

BAB III

MONOGRAFI KELURAHAN AMPANG

3.1 Profil Kelurahan Ampang

Kelurahan Ampang merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah administratif Kecamatan Kuranji, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Kelurahan ini termasuk kawasan perkotaan yang mengalami perkembangan cukup pesat, baik dari segi pembangunan fisik maupun aktivitas masyarakat. Letaknya yang strategis dan berada pada kawasan yang cukup ramai menjadikan Kelurahan Ampang sebagai salah satu wilayah yang memiliki mobilitas masyarakat yang tinggi di Kecamatan Kuranji (BPS Kota padang, kuranji, 2025).

Secara administratif, Kelurahan Ampang berada di bawah pemerintahan Kecamatan Kuranji Kota Padang. Sebagai salah satu kelurahan di wilayah perkotaan, Kelurahan Ampang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas masyarakat, baik di bidang pelayanan publik, pendidikan, perdagangan, maupun jasa. Perkembangan wilayah yang cukup pesat turut memengaruhi pola kehidupan masyarakat di kelurahan tersebut (BPS Kota padang, Kuranji, 2025).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kecamatan Kuranji, Kelurahan Ampang memiliki luas wilayah sekitar 4,03 km² dengan jumlah penduduk sekitar 7.249 jiwa. Jumlah penduduk tersebut terdiri dari masyarakat dengan berbagai latar belakang pekerjaan dan tingkat pendidikan yang beragam. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kelurahan Ampang merupakan wilayah dengan tingkat aktivitas masyarakat yang cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari (BPS Kota Padang, Kuranji, 2025).

Secara geografis, Kelurahan Ampang berada pada kawasan yang cukup strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Akses transportasi yang baik menjadikan wilayah ini berkembang menjadi kawasan pemukiman sekaligus pusat aktivitas masyarakat. Selain itu, tersedianya berbagai fasilitas umum seperti sarana pendidikan, tempat ibadah, fasilitas kesehatan, serta pusat

perdagangan turut mendukung aktivitas masyarakat di wilayah tersebut (Data Profil Kelurahan Ampang, 2025).

Dalam struktur pemerintahan, Kelurahan Ampang dipimpin oleh seorang lurah yang bertugas menjalankan fungsi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat, serta pembinaan kehidupan sosial kemasyarakatan. Dalam menjalankan tugasnya, lurah dibantu oleh perangkat kelurahan serta unsur masyarakat lainnya untuk mendukung pelayanan publik dan pembangunan wilayah (Data Profil Kelurahan Ampang, 2025).

Secara umum, Kelurahan Ampang merupakan wilayah yang cukup berkembang di Kecamatan Kuranji. Kondisi wilayah yang berada di kawasan perkotaan menyebabkan berbagai aktivitas masyarakat berkembang dengan cukup pesat, termasuk kegiatan perdagangan dan usaha jasa yang menjadi bagian penting dalam kehidupan ekonomi masyarakat.

3.2 Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat

Kelurahan Ampang merupakan salah satu wilayah di Kecamatan Kuranji yang memiliki kondisi sosial masyarakat yang cukup heterogen. Sebagai wilayah perkotaan, masyarakat Kelurahan Ampang terdiri atas berbagai latar belakang sosial, pendidikan, pekerjaan, serta tingkat ekonomi yang beragam. Kehidupan sosial masyarakat di wilayah ini menunjukkan hubungan interaksi yang cukup baik, baik dalam kegiatan sosial, keagamaan, maupun aktivitas ekonomi sehari-hari (Data Profil Kelurahan Ampang, 2025).

Mayoritas masyarakat Kelurahan Ampang memeluk agama Islam. Kondisi tersebut turut memengaruhi pola kehidupan masyarakat, termasuk dalam menjalankan aktivitas muamalah sehari-hari. Nilai-nilai keagamaan masih menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, baik dalam hubungan sosial, kegiatan kemasyarakatan, maupun praktik ekonomi yang berkembang di lingkungan sekitar (Data Profil Kelurahan Ampang).

Dari aspek ekonomi, masyarakat Kelurahan Ampang memiliki mata pencaharian yang cukup beragam. Sebagian masyarakat bekerja sebagai pegawai negeri sipil, pegawai swasta, pedagang, buruh, pelaku usaha mikro,

serta penyedia jasa. Selain itu, terdapat pula masyarakat yang menjalankan usaha mandiri di berbagai bidang untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Perkembangan ekonomi masyarakat tersebut dipengaruhi oleh kondisi wilayah yang berada di kawasan perkotaan dengan tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi (BPS Kota Padang, Kuranji, 2025).

Perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap barang elektronik turut memengaruhi munculnya berbagai usaha jasa di Kelurahan Ampang, salah satunya usaha jasa servis elektronik. Kebutuhan masyarakat terhadap perbaikan telepon genggam, laptop, televisi, mesin cuci, kipas angin, dan berbagai barang elektronik rumah tangga lainnya menyebabkan usaha servis elektronik berkembang di wilayah tersebut. Keberadaan usaha jasa servis elektronik memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperbaiki barang elektronik yang mengalami kerusakan tanpa harus membeli barang baru.

Selain memberikan manfaat ekonomi bagi pelaku usaha, berkembangnya jasa servis elektronik juga melahirkan hubungan hukum antara penyedia jasa dan konsumen. Hubungan tersebut timbul karena adanya kesepakatan mengenai jasa perbaikan barang elektronik dengan hak dan kewajiban tertentu bagi masing-masing pihak. Dalam praktiknya, hubungan tersebut juga dapat menimbulkan permasalahan, terutama apabila terjadi kerusakan tambahan terhadap barang milik konsumen selama proses servis berlangsung. Oleh karena itu, aspek tanggung jawab penyedia jasa menjadi hal yang penting untuk dikaji dalam perspektif hukum ekonomi syariah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Kelurahan Ampang, terdapat empat penyedia jasa servis elektronik yang beroperasi di wilayah tersebut. Keempat penyedia jasa tersebut terdiri dari dua bengkel resmi dan dua tidak resmi.

3.3 Sistem Pelayanan dan Kesepakatan Servis Elektronik

Sistem pelayanan jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang Kecamatan Kuranji Kota Padang pada umumnya dilakukan melalui hubungan langsung antara penyedia jasa dan konsumen. Konsumen yang mengalami kerusakan pada barang elektronik dapat mendatangi tempat servis untuk melakukan konsultasi mengenai jenis kerusakan yang terjadi, atau dapat pula melakukan panggilan telepon kepada penyedia jasa servis elektronik agar datang ke rumah untuk melakukan pengecekan kerusakan pada barang tersebut.

Berikut adalah profil keempat penyedia jasa servis elektronik yang menjadi informan dalam penelitian ini beserta sejarah, jenis layanan, sistem pelayanan, dan pola kesepakatan yang diterapkan:

1. CV. Fino Jaya Teknik

CV. Fino Jaya Teknik merupakan salah satu penyedia jasa servis elektronik yang berstatus resmi. Usaha ini didirikan oleh Bapak Fino dan telah beroperasi sejak tahun 2018. Awalnya usaha ini dimulai sebagai bengkel kecil yg belum berstatus CV, yg nama awalnya fino multi servis di sebuah ruko komtrakan di daerah Ampang, kemudian berkembang dan menjadi CV. FINO JAYA TEKNIK yang ber alamat di Jalan sidodadi 1 belakang spbu, Kelurahan Ampang, Kecamatan Kuranji, Kota Padang. Usaha ini berbadan hukum CV (*Commanditaire Vennootschap*) yang menunjukkan statusnya sebagai usaha resmi.

CV. Fino Jaya Teknik melayani berbagai jenis perbaikan elektronik, antara lain: kulkas (lemari es), mesin cuci, pendingin ruangan (AC), kipas angin, dan dispenser. Sistem pelayanan yang diterapkan oleh CV. Fino Jaya Teknik ada dua cara, yaitu konsumen dapat datang langsung ke bengkel atau teknisi mendatangi rumah konsumen untuk wilayah Kota Padang dan sekitarnya. Untuk layanan *home service*, konsumen dikenakan biaya tambahan transportasi teknisi.

Pola kesepakatan yang diterapkan adalah melakukan pemeriksaan awal terlebih dahulu, kemudian menyampaikan perkiraan kerusakan, biaya, dan waktu pengerjaan kepada konsumen. Apabila di tengah proses perbaikan ditemukan kerusakan tambahan, teknisi selalu mengonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen dan meminta izin sebelum melanjutkan pekerjaan. Garansi diberikan secara tertulis dengan jangka 2 bulan untuk semua barang atau sperpat yang di ganti. (Fino, 2026).

2. Mitra Teknik

Mitra Teknik merupakan penyedia jasa servis elektronik yang berada di daerah Ampang. Usaha ini didirikan oleh Bapak Riko dan telah beroperasi sejak tahun 2023. Usaha ini dimulai sebagai teknisi panggilan keliling dan pada tahun 2025 Pak Riko memutuskan untuk menyewa kontrakan untuk dijadikan sebuah bengkel elektronik yang berlokasi di Jalan Raya Ampang, Kelurahan Ampang, Kecamatan Kuranji, Kota Padang.

Mitra Teknik melayani berbagai jenis perbaikan elektronik, antara lain: kulkas, mesin cuci, kipas angin, dispenser, magic com, mesin bor dan sejenisnya. Sistem pelayanan yang diterapkan oleh Mitra Teknik biasanya konsumen yang datang ke bengkel untuk melakukan perbaikan karena barang yang sering masuk ukurannya tidak terlalu besar dan bisa dibawa konsumen secara langsung. Akan tetapi Mitra Teknik sesekali juga melakukan kunjungan langsung kerumah konsumen apabila konsumen tidak bisa mengantar langsung barang tersebut ke bengkel karena alasan tertentu. Konsumen menghubungi teknisi melalui telepon atau pesan singkat, kemudian teknisi datang ke rumah konsumen.

Pola kesepakatan yang diterapkan adalah menyampaikan perkiraan biaya berdasarkan pemeriksaan awal. Apabila ditemukan kerusakan tambahan, teknisi memberitahukan kepada konsumen dan meminta persetujuan sebelum melanjutkan. Namun, perubahan biaya sering kali menimbulkan protes dari konsumen. Garansi diberikan 1 sampai 2 bulan tergantung barang dan cara pemakaiannya.

Biasanya konsumen datang langsung ke bengkel untuk melakukan perbaikan, setelah melakukan pengecekan awal akan diberi tahu perkiraan biaya. Kadang diberikan harga pas, kadang dikasih harga perkiraan dulu karena belum tentu kerusakannya cuma itu. Kalau ternyata ada kerusakan lain, akan diberitahu kepada konsumen, jika setuju, maka perbaikan akan dilanjutkan. (Riko, 2026).

3. PT. Padang Air Cond

PT. Padang Air Cond merupakan penyedia jasa servis elektronik yang berstatus resmi. Usaha ini didirikan oleh Bapak Yulius dan telah beroperasi sejak tahun 2010. Usaha ini berbadan hukum PT (Perseroan Terbatas) dan berlokasi di Jalan Ampang Raya depan mesjid raya ampang, Kelurahan Ampang, Kecamatan Kuranji, Kota Padang. Perusahaan ini memiliki spesialisasi utama pada perbaikan pendingin ruangan dan telah memiliki tim teknisi bersertifikat.

PT. Padang Air Cond memiliki spesialisasi utama pada perbaikan pendingin ruangan (AC), namun juga melayani perbaikan kulkas, mesin cuci, dan freezer. Sistem pelayanan yang diterapkan oleh PT. Padang Air Cond ada dua cara, yaitu konsumen dapat datang langsung ke bengkel atau teknisi mendatangi rumah konsumen untuk wilayah Kota Padang dan sekitarnya.

Pola kesepakatan yang diterapkan adalah membuat surat penerimaan barang yang berisi data konsumen, jenis barang, keluhan kerusakan, dan estimasi biaya. Perubahan biaya selalu dikomunikasikan dan diminta persetujuan tertulis dari konsumen. Garansi diberikan secara tertulis dengan jangka waktu 3 bulan untuk komponen yang diganti dan 1 bulan untuk jasa perbaikan. (Yulius, 2026).

4. Cahaya Teknik

Cahaya Teknik merupakan penyedia jasa servis elektronik yang berstatus tidak resmi . Usaha ini didirikan oleh Bapak Andi dan telah beroperasi sejak tahun 2020. Usaha ini dimulai sebagai teknisi panggilan

dan dan sempat memiliki bengkel di sebuah ruko tetapi hanya bertahan 1 tahun lebih dan akhirnya bapak Andi hanya melakukan perbaikan di rumah dengan sistem panggilan sampai sekarang. Bapak Andi bertempat tinggal di Jalan Ampang karang gantiang, Kelurahan Ampang, Kecamatan Kuranji, Kota Padang.

Cahaya Teknik melayani berbagai jenis perbaikan elektronik rumah tangga, antara lain: kulkas, mesin cuci, televisi, kipas angin, dispenser, dan setrika listrik. Sistem pelayanan yang diterapkan oleh Cahaya Teknik hanya melayani sistem panggilan. Konsumen menghubungi teknisi melalui telepon, kemudian teknisi datang ke rumah konsumen. Cahaya Teknik tidak memiliki bengkel permanen.

Pola kesepakatan yang diterapkan adalah menyampaikan perkiraan kasar biaya berdasarkan pemeriksaan awal karena sering kali setelah dibongkar baru diketahui kerusakan lainnya. Perubahan biaya disampaikan secara lisan. Garansi hanya diberikan secara lisan tanpa jangka waktu yang jelas. Pemilik usaha mengaku akan memperbaiki kembali jika terjadi kerusakan akibat kesalahan teknisi, namun tetap membebankan biaya tambahan. (Andi, 2026).

Berdasarkan profil keempat penyedia jasa di atas, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara penyedia jasa berstatus resmi (CV. Fino Jaya Teknik dan PT. Padang Air Cond) dengan penyedia jasa tidak resmi (Mitra Teknik dan Cahaya Teknik). Perbedaan tersebut terlihat dari sistem pelayanan, kejelasan kesepakatan, dan pemberian garansi. Penyedia jasa resmi memiliki dokumen tertulis, kesepakatan yang lebih terstruktur, serta garansi yang jelas, sedangkan penyedia jasa tidak resmi lebih mengandalkan kesepakatan lisan dan tidak memberikan garansi formal.

Dalam praktik pelayanan jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang, prosesnya dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama dimulai dari penerimaan barang elektronik dari konsumen atau mendatangi rumah konsumen untuk dilakukan pemeriksaan awal (checking). Pada tahap ini,

penyedia jasa akan mengidentifikasi bentuk kerusakan yang dialami barang elektronik dan memperkirakan tindakan perbaikan yang diperlukan. Setelah itu, penyedia jasa akan menyampaikan informasi mengenai kemungkinan biaya servis kepada konsumen sebelum proses perbaikan dilakukan.

Proses kesepakatan antara penyedia jasa dengan konsumen mengenai tindakan perbaikan yang akan dilakukan terhadap barang elektronik tersebut. Kesepakatan ini mencakup beberapa hal, seperti jenis perbaikan, estimasi biaya servis, penggantian komponen apabila diperlukan, serta waktu penyelesaian pekerjaan. Pola kesepakatan yang diterapkan oleh masing-masing penyedia jasa menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan.

