

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas manajemen operasional pada BHV Creative, sebuah bisnis jasa kreatif yang berfokus pada fotografi dan videografi produk bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Fenomena yang dikaji berangkat dari pentingnya efisiensi waktu, pengelolaan sumber daya, dan kualitas layanan dalam menjaga daya saing bisnis kreatif berbasis proyek. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus tunggal, yang memungkinkan peneliti memahami secara mendalam praktik operasional dalam konteks nyata. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan internal (CEO dan CCO BHV Creative) serta tiga klien UMKM, dilengkapi dengan observasi langsung di studio dan lokasi produksi, serta dokumentasi aktivitas operasional untuk memperkuat triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan tiga tema utama: pertama, efektivitas pengelolaan waktu berperan penting dalam menjaga ketepatan jadwal proyek, namun masih terkendala oleh keterbatasan alat produksi; kedua, strategi pengelolaan sumber daya manusia dan aset telah berjalan adaptif, meskipun perlu peningkatan koordinasi dalam pembagian tugas dan perawatan alat; ketiga, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan tergolong positif, ditunjukkan oleh kepuasan terhadap hasil visual dan komunikasi yang responsif selama proses produksi. Temuan ini memperluas pemahaman teoretis mengenai manajemen operasional dalam industri jasa kreatif berbasis UMKM, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi pengembangan sistem kerja yang lebih efisien, kolaboratif, dan berorientasi pada kepuasan klien. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas fokus pada integrasi teknologi digital dalam peningkatan efisiensi operasional.

Kata kunci: Manajemen Operasional, Efisiensi Waktu, Sumber Daya, Kualitas Layanan, Studi Kasus Kualitatif.