

BÖLÜM 5

Muhasebe Meslek Mensuplarının Sunduğu Hizmet Kalitesi ve Muhasebede Müşteri Sadakatinin Etik İnkilem Bağlamında İncelenmesi: Adana İli Örneklemleri

Neriman YALÇIN¹

Özkan KOÇ²

Giriş

Muhasebe meslek mensuplarının itibarları, toplum tarafından kendilerine verilen güven düzeyi ile tanımlandığından, etik normların tanımladığı ahlaki değerlere uymaları beklenmektedir. Etik şüphesi bir kez filizlendiğinde, meslek mensubunun dürüstlüğü ve etik düzeyi, muhasebe hizmetlerinden yararlananlar tarafından sorgulanabilmektedir. Geniş çaplı ekonomik zararları olan Enron ve Parmalat, gibi finansal skandallar bu varsayımın en somut delili olarak gösterilmektedir. Bilindiği üzere muhasebe mesleği, doğası gereği etik ve ahlak ile ilişkilidir. Mesleki etik kurallara bağlılık, günümüz pazar ekonomisinde etik ve işletme karlılığı bakımından önemli bir ilişki ortaya koymaktadır. Öyle ki, iyi etik, iyi işletmeyi ve dolayısıyla karlılık

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Muhasebe AD., nerimanyalcin@atu.edu.tr

² Dr. Öğrencisi, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir, zknkoc@gmail.com

Kaynaklar

- Arjoon, S. & Rambocas, M. (2021). Ethics and Customer Loyalty: Some Insights into Online Retailing Services. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2 No. 14. www.ijbssnet.com 135
- Ardelean, A. (2015). Study regarding the Clarification of Ethical Dilemmas in Financial Audit. *Audit Financiar*, XIII, Nr. 5(125)/2015, 75-90
- yvaz, E., & Geçkil, T. (2018). Muhasebe mesleğinde etik: muhasebe meslek mensuplarının tutumlarını ölçme sorunsalı. *Third Sector Social Economic Review*, 53(1), 17-33.
- Banar, K. & Ekergil, V.(2010). Muhasebe meslek mensuplarının hizmet kalitesi: sunulan hizmetlerin kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisi, Eskişehir uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cil:10- Sayı:1, s.39-60.
- Buchan, H.F. (2005). Ethical Decision Making in the Public Accounting Profession: An Extension of Ajzen's Theory of Planned Behavior. *Journal of Business Ethics* (2005) 61: 165-181, DOI 10.1007/s10551-005-0277-2
- Çiçek, H., Canbaz, S. & Keskin, A. (2013). Muhasebe meslek mensuplarının meslek etiğine bakış açıları: Kırklareli ilinde bir araştırma. *Tekirdağ S.M.M.M. Odası Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), Temmuz.
- Çukacı, Y.C. (2006). Kamuyu aydınlatmada Muhasebe meslek mensubu elemanın etik Anlayışı ve İzmir ilinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 8, Sayı 1.: 89-111.
- Daştan, A., Bayraktar, Y. & Bellikli U. (2015). Muhasebe Mesleğinde Etik İki-lem ve Etik Karar Alma Konularında Farkındalık Oluşturma: Trabzon ilinde bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 29, Sayı: 1, 2015: 63-84.
- Demir, Ç., & Sarısoy, Ö. (2017). Accounting Ethics Research in Turkey: a Literature Review. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 19(2), 415-438.
- Des Jardins, J. R. (2006). Çevre Etiği, Çevre Felsefesine Giriş (Çev. R. Keleş). Ankara: İmge Kitabevi.
- Dodds, W. B., Kent B.M. Dhruv, G. (1991). Effects of Price, Brand, and Store Information On Buyers' Product Evaluations, *Journal of Marketing Research*. 28(3), 307-319.
- Dwiputra, F. & Mustikasari, E.(2021). Literary review on the antecedent of ethical dilemma in management accounting profession. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga* Vol. 6. No. 1 (2021) 1006-1019 ISSN 2548-1401 (Print) ISSN 2548-4346 (Online)
- Eleren, A. (2009). Müşteri Beklentilerine Dayalı Bir Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli: Termal Otel İşletmeciliğinde Bir Uygulama. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (18), 395-420.
- Erkan, G., Temel, F., & Moeinazadeh, M. (2017). The impact of culture on ethical decision-making: A study on accounting students in Turkey, United Kingdom and Iran. *IIB International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 8(28), 29-42.

- Fettahlođlu, Ö.O., Polat, M. & Demir, S. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Kahramanmaraş İlinde Bir Uygulama. ODÜ- SO-BIAD Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 6(3),849-860.
- Fidan, M., Subaşı, ř. (2014). Muhasebe Meslek Mensubu Adaylarının Etik Algıları: İstanbul İli Örneđi, Muhasebe ve Finansman Dergisi, S:64, 111-130, Ekim.
- Frankena, W.(2007). Etik, (Çev: Azmi Aydın), İmge Kitabevi, Ankara.
- Güney, S. & Çınar, O. (2012). Serbest muhasebeci mali müşavirlerin (SMMM) etik algıları: Erzurum örneği. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 26(2), 91-106.
- Jackling, B., Cooper, B., Leung,P. & Dellaportas, S. (2007). Professional accounting bodies' perceptions of ethical issues, causes of ethical failure and ethics education .Managerial Auditing Journal Vol. 22 No. 9, 2007 pp. 928-944 q Emerald Group Publishing Limited 0268-6902 DOI 10.1108/02686900710829426
- Josephson, M. (1995). Teaching ethical decision and principled reasoning. Business Rthics reading and cases in corporate morality. 3.Edt. Mc.Graw Hill: NewYork.
- Karabayır, M.E., Öztürk, S. & Cengiz, S. (2018). Muhasebe meslek mensubu adayları ve etik ikilem. Muhasebe ve vergi Uygulamaları Dergisi, Nisan 2018, Özel Sayı, 328-353.
- Karacan, S. (2014). Etik kavramı ve muhasebe meslek etiği. Umuttepe.
- Karavardar, A., & Karabulut, M. T. (2019). Muhasebe Eğitiminde Etik İikilem ve Etik Karar Alma: Giresun Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. OPUS International Journal of Society Researches, 12, 262-289.
- Karagöz, Y. (2019). SPSS-AMOS-META uygulamalı istatistiksel analizler. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kaya, N. & Yanık, R. (2011), Muhasebe meslek ahlaki, etik ve müşteri tatmini ilişkisi. EKEV Akademi Dergisi, (15) 49, Güz, 293-306.
- Kısakürek M. M. & Alpan N. (2010). Muhasebe meslek etiği ve Sivas ilinde bir uygulama. Muhasebe ve Finansman Dergisi (e-Muhasebe ve Finansman Dergisi), 0(47), 213 - 228.
- Kocagöz, E., & Eytmiş, A.M .(2020). Algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve sadakat üzerine etkileri: Gıda ve içecek sektöründe kantitatif bir araştırma. İşletme ve Yönetim alışmaları: Uluslararası Bir Dergi, 8 (5), 4575- 4610. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i5.1681>
- Köse, E. & Aldemir, M. E. (2018). Muhasebe meslek mensuplarını etik dışı davranmaya yönelten sebepler üzerine bir araştırma: Kırıkkale örneği. International Journal of Business Economics and Management Perspective, Yıl: 3, Cilt:2, Sayı: 1, Ocak 2018, s.35-48
- Lawrence A. P.(1990). Ethical judgements in accounting: A cognitive-developmental perspective. Critical Perspectives on Accounting, Volume 1, Issue

- 2, 1990, Pages 191-215, ISSN 1045-2354, [https://doi.org/10.1016/1045-2354\(90\)02019-1](https://doi.org/10.1016/1045-2354(90)02019-1).
- Lickona, T.(2004). Character Matters: How to Help Our Children Develop Good Judgement, Integrity, and Other Essential Virtues. New York :Simon & Schuster, 2004.
- Marques, P.A., Azevedo-Pereira, J. (2009). Ethical Ideology and Ethical Judgments in the Portuguese Accounting Profession. *J Bus Ethics* 86, 227–242. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9845-6>.
- Nicolaides, A. (2015). The paradox of Business Ethics, Quality and Leadership: The path to business sustainability. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* Vol. 4(2) - (2015) Special Edition ISSN: 2223-814X Copyright: © 2014 AJHTL - Open Access- Online @ <http://www.ajhtl.com>.
- Önal, S., Gürbüz, İ.S.(2018). Ethics Principles in Accounting and an Application in Mersin, *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies; Yalova* Vol. 4, Iss. 3, (2018): 258-273.
- Özgün, H. S., & Sarıtaş, H. (2019). Muhasebe mesleğinde etik dışı davranışlara neden olan durumlar: Denizli ilinde bir uygulama. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 77-93
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12- 37.
- Rich, A. J., & Mihalek, P. H. (2010). In the United States accounting profession, will minorities make different ethical decisions?. *Journal of Diversity Management (JDM)*, 5(3).
- Savaş N. (2012). Hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve müşteri sadakatı: Fitness merkezi üyeleri üzerine bir inceleme. *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış YL Tezi*.
- Serçemeli, M. (2018). Muhasebe Dersi Alan Öğrencilerin İş Etiğine Bakış Açıklarına İlişkin Giresun Üniversitesi'nde Vaka Araştırması. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14, 99-114.
- Şentürk, N. & Eker, T. Ç.(2017). Bilim ve sanat merkezlerinde verilen piyano eğitiminin incelenmesi. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (64), 138-149.
- Terzi, A. (2019). Anket, Güvenilirlik –Geçerlilik Analizi. On dokuz Mayıs Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi İstatistik Bölümü. Samsun: 2019. https://personel.omu.edu.tr/docs/ders_dokumanlari/1030_32625_1500.pdf
- Yalçın, N. & Güneş, M. (2022). Bağımsız denetçi ve kamu gözetim kurumu uzmanlarının etik ikilemde karar verme tutumlarının incelenmesi. *Journal of Accounting and Taxation Studies*, 15 (3) , 529-566 . DOI: 10.29067/muvu.1123908
- Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46