

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *workplace spirituality* dan *transformational leadership* terhadap kinerja Relationship Manager (RM) Mikro dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi. Latar belakang penelitian ini berangkat dari kondisi kinerja segmen mikro PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang menghadapi tantangan serius, seperti meningkatnya risiko kredit, stagnasi dana pihak ketiga, serta rendahnya realisasi pipeline pembiayaan. Dalam konteks tersebut, peran RM Mikro menjadi strategis sebagai ujung tombak dalam menjaga kualitas kredit, memperkuat hubungan dengan nasabah, serta mendorong pertumbuhan bisnis mikro.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada RM Mikro di wilayah eks-Karesidenan Pati Raya. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan jumlah responden minimal 180 orang. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbantuan AMOS untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa spiritualitas di tempat kerja berpengaruh positif terhadap OCB dan kinerja RM Mikro. Kepemimpinan transformasional terbukti mampu meningkatkan OCB, yang pada gilirannya berkontribusi signifikan pada kinerja. Selain itu, OCB berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara spiritualitas kerja, kepemimpinan transformasional, dan kinerja RM Mikro.

Temuan ini menegaskan pentingnya membangun budaya kerja yang sarat nilai spiritual, gaya kepemimpinan yang transformatif, serta perilaku kewarganegaraan organisasi dalam meningkatkan kinerja SDM perbankan, khususnya di segmen mikro yang menjadi pilar utama keberlanjutan bisnis BRI.

Kata kunci: *Workplace Spirituality, Transformational Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Relationship Manager Mikro, BRI*