

## ABSTRAK

UKM Kerupuk Cabe IBU Jumi merupakan salah satu pelaku usaha di bidang kuliner yang menjual kerupuk cabe yang juga merupakan makanan khas Kota Dumai yang berlokasi di Jl. Professor M. Yamin, Pangkalan Sesai, Kecamatan Dumai Barat, Kota Dumai, Riau. UKM Kerupuk Cabe IBU Jumi berdiri di Kota Dumai pada tahun 2002 dengan pemilik bapak Mispan dan ibu Jumi. Kerupuk Cabe IBU Jumi memproduksi beberapa varian produk makanan ringan yaitu kerupuk cabe merah dan kerupuk cabe hijau. Kerupuk Cabe IBU Jumi menjual produknya dengan cara *offline* dan secara *online* melalui media sosial Instagram. Namun penjualan melalui media sosial Instagram belum mencapai target penjualan dan belum menerapkan komunikasi pemasaran yang efektif. Hal tersebut menjadi dasar dari penelitian yang akan dilakukan dengan tujuan untuk merancang program komunikasi pemasaran apa saja yang harus diperbaiki dengan menggunakan metode *Benchmarking* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Elemen yang digunakan dalam penelitian ini adalah elemen *completeness*, *understandability*, *accessibility*, *timeliness*, dan *content*. Dari kelima elemen tersebut didapatkan 15 sub elemen yang akan digunakan dalam penelitian ini. Metode AHP digunakan untuk pembobotan elemen Instagram dan memilih mitra *benchmark* pada setiap elemen yang diperhatikan.

Hasil dari penelitian ini merupakan rekomendasi perancangan sistem terintegrasi perbaikan komunikasi pemasaran melalui media sosial Instagram yang diusulkan pada Kerupuk Cabe IBU Jumi adalah menampilkan konten yang *up to date*, membuat konten bervariasi, meningkatkan kualitas gambar, membuat *username* sederhana, menampilkan *hashtag* yang berhubungan, pengumuman terkait promosi dan *event* jelas, menampilkan *highlight*, melakukan *endorsement*, *caption feed* informatif, mengunggah Instagram *stories* teratur, unggahan *feed* teratur, dan mengunggah pada waktu yang tepat (*prime time*).

Kata kunci: Kerupuk Cabe IBU Jumi, Komunikasi Pemasaran, Instagram, Elemen, *Benchmarking*, *Analytical Hierarchy Process*