Permasalahan Troubleshooting dan solusi No. Umum Pastikan TV dalam kondisi ON (tidak standby/sleep) dan pastikan input source TV benar. a. SHARP Pastikan Power Adaptor telah dicolok ke outlet listrik dan telah dicolok ke port DC power b. inlet di STB. Tidak ada gambar pada 1 layar TV. Pastikan STB tidak dalam kondisi standby/sleep. Periksa lampu LED pada panel depan-atas c. STB apakah berwarna merah atau biru/magenta. Jika berwarna merah, maka STB dalam kondisi standby/sleep. Untuk mengaktifkannya, tekan tombo Power pada RCU. RANSVISION d. Pastikan kabel HDMI telah dicolok dengan baik dan benar di sisi HDMI port STB dan di sisi HDMI port TV.

Troubleshooting Guides for Xstream STB





		1	
		a.	Pastikan koneksi ke Internet sudah dalam kondisi normal dan baik. Periksa Network Status menu Setting > Network & Internet dalam kondisi "Connected" dan lampu LED pada panel depan-atas sudah berwarna biru stabil, tidak berwarna biru berkedip. Jika perlu, pastikan dengan meng-OFF-kan dan meng-ON-kan kembali "Wi-Fi" nya.
			Network Status ©
			master@tvstorm.com
			Sorry, seems there is error with your network connection. Please check your network connection status inside Settings/Network & Internet.
			You can try also connecting to your mobile prone network through tethering. Error Code : 990 Sign In
			Notifications Settings Show Password Remember Me
			Don't have an account yet?
			stream
			master@tvstorm.com
	Tidak hisa Sign In dan		••••••
3	gagal masuk ke layar HOME.		
			Sign In O Notifications O Settings Show Password Z Remember Me
			Don't have an account yet?
			Settings General Settings
			master@fvatorm.com
			Accounts & Sign In premiumstb08@gmail.com
			Image: Apps Device Preferences
			Sign In a Remotes & Accessories
			Notifications Settings Show Password
		b.	Jika poin "a" sudah OK, tetapi masih gagal, coba diamkan selama 1 – 2 menit, sebelum Sign In kembali.
		c.	Pastikan Email dan Password telah benar sesuai dengan yang didaftarkan dan diaktifkan melalui website my.transvision.co.id.

		Network Status 📀
		antokrispati@gmail.com
		•••••
		The password you enter is incorrect. Please try again.
		Sign In
		💿 Notifications 🚳 Settings 🗌 Show Password 🔽 Remember Me
		- Don't have an account yet?
	d.	Pastikan 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. STB dan Akun (Email & Password) adalah berpasangan, 1 STB untuk 1 Akun.
		10387565@trv.co.id
		Sorry, your account seems already paired with another device and this decoder seems also already paired with another account.
		Error Code : 426
		 Notifications
		Don't have an account yet?
	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 yang bersangkutan.
	f.	Jika kondisi diweb status Device : Unavailable artinya akun belum pernah login dengan STB manapun.
		TRANSVISION Rest on
		Aktival Xstream Bax Homepage / Atheas Italian for (apdate Home)
		Aktivasi Xstream Box sudah berhasil
		Ernal: ontoringot(pyc)dho.co.id Dovico: Uhavalladia. Eredial ile hateron-utore
	g.	Jika kondisi diweb status Device : 30:EB:25:1B:79:00 artinya akun sudah pernah login dengan STB.

		h.	Der 1988 ERBEND Terrer 1988 ERBEND Terrer 1988 ERBEND Ausstehten und STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Lakukan langkah a ~ e kembali.
4	Gagal Sign In menggunakan akses internet dari ISP selain Moratol		Image: Contract of the service. It seems you are connected to internet from another operator. Proceeding: Large contact to your decoder provider. Error Code : 425
	Moratei		Sign In Notifications Settings Show Password Remember Me Don't have an account yet? Pada saat pelanggan mencoba Sign In menggunakan akses internet bukan dari Moratel maka akan gagal dan muncul error code : 425.

5	Shortcut button Apps & Games	Shortcut ke APPS & GAMES screen (Google Services) Image: Constraint of the streen of the st
6	Agar Email dan Password tidak perlu memasukkan ulang.	Gangguan dengan menekan tombol shorccur tersebut. 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 Power nya.









		a.	RCU ini memiliki fitur "Low Energy", sehingga ketika tidak digunakan selama 30 menit, maka
8	RCU tidak langsung berfungsi ketika STB dinyalakan ulang Power nya atau jika tidak digunakan dalam waktu lama.	b.	otomatis akan mematikan sementara Bluetooth device di dalam RCU nya. Tekan tombol "OK" (bisa juga tombol lainnya) 1 kali untuk memulai proses penghidupan dan pemasangan Bluetooth otomatis. Tunggu sampai lampu LED berkedip (12 kali) dan kemudian berhenti berkedip. Maka RCU telah aktif mode Bluetooth nya.
9	STB seperti diam dan jika RCU ditekan tidak ada respon oleh STB. (STB dalam kondisi hang-up).	a. b.	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.
10	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 biru.

		a.	Akan ditandai dengan lar	npu LED berwarna biru dan berkedi	p / blingking.	
11	Wifi connected namun status no internet.		TRY AGAIN	Network Wi-Fi Available networks Image: Strain Str		
		b.	Periksa dan lakukan peru automatic date and time provided time.	bahan pada pengaturan device and yang secara default adalah "Off" ul	preference > date and time > pah menjadi Use network-	

			power@oxygen.ld occord boots Boots you (hilded to segn on this service is it in contrasted to the service is the service is and the out of each of the service is and	Settings General Settings Metwork & Internet InterLoL.G Contras & Sign In perniumstböß@gmail.com Apps Device Preferences Remotes & Accessories
			power@oxygin.id or or or Starty you failed to sign in this starting. It seems you are connected to be been used on the starting. It seems you are connected to be been used on the starting. It seems you are connected to be been used on the starting. It seems you are connected to be been used on the starting. It is seems you are connected to be been used on the starting. It is seems you are connected to be been used on the starting. It is seems you are connected to be been used on the starting. It is seems you are connected to be been used on the starting. It is seems you are connected to be been used on the starting. It is seems you are connected to be been used on the starting. It is seems you are connected to be been used on the starting. Sign In (a) Notification (b) Starting (c) Starting	Automatic date & time Use network-provided time o off
		c. 1	Setelah itu lakukan disable wifi dan mengenablekan k sudah berjalan dengan baik.	embali. Untuk memastikan koneksi
12	Tidak bisa berganti bahasa suara pada live TV channel yang bilingual.	a.	Pastikan sudah tunning ke channel yang memiliki fitu	r bilingual.

		a.	Pastikan memory di STB masih cukup dengan melihat ke	e menu Settings > Device Preferences
			> Storage > Internal shared storage > Available.	
			TRANSVISION	Settings
			otreatt.	General Settings
			power⊛oxygen.id	Inet_DIJ_SG
				Accounts & Sign In premiumstb08@gmail.com
			Sony you failed to sign in the service, it seems you are connected to Please codiant to your decreter croud	H Apps
			Error Code : 425	Device Preferences
			Sign In	Remotes & Accessories
			Notifications Settings Show Password	
			stream	Storage
			Nonton drama korea dengan banyak pilihan judul. Kini sudah hadir di koleksi VOD Anda.	Device storage
			Strong Weman Strong On Bong Som	Internal shared storage
			HOME LIVETY TY GUIDE CATCH OP YOU APPS & GAMES TOUTOBE PDATE	Total space: 4.5 GB Removable storage
				USB DRIVE
	Saat mendownload APP atau GAME dari Google			Total Space: 10 00
14	Playstore, gagal dan		POPULAR CHANNEL	
	Memory".		TRANSIZ TRANSTY	
			Portular valo	
			stream	Internal shared storage
			Nonton drama korea dengan banyak pilihan judul. Kini sudah hadir di koleksi VOD Anda.	2.5 GB
			Strong Woman Do Bong Scon HOME LIVETV TV GUIDE CATCH UP VOD APPS GAMES YOUTUBE PLAYE	Photos & videos 0 B
			RECOMMENDATION	Audio
				Downloads
			POPULAR CHANNEL	200 MB
			TRANS 7 TRANSTY	Misc. 1.00 MB
				Available 1.2 GB
		b.	Bisa melakukan delete APPS yang tidak terpakai.	
		с.	Bisa melakukan tambahan eksternal storage dengan US	B flashdisk dengan cara Settings >
			Device Preferences > Storage > Removable storage > Era	ase & format as device storage >
			Format.	

		<image/> <text><text><text><text><text><text></text></text></text></text></text></text>	Settings and more from your phone Image: Setting up your TV Add a Google Account to make the most of your TV Secureal Settings Image: Network & Internet Imate.Dul_SG Accounts & Sign In No accounts No accounts Image: Device Preferences Image: Remotes & Accessories
		<text><text><text><text><text><text><text></text></text></text></text></text></text></text>	Apps Recently opened apps Image: Ima
	c.	Stream Stream Nonton drama korea dengan banyak plihan judu! Stream Wenne Control Externa Wenne Control Stream Wenne Control Stream Wenne Control Stream Wenne Control S	TransvisionOTT Force stop Storage used 202 MB used in internal shared storage Clear data 186 MB Clear cache 161 MB Clear defaults Notifications Permissions juga setelah klik "Send" error report at, dan masuk kembali. Atau bisa juga u, kemudian masuk kembali. Kemudian

		e. Nyalakan ulang STB dengan mencabut Power Adaptor dan mencolok nya kembali. Kemudian Sign In kembali.
17	Permasalahan menggunakan mini jack AV 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.
18	Lupa Password saat ingin login ke STB.	a. Membuka browser <u>www.mytransvision.co.id</u> / <u>www.my.transvision.co.id</u> kemudian pilih forget password yang tersedia pada web tersebut, selanjutnya masukkan email untuk menerima konfirmasi untuk membuat password baru. Ikuti Langkah selanjutnya sampai selesai.

SiGN IN pmail Password Remember me ECGG IN Sign Up Purchase Xstream Box Nov Panduan Aktivasi Xstream Box
 Untuk recovery password, maka masukkan email untuk menerima notifikasi reset password. Image: Cover Password instructions will be sent to you! Encil RESET Reset
You are receiving this email because we received a password reset request for your account. Reset Password This password reset link will expire in 60 minutes. If you did not request a password reset, no further action is required. Regards, MyTransvision If you're having trouble clicking the "Reset Password" button, copy and paste the URL below into you web browser: http://my.transvision.coid/password/reset/ aeb2b19746cea7405bab6641dab6e08304f74btRcac13df email=antokrispatt%40gmail.com

		d.	Lakukan pergantian password lama dengan yang baru.
			E-Mol Address
			Possword name of the second se
			Confirm Password
			Best Password
		a.	Kondisi ini biasanya terjadi pada network yang menggunakan SSO (Single Sign On) yang biasa terjadi pada network Hotel/kantor. Selain itu terjadi pada pelanggan yang menggunakan modem mifi atau mobile tethering ketika kuotanya sudah habis.
		b.	Akan muncul error message dengan code 995. Jika dalam kondisi login screen. Seperti gambar di bawah ini:
19	Gagal Sign In karena Error Code 995 dan Sign In to Network (Single Sign On/Captive Network)	с.	
			Notifications
			Wi-Fi has no internet access You are connected to a Wi-Fi network that does not have access to the internet.
			Sign in to Wi-Fi network ×
		d.	Jika dalam kondisi sudah berada pada home screen maka perlu lakukan Sign In kembali dengan memilih wireless yang terdekteksi seperti gambar dibawah ini untuk cek.

		bisnis Network & Internet
		P VOD APPS & GAMES YOUTUBE PL/
		TRANSVISION XSTREAM
		See all Other optione Other optione
		e. Pilih icon notifikasi yang dalam lingkaran ada angka 3, untuk memastikan dan melanjutkan proses Sign In-nya.
		Image: selection of the se
20	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 sampe 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.

23	Gamepad Bluetooth bermasalah (tombol tidak berfungsi normal)	 a. Ada beberapa tipe gamepad yang tidak dapat berjalan dengan normal dari fungsi tombolnya jika menggunakan koneksi Bluetooth untuk merk dan tipe dibawah ini : Ipega 9063 Ipega 9069 Tetapi jika menggunakan koneksi kabel masih berjalan normal. Untuk gamepad Ipega ini secara koneksi Bluetooth berhasil akan tetapi tombolnya tidak berfungsi dengan normal. Selama Gamepad Bluetooth atau Gamepad dengan kabel menggunakan protokol Human Interface Device (HID), maka akan bisa langsung digunakan secara plug & play.
24	Cara melakukan Reset pada STB	<image/> <image/>

	Cancel Cancel
	 b. Selanjutnya akan muncul tahapan pairing ulang untuk bluetooth remote (Xstream 1st Gen dan 2nd Gen). Searching for accessories Before pairing your Bluetooth devices, make sure they're in pairing mode
	Proses pencarian device bluetooth remote pada Xstream 1 st Gen. The set of the set of

