

ABSTRAK

Evolusi teknologi yang cepat telah memengaruhi sektor keuangan dengan munculnya Teknologi Finansial (Fintech), terutama di kalangan Generasi Z yang cenderung menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*) untuk bertransaksi. Di Indonesia, *e-wallet* GoPay telah menjadi sangat menonjol, dengan jumlah pengguna aktif yang signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *security* dan *customer support* terhadap adopsi Fintech, khususnya pada *e-wallet* GoPay. Penelitian kuantitatif ini didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan mempertimbangkan *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude*, dan *behavioral intentions to use*. Variabel eksternal yang diteliti adalah *security* dan *customer support*. Mengingat kurangnya penelitian yang membahas *customer support* sebagai faktor dalam penerimaan Fintech, terutama *e-wallet*, penulis ingin mengeksplorasi pengaruh variabel tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dan rumus Lemeshow dalam menentukan sampel. Tidak adanya data spesifik mengenai populasi Generasi Z yang merupakan mahasiswa aktif dan menggunakan GoPay menjadi alasan penggunaan rumus ini. Jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 384 responden yang merupakan Generasi Z berstatus mahasiswa aktif di perguruan tinggi di Pulau Jawa dan menggunakan *e-wallet* GoPay. Data yang dikumpulkan akan diolah dengan bahasa R *programming* dengan metode PLS-SEM dan *package* SEMinR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sembilan hipotesis yang diajukan, dua di antaranya ditolak yang berarti 77.78% hipotesis yang diuji diterima. Penelitian ini mengungkapkan bahwa *security* dan *customer support* berdampak positif terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Security* dan *customer support* hanya menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *perceived ease of use* namun tidak signifikan terhadap *perceived usefulness*. Di sisi lain, faktor-faktor TAM menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap adopsi Fintech, terutama *e-wallet* GoPay pada Generasi Z.

Kata kunci— *Fintech, E-wallet, Generasi Z, Security, Customer Support, R Programming*