

TROUBLESHOOTING GUIDE

(PANDUAN PERBAIKAN)



Sebagai Dokumen Tambahan Untuk Model Yang Diproduksi Tahun 2025 Oleh Matrix

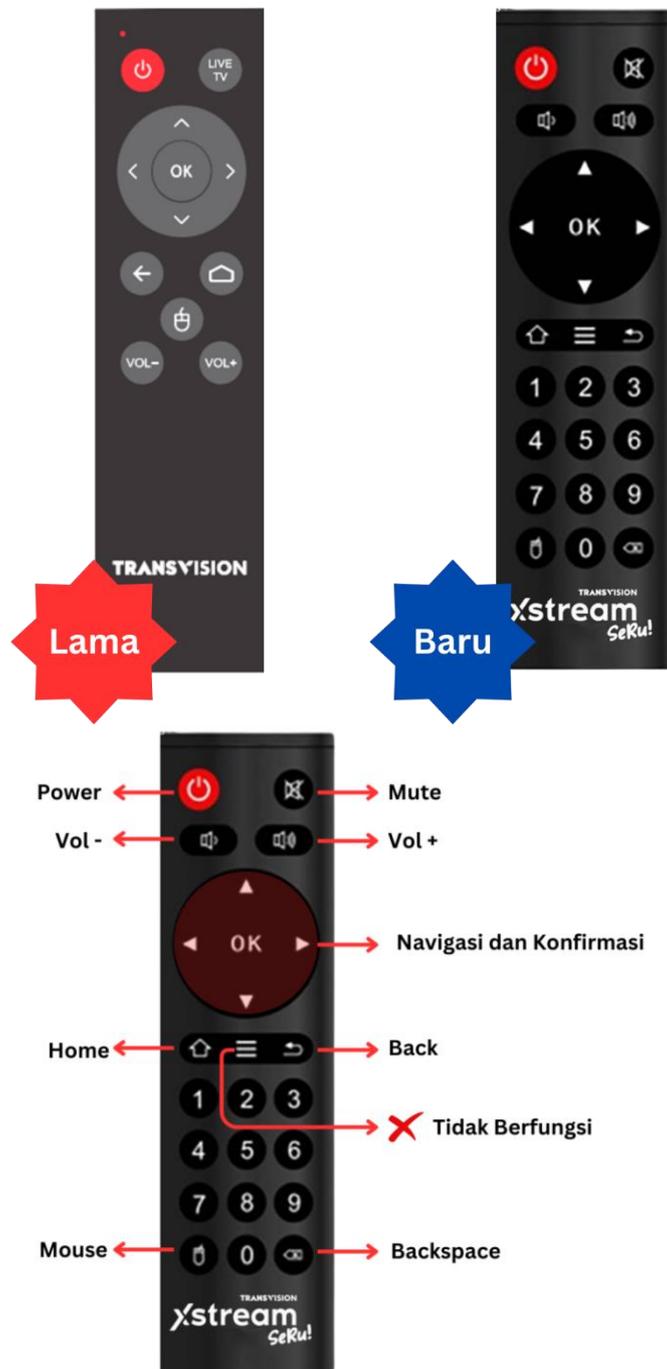
Daftar Isi

	Hal
1. Informasi Fisik STB (Set Top Box)	1
2. Remote Control Unit	2
3. Power Remote	3
4. Remote Control Unit (RCU) Tidak Berfungsi	4
5. Sign In Akun Google	4
6. Initial Setup	5
7. Notifikasi	7
8. 7 Segment Blinking	8
9. Tampilan LED 7 Segment	8
10. Informasi Firmware dan Serial Number	9
11. Pencarian	10
12. Koneksi Internet	10
13. Akses Internet Hotel Atau Internet Fasilitas Umum Yang Memerlukan Single Sign On (SSO)	11
14. Instalasi Aplikasi Dan Game	13
15. Menampilkan Show Password Login Gmail Di Play Store	14
16. Mengganti Gmail Di Play Store	15

Troubleshooting Guides for Xstream SeRu!

No.	Permasalahan/Kendala Umum	Troubleshooting dan Solusi
1	Informasi Fisik STB (Set Top Box)	 <p>The image shows three views of the Xstream SeRu Set Top Box (STB). The top view shows the '7 Segment' display on the front. The side view shows two 'USB 2.0' ports and a 'Micro SD' slot. The rear view shows the 'S/PDIF Port', 'AV (3.5 mm) Mini Jack', 'HDMI Port', 'Ethernet LAN', and 'Power DC 5V' port.</p> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LED 7 segment -> Menampilkan informasi sesuai dengan kondisi status STB yang dapat dilihat pada panduan no. 9 2. 2 Port USB 2.0 3. Micro SD up to 64 GB 4. S/PDIF Audio Digital 5. Mini Jack AV 3.5 mm 6. HDMI 7. Ethernet (LAN) 10/100 Mbps 8. Power DC 5V

2 Remote Control Unit



Perbedaan:

1. Remote yang baru mempunyai **tombol numerik** namun tidak dapat digunakan untuk direct number (nomor channel/nomor saluran) karena sistem pada STB saat ini tidak mendukung namun tetap dapat digunakan sebagai input keyboard ketika sign in (memasukkan user name dan password) ataupun pencarian.
2. Tidak mempunyai **tombol shortcut** untuk LIVE TV, VOD, dan Apps & Games.
3. Tombol  untuk saat ini tidak berfungsi.
4. Tombol **Power** (dapat dilihat pada panduan no.3).
5. Tidak ada **lampu indikator** pada saat tombol remote ditekan.
6. Tombol **Backspace** dapat digunakan untuk menghapus karakter pada saat memasukkan username dan password.

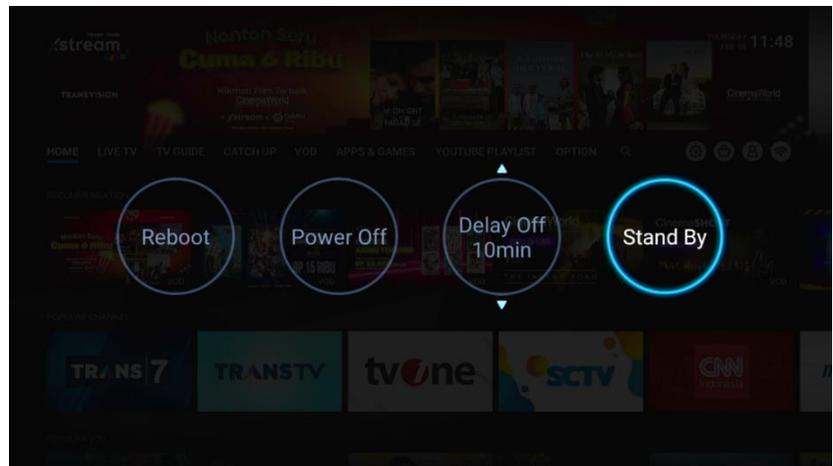
7. Tombol shortcut **Mute**.

Persamaan:

1. Tombol Power, Volume, Navigasi, Home, dan Back.
2. Mempunyai fitur mouse mode.

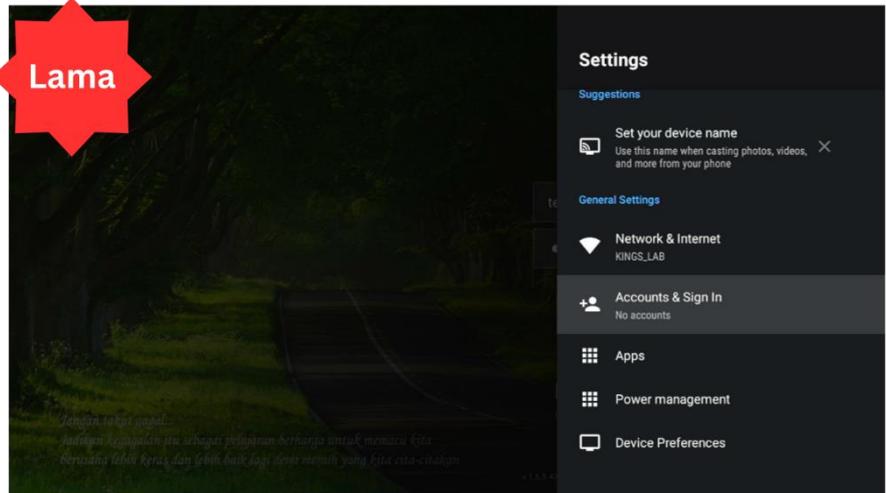
3

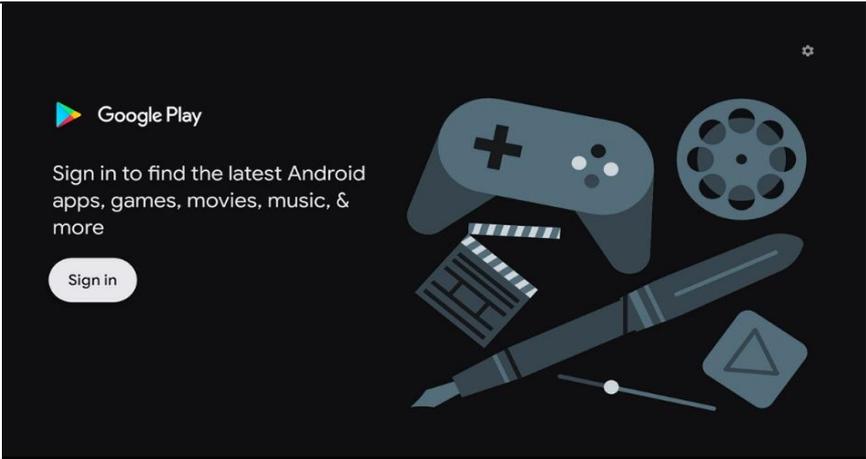
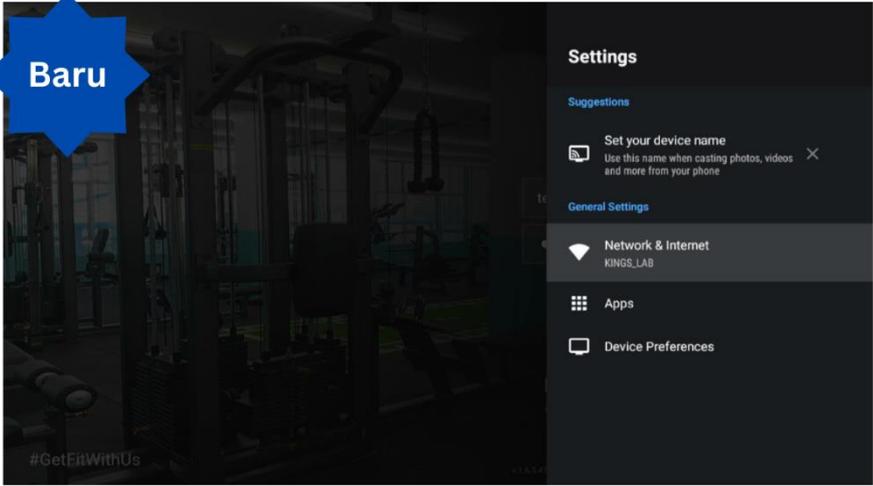
Power Remote



Ketika tombol power ditekan STB **tidak langsung stand by off** melainkan akan menampilkan **4 opsi** pilihan yang berbeda sebagai berikut:

1. **Stand By** -> STB akan stand by power dengan tetap menampilkan LED 7 segment berupa jam.
2. **Delay Off** -> berfungsi untuk mengatur waktu power off (scheduler) sesuai dengan pengaturan waktu yang diinginkan (LED 7 segment tidak menyala).
3. **Power Off** -> STB akan mematikan semua daya, LED 7 segment tidak menyala.
4. **Reboot** -> STB akan merestart daya ulang.

<p>4</p>	<p>Remote Control Unit (RCU) Tidak Berfungsi</p>	<p>a. Pastikan baterai ukuran AAA terpasang dengan baik dalam remote/RCU, pastikan juga kutub positif dan negatif nya telah sesuai, dan masih memiliki daya yang cukup. Model remote yang baru tidak mempunya lampu indikator yang menyala seperti remote lama. Sehingga perlu memastikan jika remote tidak berfungsi dengan alat bantu kamera handphone.</p>  <p>b. Bisa diperiksa menggunakan kamera handphone apakah di LED infra red RCU nya mengeluarkan cahaya atau sinyal. Jika RCU masih baik/bagus, maka akan terlihat cahaya atau sinyal infra red tersebut di kamera handphone.</p> 
<p>5</p>	<p>Sign In Akun Google</p>	 <p>Untuk sign in akun Gmail pada Pengaturan di Xstream Seru baru tidak dimunculkan melainkan langsung dilakukan pada saat sign in ke Google Play Store, selain itu saat ini sign in di Google Play Store dan Youtube sudah dipisahkan oleh Google sendiri sehingga sudah tidak berlaku Single Sign On (SSO) akun Gmail.</p>

		 <p>Google Play</p> <p>Sign in to find the latest Android apps, games, movies, music, & more</p> <p>Sign in</p>
		 <p>Baru</p> <p>Settings</p> <p>Suggestions</p> <p>Set your device name Use this name when casting photos, videos and more from your phone</p> <p>General Settings</p> <ul style="list-style-type: none"> Network & Internet KINGS_LAB Apps Device Preferences <p>#GetFitWithUs</p>
6	Initial Setup	 <p>Bahasa Zona waktu Layar Jaringan Instruksi Selesai</p> <p><input checked="" type="radio"/> Indonesia</p> <p><input type="radio"/> English</p> <p>Lanjut</p> <p>Pilih bahasa</p>



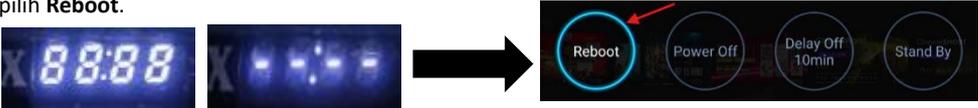
Untuk pengaturan **Jaringan/Network**, silakan disesuaikan dengan kondisi masing-masing pengguna, Ethernet (kabel LAN) atau WiFi, kemudian dengan memilih access point (WiFi) dan passwordnya.



Ketika melakukan reset maka **initial setup** ini akan muncul dan ada perbedaan dari sebelumnya. Untuk langkah-langkahnya ikuti instruksi sampai selesai tidak perlu ada yang diubah cukup pilih lanjut, pengaturan sudah secara default disesuaikan, dengan zona waktu WIB (Waktu Indonesia Barat).

7 Notifikasi

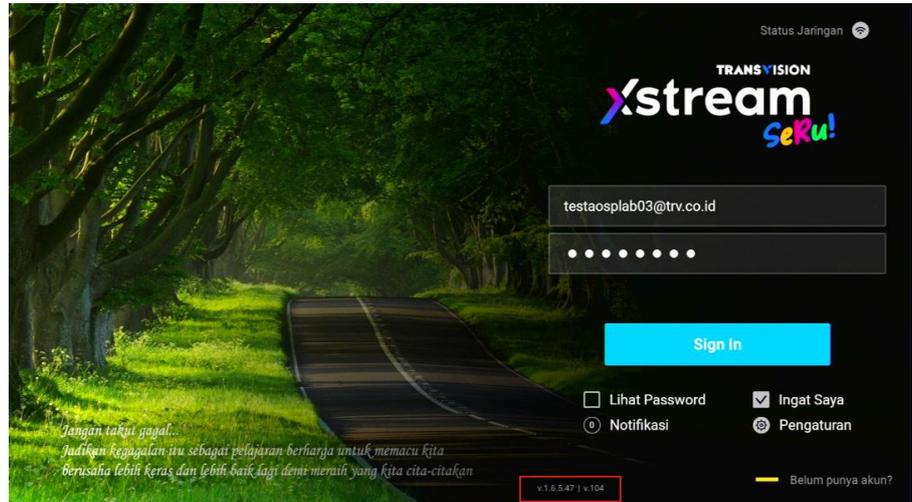


		 <p>Ada perbedaan ketika STB terhubung dengan external devices seperti flashdisk atau gamepad akan memunculkan notifikasi pada STB Xstream Seru yang lama, sedangkan untuk Xstream Seru yang baru ini notifikasi tersebut tidak muncul.</p>
<p>8</p>	<p>7 Segment Blinking</p>	<p>Jika STB mengalami masalah dengan LED 7 segment yang blinking/berkedip 88:88 & --:-- dengan tampilan seperti gambar di bawah ini, maka yang harus dilakukan adalah me-restart power STB/reboot STB dengan mencabut dan colok kembali kabel power atau dengan menekan tombol power pada remote kemudian pilih Reboot.</p> 
<p>9</p>	<p>Tampilan LED 7 Segment</p>	<p>LED 7 segment akan menampilkan beberapa skenario sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketika booting maka LED 7 segment akan menampilkan seperti gambar berikut.  2. Ketika sedang berada pada 5 posisi sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Launcher Login Screen. b. Memainkan aplikasi pihak ketiga seperti Youtube, Disney, CubMu, dsb., atau memainkan game. c. Launcher Home Screen dan memainkan semua konten seperti Live TV, Catchup, dan VOD. d. Ketika menekan tombol Power pada remote. e. Ketika STB baru menyala dari posisi stand by. <p>Maka LED 7 segment akan menampilkan seperti gambar di bawah ini.</p>  3. Ketika dalam kondisi stand by off maka LED 7 segment akan menampilkan jam seperti gambar di bawah ini.  4. Ketika STB dalam kondisi proses upgrade software maka LED 7 segment akan menampilkan seperti gambar di bawah ini. 

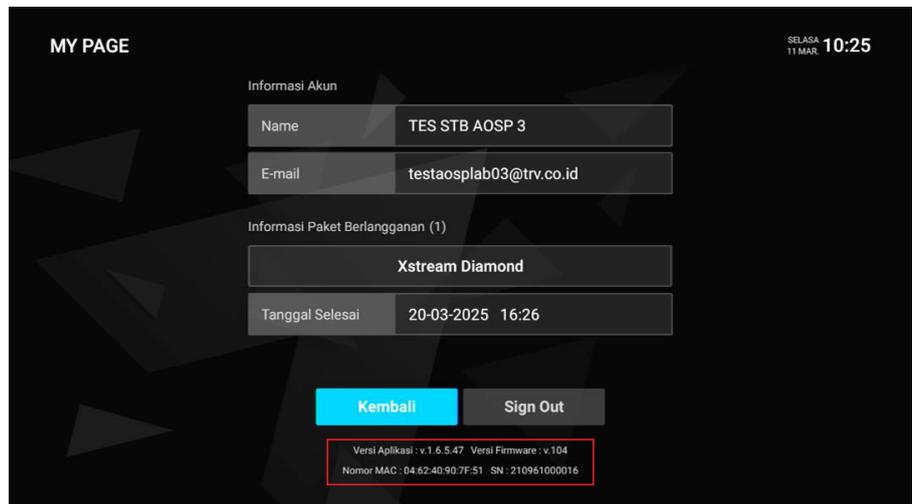
10

Informasi Firmware dan Serial Number

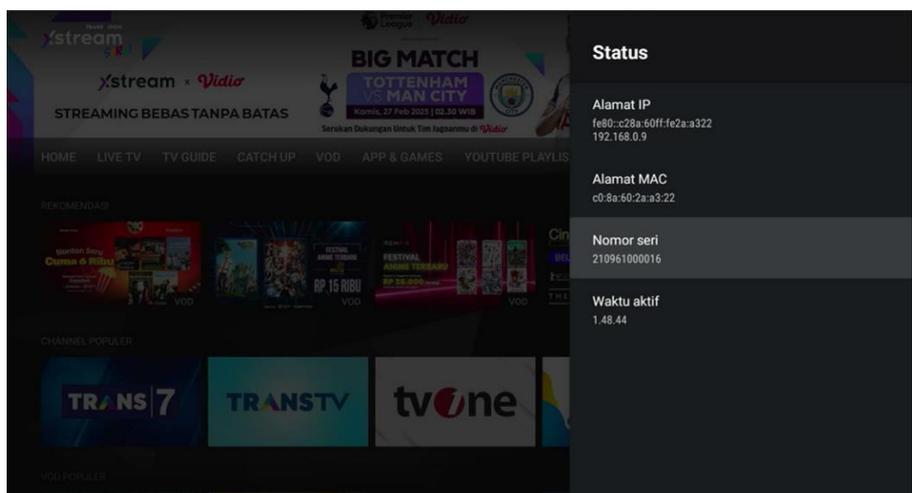
Informasi **firmware** dan **serial number (SN)** jika tidak ditemukan pada Sign In screen dan MY PAGE screen, maka bisa ditemukan dengan cara pilih **Settings > Device Preferences > About > Build** dan **Settings > Device Preferences > About > Status**



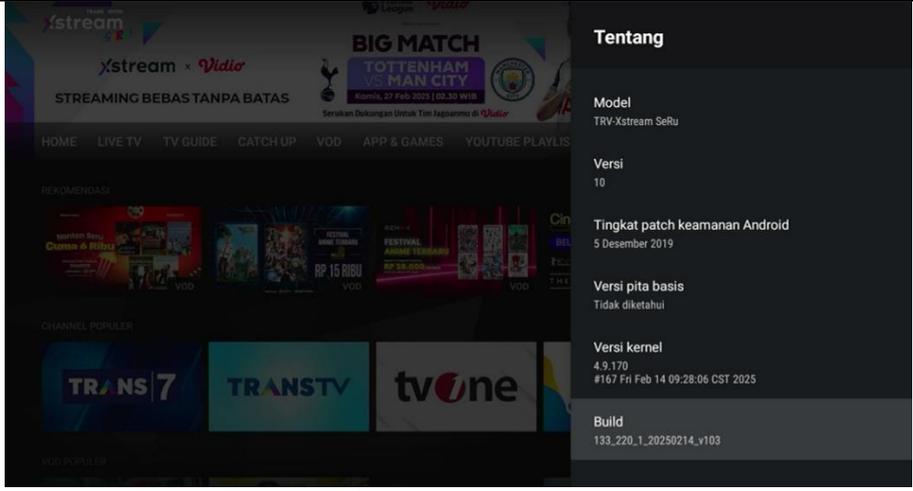
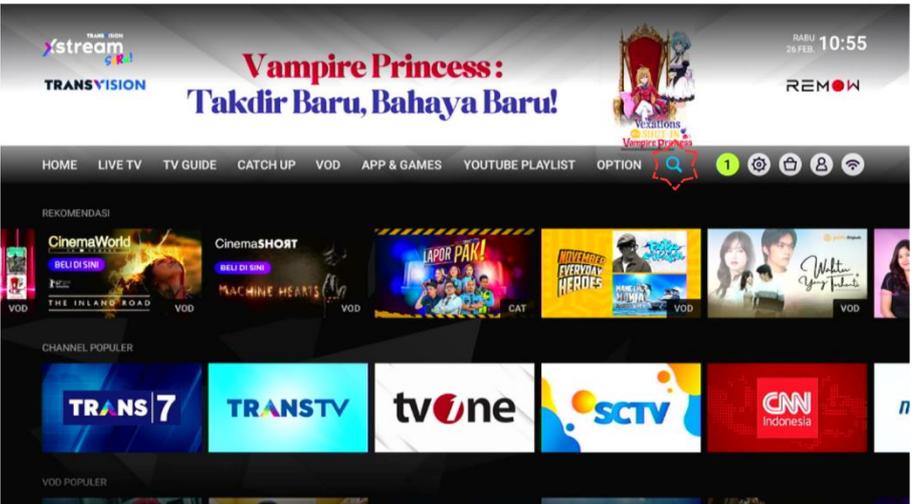
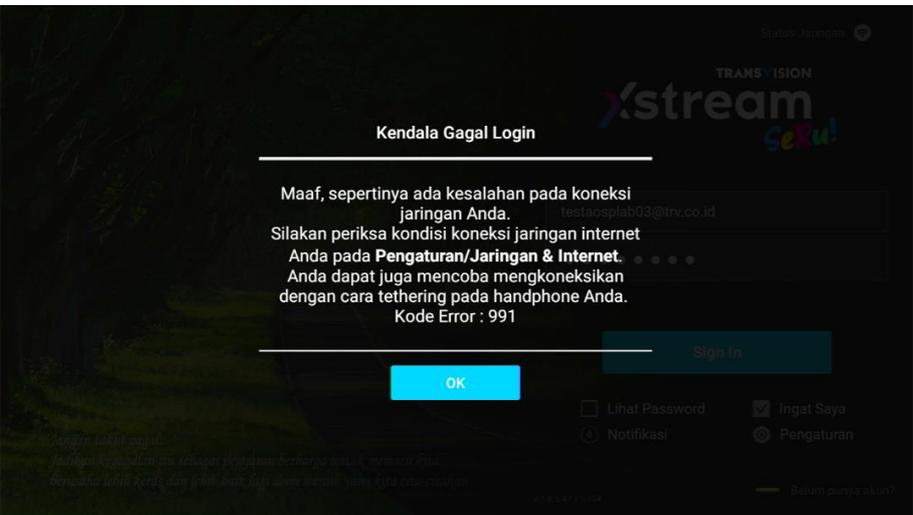
Sign In Screen



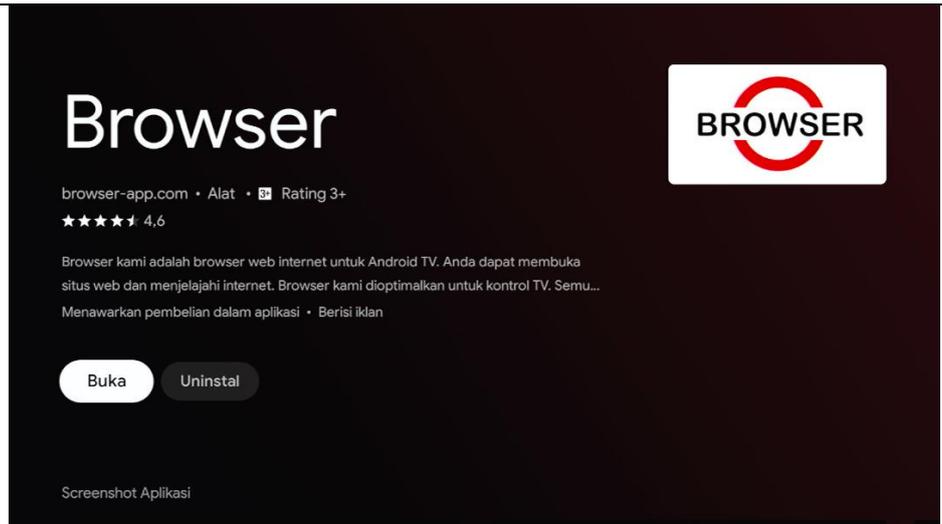
MY PAGE



Informasi Serial Number (SN)

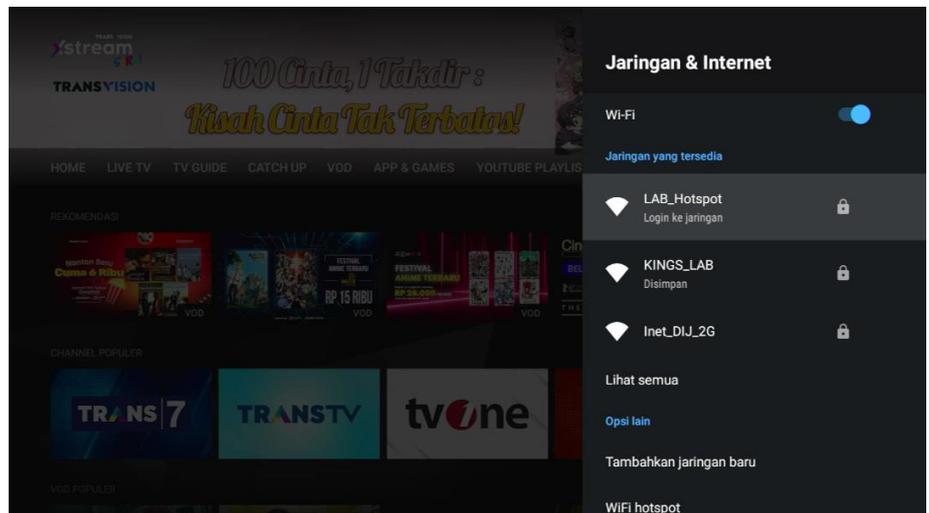
		 <p style="text-align: center;">Informasi Versi Firmware</p>
<p>11</p>	<p>Pencarian</p>	<p>Fitur pencarian pada Home screen saat ini masih belum berfungsi untuk pencarian konten Google, nama channel ataupun program acara pada Live TV/linear channel.</p> 
<p>12</p>	<p>Koneksi Internet</p>	<p>a. STB ini tidak dilengkapi dengan indikator koneksi internet berbeda dengan STB Xstream Seru sebelumnya dimana mempunyai indikator LED untuk membaca koneksi internet, jadi perlu dicek langsung ke dalam menu pengaturan jaringan, jika STB mengalami seperti gambar dibawah ini.</p> 

		<p>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.</p> <p>c. Jika sudah dipastikan dengan smartphone bahwa jaringan internet tersebut terdapat koneksi internet namun pada STB tertera Network Status: Koneksi terbatas / Terhubung tanpa internet seperti pada gambar dibawah ini.</p>  <p>d. Maka dapat diperiksa dan lakukan perubahan pada pengaturan Preferensi Perangkat > Tanggal dan Waktu > Tanggal dan Waktu Otomatis yang secara default adalah “Gunakan waktu dari Jaringan” ubah menjadi nonaktif, dan kemudian ubah kembali menjadi Gunakan waktu dari Jaringan.</p> <p>e. Setelah itu lakukan disable Wi-Fi dan meng-enable-kan kembali (Wi-Fi refresh). Untuk memastikan koneksi sudah berjalan dengan baik (status: Terhubung).</p>
<p>13</p>	<p>Akses Internet Hotel Atau Internet Fasilitas Umum Yang Memerlukan Single Sign On (SSO)</p>	<p>Single sign on (SSO) adalah mekanisme autentikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai aplikasi atau sistem hanya dengan satu kali login. Dengan SSO, pengguna tidak perlu memasukkan kredensial (user name dan password) berulang kali saat berpindah antar aplikasi yang berbeda tetapi masih dalam satu ekosistem atau domain yang sama.</p> <p>Untuk mengakses SSO pada STB Xstream Seru perlu disiapkan terlebih dahulu smartphone yang terdapat paket kuota internet dan mendukung fitur Tethering / Hotspot Seluler, berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan.</p> <p>Membuka aplikasi browser pada STB jika belum ada maka lakukan instal terlebih dahulu melalui Play Store menggunakan tethering mobile seluler. Untuk STB Xstream Seru berbeda dengan STB Xstream Seru yang lama, untuk saat ini disarankan menggunakan aplikasi browser seperti gambar di bawah ini.</p>



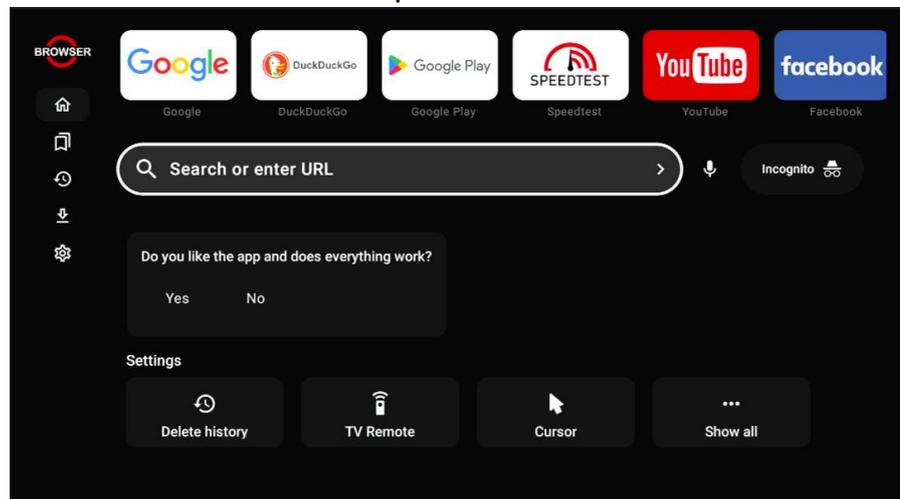
Aplikasi Browser tersedia pada Google Play Store

1. Masuk ke menu **Settings** > **Network & Internet** > pilih nama WiFi Hotel/SSID yang dituju > Successfully Connected > muncul Sign In to network/login ke jaringan.

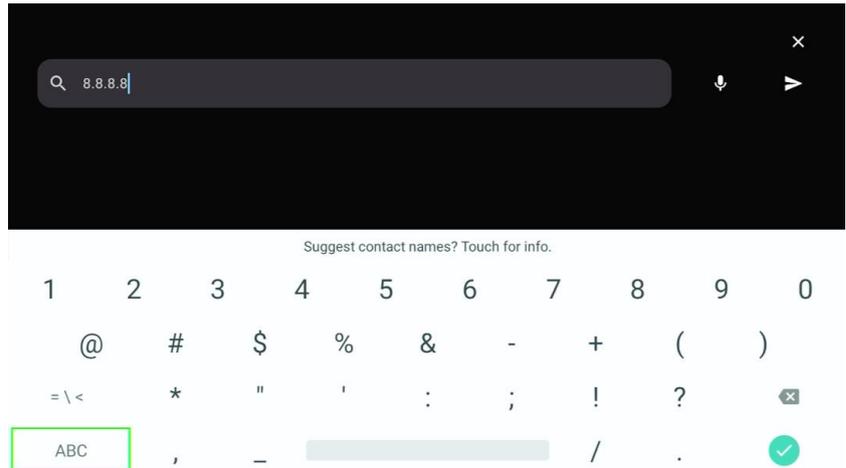


Pengaturan Jaringan Internet

2. Buka aplikasi **Browser** yang sebelumnya telah diinstal pada STB, dan masukkan pada kolom **Search** or **enter URL** alamat **8.8.8.8** untuk dilakukan **pencaharian**.

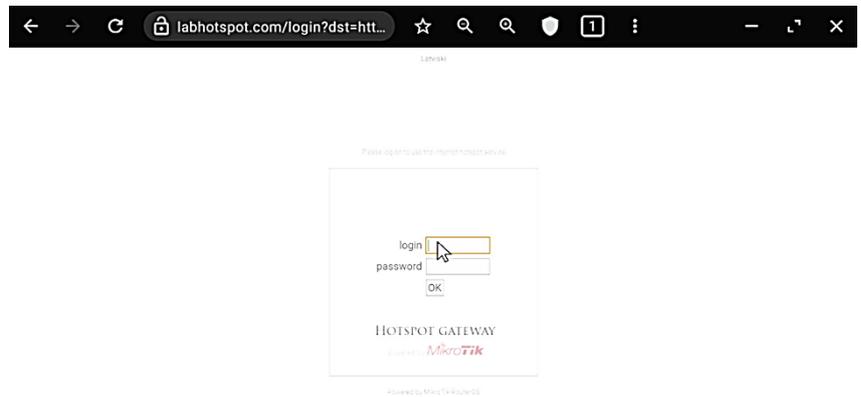


Halaman Aplikasi Browser



Halaman ketika Memasukkan Domain pada Kolom Pencarian

- 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.

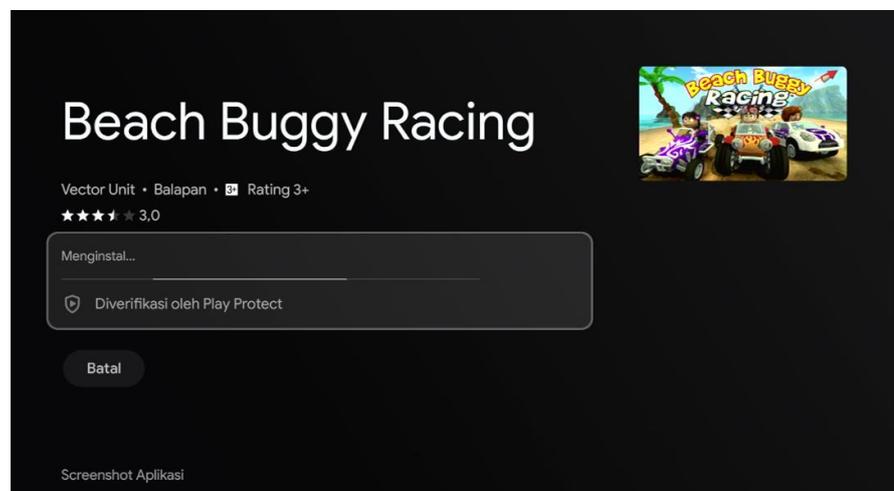


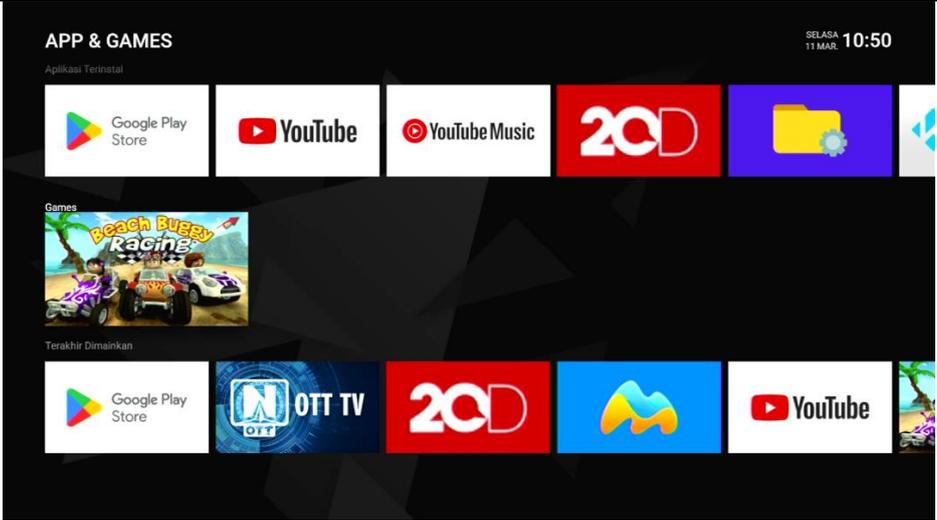
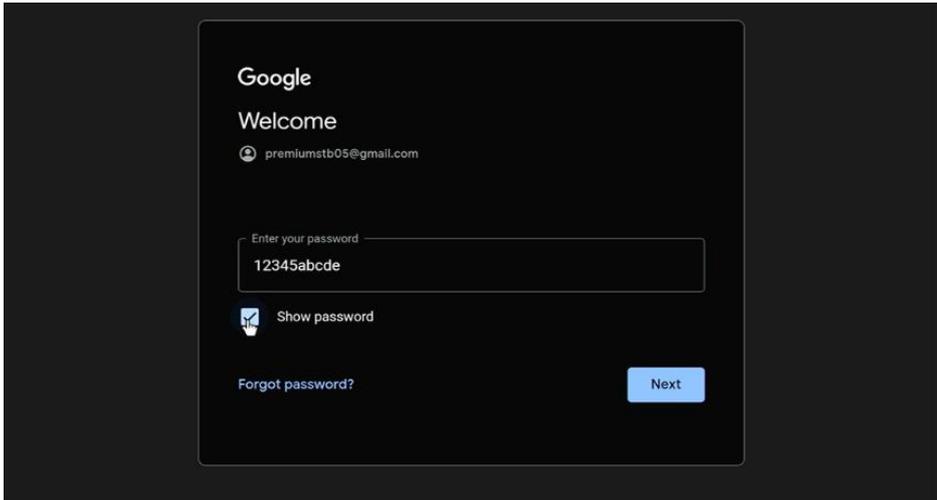
Halaman Login Sistem SSO

14

Instalasi Aplikasi Dan Game

Ketika melakukan instalasi aplikasi atau game melalui Play Store kemudian akan muncul proses verifikasi play protect "**Menginstal...**" yang berjalan lama, maka tekan tombol **BACK** () langsung, dengan estimasi waktu tunggu 1 sampai 3 menit, seperti gambar di bawah ini.



		 <p>APP & GAMES</p> <p>SELASA 11 MAR 10:50</p> <p>Aplikasi Terinstal</p> <p>Google Play Store YouTube YouTube Music 20D</p> <p>Games</p> <p>Beach Buggy Racing</p> <p>Terakhir Dimainkan</p> <p>Google Play Store OTT TV 20D YouTube</p> <p>Aplikasi Berhasil Terinstal</p>
<p>15</p>	<p>Menampilkan Show Password Login Gmail Di Play Store</p>	<p>Pada waktu login Gmail di Play Store, jika ingin melihat password dengan Show password, maka tidak dapat memfungsikan nya dengan menekan tombol OK, sehingga perlu untuk menggunakan mouse mode dengan menekan tombol mouse () enter the mouse mode. Jika telah selesai dan berhasil, bisa exit the mouse mode kembali.</p>  <p>Google</p> <p>Welcome</p> <p>premiumstb05@gmail.com</p> <p>Enter your password</p> <p>12345abcde</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Show password</p> <p>Forgot password? Next</p> <p>Menampilkan Show Password Menggunakan Mouse Mode</p>