

## ABSTRAK

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah bertujuan untuk mengetahui cara manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat penyimpan dana melalui Tabungan Investa Cendekia, mengetahui manfaat Tabungan Investa Cendekia, dan mengetahui kendala yang dihadapi manajemen berikut solusi yang diambil dalam mengatasi kendala yang timbul pada Bank Syariah Mandiri KCP Bandung Surapati.

Adapun metode pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah dengan penggunaan metode kualitatif yang dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan, dan metode kuantitatif yaitu pendekatan yang lebih memberikan makna dalam hubungannya dengan penafsiran angka statistik bukan makna secara kebahasaan dan kulturalnya. Sehingga dapat diperoleh data, informasi yang dapat menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat.

Hasil Studi menunjukkan bahwa dengan adanya perlindungan asuransi dalam produk dana Tabungan Investa Cendekia yaitu tabungan yang membantu mempersiapkan dana pendidikan dengan perlindungan asuransi, manajemen dapat memiliki peluang dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk melindungi dan memberikan nilai lebih kepada masyarakat penyimpan dana melalui tabungan investa cendekia. Dengan manfaat asuransi yang dimilikinya, tabungan investa cendekia memberikan manfaat bagi hasil yang kompetitif bagi nasabah, serta mendapatkan perlindungan asuransi secara langsung ketika membuka rekening tabungan investa cendekia dengan setoran bulanan yang tetap serta pembayaran asuransi yang didebet langsung setiap bulannya dari rekening. Adapun kendala yang dihadapi oleh pihak manajemen, bukanlah kendala yang sangat serius, anggapan konsep bagi hasil yang disamakan dengan konsep bunga dan persaingan dengan lembaga asuransi menjadi sedikit kendala dalam menghimpun dana melalui tabungan investa cendekia. Namun, hal itu dapat diatasi dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat mengenai pentingnya menabung sekaligus menjelaskan perbedaan antara konsep bunga dan bagi hasil, serta meningkatkan pelayanan yang meninggalkan kesan baik yang tidak dilupakan oleh nasabahnya.