

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *technostress* terhadap adopsi layanan *fintech* Blu by BCA oleh Generasi Z di Jawa Barat dengan mengintegrasikan dua model teoritis, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Tiga dimensi eksternal *technostress* yang digunakan adalah *Easy of Access*, *Customer Support*, dan *Security*, sementara variabel dari TAM meliputi *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Fintech* dan *Behavioral Intention*, serta dari TPB mencakup *Subjective Norms* dan *Perceived Behavioral Control*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang diolah melalui perangkat lunak R Studio. Data dikumpulkan dari 389 responden mahasiswa aktif Generasi Z yang telah menggunakan aplikasi Blu by BCA. Hasil analisis menunjukkan bahwa 10 dari 15 jalur hubungan antar variabel yang diajukan signifikan, sementara 5 lainnya ditolak. Secara khusus, *Security*, *Subjective Norms*, dan *Perceived Ease of Use* terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dalam membentuk sikap dan niat perilaku pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi terhadap keamanan, kemudahan penggunaan, dan tekanan sosial dari lingkungan sekitar berperan penting dalam memengaruhi adopsi layanan *fintech*. Sebaliknya, dimensi *Customer Support* tidak menunjukkan kontribusi signifikan dalam model struktural, yang mengindikasikan bahwa dukungan pelanggan belum dianggap sebagai faktor utama dalam keputusan penggunaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi *digital banking*, khususnya dalam merancang layanan berbasis teknologi yang sesuai dengan karakteristik Generasi Z. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan teori dalam konteks adopsi teknologi keuangan berbasis *technostress* dan model integratif TAM-TPB.

Kata kunci—*Fintech*, *Technostress*, *Digital Banking*, Gen Z, Integrasi TAM dan TPB, PLS-SEM