

ABSTRAK

Burn Burger merupakan sebuah UMKM di Bandung yang bergerak di bidang makanan dan minuman. Burn Burger memiliki konsep jualan berupa *Burger House* yang berdiri sejak tahun 2019. Akan tetapi, target pendapatan yang ditetapkan oleh Burn Burger masih belum mencapai target. Burn Burger menggunakan *platform* Instagram dalam mengkomunikasikan keberadaan produknya. Namun kinerja dari Instagram Burn Burger masih di bawah pesaingnya. Maka dari itu, dilakukan analisis untuk membandingkan performa Instagram Burn Burger dengan pesaingnya dengan mengukur skor indeks Instagram. *Engagement rate* dan skor indeks yang diperoleh Burn Burger lebih rendah dari merek pesaing. Hal ini menunjukkan bahwa Burn Burger masih belum maksimal dalam mengkomunikasikan pemasaran produknya melalui Instagram .

Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan perancangan perbaikan konten *social media marketing* Instagram Burn Burger berdasarkan kepentingan audiens menggunakan metode *Benchmarking* dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Kedua metode tersebut digabungkan untuk menentukan tingkat prioritas tiap kriteria dan sub kriteria dan *gap* kinerja antara Instagram Burn Burger dengan praktik terbaik *partner benchmark* terpilih. Terdapat 5 kriteria yang digunakan yaitu *feeds, story, profile, caption, reels* beserta 15 sub kriteria yang didapatkan melalui *in-depth interview* dan penelitian terdahulu. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner AHP kepada 30 responden menggunakan *purposive sampling* untuk mendapatkan tingkat prioritas.

Pengolahan data dimulai dari menentukan tingkat prioritas kriteria dan sub kriteria yang menghasilkan urutan prioritas yaitu *story, reels, feeds, profile, dan caption*. Kemudian dilakukan observasi *benchmark* menggunakan parameter yang ditentukan berdasarkan studi literatur untuk mendapatkan praktik terbaik dari *partner benchmark* terpilih. Terdapat 12 sub kriteria yang memiliki *gap* kinerja dan akan mengadopsi praktik terbaik *partner benchmark* terpilih untuk memperbaiki *social media marketing* Instagram Burn Burger.

Kata kunci : *Social Media Marketing, Instagram, Benchmarking, Analytical Hierarchy Process.*