

Proses Komunikasi Tokoh Agama dalam Membantu Umat Menghadapi Disonansi Kognitif Pergulatan Batin

Arvent Prakasa¹, Yugih Setyanto^{2*}

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: arvent.915220169@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta*
Email: yugihs@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal : 20-12-2025, revisi tanggal : 25-01-2026, diterima untuk diterbitkan tanggal : 21-02-2026

Abstract

Inner struggles are experiences commonly faced by religious individuals when deeply held beliefs come into tension with challenging life realities. Such conditions can be understood as manifestations of cognitive dissonance, defined as psychological discomfort arising from inconsistencies between beliefs and lived experiences. In this context, religious leaders play an important role through pastoral communication as a form of spiritual and interpersonal accompaniment. This study aims to examine how pastoral communication practiced by Catholic religious leaders helps believers reduce cognitive dissonance arising from inner struggles. Employing a qualitative approach with a case study method, data were collected through in-depth interviews with a Catholic religious leader and a believer experiencing inner conflict, and analyzed using thematic analysis. The findings indicate that pastoral communication emphasizing empathy, nonjudgmental acceptance, and narrative approaches creates a safe space for believers to express inner conflicts and reconstruct the meaning of their experiences. This communicative process enables believers to integrate faith with lived reality, thereby reducing inner tension. Theoretically, this study affirms the relevance of cognitive dissonance theory in the field of religious communication and highlights pastoral communication as an interpersonal communication practice that plays a significant role in empathetic and contextual spiritual accompaniment.

Keywords: *Catholic religious leaders, cognitive dissonance, interpersonal communication, inner struggle, pastoral communication*

Abstrak

Pergulatan batin merupakan pengalaman yang kerap dialami umat beragama ketika keyakinan iman yang diyakini berhadapan dengan realitas hidup yang penuh tekanan. Kondisi ini dapat dipahami sebagai bentuk disonansi kognitif, yaitu ketegangan psikologis akibat ketidaksesuaian antara keyakinan dan pengalaman hidup. Dalam konteks tersebut, tokoh agama memiliki peran penting melalui komunikasi pastoral sebagai bentuk pendampingan spiritual dan interpersonal. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana proses komunikasi pastoral yang dilakukan oleh tokoh agama Katolik berperan dalam membantu umat mereduksi disonansi kognitif yang muncul dari pergulatan batin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan seorang tokoh agama Katolik dan seorang umat yang mengalami pergulatan batin, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pastoral yang menekankan empati, penerimaan tanpa penghakiman, serta pendekatan naratif mampu menciptakan ruang aman bagi umat untuk mengekspresikan konflik batin dan menata ulang makna pengalaman hidup. Proses komunikasi tersebut membantu umat mengintegrasikan iman dengan realitas hidup sehingga

ketegangan batin dapat direduksi. Secara teoretis, penelitian ini menegaskan relevansi teori disonansi kognitif dalam kajian komunikasi religius, serta menunjukkan bahwa komunikasi pastoral merupakan praktik komunikasi interpersonal yang berperan penting dalam pendampingan umat secara empatik dan kontekstual.

Kata Kunci: disonansi kognitif, komunikasi interpersonal, komunikasi pastoral, pergulatan batin, tokoh agama Katolik

1. Pendahuluan

Pergulatan batin merupakan pengalaman yang kerap dialami individu beragama ketika keyakinan iman yang diyakini berhadapan dengan realitas hidup yang penuh tekanan. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat dilepaskan dari relasi interpersonal yang membentuk identitas, makna hidup, serta kesejahteraan psikologisnya (Ningrum et al., 2023). Interaksi sosial yang berkelanjutan memungkinkan individu tidak hanya bertukar informasi, tetapi juga membangun dan menginternalisasi nilai serta norma yang berfungsi sebagai perekat sosial dalam kehidupan bermasyarakat (Koudenburg et al., 2017).

Dalam konteks ini, agama berperan sebagai kerangka moral dan sumber makna yang mendorong solidaritas, empati, serta tanggung jawab terhadap sesama (Benlahcene, 2023). Agama tidak hanya berfungsi sebagai pedoman normatif, tetapi juga sebagai fondasi pembentukan kohesi sosial dan kesejahteraan individu. Beckeld (2022) menegaskan bahwa agama merupakan elemen fundamental dalam keberlangsungan peradaban dan identitas kolektif suatu komunitas.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Calandri & Graziano (2022) menunjukkan bahwa religiusitas berkorelasi positif dengan kepuasan hidup dan kesejahteraan afektif, khususnya pada kaum muda Katolik, yang menegaskan peran agama tidak hanya pada dimensi spiritual, tetapi juga pada kesehatan mental dan emosional individu. Namun demikian, tingkat religiusitas yang tinggi tidak serta-merta menjamin konsistensi batin individu, terutama ketika pengalaman hidup yang dihadapi bertentangan dengan nilai iman yang diyakininya.

Kondisi ketidaksesuaian ini dapat dipahami melalui teori disonansi kognitif yang dikemukakan oleh Festinger (1957), yaitu ketegangan psikologis yang muncul akibat pertentangan antara keyakinan, nilai, sikap, dan perilaku. Dalam konteks kehidupan beragama, disonansi kognitif tidak hanya bersifat rasional, tetapi juga menyentuh dimensi emosional dan eksistensial, sehingga memunculkan kebingungan, keraguan, serta tekanan batin. Vishkin et al. (2016) menjelaskan bahwa religiusitas dapat berfungsi sebagai sarana *cognitive reappraisal*, yaitu kemampuan individu untuk menata ulang makna pengalaman emosional agar tetap selaras dengan nilai iman yang dianut. Fenomena ini menjadi semakin relevan dalam konteks Indonesia, mengingat tingginya tingkat religiusitas masyarakat.

Data survei menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia memandang agama sebagai aspek yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari (Pew Research Center, 2024; Kompas, 2025). Tingginya religiusitas tersebut menjadikan konflik antara keyakinan iman dan realitas hidup sebagai persoalan yang signifikan, terutama ketika individu menghadapi tekanan sosial, keluarga, maupun eksistensial. Selain itu, dinamika masyarakat modern yang ditandai oleh arus informasi yang cepat dan keberagaman nilai juga berpotensi memperbesar ketegangan batin individu beragama (Yahya & Sukmayadi, 2020).

Dalam situasi tersebut, tokoh agama memegang peran penting sebagai

komunikator religius sekaligus pendamping spiritual. Melalui komunikasi pastoral, tokoh agama tidak hanya menyampaikan ajaran iman, tetapi juga membangun relasi dialogis yang memungkinkan umat mengekspresikan pengalaman batin mereka secara terbuka. Komunikasi pastoral menekankan empati, keterbukaan, serta penerimaan tanpa penghakiman sebagai fondasi relasi antara komunikator dan komunikan. Setyanto (2019) menegaskan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal tidak ditentukan oleh isi pesan semata, melainkan oleh kualitas relasi dan sikap empatik komunikator dalam membangun pemahaman bersama.

Pendekatan ini menjadikan komunikasi sebagai ruang aman bagi umat untuk merefleksikan pengalaman hidup, merekonstruksi makna penderitaan, serta mereduksi disonansi kognitif yang dialami. Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas peran tokoh agama dalam pembinaan iman dan kehidupan sosial umat. Namun, sebagian besar kajian masih menempatkan agama secara normatif atau menekankan aspek teologis, tanpa mengkaji secara mendalam proses komunikasi pastoral sebagai praktik komunikasi interpersonal yang bersifat empiris.

Selain itu, penelitian yang secara spesifik mengaitkan komunikasi pastoral dengan teori disonansi kognitif dalam konteks umat Katolik di Indonesia masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana proses komunikasi pastoral yang dilakukan oleh tokoh agama Katolik berperan dalam membantu umat mereduksi disonansi kognitif yang muncul dari pergulatan batin mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam kajian komunikasi religius serta implikasi praktis bagi pengembangan praktik pendampingan pastoral yang lebih empatik dan kontekstual.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam proses komunikasi pastoral tokoh agama Katolik dalam membantu umat mereduksi disonansi kognitif yang dialami akibat pergulatan batin. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman subjektif, makna, serta dinamika komunikasi yang terjadi dalam konteks relasional antara tokoh agama dan umat.

Subjek penelitian terdiri dari dua informan utama, yaitu seorang tokoh agama Katolik yakni Bruder yang aktif melakukan pendampingan pastoral dan seorang umat Katolik yang pernah mengalami pergulatan batin serta menerima pendampingan tersebut. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* dengan pertimbangan keterlibatan langsung informan dalam proses komunikasi pastoral yang menjadi fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai pengalaman, persepsi, serta proses komunikasi yang terjadi selama pendampingan pastoral. Wawancara dilakukan secara langsung dengan panduan pertanyaan terbuka agar informan dapat mengemukakan pengalaman mereka secara naratif dan reflektif. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan data pendukung berupa dokumen dan literatur yang relevan untuk memperkuat konteks analisis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik. Data hasil wawancara ditranskripsikan, kemudian dikodekan untuk mengidentifikasi tema - tema utama yang berkaitan dengan proses komunikasi pastoral dan reduksi disonansi kognitif. Tahapan analisis meliputi proses pengorganisasian data, penentuan kategori, serta penarikan makna yang dihubungkan dengan kerangka teori disonansi

kognitif dan komunikasi pastoral.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dengan membandingkan perspektif antara tokoh agama dan umat, serta triangulasi teori dengan mengaitkan temuan empiris pada konsep - konsep teoretis yang relevan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki kredibilitas dan dapat memberikan gambaran yang valid mengenai peran komunikasi pastoral dalam membantu umat menghadapi pergulatan batin.

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Pergulatan Batin sebagai Bentuk Disonansi Kognitif Umat

Penelitian menunjukkan bahwa umat yang menjadi informan mengalami pergulatan batin yang ditandai oleh konflik antara keyakinan iman yang diyakini dengan realitas hidup yang sedang dihadapi. Informan umat mengungkapkan adanya perasaan bingung, tertekan, dan mempertanyakan makna iman ketika menghadapi permasalahan personal yang tidak sesuai dengan nilai religius yang selama ini dipegang. Informan menyatakan bahwa ia merasakan kegelisahan dan kebingungan. *“saya merasa jadi orang baik itu kok malah direndahkan, disatu sisi mau percaya Tuhan maha adil, tapi disatu sisi kok saya lihat Tuhan kok diam.”* Ujar nya. Sehingga hal menimbulkan kegelisahan batin yang berkepanjangan. Pengalaman tersebut mencerminkan kondisi disonansi kognitif sebagaimana dijelaskan oleh Festinger (1957), yaitu ketegangan psikologis akibat ketidaksesuaian antara keyakinan dan pengalaman nyata.

Dalam konteks religius, disonansi ini tidak hanya memunculkan ketidaknyamanan kognitif, tetapi juga berdampak pada aspek emosional dan spiritual individu. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yahya & Sukmayadi (2020) yang menyatakan bahwa konflik antara nilai iman dan realitas sosial dapat memicu krisis makna serta ketegangan batin pada individu beragama. disonansi kognitif umat tidak berdiri sendiri pada satu ranah, melainkan membentuk rantai keterkaitan antara keyakinan, nilai, sikap, dan perilaku. Ketika keyakinan iman bersinggungan dengan pengalaman hidup, nilai - nilai yang selama ini dipegang seperti keadilan, kebaikan, dan kesetiaan ikut dipertanyakan. Benturan nilai ini kemudian memengaruhi sikap emosional umat, yang ditandai oleh munculnya kemarahan, kelelahan batin, dan rasa malu.

Peran Komunikasi Pastoral dalam Membangun Ruang Aman

Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pastoral yang dilakukan oleh tokoh agama berperan penting dalam menciptakan ruang aman bagi umat untuk mengekspresikan pergulatan batin yang dialami. Informan tokoh agama menekankan pentingnya sikap mendengarkan secara empatik tanpa menghakimi, dengan menyatakan bahwa dalam pendampingan pastoral umat perlu terlebih dahulu menerima dan mendengarkan secara aktif tanpa menghakimi

Bruder menjelaskan, *“Bagian yang paling membantu biasanya adalah saat mereka merasa didengarkan tanpa dihakimi. Itu bagian yang sangat membantu.”* Pendekatan ini memungkinkan umat merasa diterima secara personal, sehingga berani mengungkapkan konflik batin yang selama ini dipendam. Umat mengungkapkan bahwa proses komunikasi tersebut membuatnya merasa *“tidak sendirian”* dan *“lebih tenang.”*

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi pastoral tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian ajaran religius, tetapi juga sebagai proses komunikasi interpersonal yang berakar pada relasi sosial dan nilai budaya. Komunikasi pastoral menekankan empati, kehadiran, dan relasi dialogis sebagai fondasi pendampingan, sehingga tokoh agama tidak berperan sebagai pemberi solusi instan, melainkan sebagai pendamping yang menghadirkan rasa aman emosional.

Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan konsep komunikasi empatik dalam komunikasi interpersonal, di mana keberhasilan komunikasi tidak ditentukan oleh isi pesan semata, melainkan oleh kualitas relasi antara komunikator dan komunikan (Susanto et al., 2021). Hal ini juga menguatkan pandangan Hafiar et al. (2019) yang menegaskan bahwa komunikasi yang berlandaskan relasi interpersonal berperan penting dalam membangun kepercayaan dan keterbukaan individu, terutama dalam konteks komunikasi yang sarat nilai dan makna. Dalam pendampingan pastoral, relasi yang terbangun antara tokoh agama dan umat menjadi fondasi utama yang memungkinkan umat merasa diterima serta aman untuk mengungkapkan pergulatan batin yang dialami.

Komunikasi Naratif sebagai Sarana untuk Refleksi

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi pastoral dilakukan melalui pendekatan naratif, di mana tokoh agama mengajak umat untuk merefleksikan pengalaman hidupnya lewat kisah – kisah kitab suci. Bruder menyatakan bahwa ia sering membantu umat dengan mengajak mereka untuk membangun kesadaran diri lewat refleksi. Bruder menjelaskan *“Tentu juga lewat cerita kitab suci. Kisah sederhana yang pernah saya buat, kisah sederhana yang dekat dengan pengalaman orang-orang. Misalnya dua murid Emaus. Itu satu yang sering saya pakai, kisah dua murid Emaus. Mungkin sedang kecewa dan kehilangan arah setelah Yesus wafatkan. Tapi ketika mereka berjalan sambil bercerita, Yesus datang dan berjalan bersama mereka tanpa mereka sadari.”*

Pendekatan ini mendorong umat untuk menata ulang makna pengalaman negatif yang dialami. Pendekatan komunikasi naratif juga Umat mengungkapkan bahwa melalui percakapan tersebut, ia mulai memahami bahwa pergulatan batin yang dialami bukanlah tanda kegagalan iman, melainkan bagian dari proses pendewasaan spiritual. Proses ini membantu informan mengurangi ketegangan batin yang sebelumnya dirasakan, meskipun permasalahan hidup belum sepenuhnya terselesaikan.

Hal ini merupakan proses penataan ulang makna pengalaman emosional agar lebih selaras dengan nilai yang dianut Vishkin et al. (2016). Dalam konteks komunikasi pastoral, narasi iman yang dibangun bersama tokoh agama berfungsi sebagai mekanisme reduksi disonansi kognitif, di mana umat tidak lagi memandang konflik batin sebagai ancaman terhadap iman, melainkan sebagai bagian dari dinamika kehidupan beriman.

Membangun *Self Awareness* dan *Self Concept*

Proses pendampingan pastoral tidak hanya berfungsi sebagai ruang pendampingan spiritual, tetapi juga berperan penting dalam membangun *self - awareness* dan *self - concept* umat secara personal. *Self - awareness* merujuk pada kemampuan individu untuk mengenali kondisi internalnya, termasuk emosi, pikiran, nilai, serta konflik batin yang dialami. Sementara itu, *self - concept* berkaitan dengan bagaimana individu memaknai dirinya sendiri dalam relasi dengan pengalaman hidup,

lingkungan sosial, dan nilai iman yang dianut.

Dalam konteks komunikasi interpersonal, kesadaran diri menjadi fondasi penting bagi individu untuk melakukan refleksi diri secara jujur dan autentik (Susanto et al., 2021). Berdasarkan temuan penelitian, komunikasi pastoral mendorong umat untuk merefleksikan dirinya secara mendalam melalui proses dialog yang empatik dan *non - judgmental*. Tokoh agama tidak memosisikan diri sebagai pihak yang menghakimi atau menentukan benar-salah secara normatif, melainkan sebagai pendamping yang membuka ruang refleksi personal. Hal ini ditegaskan oleh bruder yang menyatakan, *“maka di tempat kami itu selalu diberi kesempatan untuk merefleksikan siapa sih saya ini yang sesungguhnya di hadapan Tuhan sesama dan juga diriku sendiri jangan-jangan saya lebih tahu di luar dirinya sementara saya sendiri itu kan jadi sesuatu yang palsu sesuatu yang pura-pura atau sesuatu yang fake mungkin terlalu kasar maka connect dengan diri itu menjadi hal yang penting saya selalu mengajak mereka bagaimana sih caranya untuk bisa connect dengan diri supaya tahu kita itu tahu tempat tahu waktu ya salah satu yang bisa masuk untuk membantu itu adalah keheningan itu masuk ke dalam diri tanpa punya waktu untuk masuk itu kita ga bisa hening sementara hening itu membantu untuk semakin masuk ke dalam diri.”*

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa pendampingan pastoral diarahkan untuk membantu umat membangun kesadaran diri yang autentik, yakni kemampuan untuk mengenali diri apa adanya, bukan sebagai identitas yang dibentuk oleh tuntutan sosial atau citra religius semata. Refleksi diri yang difasilitasi melalui keheningan menjadi medium penting dalam proses ini, karena memungkinkan individu untuk berhadapan secara jujur dengan realitas batinnya. Keheningan tidak dipahami sebagai ketiadaan komunikasi, melainkan sebagai ruang reflektif yang memungkinkan dialog intrapersonal berlangsung secara mendalam.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Setyanto (2019) yang menegaskan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal tidak ditentukan oleh isi pesan semata, melainkan oleh kualitas relasi dan sikap empatik komunikator dalam membangun pemahaman bersama. Dalam konteks pendampingan pastoral, kualitas relasi yang dibangun melalui sikap mendengarkan dan kehadiran penuh memungkinkan umat merasa aman untuk mengeksplorasi identitas dirinya secara jujur. Proses ini menjadi dasar terbentuknya *self-awareness* yang lebih matang dan reflektif.

Lebih lanjut, komunikasi pastoral juga berkontribusi pada pembentukan *self-concept* yang lebih personal dan realistis. Umat tidak lagi memaknai dirinya berdasarkan standar religius yang kaku atau citra ideal yang harus ditampilkan, melainkan sebagai individu yang sedang berproses, memiliki keterbatasan, serta mengalami dinamika emosi dan iman. Relasi interpersonal yang empatik dalam pendampingan pastoral memungkinkan umat mengembangkan penerimaan diri *self-acceptance* dan memahami bahwa pergulatan batin merupakan bagian dari perjalanan hidup beriman.

Reduksi Disonansi Kognitif Melalui Perubahan Emosional, Keyakinan, Sikap, Nilai, dan Perilaku Umat Pasca Pendampingan Pastoral

Keberhasilan proses komunikasi pastoral dalam mendampingi umat yang mengalami pergulatan batin dapat diamati melalui perubahan yang terjadi secara bertahap pada dimensi emosional, keyakinan, sikap, nilai, hingga perilaku. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pendampingan pastoral tidak menghasilkan perubahan instan pada situasi hidup umat, namun memfasilitasi transformasi internal yang

signifikan sebagai bentuk reduksi disonansi kognitif.

Indikator awal keberhasilan komunikasi pastoral terlihat dari perubahan kondisi emosional umat segera setelah proses pendampingan berlangsung. Narasumber tokoh agama mengamati adanya pelepasan emosi positif yang ditunjukkan melalui ekspresi menangis atau tersenyum lega, yang dimaknai sebagai tanda bahwa beban batin umat telah diakui dan diterima. Kondisi ini dikonfirmasi oleh narasumber umat yang menyatakan bahwa meskipun persoalan hidupnya tidak serta-merta terselesaikan, ia merasakan perubahan suasana hati yang signifikan. Ia mengungkapkan bahwa “*setelah ngobrol itu saya merasa lebih tenang, lebih damai.*” Rasa tenang tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pastoral berhasil menciptakan ruang aman yang meredakan pergulatan batin umat dan menjadi fondasi awal bagi proses transformasi selanjutnya.

Perubahan berikutnya terjadi pada dinamika keyakinan (*beliefs*), khususnya pada level teologis. Sebelum pendampingan, umat mengalami konflik batin terkait keadilan Tuhan dan makna doa di tengah penderitaan yang dialami. Melalui dialog pastoral, terjadi rekonstruksi keyakinan yang membantu umat menyelaraskan kembali pemahamannya tentang Tuhan. Narasumber umat menegaskan bahwa ia kembali menemukan kepastian iman, sebagaimana diungkapkannya: “*kalo Tuhan mau saya jadi berkat ya pasti saya bisa jadi berkat... apa yang Tuhan mau ke umat manusia itu cuma kebaikan.*” Pernyataan ini menunjukkan bahwa komunikasi pastoral berfungsi meluruskan persepsi teologis yang sebelumnya menyimpang, sehingga disonansi antara harapan pribadi dan ajaran iman dapat direduksi.

Selain keyakinan, perubahan juga tampak pada aspek sikap (*attitude*). Proses komunikasi pastoral mendorong terjadinya pendewasaan emosional, di mana umat beralih dari sikap reaktif, pesimis, dan merasa diperlakukan tidak adil, menuju sikap yang lebih reflektif dan menerima. Narasumber umat mengakui peran dialog dengan tokoh agama dalam membantunya memahami bahwa penderitaan dan emosi negatif tidak perlu dibawa ke dalam dimensi spiritual secara destruktif. Ia menyatakan bahwa melalui pendampingan, ia diajak untuk melepaskan dendam, kesedihan, dan kekecewaan yang selama ini dipendam. Pergeseran sikap ini menunjukkan bahwa komunikasi pastoral berfungsi sebagai mekanisme regulasi diri yang membantu umat mengelola emosi dan sikap mental secara lebih sehat.

Transformasi selanjutnya terjadi pada dinamika nilai (*values*). Umat mulai menginternalisasi nilai baru mengenai makna penderitaan dan proses pendewasaan iman. Penyelesaian masalah tidak lagi dipandang sebagai perjuangan soliter, melainkan sebagai bagian dari perjalanan iman yang perlu dijalani dengan kesadaran dan penerimaan. Narasumber umat mengungkapkan bahwa ia mulai memaknai hidup melalui simbol penerimaan salib, serta membangun keberanian untuk melepaskan dendam dan rasa kecewa. Dalam proses ini, figur tokoh agama tidak hanya berperan sebagai pendamping, tetapi juga diinternalisasi sebagai *role model*. Keinginan narasumber umat untuk “*menjadi orang seperti Bruder Lau*” menunjukkan bahwa orientasi nilai yang sebelumnya kabur telah bergeser menjadi lebih jelas dan konstruktif.

Sebagai puncak dari seluruh proses reduksi disonansi kognitif, perubahan perilaku (*behaviour*) menjadi manifestasi nyata dari transformasi internal umat. Narasumber umat menunjukkan perilaku yang lebih adaptif dalam menghadapi potensi masalah di masa depan, dengan mengembangkan sikap “*legowo*” dan lebih banyak bersyukur dibandingkan mengutuk keadaan. Ia tidak lagi terjebak dalam pola menarik diri atau putus asa, melainkan membangun mekanisme koping yang lebih

resilien. Perilaku ini mencerminkan kesadaran baru bahwa pergulatan batin bukan semata pengalaman negatif, tetapi dapat menjadi kesempatan untuk bertumbuh dalam keikhlasan dan rasa syukur.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi pastoral berperan signifikan dalam mereduksi disonansi kognitif umat melalui proses komunikasi interpersonal yang empatik, reflektif, dan dialogis. Transformasi yang terjadi tidak hanya bersifat emosional, tetapi menyentuh aspek keyakinan, sikap, nilai, dan perilaku secara holistik. Dengan demikian, pendampingan pastoral dapat dipahami sebagai praktik komunikasi yang membantu umat membangun makna hidup yang lebih terintegrasi antara iman dan realitas hidup.

4. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pergulatan batin yang dialami umat Katolik dapat dipahami sebagai bentuk disonansi kognitif, yaitu ketegangan antara keyakinan iman yang diyakini dengan realitas hidup yang dihadapi. Disonansi tersebut tidak hanya memengaruhi aspek kognitif, tetapi juga berdampak pada kondisi emosional dan spiritual umat, sehingga memerlukan pendampingan yang bersifat dialogis dan empatik.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi pastoral yang dilakukan oleh tokoh agama Katolik berperan penting dalam membantu umat mereduksi disonansi kognitif. Melalui proses komunikasi yang menekankan empati, penerimaan tanpa penghakiman, serta pendekatan naratif, tokoh agama menciptakan ruang aman bagi umat untuk mengekspresikan pergulatan batin dan merefleksikan pengalaman hidupnya. Pendampingan pastoral tidak berfungsi sebagai sarana pemberian solusi instan, melainkan sebagai proses komunikasi yang membantu umat menata ulang makna pengalaman hidup agar selaras dengan nilai iman yang dianut.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada kajian komunikasi religius dengan menunjukkan relevansi teori disonansi kognitif dalam memahami dinamika komunikasi pastoral. Temuan penelitian menegaskan bahwa komunikasi pastoral dapat dipahami sebagai praktik komunikasi interpersonal yang berperan dalam proses *cognitive reappraisal* umat beragama.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi tokoh agama dalam mengembangkan praktik pendampingan pastoral yang lebih empatik, reflektif, dan kontekstual dalam menghadapi pergulatan batin umat. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan dan konteks penelitian yang spesifik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak subjek serta mengeksplorasi konteks keagamaan dan budaya yang berbeda guna memperkaya pemahaman mengenai peran komunikasi pastoral dalam membantu umat menghadapi konflik batin.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini.

6. Daftar Pustaka

- Beckeld, B. (2022). The Role of Religion. In *Western Self-Contempt* (pp. 57–69). Cornell University Press. <https://doi.org/10.7591/cornell/9781501763182.003.0005>
- Benlahcene, B. (2023). Civilizing Role of the “Religious Idea” in Malek Bennabi’s Thought. *Journal of Islamic Thought and Civilization*, 13(1). <https://doi.org/10.32350/jitc.131.01>
- Calandri, E., & Graziano, F. (2022). Importance of religion and subjective well-being among Italian adolescents: The mediating role of positivity and the moderating role of age. *Current Research in Ecological and Social Psychology*, 3, 100064. <https://doi.org/10.1016/j.cresp.2022.100064>
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford University Press. <https://doi.org/10.1515/9781503620766>
- Hafiar, H., Setyanto, Y., & Hafiar, T. (2019). *Komunikasi dan Budaya dalam Membangun Relasi Sosial*. 17(2), 123–134.
- Koudenburg, N., Postmes, T., & Gordijn, E. H. (2017). Beyond Content of Conversation. *Personality and Social Psychology Review*, 21(1), 50–71. <https://doi.org/10.1177/1088868315626022>
- Ningrum, N. O., Sitompul, F. A. F., Ariani, D., & Yani, R. (2023). Manusia Sebagai Individu, Keluarga, Masyarakat. *Comit: Communication, Information and Technology Journal*, 2(1), 12–21. <https://doi.org/10.47467/comit.v2i1.70>
- Setyanto, Y. (2019). *Komunikasi Interpersonal: Konsep, Teori, dan Praktik*. Rajawali Pers.
- Susanto, S., Gultom, J.s M. P., & Pakiding, H. (2021). The Redesign of Theology of Giving As a Catalyst for Loving Humanity in a Pandemic Era. *Jurnal Theologia*, 32(2), 257–274. <https://doi.org/10.21580/teo.2021.32.2.9546>
- Vishkin, A., Bigman, Y. E., Porat, R., Solak, N., Halperin, E., & Tamir, M. (2016). God rest our hearts: Religiosity and cognitive reappraisal. *Emotion*, 16(2), 252–262. <https://doi.org/10.1037/emo0000108>
- Yahya, A. H., & Sukmayadi, V. (2020). A Review of Cognitive Dissonance Theory and Its Relevance to Current Social Issues. *MIMBAR: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 36(2). <https://doi.org/10.29313/mimbar.v36i2.6652>