

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi saat ini memudahkan setiap orang untuk melakukan kegiatan jual beli secara online, masyarakat tidak perlu datang ke toko maupun pusat perbelanjaan untuk membeli barang yang diinginkan salah satunya jual beli emas atau Logam Mulia. Investasi emas banyak diminati oleh masyarakat karena nilai emas dari tahun ketahun cenderung stabil, bahkan mengalami kenaikan harga emas apabila laju inflasi semakin tinggi. Galeri 24 Pegadaian yang merupakan anak perusahaan PT Pegadaian (Persero) menyediakan jual beli emas yang dapat dilakukan secara online. Namun ada saja kendala yang terjadi dalam pelaksanaan jual beli emas secara online tersebut yang berakibat hak-hak konsumen belum terpenuhi sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan data sekunder dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Metode pengumpulan data yang digunakan *library research* atau studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab Galeri 24 Pegadaian terhadap kerugian konsumen dalam transaksi jual beli emas secara online difokuskan pada pengembalian barang (*return*), ganti rugi Logam Mulia senilai dengan harga pada saat konsumen membeli. upaya hukum terhadap pelaku usaha yang beritikad tidak baik terhadap kerugian konsumen Galeri 24 Pegadaian dalam transaksi jual beli emas secara online dapat dijatuhkan sanksi administratif atau sanksi pidana. Galeri 24 Pegadaian melakukan itikad baik dimana konsumen dapat melakukan pengembalian barang dan mendapat ganti rugi berupa Logam Mulia yang baru sesuai dengan harga pada saat konsumen membeli. Implikasi penelitian ini diharapkan adanya kewajiban bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian dari pelaku usaha dalam jual beli emas secara online.

**Kata Kunci: Tanggung Jawab, Kerusakan, cacat, Emas, Logam Mulia.**