

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan industri *fashion* memberikan keuntungan untuk Indonesia. Industri tersebut berkontribusi terhadap ekonomi Indonesia, yang dilakukan oleh salah satunya Navara Footwear. Navara Footwear merupakan salah satu merek lokal yang telah berdiri sejak tahun 2016 dan memproduksi produk alas kaki yang mengedepankan harga murah dan kenyamanan. Produk sepatu Navara berupa kombinasi antara tampilan elegan dari *dress shoes* dan fleksibilitas serta kenyamanan dari *sneakers*. Navara Footwear hanya menggunakan media *online* dalam menjual produknya. Dalam mempromosikan produknya, Navara Footwear menggunakan media sosial Instagram untuk meningkatkan *brand awareness* dan berinteraksi dengan konsumen. Data pendapatan Navara Footwear yang mengalami selisih target pendapatan dengan capaian pendapatan menjadi inisiasi penelitian untuk memperbaiki media sosial Instagram Navara Footwear. Selain itu, produk Navara Footwear terbukti dapat diterima oleh target pasar dengan ditandai pada nilai *feedback* produk yang tinggi. Namun, persentase pengetahuan target pasar terhadap Navara Footwear rendah. Dalam melakukan penelitian, metode *benchmarking* digunakan untuk mengetahui praktik terbaik dalam melakukan aktivitas pemasaran *online* melalui media sosial Instagram. *Benchmarking* dilakukan dengan menggunakan alat evaluasi *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang memiliki tujuan untuk penentuan tingkat prioritas kriteria setiap fitur media sosial Instagram (*feeds, story, caption, profile, dan reels*) dan 17 sub kriteria sebagai penilaian kualitas yang diintegrasikan dengan *Voice of Customer* (VoC) terhadap fitur tersebut. Sub kriteria tersebut akan mengadopsi *best practice* dari mitra *benchmark* yang terpilih. *Best practice* dari mitra *benchmark* didapatkan dari hasil observasi penelitian dengan parameter yang ditentukan berdasarkan studi literatur terdahulu mitra *benchmark* tersebut. Hasil dari penelitian ini berupa usulan perbaikan media sosial Instagram sebagai media komunikasi pemasaran *online* yang dipertimbangkan dengan kemampuan pihak Navara Footwear.

Kata Kunci: **Navara Footwear, Benchmarking, Analytical Hierarchy Process, Instagram, Digital Marketing, Alas Kaki, Fashion**