



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No.: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

***Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap
Organizational Performance di PT G4S Security Services
Indonesia***

Skripsi

Oleh

Sheren Amelia

6081801099

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No.: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

**The Influence of Knowledge Management Practices on
Organizational Performance at PT G4S Security
Services Indonesia**

Skripsi

Oleh

Sheren Amelia

6081801099

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Sheren Amelia
Nomor Pokok : 6081801099
Judul : Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap
Organizational Performance di PT G4S Security Services Indonesia

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 23 Juni 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si.

: _____

Sekretaris

Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil.

: _____

Anggota

Yosefa. S.T., M.M.

: _____

15 Juli 2022
: Pengesahan 60818001099

a.n. Sheren Amelia ***

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sheren Amelia
NPM : 6081801099
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap *Organizational Performance* Di PT G4S Security Services Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Juni 2022

Tanda Tangan



Sheren Amelia

ABSTRAK

Nama : Sheren Amelia
NPM : 6081801099
Judul : Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap
Organizational Performance Di PT G4S Security Services Indonesia

Organisasi sedang menghadapi ketidakpastian, kompleksitas, persaingan dan perubahan yang cepat dalam lingkungan bisnis. Atas dasar pandangan berbasis pengetahuan perusahaan, sumber daya yang berhubungan dengan pengetahuan telah terus-menerus diakui sebagai aset strategis yang penting dan lebih berkontribusi terhadap kinerja organisasi yang unggul. Kemampuan organisasi untuk menciptakan nilai bergantung pada kemampuannya untuk menciptakan, menyimpan, membagikan, dan menerapkan pengetahuan. Apabila karyawan yang mempunyai pengetahuan tidak dikelola dengan baik maka pengetahuan tersebut tidak akan menjadi peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Teknik ini mengambil sampel berdasarkan pada penentuan anggota sampel dengan menetapkan beberapa pertimbangan atau ciri-ciri tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan uji T.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Knowledge Management Practices* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Performance* dengan prosentase 69,6%.

Kata Kunci: pengetahuan, manajemen pengetahuan, praktik manajemen pengetahuan, kinerja organisasi

ABSTRACT

Name : Sheren Amelia
Student ID : 6081801099
Title : *The Influence of Knowledge Management Practices on Organizational Performance at PT G4S Security Services Indonesia*

Organizations are facing uncertainty, complexity, competition and rapid changes in the business environment. On the basis of the knowledge-based view of the enterprise, knowledge-related resources have been continuously recognized as an important strategic asset and further contribute to superior organizational performance. An organization's ability to create value depends on its ability to create, store, share and apply knowledge. If employees who have knowledge are not managed properly then that knowledge will not be an opportunity for the company to improve organizational performance.

The method in this research is a quantitative research method. The sample in this study were 30 respondents using questionnaire data collection techniques. This technique takes a sample based on the determination of sample members by setting certain considerations or characteristics according to the research objectives. This study uses simple linear regression analysis using the T test.

The results showed that Knowledge Management Practices had a significant effect on Organizational Performance with a percentage of 69.6%.

Keywords: knowledge, knowledge management, knowledge management practices, organizational performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap *Organizational Performance* di PT G4S *Security Services* Indonesia” dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR), Bandung.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Keluarga inti, terutama papa (Andi), mama (Noni), kakak pertama (Teguh) dan kakak kedua (Enrico) yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil, serta doa dalam segala aspek kehidupan penulis dari dulu sampai sekarang.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR).
3. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR).
4. Bapak Dr. Agus Gunawan, B.App.Com, MBA, M.Phil. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah senantiasa meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan yang berguna selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak James R. Situmorang, Drs., M.M. selaku dosen wali yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar selama perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu yang sudah membantu selama berada di lingkungan perkuliahan.

8. Bapak Boy Adi Kusumah yang telah membantu memberikan informasi untuk penelitian ini.
9. Sahabat SMP (Denasya, Chennita, Kezia) yang selalu memberikan dukungan dan semangat pada saat penulisan skripsi ini.
10. Sahabat (Emily dan Yolanda) dan teman-teman kuliah yang selalu memberikan dukungan dan semangat dari awal kuliah hingga di saat penulisan skripsi ini.
11. Seluruh mahasiswa dan mahasiswi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2018 sebagai teman seperjuangan penulis.
12. Keponakan penulis (Dominic dan Abigail) yang selalu memberikan dukungan untuk penulis.
13. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
14. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for never quitting*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengalaman, sarana dan ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan dan menerima segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya bagi pihak-pihak terkait.

Bandung, 14 Juni 2022

Sheren Amelia

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| Latar Belakang Masalah | 1 |
| Identifikasi Masalah | 7 |
| Tujuan penelitian | 7 |
| Manfaat Penelitian | 7 |
| Objek Penelitian | 8 |
| Profil Perusahaan | 8 |
| Visi dan Misi Perusahaan | 9 |
| BAB II | 11 |
| KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN | 11 |
| Penelitian Terdahulu | 11 |
| Landasan Teori | 14 |
| Definisi Knowledge Management | 14 |
| Jenis Knowledge | 17 |
| Peran Knowledge Dalam Pengelolaan Bisnis | 19 |
| Aktivitas di dalam Knowledge Management Practices | 21 |
| Knowledge Generation And Acquisition | 22 |
| Knowledge Organizing And Storing | 23 |
| Knowledge Dissemination And Sharing | 24 |
| Knowledge Application | 25 |
| Definisi Organizational Performance | 25 |

| | |
|---|----|
| Jenis Organizational Performance | 26 |
| Pengaruh Knowledge Management Practices Terhadap Organizational Performance | 30 |
| Metode Penelitian | 31 |
| Model penelitian | 31 |
| Teknik Pengumpulan Dan Proses Pengumpulan Data | 32 |
| Jenis Penelitian | 32 |
| Metode Penelitian | 32 |
| Jenis Data | 33 |
| Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| Populasi | 34 |
| Jumlah Sampel | 34 |
| Teknik Pengumpulan Sampel | 36 |
| Teknik Analisis Data | 36 |
| Hipotesis Penelitian | 42 |
| Operasional Variabel | 42 |
| BAB III | 45 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 45 |
| Hasil | 45 |
| Karakteristik Responden | 46 |
| Analisa Data | 51 |
| Pembahasan | 59 |
| Ranking Dimensi dan Indikator | 63 |
| Meningkatkan Organizational Performance yang Rendah | 68 |
| Meningkatkan KMP yang Rendah | 70 |
| BAB IV | 72 |
| KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI | 72 |
| Kesimpulan | 72 |
| Rekomendasi | 73 |
| Implikasi | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| Lampiran | 77 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 11 |
| Tabel 2.2 Bobot Nilai Kuesioner | 34 |
| Tabel 2.3 Daftar Divisi Sampel | 35 |
| Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden | 47 |
| Tabel 3.2 Usia Responden | 47 |
| Tabel 3.3 Status Responden | 48 |
| Tabel 3.4 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden | 49 |
| Tabel 3.5 Masa Kerja Responden | 50 |
| Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas | 51 |
| Tabel 3.7 Distribusi Frekuensi | 61 |
| Tabel 3.8 Ranking Dimensi dan Indikator | 63 |
| Tabel 3.9 KMP Tertinggi | 65 |
| Tabel 3.10 KMP Terendah | 66 |
| Tabel 3.11 OP Tertinggi | 66 |
| Tabel 3.12 OP Terendah | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Metode Penelitian | 31 |
| Gambar 3.1 Uji Reliabilitas KMP | 53 |
| Gambar 3.2 Uji Reliabilitas KMP | 53 |
| Gambar 3.3 Uji Reliabilitas KMP | 54 |
| Gambar 3.4 Uji Reliabilitas OP | 54 |
| Gambar 3.5 Uji Reliabilitas OP | 55 |
| Gambar 3.6 Uji Normalitas | 56 |
| Gambar 3.7 Uji Heteroskedastisitas | 56 |
| Gambar 3.8 Uji Linearitas | 57 |
| Gambar 3.9 Regresi Linier Sederhana | 57 |
| Gambar 3.10 Uji Signifikansi | 58 |
| Gambar 3.11 Uji T | 58 |
| Gambar 3.12 Uji Koefisien Determinasi | 59 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Pertanyaan ke pengelola perusahaan | 77 |
| Lampiran 2. Kuesioner ke staf | 79 |
| Lampiran 3. Kategori Penilaian Indikator | 83 |
| Lampiran 4. Kategori Penilaian Dimensi | 84 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penilaian kinerja pada sebuah organisasi sangat penting untuk dilakukan, sehingga dapat meningkatkan kualitas dari organisasi tersebut. Penilaian kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan. Keberhasilan kinerja organisasi diukur dengan peningkatan kinerja. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya instansi untuk meningkatkan kinerja. *Knowledge management* atau manajemen pengetahuan merupakan alat yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada organisasi (Chong et al., 2011).

Sebuah perusahaan diharuskan untuk mempunyai kemampuan dalam mengelola para pegawai karena tingkat produktivitas atau kesuksesan perusahaan tersebut ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada didalamnya. Jika para pegawai dapat bekerja secara efektif dan sesuai dengan apa yang harus dikerjakan, perusahaan akan memperoleh hasil yang maksimal dan sesuai dengan target yang diinginkan.

Di era *knowledge* sekarang ini, setiap manusia mulai mencari tahu bagaimana memajemen pengetahuan dengan strategi yang baru, alat – alat yang baru, metode dan proses baru, yang membuat manusia berpikir untuk mengelola pengetahuan dengan baik, sebagai individu maupun sebuah organisasi. Sebuah organisasi atau perusahaan, dimana perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, inovasi yang baru, dan pengetahuan agar mampu menghadapi persaingan.

Organisasi menghadapi ketidakpastian, kompleksitas, persaingan dan perubahan yang cepat dalam lingkungan bisnis (Iqbal et al., 2018). Atas dasar pandangan berbasis pengetahuan perusahaan, sumber daya yang berhubungan dengan pengetahuan telah terus-menerus diakui sebagai aset strategis yang penting dan lebih berkontribusi terhadap kinerja organisasi yang unggul. Kemampuan organisasi untuk menciptakan nilai didasari pada kemampuannya dalam membuat, mentransfer, dan menerapkan pengetahuan (Martelo-Landroguez dan Cepeda-Carrión, 2016). Apabila karyawan yang mempunyai *knowledge* tidak diberikan pelatihan dengan baik maka *knowledge* yang dimiliki tidak dapat berpeluang untuk perusahaan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Berdasarkan indikator penelitian yang telah dilakukan Chong, et al. (2011) terdapat 9 faktor pendukung manajemen pengetahuan yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi, yaitu: dukungan pemimpin, pelatihan dan kesempatan belajar kerja karyawan, proses berbagi pengetahuan, ketersediaan infrastruktur TIK, insentif, program mutasi atau rotasi pekerjaan, keterampilan dan pengetahuan teknologi, teknologi berbagi pengetahuan, serta teknologi komunikasi.

Kesempatan belajar yang ada pada organisasi dan diperuntukkan bagi karyawan yang ingin mengembangkan potensinya, melalui kesempatan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi merupakan kebutuhan karyawan profesional untuk meningkatkan kinerjanya. Peluang kesempatan belajar akan menumbuhkan pengetahuan yang diperoleh karyawan dan nantinya akan diaplikasikan pada lingkungan organisasi mereka. Sehingga akan menciptakan proses berbagi pengetahuan dan profesionalitas dalam bekerja.

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga akan mempengaruhi kinerja organisasi. Infrastruktur tersebut seperti komputer, jaringan internet, jaringan komunikasi, penggunaan surat elektronik (*e-mail*) dan proses pendataan secara otomatis atau modern. Hal lain adalah faktor insentif.

Insentif adalah penghasilan tambahan yang akan diberikan kepada para karyawan yang dapat memberikan prestasi sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fungsi utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggungjawab dan dorongan kepada karyawan. Insentif menjamin bahwa karyawan akan mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi (Anggraini, 2013).

Pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dari pekerjaan atau lingkungan sebelumnya dapat diaplikasikan dalam pekerjaan yang baru. Kemudian keterampilan dan pengetahuan teknologi yang dikuasai oleh pegawai akan berpengaruh pada kinerjanya. Keterampilan yang kompeten dan pengetahuan akan teknologi yang modern dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, akan memudahkan dalam menyusun laporan secara cepat, tepat dan efisien. Begitu pula dengan adanya teknologi *knowledge management*, dimana dalam proses berbagi pengetahuan dengan menggunakan teknologi sebagai hasil dari manajemen pengetahuan akan menghasilkan alur kerja yang maju, sistem manajemen dokumen yang efektif, jaringan komunikasi dan lain sebagainya.

Teknologi komunikasi dapat dijadikan faktor penentu peningkatan kinerja, kemudahan dalam mengakses informasi dan data yang diperlukan, serta mengkomunikasikannya terhadap pegawai dan antar pegawai sendiri akan lebih efektif jika didukung dengan teknologi komunikasi.

Knowledge management diartikan sebagai pengelolaan dari pengetahuan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Darudiato dan Suryadi (2013), *knowledge management* merupakan suatu kemampuan untuk menangkap, menyimpan, serta mengakses secara selektif pengetahuan-pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan pembuatan keputusan dari manajer dan karyawan untuk tindakan yang bersifat individu ataupun kelompok. Darudiato dan Suryadi (2013) juga menyatakan bahwa *knowledge management* dari sudut pandang bisnis memiliki arti yang berbeda yaitu merupakan sebuah strategi bisnis yang sistematis dan penuh pertimbangan untuk memilih, menyaring, menyimpan, mengorganisir, dan mengkomunikasikan informasi yang penting bagi bisnis dalam perusahaan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dari perusahaan.

Knowledge management bisa disebut sebagai jawaban dari pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi. Sebuah organisasi dapat membuat sebuah informasi, pengalaman, dasar pikiran serta ilmu yang diperoleh untuk menjadi acuan pada saat mengambil keputusan dan menjadi sebuah pengetahuan bagi anggota-anggota organisasi. Maka dari itu organisasi harus lebih konsentrasi dalam memperhatikan pentingnya pengelolaan *knowledge management*.

Dalam beberapa tahun terakhir, *knowledge management* telah menjadi jalur penelitian yang paling penting. Maka dari itu, penerapan *knowledge management* perlu dilakukan oleh sebuah organisasi agar organisasi tersebut dapat mengukur seberapa besar keberhasilan kinerja organisasi.

Terdapat banyak literatur yang cukup untuk mengidentifikasi indikator *knowledge management practices* dan *organizational performance*. Namun masih ada kekurangan model spesifik yang menandakan hubungan sempurna antara *knowledge management practices* dan *organizational performance*. Perusahaan yang mengimplementasikan *knowledge management practices* terbilang mempunyai kinerja serta hasil yang lebih baik apabila disandingkan dengan perusahaan yang tidak mengimplementasikan *knowledge management practices*, selain itu *knowledge management practices* pun mempunyai hubungan yang baik serta berdampak baik kepada *organizational performance* (Shea et al., 2021).

Teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua buah konsep yang tidak terpisahkan. PT G4S Security Services menggabungkan sebuah kemajuan teknologi dengan para tenaga ahli untuk menciptakan serta menghadirkan industri solusi keamanan yang terdepan karena menghadirkan sebuah konsep gabungan antara cara kerja manusia dengan mesin (teknologi). Tenaga ahli yang dipekerjakan merupakan tim spesialis yang membutuhkan *knowledge* karena harus memiliki keahlian yang tak tertandingi agar jasa yang diberikan kepada para pelanggan dapat memberikan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, para pekerja di perusahaan ini harus sangat diperhatikan mengenai *knowledge* dari masing-masing individu agar dapat membantu perusahaan mencapai kinerja yang baik.

Studi ini berusaha untuk menyelidiki peran *knowledge management practices* dalam hubungannya dengan *organizational performance* di sektor berbasis *knowledge* sebagai perusahaan jasa keamanan di wilayah Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Didasari oleh latar belakang masalah diatas, maka dari itu identifikasi masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh *knowledge management practices* terhadap *organizational performance* di PT G4S Security Services Indonesia.

1.3 Tujuan penelitian

Didasari oleh identifikasi masalah, maka tujuan penelitian ini adalah mengukur pengaruh *knowledge management practices* terhadap *organizational performance* di PT G4S Security Services Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pembelajaran mengenai manfaat *knowledge management practices* dalam upaya meningkatkan *organizational performance*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan sebuah peningkatan di perusahaan melalui *knowledge management practices*.

1.5 Objek Penelitian

1.5.1 Profil Perusahaan

Pada bulan Juli 2004 dua penyedia jasa terkemuka di dunia keamanan, Grup 4 Falck A / S dan Securicor bergabung menjadi satu perusahaan terpadu yang dikenal sebagai Securicor Grup 4 plc, (G4), dengan menggabungkan merek bergengsi dan dipercaya seperti Group 4 dan Securicor. G4S sekarang menjadi salah satu jaringan terbesar di dunia keamanan secara global beroperasi keamanan di seluruh dunia yang beroperasi di lebih dari 110 negara di 6 benua, dengan lebih dari 580.000 karyawan penuh dan paruh waktu. Grup ini adalah pemimpin global dalam memberikan solusi keamanan di beberapa daerah aliran bisnis utama yaitu:

- Servis penjaga keamanan
- Perangkat keamanan elektronik
- *Cash service*
- Layanan Keadilan

1.5.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Untuk dapat dikenal menjadi salah satu yang terdepan dalam menyediakan solusi keamanan.

Misi : Untuk memenuhi keamanan para pelanggan dengan memberikan solusi terpadu serta meningkatkan nilai pemegang saham.

Pernyataan misi adalah menjadikan para pelanggan sebagai tujuan utama, karena mempercayai bahwa satu-satunya cara untuk memberikan keuntungan berkelanjutan adalah dengan memahami dan memenuhi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Setelah itu berfokus dengan memberikan solusi keamanan terpadu yang sudah dipahami bahwa harus memberikan berbagai jenis produk keamanan dan layanan yang akan disediakan bersama-sama untuk memberikan solusi terpadu. Ketiga, melihat nilai para pemegang saham. Hal ini dapat menunjukkan kepercayaan bahwa ada alasan perusahaan dan berjalan makmur. Hal ini dapat menjadi salah satu cara untuk memberikan pengembalian jangka panjang atas investasi bagi para pemegang saham.

PT G4S percaya akan adanya kesuksesan kami akan didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- Memberikan produk serta layanan inovatif
- Memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan
- Memiliki komitmen karyawan yang bangga pada perusahaan
- Berkesinambungan dalam meningkatkan servis
- Membuat keputusan yang komersial suara