

ABSTRAK

Perkembangan industri 4.0 menjadi pendorong dalam peningkatan kemajuan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan internet di era digitalisasi yang mendorong inovasi kegiatan bisnis. Salah satu kegiatan bisnis yang mengalami transformasi adalah kegiatan pemasaran digital. Pemasaran digital melalui media sosial dan *e-commerce* membuat persaingan antar kompetitor dapat terukur melalui perbandingan jumlah akun pengikut Instagram dan *engagement rate*. Pada Humblezing terdapat perbedaan pengetahuan antar pegawai dalam pemanfaatan teknologi dan belum adanya proses bisnis yang dimiliki dapat menyebabkan fluktuasi pencapaian realisasi target yang telah ditentukan. Maka dari itu diperlukan perancangan proses bisnis kegiatan pemasaran digital untuk menjadi pedoman dan *Key Performance Indicator* untuk mengukur keberhasilan proses bisnis yang dibuat dan tingkat performansi pegawai menggunakan metode SECI.

Metode SECI terdiri dari empat tahapan konversi *knowledge*. Pada tahap pertama *Socialization* dilakukan konversi *tacit knowledge* berupa pengalaman *key person* menjadi *tacit knowledge* wawancara yang didapatkan dengan observasi dan wawancara kepada *key person*. Pada tahap kedua *Externalization* dilakukan konversi *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge* yang didokumentasikan berupa proses bisnis. Pada tahap ketiga *Combination* dilakukan penggabungan *explicit knowledge* dan konversi proses bisnis awal menjadi *explicit knowledge* baru berupa proses bisnis *best practice* dalam bentuk *Standard Operating Procedure* dan *Key Performance Indicator*. Pada tahap keempat *Internalization* dilakukan konversi *explicit knowledge* menjadi *tacit knowledge* yang dimiliki pegawai tentang *best practice* kegiatan pemasaran.

Pada Tugas Akhir ini didapatkan hasil berupa *best practice* untuk setiap aktivitas kegiatan bisnis pemasaran digital dan *Key Performance Indicator* yang perlu diimplementasikan oleh Humblezing yaitu adalah *best practice* untuk kegiatan *Advertising, Sales & Promotion, Endorsement* dan *Launching* Produk. Rekomendasi dari hasil penelitian ini berupa proses bisnis dan *Key Performance Indicator* yang dapat diimplementasikan di Humblezing

Kata Kunci : *Key Performance Indicator*, Proses Bisnis, SECI