

Efektivitas Pegadaian Digital Service Perspektif Ekonomi Syariah di UPC Kedunggalar

Eka Rahayu¹, Putri Herdiana Sari²

^{1,2}Institut Agama Islam Ngawi, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam meningkatkan kualitas transaksi dan layanan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Kedunggalar serta meninjau implementasinya dalam perspektif ekonomi syariah. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan normatif-empiris. Data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara konseptual PDS telah mendukung prinsip-prinsip ekonomi syariah, khususnya dalam akad *rahn* dan *qardh*, dengan menghadirkan transparansi biaya (*ujrah*), kejelasan informasi, serta notifikasi jatuh tempo yang meminimalisir unsur *gharar*. Namun, secara empiris implementasi PDS di UPC Kedunggalar belum menunjukkan efektivitas yang signifikan akibat rendahnya literasi digital nasabah, keterbatasan akses perangkat dan internet, serta resistensi terhadap layanan digital. Dengan demikian, optimalisasi PDS tidak hanya memerlukan peningkatan sistem teknologi, tetapi juga edukasi dan sosialisasi berbasis literasi keuangan syariah guna mewujudkan kemaslahatan dan efisiensi layanan secara menyeluruh.

Kata kunci: Pegadaian Digital Service, Efektivitas, Rahn, Ekonomi Syariah, Digitalisasi Keuangan.

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the Pegadaian Digital Service (PDS) application in improving transaction efficiency and service quality at PT. Pegadaian (Persero) UPC Kedunggalar, as well as to examine its implementation from the perspective of Islamic economics. The research employs a descriptive qualitative method with a normative-empirical approach. Data were collected through interviews and documentation, and analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that conceptually, PDS aligns with the principles of Islamic economics, particularly in the implementation of *rahn* (pledge) and *qardh* (benevolent loan) contracts, by ensuring transparency of service fees (*ujrah*), clarity of information, and real-time maturity notifications that minimize elements of *gharar* (uncertainty). However, empirically, the implementation of PDS at UPC Kedunggalar has not yet demonstrated significant effectiveness due to low digital literacy among customers, limited access to mobile devices and internet infrastructure, and behavioral resistance toward digital services. Therefore, optimizing PDS requires not only technological improvements but also enhanced Islamic financial literacy and socialization efforts to achieve broader efficiency and public benefit (*maslahah*).

Keywords: Pegadaian Digital Service, Effectiveness, Rahn, Islamic Economics, Digital Financial Services.

I. Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor jasa keuangan telah berkembang pesat dalam satu dekade terakhir dan menjadi salah satu pendorong utama peningkatan inklusi keuangan global. Layanan

keuangan digital (digital financial services) memungkinkan transaksi yang lebih cepat, efisien, dan berbiaya rendah dibandingkan sistem konvensional, sekaligus memperluas akses masyarakat terhadap pembiayaan formal (Pazarbasioglu et al., 2020). Perkembangan ini semakin dipercepat oleh pandemi COVID-19 yang mendorong peningkatan penggunaan platform digital dalam berbagai aktivitas ekonomi, termasuk layanan pembiayaan mikro (Demircuc-Kunt et al., 2022). Digitalisasi tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional lembaga keuangan, tetapi juga berkontribusi terhadap ketahanan ekonomi rumah tangga melalui akses pembiayaan yang lebih mudah dan inklusif (Ozili, 2025).

Dalam konteks ekonomi syariah, inovasi teknologi diperbolehkan sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dasar syariah seperti larangan riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), maysir (spekulasi), dan praktik ketidakadilan (zulm). Perkembangan Islamic fintech menunjukkan bahwa integrasi teknologi dengan sistem keuangan syariah mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, selama tetap menjaga kepatuhan terhadap *maqāṣid al-sharī‘ah*, khususnya perlindungan harta (hifz al-māl) dan keadilan ekonomi (Dawood et al., 2022). Oleh karena itu, digitalisasi dalam lembaga keuangan berbasis gadai atau rahn perlu dikaji tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari dimensi kepatuhan syariah.

Gadai dalam perspektif ekonomi syariah dikenal sebagai akad rahn, yaitu penahanan barang sebagai jaminan atas utang yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan dana. Akad ini memiliki fungsi sosial yang kuat karena bertujuan membantu masyarakat memperoleh likuiditas tanpa terjerat praktik riba. Dalam implementasinya, akad rahn sering dikombinasikan dengan qardh (pinjaman tanpa imbalan) dan ujrah (biaya jasa penitipan). Digitalisasi layanan rahn melalui aplikasi berbasis mobile berpotensi meningkatkan transparansi informasi mengenai nilai taksiran, biaya jasa, dan jatuh tempo pembayaran sehingga dapat meminimalisir unsur gharar dalam transaksi (Dawood et al., 2022).

PT. Pegadaian (Persero) sebagai lembaga pembiayaan non-bank milik negara telah melakukan transformasi digital melalui peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS). Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan seperti pembukaan tabungan emas, pembayaran angsuran, pelunasan gadai, hingga monitoring transaksi secara real-time. Secara teoritis, digitalisasi ini mampu meningkatkan efektivitas transaksi melalui pengurangan waktu layanan, efisiensi administrasi, dan peningkatan kualitas informasi yang tersedia bagi nasabah. Efektivitas sistem digital umumnya diukur melalui indikator kecepatan, kemudahan penggunaan, reliabilitas sistem, serta tingkat kepuasan pengguna (Ozili & Iorember, 2024).

Namun demikian, literatur menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi keuangan sangat bergantung pada tingkat literasi digital masyarakat, kesiapan infrastruktur, serta faktor sosial-budaya yang mempengaruhi adopsi teknologi (Demircuc-Kunt et al., 2022). Kesenjangan digital (digital divide) masih menjadi tantangan utama di banyak wilayah berkembang, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan keterbatasan akses perangkat maupun jaringan internet (Ozili, 2020). Kondisi ini berpotensi menghambat pencapaian tujuan inklusi keuangan yang diharapkan dari digitalisasi layanan.

Dalam konteks Pegadaian Digital Service di tingkat unit pelayanan cabang, efektivitas implementasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasi, tetapi juga oleh karakteristik demografis nasabah, dukungan organisasi, serta intensitas sosialisasi dan pendampingan. Jika adopsi teknologi rendah, maka manfaat efisiensi dan kemaslahatan yang diharapkan dari digitalisasi tidak dapat tercapai secara optimal. Dari perspektif ekonomi syariah, hal ini berarti potensi maslahat belum sepenuhnya terwujud, meskipun secara normatif sistem telah memenuhi prinsip transparansi dan kepatuhan akad.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian (Persero) UPC Kedunggalar

dengan meninjau aspek efisiensi transaksi, kualitas layanan, serta kesesuaianya dengan prinsip ekonomi syariah. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur Islamic digital finance serta rekomendasi praktis bagi optimalisasi layanan gadai berbasis digital yang selaras dengan nilai-nilai syariah dan tujuan inklusi keuangan.

II. Tinjauan Literatur

2.1. Digitalisasi dalam Layanan Keuangan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem layanan keuangan global. Digitalisasi memungkinkan lembaga keuangan menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau dibandingkan sistem konvensional. Studi menunjukkan bahwa layanan keuangan digital berkontribusi terhadap peningkatan inklusi keuangan dengan mengurangi hambatan geografis dan biaya transaksi (Ozili, 2018). Selain itu, penggunaan platform digital membantu memperluas akses pembiayaan bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan pelaku usaha mikro. Penelitian lintas negara juga menunjukkan bahwa adopsi teknologi keuangan digital berkorelasi dengan peningkatan penggunaan layanan perbankan formal dan sistem pembayaran elektronik (Demirguc-Kunt et al., 2018). Transformasi digital tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional institusi keuangan, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas transaksi.

2.2. Fintech dan Perkembangan Keuangan Syariah

Fintech syariah merupakan integrasi antara inovasi teknologi keuangan dan prinsip ekonomi Islam. Literatur terbaru menegaskan bahwa fintech syariah berpotensi mempercepat inklusi keuangan dengan tetap menjaga prinsip larangan riba, gharar, dan maysir (Hassan et al., 2020). Dalam konteks ini, teknologi diposisikan sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi tanpa menghilangkan nilai keadilan dan kemaslahatan. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan fintech syariah sangat bergantung pada tata kelola syariah yang kuat, termasuk keberadaan dewan pengawas syariah dan sistem audit yang transparan (Rabbani, 2022). Implementasi teknologi harus mampu menjamin kejelasan akad, transparansi biaya, serta perlindungan hak nasabah agar tetap sesuai dengan maqasid al shariah.

2.3. Konsep Rahn dalam Perspektif Digital

Rahn atau gadai syariah merupakan akad penahanan barang sebagai jaminan utang tanpa memindahkan kepemilikan barang tersebut. Dalam praktik modern, rahn sering dikombinasikan dengan akad qardh dan ujrah. Digitalisasi layanan rahn melalui aplikasi berbasis seluler memberikan peluang untuk meningkatkan transparansi nilai taksiran, kejelasan biaya jasa, serta pengingat jatuh tempo secara otomatis (Febrianty, 2025). Beberapa penelitian menyatakan bahwa sistem digital dapat meminimalkan kesalahan administrasi dan meningkatkan efisiensi proses pencairan dana (Taufiq & Razali, 2024). Namun, validitas akad tetap harus dijaga melalui dokumentasi elektronik yang sah dan persetujuan digital yang jelas agar tidak menimbulkan unsur ketidakpastian dalam transaksi.

2.4. Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Layanan Digital

Model penerimaan teknologi seperti Technology Acceptance Model dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology banyak digunakan untuk menjelaskan adopsi layanan digital. Persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna untuk mengadopsi teknologi (Venkatesh et al., 2012). Selain itu, faktor sosial dan pengalaman sebelumnya juga memengaruhi tingkat adopsi.

Hambatan utama dalam implementasi layanan digital adalah rendahnya literasi digital, keterbatasan akses perangkat, serta kekhawatiran terhadap keamanan data (Ehsani & Hosseini, 2023). Kelompok usia lanjut cenderung lebih lambat dalam mengadopsi layanan digital

dibandingkan kelompok usia produktif. Hal ini menjadi tantangan penting dalam implementasi digitalisasi layanan keuangan berbasis komunitas.

2.5. Kepatuhan Syariah dalam Platform Keuangan Digital

Kepatuhan syariah dalam layanan digital mensyaratkan transparansi informasi, kejelasan akad, serta perlindungan terhadap hak para pihak. Penelitian menyebutkan bahwa penerapan sistem pencatatan digital dan persetujuan elektronik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna selama mekanisme tersebut diawasi oleh struktur tata kelola syariah yang jelas (Abu-Husin et al., 2025). Integrasi antara teknologi dan prinsip syariah harus memastikan bahwa inovasi tidak mengorbankan nilai etika dan keadilan. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas layanan digital berbasis syariah tidak hanya diukur dari aspek efisiensi teknis, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut menjaga nilai kemaslahatan dan keadilan dalam transaksi.

III. Metodologi

Penelitian dilaksanakan di PT Pegadaian Persero Unit Pelayanan Cabang Kedunggalar Kabupaten Ngawi. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa unit tersebut telah mengimplementasikan aplikasi Pegadaian Digital Service, namun tingkat adopsinya masih belum optimal sehingga relevan untuk diteliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan pegawai Pegadaian UPC Kedunggalar, seperti penaksir dan kasir, serta melalui observasi terhadap proses pelayanan dan penggunaan aplikasi dalam kegiatan operasional sehari-hari. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan internal, literatur akademik, jurnal internasional, serta regulasi yang berkaitan dengan rahn dan layanan keuangan digital berbasis syariah.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara semi terstruktur digunakan untuk memperoleh informasi mengenai efektivitas penggunaan aplikasi, kendala implementasi, serta persepsi pegawai terhadap layanan digital. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana proses transaksi dan pelayanan berlangsung dengan memanfaatkan aplikasi Pegadaian Digital Service. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang muncul selama proses analisis. Selain itu, analisis normatif dilakukan untuk menilai kesesuaian implementasi Pegadaian Digital Service dengan prinsip ekonomi syariah, khususnya dalam hal transparansi akad, kejelasan biaya, serta penghindaran unsur gharar dan riba. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh di lapangan.

IV. Hasil dan Analisis

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di PT Pegadaian (Persero) UPC Kedunggalar, implementasi Pegadaian Digital Service menunjukkan bahwa tingkat adopsi aplikasi masih relatif rendah. Mayoritas pengguna aktif berasal dari kelompok usia produktif yang memiliki literasi

digital cukup baik, sedangkan nasabah usia di atas 35 tahun cenderung tetap memilih layanan tatap muka di outlet. Faktor keterbatasan perangkat, akses internet, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi menjadi alasan utama rendahnya penggunaan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa literasi digital, persepsi risiko, dan tingkat kepercayaan merupakan faktor penting dalam menentukan adopsi layanan keuangan digital (Nadeem et al., 2022).

Dari sisi efisiensi operasional, aplikasi Pegadaian Digital Service secara konseptual mampu mempercepat proses administrasi, memberikan notifikasi jatuh tempo secara otomatis, serta memudahkan monitoring transaksi. Secara teoritis, digitalisasi layanan keuangan memang berkontribusi pada pengurangan biaya transaksi dan peningkatan efisiensi waktu (Pazarbasioglu et al., 2020). Namun, pada konteks UPC Kedunggalar, manfaat efisiensi tersebut belum optimal karena tingkat adopsi yang belum merata. Dengan demikian, efektivitas aplikasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan lingkungan sosialnya.

Dalam perspektif ekonomi syariah, implementasi Pegadaian Digital Service menunjukkan kesesuaian dengan prinsip transparansi akad. Informasi mengenai jumlah pinjaman, biaya ujrah, dan jatuh tempo ditampilkan secara jelas di dalam aplikasi. Transparansi ini berkontribusi pada pengurangan unsur gharar dalam transaksi dan memperkuat kejelasan akad rahn dan qardh. Literatur mengenai fintech syariah menegaskan bahwa digitalisasi dapat mendukung kepatuhan syariah apabila disertai tata kelola yang baik dan mekanisme dokumentasi akad yang jelas (Hamadou & Suleman, 2024). Fitur notifikasi dan pencatatan digital juga membantu menjaga prinsip keadilan serta perlindungan harta, yang merupakan bagian dari maqasid al shariah.

Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam mewujudkan kemaslahatan secara menyeluruh. Kesenjangan digital antara kelompok usia dan tingkat pendidikan berpotensi menciptakan ketimpangan akses layanan. Penelitian global menunjukkan bahwa tanpa intervensi edukasi dan penguatan literasi digital, digitalisasi justru dapat memperlebar kesenjangan inklusi keuangan (Banna & Alam, 2021). Dalam konteks ini, efektivitas Pegadaian Digital Service tidak hanya diukur dari sisi teknis, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh segmen nasabah secara adil.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian Digital Service memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, serta mendukung prinsip ekonomi syariah. Namun, efektivitas implementasinya di UPC Kedunggalar masih dipengaruhi oleh faktor sosial, demografis, dan infrastruktur. Oleh karena itu, diperlukan strategi sosialisasi, peningkatan literasi digital, serta penguatan kepercayaan nasabah terhadap sistem untuk mengoptimalkan manfaat digitalisasi dalam kerangka ekonomi syariah.

V. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan Pegadaian Digital Service di PT Pegadaian Persero UPC Kedunggalar serta meninjau kesesuaianya dengan prinsip ekonomi syariah. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara konseptual aplikasi Pegadaian Digital Service memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan kualitas layanan. Fitur digital seperti pencatatan otomatis, notifikasi jatuh tempo, serta transparansi informasi pinjaman dan biaya ujrah mendukung kejelasan akad dan meminimalkan unsur gharar dalam transaksi. Dengan demikian, secara normatif aplikasi ini telah sesuai dengan prinsip rahn dan qardh dalam ekonomi syariah, serta mendukung nilai keadilan dan perlindungan harta.

Namun, secara empiris implementasi Pegadaian Digital Service di UPC Kedunggalar belum menunjukkan efektivitas yang signifikan. Rendahnya tingkat adopsi nasabah, keterbatasan literasi digital, kendala infrastruktur internet, serta faktor demografis menjadi hambatan utama dalam optimalisasi layanan digital. Mayoritas nasabah masih memilih layanan konvensional karena faktor kenyamanan, kebiasaan, dan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan lingkungan sosialnya.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa keberadaan aplikasi digital belum sepenuhnya terintegrasi dengan strategi kinerja cabang. Fokus operasional masih didominasi oleh layanan tatap muka sehingga upaya peningkatan penggunaan aplikasi belum menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, efektivitas layanan digital sangat bergantung pada dukungan manajerial, kebijakan internal, serta strategi edukasi yang berkelanjutan.

5.2. Rekomendasi untuk Penelitian Masa Depan

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian kuantitatif dapat dilakukan untuk mengukur secara statistik pengaruh penggunaan Pegadaian Digital Service terhadap tingkat kepuasan nasabah, loyalitas, dan efisiensi operasional. Penggunaan metode survei dengan sampel yang lebih luas akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan digital.

Kedua, penelitian komparatif antar cabang Pegadaian di wilayah perkotaan dan pedesaan dapat dilakukan untuk menganalisis perbedaan tingkat efektivitas implementasi aplikasi digital. Hal ini penting untuk memahami pengaruh faktor geografis dan demografis terhadap keberhasilan transformasi digital.

Ketiga, penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam aspek maqasid al shariah dalam digitalisasi layanan rahn, termasuk bagaimana teknologi dapat berkontribusi terhadap peningkatan kemaslahatan sosial dan inklusi keuangan syariah secara lebih luas.

5.3. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi manajerial bagi PT Pegadaian Persero, khususnya di tingkat unit pelayanan cabang. Pertama, diperlukan strategi sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada nasabah mengenai manfaat dan keamanan penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service. Pendampingan langsung dalam proses registrasi dan penggunaan awal aplikasi dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah.

Kedua, manajemen perlu mengintegrasikan target penggunaan layanan digital ke dalam indikator kinerja cabang agar transformasi digital menjadi bagian dari prioritas strategis, bukan sekadar pelengkap layanan konvensional. Incentif internal bagi pegawai untuk mendorong penggunaan aplikasi juga dapat dipertimbangkan.

Ketiga, peningkatan infrastruktur teknologi dan sistem keamanan aplikasi harus menjadi perhatian utama untuk meminimalkan gangguan teknis dan meningkatkan persepsi keandalan sistem. Kejelasan informasi terkait perlindungan data dan keamanan transaksi perlu dikomunikasikan secara transparan kepada nasabah.

Keempat, dari perspektif ekonomi syariah, manajemen perlu memastikan bahwa seluruh proses digital tetap memenuhi prinsip transparansi akad, kejelasan biaya, dan perlindungan hak nasabah. Integrasi tata kelola syariah dalam sistem digital akan memperkuat legitimasi layanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pegadaian sebagai lembaga keuangan yang modern dan tetap berlandaskan nilai-nilai syariah.

Referensi

- Abu-Husin, M. F., Afifah, K., Rusydiana, A. S., Zafar, M. B., Noor, M. H. M., Mustafa, S. N. M., & Salleh, M. A. (2025). Research Trend in Islamic Financial Technology and Blockchain: A Bibliometric Analysis. *Malaysian Journal of Syariah and Law*, 13(1), 147–163.
- Banna, H., & Alam, M. R. (2021). Impact of digital financial inclusion on ASEAN banking stability: implications for the post-Covid-19 era. *Studies in Economics and Finance*, 38(2), 504–523.
- Dawood, H., Al Zadjali, F., Al Rawahi, M., Karim, S., & Hazik, M. (2022). Business trends & challenges in Islamic FinTech: A systematic literature review. *F1000Research*, 11, 329.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19- Chapter 2: Use of Financial Services*.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*. World Bank Publications.
- Ehsani, F., & Hosseini, M. (2023). Investigation to determine elements influencing customer's satisfaction in the B2C electronic retailing marketplaces. *EuroMed Journal of Business*, 18(3), 321–344.
- Febrianty, K. N. (2025). Rahn As a Sharia Financial Instrument: A Literature Study on the Mechanism and Implications in Indonesia. *Al Urwah: Sharia Economics Journal*, 3(1), 77–82.
- Hamadou, I., & Suleman, U. (2024). *FinTech and Islamic finance: Opportunities and challenges*.
- Hassan, M. K., Rabbani, M. R., & Ali, M. A. M. (2020). Challenges for the Islamic Finance and banking in post COVID era and the role of Fintech. *Journal of Economic Cooperation & Development*, 41(3), 93–116.
- Nadeem, M., Khan, M. R., & Rashid, R. M. (2022). Does COVID-19 Effect Intention to Adopt Mobile Banking Services? Role of Decomposed Theory of Planned Behavior. *Journal of Tourism, Hospitality and Services Industries Research*, 2(1), 31–52.
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340.
- Ozili, P. K. (2020). Theories of financial inclusion. In *Uncertainty and challenges in contemporary economic behaviour* (pp. 89–115). Emerald Publishing Limited.
- Ozili, P. K. (2025). *Digital financial inclusion research and developments around the world*.
- Ozili, P. K., & Iorember, P. T. (2024). Financial stability and sustainable development. *International Journal of Finance & Economics*, 29(3), 2620–2646.
- Pazarbasioglu, C., Mora, A. G., Uttamchandani, M., Natarajan, H., Feyen, E., & Saal, M. (2020). Digital financial services. *World Bank*, 54(1), 1–54.
- Rabbani, M. R. (2022). Fintech innovations, scope, challenges, and implications in Islamic Finance: A systematic analysis. *International Journal of Computing and Digital Systems*, 11(1), 1–28.
- Taufiq, T., & Razali, R. (2024). The Role of Financial Inclusion in Islamic Bank Efficiency: Evidence from Asian OIC Countries. *Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 13(2), 578–606.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.