

Konstruksi Makna Pekerja Disabilitas dalam Komentar YouTube pada Berita "Dua Wanita Penyandang Disabilitas diterima Kerja di Matahari Department Store"

Totok Afifuddin

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia

E-mail: totokafifuddin@gmail.com

Article History:

Received: 27 Juli 2026

Revised: 04 September 2026

Accepted: 11 September 2026

Keywords: *Disabilitas, Pekerja Penyandang Disabilitas, Komentar Youtube, Reflexive Thematic Analysis, Konstruksi Makna.*

Abstrak: *Penerimaan penyandang disabilitas di dunia kerja tidak selalu diikuti oleh penerimaan sosial yang setara. Penelitian ini bertujuan menganalisis konstruksi makna pekerja penyandang disabilitas dalam komentar pengguna YouTube pada berita "Penjelasan Matahari Viral Disabilitas Tunarungu Diterima Bekerja, Ternyata Sejak 2023". Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Reflexive Thematic Analysis (RTA). Data berupa komentar pengguna YouTube yang dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dan dianalisis mengikuti enam tahapan Braun dan Clarke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons publik didominasi oleh narasi yang memosisikan penyandang disabilitas sebagai penerima kesempatan kerja, bukan sebagai subjek yang memiliki hak atas pekerjaan. Selain itu inklusi dipahami sebagai nilai yang menguntungkan citra perusahaan, sementara penerimaan terhadap penyandang disabilitas juga dipengaruhi oleh standar kecantikan (beauty privilege). Di sisi lain, sebagian kecil komentar mulai mengonstruksi disabilitas melalui perspektif hak dengan menekankan kesetaraan dan pemenuhan hak kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa ruang komentar YouTube menjadi arena kontestasi antara paradigma belas kasih dan perspektif hak dalam memaknai pekerja penyandang disabilitas.*

PENDAHULUAN

Kesempatan memperoleh pekerjaan merupakan salah satu indikator penting keberhasilan pembangunan yang inklusif terhadap penyandang disabilitas. Bekerja tidak hanya memberikan penghasilan, tetapi juga menjadi sarana untuk memperoleh kemandirian, membangun relasi sosial, serta memperoleh pengakuan sebagai individu yang memiliki kapasitas dan hak yang setara dengan warga negara lainnya. Oleh karena itu, keterbukaan akses terhadap dunia kerja tidak dapat dipahami hanya sebagai persoalan ekonomi, tetapi juga sebagai bagian dari pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat.¹

¹ "Indonesia Paves the Way for Inclusive Employment Services | International Labour Organization," September 29, 2025,

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk memperluas kesempatan kerja penyandang disabilitas, kesenjangan dalam dunia kerja masih menjadi persoalan yang nyata. International Labour Organization (ILO) melaporkan bahwa hanya sekitar 18,7% penyandang disabilitas di Indonesia yang bekerja. Di antara mereka yang bekerja, sekitar 91% masih berada pada sektor informal, sedangkan tingkat partisipasi kerja perempuan penyandang disabilitas hanya mencapai 13,5%.² Data tersebut menunjukkan bahwa penyandang disabilitas masih menghadapi hambatan dalam memperoleh pekerjaan yang layak, aman, dan memberikan perlindungan kerja yang memadai.

Persoalan tersebut tidak sepenuhnya dapat dijelaskan oleh kondisi disabilitas yang dimiliki individu. Penelitian Fajriani dan Wicaksono³ menunjukkan bahwa tingkat keparahan disabilitas memang memengaruhi peluang seseorang untuk bekerja. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan bahwa penggunaan internet meningkatkan peluang bekerja hingga 4,44 kali lebih besar dibandingkan penyandang disabilitas yang tidak menggunakan internet. Temuan ini menunjukkan bahwa kesempatan kerja dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan kesempatan sosial, bukan semata-mata oleh kondisi disabilitas itu sendiri.

Selain keterbatasan akses penyandang disabilitas juga masih menghadapi stigma yang memengaruhi penerimaan mereka dalam dunia kerja. Rosalina dan Setyowati⁴ menjelaskan bahwa implementasi kebijakan mengenai hak bekerja bagi penyandang disabilitas belum berjalan secara optimal. Berbagai perusahaan masih menunjukkan keraguan dalam mempekerjakan penyandang disabilitas sehingga kesempatan kerja yang tersedia belum sepenuhnya dapat diakses secara setara. Dengan demikian hambatan yang dihadapi penyandang disabilitas tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga dipengaruhi oleh cara masyarakat memandang kemampuan, produktivitas dan posisi sosial penyandang disabilitas.

Pandangan tersebut masih menjadi persoalan di Indonesia. Napsiah dan Wijayanti⁵ menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas. Meskipun kebijakan mengenai kesetaraan terus berkembang, pemahaman masyarakat mengenai disabilitas masih relatif terbatas sehingga penyandang disabilitas sering dipersepsikan menggunakan standar kelompok nondisabilitas. Akibatnya berbagai bentuk diskriminasi maupun perlakuan yang tidak setara masih terus ditemukan dalam kehidupan sehari-hari.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan penyandang disabilitas bukan hanya bagaimana memperoleh pekerjaan, tetapi juga bagaimana keberadaan mereka difahami setelah memasuki dunia kerja. Diterimanya penyandang disabilitas sebagai pekerja belum tentu diikuti oleh penerimaan sosial yang setara. Sebaliknya keberhasilan tersebut dapat dimaknai sebagai sesuatu yang luar biasa, bentuk belas kasihan, ataupun sekadar pengecualian terhadap aturan yang dianggap berlaku bagi kelompok nondisabilitas.

Konstruksi makna tersebut berkembang melalui berbagai ruang komunikasi publik, salah satunya media. Penelitian Al Fajri, Rahim, dan Rajandran⁶ menunjukkan bahwa media daring

<https://www.ilo.org/resource/news/indonesia-paves-way-inclusive-employment-services>.

² "Indonesia Paves the Way for Inclusive Employment Services | International Labour Organization."

³ Fani Fajriani and Febri Wicaksono, "Pengaruh Tingkat Keparahannya Kesulitan Dan Penggunaan Internet Terhadap Status Bekerja Penyandang Disabilitas Di Indonesia," *INKLUSI* 10, no. 2 (December 2023): 237–56, <https://doi.org/10.14421/ijds.100206>.

⁴ Rosta Rosalina and Ninik Setyowati, "Stigma Penyandang Disabilitas Dalam Bekerja Di Indonesia: Literature Review :," *Jurnal Kolaboratif Sains* 7, no. 3 (March 2024): 1076–86, <https://doi.org/10.56338/jks.v7i3.4669>.

⁵ Napsiah Napsiah and Yani Tri Wijayanti, "Indonesian Society Is Not Disabled Friendly?," *Jurnal Ilmu Sosial* 22, no. 1 (June 2023): 147–64, <https://doi.org/10.14710/jis.22.1.2023.147-164>.

⁶ Muchamad Sholakhuddin Al Fajri, Hajar Abdul Rahim, and Kumaran Rajandran, "Portraying People with Disability in Indonesian Online News Reports: A Corpus-Assisted Discourse Study," *Media Asia* 51, no. 4 (October 2024): 548–69, <https://doi.org/10.1080/01296612.2024.2310891>.

Indonesia masih cenderung merepresentasikan penyandang disabilitas sebagai objek representasi dan penerima bantuan dibandingkan sebagai aktor sosial yang memiliki agensi. Representasi semacam ini berpotensi mempertahankan cara pandang masyarakat yang menempatkan penyandang disabilitas sebagai kelompok yang bergantung pada bantuan pihak lain, bukan sebagai individu yang memiliki kapasitas dan hak yang setara.

Perkembangan media sosial kemudian mengubah proses pembentukan makna mengenai disabilitas. Jika media konvensional lebih banyak menempatkan masyarakat sebagai penerima informasi, media sosial memungkinkan pengguna ikut memproduksi, memperkuat, maupun menolak berbagai representasi yang beredar. Melalui kolom komentar, masyarakat tidak hanya memberikan tanggapan terhadap suatu peristiwa, tetapi juga mengekspresikan nilai, keyakinan, stereotip, dan cara pandang mereka terhadap penyandang disabilitas.

Fenomena tersebut terlihat pada video YouTube "Penjelasan Matahari Viral Disabilitas Tunarungu Diterima Bekerja, Ternyata Sejak 2023"⁷ yang diunggah oleh kanal Tribun Sumsel. Video tersebut mengangkat kisah dua perempuan penyandang disabilitas tunarungu asal Bandung yang diterima bekerja di Matahari Department Store. Secara substantif, video tersebut menyampaikan informasi mengenai terbukanya kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas. Namun, setelah dipublikasikan, perhatian publik tidak hanya tertuju pada isi video, melainkan juga pada berbagai tanggapan yang muncul dalam kolom komentar. Hingga penelitian ini dilakukan, video tersebut telah ditonton sekitar 587 ribu kali, memperoleh lebih dari 6,7 ribu tanda suka, serta menghasilkan 2.118 komentar dari warganet.

Menariknya, komentar-komentar yang muncul tidak menunjukkan cara pandang yang seragam terhadap penyandang disabilitas. Sebagian kecil warganet memandang diterimanya penyandang disabilitas sebagai bentuk pemenuhan hak yang memang seharusnya diberikan tanpa diskriminasi. Sebagian lainnya memberikan apresiasi kepada perusahaan karena dianggap telah memberikan kesempatan kepada penyandang disabilitas, ada pula komentar yang masih memperlihatkan keraguan terhadap kemampuan penyandang disabilitas untuk bekerja. Keragaman respons tersebut menunjukkan bahwa diterimanya penyandang disabilitas dalam dunia kerja masih dimaknai secara berbeda oleh masyarakat.

Dalam konteks tersebut, kolom komentar tidak lagi dapat dipahami hanya sebagai ruang penyampaian opini, tetapi sebagai ruang tempat masyarakat memproduksi dan mereproduksi makna mengenai penyandang disabilitas. Setiap komentar merepresentasikan cara pandang tertentu mengenai kemampuan, produktivitas, kesetaraan, maupun posisi sosial penyandang disabilitas. Melalui interaksi tersebut, berbagai nilai, asumsi, stereotip, serta bentuk ableisme dapat dipertahankan, dinegosiasikan, ataupun ditentang oleh pengguna media sosial. Oleh karena itu, komentar YouTube menjadi sumber data yang penting untuk memahami bagaimana masyarakat mengonstruksi makna mengenai penyandang disabilitas dalam kehidupan sosial.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa komentar media sosial merupakan ruang yang relevan untuk mengkaji konstruksi makna tersebut. Mamo dan Haegele⁸ menemukan bahwa komentar pada video TED Talk Stella Young tidak hanya berisi dukungan terhadap perspektif hak-hak penyandang disabilitas, tetapi juga mereproduksi ableisme, inspiration porn, marginalisasi, serta berbagai bentuk penolakan terhadap kritik yang disampaikan Stella Young mengenai cara masyarakat memandang penyandang disabilitas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kolom

⁷ Tribun Sumsel, *Penjelasan Matahari Viral Disabilitas Tunarungu Diterima Bekerja, Ternyata Sejak 2023*, 2026, 02:09, <https://www.youtube.com/watch?v=Y3GInwh37RE>.

⁸ Yoseph Mamo and Justin A. Haegele, *I'm Not Your Inspiration, Thank You Very Much.*, n.d., accessed July 16, 2026, https://digitalcommons.odu.edu/hms_fac_pubs/149.

komentar merupakan arena tempat berbagai ideologi mengenai disabilitas diproduksi dan dipertentangkan secara terbuka.

Temuan serupa juga diperlihatkan oleh Hall dan kolega⁹ yang menggunakan komentar YouTube untuk memahami pengalaman penyandang disabilitas selama masa pandemi COVID-19. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komentar YouTube mampu merekam pengalaman, persepsi, serta pemaknaan masyarakat secara spontan sehingga dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola makna yang berkembang dalam suatu isu sosial.⁹ Dengan demikian, komentar media sosial tidak hanya memiliki nilai sebagai respons pengguna, tetapi juga sebagai data empiris yang memperlihatkan bagaimana masyarakat memahami suatu fenomena.

Meskipun demikian, penelitian mengenai disabilitas dalam media masih didominasi oleh analisis terhadap representasi yang dibangun media, relasi kuasa dalam konten digital, strategi framing, maupun bentuk-bentuk cyberbullying pada media sosial. Penelitian mengenai komentar YouTube juga lebih banyak diarahkan untuk mengidentifikasi bentuk ableisme, ujaran kebencian, atau pengalaman penyandang disabilitas dalam ruang digital. Dengan demikian, perhatian penelitian masih terpusat pada bagaimana media merepresentasikan penyandang disabilitas atau bagaimana pengguna memberikan respons terhadap suatu konten. Penelitian yang secara khusus menganalisis bagaimana masyarakat mengonstruksi makna penyandang disabilitas sebagai pekerja melalui komentar media sosial masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis konstruksi makna penyandang disabilitas dalam komentar warganet pada video YouTube "Penjelasan Matahari Viral Disabilitas Tunarungu Diterima Bekerja, Ternyata Sejak 2023" menggunakan Reflexive Thematic Analysis. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian mengenai disabilitas dengan menggeser fokus analisis dari representasi yang diproduksi media menuju konstruksi makna yang diproduksi masyarakat dalam ruang publik digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana masyarakat memaknai penyandang disabilitas sebagai pekerja di tengah berkembangnya praktik komunikasi digital yang semakin partisipatif.

KAJIAN PUSTAKA

Kajian mengenai disabilitas dalam bidang komunikasi dan media menunjukkan perkembangan yang semakin luas dalam beberapa tahun terakhir. Perhatian penelitian tidak lagi terbatas pada bagaimana media merepresentasikan penyandang disabilitas, tetapi juga mencakup media digital sebagai ruang partisipasi, advokasi, hingga interaksi publik. Meskipun demikian, fokus utama penelitian masih didominasi oleh analisis terhadap representasi yang dibangun media, sedangkan kajian mengenai konstruksi makna yang diproduksi oleh audiens masih relatif terbatas.

Kelompok penelitian pertama berfokus pada representasi penyandang disabilitas dalam media. Penelitian Al Fajri, Rahim, dan Rajandran¹⁰ menggunakan corpus-assisted discourse study untuk menganalisis pemberitaan penyandang disabilitas pada media daring Indonesia selama periode 2011–2020. Penelitian tersebut menemukan bahwa media masih lebih sering menempatkan penyandang disabilitas sebagai penerima bantuan (passive beneficiaries) dan objek representasi dibandingkan sebagai aktor sosial yang memiliki agensi. Representasi yang dominan masih mengarah pada social pathology model, sedangkan model yang menempatkan penyandang disabilitas sebagai subjek yang aktif dan setara masih relatif terbatas. Temuan tersebut

⁹ Karen A. E. Hall et al., "How Did People with Functional Disability Experience the First COVID-19 Lockdown? A Thematic Analysis of YouTube Comments," *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19, no. 17 (August 2022): 10550, <https://doi.org/10.3390/ijerph191710550>.

¹⁰ Al Fajri, Abdul Rahim, and Rajandran, "Portraying People with Disability in Indonesian Online News Reports."

menunjukkan bahwa media berkontribusi dalam membentuk cara pandang masyarakat terhadap penyandang disabilitas.

Perspektif yang hampir serupa ditunjukkan oleh Ramadhani dan Kumala¹¹ melalui analisis wacana Michel Foucault terhadap video YouTube Masuk ke Dunia Manji yang Mau Memahami Dunia Disabilitas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa narasi yang tampak inklusif dan empatik tetap mereproduksi relasi kuasa yang timpang karena penyandang disabilitas lebih banyak diposisikan sebagai objek pengetahuan daripada subjek yang berdaulat atas pengalaman hidupnya. Dengan demikian, representasi yang positif belum tentu menghilangkan praktik paternalisme ataupun dominasi simbolik terhadap penyandang disabilitas.

Kajian representasi juga berkembang pada media sosial. Mail dan Baiduri¹² menemukan bahwa akun Instagram @teralaoundation membangun representasi perempuan penyandang disabilitas sebagai individu yang mandiri, produktif, dan berdaya melalui narasi pemberdayaan, pelatihan keterampilan, serta partisipasi sosial. Namun demikian, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa komentar diskriminatif dari pengguna media sosial masih tetap muncul meskipun konten yang dipublikasikan menampilkan representasi yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa representasi yang dibangun oleh pembuat konten tidak selalu menghasilkan pemaknaan yang sama di kalangan audiens.

Penelitian lain memperluas kajian representasi pada ruang digital melalui fenomena virtual influencer. Wa Ode, Nurfikria, dan La Ode¹³ menganalisis akun Instagram @itskamisworld sebagai virtual influencer penyandang disabilitas pertama di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media digital dapat menjadi ruang yang menghadirkan representasi inklusif sekaligus membuka peluang terjadinya eksploitasi simbolik melalui komodifikasi identitas penyandang disabilitas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa representasi dalam media digital memiliki karakter yang kompleks dan tidak selalu bermakna pemberdayaan.

Selain membahas representasi, sejumlah penelitian mulai melihat media digital sebagai ruang partisipasi penyandang disabilitas. Nurfikria, Asteria, dan Irwansyah¹⁴ menunjukkan bahwa media digital yang dikelola penyandang disabilitas berperan memperluas partisipasi, memperkuat advokasi, dan menghadirkan perspektif penyandang disabilitas dalam ruang publik. Namun demikian, penelitian tersebut juga mengidentifikasi berbagai tantangan berupa keterbatasan aksesibilitas, keberlanjutan media, serta kapasitas organisasi dalam mengelola media digital. Kajian ini menempatkan media sebagai instrumen pemberdayaan sosial, bukan sebagai ruang untuk mengkaji konstruksi makna audiens.

Penelitian yang paling dekat dengan topik penelitian ini adalah penelitian Syam dan Hanafi¹⁵ mengenai representasi disabilitas dalam konten YouTube "Mutant" oleh Tretan Universe. Penelitian tersebut tidak hanya menganalisis narasi dan simbolisme dalam video, tetapi juga

¹¹ Fiona Ramadhani and Ayu Nur Kumala, "WACANA KEKUASAAN DAN PENGETAHUAN DALAM REPRESENTASI DISABILITAS: ANALISIS WACANA FOUCAULT TERHADAP VIDEO 'MASUK KE DUNIA MANJI YANG MAU MEMAHAMI DUNIA DISABILITAS,'" *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial* 11, no. 10 (February 2026): 331–40, <https://doi.org/10.9963/674aw960>.

¹² Nur Mala Alfina and Ratih Baiduri, "REPRESENTASI PEREMPUAN PENYANDANG DISABILITAS MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @TERALAFoundation," *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 12, no. 11 (October 2025): 4328–35, <https://doi.org/10.31604/jips.v12i11.2025.4328-4335>.

¹³ Lusianai Wa Ode, Ikrima Nurfikria, and Efrianto La Ode, "Virtual Influencer with Disability: Representation of Inclusion or Exploitation," *Indonesian Journal of Disability Studies* 11, no. 2 (December 2024): 243–60, <https://doi.org/10.21776/ub.ijds.2024.11.2.7>.

¹⁴ Ikrima Nurfikria, Donna Asteria, and Irwansyah, "Beyond Access: Rethinking Participation and Inclusion in Indonesia's Disability Media," *Development in Practice*, ahead of print, 2026, <https://doi.org/10.1080/09614524.2025.2609149>.

¹⁵ Akbar Wahyudi Syam and Des Hanafi, "Antitesis Public Speaking Konvensional : Praktik Komunikasi Disabilitas Dalam Konten Youtube Tretan Universe," *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner* 1, no. 03 (July 2025): 612–20.

mempertimbangkan respons audiens terhadap konten yang ditampilkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons pengguna beragam, mulai dari apresiasi terhadap pendekatan yang dianggap inklusif hingga kritik terhadap potensi eksploitasi dan stereotip terhadap penyandang disabilitas. Namun demikian, komentar audiens dalam penelitian tersebut digunakan sebagai pelengkap analisis representasi konten, bukan sebagai objek utama untuk memahami konstruksi makna masyarakat.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut terlihat bahwa kajian mengenai disabilitas dalam media berkembang ke arah tiga kecenderungan utama. Pertama, penelitian yang menganalisis representasi penyandang disabilitas dalam media massa dan media digital. Kedua, penelitian yang memandang media digital sebagai ruang partisipasi dan advokasi penyandang disabilitas. Ketiga, penelitian yang mengkaji interaksi pengguna media sosial melalui komentar atau bentuk komunikasi digital lainnya. Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih lebih banyak menempatkan media atau konten sebagai objek utama analisis, sedangkan komentar audiens umumnya hanya digunakan untuk melihat bentuk respons, ujaran kebencian, atau pelengkap analisis representasi.

Penelitian ini tidak berfokus pada bagaimana media merepresentasikan penyandang disabilitas ataupun bagaimana pembuat konten membangun narasi mengenai disabilitas. Penelitian ini juga tidak mengidentifikasi bentuk-bentuk *cyberbullying* atau klasifikasi tindak tutur dalam komentar. Sebaliknya, penelitian ini menempatkan komentar warganet sebagai objek utama analisis untuk memahami bagaimana masyarakat mengonstruksi makna mengenai penyandang disabilitas yang diterima bekerja. Dengan menggunakan Reflexive Thematic Analysis, penelitian ini berupaya mengidentifikasi tema-tema pemaknaan yang muncul dalam komentar sehingga dapat menjelaskan bagaimana masyarakat memosisikan penyandang disabilitas sebagai pekerja, bagaimana konsep kesetaraan, kemampuan, belas kasihan, inspirasi, maupun ableisme dinegosiasikan dalam ruang publik digital. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini terletak pada pergeseran fokus dari representasi yang diproduksi media menuju konstruksi makna yang diproduksi audiens.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan *metode Reflexive Thematic Analysis (RTA)* yang dikembangkan oleh Braun dan Clarke. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami dan menginterpretasikan konstruksi makna yang dibangun warganet terhadap penyandang disabilitas sebagai pekerja melalui komentar pada media sosial. Adapun Reflexive Thematic Analysis dipilih karena memberikan kerangka analisis yang fleksibel untuk mengidentifikasi pola-pola makna dari data kualitatif melalui proses interpretasi yang reflektif.¹⁶ Dalam pendekatan ini tema dipahami sebagai hasil konstruksi analitis peneliti terhadap data, bukan sekadar kategori yang muncul secara otomatis dari data itu sendiri.

Objek penelitian adalah komentar warganet pada video YouTube "Penjelasan Matahari Viral Disabilitas Tunarungu Diterima Bekerja, Ternyata Sejak 2023" yang diunggah oleh kanal Tribun Sumsel. Data penelitian berupa komentar berbahasa Indonesia yang membahas isu penyandang disabilitas dan ketenagakerjaan. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi dengan mengidentifikasi, menyalin, dan mengorganisasikan komentar yang relevan. Komentar yang berupa spam, promosi, duplikasi, hanya berisi emoji, maupun komentar yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian dikeluarkan dari proses analisis.

¹⁶ Virginia Braun and Victoria Clarke, *Can I Use TA? Should I Use TA? Should I Not Use TA? Comparing Reflexive Thematic Analysis and Other Pattern-based Qualitative Analytic Approaches*, n.d., <https://doi.org/10.1002/capr.12360>.

Analisis data dilakukan mengikuti enam tahapan Reflexive Thematic Analysis yang dikemukakan Braun dan Clarke, yaitu: (1) membiasakan diri dengan data (*familiarisation with the data*), (2) menghasilkan kode awal (*generating initial codes*), (3) mengembangkan tema awal (*generating initial themes*), (4) meninjau dan mengembangkan tema (*reviewing and developing themes*), (5) mendefinisikan serta memberi nama tema (*refining, defining, and naming themes*), dan (6) menyusun laporan hasil analisis (*writing up*).¹⁷ Proses analisis dilakukan secara reflektif dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam menginterpretasikan hubungan antar kode hingga terbentuk tema-tema yang menjelaskan konstruksi makna warganet terhadap penyandang disabilitas sebagai pekerja.

Untuk menjaga kualitas penelitian, analisis dilakukan dengan prinsip *Reflexive Thematic Analysis* yang menekankan refleksivitas peneliti, transparansi proses analisis, serta koherensi antara paradigma penelitian, pertanyaan penelitian, dan interpretasi yang dihasilkan.¹⁸ Dengan demikian, tema yang dihasilkan dipahami sebagai representasi pola makna yang dikembangkan melalui keterlibatan aktif peneliti selama proses analisis, bukan sebagai hasil pengodean yang bersifat objektif ataupun semata-mata berdasarkan frekuensi kemunculan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Disabilitas Diposisikan sebagai Penerima Kesempatan, Bukan Subjek Profesional

Salah satu pola paling dominan yang muncul dalam komentar pengguna YouTube adalah konstruksi bahwa penyandang disabilitas memperoleh pekerjaan karena adanya "kesempatan" yang diberikan perusahaan, bukan karena mereka merupakan pekerja yang memiliki kompetensi profesional. Pola ini tampak berulang dalam berbagai bentuk ungkapan apresiasi terhadap Matahari Department Store, seperti "*Terima kasih Matahari sudah memberikan kesempatan kerja yang sangat adil,*" "*Terima kasih Matahari karena telah memberi mereka pekerjaan,*" "*Semoga Matahari terus menerima karyawan berkebutuhan khusus,*" hingga "*Terima kasih PT Matahari yang mau menerima pegawai difabel*".

Pilihan kata seperti "memberikan kesempatan", "mau menerima", dan "memberi pekerjaan" bukan sekadar ungkapan apresiasi, tetapi merefleksikan cara masyarakat memahami relasi antara perusahaan dan penyandang disabilitas. Dalam konstruksi tersebut, perusahaan ditempatkan sebagai pihak yang memiliki kuasa penuh untuk menentukan apakah penyandang disabilitas layak bekerja, sedangkan penyandang disabilitas diposisikan sebagai penerima kemurahan hati. Akibatnya, akses terhadap pekerjaan dipahami sebagai bentuk belas kasih (*charity*) alih-alih sebagai pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Narasi tersebut tampak jelas pada komentar berikut:

"Terima kasih Matahari sudah memberikan kesempatan kerja yang sangat adil."

"Terima kasih Matahari karena telah memberi mereka pekerjaan."

"Ini namanya memanusiakan manusia, terimakasih PT Matahari TBK yang mau menerima pegawai difabel."

"Semoga Matahari menjadi inspirasi perusahaan lain memberikan kesempatan buat saudara-saudara difabel kami."

Keempat komentar tersebut memiliki struktur makna yang sama. Fokus utama tidak

¹⁷ David Byrne, "A Worked Example of Braun and Clarke's Approach to Reflexive Thematic Analysis," *Quality & Quantity* 56, no. 3 (June 2022): 1391–412, <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01182-y>.

¹⁸ "One Size Fits All? What Counts as Quality Practice in (Reflexive) Thematic Analysis?," *Qualitative Research in Psychology*, n.d., accessed July 17, 2026, <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14780887.2020.1769238>.

diarahkan kepada kemampuan kedua pekerja, melainkan kepada tindakan perusahaan yang dianggap telah berbuat baik. Dengan demikian, subjek utama dalam narasi bukanlah penyandang disabilitas, tetapi perusahaan sebagai pemberi kesempatan. Penyandang disabilitas hanya hadir sebagai objek penerima tindakan tersebut.

Fenomena ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap penyandang disabilitas masih dibangun melalui logika paternalistik. Dalam relasi paternalistik, kelompok dominan diposisikan sebagai pihak yang melindungi, menolong, atau mengasihani kelompok yang dianggap lebih lemah. Relasi tersebut memang tampak positif karena menghadirkan simpati, tetapi secara bersamaan juga mempertahankan ketimpangan posisi sosial. Penyandang disabilitas tidak diperlakukan sebagai individu yang memiliki kapasitas profesional setara, melainkan sebagai kelompok yang patut diberi kesempatan karena kondisi disabilitasnya.

Padahal, dari sudut pandang *rights-based approach*, kesempatan kerja bukanlah hadiah yang diberikan perusahaan, melainkan hak yang dijamin negara. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016¹⁹ secara tegas mengatur kewajiban pemerintah maupun sektor swasta untuk membuka kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas. Menariknya, hanya sedikit komentar yang mengacu pada kerangka tersebut misalnya:

"UU 8/2016 mewajibkan kuota kerja bagi Penyandang Disabilitas minimal 2% bagi pemerintah, Pemda, BUMN dan BUMD serta minimal 1% bagi perusahaan swasta."

"Sebenarnya perusahaan punya kewajiban mempekerjakan teman-teman difabel ada dalam peraturan pemerintah."

Jumlah komentar seperti ini jauh lebih sedikit dibandingkan komentar yang menonjolkan rasa terima kasih kepada perusahaan. Artinya, kerangka hak disabilitas masih menjadi wacana minoritas, sedangkan kerangka amal (*charity model*) tetap mendominasi persepsi publik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Al Fajri, Rahim, dan Rajandran²⁰ yang menunjukkan bahwa media Indonesia selama bertahun-tahun lebih sering merepresentasikan penyandang disabilitas sebagai *passive beneficiaries*, yaitu individu yang menerima bantuan dari pihak lain, daripada sebagai aktor sosial yang memiliki agensi. Dalam representasi semacam ini, penyandang disabilitas lebih sering muncul sebagai objek kebijakan, penerima bantuan, atau pihak yang "diberdayakan", bukan sebagai subjek yang secara aktif menentukan kehidupannya sendiri. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pola representasi tersebut tidak hanya diproduksi oleh media, tetapi juga direproduksi oleh *audience* melalui komentar-komentar di media sosial.

Lebih jauh, dominasi narasi "terima kasih kepada perusahaan" menunjukkan adanya reproduksi relasi kuasa dalam bentuk yang lebih halus. Relasi kuasa ini terlihat ketika hampir tidak ada pengguna yang mempertanyakan mengapa perusahaan lain belum memenuhi kewajiban serupa. Sebaliknya, mayoritas komentar justru memuji Matahari sebagai perusahaan yang baik. Akibatnya isu mengenai diskriminasi ketenagakerjaan bergeser menjadi persoalan moral individual perusahaan. Ketika perusahaan mempekerjakan penyandang disabilitas, tindakan tersebut dianggap sebagai kebaikan luar biasa. Sebaliknya, ketika perusahaan tidak melakukannya, kondisi tersebut tidak dipersoalkan sebagai pelanggaran hak, melainkan sekadar pilihan bisnis.

Penelitian Choi dan Lee²¹ mengenai representasi penyandang disabilitas di YouTube juga menemukan pola serupa. Mereka menunjukkan bahwa konten yang diproduksi media arus utama cenderung menampilkan penyandang disabilitas sebagai korban, pihak yang membutuhkan

¹⁹ Pemerintah Indonesia, "UU No. 8 Tahun 2016," n.d., <http://peraturan.bpk.go.id/Details/37251/uu-no-8-tahun-2016>.

²⁰ Al Fajri, Abdul Rahim, and Rajandran, "Portraying People with Disability in Indonesian Online News Reports."

²¹ JaeHyeon Choi and Sook Jung Lee, "The Representation of Disabled People on YouTube - Differences by the Type of Producers," *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies* 36, no. 6 (2022): 203–40, <https://doi.org/10.22876/kab.2022.36.6.006>.

pertolongan, atau objek belas kasih, sedangkan representasi yang menampilkan penyandang disabilitas sebagai individu otonom jauh lebih banyak ditemukan pada kanal yang dikelola sendiri oleh penyandang disabilitas. Dengan demikian, representasi yang beredar di media turut membentuk ekspektasi publik mengenai posisi sosial penyandang disabilitas.

Menariknya, dalam data penelitian ini hampir tidak ditemukan komentar yang secara eksplisit membahas kompetensi profesional kedua pekerja tersebut. Sangat sedikit pengguna yang menyinggung kemampuan mereka melayani pelanggan, mengikuti pelatihan kerja, menguasai tugas, atau beradaptasi dengan lingkungan kerja. Yang menjadi pusat perhatian justru keputusan perusahaan untuk menerima mereka. Ketidadaan pembicaraan mengenai kompetensi menunjukkan bahwa identitas profesional kedua pekerja masih dikalahkan oleh identitas disabilitasnya.

Dalam perspektif Studi Disabilitas Kritis, kondisi tersebut merupakan bentuk benevolent ableism, yaitu praktik diskriminasi yang disampaikan melalui ekspresi positif.²² Pujian dan rasa simpati memang tampak mendukung penyandang disabilitas, tetapi tetap mengasumsikan bahwa mereka berada pada posisi yang berbeda dan lebih rendah dibandingkan pekerja nondisabilitas. Oleh karena itu, apresiasi terhadap perusahaan sesungguhnya menyimpan asumsi bahwa mempekerjakan penyandang disabilitas adalah tindakan luar biasa, bukan praktik ketenagakerjaan yang semestinya berlangsung secara normal.

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa ruang komentar YouTube masih didominasi oleh paradigma amal dibandingkan paradigma hak. Penyandang disabilitas diterima sepanjang ada pihak yang bersedia memberi kesempatan kepada mereka, bukan karena mereka diakui sebagai pekerja yang secara hukum maupun profesional memiliki kedudukan yang setara. Pergeseran dari belas kasih menuju pengakuan atas hak tampaknya telah mulai muncul, tetapi masih berada pada posisi yang jauh lebih lemah dibandingkan narasi paternalistik yang mendominasi percakapan publik.

Komersialisasi Inklusi

Tema kedua yang muncul secara kuat dalam ruang komentar adalah bergesernya dukungan terhadap penyandang disabilitas menjadi ajakan untuk mengonsumsi produk perusahaan. Dukungan publik tidak berhenti pada apresiasi terhadap kedua pekerja disabilitas, tetapi berkembang menjadi dorongan kolektif agar masyarakat berbelanja di Matahari Department Store sebagai bentuk balas jasa atas kebijakan perusahaan tersebut. Dengan demikian, solidaritas terhadap penyandang disabilitas tidak diwujudkan melalui tuntutan atas hak-hak mereka, melainkan melalui aktivitas konsumsi yang justru menguntungkan perusahaan.

Pola tersebut tampak berulang dalam berbagai komentar. Misalnya, seorang pengguna menulis, *"Ayo belanja di Matahari.... kita sukseskan Matahari Store karena telah memanusiakan manusia."* Pengguna lain menyatakan, *"Mulai sekarang beli baju sandal sepatu harus di Matahari."* Komentar lain berbunyi, *"Yuk kita ramaikan Matahari," "Serbu Matahari," "Otw borong di Matahari," "Lebaran tahun ini saya mau belanja di Matahari Store aja," hingga "Sy belanja ke Matahari sebagai ucapan terima kasih."*

Komentar-komentar tersebut memperlihatkan perubahan orientasi percakapan. Fokus diskusi tidak lagi berada pada pengalaman kerja kedua penyandang disabilitas ataupun persoalan diskriminasi ketenagakerjaan, tetapi bergeser menjadi dukungan terhadap perusahaan melalui aktivitas membeli produk. Dengan kata lain, penyandang disabilitas menjadi titik awal yang menggerakkan sentimen positif terhadap perusahaan, sedangkan perusahaan menjadi penerima

²² Michelle R. Nario-Redmond, Alexia A. Kemerling, and Arielle Silverman, "Hostile, Benevolent, and Ambivalent Ableism: Contemporary Manifestations," *Journal of Social Issues* 75, no. 3 (September 2019): 726–56, <https://doi.org/10.1111/josi.12337>.

manfaat utama dari sentimen tersebut.

Hubungan antara penyandang disabilitas dan perusahaan bahkan dinyatakan secara eksplisit oleh beberapa pengguna. Salah satu komentar menyebutkan, *"Biaya pendamping teman difabel sangat kecil dibanding iklan di TV tapi efek domino serta hasilnya jauh melebihi ekspektasi."* Pengguna lain menulis, *"Berawal dari niat baik menerima pegawai difabel, eh dapat iklan gratis dengan nilai setara ratusan juta."* Komentar lain menyatakan, *"Strategi marketing Matahari berhasil,"* dan *"Hal seperti ini bisa menjadi keuntungan bagi Matahari, menarik simpati masyarakat."*

Komentar-komentar tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna menyadari adanya keuntungan ekonomi yang diperoleh perusahaan dari kebijakan tersebut. Namun, menariknya, kesadaran itu tidak selalu dipandang negatif. Banyak pengguna justru menganggap keuntungan tersebut sebagai sesuatu yang wajar selama perusahaan juga memberikan pekerjaan kepada penyandang disabilitas. Artinya, publik tidak melihat adanya pertentangan antara kepentingan bisnis dan praktik inklusi. Sebaliknya, keduanya dianggap dapat saling menguntungkan.

Temuan ini memperlihatkan bahwa inklusi penyandang disabilitas mengalami proses komodifikasi. Keberadaan pekerja disabilitas tidak hanya dimaknai sebagai praktik ketenagakerjaan, tetapi juga sebagai sumber nilai simbolik yang meningkatkan citra perusahaan. Dalam konteks ini, penyandang disabilitas secara tidak langsung menjadi bagian dari strategi reputasi korporasi. Mereka menghadirkan citra perusahaan yang humanis, peduli, dan inklusif, sementara perusahaan memperoleh legitimasi sosial melalui pengakuan publik.

Fenomena tersebut memiliki kemiripan dengan temuan Södergren dan Vallström²³ mengenai representasi disabilitas dalam praktik pemasaran digital. Mereka menunjukkan bahwa identitas penyandang disabilitas semakin sering dimasukkan ke dalam narasi merek untuk membangun citra perusahaan yang progresif dan inklusif. Akan tetapi, representasi tersebut sering kali tetap berpusat pada keuntungan simbolik perusahaan, bukan pada penguatan posisi penyandang disabilitas sebagai subjek yang memiliki agensi.

Dalam data penelitian ini, pola tersebut terlihat jelas. Hampir seluruh ajakan berbelanja menggunakan alasan moral. Misalnya, *"Belanja berarti kalian dukung kemakmuran karyawan,"* *"Mari kita beri dukungan dengan belanja ke Matahari,"* atau *"Ayo ke Matahari biar makin banyak saudara-saudara difabel yang dipekerjakan."* Aktivitas konsumsi diposisikan sebagai bentuk kepedulian terhadap penyandang disabilitas. Dengan demikian, solidaritas sosial diterjemahkan menjadi perilaku konsumen.

Pola ini memang berpotensi memberikan manfaat ekonomi bagi perusahaan sekaligus membuka peluang kerja yang lebih besar bagi penyandang disabilitas. Namun, di sisi lain, logika tersebut juga menyimpan persoalan mendasar. Hak penyandang disabilitas untuk bekerja menjadi bergantung pada keberhasilan perusahaan memperoleh keuntungan ekonomi. Dengan kata lain, penerimaan terhadap pekerja disabilitas memperoleh legitimasi bukan karena merupakan kewajiban hukum atau prinsip kesetaraan, tetapi karena mampu menghasilkan keuntungan finansial dan reputasi positif.

Konsekuensinya, hak bekerja mengalami pergeseran makna menjadi investasi citra perusahaan. Penyandang disabilitas diterima karena keberadaan mereka menghasilkan nilai tambah bagi merek, bukan semata-mata karena mereka adalah warga negara yang memiliki hak yang sama atas pekerjaan. Dalam perspektif Studi Disabilitas Kritis, kondisi ini menunjukkan bahwa kapitalisme mampu mengadopsi nilai-nilai inklusi tanpa harus mengubah relasi kuasa yang

²³ Jonatan Södergren and Niklas Vallström, "Disability in Influencer Marketing: A Complex Model of Disability Representation," *Journal of Marketing Management* 39, nos. 11–12 (July 2023): 1012–42, <https://doi.org/10.1080/0267257X.2022.2144418>.

mendasarinya. Inklusi diterima selama dapat dikonversi menjadi keuntungan simbolik maupun ekonomi.

Menariknya, beberapa pengguna secara sadar menyebut bahwa strategi tersebut merupakan bentuk pemasaran, tetapi mereka tetap mendukungnya. Salah satu komentar berbunyi, "Secara nggak langsung Matahari iklan lewat mereka berdua, tapi nggak apa-apa sih." Kalimat "tapi nggak apa-apa" menunjukkan adanya negosiasi moral. Pengguna menyadari bahwa perusahaan memperoleh keuntungan dari representasi penyandang disabilitas, tetapi menganggap keuntungan tersebut sah selama penyandang disabilitas juga memperoleh pekerjaan. Dengan demikian, ruang komentar memperlihatkan bagaimana publik menormalisasi hubungan timbal balik antara praktik inklusi dan kepentingan bisnis.

Temuan ini menunjukkan bahwa inklusi dalam ruang digital tidak dapat dipahami hanya sebagai keberhasilan menghadirkan penyandang disabilitas di ruang publik. Inklusi juga harus dibaca sebagai praktik yang beroperasi dalam logika ekonomi politik media. Representasi penyandang disabilitas menghasilkan emosi publik berupa haru, simpati, dan apresiasi. Emosi tersebut kemudian dikonversi menjadi loyalitas konsumen, peningkatan citra merek, dan dukungan terhadap perusahaan. Dalam kondisi demikian, penyandang disabilitas tidak lagi sekadar menjadi subjek representasi, tetapi juga menjadi sumber produksi nilai ekonomi.

Objektifikasi dan Beauty Privilege

Selain diposisikan sebagai penerima kesempatan kerja, data komentar juga memperlihatkan bahwa penerimaan terhadap kedua pekerja penyandang disabilitas tidak sepenuhnya didasarkan pada pengakuan atas kompetensi profesional mereka. Sebaliknya, penerimaan tersebut berulang kali dikaitkan dengan penampilan fisik, khususnya kecantikan. Fenomena ini muncul sangat konsisten dalam berbagai komentar yang mempertanyakan apakah kedua perempuan tersebut akan tetap diterima bekerja apabila tidak memiliki paras yang menarik.

Komentar seperti "*Alasannya: karena cantik,*" "*Karena cantik kan...,*" "*Pasti karena mereka cantik,*" "*Kalau nggak cantik mana mau Matahari menerima,*" "*Yang jelas faktor utama cantik dan menarik,*" hingga "*Lo cakep separo masalah hidupmu terselesaikan*" muncul berulang dalam data. Bahkan beberapa pengguna menuliskannya secara sangat singkat, misalnya hanya "*cantik*", "*cantik banget mereka*", atau "*cakep banget.*"

Frekuensi komentar semacam ini menunjukkan bahwa publik tidak semata-mata membaca peristiwa tersebut sebagai keberhasilan inklusi ketenagakerjaan. Sebaliknya, mereka mengaitkan penerimaan kedua pekerja dengan standar kecantikan yang berlaku dalam industri ritel. Dengan kata lain, identitas sebagai penyandang disabilitas tidak berdiri sendiri, tetapi beririsan dengan identitas sebagai perempuan yang dinilai memenuhi standar fisik tertentu.

Menariknya, komentar-komentar tersebut tidak selalu dimaksudkan sebagai penghinaan. Sebagian besar justru disampaikan sebagai bentuk penjelasan mengenai logika rekrutmen perusahaan. Akan tetapi, justru di sinilah ableisme bekerja secara lebih subtil. Penyandang disabilitas diterima bukan karena diasumsikan memiliki kompetensi yang setara, melainkan karena dianggap memiliki atribut lain yang dapat "menutupi" disabilitasnya, yaitu kecantikan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penerimaan terhadap penyandang disabilitas bersifat kondisional. Mereka diterima sepanjang tetap memenuhi standar tubuh ideal yang ditentukan masyarakat. Dengan demikian, penyandang disabilitas tidak benar-benar keluar dari praktik diskriminasi, melainkan berpindah ke bentuk diskriminasi yang lain, yaitu diskriminasi berbasis penampilan (lookism).

Persoalan ini semakin jelas ketika sejumlah pengguna menghubungkan kecantikan dengan

keuntungan perusahaan. Salah satu komentar menyatakan,

"Fisik nomor satu buat narik pengunjung datang mampir."

Komentar lain menyebut,

"Secara nggak langsung Matahari iklan lewat mereka berdua."

Sementara komentar lain menuliskan,

"Strategi marketing juga, asalkan wajah memenuhi syarat aman saja buat narik pelanggan."

Dalam komentar-komentar tersebut, tubuh penyandang disabilitas tidak lagi dipahami sebagai tubuh pekerja, tetapi sebagai instrumen pemasaran. Kecantikan menjadi alasan rasional yang menjelaskan mengapa perusahaan merekrut mereka. Akibatnya, keberhasilan memperoleh pekerjaan dipahami sebagai hasil dari daya tarik fisik, bukan dari kemampuan profesional.

Fenomena ini memperlihatkan adanya irisan antara ableisme dan seksisme. Disabilitas dan gender bekerja secara simultan dalam membentuk cara masyarakat memandang kedua pekerja tersebut. Mereka bukan sekadar perempuan, melainkan perempuan penyandang disabilitas yang terus dinilai berdasarkan standar kecantikan. Tubuh mereka menjadi objek penilaian publik sebelum kemampuan kerja mereka memperoleh perhatian.

Hal tersebut tampak dari minimnya komentar yang membahas kompetensi kerja mereka. Hampir tidak ada diskusi mengenai keterampilan komunikasi nonverbal, kemampuan melayani pelanggan tuli, pengalaman kerja, pelatihan, atau performa mereka sebagai pekerja. Sebaliknya, pembicaraan mengenai paras, wajah, dan penampilan muncul jauh lebih dominan. Dengan demikian, identitas profesional kedua perempuan tersebut tenggelam di bawah identitas visual mereka.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nisco²⁴ mengenai respons pengguna Instagram terhadap kampanye Victoria's Secret yang melibatkan model penyandang Down Syndrome. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa representasi penyandang disabilitas sering memunculkan komentar yang berfokus pada tubuh dibandingkan identitas sosial mereka. Bahkan komentar yang tampak mendukung tetap mereproduksi objektifikasi melalui perhatian yang berlebihan terhadap penampilan fisik. Ableisme tidak selalu muncul dalam bentuk penolakan, tetapi juga melalui cara tubuh penyandang disabilitas terus dijadikan objek penilaian publik.

Temuan penelitian ini bahkan menunjukkan bentuk objektifikasi yang lebih kompleks. Kecantikan diposisikan sebagai syarat yang memungkinkan penyandang disabilitas memperoleh akses terhadap pekerjaan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih menganggap disabilitas sebagai "kekurangan" yang perlu dikompensasi oleh kualitas lain. Dalam kasus ini, kualitas tersebut adalah kecantikan. Akibatnya, penyandang disabilitas yang tidak memenuhi standar kecantikan diasumsikan akan memiliki peluang kerja yang lebih kecil.

Asumsi tersebut terlihat jelas pada komentar seperti:

"Kalau orang cantik kok cepat banget dapat kerjanya."

atau

"Orang cantik mudah mendapatkan pekerjaan."

Komentar-komentar ini menunjukkan bahwa pengguna memaknai keberhasilan kedua perempuan tersebut bukan sebagai keberhasilan kebijakan inklusi, tetapi sebagai konsekuensi logis dari *beauty privilege*. Dengan demikian, keberhasilan penyandang disabilitas kehilangan dimensi strukturalnya dan direduksi menjadi persoalan atribut personal.

²⁴ Maria Cristina Nisco, "Framing Disability and Sexuality: An Analysis of Instagram Users' Comments," *Textus* XXXV, no. 1 (2023): 157–78, <https://doi.org/10.7370/108623>.

Penelitian Hall dkk²⁵ menunjukkan bahwa ruang komentar media sosial merupakan arena tempat masyarakat membangun dan menegosiasikan makna mengenai disabilitas. Komentar-komentar pengguna tidak sekadar mencerminkan opini individual, tetapi juga memperlihatkan nilai sosial yang hidup dalam masyarakat mengenai siapa yang dianggap layak, mampu, dan pantas memperoleh kesempatan. Dalam konteks penelitian ini, ruang komentar menjadi tempat di mana beauty privilege dinormalisasi sebagai penjelasan atas keberhasilan penyandang disabilitas memperoleh pekerjaan.

Lebih jauh lagi, objektifikasi tersebut memperlihatkan bagaimana penerimaan terhadap penyandang disabilitas masih bersifat selektif. Publik menerima keberadaan penyandang disabilitas, tetapi penerimaan itu disertai syarat bahwa mereka tetap harus memenuhi ekspektasi tubuh ideal. Dengan demikian, inklusi yang tampak progresif ternyata masih dibangun di atas norma tubuh nondisabilitas. Penyandang disabilitas diterima bukan karena masyarakat telah meninggalkan ableisme, melainkan karena mereka dianggap cukup dekat dengan standar tubuh yang dihargai masyarakat.

Dalam perspektif Studi Disabilitas Kritis, kondisi tersebut menunjukkan bahwa representasi positif belum tentu menghasilkan relasi yang setara. Sebaliknya, representasi positif dapat tetap mempertahankan hierarki sosial apabila penerimaan terhadap penyandang disabilitas bergantung pada karakteristik tertentu yang dianggap bernilai oleh kelompok dominan. Dalam penelitian ini, karakteristik tersebut adalah kecantikan. Akibatnya, ruang komentar YouTube memperlihatkan bahwa inklusi terhadap penyandang disabilitas masih berlangsung secara bersyarat, bukan sebagai pengakuan tanpa syarat atas kesetaraan mereka sebagai pekerja.

Menegosiasikan Pergeseran dari Paradigma Belas Kasih Menuju Perspektif Hak

Meskipun paradigma belas kasih (charity model) masih mendominasi ruang komentar, penelitian ini juga menemukan munculnya kelompok pengguna yang mulai mengonstruksi disabilitas melalui perspektif hak (rights-based approach). Kelompok ini memang tidak sebesar kelompok yang mengekspresikan simpati atau rasa terharu, tetapi kehadirannya menunjukkan bahwa ruang digital telah menjadi arena negosiasi antara dua cara pandang yang berbeda terhadap disabilitas.

Perbedaan tersebut tampak jelas apabila dibandingkan dengan komentar-komentar yang hanya mengucapkan terima kasih kepada perusahaan. Sebagian kecil pengguna justru mengingatkan bahwa kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas bukanlah bentuk kemurahan hati perusahaan, melainkan kewajiban yang telah diatur dalam hukum. Salah satu komentar secara eksplisit menyatakan:

"UU 8/2016 mewajibkan kuota kerja bagi Penyandang Disabilitas minimal 2% bagi pemerintah, Pemda, BUMN, dan BUMD serta minimal 1% bagi perusahaan swasta dari total karyawan. Walaupun sifatnya wajib, tapi kenyataannya baru sedikit yang menerapkannya. Bravo Matahari. Semoga jadi contoh untuk perusahaan-perusahaan lain."

Komentar lain juga menegaskan

"Sebenarnya perusahaan punya kewajiban mempekerjakan teman-teman difabel ada dalam peraturan pemerintah. Apresiasi buat Matahari. Tapi perusahaan membayar karena profesionalitasnya, bukan membayar karena difabel."

Berbeda dengan komentar pada tema-tema sebelumnya, fokus komentar-komentar tersebut tidak lagi berada pada perusahaan sebagai aktor utama. Subjek utama justru bergeser kepada penyandang disabilitas sebagai warga negara yang memiliki hak yang sama untuk bekerja.

²⁵ Hall et al., "How Did People with Functional Disability Experience the First COVID-19 Lockdown?"

Perusahaan tetap memperoleh apresiasi, tetapi apresiasi tersebut ditempatkan dalam kerangka pemenuhan hak, bukan sebagai tindakan filantropis.

Perubahan cara pandang ini merupakan indikator penting adanya pergeseran diskursus. Dalam paradigma amal, penyandang disabilitas memperoleh pekerjaan karena ada pihak yang berbaik hati memberikan kesempatan. Sebaliknya, dalam paradigma hak, penyandang disabilitas bekerja karena mereka memang memiliki hak atas pekerjaan yang dijamin oleh negara. Perbedaan tersebut tampak sederhana, tetapi secara konseptual menghasilkan relasi kuasa yang sangat berbeda.

Pada paradigma amal, perusahaan berada pada posisi superior sebagai pemberi kesempatan. Penyandang disabilitas berada pada posisi inferior sebagai penerima kebaikan. Namun, dalam paradigma hak, posisi tersebut berubah. Perusahaan tidak lagi dipahami sebagai pemberi kemurahan hati, melainkan sebagai pihak yang memiliki kewajiban hukum untuk tidak melakukan diskriminasi. Pergeseran ini mengubah hubungan antara perusahaan dan penyandang disabilitas dari hubungan paternalistik menjadi hubungan yang didasarkan pada prinsip kesetaraan.

Namun demikian, data penelitian menunjukkan bahwa komentar yang menggunakan perspektif hak masih merupakan suara minoritas. Sebagian besar pengguna tetap menggunakan bahasa seperti *"terima kasih sudah menerima"*, *"memberikan kesempatan"*, atau *"mau mempekerjakan"* daripada menggunakan istilah hak, kesetaraan, atau non-diskriminasi. Dominasi bahasa tersebut menunjukkan bahwa cara masyarakat memahami disabilitas masih lebih dekat dengan paradigma amal dibandingkan paradigma hak.

Selain persoalan hak bekerja, negosiasi wacana juga tampak pada diskusi mengenai penggunaan istilah disabilitas. Beberapa pengguna mengoreksi narasi video yang menyebut kedua perempuan tersebut sebagai tunarungu. Salah satu komentar menulis:

"Sebentar kenapa semua narasi bilang mbak-mbak itu tunarungu? Padahal dari video kelihatan bahwa beliau tunawicara."

Komentar lain menyatakan,

"Dua gadis bukan tunarungu. Pendengarannya masih baik, tetapi penyandang disabilitas tunawicara."

Sekilas, komentar tersebut tampak sebagai koreksi teknis mengenai istilah yang digunakan media. Namun, secara lebih mendalam, perdebatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai memperhatikan bagaimana disabilitas direpresentasikan melalui bahasa. Penyebutan jenis disabilitas tidak lagi dianggap persoalan sepele karena istilah yang digunakan turut membentuk pemahaman publik mengenai identitas penyandang disabilitas.

Temuan ini memiliki kesamaan dengan penelitian Bakombo dkk²⁶ mengenai komentar YouTube tentang Autism Spectrum Disorder. Mereka menemukan bahwa ruang komentar media sosial tidak hanya menjadi tempat masyarakat mengekspresikan opini, tetapi juga menjadi arena edukasi, koreksi informasi, sekaligus negosiasi pengetahuan mengenai disabilitas. Pengguna saling memperdebatkan istilah, karakteristik disabilitas, hingga cara yang dianggap tepat dalam membicarakan kelompok disabilitas.

Dengan demikian, ruang komentar dalam penelitian ini memperlihatkan fungsi yang serupa. Pengguna tidak sekadar memberikan respons emosional terhadap video, tetapi juga mulai memproduksi pengetahuan mengenai disabilitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi ruang pembelajaran publik yang relatif terbuka.

²⁶ Schwab Bakombo, Paulette Ewalefo, and Anne T. M. Konkle, "The Influence of Social Media on the Perception of Autism Spectrum Disorders: Content Analysis of Public Discourse on YouTube Videos," *International Journal of Environmental Research and Public Health* 20, no. 4 (January 2023): 3246, <https://doi.org/10.3390/ijerph20043246>.

Meskipun demikian, negosiasi tersebut belum mampu menggeser dominasi narasi emosional. Komentar berbasis hak jumlahnya jauh lebih sedikit dibandingkan komentar yang mengekspresikan rasa haru, simpati, atau ucapan terima kasih kepada perusahaan. Dengan kata lain, pengetahuan mengenai hak penyandang disabilitas telah hadir dalam ruang digital, tetapi belum menjadi kerangka utama dalam memahami isu ketenagakerjaan disabilitas.

Dalam perspektif Studi Disabilitas Kritis, kondisi ini menunjukkan bahwa perubahan representasi tidak selalu diikuti perubahan ideologi. Masyarakat dapat menerima keberadaan penyandang disabilitas di dunia kerja, tetapi alasan penerimaan tersebut masih sering dibangun melalui logika belas kasih. Perspektif hak baru muncul sebagai diskursus alternatif yang menantang narasi dominan, tetapi belum menjadi pengetahuan yang hegemonik.

Dengan demikian, ruang komentar YouTube dalam penelitian ini memperlihatkan adanya kontestasi antara dua paradigma besar. Paradigma amal masih mendominasi melalui bahasa belas kasih, rasa syukur, dan apresiasi terhadap perusahaan. Sebaliknya, paradigma hak mulai hadir melalui pembahasan mengenai kewajiban hukum, profesionalisme, hak atas pekerjaan, serta penggunaan terminologi disabilitas yang lebih tepat. Kontestasi tersebut menunjukkan bahwa media sosial bukan sekadar ruang reproduksi ableisme, tetapi juga arena tempat makna mengenai disabilitas terus diperdebatkan, dinegosiasikan, dan secara perlahan mengalami perubahan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa konstruksi makna penyandang disabilitas dalam komentar pengguna YouTube terhadap pemberitaan dua perempuan penyandang disabilitas yang bekerja di Matahari Department Store masih didominasi oleh perspektif ableistik. Meskipun mayoritas komentar memberikan dukungan dan apresiasi, dukungan tersebut lebih banyak dibangun melalui narasi belas kasih, rasa haru, dan penghargaan terhadap perusahaan yang dianggap telah memberikan kesempatan kerja. Akibatnya penyandang disabilitas lebih sering diposisikan sebagai penerima kebaikan daripada sebagai subjek yang memiliki hak atas pekerjaan. Selain itu komentar pengguna juga memperlihatkan bahwa penerimaan terhadap penyandang disabilitas masih bersifat kondisional, salah satunya melalui penekanan pada aspek kecantikan (*beauty privilege*) sebagai alasan diterimanya mereka bekerja.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan adanya wacana tandingan (*counter-discourse*) yang mulai menggeser cara pandang tersebut menuju perspektif hak. Sebagian pengguna menegaskan bahwa kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas merupakan bentuk pemenuhan hak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, bukan semata-mata tindakan kemurahan hati perusahaan. Temuan ini menunjukkan bahwa ruang komentar YouTube tidak hanya menjadi arena reproduksi ableisme, tetapi juga menjadi ruang kontestasi berbagai cara pandang mengenai disabilitas. Namun demikian perspektif hak masih menjadi suara minoritas dibandingkan narasi amal dan belas kasih yang tetap mendominasi percakapan publik.

Saran

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek kajian dengan membandingkan respons publik pada berbagai platform media sosial, seperti Instagram, TikTok, atau X, maupun pada isu disabilitas yang berbeda agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai konstruksi ableisme di ruang digital. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat mengombinasikan analisis komentar dengan wawancara terhadap penyandang disabilitas atau pembuat konten untuk memahami bagaimana representasi digital memengaruhi pengalaman mereka secara langsung.

DAFTAR REFERENSI

- Al Fajri, Muchamad Sholakhuddin, Hajar Abdul Rahim, and Kumaran Rajandran. "Portraying People with Disability in Indonesian Online News Reports: A Corpus-Assisted Discourse Study." *Media Asia* 51, no. 4 (October 2024): 548–69. <https://doi.org/10.1080/01296612.2024.2310891>.
- Alfina, Nur Mala, and Ratih Baiduri. "REPRESENTASI PEREMPUAN PENYANDANG DISABILITAS MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @TERALAFoundation." *NUSANTARA : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 12, no. 11 (October 2025): 4328–35. <https://doi.org/10.31604/jips.v12i11.2025.4328-4335>.
- Bakombo, Schwab, Paulette Ewalefo, and Anne T. M. Konkle. "The Influence of Social Media on the Perception of Autism Spectrum Disorders: Content Analysis of Public Discourse on YouTube Videos." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 20, no. 4 (January 2023): 3246. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043246>.
- Braun, Virginia, and Victoria Clarke. *Can I Use TA? Should I Use TA? Should I Not Use TA? Comparing Reflexive Thematic Analysis and Other Pattern-based Qualitative Analytic Approaches*. n.d. <https://doi.org/10.1002/capr.12360>.
- Byrne, David. "A Worked Example of Braun and Clarke's Approach to Reflexive Thematic Analysis." *Quality & Quantity* 56, no. 3 (June 2022): 1391–412. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01182-y>.
- Choi, JaeHyeon, and Sook Jung Lee. "The Representation of Disabled People on YouTube - Differences by the Type of Producers." *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies* 36, no. 6 (2022): 203–40. <https://doi.org/10.22876/kab.2022.36.6.006>.
- Fajriani, Fani, and Febri Wicaksono. "Pengaruh Tingkat Keparahan Kesulitan Dan Penggunaan Internet Terhadap Status Bekerja Penyandang Disabilitas Di Indonesia." *INKLUSI* 10, no. 2 (December 2023): 237–56. <https://doi.org/10.14421/ijds.100206>.
- Hall, Karen A. E., Blanca Deusdad, Manuel D'Hers Del Pozo, and Ángel Martínez-Hernández. "How Did People with Functional Disability Experience the First COVID-19 Lockdown? A Thematic Analysis of YouTube Comments." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19, no. 17 (August 2022): 10550. <https://doi.org/10.3390/ijerph191710550>.
- "Indonesia Paves the Way for Inclusive Employment Services | International Labour Organization." September 29, 2025. <https://www.ilo.org/resource/news/indonesia-paves-way-inclusive-employment-services>.
- Mamo, Yoseph, and Justin A. Haegle. *I'm Not Your Inspiration, Thank You Very Much*. n.d. Accessed July 16, 2026. https://digitalcommons.odu.edu/hms_fac_pubs/149.
- Napsiah, Napsiah, and Yani Tri Wijayanti. "Indonesian Society Is Not Disabled Friendly?" *Jurnal Ilmu Sosial* 22, no. 1 (June 2023): 147–64. <https://doi.org/10.14710/jis.22.1.2023.147-164>.
- Nario-Redmond, Michelle R., Alexia A. Kemerling, and Arielle Silverman. "Hostile, Benevolent, and Ambivalent Ableism: Contemporary Manifestations." *Journal of Social Issues* 75, no. 3 (September 2019): 726–56. <https://doi.org/10.1111/josi.12337>.
- Nisco, Maria Cristina. "Framing Disability and Sexuality: An Analysis of Instagram Users' Comments." *Textus* XXXV, no. 1 (2023): 157–78. <https://doi.org/10.7370/108623>.
- Nurfikria, Ikrima, Donna Asteria, and Irwansyah. "Beyond Access: Rethinking Participation and Inclusion in Indonesia's Disability Media." *Development in Practice*, ahead of print, 2026. <https://doi.org/10.1080/09614524.2025.2609149>.

-
- Ode, Lusianai Wa, Ikrima Nurfikria, and Efrianto La Ode. "Virtual Influencer with Disability: Representation of Inclusion or Exploitation." *Indonesian Journal of Disability Studies* 11, no. 2 (December 2024): 243–60. <https://doi.org/10.21776/ub.ijds.2024.11.2.7>.
- "One Size Fits All? What Counts as Quality Practice in (Reflexive) Thematic Analysis?" *Qualitative Research in Psychology*, n.d. Accessed July 17, 2026. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14780887.2020.1769238>.
- Pemerintah Indonesia. "UU No. 8 Tahun 2016." n.d. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/37251/uu-no-8-tahun-2016>.
- Ramadhani, Fiona, and Ayu Nur Kumala. "WACANA KEKUASAAN DAN PENGETAHUAN DALAM REPRESENTASI DISABILITAS: ANALISIS WACANA FOUCAULT TERHADAP VIDEO 'MASUK KE DUNIA MANJI YANG MAU MEMAHAMI DUNIA DISABILITAS.'" *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial* 11, no. 10 (February 2026): 331–40. <https://doi.org/10.9963/674aw960>.
- Rosalina, Rosta, and Ninik Setyowati. "Stigma Penyandang Disabilitas Dalam Bekerja Di Indonesia: Literature Review :." *Jurnal Kolaboratif Sains* 7, no. 3 (March 2024): 1076–86. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i3.4669>.
- Södergren, Jonatan, and Niklas Vallström. "Disability in Influencer Marketing: A Complex Model of Disability Representation." *Journal of Marketing Management* 39, nos. 11–12 (July 2023): 1012–42. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2022.2144418>.
- Syam, Akbar Wahyudi, and Des Hanafi. "Antitesis Public Speaking Konvensional : Praktik Komunikasi Disabilitas Dalam Konten Youtube Tretan Universe." *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner* 1, no. 03 (July 2025): 612–20.
- Tribun Sumsel. *Penjelasan Matahari Viral Disabilitas Tunarungu Diterima Bekerja, Ternyata Sejak 2023*. 2026. 02:09. <https://www.youtube.com/watch?v=Y3GInwh37RE>.