

ABSTRAK

Di era pesatnya perkembangan teknologi, adopsi *financial technology* (*Fintech*) oleh Generasi Z (*Gen Z*) menjadi krusial, namun seringkali diiringi oleh fenomena *technostress*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan perbankan digital *SeaBank* oleh *Gen Z* di Jawa Barat dengan menguji model terintegrasi dari *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan anteseden pemicu *technostress* (*Accessibility*, *Customer Support* dan *Security*). Pada penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif, dengan mengumpulkan data kuesioner dari 396 responden yang dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan *SmartPLS* dan *R Programming SEM in R Package*, dengan hasil 11 dari 15 hipotesis yang diajukan berhasil diterima. Hasil analisis mengungkapkan bahwa *Behavioral Intention* secara dominan tidak dipengaruhi oleh *Attitude Toward Fintech* ($\beta = 0.048$; $T = 0.792$), melainkan oleh *Perceived Behavioral Control* sebagai prediktor terkuat ($\beta = 0.421$; $T = 5.265$) dan *Subjective Norm* ($\beta = 0.328$; $T = 4.694$). Di antara faktor pemicu *technostress*, *Security* terbukti menjadi anteseden paling dominan, yang secara signifikan memengaruhi ketiga konstruk psikologis utama yaitu *Attitude Toward Fintech* ($\beta = 0.238$), *Subjective Norm* ($\beta = 0.250$), dan *Perceived Behavioral Control* ($\beta = 0.373$). Secara keseluruhan, model ini mampu menjelaskan 38.6% varians dari *Behavioral Intention*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa adopsi oleh *Gen Z* lebih bersifat pragmatis (rasa mampu) dan sosial daripada afektif (rasa suka). Implikasinya, Keamanan bukan hanya fitur teknis, melainkan fondasi strategis untuk meredakan *technostress* dengan cara membangun rasa kontrol dan kepercayaan pengguna, yang pada akhirnya merupakan pendorong adopsi paling esensial.

Kata Kunci — *Fintech*, *Technostress*, *TAM*, *TPB*, *Gen Z*, *SeaBank*, *SEM-PLS*, *Aksesibilitas*, *Keamanan*, *Dukungan Pelanggan*.