

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

**EFFECT OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES ON
COMPETITIVE ADVANTAGE IN JORDANIAN TELECOMMUNICATION
COMPANIES**

WALEED ABDEL RAHAMN SALEM AL-KHAZALEH

JANUARY 2023

Main Supervisor	:	Mohd Saiful Izwaan bin Saadon, Ph.D
Co-Supervisor 1	:	Izyan Munirah binti Mohd Zaideen, Ph.D
Co-Supervisor 2	:	Masha Nur Salsabiela binti Menhat, Ph.D
Faculty	:	Faculty of Maritime Studies

In today's dynamic and competitive business world where the exchange of ideas is important, competitive advantage is no longer rooted in an organization's physical resources but rather its non-physical human resources. The purpose of this study is to examine the effect of Enhancing Human Resource Management (EHRM) and Opportunity Enhancing Human Resource Management (OEHRM) practices on Competitive Advantage (CA) in Jordanian telecommunication companies. A sample of 384 customers was selected to represent the target population of 15,142,308 customers of telecommunication companies in Jordan. A self-administered questionnaire was used to collect the data and Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) was employed for data analysis and hypothesis testing purposes. The empirical results showed that Enhancing Human Resource Management (EHRM) practices positively influence Competitive Advantage (CA) in Jordanian telecommunication companies. It was also found that both Motivation Enhancing Human Resource Management (MEHRM) and Opportunity Enhancing Human Resource Management (OEHRM)

practices had significant and positive effects on Competitive Advantage (CA) across Jordanian telecommunication companies. This research contributes to the existing theoretical frameworks by integrating the Adoption and Resource-Based View (RBV) theories within broader constructs. It also offers practical and feasible insights for improving human resource strategies, such as strategic planning, recruitment, training, performance management, and employee engagement, to assist telecommunication companies in better meeting consumer needs and driving economic growth. However, the scope of this research focuses exclusively on Jordanian telecommunications companies, thus limiting the applicability of its findings to other sectors. Future studies may replicate similar investigation across various industries and regions to enhance the generalizability of the findings. Future research may also consider complementing the quantitative cross-sectional methodology used in this study with longitudinal and qualitative approaches to obtain more in-depth results. Additionally, a broader range of factors can be further explored in the future to determine its influence toward competitive advantage, subsequently gaining deeper insights into the dynamic relationships between variables.

Keywords: HRM Practice; Competitive Advantage; Telecommunication Companies

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

**KESAN AMALAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA TERHADAP
KELEBIHAN KOMPETITIF DI SYARIKAT TELEKOMUNIKASI JORDAN**

WALEED ABDEL RAHAMN AL KHAZALEH

JANUARI 2023

Penyelia Utama : Mohd Saiful Izwaan bin Saadon, Ph.D

Penyelia Bersama 1 : Izyan Munirah binti Mohd Zaideen, Ph.D

Penyelia Bersama 2 : Masha Nur Salsabiela binti Menhat, Ph.D

Fakulti/Institut : Fakulti Pengajian Maritim

Dunia perniagaan yang dinamik dan berdaya saing pada hari ini mementingkan pertukaran idea dan kelebihan daya saing sesebuah organisasi tidak lagi berteraskan sumber fizikalnya tetapi sumber manusia bukan fizikal. Kajian ini menyiasat kesan amalan Peningkatan Pengurusan Sumber Manusia (PPSM) dan Peningkatan Peluang Pengurusan Sumber Manusia (PPPSM) terhadap Kelebihan Kompetitif (KK) di syarikat-syarikat telekomunikasi Jordan. Sebanyak 384 pelanggan telah dipilih sebagai sampel yang mewakili populasi sasaran, iaitu 15,142,308 pelanggan syarikat telekomunikasi di Jordan. Soal selidik yang ditadbir sendiri digunakan untuk mengumpul data dan kaedah *Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)* digunakan untuk tujuan menganalisis data dan menguji hipotesis. Dapatan empirikal menunjukkan amalan Peningkatan Pengurusan Sumber Manusia (PPSM) secara positif mempengaruhi Kelebihan Kompetitif (KK) dalam syarikat

telekomunikasi Jordan. Selain itu, Peningkatan Motivasi Pengurusan Sumber Manusia (PMPSM) dan Peluang Peningkatan Pengurusan Sumber Manusia (PPPSM) mempunyai kesan yang signifikan dan positif terhadap Kelebihan Kompetitif (KK) dalam kalangan syarikat telekomunikasi Jordan. Penyelidikan ini menyumbang kepada rangka kerja teori sedia ada dengan menyepadukan teori Penerimaan dan Pandangan Berasaskan Sumber (RBV) dalam konstruk yang lebih luas. Ia juga memberikan pandangan yang praktikal dan boleh dilaksanakan untuk menambah baik strategi sumber manusia, seperti perancangan strategik, pengambilan kerja, latihan, pengurusan prestasi, dan penglibatan pekerja, untuk membantu syarikat telekomunikasi memenuhi keperluan pengguna dengan lebih baik dan memacu pertumbuhan ekonomi. Walau bagaimanapun, skop penyelidikan ini tertumpu secara eksklusif kepada syarikat telekomunikasi Jordan, sekali gus mengehadkan kebolegunaan penemuannya terhadap sektor lain. Kajian masa depan boleh meluaskan skop penyelidikan ini merentas pelbagai industri untuk meningkatkan kebolehgeneralisasian dapatan. Penyelidikan akan datang juga boleh melengkapkan metodologi keratan rentas kuantitatif yang digunakan dalam kajian ini dengan melakukan kajian jangka panjang dan kualitatif untuk memperoleh dapatan yang lebih mendalam. Selain itu, julat faktor yang lebih luas boleh diterokai dengan lebih lanjut bagi menentukan pengaruhnya terhadap kelebihan daya saing, seterusnya memberikan pandangan yang lebih mendalam tentang hubungan dinamik antara pembolehubah.

Kata kunci: Amalan PSM; Kelebihan Kompetitif; Syarikat Telekomunikasi