

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

SWITCH OFF NUSANTARA SD

Latar Belakang

1. Switch off pelanggan Nusantara SD pada pertengahan 16 Oktober 2023
2. Duplicate channel SD akan dihilangkan (16 Okt) : TransTV, Trans7, TVN Movies, HBO Hits, Cinemaworld, CNN Indonesia → pasti dieksekusi
3. Channel SD berubah menjadi HD (16 Okt) : Indosiar, SCTV, ANTV, TV One, Net TV, Metro, Kompas, TVRI, **TVRI Sport** tanggal 16 Oktober 2023 → tergantung meeting 3 Okt 2023
4. Pelanggan lebih dari 1 tahun akan dihilangkan layanannya secara bertahap mulai 16 Oktober 2023 (total 45.193 subs)
 - o 15 Okt 2023 : sisa 21 channel (Free to View)
 - o 15 Nov 2023 : sisa 14 channel (Ditentukan oleh tim Produk)
 - o 15 Des 2023 : sisa 7 channel (Ditentukan oleh tim Produk)
 - o 15 Jan 2024 : sisa 4 channel (Jendela, Dunia Lain, Ngeri & TVRI)
5. Media komunikasi yang dilakukan adalah menggunakan Pushmail & Force Text :
 - a. Script Pushmail dan Force Text Plan untuk pelanggan lebih dari 1 tahun :

Pengiriman Tanggal 6 Oktober :

“Pelanggan Yth. Kami informasikan bahwa layanan pada STB Anda akan ada penyesuaian efektif tgl 16 Okt 2023. Untuk tetap menikmati tayangan-tayangan menarik kami, segera ganti dekoder anda menjadi Nusantara HD, info WA 082308235005”
 - b. Script Pushmail dan Force Text Plan untuk pelanggan kurang dari 1 tahun :

Pengiriman Tanggal 6 Oktober :

“Pel. Yth. Terkait peningkatan kualitas tayangan menjadi High Definition, layanan pada STB Anda akan ada penyesuaian efektif tgl 16 Okt 2023. Utk ttp menikmati tayangan kami segera ganti STB Anda menjadi Nusantara HD, info WA 082308235005”

FAQ Switch Off Nusantara SD

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1 | Mengapa tayangan saya beberapa ada yang hilang? | Mohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak/Ibu, kami sedang melakukan peningkatan kualitas channel-channel TV Nasional yang semula berformat SD menjadi format HD yang tidak bisa diterima oleh STB Nusantara SD. |
| 2 | Kenapa tayangan channel yang berubah HD jadi tidak tayang di Nusantara SD? | Mohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak/Ibu, kami sampaikan bahwa STB Nusantara SD hanya bisa menerima siaran dengan format SD. |
| 3 | Apakah sebelumnya ada pemberitahuan tentang penonaktifan ini? | Kami sudah melakukan komunikasi terkait hal ini ke pelanggan melalui pushmail dan force text secara periodik |

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|---|--|
| 4 | Bagaimana agar saya bisa menikmati tayangan-tayangan seperti sediakala? | Bapak/Ibu bisa melakukan penggantian STB lama ke STB yang support HD. Bapak/Ibu bisa melakukan pembelian di e-commerce pada toko official kami di : Shopee, Tokopedia, Blibli, Lazada, Akulaku, Bukalapak; Atau Bapak/Ibu dapat menghubungi CS kami di nomor whatsapp di 0823-0823-5005 atau 0823-0823-5810; <u>Bisa juga dibeli di dealer terdekat di kota Bapak/Ibu</u> |
| 5 | Jika saya membeli STB baru , benefit apa yang saya dapatkan? | Selain bisa melihat tayangan jernih format HD dari Transvision, Bapak/Ibu akan mendapatkan <i>free</i> paket berlangganan Diamond selama 3 bulan sebanyak 94 Channel |
| 6 | Berapa harga STB barunya ya? | Pembelian 1 unit STB dengan kualitas HD saat ini berkisar diharga Rp270.000 s/d Rp. 349.000,- (belum termasuk ongkos kirim jika pembelian di e-commerce) |
| 7 | Jika saya tidak melakukan penggantian STB apakah masih bisa menikmati tayangan Transvision? | Mohon maaf dengan STB lama Nusantara SD, Bapak/Ibu hanya bisa melihat tayangan channel SD sesuai paket yang aktif. |
| 8 | Apakah ada proses kunjungan teknisi untuk pemasangan perangkat baru nantinya? | Bapak/Ibu bisa melakukan request untuk kunjungan teknisi ke CS dengan biaya Rp150.000, dengan catatan Bapak/Ibu berada di green zone kami, atau bisa menghubungi toko/dealer Transvision terdekat. |
| 9 | Jika paket berlangganan saya habis, bisa beli dimana? Harganya berapa? | Bapak/Ibu bisa melakukan pembelian di website https://nusantara.transvision.co.id/beli-minipack dan/atau http://bit.ly/trv-self |
| 10 | Kalau saya mau cek list channelnya dimana ya? | Bapak/Ibu dapat melihat list channel yang tersedia di dalam flyer dan website Nusantara http://www.nusantara.transvision.co.id/ |
| 11 | Jika sudah melakukan pembelian STB baru apakah STB yg lama masih bisa digunakan? | Mohon maaf untuk STB lama sudah tidak dapat digunakan Atau Mohon maaf dengan STB lama Nusantara SD, Bapak/Ibu hanya bisa melihat tayangan channel SD sesuai paket yang aktif. |
| 12 | Apakah tidak ada kompensasi, karena switch off ini? | Mohon maaf untuk perubahan channel ini Kami tidak dapat memberikan kompensasi atas biaya berlangganan. Sesuai dengan yang tertulis dalam syarat dan ketentuan berlangganan Transvision yang disetujui dan tercantum dalam website, Transvision dapat sewaktu-waktu melakukan perubahan atas channel dan paket berlangganan |
| 13 | Apa ini berlaku untuk semua pelanggan? | Tidak untuk semua pelanggan, hanya berlaku untuk pelanggan yang menggunakan STB Nusantara SD saja |

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|--|----------------------|--|----------------------|--|-----|--|-----|--|---|------|----|------------|---|-----|----|-------------------|---|--------|----|---------|---|-----|----|-----------|---|--------|----|------------------|---|-----|----|--------|---|------|----|-----------|---|----------|----|---------------|---|---------|----|------------|----|---------|----|----|
| 14 | Merk STB barunya apa ya ka? | Merk STB yang digunakan saat ini adalah Samsung ataupun Nusantara HD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Bagaimana cara aktivasinya jika saya membeli STB baru? Jika saya sudah daftar akivasi di awal (STB lama), apakah saya bisa gunakan data saya yang sudah terdaftar sebelumnya? | Bapak/ Ibu bisa membungi CS kami jika ingin melakukan aktivasi STB baru. Bapak/Ibu bisa menggunakan data lama untuk STB yang baru | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Apakah ada garansi untuk STB baru jika mengalami kerusakan yg bukan dari kesalahan pelanggan? | Bapak/Ibu mendapatkan garansi selama 3 bulan untuk STB Samsung atau 12 bulan untuk STB Nusantara HD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Mengapa masa garansi Samsung hanya 3bln sedangkan Nusantara HD 12 bln | Bapak/ibu STB Samsung yang tersedia adalah STB rekondisi sehingga kami hanya bisa memberikan masa garansi selama 3 bulan. Sedangkan STB Nusantara HD adalah STB baru sehingga masa garansi yang berlaku selama 12 bulan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Apakah STB baru bisa memakai kabel RCA? | Untuk STB Samsung HD ataupun Nusantara HD bisa menggunakan kabel RCA, namun disarankan menggunakan kabel HDMI untuk mendapatkan kualitas gambar yang jernih. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Jika paket saya masih aktif lalu saya mau ganti STB , apakah paket bisa dipindahkan? | Mohon maaf, paket yang masih aktif tidak bisa dipindahkan ke STB yang baru. Bapak/ibu akan menikmati benefit layanan paket Diamond selama 3 bulan. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Jika ada masalah dan saya mau complain, saya harus complain kemana? | Bapak/Ibu bisa menghubungi no whatsapp di 0823-0823-5005 atau 0823-0823-5810 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Apakah saya bisa mendapatkan informasi sisa Channel SD yang akan bisa dinikmati dengan dekoder existing? | Bapak/ibu tetap bisa menikmati channel sebanyak 36 channel SD, Yaitu : <table border="1" data-bbox="778 1541 1449 2031"> <thead> <tr> <th colspan="2">PAKET NUSANTARA (SD)</th> <th colspan="2">PAKET NUSANTARA (SD)</th> </tr> <tr> <th>No.</th> <th></th> <th>No.</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>RCTI</td> <td>21</td> <td>Dunia Anak</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>GTV</td> <td>22</td> <td>Bioskop Indonesia</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>MNC TV</td> <td>23</td> <td>Jendela</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>rtv</td> <td>24</td> <td>Nusantara</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Jak TV</td> <td>25</td> <td>CGTN Documentary</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>BTV</td> <td>26</td> <td>CCTV 4</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Moji</td> <td>27</td> <td>TV5 Monde</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Pijar TV</td> <td>28</td> <td>ABC Australia</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Daai TV</td> <td>29</td> <td>Al Jazeera</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Bali TV</td> <td>30</td> <td>DW</td> </tr> </tbody> </table> | PAKET NUSANTARA (SD) | | PAKET NUSANTARA (SD) | | No. | | No. | | 1 | RCTI | 21 | Dunia Anak | 2 | GTV | 22 | Bioskop Indonesia | 3 | MNC TV | 23 | Jendela | 4 | rtv | 24 | Nusantara | 5 | Jak TV | 25 | CGTN Documentary | 6 | BTV | 26 | CCTV 4 | 7 | Moji | 27 | TV5 Monde | 8 | Pijar TV | 28 | ABC Australia | 9 | Daai TV | 29 | Al Jazeera | 10 | Bali TV | 30 | DW |
| PAKET NUSANTARA (SD) | | PAKET NUSANTARA (SD) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. | | No. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | RCTI | 21 | Dunia Anak | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | GTV | 22 | Bioskop Indonesia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | MNC TV | 23 | Jendela | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | rtv | 24 | Nusantara | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Jak TV | 25 | CGTN Documentary | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | BTV | 26 | CCTV 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Moji | 27 | TV5 Monde | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Pijar TV | 28 | ABC Australia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Daai TV | 29 | Al Jazeera | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Bali TV | 30 | DW | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | |
|----|------------|---------|----------------|----|--------------------|
| | | 11 | tv Mu | 31 | Euronews |
| | | 12 | TV 9 | 32 | France 24 |
| | | 13 | Saling Sapa TV | 33 | CGTN |
| | | 14 | jtv | 34 | Russia Today |
| | | 15 | Sunna TV | 35 | Arirang |
| | | 16 | Dunia Lain | 36 | Al Quran Al Kareem |
| | | 17 | Eat N Go | | |
| | | 18 | !insert | | |
| | | 19 | Channel Seru! | | |
| | | 20 | Khazanah | | |

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