

Praktik Komunikasi Inklusif *Influencer* Disabilitas di Instagram: Studi Kasus Akun @Jenniferrnatalie

<http://dx.doi.org/10.25008/wartaiski.v8i2.423>

Fera Tri Susilawaty^{1*}, La Ode Herman Halika¹, Sartika Sari Wardanhi²

¹Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Halu Oleo

Jln. H.E.A. Mokodompit, Kendari 93232 - Indonesia

²Departemen Ilmu Komunikasi, Universitas Hasanuddin,

Jln. Perintis Kemerdekaan KM. 10, Tamalanrea Indah, Makassar 90245 - Indonesia

*e-mail korespondensi: feralawata@uho.ac.id

Submitted: 25 Agustus 2025, **Revised:** 29 September 2025, **Accepted:** Desember 27, 2025
Terakreditasi SINTA-4 SK Kemristekdikti No. 72/E/KPT/2024 sampai Vol 10(2) tahun 2027

Abstract - This study aims to analyze the practice of inclusive communication by a disabled Indonesian influencer through a case study of the Instagram account @jenniferrnatalie. Theories of inclusive communication, media representation, and digital activism were used as the theoretical framework to explain how social media functions as a participatory space for people with disabilities, especially the Deaf community. This research employed a qualitative descriptive approach with a case study method, analyzing 18 content posts published from November 2024 to April 2025. The findings reveal that Jennifer Natalie consistently uses accessibility features such as sign language, captions, and inclusive visuals in her content. Advocacy and educational narratives emerged as the dominant themes, delivered in a personal and relatable style. Audience responses were generally positive, with high engagement particularly seen in content related to family and personal experiences. These findings indicate that social media can serve as an effective medium for inclusive communication and as a platform for empowerment and self-representation of people with disabilities. This study underscores the importance of accessibility- and inclusivity-based communication strategies in raising awareness and challenging stereotypes about disability.

Keywords: Accessibility; Disability; Inclusive Communication; Influencer; Instagram

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik komunikasi inklusif oleh influencer disabilitas Indonesia melalui studi kasus akun Instagram @jenniferrnatalie. Teori komunikasi inklusif, representasi media, dan aktivisme digital digunakan sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan bagaimana media sosial menjadi ruang partisipatif bagi penyandang disabilitas, khususnya komunitas Tuli. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, menganalisis 18 konten yang dipublikasikan antara November 2024 hingga April 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jennifer Natalie secara konsisten menggunakan simbol aksesibilitas seperti bahasa isyarat, *caption*, dan visual inklusif dalam kontennya. Narasi advokasi dan edukasi menjadi tema dominan, dengan pendekatan yang personal dan representatif. Respons audiens terhadap konten tersebut umumnya positif dan menunjukkan interaksi yang cukup aktif, terutama pada konten

bertema keluarga dan pengalaman pribadi. Temuan ini mengindikasikan bahwa media sosial dapat berfungsi sebagai medium komunikasi inklusif yang efektif serta ruang pemberdayaan dan representasi diri penyandang disabilitas. Studi ini memperkuat pentingnya strategi komunikasi yang berbasis aksesibilitas dan inklusivitas dalam membangun kesadaran serta mendobrak stereotip tentang disabilitas.

Kata kunci: Aksesibilitas; Disabilitas; *Influencer*; Instagram; Komunikasi Inklusif

PENDAHULUAN

Hadirnya media sosial telah membuka peluang baru bagi penyandang disabilitas untuk menyuarakan identitas, berbagi pengalaman, dan memperjuangkan hak-hak mereka secara mandiri. Di Indonesia, jumlah penyandang disabilitas mencapai puluhan juta jiwa, menjadikan isu inklusivitas dalam komunikasi sebagai hal yang sangat penting. Berdasarkan data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) 2018 yang disebutkan pada penelitian Frichy Ndaumanu (2020), jumlah penyandang disabilitas di Indonesia tersebar di seluruh kelompok usia.

Pada kelompok usia 2–6 tahun, dari total 33,3 juta jiwa, terdapat sekitar 1,15 juta penyandang disabilitas sedang dan 309 ribu disabilitas berat. Pada kelompok usia 7–18 tahun, dari 55,7 juta jiwa, terdapat 1,32 juta penyandang disabilitas sedang dan 433 ribu disabilitas berat. Sementara itu, pada kelompok usia produktif 19–59 tahun yang berjumlah 150,7 juta jiwa, terdapat 15,8 juta penyandang disabilitas sedang dan 2,6 juta disabilitas berat. Adapun kelompok usia lanjut di atas 60 tahun dari 24,5 juta jiwa, terdiri atas 12 juta penyandang disabilitas sedang dan 3,38 juta disabilitas berat. Data ini menunjukkan bahwa disabilitas terjadi di seluruh rentang usia dan dalam jumlah yang signifikan.

Komunitas disabilitas yang sebelumnya sering terpinggirkan dalam arus utama informasi kini dapat memanfaatkan *platform* seperti Instagram, TikTok, dan YouTube untuk membangun narasi sendiri. Kehadiran mereka di ranah digital bukan hanya meningkatkan visibilitas kelompok disabilitas, tetapi juga menantang bias masyarakat dan mendorong dialog tentang kesetaraan. Seperti yang ditekankan Sweet et al. (2019), media sosial berperan penting dalam membangun interaksi dan dukungan antar penyandang disabilitas, serta memperkuat rasa kebersamaan melalui berbagi pengalaman. Kondisi ini menunjukkan urgensi penelitian tentang praktik komunikasi yang mampu merangkul seluruh lapisan masyarakat, terutama mengingat masih adanya kesenjangan akses informasi bagi kelompok disabilitas.

Salah satu konsep kunci untuk menjembatani kesenjangan tersebut adalah komunikasi inklusif. Secara umum, komunikasi inklusif berarti berbagi informasi dengan cara yang dapat dipahami oleh semua orang. Dalam konteks komunikasi massa dan media digital, hal ini berarti memastikan pesan tersampaikan dengan mempertimbangkan beragam kebutuhan audiens, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, maupun kognitif. Stofer et al. (Stofer et al., 2023) menyoroti bahwa aksesibilitas di media sosial kini menjadi isu penting, dengan fokus pada desain inklusif yang mendukung partisipasi setara semua pengguna dan menciptakan lingkungan digital yang lebih ramah.

Prinsip komunikasi inklusif meliputi penggunaan bahasa yang ramah dan non-diskriminatif, penyediaan *caption* atau teks pada konten audiovisual, penggunaan bahasa isyarat atau visual yang mudah dipahami, serta fitur aksesibilitas lain seperti teks alternatif (*alt text*) untuk gambar dan antarmuka yang mudah diakses. Seperti diutarakan oleh Rivanto dan Novianti (2019), strategi media sosial yang efektif perlu didasari oleh etika komunikasi guna meminimalkan dampak negatif. Etika ini mendukung terciptanya komunikasi yang inklusif dengan menekankan pentingnya keterbukaan terhadap beragam audiens, yang pada akhirnya memperkaya pengalaman pengguna dan mempererat keterikatan dalam komunitas online. Penerapan prinsip-prinsip ini akan membuat pesan komunikasi lebih inklusif dalam arti sesungguhnya yang dapat diakses dan bermakna bagi sebanyak mungkin orang, tanpa memandang perbedaan kemampuan.

Sayangnya, media arus utama belum sepenuhnya menerapkan komunikasi yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Representasi disabilitas di televisi dan film masih terbatas dan seringkali tidak melibatkan perspektif penyandang disabilitas secara utuh. Jumlah penyandang disabilitas yang tampil dalam media masih sangat minim, terutama bagi mereka yang memiliki kebutuhan kompleks (Wilkinson & McGill, 2009). Di media sosial, para pembuat konten yang juga penyandang disabilitas aktif mengisi kekosongan tersebut dengan menghadirkan narasi dan informasi yang lebih relevan.

Menariknya, keberadaan *influencer* disabilitas tidak hanya bermanfaat bagi komunitas mereka sendiri, tetapi juga diapresiasi oleh khalayak yang lebih luas. Unggahan dari kreator penyandang disabilitas terbukti mampu memperoleh nilai media dan interaksi yang tinggi. Hal ini menegaskan bahwa audiens *secara aktif* mencari konten yang bernuansa inklusif dan autentik, sehingga *influencer* disabilitas berperan penting sebagai agen perubahan dalam lanskap media sosial kontemporer.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi medium strategis dalam aktivisme digital oleh penyandang disabilitas, baik di konteks global maupun Indonesia. Kampanye seperti *#CripTheVote* di Amerika Serikat dan *#WhereIsTheInterpreter* di Inggris membuktikan bahwa platform seperti Twitter efektif digunakan sebagai alat advokasi isu-isu disabilitas, memperluas kesadaran publik, dan mendorong perubahan kebijakan secara nyata (Wolbring et al., 2024).

Di Indonesia, komunitas seperti Komunitas Arek Tuli (KARTU) Surabaya memanfaatkan Instagram untuk mengedukasi publik tentang Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo), menantang stigma terhadap tuli, serta membangun dukungan komunitas melalui kampanye berbasis konten visual dan interaktif (Nur, 2018). Kemudian penelitian lain menyoroti media sosial menjadi alat aktualisasi diri yang penting dalam melawan stereotip dan mendobrak generalisasi bahwa disabilitas selalu identik dengan ketidakmampuan fisik (Putra et al., 2021). Penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa media sosial merupakan ruang penting bagi ekspresi diri, partisipasi sosial, serta penguatan identitas dan solidaritas kelompok disabilitas.

Namun, riset-riset tersebut berfokus pada aktivisme kolektif atau organisasi komunitas, belum banyak yang menyoroti bagaimana individu penyandang disabilitas, khususnya mereka yang berperan sebagai *influencer*, menjalankan praktik komunikasi inklusif di media sosial. Padahal, kehadiran *influencer* disabilitas dalam lanskap digital saat ini memainkan peran penting sebagai jembatan antara komunitas disabilitas dan masyarakat umum. Studi global mulai menyoroti hal ini, seperti penelitian Bonilla-del-Río et al. (2022), yang menunjukkan bahwa *influencer* disabilitas di Instagram secara aktif merepresentasikan identitas mereka melalui konten visual, *caption*, dan tagar yang mengusung isu inklusi sosial dan kesetaraan. Namun, belum ada kajian serupa dalam konteks Indonesia yang secara spesifik menganalisis strategi komunikasi inklusif yang diterapkan oleh *influencer* disabilitas di *platform* visual seperti Instagram.

Studi kasus akun @jenniferrnatalie di Instagram menjadi relevan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Jennifer Natalie dikenal sebagai seorang ibu Tuli yang aktif sebagai *content creator* di media sosial, dengan ratusan ribu pengikut di Instagram. Kontennya banyak berfokus pada edukasi bahasa isyarat Indonesia (Bisindo) dan advokasi hak penyandang disabilitas Tuli, disajikan melalui kombinasi bahasa isyarat, teks tertulis, dan visual yang menarik. Strategi komunikasi Jennifer unik karena secara efektif menysasar dua kelompok audiens sekaligus, yaitu komunitas Tuli dan masyarakat umum.

Dengan demikian, penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji praktik komunikasi inklusif oleh *influencer* disabilitas Indonesia melalui studi kasus akun Instagram @jenniferrnatalie. Fokusnya bukan hanya pada tema konten advokasi dan edukasi yang diangkat, tetapi juga pada bentuk aksesibilitas komunikasi seperti penggunaan bahasa isyarat, *caption*, dan simbol visual, serta respons audiens terhadap narasi yang dibangun. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam memahami peran media sosial sebagai medium komunikasi inklusif, sekaligus memperkaya literatur komunikasi disabilitas yang selama ini masih terbatas pada pendekatan institusional atau komunitas kolektif.

KERANGKA TEORI

Penelitian ini berpijak pada pendekatan komunikasi inklusif sebagai kerangka utama dalam memahami bagaimana penyandang disabilitas memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan pesan secara setara dan dapat diakses oleh semua pihak. Komunikasi inklusif tidak sekadar menyampaikan informasi, melainkan juga menciptakan ruang dialog yang mempertimbangkan keberagaman latar belakang, kemampuan, dan kebutuhan audiens. Menurut Shore et al. (2010), komunikasi inklusif harus dibangun dengan prinsip empati, keterbukaan, dan penggunaan bahasa yang ramah serta visual yang dapat dipahami berbagai kalangan.

Dalam konteks media sosial, Stofer et al. (2023) menekankan bahwa desain komunikasi yang inklusif, seperti *caption*, subtitle, bahasa isyarat, dan simbol aksesibilitas, merupakan elemen krusial

dalam menciptakan lingkungan digital yang setara dan partisipatif. Selain itu, kerangka teori ini juga memanfaatkan perspektif representasi media sebagaimana dikemukakan oleh Stuart Hall. Representasi dalam media tidak hanya bersifat pasif sebagai cermin realitas, melainkan aktif dalam membentuk persepsi publik terhadap kelompok tertentu, termasuk penyandang disabilitas. Hall (1997) menyoroti bahwa representasi melibatkan proses konstruksi makna yang dipengaruhi oleh kekuasaan, ideologi, dan narasi dominan. Dalam konteks ini, konten yang diunggah oleh *influencer* disabilitas menjadi bentuk representasi diri yang menantang stereotip, sekaligus memperjuangkan identitas sebagai individu yang mandiri, cerdas, dan berdaya.

Lebih jauh, media sosial dilihat sebagai alat penting dalam aktivisme digital. Menurut Obar et al. (2012) *platform* seperti Instagram dan Twitter memungkinkan individu atau kelompok termarginalkan untuk menyuarakan aspirasi dan membangun solidaritas sosial. Kampanye seperti #CripTheVote di Amerika Serikat dan #WhereIsTheInterpreter di Inggris menunjukkan bagaimana media sosial mampu mendorong perubahan sosial dan kesadaran publik terhadap isu disabilitas. Dalam konteks Indonesia, praktik serupa juga dapat diamati melalui konten kreator seperti Jennifer Natalie, yang memanfaatkan media sosial tidak hanya untuk berbagi informasi, tetapi juga untuk membangun komunitas yang inklusif dan saling mendukung.

Akhirnya, pendekatan komunikasi antarbudaya (*intercultural communication*) juga relevan digunakan dalam kajian ini. Gudykunst (2005) menyatakan bahwa interaksi lintas latar belakang, termasuk antara komunitas Tuli dan pendengar, memerlukan pemahaman atas perbedaan gaya komunikasi dan persepsi. Komunikasi inklusif yang dijalankan oleh *influencer* disabilitas berfungsi sebagai jembatan yang mempertemukan perbedaan-perbedaan tersebut dan membuka jalan bagi terbentuknya pemahaman serta empati lintas komunitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam praktik komunikasi inklusif yang dilakukan oleh seorang *influencer* disabilitas, yakni Jennifer Natalie, melalui akun Instagram-nya (@jennifernatalie). Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada keinginan untuk memahami praktik komunikasi yang bersifat kontekstual, naratif, dan penuh makna dari perspektif sosial dan kultural.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui analisis isi konten Instagram, khususnya pada unggahan dalam bentuk foto, *carousel*, dan video *reels* yang dipublikasikan dalam kurun waktu November 2024 hingga April 2025. Periode ini dipilih karena mencakup momen penting seperti Hari Disabilitas Internasional (3 Desember) dan Hari Autisme Sedunia (2 April), yang berpotensi menjadi momentum komunikasi inklusif oleh pengguna media sosial.

Sebanyak 18 konten dipilih secara *purposive sampling* dengan kriteria konten yang mengandung pesan advokasi, edukasi disabilitas, penggunaan simbol aksesibilitas (seperti bahasa isyarat, alat bantu dengar, *caption* teks), serta interaksi publik (respon komentar atau Q&A).

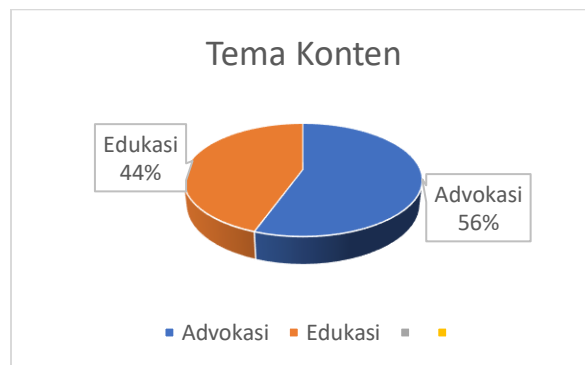
Data dianalisis menggunakan teknik analisis isi kualitatif, dengan membuat tabel kategorisasi terhadap unsur-unsur komunikasi inklusif, seperti tema konten, bentuk inklusivitas yang digunakan, penggunaan *caption* dan *subtitle*, serta narasi kesetaraan dan pemberdayaan. Selain itu, dilakukan juga pengamatan terhadap interaksi pengguna (audiens) untuk menilai sejauh mana partisipasi dan penerimaan terhadap pesan inklusif yang disampaikan.

Analisis dilakukan secara interpretatif dan mendalam untuk mengidentifikasi pola-pola komunikasi yang konsisten, bentuk representasi diri sebagai penyandang disabilitas, dan bagaimana media sosial digunakan sebagai alat perjuangan identitas yang inklusif. Hasil dari proses analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang praktik komunikasi inklusif yang efektif di media sosial, serta memperkaya kajian ilmu komunikasi dalam konteks keberagaman dan disabilitas.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menganalisis 18 konten yakni video dan foto di Instagram dari akun @jennifernatalie sebagai studi kasus praktik komunikasi inklusif oleh penyandang disabilitas tuli di media sosial. Berdasarkan hasil koding, ditemukan bahwa konten-konten yang diproduksi secara konsisten mengusung dua tema utama, yaitu advokasi dan edukasi. Dari total konten yang dianalisis, 10 konten bertema advokasi, di mana Jennifer Natalie menyuarakan isu-isu kesetaraan, representasi identitas tuli, dan hak-hak penyandang disabilitas dalam ruang sosial. Sementara 8 konten lainnya

bersifat edukatif, seperti pengenalan Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo) dan klarifikasi publik mengenai pengalaman menjadi Tuli. Berikut distribusi tema konten dalam gambar 1 di bawah ini :



Gambar 1. Distribusi Tema Konten
Sumber: Peneliti (2025)

Bentuk komunikasi inklusif dalam konten-konten tersebut mencakup penggunaan bahasa tubuh, *caption* teks, dan Bisindo. Hampir seluruh konten menampilkan visual yang kuat, ekspresi nonverbal yang komunikatif, serta narasi tertulis yang ramah terhadap audiens. Sebanyak 14 dari 18 konten yang dianalisis menyertakan *subtitle* dalam videonya. Keberadaan *subtitle* bukan hanya sebagai pelengkap teknis, tetapi merupakan bentuk strategis dari aksesibilitas informasi yang sangat penting bagi komunitas tuli dan juga audiens umum.

Dalam konteks pengguna tuli, *subtitle* memfasilitasi pemahaman penuh terhadap narasi visual yang disampaikan, terutama ketika tidak semua penonton menguasai Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo). Selain itu, *subtitle* juga berfungsi sebagai alat jembatan komunikasi antarbudaya yang memungkinkan audiens non-tuli memahami pesan dengan lebih baik.

Menurut Stofer et al. (2023), penyediaan teks tertulis dalam konten audiovisual merupakan salah satu bentuk konkret dari desain komunikasi yang inklusif. Dari sisi interaksi, konten dengan *subtitle* cenderung menunjukkan tingkat keterlibatan audiens yang lebih tinggi, karena memungkinkan pesan tersampaikan secara lebih jelas dan dapat diakses kapan saja, bahkan dalam kondisi tanpa suara. Gambar 2 merupakan salah satu konten yang menggunakan *subtitle*



Gambar 2. Penggunaan *Subtitle* Pada Konten
Sumber: Akun Instagram @ jenniferrnatie

Dalam representasi simbolik, ditemukan 15 dari 18 konten menampilkan simbol-simbol aksesibilitas seperti alat bantu dengar, bahasa isyarat, dan buku panduan interaksi penumpang online. Simbol-simbol ini merepresentasikan identitas tuli yang disampaikan secara terbuka dan penuh kebanggaan. Selain sebagai elemen visual, keberadaan simbol-simbol tersebut memiliki makna penting dalam membentuk representasi diri dan kolektif komunitas tuli.

Dalam perspektif semiotika, simbol tidak hanya berfungsi sebagai penanda, tetapi juga sebagai bentuk penegasan identitas dan resistensi terhadap narasi dominan yang selama ini sering menghapus keberadaan penyandang disabilitas dari ruang publik (Hall, 1997). Misalnya, penggunaan simbol alat bantu dengar tidak hanya menunjukkan kebutuhan fungsional, tetapi juga menampilkan kebanggaan atas identitas tuli yang tidak perlu disembunyikan.

Lebih jauh, simbol-simbol aksesibilitas ini berperan sebagai penghubung antara komunitas tuli dan audiens non-tuli. Visualisasi yang inklusif memungkinkan pesan dipahami secara luas, bahkan oleh mereka yang tidak memiliki latar belakang disabilitas. Dengan demikian, simbol aksesibilitas yang digunakan bukan semata alat bantu teknis, tetapi juga strategi komunikasi visual yang menjembatani pemahaman lintas identitas dan membangun ruang komunikasi yang lebih setara.

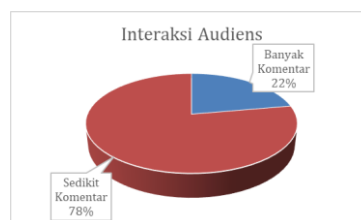
Mayoritas konten juga menggunakan Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo) sebagai bentuk utama komunikasi. Bahasa isyarat tidak hanya memperkuat aksesibilitas, tetapi juga menjadi bagian dari visualisasi identitas Tuli secara konsisten. Salah satu contoh simbol aksesibilitas berupa alat bantu dengar dapat dilihat pada konten milik Jennifer Natalie, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Penggunaan Simbol Aksesibilitas
Sumber : Akun Instagram @ jennifernatalie

Penelitian ini juga mencatat adanya variasi tingkat interaksi audiens terhadap konten yang dianalisis. Dari total 18 konten, empat konten dengan tingkat interaksi tertinggi merupakan konten bertema personal, yaitu penggunaan alat bantu dengar, ucapan Hari Disabilitas Internasional, serta kegiatan bersama anak dan keluarga. Konten tentang alat bantu dengar mencatat interaksi yang tinggi, masing-masing mencapai 339 komentar dan 12,5 ribu *likes*, serta 542 komentar dan 30,4 ribu *likes* pada unggahan serupa lainnya.

Sementara itu, konten ucapan Hari Disabilitas memperoleh 338 komentar dan 73,5 ribu *likes*, sedangkan konten bersama anak mencatat 214 komentar dengan 44,3 ribu *likes*. Data ini menunjukkan bahwa pendekatan yang bersifat emosional dan terwakilkan memiliki potensi besar dalam menarik partisipasi publik. Temuan ini memperkuat gagasan Aguilar-Pardo et al. (2024), yang menyatakan bahwa narasi personal dan otentik, seperti kisah kehidupan sehari-hari, lebih efektif dalam membangun kedekatan emosional dan mendorong keterlibatan audiens secara aktif.



Gambar 3. Visualisasi Data Interaksi Audiens
Sumber: Peneliti (2025)

Aspek yang paling menonjol dari seluruh konten adalah keberadaan pesan kesetaraan. Sebanyak 17 dari 18 konten secara eksplisit menyampaikan narasi bahwa tuli bukan kekurangan, melainkan bagian dari keragaman manusia. Pesan ini ditunjukkan melalui afirmasi peran sosial dan representasi yang tidak diskriminatif terhadap penyandang disabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akun Instagram @jennifernatalie secara konsisten menerapkan praktik komunikasi inklusif melalui kombinasi narasi personal, edukasi publik, dan

representasi visual identitas tuli. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi ruang yang ramah bagi penyandang disabilitas, khususnya komunitas tuli, untuk mengekspresikan identitas serta memperjuangkan hak-haknya. Sejalan dengan teori komunikasi inklusif (Stofer et al., 2023), strategi yang digunakan Jennifer memperlihatkan bentuk komunikasi yang mempertimbangkan keragaman kemampuan audiens, baik dari sisi bentuk maupun isi pesan.

Dalam kaitannya dengan komunikasi inklusif yang menekankan bahwa inklusivitas bukan hanya tentang menerima keberagaman, tetapi menuntut strategi komunikasi yang cermat dan reflektif untuk menghapus prasangka dan stereotip, serta menumbuhkan budaya yang mendorong pemberdayaan, saling pengertian, dan rasa kebersamaan (Wolfgruber et al., 2021). Disamping itu, penggunaan bahasa dan citra yang inklusif sangat penting dalam komunikasi organisasi untuk menegaskan nilai setiap individu, sehingga mendorong terciptanya inklusi (Afridah & Lubis, 2024).

Dalam perspektif representasi media, konten Jennifer menunjukkan konstruksi identitas tuli yang positif dan setara. Representasi ini tidak hanya menampilkan disabilitas sebagai bagian dari keragaman, tetapi juga menantang stereotip yang mengasumsikan disabilitas sebagai ketidakmampuan atau kelemahan. Seperti yang dikemukakan Stuart Hall (1997), representasi media tidak hanya merefleksikan realitas, tetapi turut membentuknya. Dalam hal ini, Jennifer secara sadar merepresentasikan diri sebagai individu yang berdaya, aktif, dan memiliki peran sosial yang setara dengan masyarakat umum.

Kehadiran simbol aksesibilitas yang dominan dalam hampir seluruh konten baik dalam bentuk bahasa isyarat, alat bantu dengar, maupun *caption* merefleksikan prinsip aksesibilitas sebagai elemen inti inklusivitas. Ini menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya menjadi ruang ekspresi, tetapi juga menjadi ruang resistensi terhadap sistem komunikasi dominan yang sering kali tidak ramah disabilitas. Individu dengan disabilitas semakin mengambil alih kendali atas narasi tentang kehidupan mereka sendiri melalui berbagai *platform* media. Maka, hal tersebut membentuk representasi diri disabilitas yang memiliki dampak yang besar dalam membentuk cara masyarakat memandang disabilitas.

Bitman (2021) mengatakan ruang digital kini menjadi wadah bagi kelompok disabilitas yang sebelumnya kurang didengar untuk menyampaikan siapa mereka dan melawan pandangan buruk serta perlakuan tidak adil yang sering mereka terima dari masyarakat. Kemudian narasi disabilitas di kalangan masyarakat muda semakin berkembang, terutama bila ada dukungan keluarga dan gerakan sosial di ruang digital, menunjukkan peran penting narasi diri dalam mendorong perubahan budaya (Meyer, 2022).

Lebih jauh, penggunaan simbol-simbol aksesibilitas tidak hanya menciptakan makna visual, tetapi juga memengaruhi cara audiens menafsirkan identitas Tuli. Dalam studi representasi visual, simbol yang kuat berperan dalam membentuk persepsi publik yang lebih positif dan empatik terhadap penyandang disabilitas. Audiens yang melihat citra inklusif cenderung membangun kesadaran dan penghargaan terhadap keragaman identitas, daripada mempersepsikannya sebagai kekurangan. Dengan demikian, simbol aksesibilitas tidak hanya merepresentasikan identitas, tetapi juga menjadi instrumen pembelajaran sosial melalui media digital.

Konten-konten bertema advokasi yang menonjol juga menjadi bukti bahwa media sosial digunakan sebagai ruang perjuangan identitas. Narasi kesetaraan, penghapusan stigma, dan pembelaan hak hadir tidak hanya dalam bentuk pernyataan verbal, tetapi juga melalui visualisasi peran sosial seperti sebagai ibu, dan aktivis. Menurut Uzochukwu et al., (2020), media membantu membangun kesepahaman sosial yang penting untuk mendukung advokasi dan memperkuat suara kelompok yang terpinggirkan. Lebih lanjut, Obar et al., (2012) menjelaskan bahwa kelompok advokasi melihat media sosial sebagai sarana utama untuk mendorong partisipasi masyarakat, mempertegas peran media digital dalam perjuangan identitas dan pengumpulan dukungan terhadap berbagai isu. Dari perspektif partisipasi publik, meskipun interaksi audiens terhadap konten tergolong fluktuatif, kehadiran komentar positif dan dialog membuktikan bahwa komunikasi inklusif mampu menjembatani perbedaan antara individu tuli dan audiens non-tuli.

Ini relevan dengan pendekatan *intercultural communication*, yang menekankan pentingnya memahami gaya komunikasi berbeda untuk membangun kohesi sosial yang lebih kuat (Gudykunst, 2005). Perbedaan tingkat interaksi antara konten bertema personal dan edukatif juga menunjukkan efektivitas pendekatan yang berbasis narasi otentik. Konten bertema alat bantu dengar dan ucapan Hari Disabilitas masing-masing mencatat lebih dari 500 komentar dan puluhan ribu *likes* jauh

melebihi konten edukatif formal. Data ini menunjukkan bahwa pendekatan representatif dan emosional dalam komunikasi digital lebih mampu menarik atensi dan membangun relasi dengan audiens. Ini menguatkan konsep *engagement-based communication* dalam studi media digital, di mana kualitas dan kedalaman partisipasi menjadi indikator penting efektivitas pesan (Obar et al., 2012).

Satu hal yang penting, penggunaan format yang personal dan terwakilkan seperti aktivitas bersama anak, perayaan hari-hari besar, dan cerita harian menunjukkan bahwa inklusi tidak harus disampaikan dalam bentuk formal atau berat. Justru melalui gaya komunikasi yang ringan dan otentik, pesan inklusif dapat diterima lebih luas. Ini mendukung temuan dari studi Aguilar-Pardo et al., (2024). Penggunaan bahasa yang akrab dan jujur misalnya lewat cerita atau pengalaman pribadi terbukti mampu membuat komunikasi terasa lebih menarik dan dekat secara emosional. Gaya komunikasi yang ringan dan otentik tidak hanya memperjelas pesan tetapi juga membangun kedekatan yang penting untuk menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan penuh empati di berbagai bidang (Shore et al., 2010).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Jennifer Natalie tidak hanya berperan sebagai pengguna media sosial, tetapi juga sebagai agen komunikasi inklusif yang memanfaatkan platform digital untuk membangun jembatan antara komunitas tuli dan masyarakat luas. Praktiknya memperlihatkan bahwa komunikasi inklusif digital tidak hanya soal akses teknis, tetapi juga tentang pengakuan, pemberdayaan, dan resistensi terhadap norma eksklusif dalam sistem komunikasi arus utama.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa akun Instagram @jennifernatalie secara konsisten menerapkan praktik komunikasi inklusif yang kuat melalui penggunaan bahasa isyarat, caption teks, simbol aksesibilitas, dan narasi kesetaraan dalam kehidupan sehari-hari. Dari 18 video yang dianalisis, mayoritas konten menyampaikan pesan advokasi dan edukasi dengan pendekatan yang personal, otentik, dan komunikatif. Representasi identitas tuli dalam konten tersebut tidak hanya membangun pemahaman publik, tetapi juga menguatkan posisi penyandang disabilitas sebagai subjek yang aktif, berdaya, dan setara di ruang digital. Implikasi riset ini menunjukkan bahwa media sosial, khususnya Instagram, dapat berfungsi sebagai ruang inklusi dan pemberdayaan sosial yang efektif bagi kelompok disabilitas. Praktik komunikasi inklusif oleh *influencer* disabilitas seperti Jennifer Natalie membuktikan bahwa *platform* digital dapat menjadi alat advokasi yang berdampak, baik dari sisi representasi identitas maupun peningkatan kesadaran publik terhadap isu disabilitas. Hal ini memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan kajian komunikasi inklusif dalam ranah digital dan praktik praktis bagi lembaga/organisasi yang ingin mengembangkan strategi komunikasi yang inklusif dan berdampak.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan. *Pertama*, data yang dianalisis terbatas pada satu akun dalam periode waktu tertentu, sehingga generalisasi terhadap praktik komunikasi inklusif oleh penyandang disabilitas lainnya masih perlu ditinjau lebih luas. *Kedua*, metode analisis yang digunakan masih bersifat deskriptif tanpa melibatkan perspektif dari audiens atau pemilik akun secara langsung. *Ketiga*, karena bersifat kualitatif dan berbasis konten visual, interpretasi sangat dipengaruhi oleh subjektivitas peneliti, meskipun telah menggunakan tabel koding yang sistematis. Maka, rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah agar penelitian dilanjutkan dengan memperluas objek studi ke beberapa akun media sosial *influencer* disabilitas lainnya, untuk melihat variasi strategi komunikasi inklusif. Peneliti mendatang juga disarankan untuk melibatkan wawancara mendalam baik kepada kreator maupun audiens guna menggali motivasi, persepsi, dan dampak dari konten inklusif secara lebih komprehensif.

Pendekatan partisipatoris juga dapat dipertimbangkan agar komunitas disabilitas lebih aktif terlibat dalam proses penelitian, bukan hanya sebagai objek studi, tetapi juga sebagai rekan peneliti dalam membangun pengetahuan yang setara dan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afridah, A., & Lubis, M. (2024). *The Role of Communication and Employee Engagement in Promoting Inclusion in the Workplace: A Case Study in the Creative Industry*.
- Aguilar Pardo, D., Garzón-Velandia, D.-C., Carvajal-Builes, J.-C., Barreto, I., Zárate-Ceballos, H., & Cameselle, J. M. S. (2024). Linguistic Differences in the Political Communication of Winning Mayors in Colombia's Local Elections Between 2019 and 2023. *International Journal of Social Psychology Revista De Psicología Social*.
- Bitman, N. (2021). Rethinking Visibility, Personalization and Representation: Disability Activism in Social Media. *Aoir Selected Papers of Internet Research*
- Bonilla-del-Río, M., Figuereo-Benítez, J. C., & García-Prieto, V. (2022). Influencers with physical disabilities on Instagram: Features, visibility and business collaboration. *Profesional de La Información*, 31(6).
- Gudykunst, W. B. (2005). *Theorizing about intercultural communication*. Sage.
- Hall, S. (1997). The spectacle of the other. *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*, 7, 223–290.
- Meyer, A. E. (2022). *Bulletproof Families*.
<https://doi.org/10.14325/mississippi/9781496837561.003.0006>
- Ndaumanu, F. (2020). Hak penyandang disabilitas: Antara tanggung jawab dan pelaksanaan oleh pemerintah daerah. *Jurnal Ham*, 11(1), 131–150.
- Nur, F. A. (2018). *Social Media Activism oleh Komunitas Arek Tuli (Kartu) Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Obar, J. A., Zube, P., & Lampe, C. (2012). Advocacy 2.0: An Analysis of How Advocacy Groups in the United States Perceive and Use Social Media as Tools for Facilitating Civic Engagement and Collective Action. *Journal of Information Policy*.
- Putra, R. S., Marpaung, Y. N. M., Pradhana, Y., & Rimbananto, M. R. (2021). Pesan kesetaraan penyandang disabilitas melalui interaksi simbolik media sosial. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 1–11.
- Rivanto, R., & Novianti, W. (2019). *Role of Communication Strategies on Social Media in Maintaining Company Service Quality*. <https://doi.org/10.4108/eai.18-7-2019.2287805>
- Syahputra, I., Ritonga, R., Purwani, D.A., Rahmaniah, S.E. & Wahid, U. (2021). Pandemic politics and communication crisis: How social media buzzers impaired the lockdown aspiration in Indonesia. *SEARCH Journal of Media and Communication Research*. 13(1), 31-46.
- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., & Singh, G. (2010). Inclusion and Diversity in Work Groups: A Review and Model for Future Research. In *Journal of Management*. <https://doi.org/10.1177/0149206310385943>
- Stofer, K. A., Hecht, K., & Lundgren, L. (2023). Using Social Media to Engage Communities With Research: Accessibility. In *Edis*. <https://doi.org/10.32473/edis-wc427-2023>
- Sweet, K. S., LeBlanc, J. K., Stough, L. M., & Sweany, N. W. (2019). Community Building and Knowledge Sharing by Individuals With Disabilities Using Social Media. *Journal of Computer Assisted Learning*. <https://doi.org/10.1111/jcal.12377>
- Uzochukwu, B., Onyedinma, C., Okeke, C., Onwujekwe, O., Manzano, A., Ebenso, B., Etiaba, E., Ezuma, N. N., & Mirzoev, T. (2020). What Makes Advocacy Work? Stakeholders' Voices and Insights From Prioritisation of Maternal and Child Health Programme in Nigeria. *BMC Health Services Research*. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05734-0>
- Wilkinson, P., & McGill, P. (2009). Representation of people with intellectual disabilities in a British newspaper in 1983 and 2001. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22(1), 65–76.
- Wolbring, G., Nasir, L., & Mahr, D. (2024). Academic Coverage of Online Activism of Disabled People: A Scoping Review. *Societies*, 14(11), 215.
- Wolfgruber, D., Stürmer, L., & Einwiller, S. (2021). Talking Inclusion Into Being: Communication as a Facilitator and Obstructor of an Inclusive Work Environment. *Personnel Review*, 51(7), 1841–1860. <https://doi.org/10.1108/pr-01-2021-0013>