

ABSTRAK

Pertumbuhan layanan *financial technology* (*fintech*) telah membawa perubahan besar dalam pola transaksi masyarakat, khususnya melalui penggunaan dompet digital (*e-wallet*). Salah satu platform yang menonjol di Indonesia adalah DANA, yang menarik perhatian Generasi Z sebagai generasi *digital native*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat adopsi *e-wallet* DANA oleh Gen Z dengan mengintegrasikan dua pendekatan utama, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta memperhatikan dimensi *technostress* yang mencakup *accessibility*, *security*, dan *customer support*. Penelitian kuantitatif ini dilakukan terhadap 419 responden Gen Z yang tersebar di wilayah Kota Makassar. Teknik *simple random sampling* digunakan dengan perhitungan rumus Lemeshow, dan pengolahan data dilakukan menggunakan *R Programming* dengan algoritma *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui *package* SEMinR. Sebanyak 15 hipotesis diuji, dan sebagian besar menunjukkan pengaruh signifikan. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku, berpengaruh kuat terhadap sikap dan niat berperilaku pengguna. Sementara itu, *customer support* dan *security* terbukti memengaruhi persepsi sosial dan kontrol pengguna, tetapi tidak seluruhnya berdampak langsung pada sikap. Temuan menarik lainnya adalah rendahnya pengaruh langsung sikap terhadap niat, yang mengindikasikan bahwa dalam konteks Gen Z, faktor sosial dan rasa mampu memainkan peran yang lebih dominan dibandingkan sikap afektif. Penelitian ini menyoroti bahwa *technostress* tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan akses, tetapi juga oleh ekspektasi atas efisiensi, kejelasan bantuan teknis, dan kepercayaan terhadap sistem keamanan. Dengan demikian, keberhasilan adopsi *e-wallet* di kalangan Gen Z ditentukan oleh kombinasi antara faktor internal dan eksternal yang saling berinteraksi membentuk persepsi digital mereka.

Kata kunci: *Fintech, E-Wallet, Gen Z, Technostress, DANA, Integrasi TAM dan TPB, PLS-SEM, R Programming.*