

ABSTRAK

Pada era globalisasi, kehidupan masyarakat semakin terhubung dengan teknologi dan internet. *Financial Technology (fintech)* muncul sebagai inovasi penting yang mempermudah akses ke produk keuangan, transaksi, dan literasi keuangan. *Fintech* berkembang pesat di Indonesia, dengan peningkatan signifikan dalam penggunaan *e-wallet*, khususnya penggunaan *e-wallet* GoPay di Indonesia. Namun, perkembangan ini juga menghadirkan berbagai risiko, terutama terkait keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adopsi layanan keuangan digital *e-wallet* GoPay oleh Generasi Z di Indonesia khususnya mahasiswa aktif yang sedang tidak dalam masa cuti/skorsing di Pulau Jawa, dengan fokus pada faktor keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*). Dengan menggunakan model *Theory of Planned Behavior* (TPB), penelitian ini mengkaji pengaruh sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), terhadap niat berperilaku (*behavioral intention*) Generasi Z dalam pengadopsian *fintech*. Teknik *simple random sampling* serta rumus Lemeshow digunakan untuk menentukan sampel. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan aplikasi R Programming dan *package* SEMinR. Adapun hasil penelitian menunjukkan 3 hipotesis ditolak dari keseluruhan 9 hipotesis yang diajukan atau 66,67% yang menunjukkan bahwa niat menggunakan *e-wallet* GoPay dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Keamanan (*security*) dan dukungan pelanggan (*customer support*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), serta persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Sementara persepsi keamanan (*security*) tidak cukup kuat untuk mempengaruhinya. Kesimpulannya, adopsi *e-wallet* GoPay oleh Gen Z lebih dipengaruhi oleh pengaruh sosial.

Kata kunci—*Fintech, Gen Z, e-wallet, security, customer support*