

DIGITAL BANKING DALAM SUDUT PANDANG TEORI STRUKTURASI ANTHONY GIDDENS**Shanty Dewi Fauzy**

Universitas Sahid Jakarta, Indonesia

Email: shantydewifauzy@gmail.com**Abstrak**

Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana digital banking dalam sudut pandang Teori Strukturasi Anthony Giddens. Pengumpulan data diambil dari berbagai sumber melalui studi kepustakaan. Teori Strukturasi menyatakan bahwa struktur dan agensi adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi. Pada digital banking, sistem dan aturan pada m-banking dipandang sebagai 'struktur' sedangkan nasabah pengguna aplikasi m-banking dipandang sebagai 'agensi' dimana antara struktur dan agensi menjadi satu kesatuan yang saling membutuhkan dan menghasilkan suatu proses sosial yang disebut dengan transaksi. Transaksi tidak akan terjadi apabila tidak ada sistem aplikasi m-banking dan nasabah pengguna..

Kata kunci: Teori Strukturasi, Digital Banking, Transaksi, Sistem Aplikasi, Bank**Abstract**

This paper aims to analyze how digital banking is in the point of view of Anthony Giddens' Structuration Theory. Data collection is taken from various sources through literature studies. Structuration theory states that structure and agency are a unity that cannot be separated and influence each other. In digital banking, the system and rules in m-banking are seen as 'structure' while customers who use m-banking applications are seen as 'agencies' where between structures and agencies become a unit that needs each other and produces a social process called transactions. Transactions will not occur if there is no m-banking application system and user customers

Keywords: Structuring Theory, Digital Banking, Transactions, Application Systems, Banks**PENDAHULUAN**

Saat ini digitalisasi telah menjadi suatu trend bahkan menjadi suatu kebutuhan dalam berbagai sendi kehidupan manusia, tidak terkecuali pada dunia perbankan (Ansori, 2016). Kebutuhan nasabah akan layanan yang tersentralisasi, cepat, mudah, dan murah harus disikapi oleh industri perbankan dengan menyediakan produk layanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat tersebut. Akibatnya dapat dilihat bahwa saat ini semua bank berlomba dalam menyediakan aplikasi transaksi yang berbasis digital agar bank tersebut tidak kalah bersaing (Mosco, 2009).

How to cite:	Shanty Dewi Fauzy (2024) Digital Banking dalam Sudut Pandang Teori Strukturasi Anthony, (06) 05, https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227
E-ISSN:	2684-883X
Published by:	Ridwan Institute

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini mendorong pemanfaatan teknologi juga pada layanan keuangan yang membawa perubahan yang cukup nyata terutama pada industri perbankan. Salah satu penyebab utamanya adalah pergeseran pola konsumsi masyarakat dari konvensional atau tatap muka ke arah digital, hal ini mendorong bank untuk mempercepat layanan dalam bentuk produk-produk digital.

Berdasarkan data yang dikeluarkan Bank Indonesia, perkembangan transaksi digital di Indonesia pada rentang waktu tahun 2017 sampai 2020 tumbuh sebesar 1.556 persen dengan nilai transaksi uang elektronik lebih dari Rp. 786,35 Triliun. Tuntutan digitalisasi perbankan ini diperkuat oleh dorongan pertumbuhan perekonomian Indonesia yang berpotensi besar menyerap arus digitalisasi (Hanifah, Hamdani, & Utari, 2021). Terdapat dua keuntungan digitalisasi pada dunia perbankan yaitu meluasnya akses perbankan ke segala lapisan masyarakat dan selanjutnya dapat meningkatkan daya saing perbankan itu sendiri.

Dengan paparan di atas bahwa digitalisasi perbankan telah membuat pergeseran perilaku masyarakat dalam hal transaksi keuangan, maka penulis tertarik mengaitkan fenomena digital banking ini jika dilihat dari sisi Teori Strukturasi Anthony Giddens mengenai struktur dan agensi, produksi dan reproduksi, dualitas strukturasi, dan proses sosial (Juliantono & Munandar, 2016).

Anthony Giddens adalah anak seorang pegawai perusahaan transportasi yang lahir di London tepatnya di Edmonton pada tahun 1938. Memulai pendidikan di bidang Sosiologi dan Psikologi saat kuliah di Universitas Hull tahun 1959 dan mendapatkan gelar Master bidang Sosiologi dari London School of Economics. Setelah lulus, Giddens menjadi pengajar di Universitas Leicester pada Departemen Sosiologi. Antara tahun 1969 dan 1979 Giddens pernah menjadi pengajar di Vancouver Canada yaitu di Universitas Simon Fraser. Selanjutnya tahun 1986 Giddens menjadi guru besar di King's College Cambridge. Tahun 1987 Giddens menjadi Direktur London School of Economics dan meninggalkan Cambridge (Syahri, 2015),

Pada awal-awal masa kuliah Giddens tertarik mempelajari ilmu filsafat, namun ketertarikan itu tidak berkembang karena keterbatasan pengajar bidang filsafat pada waktu itu. Selanjutnya Giddens beralih ke ilmu Psikologi dengan penjurusan Sosiologi. Selama kuliah di Universitas Hulls Giddens banyak terinspirasi dengan Professor Peter Worsley seorang Guru Besar Sosiologi dari Universitas Cambridge, dimana pada buku-bukunya Giddens menyebutkan bahwa pengaruh Worsley yang membuatnya begitu menggemari tema ekonomi, politik, dan antropologi (Subandi & Sadono, 2018).

Setelah tamat dari Universitas Hulls, atas saran Worsley, Giddens masuk London School of Economics (LSE). Kampus ini bukanlah kampus pilihan utama Giddens untuk melanjutkan kuliahnya karena pilihan awalnya adalah Manchester atau Oxford. Akibatnya Giddens hanya menulis topik ringan untuk thesisnya yaitu tentang olah raga dan masyarakat kontemporer Inggris. Giddens mengaitkan perkembangan olah raga dengan konsep kelas, dimana dalam dunia olahraga Giddens banyak menemukan kajian ilmu Sosiologi seperti pembagian kerja, perkembangan karir, bagaimana bekerjasama, dan berbagai hal lainnya (Syahri, 2015).

Tahun-tahun awal di LSE, Giddens mendapat bimbingan dari David Lockwood. Lockwood adalah partner Ralf Dahrendorf, mereka berdua bersama-sama memulai Evening

Seminar dimana pada kegiatan itu menjadi tempat bagi Giddens untuk menyampaikan gagasan-gagasannya. Topik yang sering dibicarakan pada forum itu banyak berasal dari buku *Class and Class Conflict in Industrial Society*, yang menceritakan tentang para pekerja yang tidak memiliki keterampilan dan keahlian.

Pada tahun berikutnya di LSE, Giddens dibimbing oleh Asher Troop, seorang Sosiolog. Meskipun dikelilingi oleh para ahli Sosiologi namun belum membuat Giddens tertarik untuk menjadi seorang Sosiolog dan tidak pula bercita-cita menjadi akademisi, ia lebih berminat untuk menjadi aktifis Lembaga Swadaya Masyarakat. Perubahan mendasar terjadi saat Troop mengajak Giddens untuk menjadi pengajar di Universitas Leceister. Cara Troop mengomentari tesisnya telah memukau Giddens sehingga membuatnya menjadi tertarik dengan Sosiologi.

Selama di Universitas Leicester, Giddens banyak berdiskusi dengan Nobert Elias, seorang ilmuwan sosiologi yang pekerja keras. Elias menyarakan kepada Giddens untuk menulis sesuatu yang beda tentang ilmu Sosiologi (Abidin, 2022). Saat itu di Leicester banyak diisi oleh ilmuwan-ilmuwan muda yang ingin mengembangkan sosialisasi dengan sudut pandang yang berbeda dari akademisi-akademisi kampus besar di Inggris. Hal ini melecut Giddens untuk menelurkan pemikiran-pemikiran orisinilnya tanpa takut disalahkan, pada saat itu pula perdebatan akademik yang baik mulai menjadi budaya di Leicester.

Setelah dari Universitas Leicester, Giddens mencoba berkarir di luar Inggris yaitu Universitas Simon Fraser di Vancouver Canada dan Universitas California di Los Angeles Amerika. Pada masa-masa ini Giddens banyak melihat hal baru yang berbeda dengan di Inggris, seperti multi etnik dan kebebasan untuk berekspresi. Giddens menghabiskan waktu selama 8 bulan di Canada dan selama 18 bulan di Amerika. Selama di Universitas California, Giddens menelurkan buku *Capitalism and Modern Social Theory*.

Setelah Kembali dari Amerika, Giddens masuk ke Universitas Cambridge, semua buku-buku Giddens rata-rata terbit saat ia di Cambridge. Selama itu pula Giddens banyak bersosialisasi dengan tokoh-tokoh ilmu sosial seperti David Held, John Thomson, bahkan Foucault. Sepanjang karirnya, Giddens paling lama berada di Cambridge. Tahun 2003, Giddens diangkat menjadi Direktur LSE almamaternya dan menjadi professor di sana.

Karya Ilmiah Anthony Giddens

Secara umum karya ilmiah Giddens dapat dikelompokkan dalam 5 (lima) periode yaitu Periode pertama, antara tahun 1960-1970 Giddens banyak menulis tentang kritiknya tentang teori-teori sosiologi lama, Adapun tulisannya pada masa ini menjadi dasar untuk karya-karya berikutnya.

Periode kedua, antara tahun 1971-1975 Giddens mulai melakukan Analisa terhadap teori-teori lama abad 19 dan mencari keterkaitannya dengan kondisi yang terjadi pada saat itu, karyanya antara lain ; *Capitalism and Modern Social Theory. An Analysis of The Writing of Marx, Durkheim, and Max Weber* (Cambridge). *The Class Structure of the Advanced Societies* (Hutchinson).

Periode ketiga, tahun 1976-1989 Giddens menelurkan Teori Strukturasi dan sejarah sosiologi dengan karyanya ; *New Rules of Sociological Method: a Positive Critic of*

Interpretative Sociologies (Hutchinson). Studies in Social and Political Theory (Hutchinson). Central Problems in Social Theory: Action, Structure and Contradiction in Social Analysis (McMillan). Sociology: a Brief but Critical Introduction (McMillan). Profiles and Critiques in Social Theory (McMillan). The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration (Polity). Durkheim (Fontana Modern Masters).

Periode keempat, tahun 1990-1993 Giddens menemukan Teori Modernitas dengan karya: *The Consequences of Modernity* (Polity). *Modernity and Self Identity. Self and Society in the Late Modern Age* (Polity). *The Transformation of Intimacy : Sexuality, Love and Eroticism in Modern Societies* (Polity).

Periode kelima, dari tahun 1994 sampai sekarang Giddens menulis karya antara lain ; *Beyond Left and Right-the Future of Radical Politics* (Polity). *Politics, Sociology and Social Theory: Encounters with Classical and Contemporary Social Thought* (Polity). *In Defence of Sociology* (Polity). *Durkheim on Politics and the State* (Polity). *The Third Way. The Renewal of Social Democracy* (Polity). *Runaway World: How Globalization is Reshaping Our Lives* (Profile). *The Third Way and Its Critics* (Polity). *Runaway World* (Routledge). *The Global Third Way Debate* (Polity). *Where Now for New Labour?* (Polity). *The Progressive Manifesto. New Ideas for the Centre-Left* (Polity). *The New Egalitarianism* (Polity). *Sociology (Fifth Edition)* (Polity). *Europe in the Global Age* (Polity). *Over to You, Mr Brown-How Labour Can Win Again* (Polity). *The Politics of Climate Change* (Polity). *Sociology (Sixth Edition)* (Polity).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif (Adlini, Dinda, Yulinda, Chotimah, & Merliyana, 2022). Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena digital banking dari sudut pandang teori strukturasi Anthony Giddens. Metode ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami konteks sosial, budaya, dan struktur yang melingkupi praktik digital banking. Peneliti akan menggunakan pendekatan deskriptif dan interpretatif untuk mengidentifikasi bagaimana struktur dan agen saling berinteraksi dan mempengaruhi dalam perkembangan digital banking. Melalui analisis kualitatif, peneliti dapat menangkap nuansa-nuansa kompleks dan dinamis yang ada dalam praktik digital banking.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (library research). Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan mengkaji berbagai literatur, buku, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang relevan dengan topik penelitian (Novanto, 2018). Sumber-sumber ini akan dianalisis secara kritis untuk memahami konsep-konsep teori strukturasi Giddens serta bagaimana teori ini diterapkan dalam konteks digital banking. Studi kepustakaan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif dan mendalam mengenai teori strukturasi dan implementasinya dalam dunia perbankan digital, serta mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang ada dan peluang untuk penelitian lebih lanjut (Adlini et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Digital Banking Dalam Sudut Pandang Teori Strukturasi Anthony Giddens

Teknologi digital mengalami perkembangan yang luar biasa dewasa ini, dimana industri perbankan juga termasuk sektor yang mengembangkan teknologi digital dalam layanannya. Pengembangan teknologi di industri perbankan ini merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat yang saat ini mengalami transformasi perilaku, terutama transformasi dalam gaya hidup. Perubahan gaya hidup masyarakat yang terlihat secara nyata adalah beralihnya berbagai aktifitas dari manual ke digital. Salah satu contoh perubahan perilaku masyarakat saat ini adalah perubahan perilaku belanja, dahulu untuk memperoleh suatu barang yang diinginkan maka seseorang harus pergi ke pasar atau ke tempat penjualan barang tersebut, lalu bertemu dengan penjualnya dan kemudian terjadi kesepakatan jual beli baru setelah itu barang tersebut dapat dibawa ke rumah pembeli. Saat ini proses berbelanja dengan teknologi sudah sangat praktis, pembeli tidak perlu ke tempat penjual, hanya dengan menggunakan *gadget* di tangannya pembeli bisa melakukan transaksi pembelian dan pembayaran dalam satu kesempatan, selanjutnya barang yang diinginkan tinggal ditunggu di rumah.

Hal di atas merupakan salah satu unsur yang mendorong perbankan untuk berevolusi juga dalam layanannya dari manual ke digital, salah satu inovasi yang dilakukan antara lain dengan menelurkan produk *digital banking*. Pandemi COVID-19 juga merupakan salah satu penyebab percepatan perkembangan digitalisasi perbankan, dimana sebagaimana selama pandemi tersebut berlangsung kegiatan dan aktifitas masyarakat banyak yang dibatasi, hal ini akhirnya membuat masyarakat beradaptasi dan bertransaksi menggunakan media berbasis digital.

Saat ini, pandemi telah berangsur-angsur membaik namun perkembangan *digital banking* masih terus berlanjut. Perkembangan ini karena masyarakat merasakan manfaat nyata atas layanan *digital banking* ini karena lebih praktis, lebih mudah, lebih personal, dan ditengarai lebih aman. Hal ini mendorong perbankan untuk saling berkompetisi dalam inovasi layanan digitalnya.

Digital banking dapat diartikan sebagai layanan perbankan dengan menggunakan media sistem elektronik atau secara digital melalui media milik bank dan media milik masyarakat atau nasabah dimana semua proses penggunaannya dapat dilakukan secara mandiri dan otomatis. Menurut *Forbes*, *digital banking* adalah layanan dan produk perbankan yang memungkinkan untuk diakses oleh nasabah bank kapan saja dan dimana saja dikarenakan menggunakan media dan berbasis internet dan digital.

Berdasarkan informasi Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan yang dikeluarkan OJK tahun 2021, terdapat beberapa faktor yang memicu terjadinya transformasi layanan perbankan menuju digitalisasi, yaitu : Pertama, terjadinya perubahan ekspektasi konsumen. Nasabah mempunyai ekspektasi yang tinggi kepada layanan perbankan yaitu antara lain keamanan dari produk yang mereka gunakan dan kemudahan layanan. Kedua, terdapat penetrasi internet dan perangkat *mobile*. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya penggunaan internet di kalangan masyarakat sehingga terjadi peningkatan penggunaan ponsel, laptop, dan tablet yang terus berkembang. Ketiga, terjadinya pertumbuhan aplikasi *mobile*. Aplikasi

mobile ini memicu terjadinya peningkatan transaksi perbankan, bahkan berbagai *e-commerce* juga sudah terintegrasi dengan aplikasi *digital banking* perbankan. Keempat, model bisnis konvensional yang ikut *go digital*. Kehadiran *digital banking* ini juga memicu bidang usaha konvensional juga mengikuti jejak dengan masuk ke *platform digital* karena bisa membuat bisnis tersebut lebih efektif dan efisien. Perubahan ini membuat jangkauan layanan perbankan lebih menyentuh banyak lapisan dan kategori.

Setelah paparan di atas tentang definisi *digital banking* dan hal-hal yang memicu terjadinya percepatan akses *digital banking*, berikut beberapa manfaat *digital banking* menurut situs bri.co.id: Pertama, akses layanan tanpa batas (Fauzi et al., 2023). Dikarenakan semua layanan dilakukan secara online, maka nasabah dapat melakukan transaksi keuangannya kapan pun dan dimana pun selama ada jaringan internet tanpa terikat dengan jam operasional perbankan. Kedua, tarif yang semakin hemat. Layanan digital perbankan mampu mengurangi biaya yang harus ditanggung oleh nasabah, hal ini dimungkinkan karena layanan *digital banking* tersebut telah terintegrasi dengan *platform* lainnya bahkan secara *host to host*. Ketiga, fitur yang beragam. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba memberikan fitur layanan *digital banking* terbaik untuk nasabahnya seperti kemudahan transfer dana, tarik tunai tanpa kartu, QRIS, pembayaran tagihan-tagihan rutin, dan lain sebagainya. Keempat, keamanan. Tantangan kejahatan pada *platform digital* juga ikut berkembang seperti *social engineering* (soceng) dengan memanfaatkan ketidaktahuan nasabah sehingga perbankan perlu melakukan literasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat agar terhindar dari kejahatan *cyber*. Pertahanan keamanan transaksi digital banking saat ini tidak hanya PIN namun sudah dilakukan secara bertingkat melalui OTP (*on-time password*). Kelima, alat kontrol keuangan dan personalisasi. Layanan *digital banking* dapat memungkinkan nasabah memiliki kontrol sepenuhnya pada transaksi keuangannya dan memilih jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhannya (Ihwanudin et al., 2023).

Pembahasan tulisan ini adalah bagaimana digital banking jika dipandang dari kacamata Teori Strukturasi yang dicetuskan oleh Anthony Giddens. Menurut Giddens, pada Teori Strukturasi terdapat dua kata kunci, yaitu struktur dan agensi. Dimana struktur adalah *rules and resources* sedangkan agensi adalah individu atau manusia. Struktur pada studi kasus *digital banking* bisa berupa aturan dan sistem yang melekat pada aplikasi tersebut, sedangkan agensi adalah nasabah yang menggunakan aplikasi *digital banking* tersebut. Pada suatu aplikasi *digital banking* melekat aturan dasar pada sistem tersebut berupa tata cara penggunaan aplikasi, seperti syarat-syarat apa yang harus dipenuhi untuk menjadi pengguna *digital banking* atau prasarana apa yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk dapat menjadi pengguna *digital banking* pada suatu bank (Dluha & Ariska, 2021). Sebagai contoh, untuk dapat memiliki *m-banking* suatu bank maka syarat yang harus dipenuhi adalah seseorang harus menjadi nasabah bank terlebih dahulu dengan membuka rekening tabungan pada bank tersebut. Setelah memiliki rekening tabungan, kemudian nasabah harus memiliki alat atau *gadget* yang sesuai dengan spesifikasi agar *gadget* tersebut bisa mengunduh aplikasi *mobile banking* itu. Setelah aplikasi *m-banking* sudah selesai diunduh maka nasabah harus mematuhi berbagai aturan lain terkait penggunaan *m-banking* pada bank itu, sehingga di sini nasabah dapat disebut sebagai agensi.

Selanjutnya Giddens menyatakan bahwa struktur dan agensi tidak bisa dipandang sebagai hal yang terpisah, karena apabila dipandang secara terpisah akan terjadi dualisme struktur agensi. Apabila kita kembali ke contoh di atas, maka dapat dikatakan bahwa aturan-aturan pada *m-banking* merupakan satu kesatuan dengan nasabah sebagai agensi. Hal ini dapat dikatakan karena tujuan aturan itu adalah untuk memberi kenyamanan dan keamanan bagi agensi atau nasabah pengguna. Sedangkan di sisi lain nasabah menggunakan aplikasi *m-banking* tersebut berdasarkan aturan dan petunjuk yang diberikan. Bank melalui aplikasi produk dan layanannya membutuhkan nasabah agar bisnis bank tetap berjalan dan di sisi lain nasabah juga membutuhkan *m-banking* untuk memenuhi kebutuhan transaksinya. Bila aturan-aturan yang dibuat bank tidak dipatuhi nasabah tentu ia tidak akan bisa menikmati fasilitas yang ada pada aplikasi tersebut, di sisi lain sebegus-bagusnya aplikasi *m-banking* pada suatu bank namun bila masyarakat tidak tertarik menggunakannya maka tidak ada manfaat dari *m-banking* tersebut (Fira, 2023).

Strukturasi dan agensi haruslah dipandang sebagai dualitas (*duality*), ibarat memandang dua sisi mata uang. Maknanya struktur dan agensi itu selalu saling mempengaruhi dan hubungan ini terjadi secara berkelanjutan dan terus menerus. Aplikasi *m-banking* harus selalu tersedia untuk dapat diakses nasabah setiap saat, dimana untuk memastikan ketersediaan aplikasi untuk dapat selalu diakses adalah tugas bank (Septiana, 2021). Hubungan ketersediaan aplikasi untuk selalu diakses dan dapat ditransaksikan oleh nasabah adalah suatu hubungan yang berkelanjutan dan terjadi secara terus menerus. Hubungan yang berkelanjutan ini yang disebut sebagai dualitas strukturasi.

Giddens berpendapat bahwa peranan struktur dalam mempengaruhi agensi dapat dilihat dari dua sisi yaitu : *enabling* dan *constraining*. *Enabling* dapat dipahami sebagai memampukan, yaitu dengan menggunakan aplikasi *m-banking* maka nasabah merasakan manfaatnya seperti transaksi dapat lebih cepat, mudah, lebih hemat biaya dan lain sebagainya. Sehingga nasabah dapat merasakan kualitas hidup yang lebih baik karena tidak perlu pergi ke kantor bank untuk bertransaksi sehingga lebih hemat waktu. Namun sebaliknya dengan penggunaan aplikasi *m-banking* ini nasabah juga bisa merasakan was-was akan keamanan transaksi keuangannya karena merasa *security system* bank tidak berjalan dengan baik maka dapat dikatakan hubungan pengaruh aplikasi *m-banking* terhadap nasabah bersifat *constraining*.

Dengan demikian, Giddens berpendapat agensi dapat meninggalkan struktur dan tidak selalu tunduk kepada struktur, agensi dapat keluar dari aturan dan ketentuan yang ada, keadaan ini disebut *dialectic of control*. Keadaan ini dapat terjadi apabila nasabah tidak merasakan manfaat yang sesuai dengan harapannya dalam penggunaan aplikasi *m-banking* sehingga nasabah merasa kecewa dan berhak untuk tidak melanjutkan penggunaan aplikasi *m-banking* tersebut atau bahkan nasabah juga berhak untuk tidak menjadi nasabah bank itu lagi (Wibowo, 2018).

Untuk itu Giddens berpendapat bahwa dalam Teori Strukturasi yang menjadi hal terpenting bukanlah struktur atau agensi, namun apa yang sebut Giddens sebagai *social practices*, yaitu bagaimana orang menjalani kehidupannya sehari-hari. Untuk contoh kasus aplikasi *m-banking* ini, *social practices* yang dimaksud Giddens dapat diartikan sebagai

transaksi keuangan, yaitu bagaimana transaksi keuangan nasabah dapat berjalan lancar sehingga kualitas kehidupan nasabah dapat membaik. Transaksi keuangan nasabah akan selalu berulang, dari satu transaksi akan timbul transaksi-transaksi lainnya. Proses keberulangan transaksi keuangan ini dapat dimaknai sebagai proses produksi dan reproduksi, yang pada akhirnya apa yang diharapkan oleh bank tercapai yaitu nasabah yang loyal.

Bila sedikit dikaitkan dengan Vincent Mosco yang membahas tiga jenis proses pada ekonomi politik yaitu Komodifikasi, Spasialisasi, dan Strukturasi. Komodifikasi adalah konten yang menjual yang berujung pada iklan dan profit suatu entitas, maka *m-banking* adalah komodifikasi pada industry perbankan, *m-banking* adalah konten yang dijual oleh perbankan untuk memperoleh nasabah loyal yang berujung pada profit bank itu sendiri. Spasialisasi adalah media yang digunakan bank untuk menyampaikan manfaat aplikasi *m-banking* ini, dalam hal ini bank dan media mempunyai hubungan yang saling menguntungkan, bank butuh media untuk mensyiarkan program-program bank itu, begitu juga media membutuhkan bank sebagai salah satu sumber informasi. Dan strukturasi adalah hubungan antara aplikasi *m-banking* sebagai struktur dengan nasabah sebagai agen. Hubungan ini tidak dapat dipisahkan dan terjadi secara berulang-ulang dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini mendorong pemanfaatan teknologi juga pada layanan keuangan yang membawa perubahan yang cukup nyata terutama pada industri perbankan. Salah satu penyebab utamanya adalah pergeseran pola konsumsi masyarakat dari konvensional atau tatap muka ke arah digital, hal ini mendorong bank untuk mempercepat layanan dalam bentuk produk-produk digital salah satunya adalah aplikasi *m-banking*.

Anthony Giddens adalah seorang sosiolog yang berasal dari Inggris, perjalanan Panjang karirnya dimulai setelah lulus dari Universitas Hulls lalu melanjutkan pendidikannya di London School of Economic. Ketertarikan pada ilmu sosiologi muncul setelah Giddens dibimbing oleh sosiolog Asher Troop. Selanjutnya Giddens menjadi pengajar di berbagai kampus seperti Universitas Leicester Inggris, Universitas Simon Fraser Canada, Universitas California Los Angeles, dan Universitas Cambridge Inggris. Pada tahun 2003 Giddens menjadi Direktur London School of Economic dan meraih Profesor di sana.

Giddens menelurkan banyak karya ilmiah, baik berupa buku ataupun jurnal-jurnal yang menjadi acuan pada ilmu sosiologi, salah satu yang terkenal adalah Teori Strukturasi, dan buku *The Third Way*. Pada Teori Strukturasi terdapat dua kata kunci, yaitu struktur dan agensi. Struktur adalah *rules and resources* sedangkan agensi adalah individu atau manusia. Strukturasi dan agensi tidak bisa dipandang sebagai hal yang terpisah, karena apabila dipandang secara terpisah akan terjadi dualisme struktur agensi. Strukturasi dan agensi haruslah dipandang sebagai dualitas (*duality*), ibarat memandang dua sisi mata uang. Hubungan struktur dan agensi berlanjut secara berkesinambungan secara terus menerus yang disebut produksi dan reproduksi dan hubungan itu menghasilkan suatu proses sosial yaitu aktifitas kehidupan sehari-hari. Namun agensi tidak terikat dengan struktur, agensi bisa keluar dari struktur apabila agensi merasa ketidaksesuaian.

Pada digital banking, sistem dan aturan pada m-banking dipandang sebagai ‘struktur’ sedangkan nasabah pengguna aplikasi m-banking dipandang sebagai ‘agensi’ dimana antara struktur dan agensi menjadi satu kesatuan yang saling membutuhkan dan menghasilkan suatu proses sosial yang disebut dengan transaksi. Transaksi tidak akan terjadi apabila tidak ada sistem aplikasi m-banking dan nasabah pengguna. Hubungan ini terjadi secara berkelanjutan yang disebut produksi dan reproduksi. Aplikasi m-banking dapat menjadi enabling atau penunjang aktifitas nasabah karena banyak manfaat yang diperoleh, namun bisa menjadi constraining jika nasabah tidak merasakan kemanan transaksi dan manfaat lainnya..

BIBLIOGRAFI

- Abidin, Kurniati. (2022). *Cakrawala Memahami Sosiologi*. Trustmedia Publishing.
- Adlini, Miza Nina, Dinda, Anisya Hanifa, Yulinda, Sarah, Chotimah, Octavia, & Merliyana, Sauda Julia. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka*. Edumaspol: Jurnal Pendidikan, 6(1), 974–980.
- Ansori, Aan. (2016). *Digitalisasi Ekonomi Syariah*. Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam, 7(1).
- Dluha, Mohammad, & Ariska, Yusi Ira. (2021). *Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Internet Banking Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Justness: Jurnal Hukum Politik Dan Agama, 1(2), 85–121.
- Fauzi, Aditya Ahmad, Kom, S., Kom, M., Budi Harto, S. E., Mm, P. I. A., Mulyanto, M. E., Dulame, Irma Maria, Pramuditha, Panji, Sudipa, I. Gede Iwan, & Kom, S. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fira, Irzatul. (2023). *Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking (Action)(Studi Pada Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kota Banda Aceh)*. Uin Ar-Raniry.
- Hanifah, Rifka, Hamdani, Vinda Fauziah, & Utari, Ajeng Setia. (2021). *Komodifikasi, Spasialisasi, Dan Strukturasi Dalam Instagram (Studi Deskriptif Ekonomi Politik Komunikasi Vincent Mosco Pada Instagram Anies Baswedan Terkait Covid-19)*. Jurnal Komunikatio, 7(1), 5–7.
- Ihwanudin, Nandang, Nugroho, Lucky, Bangun, Rejeki, Darmaningrum, Kurniawati, Juliansyah, Rollis, Siska My, Ani, Dewi, Irra Chrisyanti, Nopiyani, Putu Eka, Krisnanik, Erly, & Suganda, Asep Dadan. (2023). *Ekonomi Dan Bisnis Digital*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Juliantono, Ferry J., & Munandar, Aris. (2016). *Fenomena Kemiskinan Nelayan: Perspektif Teori Strukturasi*. Politik, 12(2), 1857–1866.
- Mosco, Vincent. (2009). *The Political Economy Of Communication. The Political Economy Of Communication*, 1–280.
- Novanto, Yusak. (2018). *Kepuasan Hidup Akademisi Di Indonesia: Suatu Studi Kepustakaan*.
- Septiana, Ubah. (2021). *Analisis Persepsi Generasi Milenial Dalam Menggunakan M-Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Stabat*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Subandi, Zera Edenzwo, & Sadono, Teguh Priyo. (2018). *Komodifikasi, Spasialisasi, Dan Strukturasi Dalam Media Baru Di Indonesia (Ekonomi Politik Komunikasi Vincent Mosco Pada Line Webtoon)*. National Conference Of Creative Industry.
- Syahri, Moch. (2015). *Anthony Giddens Dan Teori Strukturasi*. Makalah. Surabaya:

Universitas Airlangga Surabaya. https://www.researchgate.net/publication/320998430_Strukturasi_Anthony_Giddens.
Wibowo, Taufan Bayu Adjie. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking. Jakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah.

Copyright holder:

Shanty Dewi Fauzy (2024)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

