

TROUBLESHOOTING GUIDE
(PANDUAN PENGGUNAAN & PERBAIKAN)

TRANSVISION

Corporate Transvision Hospitality TV



Kontrol Dokumen

Informasi dokumen dan ruang pengesahan

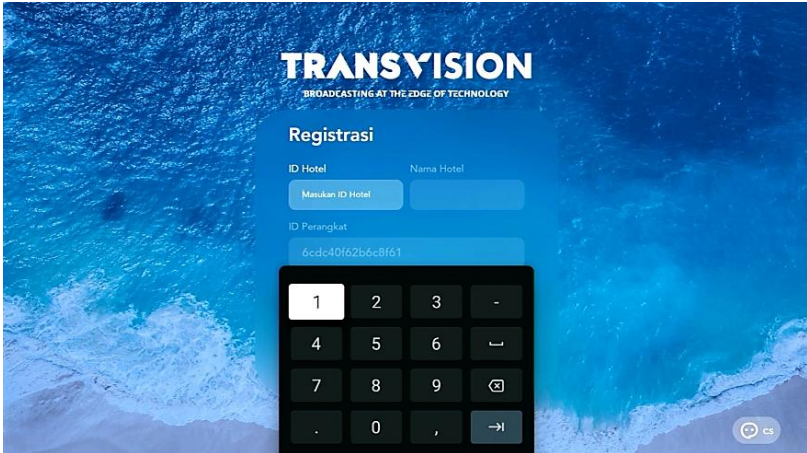
DETAIL DOKUMEN	
Nomor Dokumen	138/014/BroadOp/Transvision/X/2026
Tanggal Rilis	1 Oktober 2026
Versi Dokumen	v.1.0
Kategori Perangkat/Aplikasi	Transvision Hospitality TV version 1.0.7
Disusun Oleh	Tim CPE Development
Sifat Dokumen	Terbatas, Internal / Publik

Daftar Isi

No.	Kendala-Troubleshooting	Halaman
1	Gagal Login Ke Home Screen/Live TV Screen	4, 5
2	Channel Tidak Lengkap Di Live TV Screen	6
3	Channel Live TV Buffering/Loading	7, 8, 9
4	Audio Video Unsync (Lipsync)	10
5	Kualitas Video (Resolution) Tidak Bagus	11
6	Aplikasi Mengalami Force Close/Crash/Abnormal Navigation	12,13

1. Gagal Login Ke Home Screen/Live TV Screen

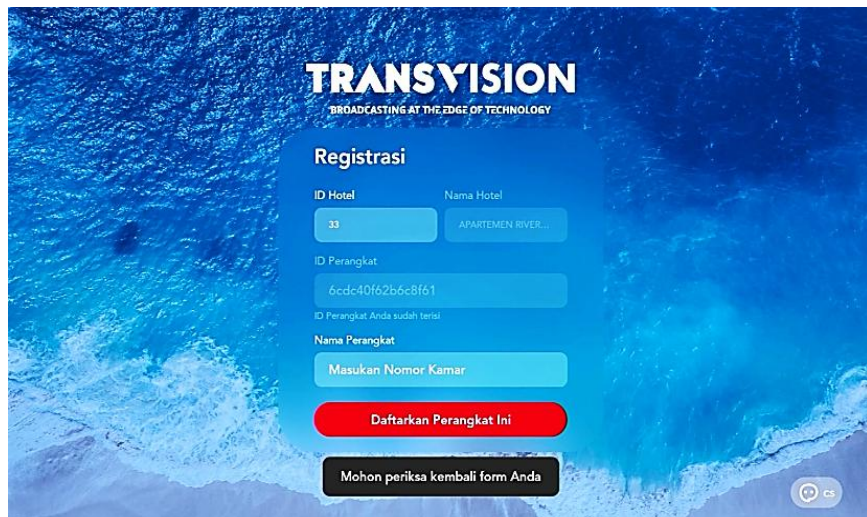
Panduan login agar dapat masuk dan menikmati layanan Live TV channels.

GEJALA USER	LANGKAH TROUBLESHOOTING
Saat pertama kali menggunakan aplikasi Transvision Hospitality TV atau saat setelah logout.	1. Pastikan memasukkan Hotel ID sesuai dengan yang telah didaftarkan (registrasi) sebelumnya. 2. Pastikan memasukkan Nomor Kamar yang benar dan sesuai pada kolom Nama Perangkat. 3. Hubungi pihak Admin untuk mengaktifkan perangkat dengan memberikan foto/tangkapan layar Device ID. 4. Eskalasi ke team Technical Support/Operational Headend/ANOC untuk kemungkinan adanya gangguan di server/headend/backend. 5. Pastikan koneksi internet normal, dengan cara seperti troubleshooting network/internet pada umumnya (TS guide Xstream).
KEMUNGKINAN PENYEBAB	GAMBAR & SCREENSHOT
1. Hotel ID salah/tidak sesuai. 2. Tidak memasukkan Nomor Kamar. 3. Tidak berhasil aktivasi perangkat. 4. Sedang terjadi gangguan pada server/platform/headend. 5. Gangguan koneksi internet.	Berikut ini login screen saat pertama kali menggunakan dan membuka aplikasi Transvision Hospitality TV. Masukkan Hotel ID dan Nama Perangkat (Nomor Kamar) yang benar dan sesuai menggunakan virtual keyboard yang otomatis muncul saat meng-klik kolom terkait.  
HASIL YANG DIHARAPKAN	
Login dan aktivasi perangkat dapat dilakukan dengan lancar, kemudian berhasil masuk ke dalam Home screen/Live TV screen.	

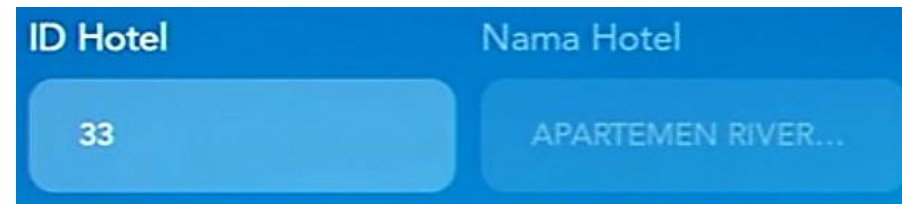
1. Gagal Login Ke Home Screen/Live TV Screen

Panduan login agar dapat masuk dan menikmati layanan Live TV channels.

GAMBAR & SCREENSHOT

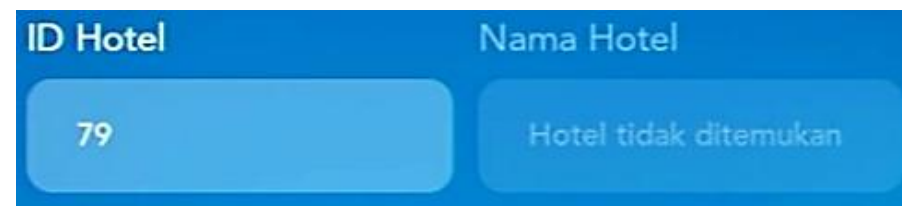


Saat login dengan memasukkan **Hotel ID** yang benar (tampil nama Hotel/Apartemen), namun tidak memasukkan **Nama Perangkat (Nomor Kamar)**, maka akan muncul popup “**Mohon periksa kembali form Anda**”.



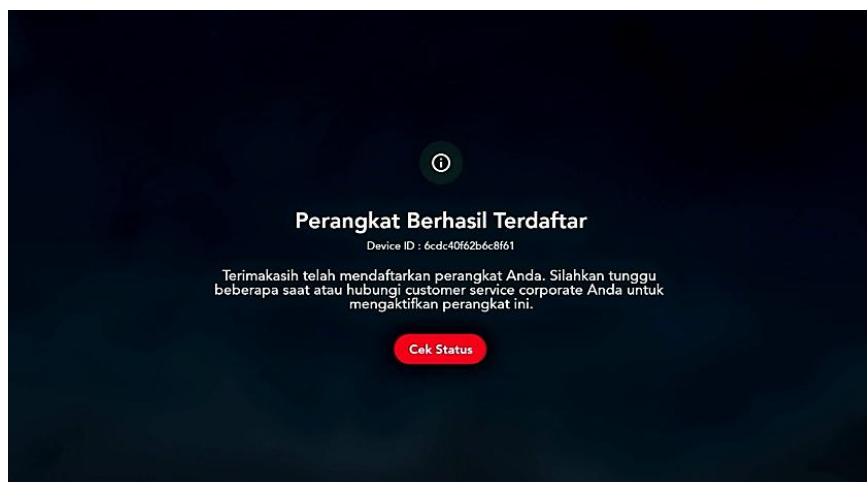
Hotel ID: benar/sesuai

tampil nama Hotel/Apartemen.



Hotel ID: salah/tidak ada

Muncul “**Hotel tidak ditemukan**”.



Saat login dengan memasukkan **Hotel ID** dan **Nama Perangkat (Nomor Kamar)** yang sesuai, maka akan masuk ke layar untuk **mengaktifkan perangkat**. Hubungi **Admin** untuk mengaktifkan perangkat.



Setelah **Admin** sukses **mengaktifkan perangkat**, klik **Cek Status** untuk login masuk ke Home screen/Live TV screen.

Popup “**Paket Anda belum aktif. Silakan hubungi admin corporate**” akan muncul jika aktivasi belum berhasil, maka hubungi **Admin** kembali untuk aktivasi ulang.

2. Channel Tidak Lengkap Di Live TV Screen

Panduan untuk memastikan channel live TV sesuai dengan paket line-up channel TV yang di-subscribe.

GEJALA USER

Channel Live TV tidak sesuai jumlahnya atau kurang lengkap dengan paket yang di-subscribe.

KEMUNGKINAN PENYEBAB

1. **Hotel ID** salah/tidak sesuai.
2. **List Paket** salah/tidak sesuai.
3. Sedang terjadi gangguan pada server/platform/headend.
4. Gangguan koneksi internet.

HASIL YANG DIHARAPKAN

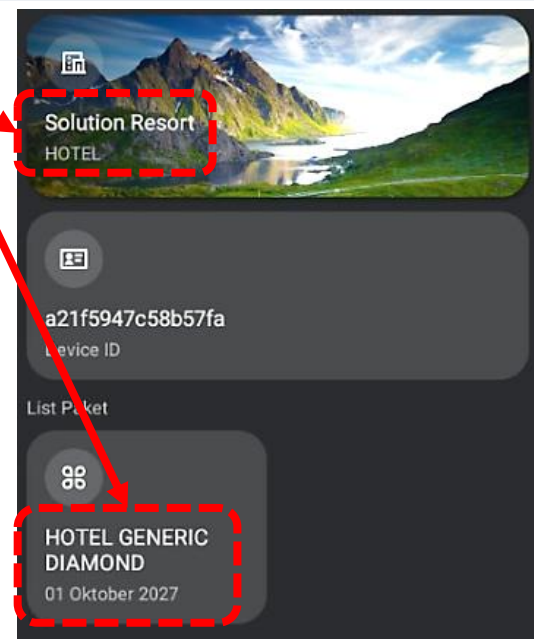
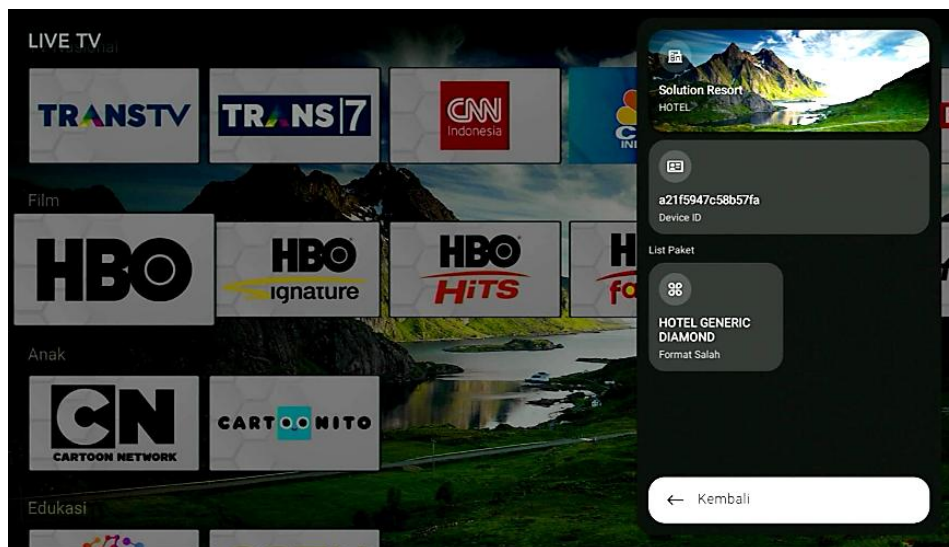
Channel line-up dan jumlah nya sesuai dengan yang di-subscribe dan muncul semua di perangkat/aplikasi pelanggan.

LANGKAH TROUBLESHOOTING

1. Pastikan memasukkan **Hotel ID** sesuai dengan yang telah didaftarkan (registrasi) sebelumnya.
2. Pastikan **List Paket** sesuai dengan yang di-subscribe, yaitu dengan melihat dan memastikan pada menu profil hotel/paket dengan menekan **tombol “Atas” 2 kali “Bawah” 2 kali “Atas” 2 kali** secara berurutan.
3. Hubungi pihak **Admin** untuk mengaktifkan perangkat dengan **List Paket** yang benar & sesuai.
4. Eskalasi ke team **Technical Support/Operational Headend/ANOC** untuk kemungkinan adanya gangguan di server/headend/backend.
5. Pastikan koneksi internet normal, dengan cara seperti troubleshooting network/internet pada umumnya (TS guide Xstream).

GAMBAR & SCREENSHOT

Berikut ini contoh informasi dalam menu **Nama Hotel** dan **List Paket**.



3. Channel Live TV Buffering/Loading

Panduan untuk memastikan channel Live TV playing secara normal dan lancar.

GEJALA USER	LANGKAH TROUBLESHOOTING
Channel Live TV mengalami buffering atau keep loading.	1. Pastikan koneksi internet normal, dengan cara seperti troubleshooting network/internet pada umumnya (TS guide Xstream). 2. Periksa atau checking apakah problem terjadi di channel tertentu atau semua channel, dapat dilakukan dengan melakukan pemindahan channel menggunakan geser kanan atau kiri, atau pun dengan menggunakan menu LIVE TV. Dengan memindah channel, ada kemungkinan juga channel playing menjadi normal. 3. Coba dilakukan Force close aplikasi: Settings>Apps>Transvision Hospitality TV>Force stop. 4. Coba dilakukan Clear cache aplikasi: Settings>Apps>Transvision Hospitality TV>Clear cache. 5. Coba dilakukan Clear data aplikasi: Settings>Apps>Transvision Hospitality TV>Clear data. 6. Coba dilakukan Refresh aplikasi (pada menu khusus): Menu LIVE TV>Tekan tombol “Bawah” 3 kali “Kanan” 3 kali berurutan>Refresh. 7. Periksa atau checking konfigurasi CDN dengan melihat pada menu khusus: Playing channel Live TV>Tekan tombol “Atas” 3 kali “Bawah” 1 kali berurutan>Url Manifest. Eskalai & konfirmasi informasi konfigurasi CDN ke team Technical Support/Operational Headend/ANOC apakah konfigurasi CDN sudah tepat. 8. Eskalasi ke team Technical Support/Operational Headend/ANOC untuk kemungkinan adanya gangguan di server/headend/backend.
KEMUNGKINAN PENYEBAB	
1. Gangguan koneksi internet. 2. Gangguan pada cache aplikasi atau glitch. 3. Kesalahan konfigurasi pada koneksi CDN. 4. Sedang terjadi gangguan pada server/platform/headend.	
HASIL YANG DIHARAPKAN	GAMBAR & SCREENSHOT
Semua channel Live TV dapat playing audio dan video secara normal dan lancar.	Saat terjadi buffering/loading, audio & video berhenti, kemudian muncul tanda buffering lingkaran biru. 

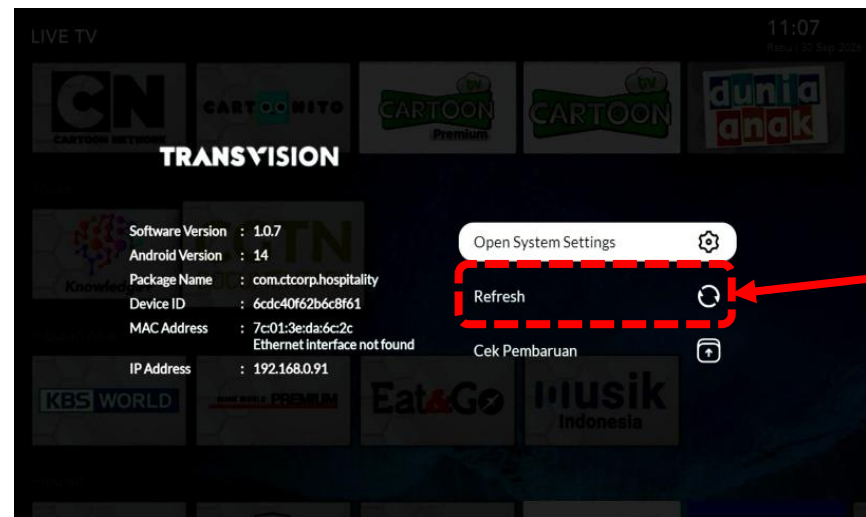
3. Channel Live TV Buffering/Loading

Panduan untuk memastikan channel Live TV playing secara normal dan lancar.

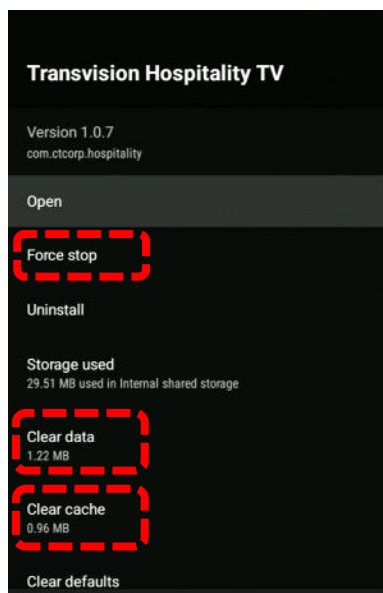
GAMBAR & SCREENSHOT



Saat terjadi **buffering/loading** seperti ini, dapat dicoba untuk **pindah channel** menggunakan geser kanan atau kiri, atau pun dengan menggunakan menu LIVE TV.

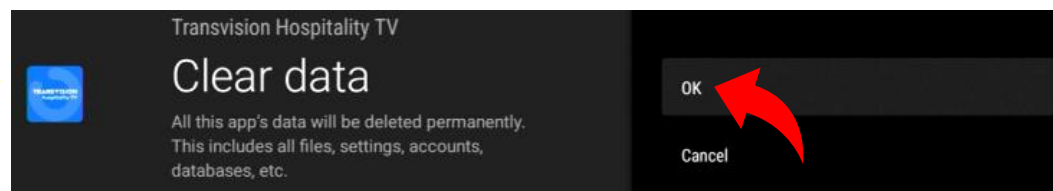
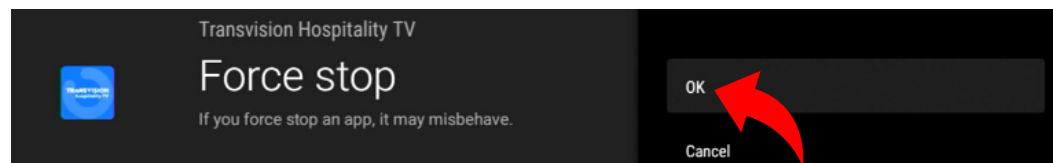


Dalam menu khusus ini, dapat dilakukan fitur/fungsi **Refresh** aplikasi, yang dimungkinkan untuk menormalkan gangguan.



Masuk ke menu Settings>Apps >Transvision Hospitality TV:

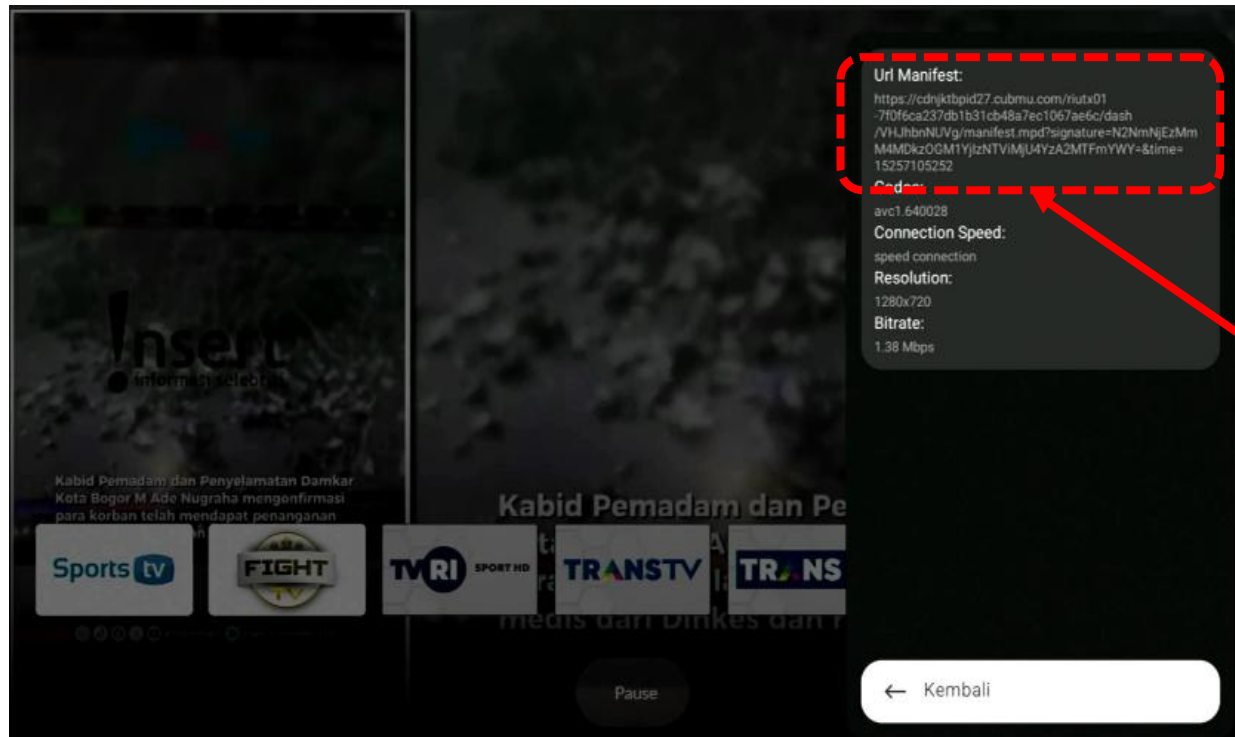
- Force stop.
- Clear cache.
- Clear data.



3. Channel Live TV Buffering/Loading

Panduan untuk memastikan channel Live TV playing secara normal dan lancar.

GAMBAR & SCREENSHOT



Konfigurasi CDN dapat dikonfirmasi pada informasi **Url Manifest**.

Setiap channel/Hotel ID sudah dikonfigurasi untuk **prioritas CDN** nya masing-masing untuk mendapatkan performansi terbaiknya.

Contoh konfigurasi **prioritas CDN** di sisi back-end:

- 1st ➔ <https://cdnjktbpid27.cubmu.com/riutx012>.
- 2nd ➔ <https://cdnjktbpid27.cubmu.com/epyc-tx013>.
- 3rd ➔ <https://edgecache-mobile04-riverside.cubmu.com/riverside26/riutx01>.

Notes: Informasi ini hanya diketahui oleh tim Technical Support/IT/ANOC.

4. Audio Video Unsync (Lipsync)

Panduan untuk memastikan audio dan video pada channel Live TV tersinkronisasi dengan normal dan baik.

GEJALA USER

Audio dan video pada channel Live TV mengalami ketidak-sinkronan, audio tertinggal atau mendahului video (gejala lipsync).

KEMUNGKINAN PENYEBAB

1. Gangguan pada cache aplikasi atau glitch.
2. Sedang terjadi gangguan pada server/platform/headend.

HASIL YANG DIHARAPKAN

Semua channel Live TV dapat playing audio dan video secara normal dan lancar.

LANGKAH TROUBLESHOOTING

1. Periksa atau checking apakah problem terjadi di channel tertentu atau semua channel, dapat dilakukan dengan melakukan pemindahan channel menggunakan geser kanan atau kiri, atau pun dengan menggunakan menu LIVE TV. Dengan memindah channel, ada kemungkinan juga AV Unsync/Lipsync menjadi normal.
2. Coba dilakukan **Force close** aplikasi: Settings>Apps>Transvision Hospitality TV>**Force stop**.
3. Coba dilakukan **Clear cache** aplikasi: Settings>Apps>Transvision Hospitality TV>**Clear cache**.
4. Coba dilakukan **Clear data** aplikasi: Settings>Apps>Transvision Hospitality TV>**Clear data**.
5. Coba dilakukan **Refresh** aplikasi (pada menu khusus): Menu LIVE TV>Tekan tombol “Bawah” 3 kali “Kanan” 3 kali berurutan>**Refresh**.
6. Eskalasi ke team **Technical Support/Operational Headend/ANOC** untuk kemungkinan adanya gangguan di server/headend/backend.

GAMBAR & SCREENSHOT

Saat terjadi channel Live TV audio dan video **Unsync/Lipsync**, audio terdengar ketinggalan atau mendahului video. Lebih mudah diamati saat ada adegan orang yang sedang berbicara.



5. Kualitas Video (Resolution) Tidak Bagus

Panduan untuk memastikan kualitas video pada channel Live TV memiliki kualitas (resolution) yang sesuai dan bagus.

GEJALA USER

Kualitas video (resolution) pada channel Live TV tidak bagus, misal: tidak tajam (low sharpness), kotak-kotak (pixelation), dan buram.

KEMUNGKINAN PENYEBAB

1. Network/Internet speed (Mbps) dalam kondisi rendah.
2. Setting profile/resolution pada **Track** menu belum optimal.
3. Sumber (source) dari penyedia konten sedang bermasalah.
4. Sedang terjadi gangguan pada server/platform/headend.

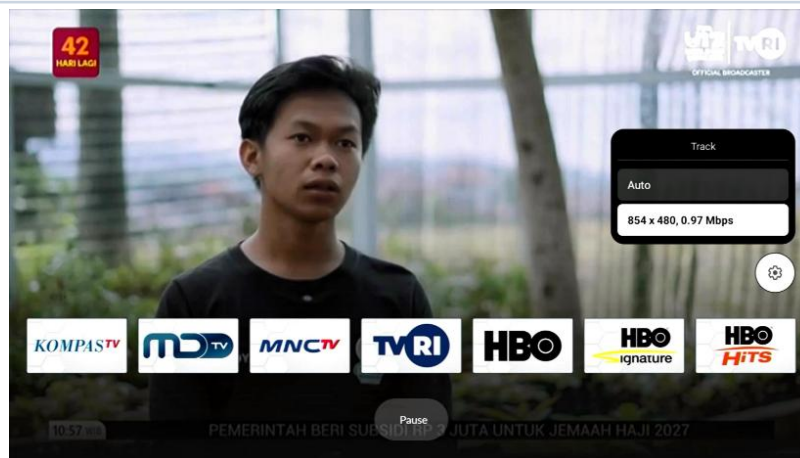
HASIL YANG DIHARAPKAN

Semua channel Live TV memiliki kualitas video (resolution) yang bagus optimal sesuai dengan yang disediakan oleh headend/server.

LANGKAH TROUBLESHOOTING

1. Pastikan koneksi internet normal, dengan cara seperti troubleshooting network/internet pada umumnya (TS guide Xstream). Periksa speed menggunakan aplikasi Network/Internet Speed Test dari Play Store atau test dengan aplikasi YouTube. Speed yang direkomendasikan (safe) adalah **5 Mbps** minimal.
2. Periksa setting video resolution/profile pada menu **Track**. Secara default, profile yang dipilih adalah **Auto** yaitu dengan memilih profile terbaik menyesuaikan juga dengan network/internet speed (ABR = Adaptive Bit Rate). Untuk channel HD tersedia 2 profile (**720 & 480**) dan untuk channel SD tersedia 1 profile (**480**). Coba pilih **Auto** atau **720** untuk channel HD. Untuk type resolution nya adalah **progressive** (480p & 720p).
3. Eskalasi ke team **Technical Support/Operational Headend/ANOC** untuk kemungkinan adanya gangguan di server/headend/backend dan juga status sumber (source) dari penyedia konten.

GAMBAR & SCREENSHOT



Channel SD Track Resolution

1. Auto
2. 854 x 480, 0.97 Mbps



Channel HD Track Resolution

1. Auto
2. 1280 x 720, 2.27 Mbps
3. 854 x 480, 1.30 Mbps

6. Aplikasi Mengalami Force Close/Crash/Abnormal Navigation

Panduan untuk memastikan aplikasi yang di-install pada perangkat pelanggan dapat bekerja dengan baik dan normal.

GEJALA USER

Aplikasi tidak dapat di-install, atau mengalami kendala setelah di-install, seperti mengalami force close/crash atau navigasi tidak bekerja normal.

KEMUNGKINAN PENYEBAB

1. Perangkat yang digunakan untuk meng-install dan playing aplikasi tidak memiliki kompatibilitas yang sesuai dengan aplikasi.
2. Terjadi kendala memory pada perangkat.
3. Sedang terjadi gangguan pada server/platform/headend.

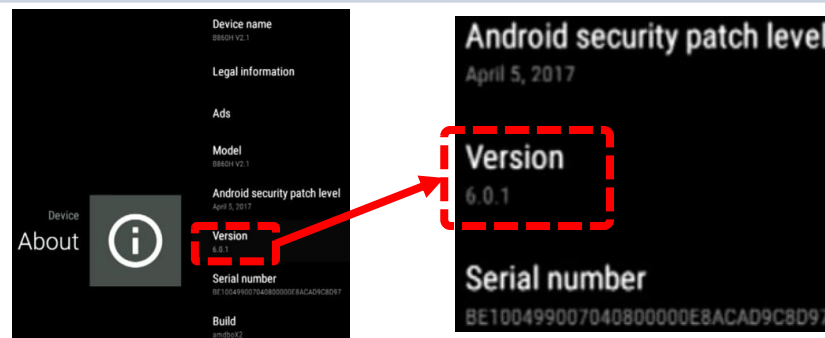
HASIL YANG DIHARAPKAN

Aplikasi yang di-install pada perangkat pelanggan, dapat bekerja dengan normal dan baik.

LANGKAH TROUBLESHOOTING

1. Untuk saat ini, aplikasi **Transvision Hospitality** yang telah di-release (version **1.0.7**), memiliki kompatibilitas optimal pada perangkat dengan **OS Android 8.x** ke atas. Sedangkan pada perangkat dengan **OS Android 6.x** dan **7.x**, aplikasi tidak bekerja dengan optimal dikarenakan **kendala kompatibilitas**.
OS 6.x → Aplikasi dapat di-install, namun ketika di-klik untuk membuka aplikasi, maka gagal membuka dan terjadi force close/crash. Atau, bahkan terjadi kendala aplikasi tidak dapat di-install sama sekali.
OS 7.x → Aplikasi dapat di-install, dibuka, login, dan play konten, namun terdapat kendala navigasi untuk memindahkan channel, yaitu tidak dapat memindahkan channel properly dengan **tombol Kanan** dan **Kiri** saat di layar penuh (full screen) channel Live TV, channel baru mengalami video freezing. Untuk memindah channel, tekan **tombol Back** hingga keluar ke Home screen perangkat, kemudian masuk kembali ke aplikasi dan menu **LIVE TV**, kemudian pilih channel yang diinginkan dengan memindahkan focus ke **thumbnail channel** tersebut dan tekan **tombol OK**.
2. Jika secara perangkat telah sesuai menggunakan **OS Android 8.x** ke atas, maka dapat diperiksa untuk memory dari perangkat. Biasanya akan muncul popup memory yang kurang saat gagal install. Maka dapat dilakukan pembersihan memory, misalkan dengan men-delete aplikasi yang tidak/jarang digunakan.
3. Eskalasi ke team **Technical Support/Operational Headend/ANOC** untuk kemungkinan adanya gangguan di server/headend/backend.

GAMBAR & SCREENSHOT



Versi dari OS Android, biasanya dapat dilihat pada:
Settings>Device Preferences>About>Android TV OS version

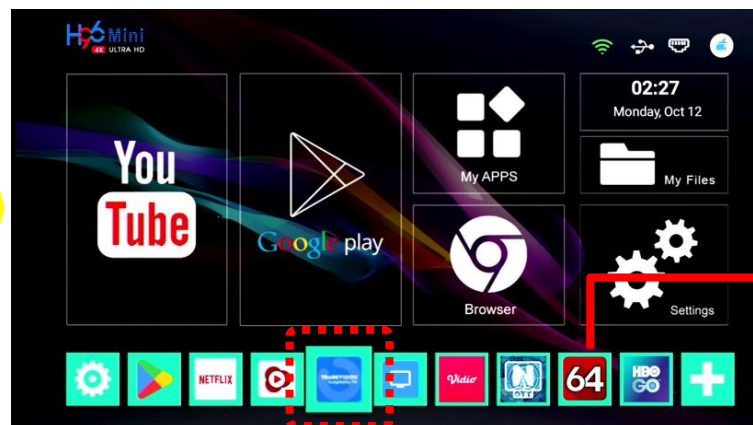
6. Aplikasi Mengalami Force Close/Crash/Abnormal Navigation

Panduan untuk memastikan aplikasi yang di-install pada perangkat pelanggan dapat bekerja dengan baik dan normal.

GAMBAR & SCREENSHOT



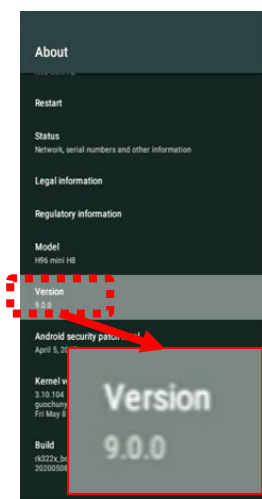
Kendala navigasi untuk memindahkan channel, yaitu **tidak dapat memindahkan channel properly** dengan **tombol Kanan** dan **Kiri** saat di layar penuh (full screen) channel Live TV, yaitu setelah pindah ke channel baru mengalami video freezing.



Untuk bisa pindah channel properly, tekan **tombol Back** agar keluar ke Home screen perangkat (STB/TV), kemudian klik **OK** agar masuk kembali ke aplikasi Transvision Hospitality.



Kemudian, saat di menu **LIVE TV** ini, maka bisa pindah channel Live TV dengan benar dan normal.



Terkadang ada perangkat (STB AOSP) yang menampilkan **fake version 9.0.0**. Maka dapat dilakukan konfirmasi menggunakan 2 cara.

1. Tekan **tombol OK 3 kali** pada bagian **Version**, maka nanti akan tampil logo nama Andorid nya. Contoh: **OS Android 7** adalah **N (Nougat)**.
2. Install dan buka aplikasi **AIDA64**, kemudian lihat pada menu Android, maka akan ditampilkan versi Android yang sebenarnya, yaitu **7.1 (Nougat)**.

