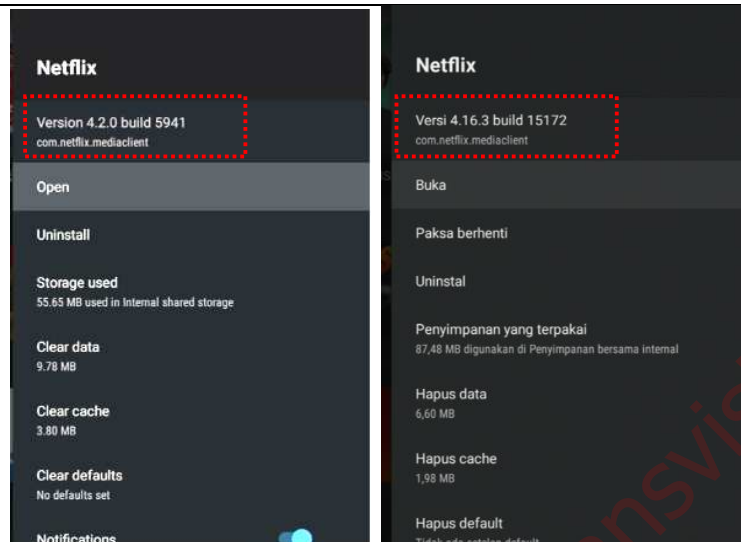
- Dicoba untuk upgrade **full patch firmware** :

1. Saat STB ON, dipastikan terkoneksi dengan internet secara normal.
2. Lakukan **hard restart power** pada STB, dengan mencabut power adaptor dan mencoloknya kembali.
3. Setelah muncul Sign In screen, lakukan Sign In hingga masuk ke HOME screen.
4. Tunggu beberapa saat sampai muncul **pop-up Upgrade**. Kemudian pilih **OK Now**.
5. Tunggu sampai proses instalasi firmware baru selesai.
6. Lakukan Sign In kembali dan cek ke **MY PAGE**, dengan App v.1.6.5.24 atau di atasnya dan **Firmware v.6.0.26** atau di atasnya.
7. Jika di **MY PAGE** sudah tampil dengan versi terupdate, bisa dicek VOD dan Apps, seharusnya sudah tidak ada pop-up lagi.

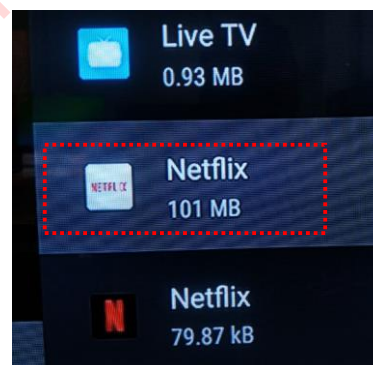
39

Memulai Netflix versi mobile.

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.eyeye_interactive.atv1.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.
2. Perbedaan versi aplikasi Netflix lama 4.2.0 (masalah subtitle) dan terbaru 4.16.3 (solusi subtitle).



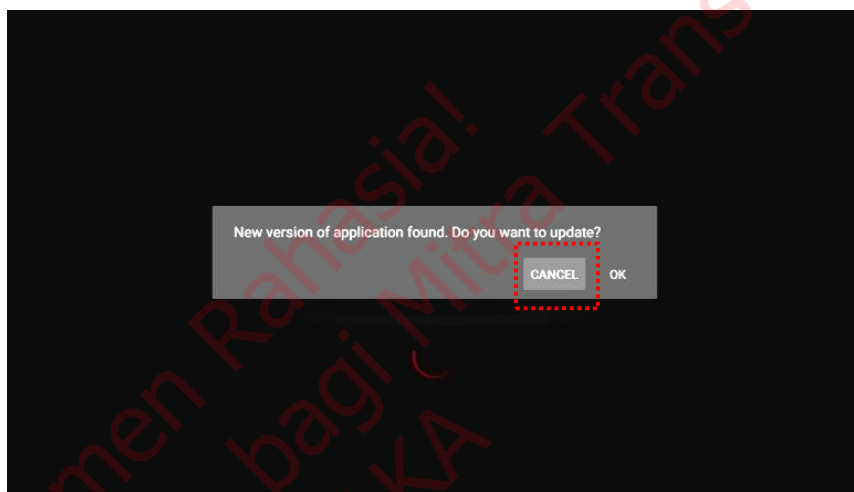
Untuk melihat **Version 4.2.0 build 5941 com.netflix.mediaclient** : Settings > Apps > ikon dengan Netflix merah background putih.



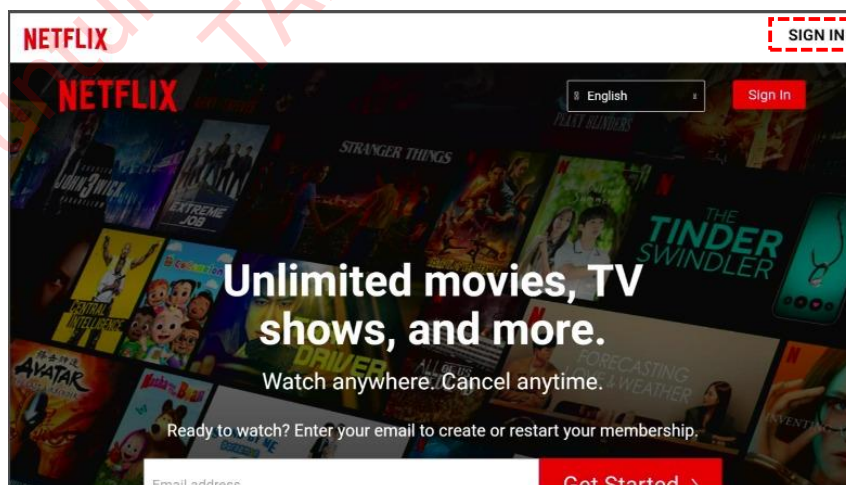
Untuk melihat **Version 1.0 de.ey_interactive.atvl.netflix** : Settings > Apps > ikon dengan huruf N merah background hitam.



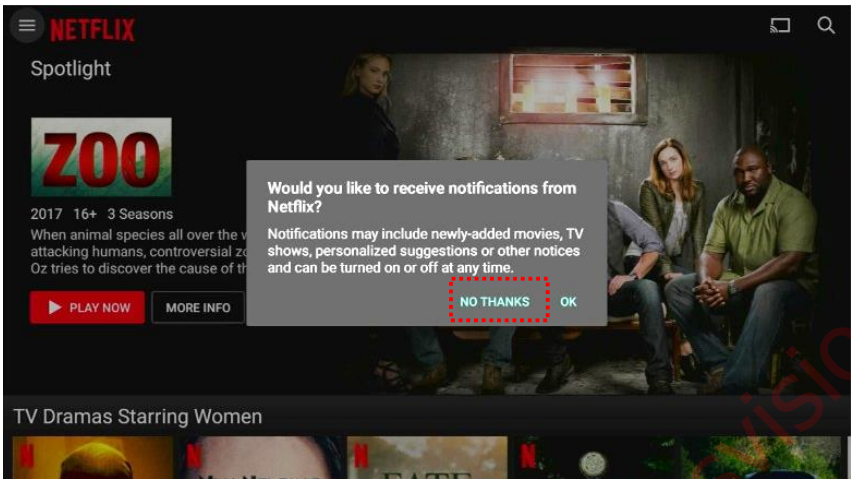
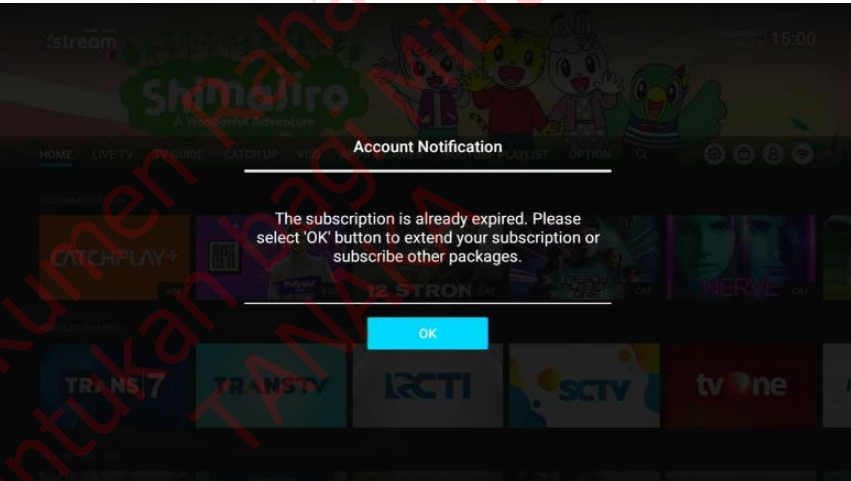
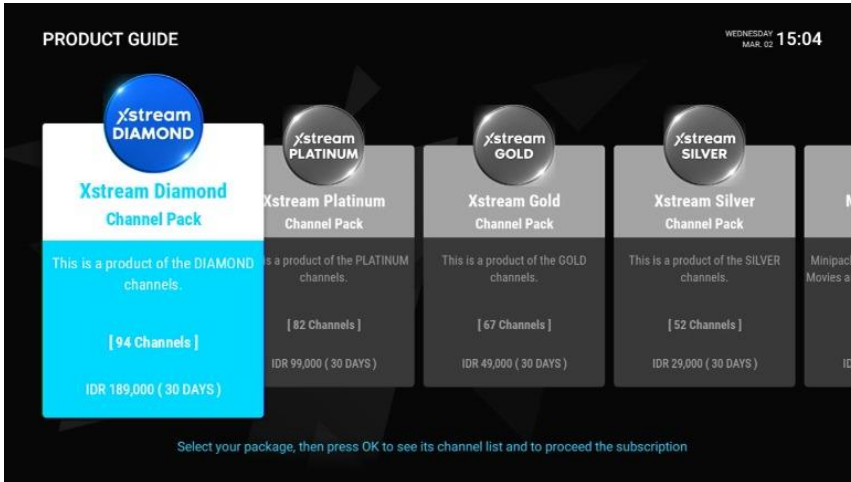
- a. Saat pertama kali menggunakan aplikasi ini, akan muncul popup untuk **meminta update aplikasi**. Pilihlah opsi **Cancel** agar STB tidak mengupdate aplikasi dari Play Store atau Aptoide TV sehingga aplikasi nya menjadi tidak sesuai dengan yang diharapkan.

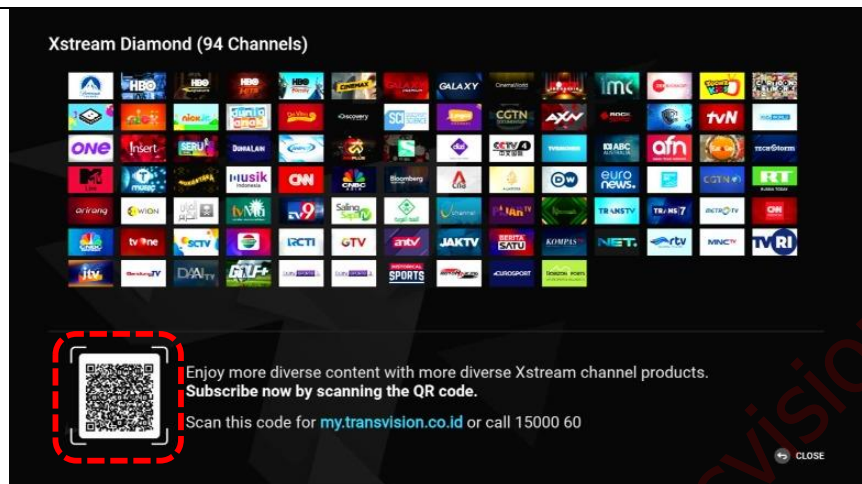


- b. Jika sudah terlanjur dipilih OK, maka aplikasi Netflix tersebut harus dilakukan proses **uninstall** dan **perlu menginstal kembali** atau menunggu hasil dari instal melalui OTA.



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

		 d. Jika muncul popup untuk menerima notifikasi dari Netflix, direkomendasikan untuk memilih NO THANKS, untuk menghindari sesuatu potensi gangguan di masa yang akan datang.
40	Pop up pemberitahuan paket habis dan aktivasi paket.	a. 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.  



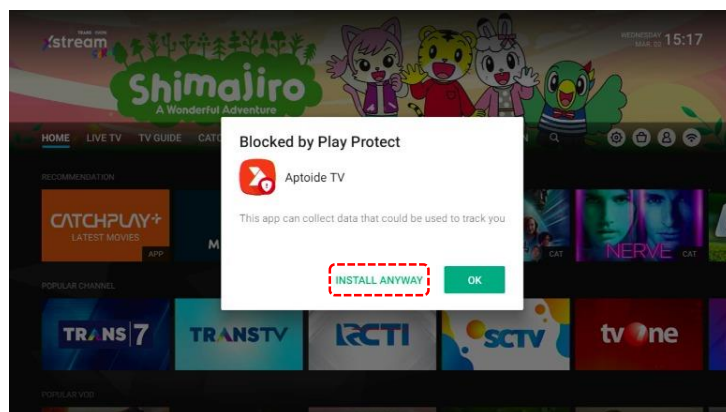
- b. **Scan Qr Code** menggunakan smartphone untuk lanjut ke **proses pembayaran**, dapat menggunakan beberapa metode pembayaran.

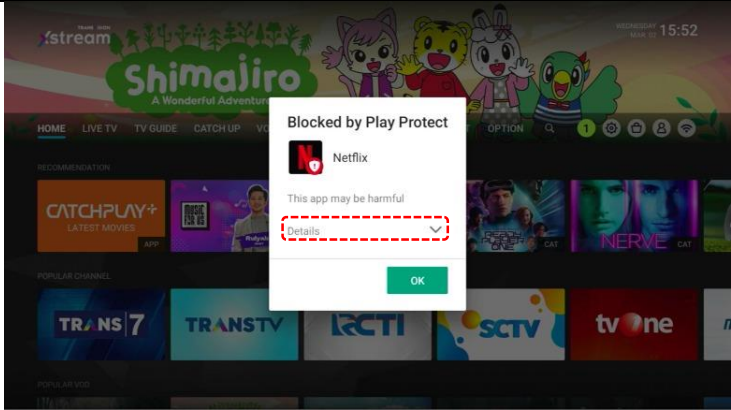
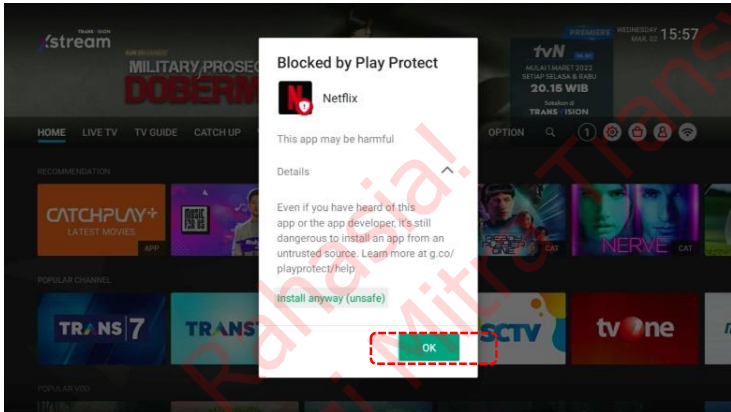
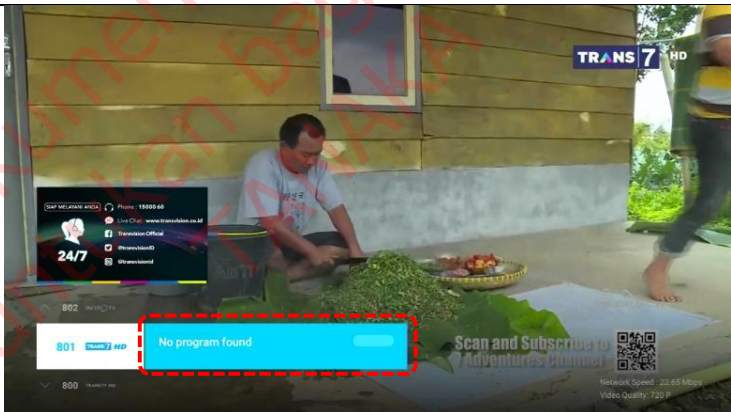
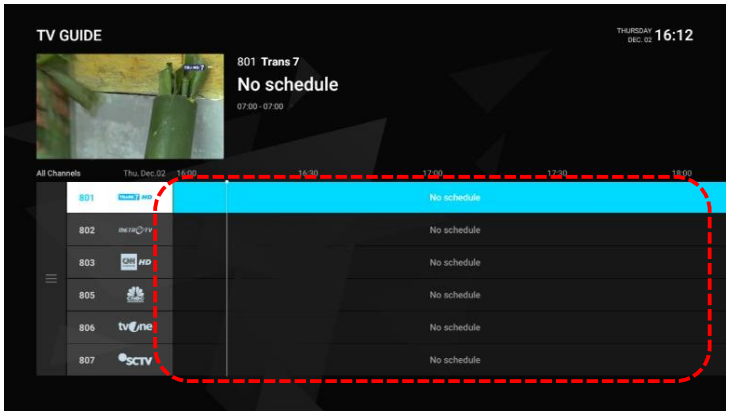
41

Pop up Blocked by Play Protect pada aplikasi Aptoide TV dan Netflix.

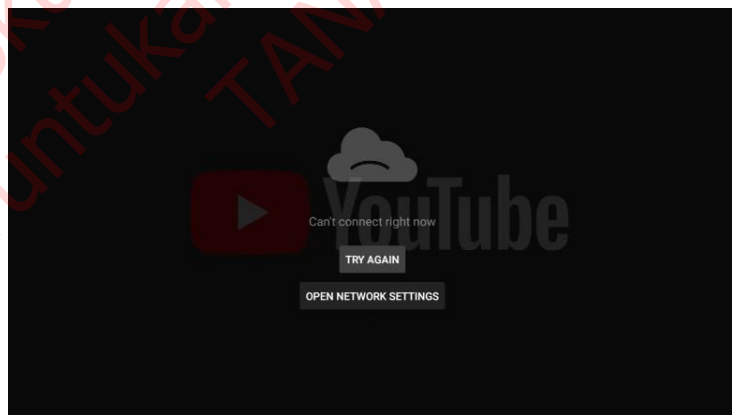
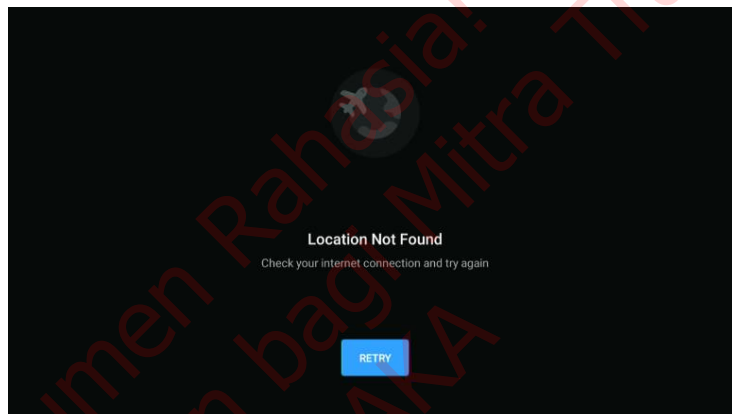
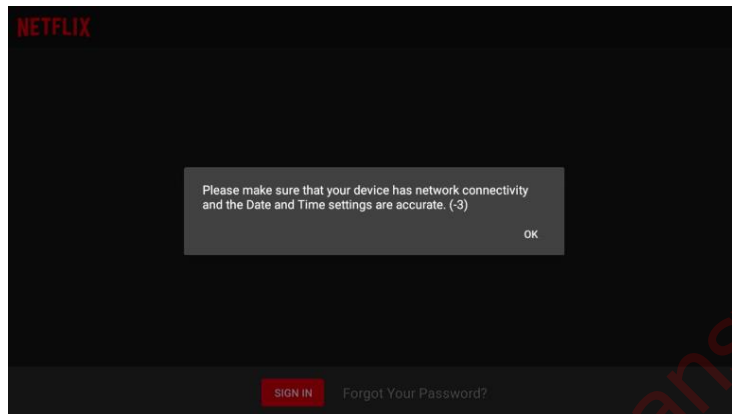
Jika suatu waktu muncul pop up Blocked pada aplikasi Aptoide TV dan Netflix, **anda dapat pilih Install Anyway** agar aplikasi tersebut tetap dapat terinstall di STB. Jika sudah terlanjur pilih [OK] maka dapat request untuk dilakukan OTA kembali.

- Muncul Pop up blocked Aptoide TV → Install Anyway
- Muncul Pop up blocked Netflix → Details → Install Anyway (unsafe)

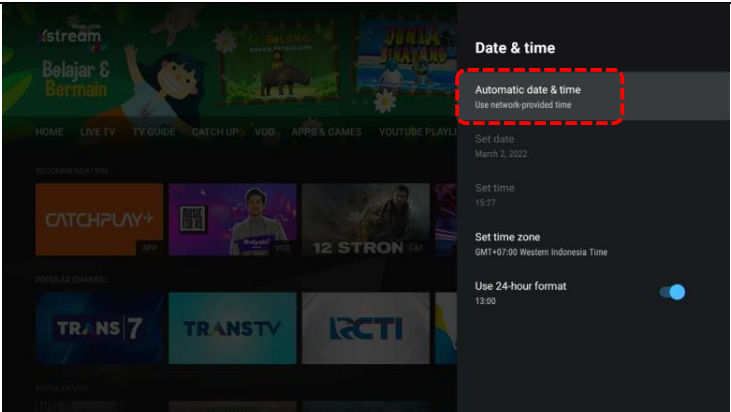
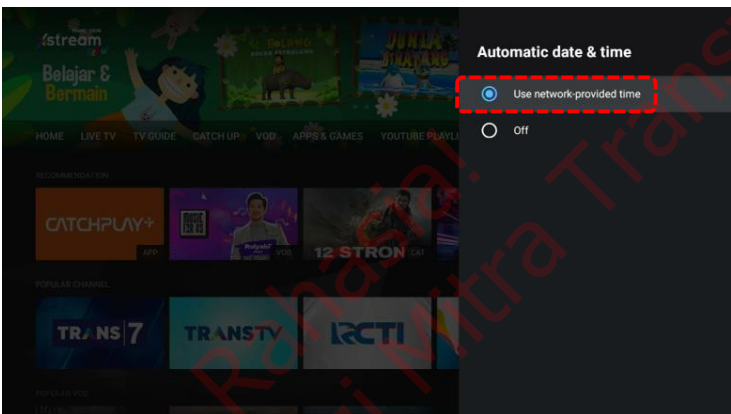
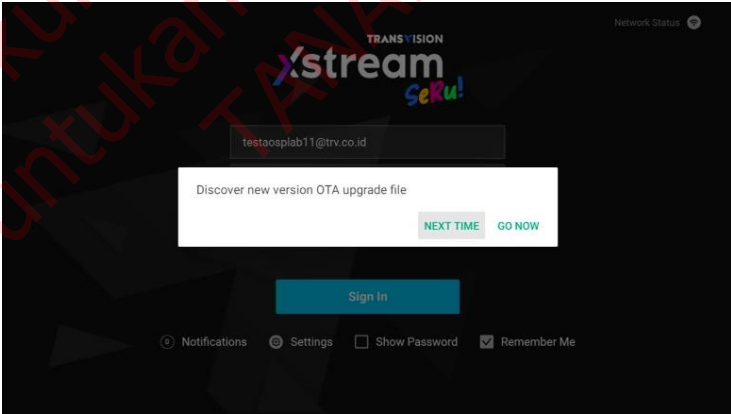
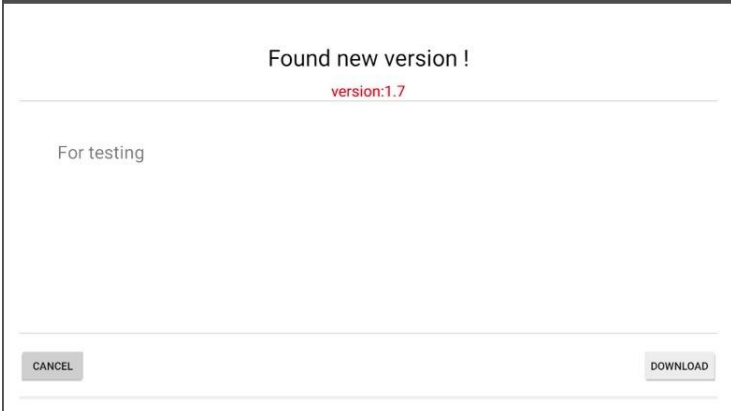


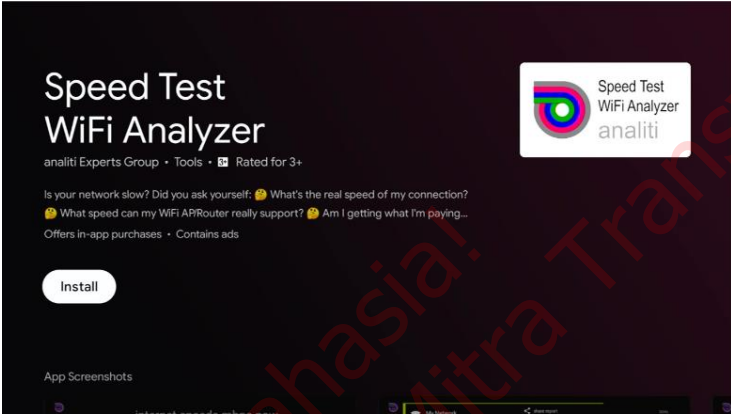
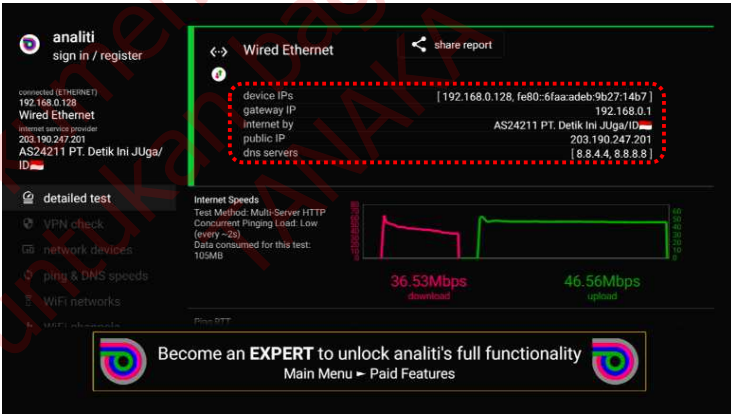
		 
42	TV Guide dan Info Banner kosong atau Aplikasi streaming error date & time.	  a. TV Guide dan Info banner pada Live TV tidak muncul dapat disebabkan karena perangkat STB baru saja hidup dan membutuhkan waktu untuk memunculkan Schedule atau bisa juga disebabkan karena Date & Time pada STB tidak sinkron dengan waktu terkini.

- b. Selain berpengaruh pada TV Guide dan Info banner, Date & Time yang tidak sinkron juga berpengaruh pada aplikasi streaming seperti Youtube, Netflix, Disney, dan memungkinkan untuk aplikasi streaming lainnya menjadi error.

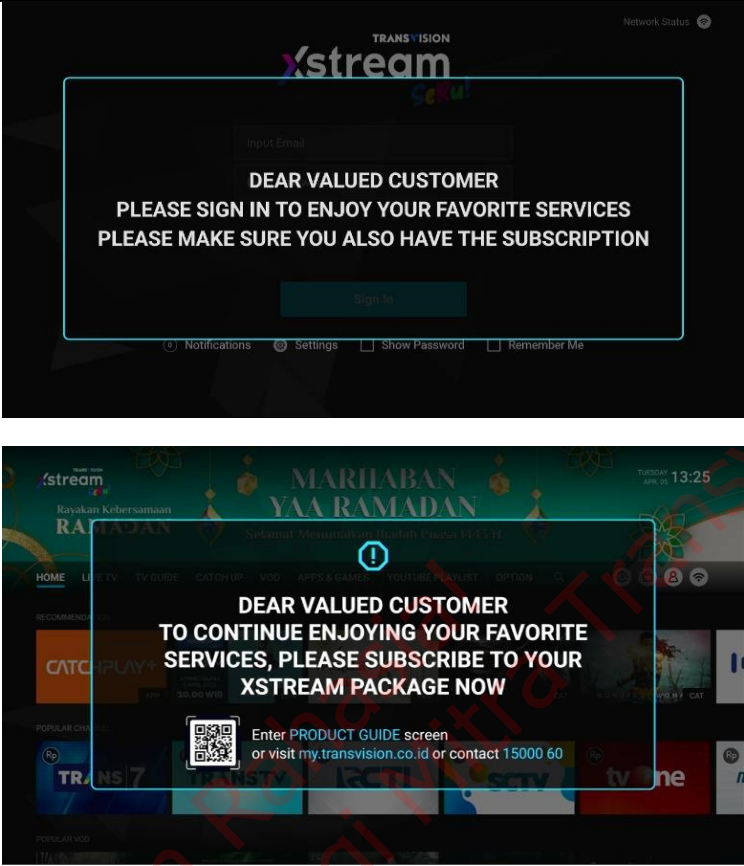
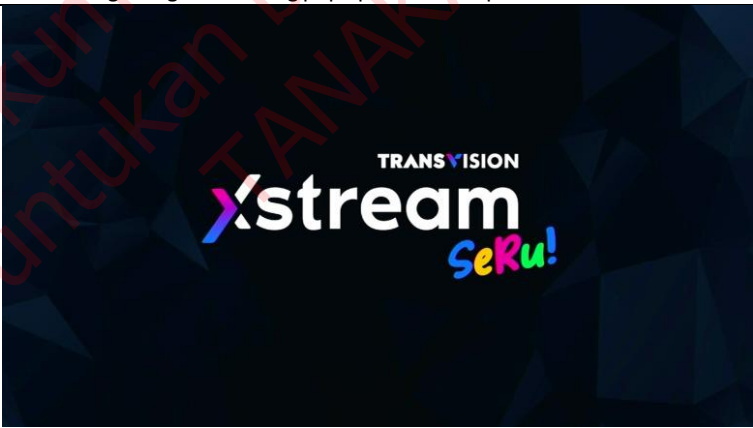


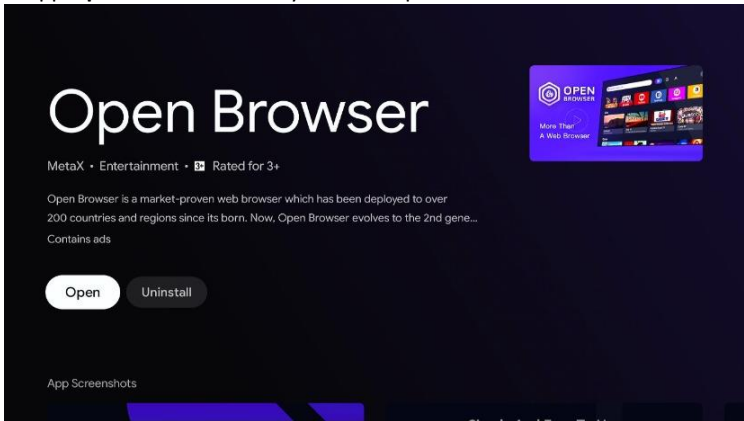
- c. Jika mengalami hal demikian, anda dapat masuk pada menu settings > Device Preferences > Date&time > **periksa (set date) dan (set time)** apakah sudah sesuai dengan waktu terkini, jika tidak sesuai anda dapat masuk ke **Automatic date&time > ubah ke OFF > lalu ubah kembali ke Use network-provided time**, lalu pastikan kembali (set date) dan (set time) sudah sesuai dengan waktu terkini.

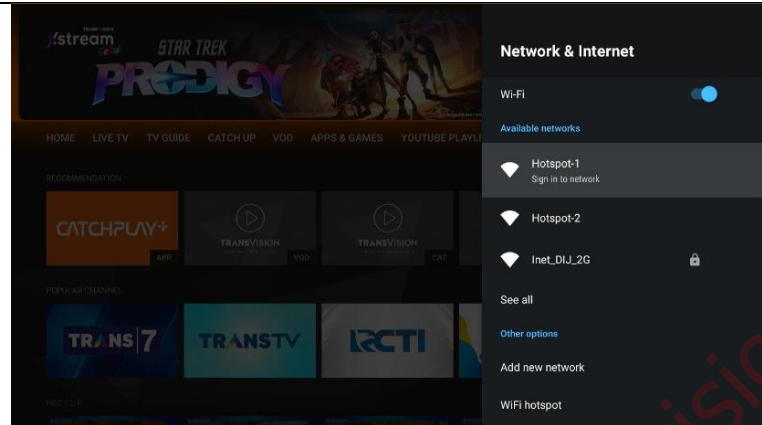
		 
43	Pop up upgrade system yang muncul pada beberapa STB.	a. Adanya kesalahan dari vendor STB saat sedang melakukan setting test OTA, sehingga pada beberapa STB muncul pop up upgrade OTA yang salah dan menyebabkan STB blank setelah selesai upgrade.  

		b. Untuk pelanggan yang sudah terlanjut terupgrade dan mengalami blank screen dapat dilakukan pergantian unit, lalu untuk STB yang mengalami blank dapat dikirim ke team HelpDesk MMS untuk selanjutnya dikoordinasikan dengan team WareHouse untuk dikembalikan ke pihak Vendor terkait.
44	Error 425 pada pelanggan B2B (meneruskan point No.4).	a. Jika STB sudah benar terhubung dengan koneksi internet yang sesuai dengan B2B platform nya namun masih tetap tidak bisa sign in dengan keterangan error 425, maka bisa dicoba untuk cek IP Address STB tersebut menggunakan aplikasi Speed test WiFi analyzer. b. Download dapat dilakukan tanpa harus sign in dengan cara pada halaman sign in pencet dan tahan tombol HOME pada remote > halaman Apps&Games > Open Play Store > download Speed test WiFi analyzer.  c. Open aplikasi Speed test WiFi analyzer > Detail test > foto (Internet by) dan (Public IP) lalu laporkan ke team terkait untuk diperiksa apakah IP Address tersebut sudah terdaftar di CMS atau belum.  d. Jika sudah diperiksa oleh team terkait dan IP Address tersebut sudah terdaftar di CMS namun masih mengalami error code 425, maka STB bisa dilakukan: - Restart power STB lalu sign in kembali - Catat ID dan password lalu clear cache dan clear data lalu sign in kembali - Masuk pada menu Settings > Device Preferences > Reset e. Jika point (d) sudah dilakukan namun masih error 425, maka dapat berkordinasi dengan team terkait untuk dilakukan OTA upgrade ke versi lebih tinggi (jika tersedia versi lebih tinggi).

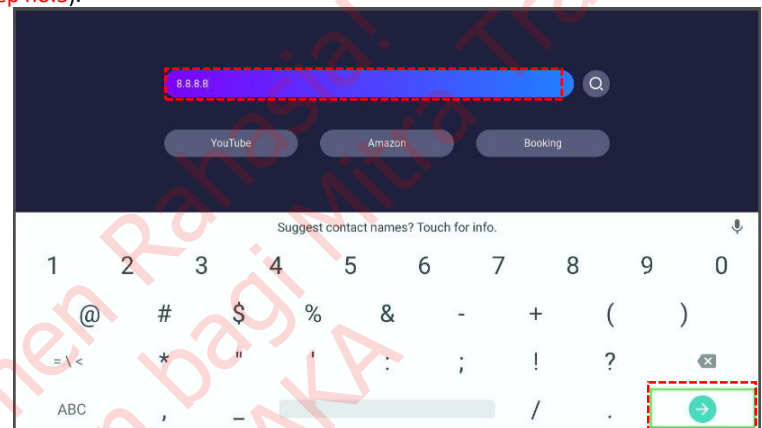
45	Tampilan layar menjadi kuning atau night mode aktif	a. Jika tampilan layar Xstream menjadi kuning seperti contoh di atas kemungkinan besar STB tersebut masuk ke mode malam. b. Untuk menghilangkan mode malam tersebut dapat dilakukan dengan cara masuk ke settings > geser kursor ke atas sampai menemukan Set Night Light schedule > pilih Turn OFF Now. c. Jika pengaturan Set Night Light tidak ditemukan pada settings, bisa dilakukan reset untuk mengembalikan tampilan menjadi normal.
----	---	--

46	Blocking pop up muncul pada Sign in Screen ataupun Home Screen	 Jika Blocking pop up muncul pada Sign In Screen atau Home Screen seperti gambar di atas maka untuk menghilangkan blocking pop up tersebut dapat dilakukan tekan tombol Home pada remote.
47	STB stuck pada booting logo saja tidak sampai masuk ke sign in screen	 Jika pada saat STB dihidupkan (dihubungkan ke listrik/adaptor) dan sudah ditunggu sekitar 10 menit namun hanya stuck pada booting logo saja atau tidak kunjung masuk ke tampilan sign in screen, maka dapat disimpulkan unit STB tersebut mengalami kerusakan / corrupt dan dapat di koordinasikan dengan team terkait untuk dilakukan pergantian unit STB.

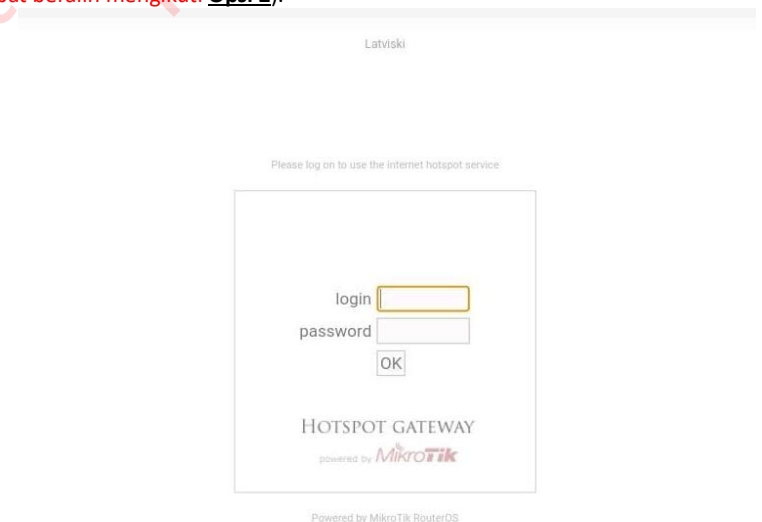
48	Tampilan STB mengalami green screen atau crash	 Jika tampilan pada STB mengalami green screen atau crash seperti pada gambar diatas, maka bisa coba dipastikan dengan cara dilakukan : - Cabut dan pasang kembali kabel HDMI pada STB atau TV dan pastikan konektor HDMI terpasang dengan baik, jika setelahnya tampilan STB menjadi normal maka dapat disimpulkan HDMI hanya kendur. - Restart power STB dengan cara cabut dan pasang kembali adaptor STB - Reset STB - Coba hubungkan STB dan TV menggunakan kabel HDMI yang lain, jika setelahnya tampilan STB menjadi normal maka dapat disimpulkan kabel HDMI sebelumnya rusak. - Coba hubungkan STB dengan TV yang lainnya, jika setelahnya tampilan STB menjadi normal maka dapat disimpulkan TV sebelumnya rusak. Jika beberapa percobaan diatas sudah dilakukan namun tampilan STB masih crash atau green screen maka dapat di koordinasikan dengan team terkait untuk dilakukan pergantian unit STB.
49	Akses internet hotel atau internet fasilitas umum yang memerlukan single sign on	Single sign on (SSO) adalah teknologi yang mengharuskan pengguna untuk menginput akun yang berupa ID dan Password agar dapat mengakses jaringan dan terkoneksi ke internet. Untuk mengakses SSO pada STB Xstream SeRu perlu disiapkan terlebih dahulu smartphone yang terdapat paket kuota internet dan mendukung fitur Tethering / Hotspot Seluler, berikut step by step yang dapat dilakukan : Opsi 1 1. Koneksikan terlebih dahulu STB Xstream SeRu dengan tethering Smartphone sehingga terkoneksi internet dengan normal. 2. Lakukan Sign In Xstream hingga sukses masuk ke HOME screen. 3. Download app Open Browser dari Play Store dan pastikan sukses terdownload ke STB.  4. Masuk ke menu Settings > Network & Internet > pilih nama WiFi Hotel tersebut > Successfully Connected > muncul Sign In to network.



5. Buka app **Open Browser** yang sebelumnya telah didownload di STB, dan masukkan pada **Search or type a URL** alamat **8.8.8.8** untuk dilakukan **pencarian** (Jika pada **step no.5** app **Open Browser** mengalami error maka dapat beralih sebentar mengikuti **Open Browser Error** lalu ulangi kembali **Opsi 1** **step no.5**).



6. Setelah **pencarian** selesai, maka akan terbuka **layar login dan password** dari WiFi SSO tersebut. Kemudian masukkan ID dan Password nya. Pilih dan klik OK. Maka STB sudah terkoneksi dengan WiFi SSO tersebut dan bisa digunakan dengan normal (Jika pada **step no.6** **layar login** tidak muncul maka dapat beralih mengikuti **Opsi 2**).



7. Selesai.

[illegible]

13.33 [signal icons] 4G [signal strength] 73%

Login ke Hotspot-1

mywifi.net

[status bar icons]

[cancel]

[Please login to this page from hotspot-1 before you can login.]

login [yellow highlight]

password [yellow highlight]

OK

HOTSPOT GATEWAY

powered by **MikroTik**

Powered by MikroTik Hotspot

A screenshot of a mobile browser interface. At the top, a search bar contains the text "mywifi.net" and a magnifying glass icon. Below the search bar are three buttons labeled "YouTube", "Amazon", and "Booking". At the bottom, a virtual keyboard is visible. A red dashed box highlights the search bar area, and a green box highlights the enter button (a green circle with a right-pointing arrow) on the keyboard.

Hal. 60

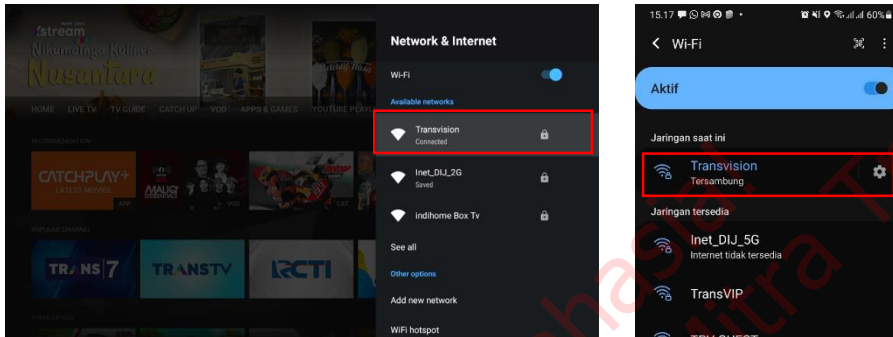
50	SMS Kode OTP SIGN IN Disney+ Hotstar tidak kunjung diterima	Perlu diketahui bahwa akun Disney+ hanya dapat sign in pada satu aplikasi dalam satu Device/Perangkat, contoh jika di STB Xstream SeRu sudah sign in akun Disney+ pada aplikasi Disney+ ATV ataupun Mobile dalam satu device yang sama maka harus dilakukan sign out akun terlebih dahulu agar dapat sign in akun Disney+ pada aplikasi lain di satu device yang sama. Sign Out pada App Disney+ ATV Home Screen Disney+ > Navigasi kiri > Menu > my account > LOG OUT Sign Out pada App Disney+ Mobile (Request OTA) Home Screen Disney+ > Aktifkan Mouse Mode > Menu > My Account > Log out Sign Out pada App Disney+ web (Open Browser) Home Screen Disney+ > My Account > Log out
----	---	--

Panduan Aircscreen dan Cetusplay Menggunakan Smartphone dan Laptop

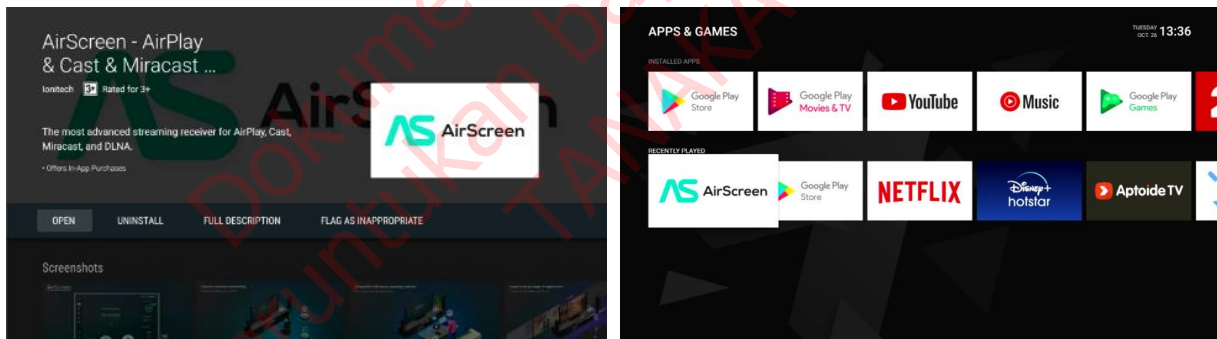
A. Aircscreen (Mirroring)

- **Menghubungkan STB dan Smartphone**

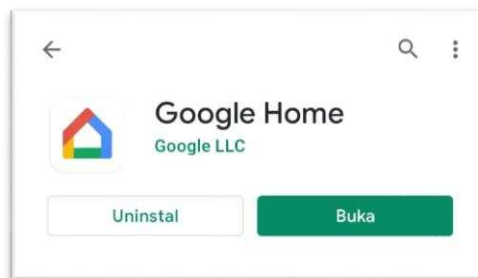
1. Siapkan perangkat STB Xstream dan Smartphone Anda.
2. Hubungkan STB dan Smartphone Anda pada WiFi yang sama.



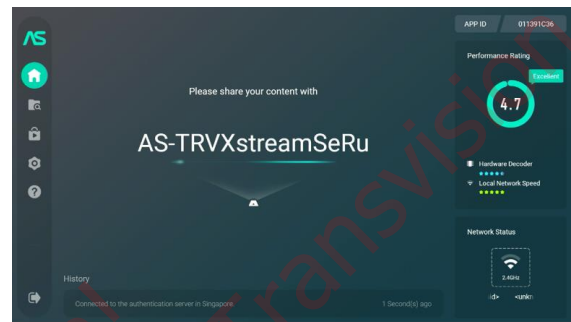
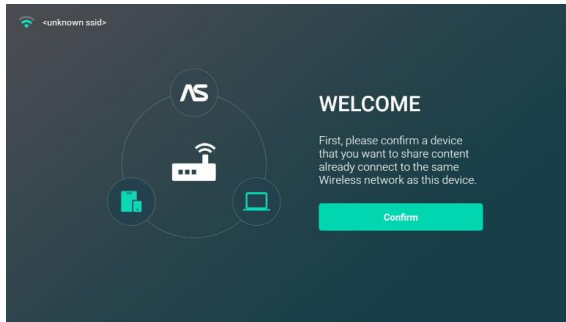
3. Siapkan aplikasi AirScreen pada perangkat STB Xstream Anda dengan cara pada menu Home Screen>Apps&Games>Aircscreen. Jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store ataupun Aptoide.



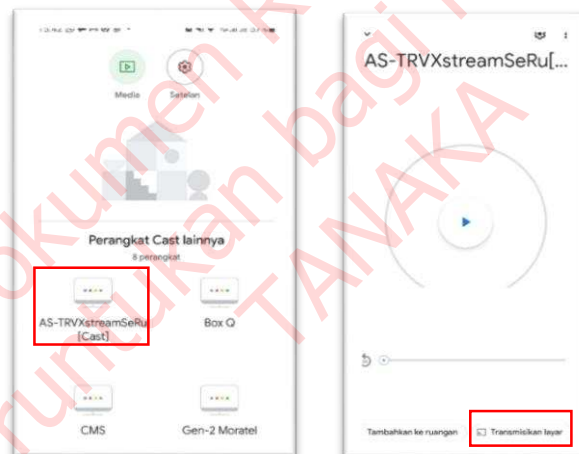
4. Siapkan aplikasi Google Home pada perangkat Smartphone Anda, jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store.



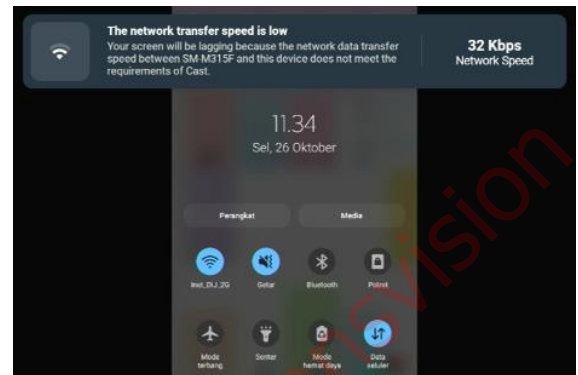
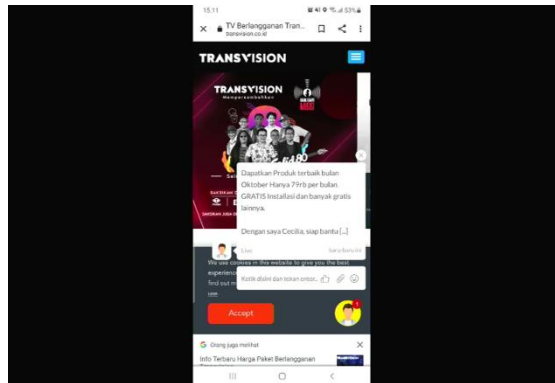
5. Buka aplikasi Airscreen pada perangkat STB lalu pilih Continue dan anda akan melewati beberapa screen panduan hingga akhirnya sampai screen dimana terdapat nama perangkat STB anda (AS-TRVXstreamSeRu) yang nantinya akan muncul pada layar Smartphone.



6. Buka aplikasi Google Home pada perangkat Smartphone Anda lalu tunggu beberapa menit hingga nama device STB anda muncul pada layar Smartphone, lalu tekan OK pada device AS-TRVXstreamSeRu [CAST] > Transmisikan Layar > Mulai Sekarang.

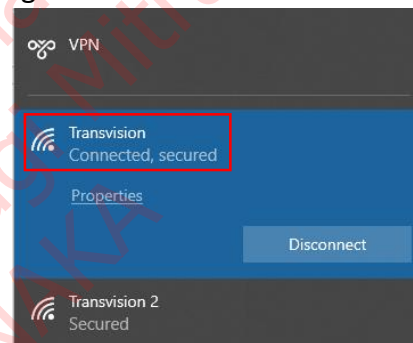
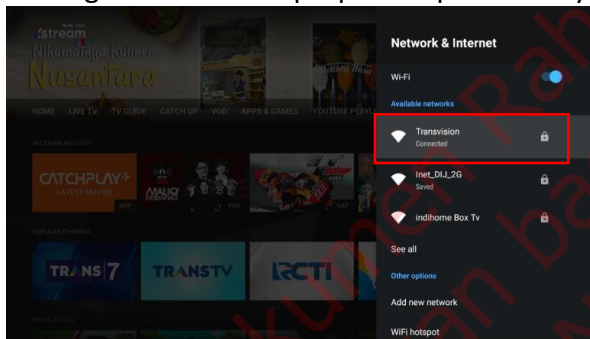


7. Secara otomatis Layar handphone Anda akan di transmisikan ke layar STB, namun Lagging dapat terjadi jika koneksi internet kurang bagus.

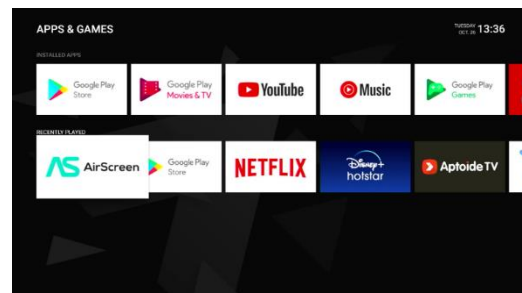
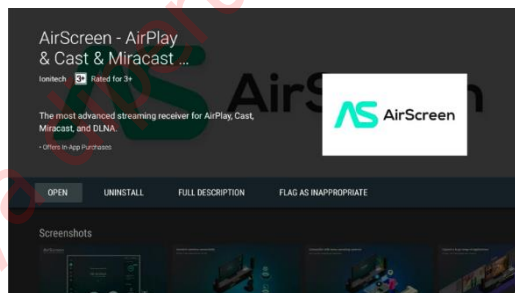


- **Menghubungkan STB dan Laptop**

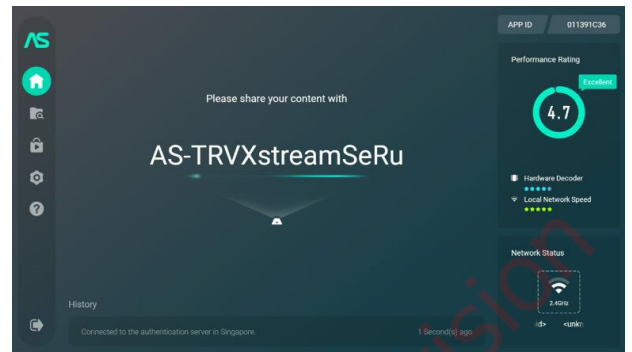
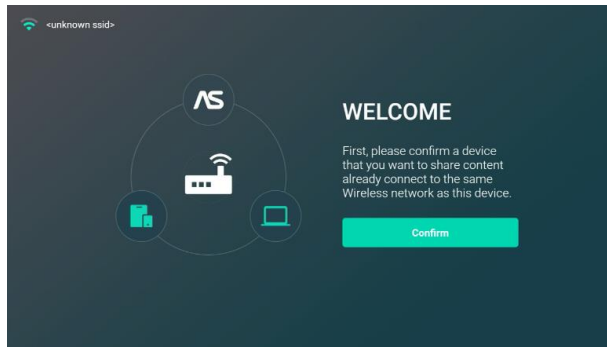
1. Siapkan perangkat STB Xstream dan Smartphone Anda.
2. Hubungkan STB dan Laptop Anda pada WiFi yang sama.



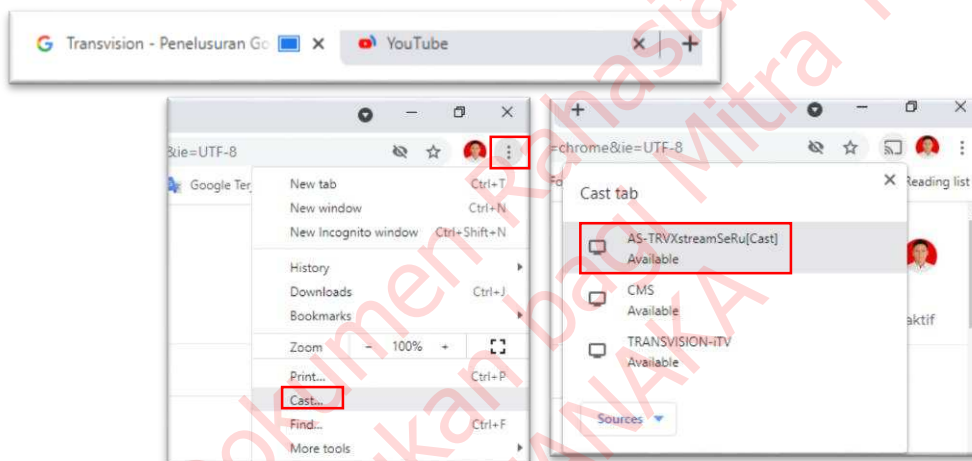
3. Siapkan aplikasi AirScreen pada perangkat STB Xstream Anda dengan cara pada menu Home Screen>Apps&Games>Airscreen. Jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store ataupun Aptoide.



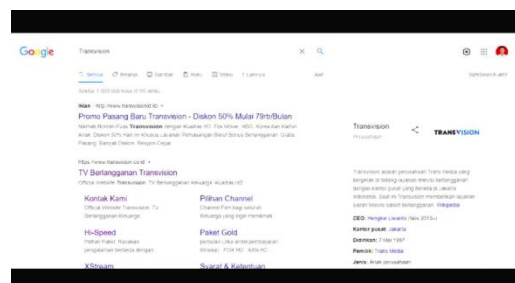
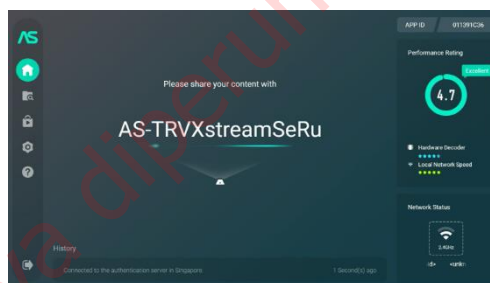
4. Buka aplikasi Airscreen pada perangkat STB lalu pilih Continue dan anda akan melewati beberapa screen panduan hingga akhirnya sampai screen dimana terdapat nama perangkat STB anda (AS-TRVXstreamSeRu) yang nantinya akan muncul pada layar laptop.



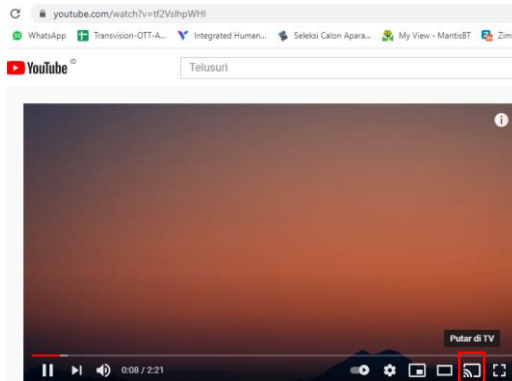
- Buka aplikasi Chrome pada perangkat Laptop Anda, lalu pada bagian kanan atas klik titik tiga> Cast> AS-TRVXstreamSeRu, maka layar Laptop Anda akan muncul pada display STB
*Hanya 1 tab chrome saja yang akan muncul di display STB



- Seraca otomatis layar Handphone Anda kan di transmiisikan ke STB



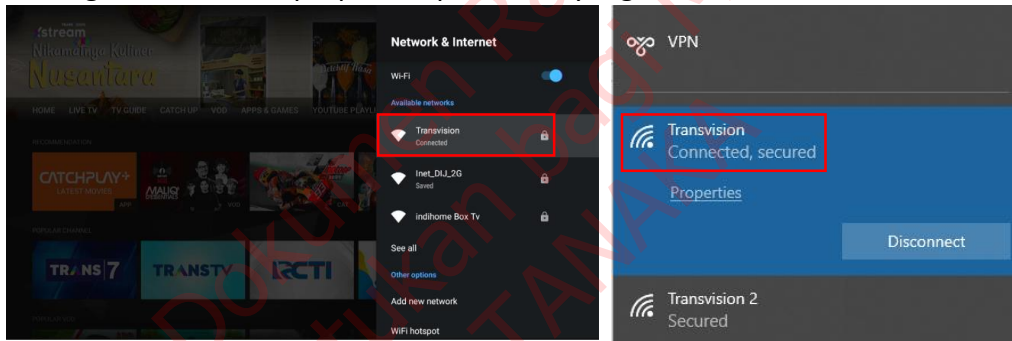
7. Ataupun Anda dapat memutar youtube di chrome dan memproyeksikan video youtube ke display STB, dengan cara klik ikon  pada bagian kanan bawah video.



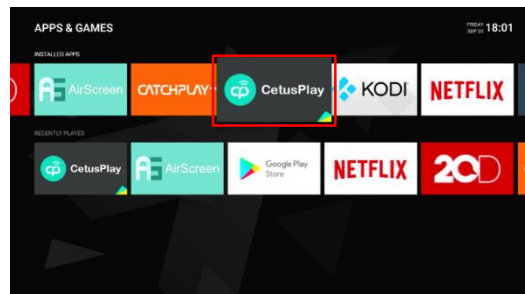
B. CetusPlay (RemoteTV)

• Menghubungkan STB dan Smartphone

1. Siapkan perangkat STB Xstream dan Smartphone Anda.
2. Hubungkan STB dan Laptop Anda pada WiFi yang sama.



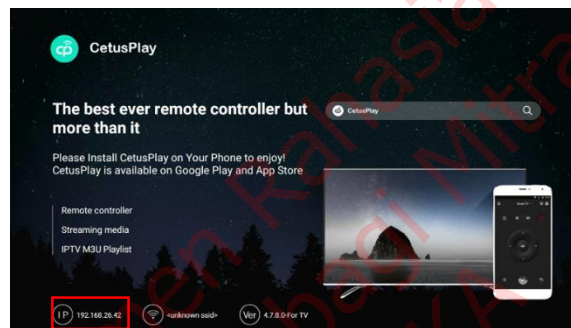
3. Siapkan aplikasi **CetusPlay** pada perangkat STB Xstream Anda dengan cara pada menu Home Screen>Apps&Games>CetusPlay. Jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store ataupun Aptoide.



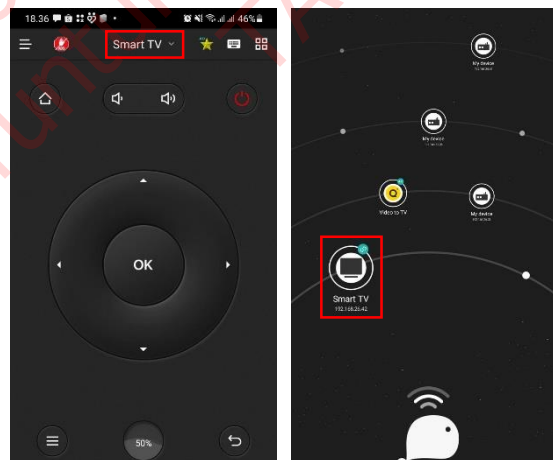
4. Siapkan aplikasi Google Home pada perangkat Smartphone Anda, jika belum terinstall Anda dapat mengunduhnya melalui Play Store.



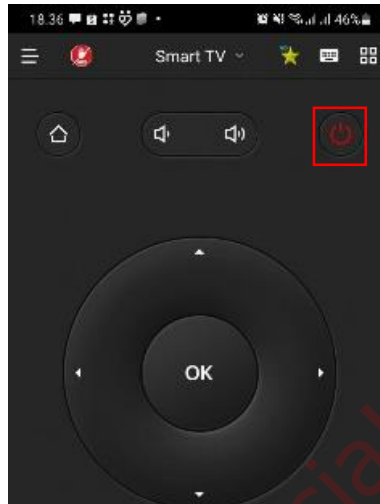
5. Buka aplikasi CetusPlay pada perangkat STB, lalu perhatikan pada bagian bawah kiri display STB akan tertera alamat IP yang akan muncul pada layar Smartphone



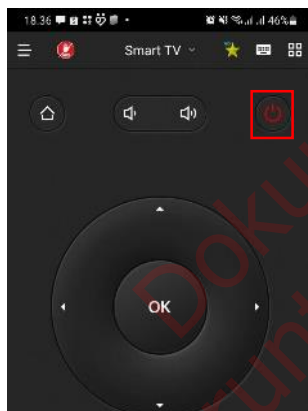
6. Buka aplikasi CetusPlay pada perangkat Smartphone, lalu klik pada bagian atas (Smart TV) dan selanjutnya cari alamat IP yang sama dengan perangkat STB Anda.



7. Jika sudah Smartphone dan STB sudah terhubung, Anda dapat klik tombol power pada layar Smartphone untuk mengubah STB menjadi mode sleep terlebih dahulu.



8. Lalu hidupkan kembali perangkat STB menggunakan Smartphone dan coba gerakan kursor pada remote yang ada di Smartphone, jika STB merespon maka STB Andapun sudah siap di remote menggunakan Smartphone.



Panduan Cara Menginstall Apk Pada STB

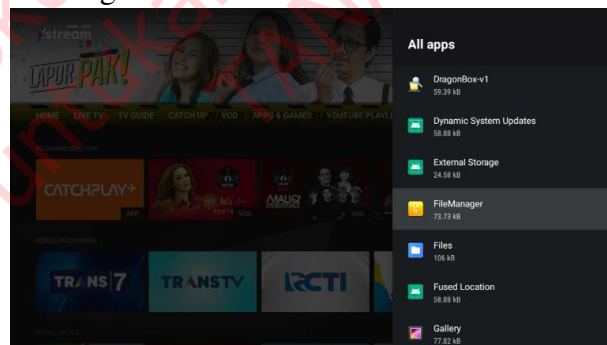
Untuk menginstall aplikasi di STB tidak hanya dapat menggunakan Play Store ataupun AptoideTV, tetapi Anda juga dapat mencari Apk secara mandiri di google dan menginstallnya melalui App File manager, X-Plore, atau Send files to TV. Berikut adalah panduan untuk menginstall apk secara mandiri.

A. File Manager

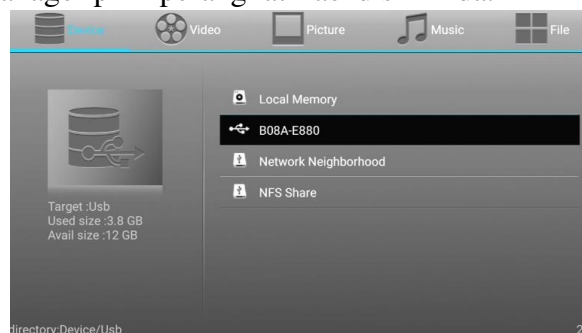
1. Siapkan STB dan file Apk yang ingin Anda install di dalam flashdisk.
2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen lalu pasang flashdisk pada STB.



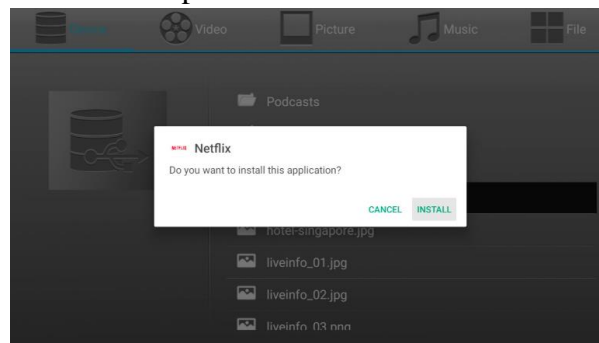
3. Pada Home Screen Anda dapat menuju Settings > Apps > See all apps > dan cari App File Manager > Open File Manager.



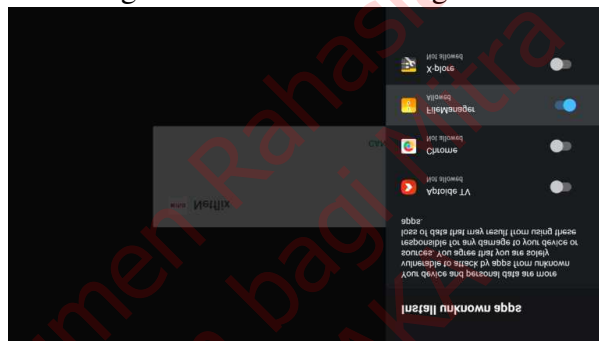
4. Didalam App File Manager pilih perangkat flashdisk Anda.



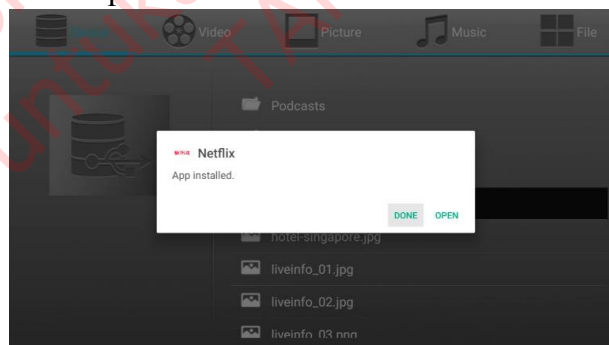
5. Cari file Apk yang sudah Anda siapkan lalu install.



6. Jika muncul pop up “For your security, your TV is not allowed to install unknown apps from this source.” Pilih Settings > Allowed File Manager.



7. Back dan ulangi kembali step no.5.



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

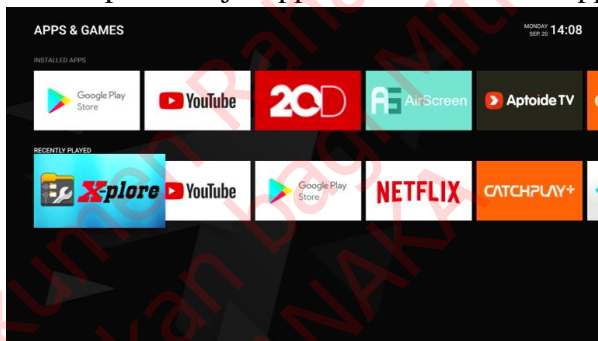
B. X-Plore

- **Via Flashdisk**

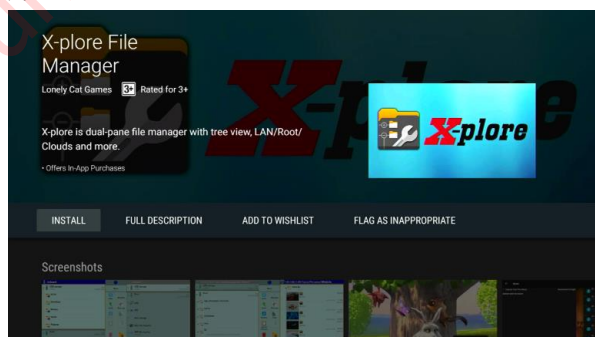
1. Siapkan STB dan file Apk yang ingin Anda install di dalam flashdisk.
2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen lalu pasang flashdisk pada STB.



3. Pada Home Screen, Anda dapat menuju Apps&Games dan cari App X-Plore lalu open.

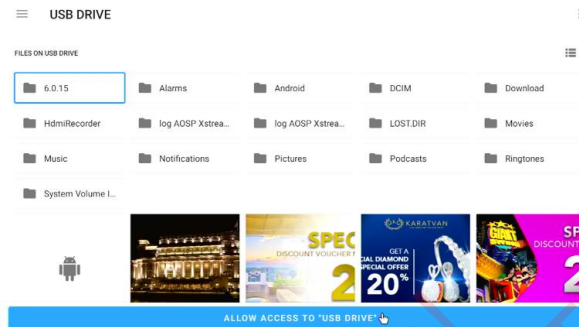


4. Jika Anda tidak memilikinya, Anda dapat mendownloadnya terlebih dahulu melalui Play Store atau AptoideTV.

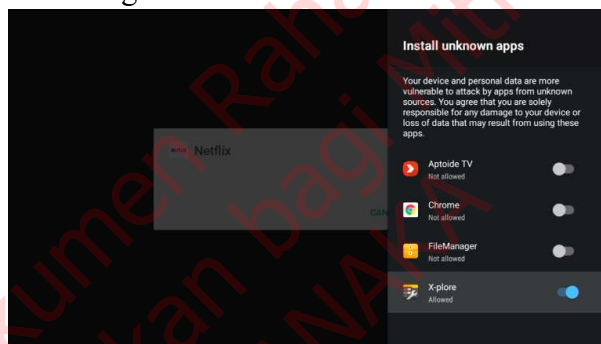


5. Didalam App X-Plore pilih perangkat flashdisk > cari file Apk yang sudah Anda siapkan > Install.

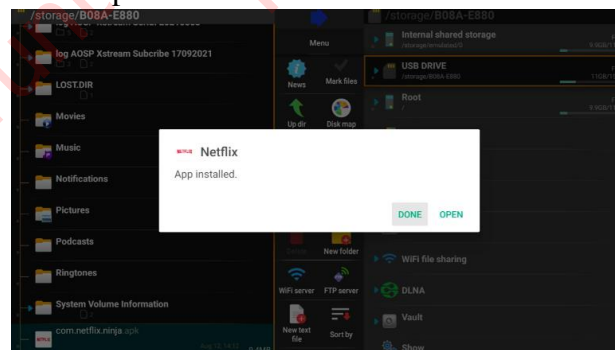
6. Jika muncul pop up “Write access to external memory card” pilih continue lalu pilih “Allow Access to USB Drive” apabila sulit Anda dapat menggunakan Mouse Pointer.



7. Jika muncul pop up “For your security, your TV is not allowed to install unknown apps from this source.” Pilih Settings > Allowed X-Plore.



8. Back dan ulangi kembali step no.5.



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

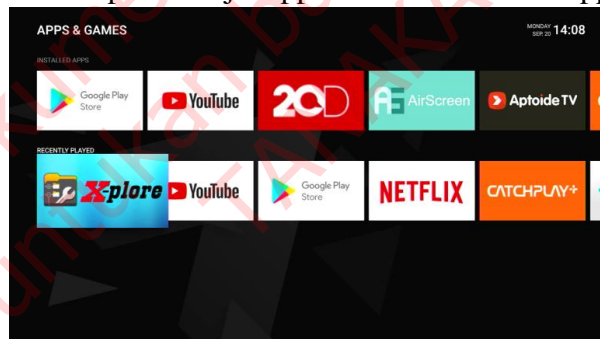
- **Via Wireless**

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

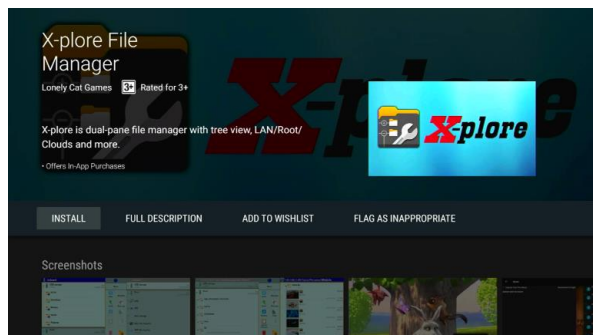
1. Siapkan STB dan file Apk yang ingin Anda install di dalam Smartphone/Laptop.
2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen.



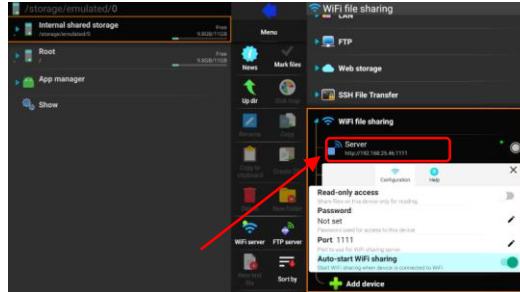
3. Pastikan STB dan Smartphone/Laptop Anda sudah terhubung ke jaringan internet yang sama.
4. Pada Home Screen, Anda dapat menuju Apps&Games dan cari App X-Plore lalu open.



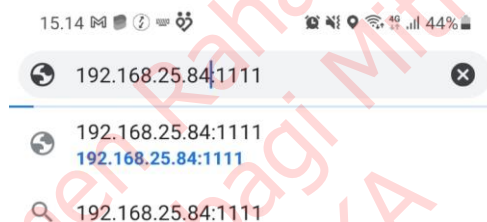
5. Jika Anda tidak memilikinya, Anda dapat mendownloadnya terlebih dahulu melalui Play Store atau AptoideTV.



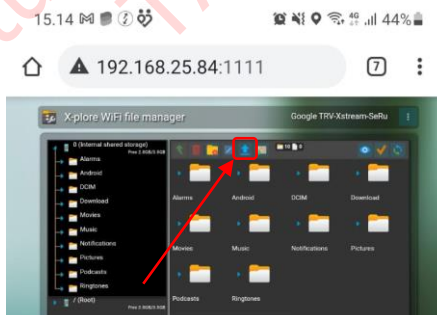
6. Di dalam App X-Plore pilih WiFi file sharing > Server > Enable Auto Start Sharing. Catat IP Address yang tertera pada STB.



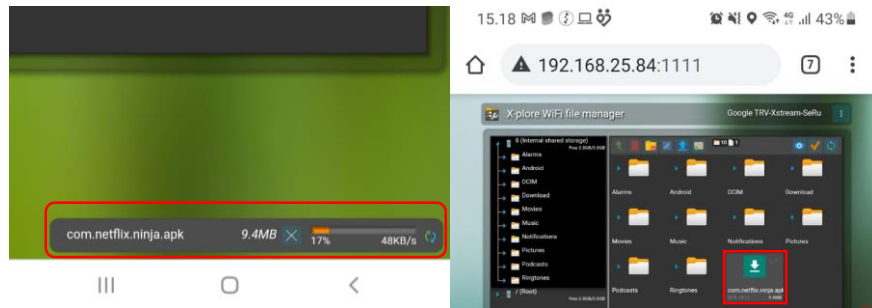
7. Pada perangkat Smartphone/Laptop open App Chrome dan ketik kan IP Address pada bagian URL lalu OK dan tunggu hingga tampilan X-Plore tampil di Smartphone/Laptop Anda.



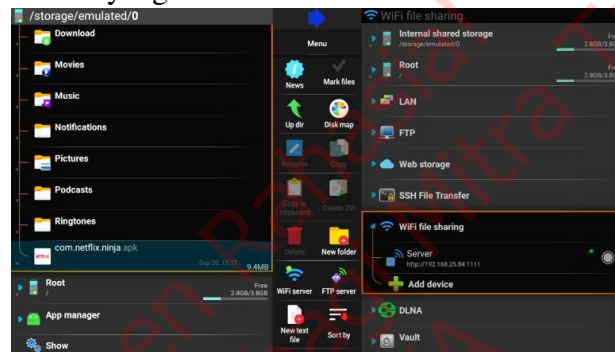
8. Tentukan dimana Anda akan menyimpan filenya, setelah itu Klik pada ikon Panah Atas lalu cari dan pilih file Apk yang Anda ingin kirimkan ke STB.



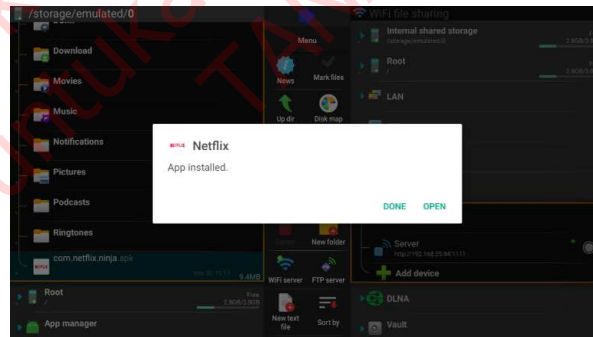
9. Tunggu hingga proses transfer selesai maka secara otomatis file akan muncul pada storage STB.



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.

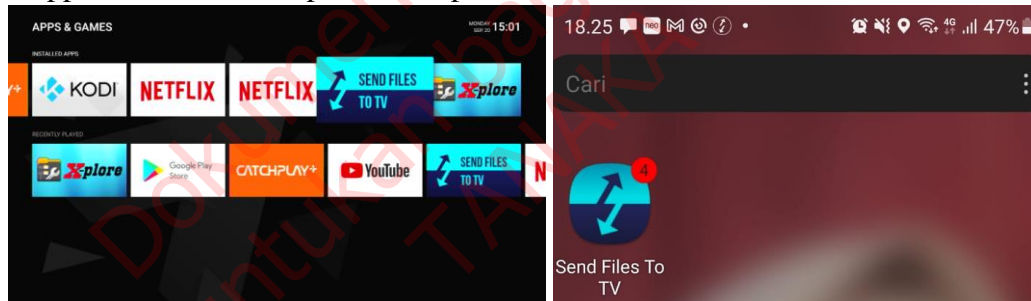
C. Send files to TV

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

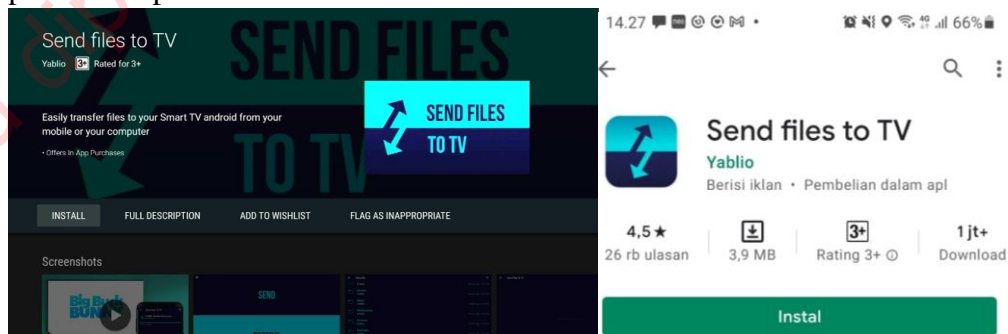
1. Siapkan STB, Smartphone, dan file Apk yang ingin Anda install di dalam Smartphone.
2. Hidupkan STB hingga menuju tampilan Home Screen.



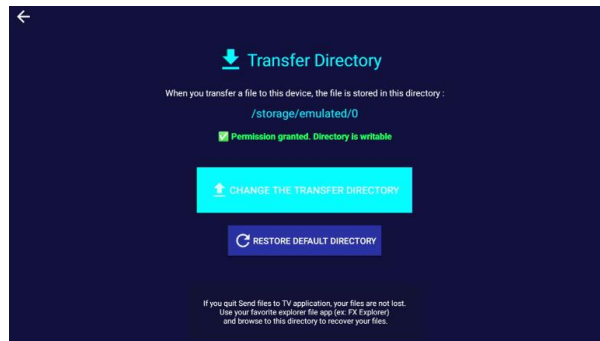
3. Pastikan STB dan Smartphone Anda sudah terhubung ke jaringan internet yang sama.
4. Open App Send files to TV pada Smartphone dan STB Anda.



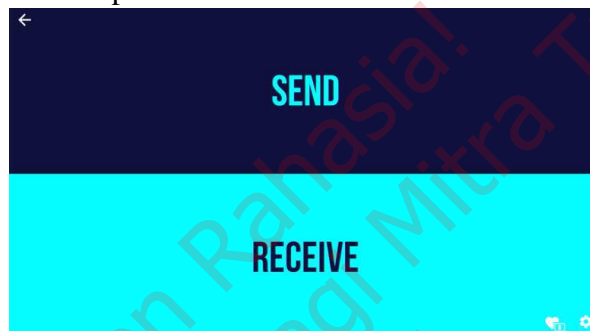
5. Jika Anda tidak memilikinya, Anda dapat mendownloadnya terlebih dahulu melalui Play Store pada Smartphone dan STB Anda.



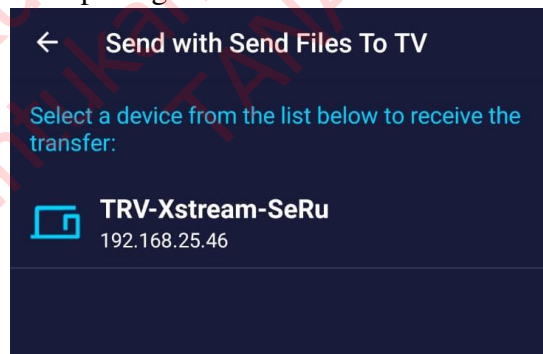
6. Open App Send files to TV di STB dan Anda akan di arahkan untuk menentukan lokasi penyimpanan.



7. Tekan Back pada remote dan pilih Receive.



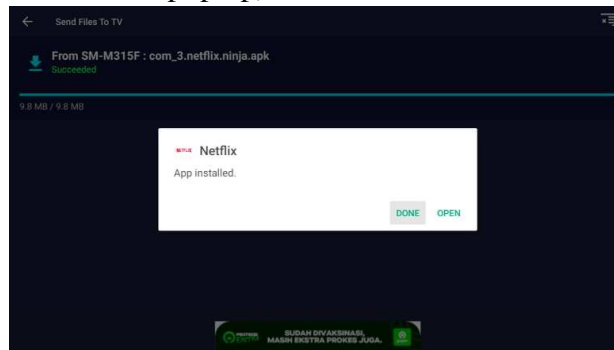
8. Buka App Send files to TV di Smartphone dan pilih Send > Cari dan pilih file Apk yang ingin dikirim ke STB > Pilih perangkat STB Anda “TRV-Xstream-SeRu”.



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.