

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy

ISO 26000 AND FIRMS' PERFORMANCE: THE MEDIATING ROLE OF CORPORATE GOVERNANCE IN THE JORDANIAN TELECOMMUNICATION INDUSTRY

AYSHEH HASSAN ABD ALMUHSEN ABU AYYASH

AUGUST 2022

Main Supervisor : Ts. Mohd Saiful Izwan Saadon, Ph.D

Co-Supervisor : Norshahrizan Nordin, Ph.D

Co-supervisor : Prof. Ts. Mohamad Rosni Othman, Ph.D

School/Institute : Faculty of Maritime Studies

Several studies mentioned the importance of adopting social responsibility programs due to its positive impact on firms' performance. The launch of ISO 26000 in 2010 has enhanced the best practices of social responsibility and encouraged organizations to contribute to sustainable development. The goal of this study is to investigate the impact of implementing social responsibility from the perspective of ISO 26000 on firms' performance in the telecommunication sector in Jordan through considering the mediating role of corporate governance. The researcher designed a questionnaire on Google Forms to gather the needed data from the seniors in the telecommunication companies, where a purposive sample was used. 350 questionnaires were distributed for senior employees in both companies by using google forms, 46 questionnaires were not answered, and 304 questionnaires were valid for actual analysis. Two statistical techniques were adopted to analyze the data. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 24 was used to analyze the preliminary data and provide descriptive analysis about collecting data from the sample, such as means, standard deviations, and frequencies. Also, to analyze the hypothesis, the Structural Equation Modelling (SEM) using AMOS 22 was utilized to test the measurement model and if the mediator variable is playing a mediator role or

not. Data analysis included a description of the means, and standard deviations of the questions of the study. Multiple and simple linear regression analyses were used. The study findings showed that there is a statistically significant impact of the implementation of social responsibility ISO 26000 on firms' performance in the Jordanian companies within the telecommunication industry. Furthermore, the study also showed that corporate governance had a significant impact on the performance of the firms, where the relationship is significant and positive, but it doesn't have a mediating role between implementing social responsibility ISO 26000 and the performance of the firms. Based on the results of the study, the researcher proposed a number of recommendations, among which was to conduct further studies that cover different sides of ISO 26000. As well, more research could validate the same model by replicating it in a comparative study in different industries as an attempt to ascertain if the model could be more general in the different industries.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah

ISO 26000 DAN PRESTASI FIRMA: PERANAN PENGANTARA TADBIR URUS KORPORAT DALAM INDUSTRI TELEKOMUNIKASI JORDAN

AYSHEH HASSAN ABD ALMUHSEN ABU AYYASH

OGOS 2022

Penyelia : **Ts. Mohd Saiful Izwan Saadon, Ph.D**

Penyelia Bersama : **Norshahrizan Nordin, Ph.D**

Penyelia Bersama : **Prof. Ts. Mohamad Rosni Othman, Ph.D**

Pusat Pengajian/Institut : **Fakulti Pengajian Maritim**

Beberapa kajian menyebut kepentingan mengamalkan program tanggungjawab sosial kerana kesan positifnya terhadap prestasi firma. Pelancaran ISO 26000 pada tahun 2010 telah meningkatkan amalan terbaik tanggungjawab sosial dan menggalakkan organisasi menyumbang kepada pembangunan mampan. Matlamat kajian ini adalah untuk mengkaji kesan pelaksanaan tanggungjawab sosial dari perspektif ISO 26000 terhadap prestasi firma dalam industri telekomunikasi di Jordan dengan mempertimbangkan peranan pengantara tadbir urus korporat. Pengkaji menggubal soal selidik di Borang Google. Soal selidik ini digubal untuk mengumpulkan maklumat yang diperlukan daripada senior-senior dalam syarikat telekomunikasi, di mana sampel bertujuan digunakan. 350 soal selidik telah diedarkan untuk pekerja senior di kedua-dua syarikat dengan menggunakan Borang Google, 46 soal selidik tidak dijawab, dan 304 soal selidik adalah sah untuk analisis sebenar. Dua teknik statistik telah digunakan untuk menganalisis data. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 24 digunakan untuk menganalisis data awal dan menyediakan analisis deskriptif tentang pengumpulan data daripada sampel, seperti min, sisihan piawai dan frekuensi. Juga, untuk menganalisis hipotesis, Structural Equation Modelling (SEM) menggunakan AMOS 22 telah dimanfaatkan untuk

menguji model pengukuran dan sekiranya pemboleh ubah pengantara memainkan peranan sebagai pengantara atau tidak. Analisis data termasuk penerangan tentang min, dan sisihan piawai bagi soalan kajian. Analisis regresi linear berbilang dan mudah telah digunakan. Penemuan kajian menunjukkan bahawa terdapat kesan bererti secara statistik daripada pelaksanaan tanggungjawab sosial ISO 26000 terhadap prestasi firma di syarikat Jordan dalam industri telekomunikasi. Tambahan pula, kajian itu juga mendapati bahawa tadbir urus korporat mempunyai kesan yang signifikan terhadap prestasi firma, di mana hubung kait tersebut adalah bererti dan positif, tetapi ia tidak mempunyai peranan pengantara antara melaksanakan tanggungjawab sosial ISO 26000 dan prestasi firma. Berdasarkan dapatan kajian, pengkaji mencadangkan beberapa pendapat, antaranya adalah untuk menjalankan kajian lanjutan yang merangkumi pelbagai aspek ISO 26000. Selain itu, lebih banyak penyelidikan boleh mengesahkan model yang sama dengan mereplikasinya dalam kajian perbandingan dalam industri yang berbeza sebagai percubaan untuk memastikan sama ada model itu boleh menjadi lebih umum dalam industri yang berbeza.